

keinen Zugang zu seelsorgerischer Unterstützung hätten. Dennoch wird die Technik den Menschen nicht ersetzen, genauso wenig wie das Telefon das Präsenzesgespräch ersetzt hat. Es wird in Zukunft beides geben, vielleicht noch stärker miteinander verschränkt und aufeinander bezogen (hybrid und blended) als bisher. Auch in Zukunft wird es das Besondere der menschlichen Empathie brauchen: unseren ganz eigenen und durch nichts zu ersetzenden Blick auf die Welt und die Menschen in ihrem je eigenen, individuellen Kontext.

Pastor Achim Blackstein ist Landeskirchlicher Beauftragter für Digitale Seelsorge und Beratung der Evangelisch-lutherischen Landeskirche Hannovers, Online-Berater (TH Nürnberg) und Mitarbeiter der Chatseelsorge. E-Mail: achim.blackstein@evlka.de

Pastor Carsten Krabbes ist Chatseelsorger und verantwortet die Koordination der Chatseelsorge der Evangelisch-lutherischen Landeskirche Hannovers. E-Mail: carsten.krabbes@web.de

## Seelsorge auf Social Media

Einblicke in die seelsorgliche Arbeit von Sinnfluencer:innen

**Uta Pohl-Patalong**

### Überblick

*Wie stellt sich digitale Seelsorge in der Sicht der Seelsorger:innen dar? Auf der Basis einer schriftlichen Befragung von Mitgliedern des Yeet-Netzwerkes, die in besonderer Weise auf Social Media präsent sind, werden Einblicke in ihre seelsorgliche Praxis sowie deren Deutungen gegeben. Dabei zeigt sich, dass sich mit der digitalen Dimension nicht nur das Medium verändert, sondern auch die Rollen in der Seelsorge fluider werden und Menschen andere Zugänge zur Seelsorge gewinnen.*

Digitale Seelsorge kann sehr unterschiedliche Formen annehmen, wie nicht zuletzt die Beiträge dieses Heftes zeigen. Kristin Merle schlägt eine Unterscheidung in drei Varianten vor:<sup>1</sup> In der klassischen Spezialseelsorge in digitaler Form hält die Kirche ein professionelles, als Seelsorge ausgewiesenes Angebot vor. Eine »cura animarum generalis« hingegen kann entweder in nicht religiös orientierten Zusammenhängen als »Alltagsseelsorge in undefinierten Kontexten mit undefinierten Akteur\*innen«<sup>2</sup> auftreten oder aber durchaus religiös-kirchlich verortet sein, aber nicht spezifisch seelsorglich ausgewiesen. In diesem Fall sind (in der Regel) kirchliche Hauptamtliche in den sozialen Medien präsent und betreiben als »Sinnfluencer:innen«<sup>3</sup> eine religiös und/oder kirchlich orientierte Kommunikation, die zunächst nicht auf bestimmte persönliche Anliegen ausgerichtet ist, aber immer auch die Möglichkeit beinhaltet, dass Menschen sich mit einem persönlichen

<sup>1</sup> Vgl. Kristin Merle: Online durch die Krise? – Was die Digitalisierung für die Seelsorge bedeutet. Ein praktisch-theologischer Impuls, in: epd-Dokumentation 13/2021, 11–15.

<sup>2</sup> A. a. O., 13.

<sup>3</sup> Zu dieser Bezeichnung für Personen, die als »Influencer\*innen« im religiösen Bereich aktiv sind, vgl. Sabina Müller: Öffentliche Kommunikation christlicher Sinnfluencer\*innen«, in: PTh 111 (2022), 203–218.

Thema an die Hauptamtlichen wenden und ein Kontakt mit einem seelsorglichen Charakter entsteht. Denn »wenn Pfarrpersonen als solche auf Social Media präsent sind, machen sie sich auch als Seelsorgende erreichbar«<sup>4</sup>.

**Social Media  
Präsenz =  
(seelsorglich)  
ansprechbar?**

Wird die kirchliche Präsenz in den sozialen Medien in den letzten Jahren zunehmend wahrgenommen und reflektiert, gilt dies für den seelsorglichen Bereich dieser Arbeit erst ansatzweise. So wurde beispielsweise in der von Midi durchgeführten Studie zu den »digitalen Communities« im Yeet-Netzwerk nicht explizit nach dem seelsorglichen Charakter der Arbeit gefragt, allerdings weist die Frage, was die Nutzer:innen von der Teilnahme mit in ihren Alltag nehmen, bereits in diese Richtung.<sup>5</sup> Was diese Variante digitaler Seelsorge ausmacht, wie diejenigen, die sie gestalten, ihre Arbeit verstehen und welche Chancen und welche Grenzen sich darin zeigen, ist bislang erst anfänglich zum Thema geworden.

Für einen ersten Einblick in dieses Feld wurden die Sinnfluencer:innen, die sich dem von der EKD initiierten Yeet-Netzwerk angeschlossen haben, per E-Mail gebeten, einige Fragen zu ihrer seelsorglichen Praxis und deren Einschätzung schriftlich zu beantworten.<sup>6</sup> Von den 15 Anfragen gab es neun Rückläufe, die nach der von Christiane Schmidt stammenden Auswertungsmethode »Kategorienbildung am Material« codiert wurden.<sup>7</sup> Die dabei entstandenen Kategorien folgen teilweise den gestellten Fragen, gehen aber auch über diese hinaus, insofern die Befragten individuell nach ihren Relevanzen geantwortet haben. Diese wurden in Beziehung gesetzt zu praktisch-theologischen Diskursen, zu denen sich Verbindungslinien zeigten.

### 1. Das Verständnis von »Seelsorge« in der Sicht der »Sinnfluencer:innen«

Ebenso wie der Seelsorgebegriff in den analogen kirchlichen Kontexten und in der praktisch-theologischen Diskussion vielfältig ist, zeigen sich auch bei den kirchlichen Hauptamtlichen, die in besonderer Weise in den sozialen Medien präsent sind, unterschiedliche Verständnisse von »Seelsorge«. So wird Seelsorge teilweise als ein Bereich dieser Arbeit neben anderen verstanden, während andere das gesamte digitale Engagement als »Seelsorge« begreifen.

In der ersten Richtung kann Seelsorge quantifiziert werden. So macht sie beispielsweise die Hälfte der digitalen Arbeit aus (Schlicht, S. 1, Z. 3), sie wird als einer von drei Berei-

<sup>4</sup> Ralf-Peter Reimann: Sicher und isoliert oder nah und persönlich?, in: epd-Dokumentation 13/2021, 7–10, hier 9.

<sup>5</sup> Daniel Hörsch (Hg.): Digitale Communities. Eine Pilotstudie zur Followerschaft von christlichen Influencer\*innen auf Instagram, 2023, 42f., <https://www.mi-di.de/materialien/digitale-communities> (30.11.23)

<sup>6</sup> Konkret lauteten diese:

1. In welchem Maße und in welcher Weise empfinden Sie Ihre digitale Arbeit als Seelsorge?
2. Wie sieht diese Seelsorge bei Ihnen konkret aus? Können Sie ein Beispiel nennen? Welche Rückmeldungen bekommen Sie von den Beteiligten?
3. Was ist Ihrem Erleben nach in der digitalen Form anders als in der leiblichen Begegnung? Welche Chancen, welche Grenzen nehmen Sie dabei wahr?

<sup>7</sup> Vgl. Christiane Schmidt: »Am Material«: Auswertungstechniken für Leitfadeninterviews, in: Barbara Frieberthäuser/Annedore Prengel (Hg.): Handbuch qualitative Methoden in der Erziehungswissenschaft, Weinheim/München 1997, 544–568.

chen (neben Verkündigung sowie Öffentlichkeits- und Bildungsarbeit) verstanden (Schnitzlein, S. 1, Z. 8–12) oder sie wird »stetig mitgeführt«, ohne im »Zentrum meines digitalen Schaffens« zu stehen (Bode, S. 1, Z. 11f.).

Geht nach diesem Verständnis die seelsorgliche Aktivität von der hauptamtlichen Person aus, kann Seelsorge mit einem anderen Akzent auch als eine Reaktion der User:innen und damit als Konsequenz der digitalen Impulse verstanden werden.

»Aus meinem Empfinden heraus würde ich meine digitale Arbeit nicht in erster Linie als Seelsorge verstehen, jedoch gibt sie Anstöße zu Gesprächen (auch im seelsorglichen Kontext). Besonders spannend finde ich es, wenn Menschen auf Postings einem »Geht mir auch so« oder »Feel you« reagieren, in denen ich Gedanken/ Erlebnisse aus meinem Alltag geteilt habe. Zu wissen, dass man nicht allein ist – vielleicht ist das auch schon Seelsorge.« (Grote, S. 1, Z. 5–9)

Seelsorge im digitalen Raum wird damit einerseits als spezifische Aktivität verstanden, die sich als mögliche Reaktion aus den geteilten Inhalten ergibt, andererseits aber auch als Bewusstsein, das sich beim Lesen oder Hören dieser Inhalte bildet: Indem man sich in den Posts wiedererkennt, empfindet man sich mit seinen Themen und Problemen als Teil eines größeren Ganzen. Damit erscheint die Intention der klassischen Poimenik, sich als Folge seelsorglichen Handelns weniger vereinzelt und sich in einem größeren Zusammenhang aufgehoben zu fühlen, hier in einer neuen Gestalt.<sup>8</sup>

**Gemeinschafts-  
bezug in ande-  
rer Gestalt**

Mit einem weiteren Seelsorgeverständnis kann jedoch auch die gesamte pastorale Arbeit und daher selbstverständlich auch die digitale Tätigkeit als »Seelsorge« begriffen werden.

»Mein persönliches Bild von mir als Pastorin, also dem Amt, das ich inne habe, ist analog wie digital ganz das einer Seelsorgerin. Was ich tue, wie ich spreche, ist darauf angelegt. Insofern empfinde ich meine Arbeit auf seligkeitsdinge\_ im hohen Maße als Seelsorge. Sowohl in einzelnen Seelsorgegesprächen in den persönlichen Nachrichten als auch in meinem täglichen Content geschieht sie. [...] Auch die Andachten mit sehr lebensnahen Themen, in denen die Mitfeiernden antizipieren können und sehr ehrlich miteinander sind (z. B. Wo habe ich mich schuldig gemacht?) sind eine Form der digitalen Seelsorge.« (Teske, S. 1, Z. 4–9 sowie S. 2, Z. 44–47)

In diesem Verständnis wird gerade nicht eine seelsorgliche Tätigkeit von anderen Bereichen unterschieden, sondern es werden jede Art von Content und auch Andachten als Seelsorge qualifiziert. Wie in der Aussage deutlich wird, hängt dies eng mit dem generellen Amtsverständnis zusammen und ist daher keine spezifisch digitale Definition, sondern gilt für den pastoralen Beruf in seiner Gesamtheit.

Ein Verständnis der digitalen Arbeit insgesamt als Seelsorge muss jedoch nicht zwingend pastoraltheologisch mit dem Amtsverständnis begründet werden, sondern kann auch in der Wahrnehmung der User:innen lokalisiert werden.

»Neben den Gesprächen, die direkt seelsorgerlichen Charakter haben, bekomme ich die Rückmeldung, dass auch ohne bilateralen Gesprächskontakt die digitale Arbeit als Teil seelsorgerlicher Tätigkeit wahrgenommen wird. Hier melden sich Menschen dahingehend, dass ihnen die Storys und Posts »gut tun«, sie erfreuen und auch neue Perspektiven auf den eigenen Glauben, das eigene Leben ermöglichen. [...] Auf dieser »Meta«-Ebene wird die Online-Arbeit auch im Bereich »Sorge für die Seele« angenommen.« (Gödeke S. 1, Z. 30–36).

Diese Sicht kann auch zu einem gegenseitigen Empowerment weitergeführt werden.

<sup>8</sup> Vor allem die Pastoralpsychologie hat betont, dass es Menschen in Krisen hilft, wenn sie ihre persönlichen Lebenserfahrungen in einen größeren Zusammenhang einzeichnen können. Dies hat bspw. Joachim Scharfenberg als Chance biblischer Texte formuliert (*Joachim Scharfenberg: Pastoralpsychologie*, Göttingen <sup>2</sup>1990, 72). Auch der transzendente (biblische) Bezug mit dieser Ausrichtung ist selbstverständlich digital möglich, aber durch das öffentliche Teilen von Lebenserfahrungen kann zusätzlich das Gefühl von Aufgehobensein auf einer immanenten Ebene entstehen.

»Die Vision des Projektes faithpwr ist es, die spirituelle Selbstermächtigung der Community zu stärken. Dies tun wir, indem wir als Team gemeinsam mit der Community unsere eigene spirituelle Handlungsfähigkeit ausprobieren, trainieren und versuchen immer weiter herausfinden, was es eigentlich heißt, heute Spiritualität zu leben. Alles, was dieser Vision dient, verstehen wir als Akt der Seelsorge, auch wenn es nicht explizit um Glauben geht und auch wenn es keinen direkten, persönlichen Austausch gibt [...] (Faithpwr, S. 1, Z. 4–9)

Unser Instagram Kanal lebt besonders davon, dass wir unserer Community die Möglichkeit geben, den Account als Plattform zu nutzen und selbst zu gestalten. [...] Die eigene Geschichte mit allem Guten und Schlechten zu teilen wird zudem sehr häufig als ein Moment der Befreiung und Selbstermächtigung empfunden. Auch dies ist für uns schon Seelsorge.« (faithpwr, S. 1, Z. 30f. sowie Z. 36–39)

Hier wird der weite Seelsorgebegriff gerade nicht in den Tätigkeiten der Hauptamtlichen, sondern in den Tätigkeiten der User:innen und der dabei entstehenden Gemeinschaft vertortet. Die poimenische Tradition des wechselseitigen Gesprächs und des gegenseitigen Tröstens (»mutuum colloquium et consolatio fratrum et sororum«) wird hier in neuer Weise umgesetzt.<sup>9</sup> Wurde oben das bei der Rezeption entstehende Bewusstsein, nicht allein zu sein, als Seelsorge qualifiziert, wird diese hier mit dem aktiven Teilen von Lebenserfahrungen verbunden, die das Bewusstsein, Subjekt der eigenen Geschichte zu sein, bewirken, was als befreiend erlebt werden kann.

### Seelsorge im Teilen

Wenn im nächsten Schritt gefragt wird, wie ein (von den Befragten als seelsorglich qualifizierter) Kontakt entsteht, wie er beginnt und in welchen Formen er geführt wird, erfolgt damit implizit eine Orientierung an dem erstgenannten Verständnis, das als »Seelsorge« einen direkten Kontakt zwischen den Beteiligten versteht.

## 2. Anlässe und Formen von Seelsorge über soziale Medien

Zeigt sich in dem Verständnis von Seelsorge ein großes Spektrum, werden in den Berichten, wie ein Seelsorgekontakt typischerweise aufgenommen wird, stärker übereinstimmende Muster erkennbar – die ähnlichen Strukturen in der Tätigkeit werden also unterschiedlich gedeutet.

### 2.1 Auslöser für die Kontaktaufnahme

So entspricht es durchgängig der Erfahrung der Befragten, dass der erste Kontakt verhältnismäßig häufig als Reaktion auf einen Post erfolgt. Für die Hauptamtlichen ist es insofern mittlerweile erwartbar, dass bestimmte Contents Reaktionen nach sich ziehen, aus denen sich häufiger als sonst seelsorgliche Kontakte entwickeln. Dies kann thematisch bestimmt sein (Grote, S. 1, Z. 14), was auch Andachten einschließt (Teske, S. 2, Z. 44–47, Faithpwr, S. 2, Z. 57). Es kann auch das Profil der Sinnfluencer:in sein, mit dem sich Menschen angesprochen und an der richtigen Adresse für ein schon lange gehegtes Anliegen fühlen.

»Über Instagram werde ich als Frau of Color sichtbar mit dem Thema Rassismus und Kirche. Das führt dazu, dass mir vor allem Menschen of Color oder weiße Eltern Schwarzer Kinder mit Seelsorge Anliegen schreiben. In den allermeisten geht es um erlebten Rassismus – nicht selten in der Kirche. Da es keinerlei Anlaufstellen für von

<sup>9</sup> Anknüpfungspunkte in den poimenischen Diskursen dazu sind zu erkennen in der Gemeindeseelsorge (vgl. z. B. *Eike Kohler*: Mit Absicht rhetorisch. Seelsorge in der Gemeinschaft der Kirche, Göttingen 2006) oder als Seelsorge in der Gruppe (vgl. z. B. *Hermann Steinkamp*: 4.6 Seelsorge im gruppendynamischen Prozess, in: *Wilfried Engemann* (Hg.): Handbuch der Seelsorge. Grundlagen und Profile, Leipzig 2016, 358–372).

rassitischer Diskriminierung betroffene Menschen innerhalb der Kirche gibt, wenden sich die Menschen meist sehr verzweifelt bei mir, weil sie sonst nicht wissen, wo sie mit ihrem Anliegen Gehör und rassismussensible Seelsorge erfahren können.« (Vecera, S. 1, Z. 7–12).

Vor allem aber ist eine häufige Initialzündung für die Kontaktaufnahme offensichtlich das Teilen von persönlichen Erfahrungen.

»Dass Personen uns in kurzen oder auch mal längeren Nachrichten ihre Erfahrungen, Gedanken und Fragen stellen, [...] geschieht vor allem dann, wenn persönliche Geschichten bei uns geteilt werden. Menschen erzählen ihre Geschichte, wenn wir zuerst unsere Geschichten erzählen. Daraus entsteht eine Vertrauensbasis, die den Raum eröffnet, persönlich zu werden und ehrlich miteinander die großen und kleinen Fragen des Lebens und Glaubens zu besprechen.« (faithpwr, S. 1, Z. 22–28)

Gleich mehrere der Befragten berichten, dass es dabei vor allem die Darstellung eigener Probleme, Schwächen, nicht-perfekter Seiten oder nicht gelungener Aktivitäten ist, die zu einem als seelsorglich qualifizierten Kontakt führen. Seelsorge beginnt also damit, dass dem Fragmentarischen Raum gegeben wird. Denn

»Offenbarungen über persönliche Zweifel, Ängste, Verletzungen veranlassen immer eine Reihe von Menschen, sich selbst in ähnlicher Weise zu offenbaren.« (Schnitzlein, S. 1, Z. 27ff.) »Dann zeigen diejenigen aus der Community Gesprächsbedarf an, die gerade akut ein ähnliches Problem haben oder vor kurzem hatten.« (Schlicht, S. 1, Z. 6f.)

Solche Posts, die solche »Einblicke in das eigene verletzbar (Seelen)Leben« (Schnitzlein, S. 1, Z. 21) ermöglichen, werden nicht »taktisch« gesetzt, sondern sie entsprechen dem Selbstverständnis der Sinnfluencer:innen.<sup>10</sup> Darin wird auch eine gesellschaftliche Dimension erkennbar.<sup>11</sup>

»Die Seelsorge in der digitalen Kirche auf Instagram findet breitenflächig dadurch statt, dass der oft durchgestylten und perfekt inszenierten Instagram-Welt bewusst die Verletzbarkeit, Unverfügbarkeit und »Unvollkommenheit« des Lebens entgegengehalten wird.« (Schnitzlein, S. 1, Z. 17ff.)

Dies kann mit bestimmten Intentionen verbunden werden.

»Ich nutze die Öffentlichkeit der digitalen Arbeit, um meine schrägen/unperfekten Seiten zu zeigen. Um einen Teil dazu beizutragen, dass die Follower\*innen keiner Pseudo-Perfektion nacheifern, sondern auch einfach mal authentisch Zuhause auf dem Sofa sitzen können mit einer Pizza in der Hand. Damit versuche ich ein kleines Ventil für den gesellschaftlichen Leistungsdruck zu sein. Zusätzlich sehen die Follower\*innen, wie ich mit einem Problem umgehe, dass sie vielleicht selber haben, und probieren anschließend mal meinen Lösungsweg aus.« (Schlicht, S. 1, Z. 15–20)

**Wider Pseudo-Perfektion**

Seelsorge bedeutet insofern auch, mit einem Kontrapunkt zu sonstigen Tendenzen der digitalen Welt einerseits Entlastung davon zu schaffen, dem nacheifern zu wollen, und andererseits alternative Lösungswege anzubieten. Den Logiken der digitalen Sphäre fol-

<sup>10</sup> Dies benennen auch Haußmann u. a. als typisch für die digitale Seelsorge: Sie sei geprägt von der »Verflechtung der eigenen emotionalen Selbstöffnung mit einer pastoraltheologischen Grundierung [...], die sich mit der Spiritualität der Theolog\*innen verbindet und eine Umgangsform mit den mitunter schwierigen Gefühlen eröffnet. In diesem Raum werden emotionale Reaktionen und Anknüpfungspunkte an die Lebensgeschichte der Follower\*innen hervorgerufen, die posts und stories bieten aber zugleich Trost, ein Gefühl des »verstanden- und aufgefangen-Werdens.« (Annette Haußmann u. a.: Seelsorge und digitale Kommunikation. Dynamiken sozialer Interaktion und ihre Auswirkungen auf Poimenik, in: WzM 73 (2021), 5–18, hier 13).

<sup>11</sup> Zur gesellschaftlichen Dimension der Seelsorge vgl. Uta Pohl-Patalong: 1.4 Gesellschaftliche Kontexte der Seelsorge, in: Engemann 2016, 86–108 sowie dies.: Gesellschaftssensible Seelsorge, in: Antonia Lüdtker/dies. (Hg.): Seelsorge im Plural. Ansätze und Perspektiven für die Praxis, Berlin 2. völlig neu bearbeitete Auflage 2019, 63–77.

gend, zu denen unbedingt die »Augenhöhe« gehört,<sup>12</sup> geschieht dies jedoch gerade nicht als (normativer) Ratschlag oder Appell, sondern im Modus des authentischen Modells, mit dem die Subjekte eigenständig umgehen können. Bereits die Darstellung wird als hilfreich empfunden, was wiederum das weite Verständnis von »Seelsorge« auch außerhalb des persönlichen Kontaktes stützt.

»Poste ich in meinen Stories von meinem Alltag, als alleinerziehende berufstätige Mutter, Sternenkindmama, als Christin, Frau, Pastorin, zeige ich nicht nur die Bright Side of life. Was gelingt mir nicht? Wo hadere [ich]? Komme ins Wanken? Mit welchen Fragen meines Glaubens beschäftige ich mich? Und was hilft mir bei alle dem? Welche Kraft gibt mir der Glaube? Menschen können sich damit identifizieren oder abgrenzen. Es ist ein Angebot, das sie nutzen können, wie sie es persönlich brauchen. Wenn man so will, eine Hilfestellung und indirekte Seelsorge. Aber eine, die auf keinen Fall zu unterschätzen ist. Darauf bekomme ich am meisten Reaktionen (>Danke, ich dachte es geht nur mir so«, >Auf diesen Gedanken bin ich noch nicht gekommen«, >Das hat mir jetzt geholfen«).« (Teske, S. 1, Z. 15–27)

Die Hauptamtlichen stellen dabei nicht nur eigene Situationen und Fragen zur Verfügung, sondern beschreiben teilweise auch persönliche Entwicklungen als Anstoß für mögliche Entwicklungen der User:innen.

»Oft folgen meine Beiträge einem Schema: »Früher habe ich gedacht...«, »Heute erlebe/denke/spüre ich...«. Ich zeichne eigene »turning points« nach und versuche, m. E. verbreitete Sichtweisen (in Bezug auf Selbstwahrnehmung, aber auch auf bestimmte theologische Themen) zu hinterfragen und diesen andere, ggf. neue (und in meinen Augen heilsamere) Sichtweisen entgegenzustellen. Ich beschreibe also eigene, vollzogene Entwicklungsschritte und stelle dies zur Verfügung – als Inspiration oder Anstoß. Den Stoff liefert mein eigenes Leben (Krisen, Übergänge, Begegnungen...).« (anonym, S. 1, Z. 6–12)

Dabei zeigt die Formulierung, dass auch diese nach dem Selbstverständnis der Sinnfluencer:innen nicht als inhaltliches Vorbild misszuverstehen sind (in dem Sinne, dass andere die Entwicklung kopieren sollten), sondern als Material, mit dem Menschen als Subjekte eigenständig umgehen und das sie für ihre je eigenen Themen und Entwicklungsschritte flexibel nutzen können – oder eben auch nicht.

Gleichzeitig kann die Seelsorgerin durchaus auch inhaltliches Vorbild werden:

»Oft begegnen mir Menschen, die sehr ermutigt und empowert sind durch meine Repräsentation und das Aufdecken von Rassismus. Auch dadurch fühlen sie sich bestärkt, selbst den erlebte Rassismus anzusprechen oder hoffen zumindest auf eine Kirche, die das Thema künftig sensibler behandelt.« (Vecera, S. 1, Z. 19–22)

Damit gewinnt Seelsorge eine andere Grundbewegung als Konzepte, in denen die Rollen von Seelsorgesuchende und Seelsorgeempfangenden klarer differenziert werden. Durch das öffentliche Teilen von Aspekten, die in dem Leben der Seelsorger:innen relevant sind, bewegen Seelsorge-Begegnungen, weil andere Menschen mit Ihrer Lebensrelevanz an meine anknüpfen. Seelsorge geschieht hier also über wechselseitige Lebensrelevanz und Fragmentarität.

### Verknüpfte Lebensrelevanzen

Ein weiterer Anlass kann religiös-theologisch motiviert sein, wenn ein Post eine religiöse Ausrichtung zeigt, die Menschen anspricht, überrascht und Gefühle auslöst.

»Wir blicken mit einer progressiven Theologie auf die Bibel, daraus entstehen Gespräche mit teilweise sehr jungen Menschen, die sich in einem sehr konservativen-fundamentalistischen Umfeld bewegen. Sie schreiben uns teilweise aus einer Situation großer Verzweiflung heraus und finden in unserer Community ein positives und bestärkendes Umfeld, das ihnen hilft sich selbst anzunehmen und ein selbstbestimmtes Leben und einen selbstbestimmten Glauben zu finden.« (faihtpwr, S. 1f., Z. 47–53)

<sup>12</sup> Vgl. Achim Blackstein: Ressourcen und Methoden für Seelsorge und Selbstfürsorge im digitalen Raum, in: epd-Dokumentation 13/2021, 18–24, 18.

Entdecken Menschen alternative religiöse und/oder theologische Orientierungen, die für sie in ihrem analogen Umfeld nicht zugänglich sind, bietet dies ebenfalls einen Anlass, in den Kontakt mit denjenigen zu gehen, die diese Inhalte vertreten. Es liegt nahe, bei diesen dann auch ein menschliches Verständnis zu finden für die Schwierigkeiten, die aus der vertrauten Ausrichtung entstehen.

Jenseits der Reaktionen auf einen bestimmten Post entstehen seelsorgliche Situationen aber auch – für die Seelsorger:innen unvorhersehbar – rein aus der Situation von Menschen heraus (Schnitzlein, S. 1, Z. 33f.; Schlicht, S. 1, Z. 13f.). Hier ist es nicht ein Inhalt, sondern ausschließlich die über die sozialen Medien bekannte Person, die dazu motiviert, in einen Kontakt mit seelsorglichem Charakter zu treten (zu den Gründen dafür s. u.).

**Menschen folgen Menschen**

## 2.2 Einstieg

In den Schilderungen der Influencer:innen spiegeln sich unterschiedliche Möglichkeiten, wie der Einstieg in den direkten seelsorglichen Kontakt erfolgt.

Eine für die sozialen Medien typische Form des Einstiegs beginnt mit einem kurzen Kommentar auf User:innenseite zu einem Post der Sinnfluencer:in, auf den der:die Seelsorger:in antwortet, woraus sich ein Gesprächsfaden entspinnt (anonym, S. 1, Z. 5f. sowie 12f., Schnitzlein, S. 1, Z. 27ff., Gödeke S. 1, Z. 6f.).

»Auf einen Beitrag zum Thema Buße habe ich als Reaktion von einer Person ein knappes »Kraass« (als Direktnachricht) erhalten. Meine Nachfrage, was genau die Person kraass finde, wurde knapp und etwas kryptisch beantwortet. Da wir beide online waren, vollzog sich der Chat ohne größere zeitliche Verzögerung. Nach einem inhaltlichen Kreisen um Bußtheologie erfolgte unvermittelt und ohne Bezug zum Vorherigen die Mitteilung darüber, dass die Person überzeugt sei, eine Freundin plane in den nächsten Tagen einen Suizid. Der folgende Chat zog sich eine knappe Stunde hin. [...]« (anonym, S. 1, Z. 24–30)

Es kann aber auch eine konkrete Frage zu einem bestimmten Post gestellt werden, die zunächst als Sachfrage formuliert werden kann.

»Wir [haben] auch schon über den Podcast »Flüsterfragen« Einsendungen bekommen, die sicherlich auch Potential für ein Seelsorgegespräch haben könnten (Beispiel Folge 39: Verzeiht Gott eine Abtreibung auch wenn sie »nur« wegen persönlicher Überforderung passierte?) Hier können wir nur erahnen, welche Intention der\*die Fragensteller\*in hat und versuchen auf einer seelsorgerlichen Ebene zu antworten.« (Grote, S. 1, Z. 25–29)

Die Deutungsfähigkeit, die ja in der Seelsorge generell zentral ist, ist hier in der Variante gefordert, das persönliche Anliegen hinter der sachlich formulierten Frage zu erkennen und auf der Ebene zu antworten, die für die jeweilige Person hilfreich ist.

Interessanterweise muss sich die Kontaktaufnahme auch gar nicht direkt auf das Thema des Posts beziehen:

»Ein inhaltlicher Zusammenhang zwischen dem von »mir ausgelösten Anfang« des Gesprächs und dem Inhalt, welchen die Person mitbringt ist teilweise gegeben, teilweise nicht.« (Gödeke S. 1, 11–13)

Dies entspricht dem Muster von »zwischen Tür und Angel entstehende(n) Gespräche(n)«, die auch für den analogen Kontakt typisch sind. (Gödeke S. 1, 23f.)

Die Sinnfluencer:innen schildern weiter, dass der Kontakt eher vorsichtig eröffnet werden kann, z. B. mit der Frage, ob man mit dem Problem an der richtigen Stelle ist (Bode, S. 1, Z. 18f.). Es gibt aber auch die Erfahrung, dass der Einstieg häufig sehr direkt ist, was ebenso als spezifisch für das Medium im Unterscheid zum analogen Kontakt gedeutet wird.

»Gesprächsanbahnung und Pacing geschehen anders. Nicht durch Blicke, Körperhaltungen, bestimmte Worte/ Floskeln, die ein kommunikatives Setting herstellen. Stattdessen fallen Menschen, die mir schreiben, meist sofort mit der Tür ins Haus.« (anonym, S. 2, Z. 43–45)

Dies wird als Folge davon gedeutet, dass seitens der Gesprächspartner:innen der innere Kontakt schon eine Weile geführt wird, bevor eine Kontaktaufnahme erfolgt. Der explizite Kontakt beginnt für die Person insofern nicht bei »Null«, sondern ist die Fortsetzung eines bislang innerlich geführten Gesprächs. Dies dürfte in analogen Begegnungen kaum vorkommen, sodass dieser Punkt ein spezifisches Merkmal digitaler Seelsorge bildet.

## 2.3 Medien des seelsorglichen Kontakts

### Kanal- und Medienvielfalt

Durchgehend antworten die Befragten in ihrer ersten Antwort im gleichen Medium, in dem die Kontaktaufnahme erfolgt ist. Anschließend differenziert sich das Feld. Es kann bewusst bei der Form bleiben, die die Person vorgibt (Schlicht, S. 2, Z. 44f.), auch aufgrund der Erfahrung, dass »Kanalwechsel (Telefonat, Videokonferenz) in der Regel abgelehnt [werden]« (Grote, S. 1, Z. 47f.). Andere schildern jedoch, dass bei ihnen weitere Gespräche per Zoom erfolgen können (Schnitzlein, S. 2, Z. 48) oder sie den Kontakt in Telefongesprächen weiterführen, (Teske, S. 3, Z. 84f., anonym, S. 1, Z. 15), was auch den Vorteil des Datenschutzes hat (anonym, S. 1, Z. 14f.).<sup>13</sup>

Es ist aber auch durchaus möglich, dass aus dem digitalen Kontakt ein analoger wird; allerdings wird übereinstimmend berichtet, dass dies eher selten geschieht. Es kommt aber auch vor, dass nur der Auswahlprozess der Seelsorger:in im digitalen Medium erfolgt und die Kontaktaufnahme sich von vornherein analog gestaltet:

»Für einige ist eine Nachricht bei Instagram genau die passende Form und alle anderen rufen mich an oder stehen klingelnd an meiner Tür. Oft auch, weil sie mich »von Instagram kennen.« (Schlicht, S. 2, Z. 72f.)

Umgekehrt kann die Seelsorgerin auch aus analogen Zusammenhängen bekannt sein, der seelsorgliche Kontakt aber trotzdem ausschließlich digital erfolgen.

»Konfirmand\*innen, die ich wöchentlich im Konfiks sehe oder bei der drei-tägigen Konfirmandenfreizeit intensiv betreue, offenbaren ihre Probleme und Sorgen mir gegenüber fast ausschließlich digital über Instagram (auch nicht über WhatsApp). Offenbar fällt es ihnen leichter sich in der (gefühlten) Anonymität der Follower zu öffnen.« (Schnitzlein, S. 1, Z. 38–41)

## 2.4 Dauer und Intensität

Ebenso breit gefächert ist das Spektrum der Dauer und Intensität der seelsorglichen Konstellation. Es beginnt bei einer einzigen kurzen Reaktion mit dem »Sehen der Situation

<sup>13</sup> Die Frage des Datenschutzes ist bis heute nicht befriedigend gelöst: »Eigentlich darf es auf kirchlichen Social-Media-Plattformen keine Seelsorge geben, sondern sie kann dort nur angebahnt werden. Soweit das Kirchenrecht, aber die Realität sieht anders aus.« (Reimann 2021, 8 und *ders.*: Digitalisierung als Herausforderung für die seelsorgliche Kommunikation. Veränderungen in der Seelsorge durch Social Media, in: WzM 72 (2020), 216–228, hier 217f.). Da es bislang keine Plattformen gibt, die gleichzeitig datensicher und für ein breites User:innenspektrum gut zugänglich sind, liegt die Entscheidung faktisch bei den Seelsorger:innen, »ob und wie sie verantwortlich Seelsorge auf Social Media ausüben können und wollen.« (Reimann 2021, 8) Unter den Befragten zeigt sich implizit die Überzeugung: »Datenschutz ist eine Ressource, sollte aber nicht zur Fessel werden, die uns davon abhält, in Kontakt mit den Menschen zu kommen« (Blackstein 2021, 24).

und eine(r) kurze(n) empathische(n) Antwort« (Schnitzlein, S. 2, Z. 45f.). Dies kann konkret bedeuten:

»Menschen reagieren per Direktnachricht auf einen meiner Beiträge, mit einer persönlichen Anmerkung oder Anekdote. Ich reagiere wertschätzend, die Person bedankt sich. Der Kontakt endet (meist, indem beide ein »Herzchen« unter die je vorherige Nachricht des anderen setzen und somit eine Art einvernehmliches Gesprächsende markieren).« (anonym, S. 1, Z. 36–39)

Ein Anliegen kann sich aber auch zu einem längeren Austausch mit hin- und hergehenden Nachrichten führen oder mehreren Telefonaten bzw. Zoomgesprächen führen, »die mehrere Woche« dauern« (Gödeke S. 1, Z. 5). Formuliert wird dabei die Wahrnehmung, dass der digitale Kontakt aufgrund der »verzögerten Reaktionen aufeinander [...] zeitintensiver« wirkt als der analoge. (Grote, S. 1, Z. 46f.)

Manchmal geht der Kontakt dabei rasch hin und her, manchmal gibt es aber auch – von beiden Seiten aus – längere Pausen dazwischen. Es gibt aber auch die langfristige »Wegbegleitung«, die als die Ausnahme berichtet wird, jedoch durchaus vorkommt.<sup>14</sup>

Diese können jedoch die Kapazitäten der Sinnfluencer:innen auch übersteigen, sodass diese dann weiterverweisen (faithpwr, S. 1, Z. 19f.) oder gezielt Menschen für die gegenseitige Unterstützung miteinander vernetzen (Vecera, S. 1, Z. 30f).<sup>15</sup> Zur Illustration sei ein Beispiel genannt, wie ein Seelsorgekontakt konkret verlaufen kann:

**Kapazitäts-  
fragen**

»Ich bekomme eine Nachricht bei Instagram. »Hey Chris. Meine Mama ist heute gestorben. Ich habe sie nach einem Koma fünf Jahre gepflegt. Quasi zwei Haushalte geführt. Und nebenbei Vollzeit gearbeitet, einen demenzen Hund,.... Meine Kraft war schon lange am Ende, aber ich habe durchgehalten. Jetzt konnte ich mich heute nicht zusammenreißen und sie begleiten. Ich hatte einfach nicht die Kraft und wäre zusammengebrochen. Sie war nicht ansprechbar. Hat nur noch Blut gekotzt, aber ich war nicht da. Ich fühle mich so schuldig, denn vielleicht hat sie sich gewünscht dass ich bei ihr bin. Ich weiß nicht wie ich damit umgehen soll so egoistisch gehandelt zu haben. Wie kann ich lernen damit zu leben? Liebe Grüße \*\*\*\*\*«

Eine Stunde später folgte diese Nachricht:

»Und dass sie jetzt in einer Schublade liegt und dann in einen Ofen kommt. Schreckliche Gedanken. Es tut einfach so weh! Und dass ich sie im Stich gelassen habe.«

Abends habe ich die beiden Nachrichten gelesen und geantwortet. Daraus entstand ein Seelsorgegespräch im Chatformat. Immer mit Zeitabständen. Über drei Tage. Am Ende fühlte sich die Person nach eigenen Angaben wieder stabilisiert. Wir haben ihre eigenen Ressourcen aktivieren können und ich konnte eine Kontaktfläche zur christlichen Hoffnung für sie sein. Zusätzlich bedankte sich die Person für »die megalieben Nachrichten und dass du dir so viel Zeit für mich genommen hast«. (Schlicht, S. 1, Z. 24–42)

## 3. Chancen, Grenzen und Herausforderungen digitaler Seelsorge

### 3.1 Chancen digitaler Seelsorge

#### 3.1.1 Niedrigschwellige Kontaktaufnahme

Zum einen gilt die Niedrigschwelligkeit im Blick auf das *Medium*, das zum Alltag dazugehört, während analog intensive Gespräche zumal mit einer Person außerhalb von Familie und Freund:innen oft ein unbekanntes Genre sind. Dieses Neuland gerade mit schwierigen und belastenden Themen zu betreten, ist in der Tat eine erhebliche Herausforderung,

<sup>14</sup> Als Beispiel wird die »Begleitung des Outings eines jungen Followers Im Laufe eines ganzen Jahres« (anonym, S. 2, Z. 59f.) genannt.

<sup>15</sup> »Ich lade sie zu unserem monatlich stattfindenden Zoom-Austausch im Netzwerk »BIPoC und Kirche« ein. Dort finden sie weiteren Kontakt zu Menschen, die negativ von Rassismus betroffen sind.« (Vecera, S. 1, Z. 17ff.)

während das vertraute Medium die Schwelle erheblich senkt – zumal es nicht nur den Alltag prägt, sondern so mit der Person verbunden ist, dass es geradezu als »Körperteil«<sup>16</sup> empfunden werden kann.

Dies gilt besonders für die jüngere und teilweise auch für die mittlere Generation, also gerade die *Bevölkerungsgruppen*, die von den klassischen kirchlichen Arbeitsformen wenig erreicht werden. Seelsorge über Social Media wird daher vorrangig von Menschen in Anspruch genommen, die vermutlich kaum auf die Idee käme, kirchliche Seelsorge in den klassischen Formen in Anspruch zu nehmen. (Schnitzlein, S. 2, Z. 50ff., faithpwr, S. 2, Z. 68ff.)

Mit dem Medium verbunden ist zudem eine ausgesprochen *unkomplizierte Kontaktaufnahme*.

»Eine Nachricht über Instagram zu schreiben ist einfacher, als im Sekretariat um einen Seelsorgetermin bei der Pfarrerr\*in anzusuchen.« (Schnitzlein, S. 2, Z. 60f.)

Die Kontaktaufnahme erfolgt direkt und unmittelbar und braucht keinen organisatorischen »Umweg«. Sie kann auch spontan passieren, wenn der Moment gegeben ist. Wer

### Begegnung ohne Umwege

Scheu hat vor sozialen Kontakten, fühlt sich im geschriebenen Chat möglicherweise sicherer<sup>17</sup> und könnte sich »zu einem Telefonat oder einem Treffen oft nicht durchringen« (Schlicht, S. 2, Z. 65f.). Für manche Menschen bildet der digitale Weg möglicherweise die einzige Chance, sich Begleitung und Beratung zu holen.

Dabei dürfte auch hilfreich sein, dass man im digitalen Medium stärker die *Kontrolle* über den Verlauf der Begleitung behält, als dies im analogen Kontakt möglich ist. Es liegt bei den Ratsuchenden, wann sie antworten, wie sie antworten und wann und auf welche Weise sie den Kontakt auch wieder beenden. Seelsorge auf Social-Media-Kanälen bietet daher einen »Sicherheitsabstand«, in dem Vertrauen entstehen kann (Schlicht, S. 2, Z. 63–67).

»Die Anfrageschwelle ist niedrig. Sie bleiben so anonym wie sie es möchten.« (Teske, S. 2, Z. 55f.)

Hinzu kommt, dass manche *Charakteristika der digitalen Welt* es fördern, sich als Person zu öffnen und die eigenen Probleme, Sorgen und Ängste zu teilen. Dazu gehört der direkte Kontakt auf Augenhöhe, markiert nicht zuletzt durch das selbstverständliche »Du«, die Gewohnheit, aufeinander zu reagieren und sich gegenseitig direkt Feedback zu geben, die selbstverständliche Interaktion und Partizipation und eben auch die Möglichkeiten, den Kontakt ebenso unkompliziert und ohne Angabe von Gründen auch wieder zu beenden.<sup>18</sup> Zudem fördert das Medium Emotionalität, was ebenfalls eine Öffnung fördert.<sup>19</sup> Vermutlich trägt dies entscheidend zu der Wahrnehmung eines Befragten bei, dass auf diese Weise im digitalen Kontakt »Thematiken angesprochen werden, die ansonsten verschwiegen worden wären« (Bode, S. 1, Z. 37f.). Die Personen können zudem entscheiden, welche Seiten sie von sich zeigen und welche sie verborgen halten.

<sup>16</sup> Blackstein 2021, 19.

<sup>17</sup> Dabei kann die Form des Schreibens leichter sein kann als die des Redens, wenn Menschen entweder extrem verletzt sind oder extrem schambehaftet, vgl. a. a. O., 21.

<sup>18</sup> Vgl. a. a. O., 19.

<sup>19</sup> »Emotionen spielen eine große Rolle in Medien wie Instagram und werden von den Seelsorger\*innen häufig adressiert und kommuniziert. Sowohl die postenden Personen als auch ihre Follower\*innen gehen mit ihren Gefühlen ungehemmt um.« (Haußmann u. a. 2021, 12)

### 3.1.2 Wahl einer Person des Vertrauens

Als Vorteil der Seelsorge über soziale Medien wird aber auch empfunden, dass sich die Gesprächspartner:innen die Person gezielt aussuchen, der sie sich anvertrauen (Grote, S. 1, Z. 49–51).

»Die Anfragen werden nicht einer anonymen Person gestellt, sondern jemanden der\*die durch das digitale Auftreten bereits bekannt ist. Hier wird eine weitere Hemmschwelle abgebaut, die in der anonymen Chat- oder Telefon-Seelsorge auftreten kann.« (Bode, S. 1, Z. 39–42)

Diese Chance gilt damit spezifisch für die Social Media-Variante der digitalen Seelsorge gegenüber dem spezifischen Seelsorgeangebot ebenso wie gegenüber der Seelsorge in der Ortsgemeinde. Während die in der territorialen Logik zuständige Pfarrperson häufig entweder gar nicht bekannt ist oder man sie eher flüchtig in ihrer amtlichen Funktion kennt und kein konkretes Bild von ihrer Persönlichkeit hat, bekommt man über ihre Posts fast immer einen Eindruck von der Person – denn auch für die kirchlichen Kanäle der sozialen Medien gilt: »Nicht die Institution, sondern die Person steht im Vordergrund.«<sup>20</sup> Die User:innen können auf diese Weise einschätzen, was sie in dem Kontakt voraussichtlich erwarten wird.

**Bewusst  
gewählte  
Seelsorge**

»Gleichzeitig wissen sie viel von mir, auch wie ich mich zu Themen positioniere und kennen meine Art.« (Teske, S. 2, Z. 56f.)

Dabei geht es aber nicht nur um das Wissen, mit wem man es zu tun hat, sondern in der Sicht der Sinnfluencer:innen ist es entscheidend, dass sie sich auf ihren Kanälen als Menschen mit ihren Eigenheiten, ihren Stärken und vor allem auch ihren Schwächen zeigen.<sup>21</sup>

»Die Leute, die mich auf den sozialen Plattformen finden, können mich »mit Sicherheitsabstand« kennenlernen. Es wächst Vertrauen, wenn sie sehen, dass ich genauso lieb und genauso schräg bin, wie sie selbst. Oder anders schräg, aber authentisch. Und durch eine Story mit Pizza & Jogginghose entsteht nach meiner Erfahrung mehr Verbindung als durch ein alltagsfernes Ritual wie bspw. eine Online-Andacht mit Kerzenschein.« (Schlicht, S. 2, Z. 54–58)

Ebenso kann es aber auch gerade das Problem analoger Seelsorge vor Ort sein, dass man die Person kennt und sich ihr gezielt nicht anvertraut – sei es, weil die menschliche Ebene nicht stimmt, sei es, weil man thematisch Unverständnis oder Kritik erwartet.

»Die Chancen digitaler Formen der Seelsorge sehe ich gerade dann, wenn ich in Kontakt mit Menschen bin, die sich von Seelsorgenden vor Ort nicht verstanden fühlen (z. B. queere junge Menschen in pietistisch geprägten Gegenden) bzw. anonym bleiben möchten, aber (oft auf dem Land) diese Möglichkeit kaum haben.« (anonym, S. 2, Z. 53–56)

Aber auch ohne Dissens zu den Pfarrpersonen vor Ort kann es zur Niedrigschwelligkeit beitragen, dass man die Seelsorger:innen, denen man sich anvertraut, gerade nicht im Alltag trifft. Man ist vor einem zufälligen Kontakt mit einer Person, die die eigenen dunklen Seiten kennt, geschützt und weiß gleichzeitig, dass es keine Möglichkeit gibt, dass andere vielleicht doch versehentlich von den Gesprächsinhalten erfahren.

<sup>20</sup> Reimann 2021, 9. Hier klingt der klassische kirchentheoretische Diskurs um die Legitimität und Bedeutung der persönlichen Wahl der Pfarrperson für die eigenen Anliegen an, die im 18. und 19. Jh. anhand des Gegenübers von Territorial- und Personalgemeinden geführt wurde.

<sup>21</sup> Auch insgesamt wird es als typisch für die Präsentation in den sozialen Medien markiert, dass die Verantwortlichen »mal weinen, mal lachen, sich auch bewusst von ihren »unschönen« Seite zeigen« (Haußmann u. a. 2021, 14).

### 3.1.3 Religion als lebensdienliche Ressource

Insofern die kirchlichen Social Media Kanäle (christliche) Religion als lebensrelevante Dimension im Alltag präsent macht, kann auch ihre seelsorgliche Dimension davon profitieren, religiöse Traditionen und Inhalte als Ressource zur Lebensbewältigung einzuspielen.

»Ich kann den Glauben als Resilienzfaktor unterschwellig immer wirken lassen.« (Teske, S. 2, Z. 62f.)

Auch in diesem Sinne stellen sich die Sinnfluencer:innen mit ihren persönlichen Erfahrungen und Strategien zur Verfügung, indem sie zeigen, wie ihnen persönlich die christlichen Gehalte bei der Lebensbewältigung helfen. Das kann dann heißen:

»Beten statt Bier oder Pause statt Perfektion.« (Schlicht, S. 1, Z. 20f.)

Als Folge davon kann sich das Verhältnis zu Christentum oder Kirche verändern.<sup>22</sup>

»Immer wieder schreiben uns Personen, dass sie durch diese Erfahrung zum ersten Mal nach langer Zeit wieder einen positiven Zugang zur Kirche oder zum christlichen Glauben finden konnten.« (faithpwr, S. 1, Z. 34ff.)

Damit finden die Social Media Kanäle eine neue Lösungsvariante für das klassische poimenische Problem des Verhältnisses von Glaubensinhalten und Lebensproblemen in der Seelsorge.<sup>23</sup> Es wird nicht nach einer Lebensrelevanz religiöser Inhalte gefragt, sondern aus den Lebensfragen kann eine Verbindung zu religiösen Inhalten entstehen. Glaubensinhalte werden in der Situation der Augenhöhe weniger als

**Lebensrelevanz verweist auf Religion**

»Trümpfe« seitens der qualifizierten Seelsorger:innen eingespielt, sondern kommuniziert und gemeinsam verhandelt. Möglicherweise wird Seelsorge auf Social Media noch stärker kollaborativ, auch im Blick auf die Begegnung mit christlichen Traditionen.

## 3.2 Grenzen digitaler Seelsorge

Neben den als erheblich wahrgenommenen Chancen werden aber auch Grenzen benannt, die in dem digitalen Medium verortet werden. So werden die seelsorglichen Beziehungen über die sozialen Medien im Vergleich zum analogen Bereich als beschränkter empfunden, wie es für den digitalen Bereich aufgrund der »Kanalreduktion« insgesamt häufig beschrieben wird.<sup>24</sup>

»Was diese digitale Form der Seelsorge erschwert, sind die fehlenden Kommunikationsebenen wie Mimik, Tonfall, Gesten wie dem angebotenen Kaffee/Wasser. Beim Schreiben funktioniert offensichtlich das Nonverbale nicht. Mit Emojis kann man das ein Stück weit ausgleichen, aber auch die können missverstanden werden.« (Schlicht, S. 2, Z. 68–71)

Auch die Anonymität kann die seelsorgliche Beziehung erschweren.

<sup>22</sup> Zur Bedeutung der Relevanzverfahren vgl. *Eberhard Hauschildt/Uta Pohl-Patalong*: Kirche (Lehrbuch Praktische Theologie), Gütersloh 2013, 110–115.

<sup>23</sup> Dieser Aspekt schließt an eine breite poimenische Diskussion an: Während der Konflikt zwischen kerygmatischer und therapeutischer Seelsorge in den 1960er und 1970er Jahren Glaubens- und Lebensorientierung eher einander gegenüberstellte, erfolgte in der 1980er Jahren eine Annäherung zwischen den beiden Dimensionen und seit den frühen 2000ern eine Diskussion, wie man beispielsweise die biblischen Traditionen als »Trümpfe« im seelsorglichen Gespräch unaufdringlich einspielen kann (*Eberhard Hauschildt*: Die eigenen Trümpfe ausspielen. Seelsorge auf dem Psychomarkt, in: *Manfred Josuttis* u. a. (Hg.): Auf dem Weg zu einer seelsorglichen Kirche. Theologische Bausteine, Göttingen 2000, 179–188).

<sup>24</sup> Vgl. Blackstein 2021, 19 sowie Haußmann u. a. 2021, 7, die dies jedoch durch Emojis und Abkürzungen relativiert sieht.

»Es kann kaum Nähe aufgebaut oder die Beziehung vertieft werden, vor allem dann, wenn die Seelsorge an bisher unbekanntem Menschen stattfindet, die unter einem undefinierbaren Insta-Namen schreiben.« (Schnitzlein, S. 2, Z. 74ff.)

Ebenso wird als Handicap gesehen, dass das digitale Gespräch weniger spontan und konzentriert ist.

»Online ist viel Zeit zur Textkorrektur, Ablenkung durch den Ort des Gesprächs, Unverbindlichkeit, da niemand direkt gegenüber sitzt. Das Lesen zwischen den Zeilen erschwert der Austausch zusätzlich.« (Gödeke S. 1, Z. 27–29)

Schließlich wird auch die Möglichkeit einer langfristigen Begleitung vermisst.

»Die räumliche Distanz und meine mangelnden Zeitressourcen für die Fülle an seelsorgerlichen Anfragen macht eine langfristige Begleitung oft unmöglich.« (Vecera, S. 1, Z. 28ff.)

### 3.3 Herausforderungen der digitalen Formen für die Seelsorger:innen

Ebenso erleben die Seelsorger:innen auch spezifische Herausforderungen dieser Form von Seelsorge für ihre eigene Person.

Dazu gehört, dass manche Reaktionen nach bestimmten Posts zwar erwartbar sind, aber nie vorhersehbar ist, wer mit welchem Thema in welcher Intensität auf die Seelsorger:innen zukommt.

»Seelsorgeanfragen, in denen Schicksalsschläge thematisiert werden – wie der Tod eines Kindes, Traumata durch Missbrauch etc. – erreichen die Pfarrperson immer unvorbereitet beim gewohnten Öffnen des Insta-Kanals – also meist mitten im Alltag, auf der Straße, im Fitnessstudio... Sie können auch im Vorfeld nicht von anderen z. B. rein informativen Anfragen unterschieden werden.« (Schnitzlein, S. 2, Z. 79–83)

Selbstverständlich kann dies auch im analogen Alltag passieren, dies ist jedoch aufgrund der Hemmschwelle, die Pfarrperson mitten in ihrem Alltag mit einem »großen« Thema zu konfrontieren, deutlich unwahrscheinlicher. Die genannte Chance digitaler Seelsorge, dass die alltäglich gewohnten Kommunikationsmedien genutzt werden, hat ebendiese Rückseite für die Pfarrpersonen: Es sind die gleichen Kanäle, die für ganz unterschiedliche Genres der Kontaktaufnahme genutzt werden. Dies bedeutet auch, dass die – pastoraltheologisch breit diskutierte – Problematik der pastoralen »Allverfügbarkeit« digital noch einmal eine andere Qualität gewinnt. Diese wird zusätzlich dadurch gestärkt, dass die digitalen Medien den Anspruch auf rasche Reaktionen implizieren, die nicht zwischen Arbeitszeit und Freizeit unterscheiden.

**Forcierte Allverfügbarkeit?**

»Über das Nachrichtentool bei Instagram gilt man als »immer verfügbar/erreichbar«, sodass Anfragen/Nachrichten jederzeit gestellt werden können. Das [...] erweckt [...] die Erwartung, dass binnen kürzester Zeit geantwortet wird.« (Grote, S. 1, Z. 38–42)

Geschieht dies nicht, besteht die Gefahr, dass sich Menschen aufgrund der impliziten Erwartung einer ständigen raschen Reaktion mit ihren wichtigen seelsorglichen Anliegen im Stich gelassen fühlen und enttäuscht werden. Mit einem zeitverzögerten Antworten wird aber auch die Logik des Mediums nicht entsprochen.

»Die Arbeit mit Instagram lebt – wie das Medium selbst – aber davon, dass sie quasi rund um die Uhr verfügbar und situativ ist. Längere Auszeiten sind in der Logik des Algorithmus nicht vorgesehen, andernfalls wird der Account in der Sichtbarkeit zurückgereiht.« (Schnitzlein, S. 2, Z. 84–87)

Wie insgesamt in der Pastoraltheologie die Notwendigkeit gesehen wird, in der Spannung zwischen »Lebensförmigkeit« und »Berufsförmigkeit« des pastoralen Berufs letztere zu

**»Ich kann nicht allen gerecht werden!«**

stärken,<sup>25</sup> braucht es ebenso im digitalen Bereich Regeln zum Selbstschutz, wie mehrere der Befragten betonen. Als eine Möglichkeit der Grenzziehung wird beispielsweise genannt, Regeln aus dem analogen Bereich auf den digitalen zu übertragen, indem nach einer Anfrage ein zeitlich begrenzter (Telefon-)Termin verabredet wird. (Teske, S. 3, Z. 82–85)

Auf der anderen Seite wird die relative Unstrukturiertheit der seelsorglichen Arbeit gerade auch als Chance für die eigene Arbeitsorganisation genannt: Sie kann auch in kurzen Zeiträumen zwischen anderen Terminen stattfinden (Schnitzlein, S. 2, Z. 66f.) und die Seelsorger:innen können selbstbestimmt entscheiden, wann sie was beantworten (Grote, S. 1, Z. 39ff.).

Ebenso aber wird es als wichtig erlebt, sich bewusst zu machen und damit umzugehen, dass die seelsorgliche Hilfeleistung Grenzen besitzt.

»Ich kann nicht allen gerecht werden! Damit umzugehen musste ich erst lernen. Es hat etwas von einem permanent schlechten Gewissen haben.« (Teske, S. 2, Z. 70ff.)

Gilt dieser Aspekt ebenso für den analogen Bereich, kommt im digitalen noch die Problematik hinzu, dass die Möglichkeiten der Gesprächspartner:innen, entscheidende Informationen nicht preiszugeben oder sich gar nicht mehr zu melden, gesteigert sind.

»Menschen bleiben anonym. Ich habe zum Beispiel eine suizidale junge Frau begleitet. In akuten Momenten schrieb sie mir – auch nachts – sie würde sich die Pulsadern aufschneiden, überall sei Blut. Ich wusste weder wo sie lebte, noch wie sie mit Nachnamen hieß. Auch weiß ich nicht, ob sie noch lebt. Auch damit muss ich umgehen.« (Teske, S. 2, Z. 73–78)

Hier wie in anderen Aspekten zeigt sich, dass die digitalen Varianten grundlegende seelsorgliche Herausforderungen tendenziell verstärken und die Notwendigkeit zu ihrer poimenischen Reflexion erhöhen.

Spezifisch für die digitalen Kanäle ist hingegen die Möglichkeit, mehrere seelsorgliche Kontakte parallel gestalten zu können, was noch einmal eigene Herausforderungen mit sich bringt.

»Meistens führe ich mehrere Seelsorgegespräche zur selben Zeit. Das fühlt sich manchmal an wie zehn Schachpartien gleichzeitig. Aber da hilft der Chatverlauf. Ich kann kurz nach oben scrollen und schauen, wo wir gerade im Gesprächsverlauf stehen.« (Schlicht, S. 2, Z. 49ff.)

Und schließlich kann im digitalen Bereich immer auch noch die Frage mitlaufen, ob das vorgebrachte Anliegen »echt« ist.

»Ich selbst reagiere auf unvermittelte Nachrichten mit eher seelsorgerlichem Inhalt meist reservierter als in der leiblichen Begegnung, aus Unsicherheit, ob ich es womöglich mit einem Fake-Account zu tun habe oder mich jemand bewusst vorführen will (diese Fälle gibt es leider, z. B. von Vertretern der rechten Szene bei vermeintlich eher linken, mit LGBT-Themen assoziierten christlichen Accounts).« (anonym, S. 2, Z. 48–52)

Spielt dies eine Rolle, bewegt sich die digitale Seelsorge auf doppeltem Boden: Die Annahme eines realen Anliegens erfordert es, sich intensiv auf dieses einzulassen, und die Möglichkeit eines »Fakes« fordert Zurückhaltung und Abgrenzung – ein wirklicher Spagat für die Seelsorger:innen.

Trotz dieser durchaus gravierenden Herausforderungen zeigen die Berichte der Sinnfluencer:innen eindrücklich die bedeutenden Chancen seelsorglicher Arbeit über die Social

<sup>25</sup> Vgl. Uta Pohl-Patalong: Kirche gestalten. Wie die Zukunft gelingen kann, Gütersloh 2021, 200–204.

Media Kanäle, die für viele Menschen und ebenso für die Auftrag der Kirche offensichtlich kaum überschätzt werden können.

Prof. Dr. Uta Pohl-Patalong ist Professorin für Praktische Theologie an der Christian-Albrechts-Universität zu Kiel. Ihre Forschungsschwerpunkte sind u. a. Zukunftsthemen von Kirche und Religion. E-Mail: upohl-patalong@email.uni-kiel.de

## Digitale Spiritual Care

Ergebnisse einer Umfrage unter klinischen Seelsorgenden in der Schweiz

Simon Peng-Keller/Fabian Winiger

### Überblick

*Die Digitalisierung des Gesundheitswesens verändert auch das Arbeitsfeld klinischer Seelsorge. Wie nehmen Seelsorgende die Herausforderungen und Chancen dieser Entwicklung wahr? Inwiefern prägen digitale Instrumente bereits heute ihren Berufsalltag? Dieser Beitrag präsentiert die Ergebnisse einer Umfrage unter Mitgliedern des Schweizer Berufsverbands für Seelsorge im Gesundheitswesen. Das Bild, das sich aus dieser Studie ergibt, ist spannungsvoll: Zum einen zeichnet sich ab, dass die Digitalisierung der klinikseelsorglichen Arbeit rasch voranschreitet, insbesondere im Bereich digitaler Dokumentation. Zum anderen steht die Mehrheit der befragten Seelsorgenden dem vermehrten Einsatz von digitaler Technologie skeptisch bis ablehnend gegenüber. Die Studie wirft die Frage auf, wie diese befragte Berufsgruppe dazu motiviert und befähigt werden könnte, den digitalen Wandel aktiv mitzugestalten.*

### 1. Einleitung

Die Digitalisierung des Gesundheitswesens und der Gesellschaft schreitet rasch voran. Dadurch verändert sich nicht nur das Arbeitsfeld klinischer Seelsorge in tiefgreifender Weise, sondern auch die Formen seelsorglicher Kommunikation.<sup>1</sup> Wie sich während der Corona-Pandemie in vielfacher Weise zeigte, ermöglichen digitale Technologien neue und im deutschsprachigen Raum bislang erst ansatzweise erschlossene Formen interprofessioneller Spiritual Care, die sich nicht nur in Krisenzeiten bewähren dürften. Die Verkürzung der Aufenthaltsdauer in Gesundheitseinrichtungen und der Trend hin zu ambulanten Versorgungsmodellen und Telemedizin machen es dringlich, digitale Formate klinischer Seelsorge zu entwickeln und bedürfnisgerecht zu implementieren. Ein laufendes Forschungsprojekt, das im Rahmen des universitären Forschungsschwerpunkts *Digital Religion(s)* an der Universität Zürich durchgeführt wird, untersucht diesen Wandel in mehrfacher Hinsicht. Im Fokus stehen insbesondere die digitale Dokumentation kli-

<sup>1</sup> Vgl. David Neuhold: Wahrnehmungen Digitaler Transformation im Medizinwesen – Potenziale für Krankenhausseelsorge sowie kritische Rückfragen, in: *Spiritual Care* 12/2 (2022), 89–97.