

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

Bericht zuhanden von seelsorge.net

Luzern, den 6. November 2020



| Autorinnen und Autoren

Ruth Feller, lic. phil. I (Projektleitung)

Andri Heimann, BA (Projektmitarbeit)

Amadea Tschannen MA (Projektmitarbeit)

INTERFACE Politikstudien

Forschung Beratung GmbH

Seidenhofstrasse 12

CH-6003 Luzern

Tel +41 (0)41 226 04 26

Place de l'Europe 7

CH-1003 Lausanne

Tel +41 (0)21 310 17 90

www.interface-pol.ch

| Auftraggeber

seelsorge.net – ein Angebot der reformierten und katholischen Kirche der Schweiz

| Zitiervorschlag

Feller, Ruth; Heimann, Andri; Tschannen, Amadea (2020): Evaluation der Online-Beratungsplattform «seelsorge.net», Bericht zuhanden von seelsorge.net, Interface Politikstudien Forschung Beratung, Luzern.

| Laufzeit

Juni 2020 bis November 2020

| Projektreferenz

Projektnummer: 20-47

1. Ausgangslage und Ziele	4
2. Methodisches Vorgehen	5
2.1 Gespräche mit dem Seelsorgeteam	5
2.2 Online-Befragung der User/-innen	5
3. Ergebnisse	6
3.1 Umsetzung des Beratungsangebots	6
3.2 Beurteilung der erbrachten Leistungen	11
4. Schlussfolgerungen und Empfehlungen	18
4.1 Umsetzung des Beratungsangebots	18
4.2 Beurteilung der erbrachten Leistungen	19

1. Ausgangslage und Ziele

seelsorge.net ist eine Online-Beratungsplattform, die seit 25 Jahren niederschwellige (kostenlos, anonym) Beratung für Menschen in schwierigen Lebenssituationen anbietet. Das Angebot wird von der Reformierten Kirche Kanton Zürich, der Katholischen Kirche Kanton Zürich, Katholisch Stadt Zürich und der Reformierten Landeskirche Aargau getragen. Die Beratenden sind ausgebildete Pfarrer/-innen, Pastoralassistenten/-innen oder Psychologen/-innen mit einer seelsorgerischen Ausbildung. Sie arbeiten ehrenamtlich für seelsorge.net. Die Kommunikationsform zwischen Beratungsperson und Hilfesuchenden erfolgt ausschliesslich per E-Mail. Beraten werden alle Personen unabhängig ihrer religiösen Zugehörigkeit. Die Beratung basiert auf einer christlichen Grundhaltung.

I Ziele und Fragestellungen der Evaluation

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 der erbrachten Leistungen. Bei der Umsetzung des Beratungsangebots geht es um die Einschätzungen der Beratungspersonen hinsichtlich der Kommunikation der Leitung von seelsorge.net, den internen Angeboten zur Qualitätssicherung sowie des Beratungskonzepts. Bei der Beurteilung der erbrachten Leistungen stehen die Einschätzungen der User/-innen im Hinblick auf die Qualität der Beratungsleistungen sowie auf die christliche Verankerung der Organisation im Vordergrund.

I Aufbau des Berichts

Der Bericht ist entlang der Evaluationsfragestellungen strukturiert. In einem ersten Teil werden die Ergebnisse zur Umsetzung des Beratungsangebots besprochen und in einem zweiten Teil die Ergebnisse zur Beurteilung der erbrachten Leistungen. Die einzelnen Fragestellungen werden in Kapitel 3 direkt beantwortet. Im Anschluss werden Schlussfolgerungen gezogen und Empfehlungen formuliert.

I Dank

Wir bedanken uns bei der Leitung von seelsorge.net herzlich für die angenehme und effiziente Zusammenarbeit. Ebenfalls danken wir den Beratungspersonen, die uns einen Einblick in ihre Arbeit ermöglicht haben und uns für ein persönliches Gespräch zur Verfügung gestanden sind. Schliesslich möchten wir uns bei allen User/-innen bedanken, die den Fragebogen ausgefüllt und somit wesentlich zur Beantwortung der Fragestellungen beigetragen haben.

2. Methodisches Vorgehen

In diesem Kapitel wird das methodische Vorgehen zur Beantwortung der Evaluationsfragestellungen präsentiert. Es wurden sowohl qualitative als auch quantitative Ansätze gewählt. Zudem werden Hinweise zu den Grenzen der Befragung dargelegt.

2.1 Gespräche mit dem Seelsorgeteam

Um herauszufinden, wie die Umsetzung der Beratungsangebote erfolgt, wurden telefonische Gespräche mit den ehrenamtlichen Beratungspersonen des Seelsorgeteams durchgeführt. Hierfür wurde zusammen mit dem Auftraggeber ein Gesprächsleitfaden entwickelt. Es fanden insgesamt elf Gespräche statt. Bei der Auswahl der Beratungspersonen wurde darauf geachtet, dass sowohl Personen mit langjähriger Erfahrung sowie Personen mit weniger Erfahrung im Seelsorgeteam ausgewählt werden. Ausserdem wurde auf eine gleichmässige Verteilung hinsichtlich männlicher und weiblicher sowie katholischer und reformierter Beratungspersonen geachtet. Die Gespräche wurden zusammenfassend protokolliert und entlang den Fragestellungen ausgewertet.

2.2 Online-Befragung der User/-innen

Für die Beurteilung der erbrachten Leistungen wurde ein Online-Fragebogen erstellt. Dieser wurde an die User/-innen von seelsorge.net verschickt. Da bei seelsorge.net besonderer Wert auf die Anonymität gelegt wird, wurde diesem Grundsatz auch bei der Befragung der User/-innen nachgelebt. Für die Befragung wurden Personen angeschrieben, die in den Monaten Juli bis September 2020 auf der Plattform aktiv waren. Die Befragung lief zwischen dem 7. September und dem 5. Oktober 2020. Insgesamt wurden 774 Personen eingeladen, an der Befragung teilzunehmen. 118 Personen haben die Umfrage vollständig ausgefüllt. 6 Personen haben mindestens 45 Prozent der Umfrage ausgefüllt und wurden deshalb ebenfalls in die Analyse miteinbezogen. Insgesamt entsprechen die 124 Antworten einer Rücklaufquote von 16 Prozent. In Anbetracht dessen, dass nur indirekt eine Aufforderung zur Teilnahme an der Befragung erfolgen konnte, kann dieser Rücklauf als zufriedenstellend beurteilt werden. Von den Befragten sind 76 Prozent weiblich und 23 Prozent männlich. Eine Person konnte sich mit keinem der beiden Geschlechter identifizieren. 43 Prozent der Teilnehmenden sind unter 30 Jahre alt, 47 Prozent sind zwischen 30 und 60 Jahre alt und 10 Prozent sind älter als 60 Jahre.

I Grenzen der Befragung

Die Befragung weist Grenzen im Hinblick auf die Repräsentativität auf. Da aufgrund der hohen Anonymität der User/-innen keine Angaben über die Grundgesamtheit der User/-innen vorliegen, können keine Aussagen hinsichtlich der Repräsentativität der Antwortenden gemacht werden. Ausserdem wurden nur User/-innen angeschrieben, die im Zeitraum zwischen Juli und September 2020 aktiv waren. Die Aussagen begrenzen sich somit auf diese User/-innen und nicht auf alle Personen, die jemals eine Beratung von seelsorge.net in Anspruch genommen haben. Die Ergebnisse zeigen, dass sowohl Personen, die eine positive Einschätzung abgegeben haben als auch Personen, die kritische Aspekte äusserten, an der Befragung teilgenommen haben. Somit kann davon ausgegangen werden, dass trotz der fehlenden Repräsentativität aussagekräftige Daten vorhanden sind.

3. Ergebnisse

In diesem Kapitel präsentieren wir die Ergebnisse der Evaluation. In Abschnitt 3.1 geht es hauptsächlich um die Einschätzung zur Umsetzung der Beratungsangebote durch die Beratungspersonen des Seelsorgeteams. In Abschnitt 3.2 werden die Ergebnisse der Beurteilung der erbrachten Leistungen durch die User/-innen präsentiert.

3.1 Umsetzung des Beratungsangebots

Nachfolgend werden die Ergebnisse aus den Gesprächen mit den Beratungspersonen des Seelsorgeteams dargelegt.

3.1.1 Unterstützung durch seelsorge.net

I Frage 1: Wie wird die Kommunikation und Information der Leitung von seelsorge.net von den Beratungspersonen wahrgenommen und inwiefern fühlen sie sich gut informiert und wertgeschätzt?

Die Beratungspersonen beurteilen die Kommunikation und Information der Leitung von seelsorge.net als durchgehend positiv. Sie schätzen die direkte, effiziente und klare Kommunikation. Insbesondere wird festgehalten, dass die gegenwärtige Kommunikation absolut ausreichend ist und keine häufigere Kommunikation gewünscht wird. Die Beratungspersonen fühlen sich gut informiert. Einstimmig halten sie fest, dass die Informationen über anstehende Medienmitteilungen sowie über die Jahresversammlungen ausreichend und früh genug kommuniziert werden.

Die Leitung von seelsorge.net steht den Beratungspersonen bei Fragen jederzeit zur Verfügung und beantwortet jegliche Anfragen äusserst kompetent, speditiv und in einer kollegialen Art und Weise. Allgemein bezeichnen die befragten Beratungspersonen die Leitung von seelsorge.net als engagiert, hilfsbereit, unkompliziert und mit einem hohen Niveau an Kommunikationsfähigkeiten, Empathie und Professionalität. Auch die Kommunikation mit den Mailmastern beschreiben sie – allerdings mit einer Ausnahme – als professionell und unkompliziert. Die Beratungspersonen fühlen sich technisch gut unterstützt und schätzen es, dass die Mailmaster bei der Verteilung der Fälle sowohl auf die Auslastung der Beratungspersonen als auch auf deren Fachexpertise Rücksicht nehmen. Ein Mailmaster gibt seinerseits zu bemerken, dass ihm die Informationen zu den Wünschen und Fachexpertisen der neuen Beratungspersonen manchmal fehlen.

Was die befragten Beratungspersonen ebenfalls positiv hervorheben, ist der persönliche und wertschätzende Umgang, den die Leitung mit den Beratungspersonen pflegt. Die Beratungspersonen spüren in der Zusammenarbeit, dass das Engagement für seelsorge.net mehr als «einfach ein Hobby» ist. Vielmehr besteht ein Gemeinschaftsgefühl und eine kollegiale Arbeitsatmosphäre, in der sich die Beratungspersonen in ihrer Arbeit unterstützt und wertgeschätzt fühlen.

3.1.2 Einführung, Supervision und Weiterbildungsangebote

I Frage 2: Wie werden die Einführung, Supervision und Weiterbildung beurteilt und inwiefern unterstützen diese Angebote die Qualität der Beratungen?

Seit einigen Jahren durchlaufen neue Beratungspersonen eine 1- bis 2-tägige *Einführung*, um das Team von seelsorge.net sowie das Beratungsverständnis kennenzulernen. Mit konkreter Fallarbeit werden die neuen Beratungspersonen praxisorientiert an ihr Engagement herangeführt. Beratungspersonen, die mit ihrem Engagement vor Beginn dieser professionellen Einführungen gestartet sind, haben folglich keine institutionalisierte Einführung durchlaufen. Nichtsdestotrotz betrachten alle Beteiligten die Einführung als

sehr wichtig und notwendig. Die Beratungspersonen, die die heutige Einführung besucht haben, beschreiben sie als professionell und inhaltlich gut aufgebaut. Sie schätzen einerseits die ehrlichen und konstruktiven Feedbacks, die sie zu ihrem vorbereiteten Fall erhalten. Damit wird ihnen der Einstieg für das freiwillige Engagement erleichtert, was zur Qualität der Beratungen beiträgt. Andererseits half ihnen die Einführung, sich mit dem Medium «E-Mail» für die Seelsorgearbeit vertraut zu machen. Weiter wird mit der professionellen Einführung den neuen Beratungspersonen gezeigt, dass sie als Freiwillige ernst genommen und geschätzt werden. Alle Beteiligten weisen darauf hin, dass die Fallarbeit in der Einführung zentral ist, um sich mit der Aufgabe als Beratungsperson vertraut zu machen und die Passung des eigenen Beratungsstils mit der Beratung bei seelsorge.net zu reflektieren. Vereinzelt plädieren für eine längere und intensivere Besprechung der Fälle oder die Thematisierung des Umgangs mit schwierigen Beratungssituationen im Hinblick auf die eigene Psychohygiene.

Seit einigen Jahren gibt es zudem ein so genanntes *Patenschafts-System*. Mit diesem Gefäss werden den neuen Beratungspersonen bereits erfahrene Beratungspersonen zur Seite gestellt, um ihnen den Einstieg in ihr Engagement zu erleichtern. Das Patenschafts-System wird unterschiedlich beurteilt. Grundsätzlich ist dieses wichtig für die Qualitätssicherung. Neue Beratungspersonen sprechen sich klar für das Patenschafts-System aus, während bei Beratungspersonen mit viel Erfahrung der Nutzen vereinzelt in Frage gestellt wird. Es wird dafür plädiert, das Patenschafts-System stärker am Bedarf der neuen Beratungspersonen auszurichten. Es ist zudem für beide Parteien nicht immer klar, wer zu welchem Zeitpunkt welche Verantwortlichkeiten hat. Positiv am Patenschafts-System ist, dass der Pate/die Patin als Ansprechperson für eher praktische Fragen und formale Angelegenheiten fungiert; beispielsweise wenn es darum geht, den richtigen Zeitpunkt zu bestimmen um nachzufragen, wenn die Antwort von den Usern/-innen ausbleibt. Gleichzeitig sind die neuen Beratungspersonen, insbesondere zu Beginn ihres Engagements, froh, wenn sie Feedback zu ihrer Fallarbeit erhalten. Dadurch fühlen sie sich nicht alleine in ihrer Arbeit, können ihren eigenen Stil finden und sich weiterentwickeln. Mehrheitlich wird das Patenschafts-System als eine «persönliche Begleitung als Kollege/-in» verstanden. Damit wird einerseits die Selbstsicherheit der Beratungspersonen gefördert, indem sie zu Beginn ihrer Arbeit unterstützt werden. Andererseits können die erfahrenen Beratungspersonen so ihr Wissen an die Neuen weitergeben und damit deren Blick für das Wesentliche schulen.

Im Hinblick auf die *Supervision* äussern sich die Beratungspersonen durchwegs positiv. Sie erachten die Supervision für die Qualitätssicherung der Beratungen als unverzichtbar. Die Kadenz von vier Supervisionen pro Jahr wird als gut eingeschätzt. Auch mit dem Inhalt und dem Ablauf der Supervisionen sind die befragten Beratungspersonen sehr zufrieden. Es wird geschätzt, dass die Beratungspersonen eigene, konkrete Fälle einbringen können und diese vorgängig zur Vorbereitung an alle verteilt werden. Ausserdem wird die fachspezifische Analyse in der Supervision von den Beratungspersonen als wichtige Unterstützung in ihrer Beratungstätigkeit erlebt, die auch zu ihrer eigenen Weiterentwicklung beiträgt. Sie schätzen an der Supervision die Offenheit in der Gruppe und die gute Vertrauensbasis innerhalb der Supervision. Letztere trägt massgeblich zur kollegialen Atmosphäre und dem Gemeinschaftsgefühl der Beratungspersonen bei. Einige Stimmen plädieren dafür, die gemeinsame Fallanalyse auszubauen und neben der Supervision die Möglichkeit einer selbstorganisierten Intervision für Personen mit entsprechendem Bedarf zu fördern.

Ein klassisches *Weiterbildungsangebot* innerhalb des freiwilligen Engagements der Beratungspersonen gibt es bei seelsorge.net nicht. Allerdings bietet die Jahresversammlung jeweils Raum für eine gemeinsame Einheit zu einem bestimmten Thema. Dazu wird jeweils eine externe Fachperson eingeladen. Auch diesbezüglich betrachten die befragten

Beratungspersonen die Kadenz und Intensität als absolut ausreichend und sehen keinen Bedarf nach zusätzlichen Angeboten. Mehrere Personen weisen darauf hin, dass es wichtig sei, eine Vielfalt an verschiedenen Themen zu behandeln. Insbesondere dürfte die Verbindung der präsentierten Inhalte zu aktuellen Trends stärker sein. Als Beispiel wird die aktuell steigende Arbeitslosigkeit oder die Eheberatung erwähnt. Auch ist gemäss den befragten Beratungspersonen wichtig, dass externe Fachpersonen mit ausgewiesener Fachexpertise für die Inputs angefragt werden. Eine weitere Stimme plädiert dafür, mittels einer internen Umfrage die Bedürfnisse und Interessen der Beratungspersonen für die thematischen Einheiten abzuklären. Im Hinblick auf die Jahresversammlung wird abschliessend angemerkt, dass die Beratungspersonen den persönlichen Austausch untereinander an der Jahresversammlung sehr schätzen.

I Frage 3: Welcher Bedarf an weiterer Unterstützung zugunsten der Qualität ist vorhanden?

Die Beratungspersonen sehen keinen Bedarf an weiterer Unterstützung zugunsten der Qualität. Sie sind mit den bestehenden Instrumenten mehr als zufrieden und erachten diese als ausreichend, um die Qualität der Beratungen zu sichern. Es wird zudem festgehalten, dass die Beratungspersonen bereits einen gut gefüllten Rucksack an fachlicher Expertise mitbringen und im Rahmen des freiwilligen Engagements wenig Zeit für weitere Angebote zur Verfügung haben. Vielmehr wird darauf hingewiesen, dass das optimale Zusammenspiel der bestehenden Elemente wichtiger ist als zusätzliche Unterstützungsleistungen. Dies trifft beispielsweise auf das Patenschafts-System zu. Trotz der expliziten Beschreibung im Patenschafts-System, dass die Patenschaft keine Mini-Supervision darstellt, ist diese Vorstellung vereinzelt noch verbreitet. Zudem war einigen neuen Beratungspersonen nicht bewusst, dass die Patin/der Pate auch via Telefon erreichbar ist.

Ein wichtiger Aspekt der Qualität ist, dass gute Beratungspersonen ausgewählt werden. Einige Beratungspersonen wünschen sich eine grössere Transparenz über den Rekrutierungsprozess. Beispielsweise würden sie es begrüssen, wenn die Auswahlkriterien transparent gemacht würden. Gleichzeitig sollte der Prozess definiert werden, wie die Verantwortlichen von seelsorge.net mit Beratungspersonen umgehen, die den Qualitätsansprüchen nicht genügen.

3.1.3 Öffentliche Wahrnehmung

I Frage 4: Inwiefern sind das kirchliche Profil und die kirchliche Identität sichtbar?

Einige Beratungspersonen merken an, dass sie sich eine grössere Sichtbarkeit der Plattform wünschen, beispielsweise indem gezielt Werbung gemacht wird. Auch sollte gemäss einer Beratungsperson die ursprüngliche Vision, eine engere Vernetzung zwischen seelsorge.net und der Beratung in den Kirchgemeinden und Pfarrämtern zu erreichen, wieder aufgenommen werden. Eine grössere Sichtbarkeit würde allerdings auch bedeuten, dass (noch) mehr Kapazitäten bei den Beratungspersonen aufgebaut werden müssten.

Darüber hinaus macht die Befragung der User/-innen diesbezüglich deutlich, dass knapp zwei Dritteln (65%) bekannt ist, dass seelsorge.net von den Kirchen getragen wird und eine christliche Verankerung hat. Somit sind das kirchliche Profil und die kirchliche Identität von seelsorge.net durchaus sichtbar.

3.1.4 Beurteilung des Beratungskonzepts

I Frage 5: Wie wird das Beratungskonzept beurteilt?

Das Beratungskonzept gibt einen Einblick in die Grundlagen, die Haltung und die Prozessgestaltung für die Beratungstätigkeit. Sowohl die erfahrenen als auch die neuen Beratungspersonen erachten es als gut und wichtig, dass es ein Beratungskonzept gibt. Insbesondere den neuen Beratungspersonen dient das Beratungskonzept als wertvolle Orientierung, die ihnen Sicherheit gibt. Gemäss den befragten Beratungspersonen dient das Beratungskonzept als Leitlinie, die gemeinsame Grundsätze für die Beratungen schafft. In der täglichen Arbeit wird das Beratungskonzept jedoch von den wenigsten aktiv genutzt. Vielmehr verlassen sich die Beratungspersonen in der Fallarbeit auf ihre Expertise und Erfahrungen. Das Beratungskonzept ist bei den Beratungspersonen eher «im Hinterkopf» präsent. In der Supervision wird das Beratungskonzept aktiv genutzt; da wird es während der gemeinsamen Besprechung herangezogen. Sowohl die erfahrenen als auch die neuen Beratungspersonen betrachten das Beratungskonzept als vollständig, verständlich und sehen keinen Bedarf an weiteren Anpassungen.

I Frage 6: Wie gut gelingt es dem Seelsorgeteam, die Grundsätze im Beratungskonzept umzusetzen?

Grundsätzlich lassen sich die Grundsätze gut umsetzen. Bei näherer Betrachtung lässt sich allerdings feststellen, dass die befragten Beratungspersonen einige Grundsätze besser umsetzen können als andere.

Zwei Grundsätze, die fast einstimmig als wichtig eingeschätzt werden und sich gut umsetzen lassen, ist die Gewährleistung der *Anonymität* und die Möglichkeit, *einen Fall abzugeben*. Ersteres wird vor allem für die Gewährleistung der eigenen Anonymität geschätzt. Bei Nachfragen von User/-innen über die eigene Person akzeptieren sie problemlos, wenn man dazu nichts preisgeben möchte. Die Möglichkeit, einen Fall abzugeben, betrachten die Beratungspersonen vor allem im Hinblick auf die eigene Überforderung mit einem Fall als wichtig oder wenn sie viele sehr anspruchsvolle Anfragen zu den gleichen Themen erhalten (bspw. Suizid). Von dieser Möglichkeit machen die Beratungspersonen bei Bedarf Gebrauch und die Mailmaster reagieren jeweils schnell und emphatisch. Eine Beratungsperson hat angemerkt, dass es auch eine Herausforderung ist, einen Fall abzugeben, weil man sich zuerst eingestehen muss, diesen konkreten Fall nicht mit der nötigen Distanz oder Professionalität behandeln zu können. Womit die Beratungspersonen ebenfalls gut klarkommen, ist das *Formulieren von Ich-Botschaften*, *eigene Erfahrungen emphatisch zu teilen* und *Lösungsvorschläge als Angebote zu formulieren*. Vor allem der letztgenannte Grundsatz nimmt den Beratungspersonen auch einen gewissen Druck, weil dadurch klar wird, dass sie nicht für die Umsetzung der Vorschläge verantwortlich sind.

I Frage 7: Welche Grundsätze des Beratungskonzepts lassen sich weniger gut umsetzen und was sind die Gründe dafür?

Während es einigen Beratungspersonen leichtfällt, den Grundsatz *Hilfe zur Selbsthilfe* anzuwenden, bekunden andere mehr Mühe damit. Einerseits bezeichnen sie es als anspruchsvoll und schwierig, auf Ratschläge zu verzichten. Andererseits äussern sie die Gefahr, zu viele Fragen zu stellen oder in einen «Predigtton» zu verfallen. Letzteres tritt insbesondere dann auf, wenn die Beratungspersonen mit Problemen von User/-innen konfrontiert sind, die sie bereits häufig angetroffen haben. In diesen Fällen besteht die Gefahr, dass die Beratungspersonen vorschnell Lösungen für die Probleme der User/-innen präsentieren. Eine weitere Schwierigkeit mit diesem Grundsatz zeigt sich darin, dass die User/-innen vielfach aussteigen, wenn sie selber aktiv werden müssten. Die Beratungspersonen bleiben dann im Ungewissen, ob die User/-innen an sich arbeiten und etwas verändern möchten oder nicht. Die *Orientierung an den Bedürfnissen der User/-innen* und die *Transparenz der Vorgehensstrategie* erweisen sich in der Praxis als schwierig umzusetzen, und zwar aus

mindestens zwei Gründen: Erstens schaffen es die User/-innen in ihrer Not nicht immer, ihre Bedürfnisse und Probleme genau zu formulieren. Zum einen wünschen sie sich schnell Ratschläge und konkrete Lösungen, anstatt dem Kern ihres Problems auf den Grund zu gehen. Zum anderen kommen insbesondere bei fremdsprachigen User/-innen die sprachlichen Hürden erschwerend hinzu. Zweitens bedingen beide Grundsätze einen gewissen zeitlichen Aufwand. Um diesen beiden Grundsätzen Rechnung zu tragen, ist ein gewisser Beziehungsaufbau mit den Usern/-innen nötig. Vielfach fehlt es an der nötigen Zeit, diese beiden Grundsätze effektiv umzusetzen. Erschwerend kommt hier zusätzlich das Medium E-Mail hinzu. Da das direkte Gegenüber fehlt, ist es manchmal schwieriger, etwas klar zu benennen. Dieser zum Teil kurze Kontakt mit den Usern/-innen stellt eine zusätzliche Herausforderung für die Beratungspersonen dar. Vielfach bleiben sie im Ungewissen, ob ihre Antworten den Usern/-innen geholfen haben oder nicht, wenn diese den Kontakt abbrechen. Eine weitere Schwierigkeit betrifft den Grundsatz der *angepassten Sprache*. Für manche Beratungspersonen ist es schwierig, den richtigen Ton zu treffen, weil zu Beginn nicht bekannt ist, wer das Gegenüber ist. Zudem bereitet dieser Grundsatz insbesondere jungen User/-innen Schwierigkeiten, weil die sprachliche Distanz zwischen den Beratungspersonen und den Jugendlichen gross ist. Darüber hinaus stellen die Beratungspersonen fest, dass sich die sprachliche Ausdrucksweise der User/-innen über die Zeit verschlechtert hat.

3.2 Beurteilung der erbrachten Leistungen

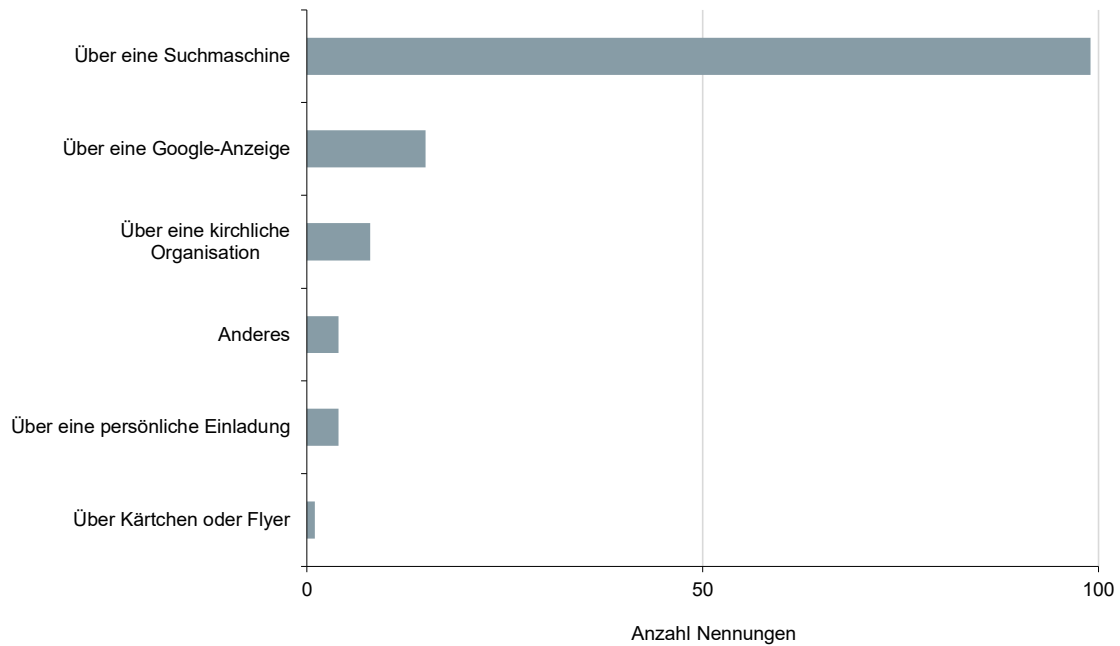
Nachfolgend werden die Ergebnisse aus der Online-Befragung mit den Usern/-innen von seelsorge.net präsentiert.

3.2.1 Zugang zur Plattform

Frage 8: Über welchen Kanal erreichen die User/-innen seelsorge.net? Inwiefern wird eine Google-Anzeige einer kirchlichen Institution als befremdend wahrgenommen?

Darstellung D 3.1 gibt Aufschluss darüber, über welche Wege die User/-innen auf seelsorge.net stossen. Wie ersichtlich wird, erreichen die User/-innen das Seelsorgeangebot mit überwältigender Mehrheit über eine Suchmaschine (95 Nennungen). 15 Personen sind über eine Google-Anzeige auf das Angebot gestossen. Inwiefern dies als befremdend wahrgenommen wird, wurde nicht erfragt. Vier Personen geben an, über andere Kanäle auf die Plattform zu stossen und zwar über YouTube, ein Internet-Forum und über eine Anzeige auf der News-App von 20 Minuten.

D 3.1: Zugang zur Plattform seelsorge.net



Legende: n = 124. Insgesamt wurden 131 Antworten erfasst; das heisst, 7 Personen haben 2 Zugänge angegeben.

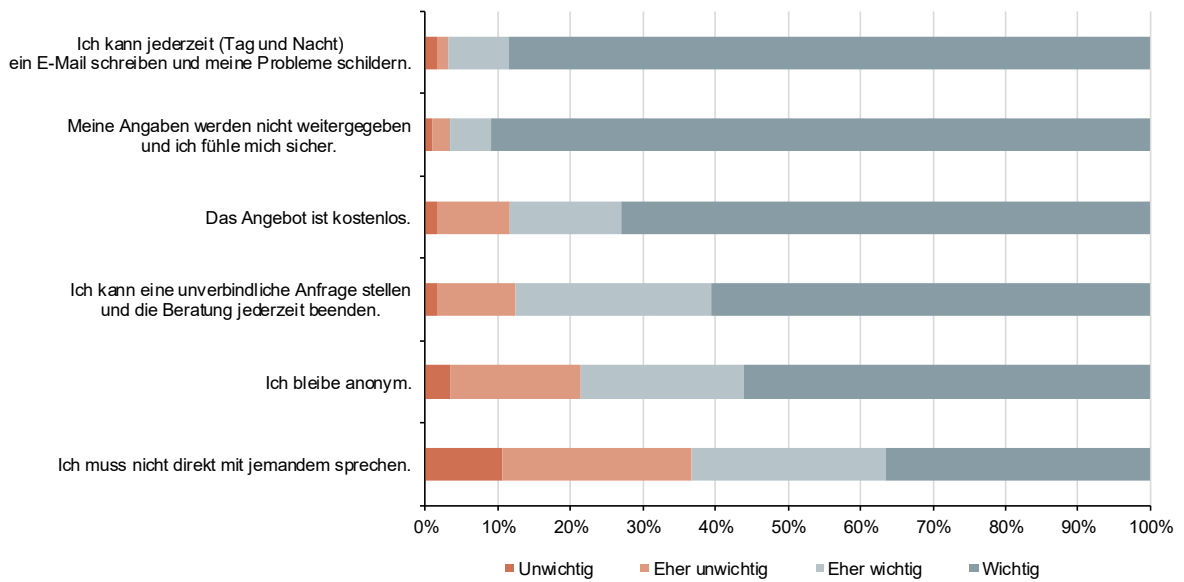
Quelle: Darstellung Interface.

3.2.2 Beurteilung der Beratungsleistung

Frage 9: Wie wird die Beratungsleistung von seelsorge.net von den Usern/-innen beurteilt, beispielsweise hinsichtlich Anonymität, Niederschwelligkeit, Sicherheit?

In Hinblick auf die Beurteilung der Beratungsleistungen zeigt sich ein interessantes Bild. Insbesondere die niederschwellige Kontaktaufnahme (jederzeit verfügbar, kostenlos und unverbindlich) und das persönliche Sicherheitsgefühl betrachten die User/-innen als äusserst wichtig. Die Anonymität ist für 78 Prozent der User/-innen wichtig oder eher wichtig. Die Tatsache, mit niemandem direkt sprechen zu müssen, ist für 64 Prozent wichtig oder eher wichtig. Diesen Ergebnissen zufolge lässt sich festhalten, dass für die User/-innen alle abgefragten Aspekte wichtig sind.

D 3.2: Beurteilung der Beratungsleistungen



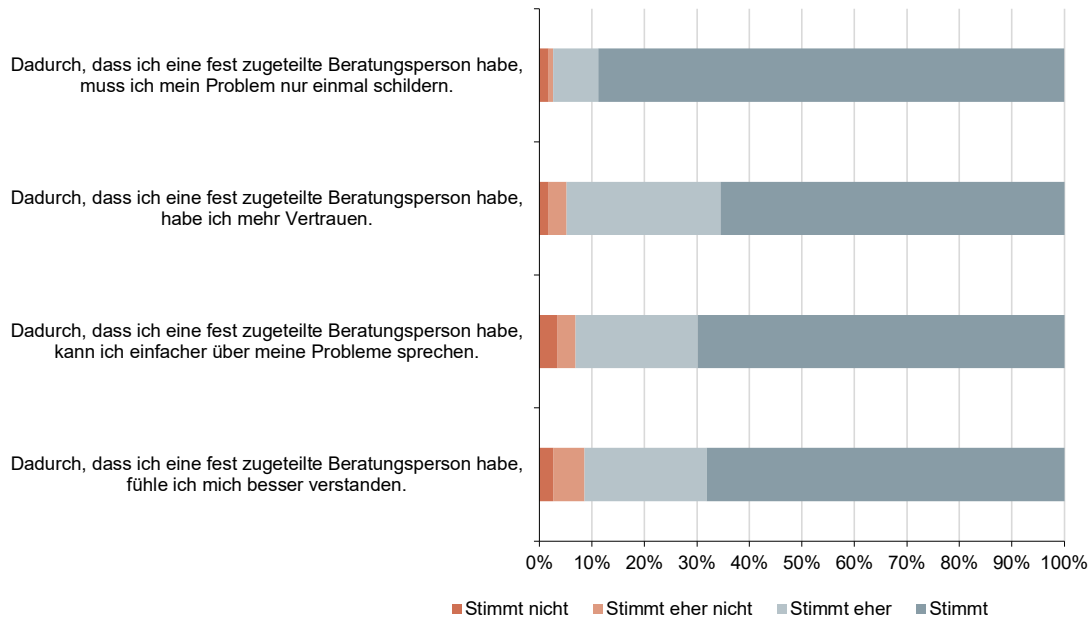
Legende: n = 121.

Quelle: Darstellung Interface.

Frage 10: Wie relevant ist es für die User/-innen, dass die Beratung durch immer dieselbe Beratungsperson erfolgt? Was ist der Vorteil davon?

95 Prozent der befragten User/-innen erachten es als eher wichtig oder wichtig, dass sie eine fest zugeteilte Beratungsperson haben. Von den Vorteilen, die sich durch eine fest zugeteilte Beratungsperson ergeben, erweist sich keiner als deutlich wichtiger als andere. Die Zustimmung zur Aussage, dass sie durch eine fest zugeteilte Beratungsperson ihre Probleme nur einmal schildern müssen, weist mit 97 Prozent den höchsten Wert auf.

D 3.3: Beurteilung des Grundsatzes «fest zugeteilte Beratungspersonen»



Legende: n = 116.

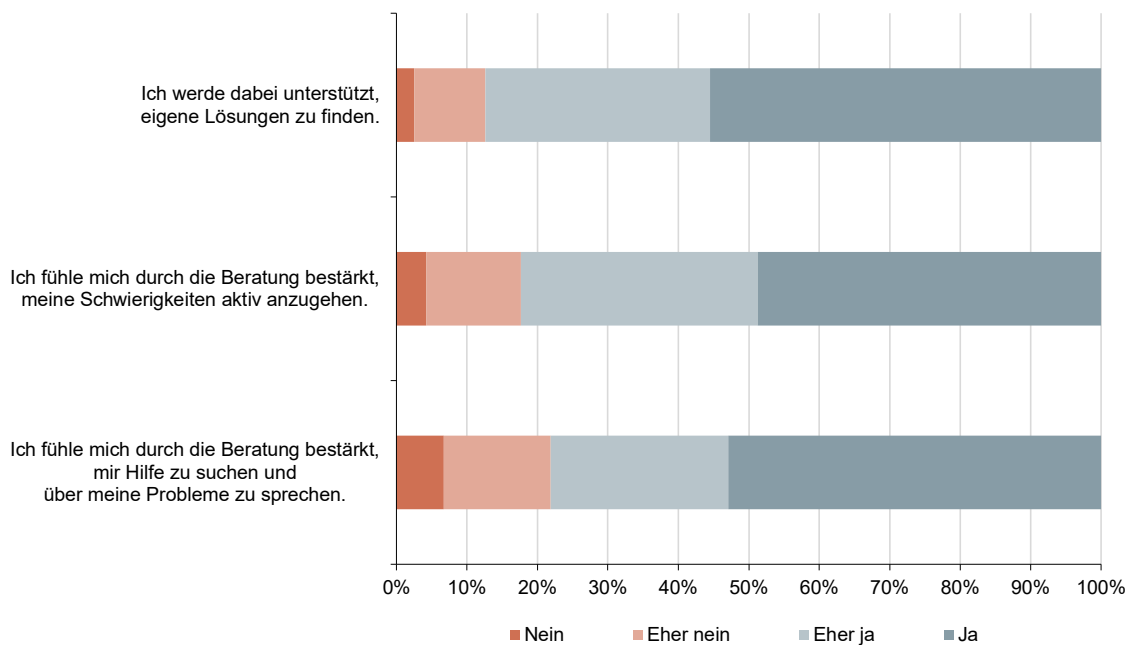
Quelle: Darstellung Interface.

Bei den 5 Prozent der Befragten, für die eine fest zugeteilte Beratungsperson unwichtig oder eher unwichtig ist, fügten drei Personen eine Begründung an. Während es für eine Person hilfreich sein kann, eine Zweitmeinung einzuholen, spielt es für die anderen Personen keine Rolle, wenn die Beratungsperson nicht fest zugeteilt ist, solange die Beratungspersonen kompetent sind und die Anonymität gewahrt wird.

Frage 11: Wie gut wird bei den Beratungen dem Grundsatz der Hilfe zur Selbsthilfe nachgelebt?

Der Grundsatz *Hilfe zur Selbsthilfe* ist ein Grundpfeiler der Beratungen von seelsorge.net. Dementsprechend wichtig ist es, die Perspektive der User/-innen einzuholen, inwiefern aus ihrer Sicht diesem Grundsatz in den Beratungen auch nachgelebt wird. Wie Darstellung D 3.4 zeigt, wird dieser Grundsatz in den Beratungen gut erfüllt. Während 87 Prozent der befragten User/-innen während der Beratungen darin unterstützt werden, eigene Lösungen zu finden, fühlen sich 83 Prozent der User/-innen bestärkt darin, seine/ihre Schwierigkeiten aktiv anzugehen. 78 Prozent geben an, dass sie sich durch die Beratung bestärkt fühlen, Hilfe zu suchen und über die eigenen Probleme zu sprechen. Somit kann festgehalten werden, 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.

D 3.4: Beurteilung des Grundsatzes «Hilfe zur Selbsthilfe»



Legende: n = 119.

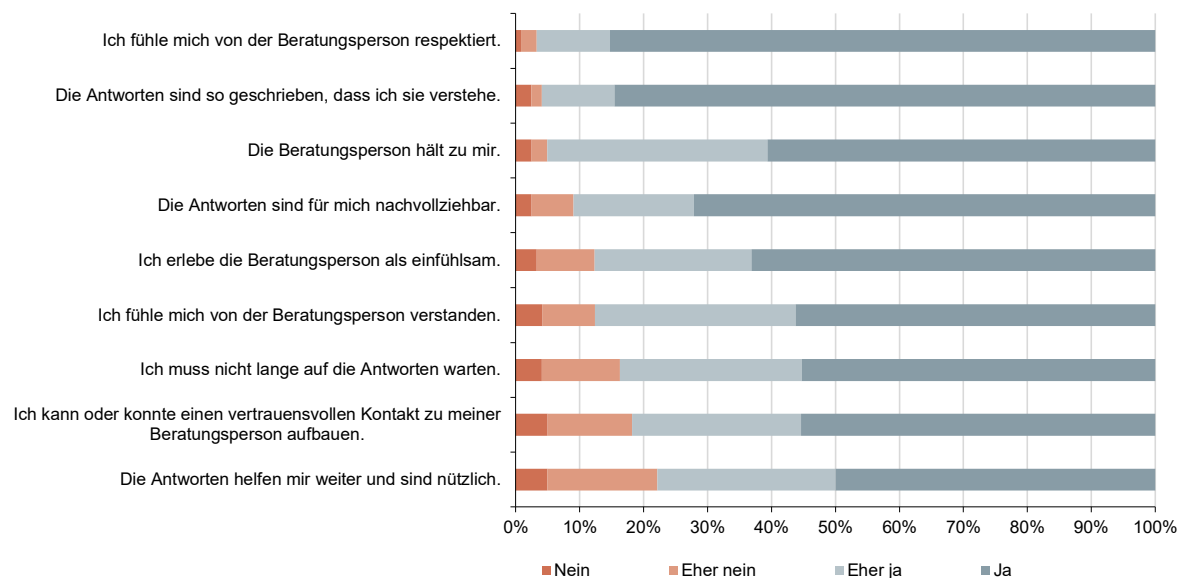
Quelle: Darstellung Interface.

3.2.3 Qualität der Beratungspersonen

Frage 12: Wie wird die Qualität der Beratungspersonen eingeschätzt (z.B. Einfühlsamkeit, Fachkompetenz, Kommunikation, Respekt, Sachlichkeit, Reaktionszeit)?

Die Beratungspersonen von seelsorge.net sind alle freiwillig engagiert und weisen eine gute fachliche Ausbildung für die Seelsorgetätigkeit auf. Durch letzteres kann seitens der Leitung von seelsorge.net die Qualität der Beratungspersonen sichergestellt werden. Wie die Ergebnisse aus der Online-Umfrage zeigen, werden die Qualitäten der Beratungspersonen durch die User/-innen grösstenteils bestätigt (Darstellung D 3.5). Vor allem die Verständlichkeit, mit der die Antworten geschrieben sind sowie der Respekt, der den User/-innen entgegengebracht wird, schätzen sie sehr. Die Tatsache, dass 95 Prozent der User/-innen der Ansicht sind, dass die Beratungspersonen zu ihnen halten, zeugt ebenfalls von einer sehr hohen Qualität der Beratungspersonen. Bei anderen Aspekten ist die Zustimmung jedoch weniger gross. Während 18 Prozent der User/-innen angeben, dass sie keinen vertrauensvollen Kontakt zu ihrer Beratungsperson aufbauen konnten, fanden 22 Prozent die Antworten der Beratungspersonen weder hilfreich noch nützlich. Zudem weisen diese Antworten einen starken statistischen Zusammenhang mit den Fragen bezüglich der Hilfe zur Selbsthilfe auf. Das heisst, diejenigen User/-innen, die keinen vertrauensvollen Kontakt aufbauen konnten und keine hilfreichen Antworten erhalten haben, sind dieselben Personen, die sich durch die Beratung nicht bestärkt fühlten, sich Hilfe zu suchen oder ihre Probleme aktiv anzugehen. Aus den Kommentaren der User/-innen wird deutlich, dass sie keine Beziehung zu den Beratungspersonen aufbauen konnten. Zum anderen geben sie an, dass sie mit Erwartungshaltungen an die Beratung gelangt sind, die die Beratungspersonen nicht erfüllen konnten. Aufgrund dessen sprechen die unzufriedenen User/-innen vielfach den Beratungspersonen eine gewisse Kompetenz ab.

D 3.5: Beurteilung der Beratungspersonen



Legende: n = 121.

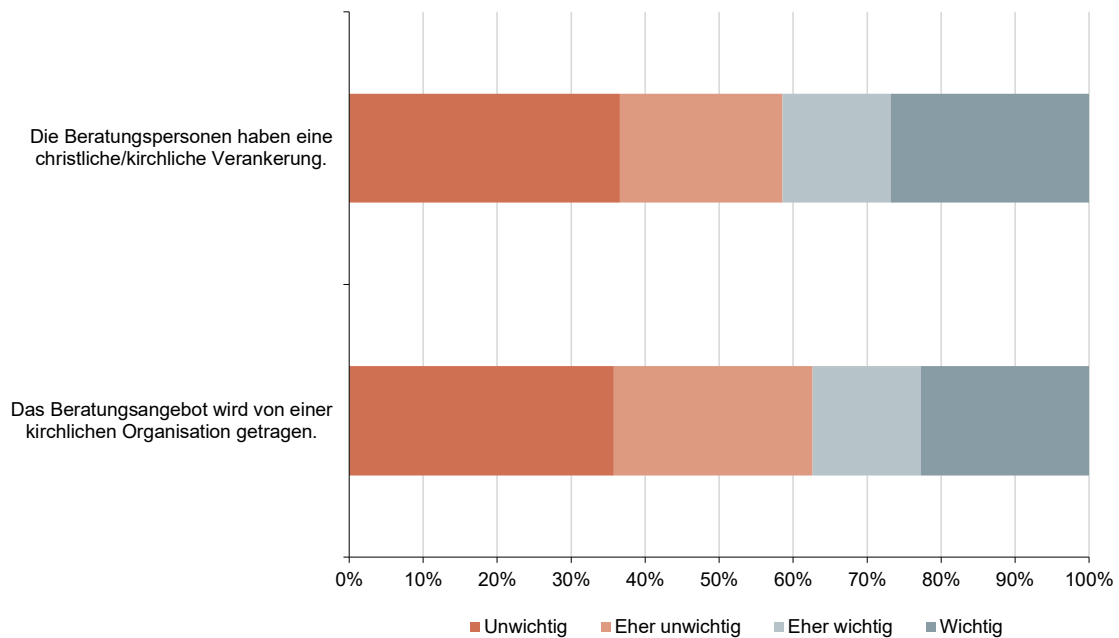
Quelle: Darstellung Interface.

3.2.4 Wahrnehmung der christlichen Verankerung

Frage 13: Wie wird der Umstand beurteilt, dass die Beratung von Personen mit einer christlichen Verankerung erfolgt?

seelsorge.net wird von mehreren kirchlichen Organisationen getragen. Zudem ist im Beratungskonzept festgehalten, dass sich seelsorge.net als eine christliche Organisation versteht, die konfessionell und religiös offen ausgerichtet ist. Bei der Online-Befragung gaben 65 Prozent der User/-innen an, dass ihnen diese christliche Verankerung bekannt ist. 51 Prozent verbinden den Begriff *Seelsorge* mit christlichen Werten. Zudem besteht hier ein statistisch signifikanter positiver Zusammenhang mit dem Alter: Je älter eine Person ist, desto stärker werden mit dem Begriff *Seelsorge* christliche Werte verbunden. Dass das Beratungsangebot von einer kirchlichen Organisation getragen wird, erachtet eine Minderheit (38% der User/-innen) als wichtig oder eher wichtig (Darstellung D 3.6). Die Wichtigkeit der christlichen Verankerung der Beratungspersonen liegt mit 42 Prozent minim höher. Auch hier besteht ein starker, statistisch signifikanter und positiver Zusammenhang mit dem Alter der User/-innen: Die Wichtigkeit beider Aussagen nimmt mit zunehmendem Alter zu. Während die christliche Verankerung für ältere Personen wichtig ist, spielt diese für jüngere User/-innen eine eher untergeordnete Rolle.

D 3.6: Beurteilung der christlichen Verankerung



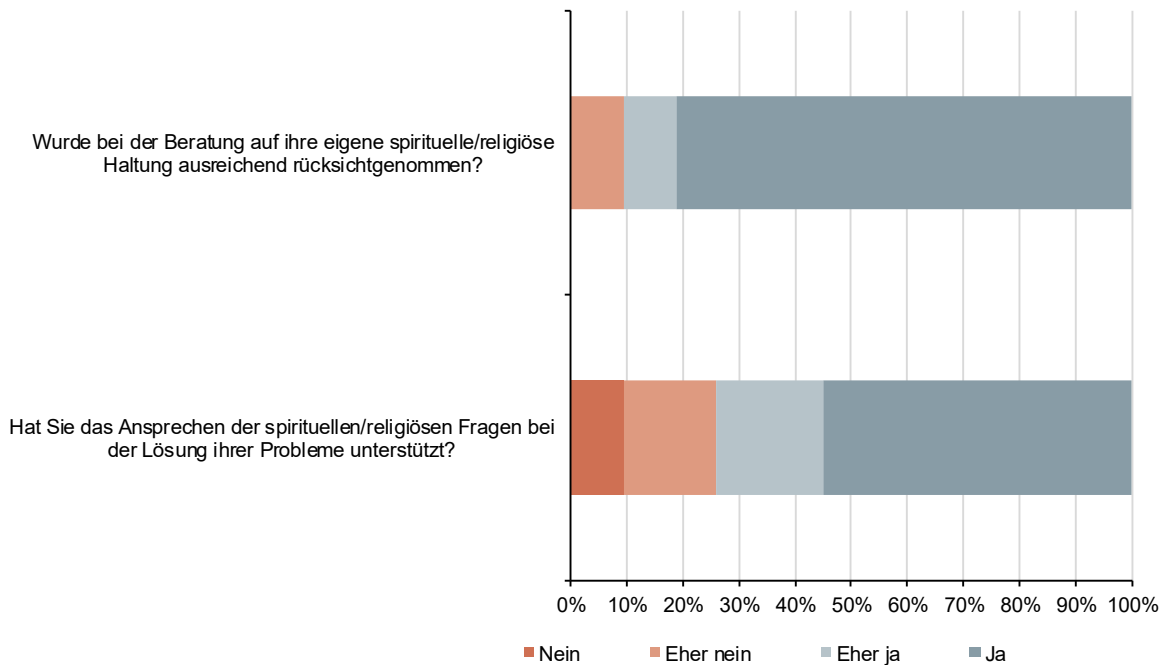
Legende: n = 123.

Quelle: Darstellung Interface.

Frage 14: Wie gut gelingt es, die christliche Verankerung situationsadäquat einzubringen?

Im Beratungskonzept ist festgehalten, dass sich die Beratungspersonen biblischer und anderer religiöser oder kirchlicher Texte nur in dem Masse bedienen sollen, wie es den Bedürfnissen der User/-innen entspricht. Gemäss der Online-Befragung ist die Religion/Spiritualität für 49 Prozent der User/-innen für die Lösung ihrer eigenen Probleme wichtig. Die User/-innen wurden weiter danach gefragt, inwiefern spirituelle/religiöse Themen – entweder durch die Beratungsperson oder die User/-innen – in den Beratungen überhaupt angesprochen wurden. In lediglich 27 Prozent der Fälle (32 Personen) ist dies passiert. Diese 32 Personen erhielten in der Online-Befragung zusätzliche Fragen über ihre diesbezüglichen Erfahrungen. 92 Prozent von diesen 32 Personen geben an, dass bei der Beratung auf ihre spirituelle/religiöse Haltung ausreichend rücksichtgenommen wurde. 74 Prozent der User/-innen fühlten sich durch das Ansprechen von spirituellen/religiösen Themen bei der Lösung ihrer Probleme unterstützt. Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass religiöse/spirituelle Themen in etwas mehr als einem Viertel der Fälle angesprochen werden. In den Fällen, in denen solche Themen angesprochen werden, gelingt es den Beratungspersonen in drei Viertel aller Fälle gut, diese situationsadäquat und unterstützend einzubringen.

D 3.7: Beurteilung der spirituellen/religiösen Haltung



Legende: n = 32.

Quelle: Darstellung Interface.

4. Schlussfolgerungen und Empfehlungen

Die Rückmeldungen sind in einer grossen Mehrheit positiv ausgefallen, sowohl bei den Beratungspersonen als auch bei den Usern/-innen. Die Beratungsangebote sowie die Beratungsleistungen befinden sich auf einem hohen Niveau. Das Angebot von seelsorge.net bedient eine spezifische Klientel, welche 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. Nachfolgend werden Schlussfolgerungen hinsichtlich der Umsetzung des Beratungsangebots und der Beurteilung der Beratungsleistung gezogen sowie entsprechende Empfehlungen formuliert.

4.1 Umsetzung des Beratungsangebots

Die Gespräche mit den Beratungspersonen haben gezeigt, dass sie mit der Leitung von seelsorge.net und den einzelnen Unterstützungsangeboten sehr zufrieden sind. Die Kommunikation funktioniert einwandfrei und die Beratungspersonen fühlen sich in ihrem Engagement unterstützt und wertgeschätzt. Die Weiterentwicklung und regelmässige Durchführung der einzelnen Unterstützungsangebote leisten einen entscheidenden Beitrag zur Qualitätssicherung der Beratung. Verbesserungspotenzial gibt es im Hinblick auf die Umsetzung des Patenschaft-Systems. Obwohl es gut dokumentiert und beschrieben ist, scheint die Handhabung nicht allen Beratungspersonen geläufig zu sein und eine verbesserte, individuelle Strukturierung mindestens prüfenswert. Zudem gibt es einige Stimmen, die sich die Möglichkeit einer selbstorganisierten Intervision für Personen mit entsprechendem Bedarf wünschen.

Empfehlung 1: Konkretisierung des Patenschaft-Systems und Bedarf an Intervision klären

Wir empfehlen den Verantwortlichen von seelsorge.net, die Anwendung des Patenschaft-Systems stärker zu thematisieren und noch besser an den Bedürfnissen der neuen Beratungspersonen auszurichten. Beispielsweise könnte zu Beginn der Patenschaft ein gemeinsames Treffen stattfinden, bei dem die Bedürfnisse der neuen Beratungspersonen abgeholt werden und ein gemeinsamer «Fahrplan» mit Zuständigkeiten, Hilfestellungen, Kommunikationsformen und Themengebieten festgelegt werden, an dem sich Beratungspersonen im Umgang mit der Patenschaft orientieren können. Einerseits kann die Patenschaft so stärker strukturiert und Verantwortlichkeiten geklärt werden, andererseits wird sichergestellt, dass die neuen Beratungspersonen diejenige Begleitung erhalten, die sie brauchen. Weiter empfehlen wir zu prüfen, ob bei den Beratungspersonen Bedarf nach einer freiwilligen, selbstorganisierten Intervision vorhanden ist. Dies als ergänzende Unterstützung der Beratungspersonen und als Beitrag an die Qualität der Beratungen.

Auch mit dem Beratungskonzept in der jetzigen Form sind die Befragten zufrieden. Allerdings hat sich gezeigt, dass sich nicht alle Grundsätze gleich gut umsetzen lassen und gewisse Grundsätze eine Herausforderung in der Beratungstätigkeit darstellen. Die zweite Empfehlung bezieht sich auf die Grundsätze im Beratungskonzept.

Empfehlung 2: Gemeinsame Thematisierung von schwierig umsetzbaren Grundsätzen

Wir empfehlen den Verantwortlichen von seelsorge.net, diejenigen Grundsätze aus dem Beratungskonzept, die in der täglichen Beratungstätigkeit schwierig umzusetzen sind, regelmässig anzusprechen und zu thematisieren. Dies betrifft insbesondere die Grundsätze *transparente Vorgehensstrategie*, *angepasste Sprache* und *Orientierung an den Bedürfnissen der User/-innen*. Die Schwierigkeit in der Anwendung/Umsetzung dieser Grundsätze hängt nicht zuletzt mit dem Medium E-Mail sowie mit den Fähigkeiten und Erwartungshaltungen der User/-innen zusammen. Beides sind Faktoren, die seitens der Beratungspersonen schwierig zu beeinflussen sind. Aus diesem Grund erachten wir es als wichtig, die Handhabung und den Umgang mit diesen Grundsätzen explizit in der Einführung, in den Supervisionen oder eventuell an der Jahresversammlung zu thematisieren. Die Förderung eines Austausches unter den Beratungspersonen in Hinblick auf diese Grundsätze kann die Beratungspersonen entlasten und in ihrer persönlichen Herangehensweise stärken.

Seelsorge.net hat hohe Qualitätsansprüche an ihre Beratungspersonen. Dies vor allem deshalb, weil im Beratungssetting von seelsorge.net die Qualitäten und Kompetenzen der Beratungspersonen entscheidend für den Erfolg einer gelungenen Begleitung der User/-innen sind. Wie sich herausgestellt hat, sind sowohl die Kriterien bei der Auswahl von Beratungspersonen als auch der Umgang mit Beratungspersonen, die diesen Qualitätsansprüchen mittelfristig nicht genügen, zu wenig transparent. Somit gibt es diesbezüglich Optimierungsbedarf.

Empfehlung 3: Kriterien bei der Auswahl von Beratungspersonen sowie den Prozess bei ungenügender Qualität von Beratungspersonen prüfen und transparent machen

Wir empfehlen den Verantwortlichen von seelsorge.net, ein transparentes Auswahlverfahren für neue Beratungspersonen einzuführen, sodass sichergestellt werden kann, dass die Beratungspersonen den Ansprüchen von seelsorge.net genügen. Ausserdem empfehlen wir, Prozesse auszuarbeiten, wenn Qualitätsmängel festgestellt werden und zu klären, welche Akteure (Leitung, Supervision, Pate/Patin, Beratungskollegen/-innen) dabei welche Rolle innehaben.

4.2 Beurteilung der erbrachten Leistungen

Auch im Hinblick auf die Beurteilung der erbrachten Leistungen durch die User/-innen schneidet seelsorge.net gut ab. Die User/-innen betrachten das niederschwellige Angebot als wertvoll und sind auch mit den Beratungsleistungen grösstenteils sehr zufrieden. Rund 80 Prozent der User/-innen fühlen sich durch die Beratung bestärkt, ihre Probleme aktiv anzugehen und ebenso viele bewerten die Beratungsleistung als sehr hoch. Im Umkehrschluss bedeutet dies aber auch, dass gemäss der Online-Befragung rund 20 Prozent der User/-innen keine zufriedenstellenden Erfahrungen mit dem Angebot gemacht haben. Diese User/-innen nennen als Grund am häufigsten mangelnde Professionalität oder Kompetenz seitens der Beratungspersonen. Bei einigen Kommentaren wird zudem deutlich, dass die User/-innen mit einer gewissen Erwartungshaltung Kontakt aufgenommen haben, die nicht erfüllt werden konnte. Ein Ansatz, dem entgegenzuwirken, ist es, die Bedürfnisse der User/-innen noch besser abzuholen und transparent festzuhalten, was die User/-innen vom Beratungsangebot erwarten können und was nicht.

Empfehlung 4: Erwartungshaltung klären und Bedürfnisse der User/-innen noch besser abholen

Aufbauend auf Empfehlung 2 raten wir den Verantwortlichen von seelsorge.net, gemeinsame Strategien zu entwickeln, wie sie die Erwartungen und Bedürfnisse der User/-innen noch besser abholen können, so dass frühzeitig im Beratungsprozess klar wird, inwiefern das Beratungsangebot von seelsorge.net die User/-innen unterstützen kann oder auch nicht. Hierfür können ergänzend auch Massnahmen entwickelt werden, die über das Beratungskonzept hinausgehen. Beispielsweise mit einer Anpassung der öffentlichen Kommunikation oder mit einer präziseren Vermittlung von User/-innen mit den für sie passendsten Beratungspersonen. Gleichzeitig ist in Betracht zu ziehen, dass es im Hinblick auf die Erwartungskklärung auch Grenzen gibt, da das Angebot niederschwellig bleiben soll. Es ist somit immer damit zu rechnen, dass es einen gewissen Anteil an Unzufriedenen geben wird, weil die Erwartungen mit dem Angebot nicht übereinstimmen.

Die Online-Befragung hat ausserdem aufgezeigt, dass sich die User/-innen der christlichen Verankerung des Beratungsangebots bewusst sind und wie sie diese wahrnehmen. Wie sich herausgestellt hat, ist die christliche Verankerung einer Mehrheit der User/-innen bekannt. Zudem ist die christliche Verankerung und die christliche Haltung für jüngere User/-innen von geringerer Bedeutung als für ältere User/-innen. In der Tendenz kann davon ausgegangen werden, dass diese Bedeutung in Zukunft eher weiter abnehmen wird. Trotzdem ist für die Hälfte der User/-innen Religion/Spiritualität relevant im Hinblick auf die Lösung ihrer Probleme. Dieses Potenzial wird noch zu wenig genutzt, da nur bei einem Teil dieser Personen Religion/Spiritualität in der Beratung eine Rolle spielt.

Empfehlung 5: Christliche Verankerung gezielt einsetzen

Wir empfehlen den Verantwortlichen von seelsorge.net, religiöse/spirituelle Themen in der Beratungstätigkeit dann anzusprechen, wenn es explizit den Bedürfnissen der User/-innen entspricht oder diese religiöse/spirituelle Themen selber ansprechen. Dazu ist es notwendig, dass die User/-innen auf diese Themen angesprochen werden. So soll gewährleistet werden, dass bei denjenigen, denen diese Themen wichtig sind, verstärkt Bezug auf religiöse/spirituelle Themen genommen werden kann. Bei denjenigen, denen diese Themen nicht wichtig sind, gilt es darauf zu achten, dass sie sich bei seelsorge.net genauso gut aufgehoben fühlen.