



**Evaluation der Online-Beratungs-
plattform «seelsorge.net»**

Zusammenfassung zuhanden von seelsorge.net

Luzern, den 18. November 2020

1.1 Ausgangslage, Ziele und methodisches Vorgehen

seelsorge.net ist eine Online-Beratungsplattform, die seit 25 Jahren niederschwellige (kostenlos, anonym) Beratung für Menschen in schwierigen Lebenssituationen anbietet. Anlässlich des 25-Jahre-Jubiläums lassen die Verantwortlichen von seelsorge.net ihr Angebot einer Evaluation unterziehen. Dies mit dem Ziel, die Qualität der Beratungen zu untersuchen und Hinweise zur Optimierung zu erhalten. Im Fokus der Evaluation stehen zum einen die Umsetzung des Beratungsangebotes und zum anderen die Beurteilung des Beratungsangebots. Für die Beurteilung der Umsetzung wurden elf telefonische Gespräche mit den ehrenamtlichen Beratungspersonen des Seelsorgeteams durchgeführt. Für die Beurteilung des Beratungsangebots wurde eine Online-Befragung der User/-innen, die zwischen Juli und September 2020 auf der Plattform aktiv waren, realisiert. 124 Personen füllten den Fragebogen aus, was einer Rücklaufquote von 16 Prozent entspricht (davon sind 76% weiblich, 23% männlich; 43% unter 30 Jahre alt, 47% zwischen 30 und 60 Jahre alt, 10% älter als 60 Jahre). Sowohl die Umsetzung als auch die Beurteilung des Beratungsangebots sind weitgehend positiv ausgefallen. Basierend auf den Ergebnissen werden insgesamt 5 Empfehlungen für die Weiterentwicklung von seelsorge.net formuliert.

1.2 Beurteilung der Umsetzung des Beratungsangebots

Grundsätzlich lässt sich festhalten, dass die Beratungspersonen sehr zufrieden mit der Leitung von seelsorge.net sind. Sie beurteilen die Kommunikation und Information der Leitung von seelsorge.net als durchgehend positiv. Zudem fühlen sich die Beratungspersonen in ihrer Arbeit wertgeschätzt, was zu einer vertrauensvollen Atmosphäre beiträgt. Die Einführung, die neue Beratungspersonen durchlaufen, erachten alle Beteiligten als sehr wichtig und notwendig. Vor allem die Fallarbeit wird als zentral angesehen, weshalb dafür plädiert wird, die Fallbesprechung in der Einführung auszubauen. Das Patenschaft-System wird grundsätzlich als wertvolle Ergänzung betrachtet. Allerdings hat sich herausgestellt, dass der Nutzen des Patenschaft-Systems nicht allen Beteiligten gleichermaßen ersichtlich ist und zudem beiden Parteien nicht immer klar ist, wer zu welchem Zeitpunkt welche Verantwortlichkeiten hat. Im Hinblick auf die Supervision lässt sich festhalten, dass alle Beteiligten sowohl mit dem Inhalt als auch mit der Kadenz zufrieden sind und die Supervision für die Qualitätssicherung der Beratungen als unverzichtbar erachtet wird. Die Beratungspersonen äussern zudem wenig Bedarf an weiterer Unterstützung zugunsten der Qualität und erachten das Beratungskonzept als eine wertvolle Orientierungshilfe, die gemeinsame Grundsätze für die Beratungen schafft. Es stellte sich jedoch heraus, dass insbesondere die drei Grundsätze *Orientierung an den Bedürfnissen der User/-innen*, *angepasste Sprache* und *Transparenz der Vorgehensstrategie* in der Praxis schwierig umzusetzen sind. Nicht zuletzt hängt dies auch mit dem Medium E-Mail sowie mit den Fähigkeiten und Erwartungshaltungen der User/-innen zusammen. Beides sind Faktoren, die Beratungspersonen nur wenig beeinflussen können.

1.3 Beurteilung des Beratungsangebots

Die überwiegende Mehrheit der User/-innen stösst über eine Suchmaschine oder eine Google-Anzeige auf das Angebot von seelsorge.net. Die Ergebnisse aus der Online-Befragung verdeutlichen zudem, dass das Angebot von seelsorge.net von den Usern/-innen sehr geschätzt wird. Insbesondere die niederschwellige Kontaktaufnahme (jederzeit verfügbar, kostenlos und unverbindlich) und das persönliche Sicherheitsgefühl inklusive Anonymität betrachten die User/-innen als äusserst wichtig. Die Ergebnisse der Online-Befragung zeigen weiter, dass sich im Durchschnitt vier von fünf User/-innen durch die Beratung von seelsorge.net bestärkt fühlen, ihre Schwierigkeiten aktiv anzugehen oder sich Hilfe zu suchen. Ebenso viele konnten einen vertrauensvollen Kontakt zu ihrer Beratungsperson aufbauen. Im Umkehrschluss bedeutet dies aber auch, dass rund 20 Prozent der befragten User/-innen durch die Beratung nicht abgeholt werden konnten. Diese User/-innen nennen als Grund am häufigsten mangelnde Professionalität

oder Kompetenz seitens der Beratungspersonen. Bei einigen Kommentaren wird aber auch deutlich, dass die User/-innen mit einer Erwartungshaltung Kontakt aufgenommen haben, die nicht erfüllt werden konnte. Trotzdem zeigen die Ergebnisse auf, dass die Auswahl der Beratungspersonen und die Sicherstellung der hohen Qualitätsansprüche an die Beratungen von zentraler Bedeutung ist. Dazu wünschen sich die Beratungspersonen mehr Transparenz und festgelegte Prozesse bei Qualitätsmängeln. Im Hinblick auf die christliche Verankerung von seelsorge.net zeigt sich, dass diese bei rund 65 Prozent der User/-innen bekannt ist und fast genau die Hälfte (51% der Befragten) mit dem Wort «Seelsorge» christliche Werte verbindet. Aus der Analyse wird deutlich, dass je älter eine Person ist, desto stärker werden mit dem Begriff «Seelsorge» christliche Werte verbunden. Zugleich wird ersichtlich, dass religiöse/spirituelle Themen in etwas mehr als einem Viertel aller Fälle angesprochen werden. Demgegenüber geben 49 Prozent an, dass ihnen die Religion/Spiritualität bei der Lösung ihrer Probleme wichtig ist. In den Fällen, in denen solche Themen angesprochen werden, gelingt es den Beratungspersonen in drei Viertel aller Fälle gut, diese situationsadäquat und unterstützend einzubringen.

1.4 Empfehlungen

Das Beratungsangebot befindet sich auf einem hohen Niveau. Es bedient eine spezifische Klientel, die mit herkömmlichen Vorgehensweisen in den Kirchgemeinden und den Pfarrämtern nicht oder weniger gut erreicht werden. Auffallend ist insbesondere, dass sich viele junge Personen an seelsorge.net wenden. Dies bedeutet, dass seelsorge.net eine wichtige Ergänzung zum bestehenden seelsorgerischen Angebot der Kirchen ist. Es werden fünf Empfehlungen formuliert:

- *Empfehlung 1: Konkretisierung des Patenschaft-Systems und Bedarf an Intervision klären:* Es braucht eine Orientierung über Zuständigkeiten, Hilfestellungen, Kommunikationsformen und Themengebieten zum Patenschaft-System – dadurch können die Verantwortlichkeiten geklärt werden. Weiter ist der Bedarf an Intervision zu klären – zur ergänzenden Unterstützung der Beratungspersonen und als Beitrag zur Qualität.
- *Empfehlung 2: Gemeinsame Thematisierung von schwierig umsetzbaren Grundsätzen:* Die drei Grundsätze *transparente Vorgehensstrategie, angepasste Sprache* und *Orientierung an den Bedürfnissen der User/-innen* sind schwierig umzusetzen. Die Handhabung und der Umgang mit diesen Grundsätzen ist explizit zu thematisieren und den Austausch darüber zu fördern.
- *Empfehlung 3: Kriterien bei der Auswahl von Beratungspersonen sowie den Prozess bei ungenügender Qualität von Beratungspersonen prüfen und transparent machen:* Das Auswahlverfahren ist transparenter zu machen, so dass die Beratungspersonen den Ansprüchen genügen. Zudem sind Prozesse zu beschreiben die klären, welche Akteure welche Rolle haben, wenn Qualitätsmängel festgestellt werden.
- *Empfehlung 4: Erwartungshaltung klären und Bedürfnisse der User/-innen noch besser abholen:* Es sind gemeinsame Strategien zu entwickeln, wie Erwartungen und Bedürfnisse der User/-innen noch besser und früher abgeholt werden können. Dazu können auch eine Anpassung der öffentlichen Kommunikation oder die präzisere Vermittlung der User/-innen nützlich sein.
- *Empfehlung 5: Christliche Verankerung gezielt einsetzen:* Die christliche Verankerung der User/-innen ist auch eine wichtige Ressource im Beratungsprozess, die zur Problemlösung genutzt werden kann. Deshalb sind religiöse/spirituelle Themen gezielt anzusprechen. Gleichzeitig sollen sich jene ebenso aufgehoben fühlen, für die diese Themen keine Relevanz haben.