



# PRESSEKONFERENZ

## Nähe durch Distanz

Wie Chatberatung wirkt

**Mittwoch, 8. November 2023**

### **Gesprächspartner\*innen:**

**Stefan Kühne, Msc,**

Dipl. Erwachsenenbildner, Experte für Onlineberatung und Onlinetherapie

**Mag.<sup>a</sup> Barbara Lanzerstorfer-Holzner,**

Referentin TelefonSeelsorge OÖ – Notruf 142

**Mag.<sup>a</sup> Silvia Breitwieser,**

Leiterin TelefonSeelsorge OÖ – Notruf 142



## **Chatberatung: Wenn Schreiben leichter als Sagen ist**

Bei den verschiedenen Formen der schriftbasierten Onlineberatung, kommt der Chatberatung neben der Mailberatung eine besondere Aufgabe zu. Als synchrone (zeitgleiche) Kommunikationsform bietet sie den Ratsuchenden den Raum für ein schriftliches Gespräch. Gedanken können aufgeschrieben ausgedrückt werden und die Berater\*innen gestalten diese schriftbasierte Form der Beratung und Begleitung z.B. durch die methodische Strukturierung des Chats.

*„Schreiben ist lauter als denken und leichter als sagen.“  
(Mädchenhaus Bielefeld)*

Warum kann gerade ein Chat für Ratsuchende wichtig sein? Seit den ersten Chatangeboten der Beratung (Mitte der 1990er Jahre) wurde untersucht, warum ein schriftliches Gespräch von manchen Ratsuchenden als bevorzugte Kommunikationsform genutzt wird. Zentrale Erkenntnisse sind dabei, dass die Möglichkeit, sich schriftlich zu äußern, gerade bei angst- und schambesetzten Themen, als niederschwellige Möglichkeit der Ratsuchenden gesehen wird, um ihre Sorgen, Fragen und Ängste loszuwerden, ohne z.B. in eine Beratungsstelle gehen und ohne bei einer Telefonnummer anrufen zu müssen. Im Chat können Ratsuchende zudem lautlos die Beratung aufsuchen, in einer Wohnsituation bekommt niemand mit, dass man eine Beratung in Anspruch nimmt, während man vor dem Computer sitzt, das ist bei einem Telefonanruf oder einem Videogespräch anders.

Zu den allgemeinen Wirkfaktoren der Onlineberatung zählen nach Hintenberger (2021) die Online-Beziehung, die Sinneskanalreduktion (die zu einer Fokussierung führen kann), die Anonymität, die schriftbasierte Nachhaltigkeit sowie das selbstautonome Schreiben der Ratsuchenden. Alle diese Wirkfaktoren können in der Chatberatung zum Tragen kommen, die Ratsuchenden erleben oftmals bereits Entlastung in der schriftlichen Ausformulierung ihres Anliegens und wenn sie dieses Anliegen anonym vorbringen können, kann eine tragfähige Beratungsbeziehung im Schriftlichen aufgebaut werden.

In einer aktuellen Untersuchung zum österreichischen Beratungsangebot für pflegende Angehörige (Projekt „Alles Clara“) haben Forschende der Karl Landsteiner Privatuniversität benannt, dass es bei digitalen Unterstützungsangeboten wichtig ist, dass sich die Ratsuchenden „gesehen fühlen“, obwohl sie innerhalb der Onlineberatung unsichtbar bleiben (Clement, T. et al. 2023). Dieses „gesehen fühlen“ ist für die Mail- und Chatangebote der Telefonseelsorge ebenfalls wichtig, es entsteht Nähe durch Distanz, die ratsuchenden Menschen werden durch den geschriebenen Text hindurch gesehen und empathisch wahrgenommen.

Zu den Einschränkungen gehört, dass die schriftlichen Angebote der Onlineberatung nicht für alle Zielgruppen gleichermaßen geeignet sind: Wer nicht gerne schreibt oder sich z.B. im Schriftlichen unsicher fühlt, der wird dieses Format eher weniger in Anspruch nehmen. Hier ist es wichtig, weiterhin verschiedene Kommunikationskanäle im Angebot zu haben, wie z.B. das Telefon.



Jüngere Zielgruppen sind inzwischen fast zu einhundert Prozent in digitalen Kontexten unterwegs, sei es durch die Kommunikation über Messengerdienste, das Verwenden von verschiedenen Social Media Diensten, den Medienkonsum über Plattformen oder das Online-Gaming. Digitale Angebote sind selbstverständlicher Bestandteil der Lebenswelten und auch wenn es Fälle von Medienabhängigkeit gibt, kann festgehalten werden, dass der ganz überwiegende Teil der Jugendlichen und jungen Erwachsenen die digitalen Medien völlig in den Alltag integriert nutzt.

Durch die Verwendung von Messenger-Diensten sind Jugendliche und junge Erwachsene zudem sehr vertraut mit der Möglichkeit, durch schriftliche Kommunikation Fragen zu klären, Probleme zu benennen und in den Austausch mit anderen zu treten. Diese Messenger-Kommunikationsformen haben Ähnlichkeiten zu einem Sofortchat, bei dem ich ohne Terminvereinbarung unmittelbar in einem Chatfenster mit einer Beraterin / einem Berater chatten kann.

Der Sofortchat der Telefonseelsorge stellt damit ein sehr niederschwelliges Angebot der Unterstützung und Begleitung auch und gerade für jüngere Zielgruppen dar. Indem dieses Angebot im digitalen Raum stattfindet, ist es anschlussfähig an die Lebenswelten und den digitalen Sozialraum Jugendlicher und junger Erwachsener. Die jetzt jungen Zielgruppen sind die Erwachsenen von morgen und somit ist es wichtig, dort Angebote zu setzen, wo sich die Zielgruppen heute schon aufhalten. Und dazu gehört in einem großen Umfang heute auch der digitale Raum.

## **Kontakt**

### **Stefan Kühne MSc**

Herausgeber e-beratungsjournal.net, Lehrbeauftragter für Onlineberatung und Digitale Soziale Arbeit an der FH Campus Wien, FH Burgenland und der Technischen Hochschule Nürnberg

Tel.: +43-699-19201857

Mail: [office@stefankuehne.net](mailto:office@stefankuehne.net)

Web: [www.stefankuehne.net](http://www.stefankuehne.net)

## **Quellen**

Theresa Clement, Katharina Gabl, Jasmin Eppel-Meichlinger, Martin Wallner, Hanna Mayer, "Exploring the Impact of a Digital Counseling Tool on Family Caregivers: An Initial Program Theory Based on Realist Methodology", Health & Social Care in the Community, vol. 2023, Article ID 9961758, 13 pages, 2023. <https://doi.org/10.1155/2023/9961758>

Gerhard Hintenberger (2021). Allgemeine Wirkfaktoren in der schriftbasierten Onlinetherapie und -beratung. Psychotherapie Forum, 25(3-4), 161-168. <https://doi.org/10.1007/s00729-021-00192-3>



## **Hier antwortet ein Mensch**

TelefonSeelsorge OÖ – Notruf 142

Die Pandemie, die Kriege in der Ukraine und nun im Nahen Osten sowie die ständig präsente Klimakrise – unser Sicherheitsgefühl hat Risse bekommen. Gänzlich neu ist die enorme Dichte an Krisen und das erdrückende Gefühl, dass keinerlei Beruhigung in Sicht ist.

Das hat Spuren hinterlassen: Immer mehr Jugendliche und junge Erwachsene leiden unter Ängsten und anderen seelischen Belastungen. Viele Studien belegen, dass sich die psychische Gesundheit von Jugendlichen in Österreich, aber auch international kontinuierlich verschlechtert hat.

Laut der größten europäischen Kinder- und Jugendgesundheitsstudie (HBSC – Health Behaviour in School-aged Children 2021/22) leiden 22 Prozent der österreichischen Schülerinnen und 10 Prozent der Schüler im Alter zwischen 11 und 17 Jahren möglicherweise an einer depressiven Verstimmung oder Depression. 53 Prozent der Befragten berichten von häufig auftretenden Symptomen wie Niedergeschlagenheit, Nervosität, Gereiztheit oder Einschlafproblemen. Mädchen zeigen in allen Altersgruppen ein weniger gutes emotionales Wohlbefinden als Burschen.

Junge Menschen wissen oft nicht, an wen sie sich mit ihren Sorgen und Nöten wenden können, wollen Eltern und Freund\*innen nicht belasten oder fühlen sich einsam und unverstanden.

Genau hier setzt die TelefonSeelsorge an: Sie bietet mit ihrer kostenlosen Chatberatung ein niederschwelliges, virtuelles psychosoziales Beratungsangebot für Jugendliche und junge Erwachsene, die sich in einer Krise befinden. Ob Schulstress, Ängste, Mobbing, Einsamkeit, Trauer oder andere seelische Belastungen – Betroffene finden schnell Rat und Hilfe. Und sind vor allem eins: nicht allein.

Der Sofortchat ist aus ganz Österreich kostenlos, anonym und vom eigenen Wohnzimmer aus erreichbar. Ohne Anmeldung kann direkt mit professionell ausgebildeten Beraterinnen und Beratern gechattet werden. Eine spezielle Verschlüsselung gewährleistet Sicherheit und Datenschutz.

## **Chatberatung wirkt!**

Ein Chat ist ein getipptes Gespräch. Oft bringt das Schreiben über das, was beschäftigt, ängstigt oder zermürbt, eine erste Entlastung. Die Berater\*innen bieten dabei ein menschliches Gegenüber, Unterstützung beim „Sich-Sortieren“ und helfen bei der Suche nach ersten Handlungsmöglichkeiten.

Im Schutz der Anonymität öffnen sich Jugendliche häufig leichter und schneller, sodass auch schambesetzte Themen wie selbstverletzendes Verhalten, Suizidgedanken, Missbrauch oder Suchtproblematiken angesprochen werden.



Die User\*innen sind dabei autonomer und unabhängiger als bei „herkömmlichen“ Beratungen. Sie können sich dafür entscheiden, anonym zu bleiben, und haben es in der Hand, den Kontakt jederzeit ohne Angabe von Gründen abzubrechen. Diese Handlungsmächtigkeit ermöglicht eine freie, unzensurierte Kommunikation über eigene Lebenssituation und Gefühlswelt. Schwäche und Bedürftigkeit können gezeigt, schambesetzte Themen leichter besprochen werden. Alles hat Platz und dennoch wird das Gesicht gewahrt. Die Dynamik von Scham und Selbstentwertung wird so gebremst.

Die Erfahrung zeigt, dass Beratungen über das Internet trotz der räumlichen Distanz sehr emotional sein können. Paradoxerweise entsteht gerade durch die Niederschwelligkeit der Chatberatung eine oft sehr große Nähe. Man offenbart sich Fremden, was sonst im analogen Leben unvereinbar erscheint.

Für viele User\*innen ist die Inanspruchnahme der Chatberatung ein erster Schritt in Richtung Selbstfürsorge, aber auch ein erstes Andocken an eine Beratungseinrichtung. Wird hier eine Vertrauensbasis geschaffen, kann bei den Jugendlichen/jungen Erwachsenen ein Gefühl von Halt, Wertschätzung und Sicherheit entstehen. Die User\*innen erleben, dass es guttut, sich mitzuteilen und über das eigene Erleben zu reflektieren – ein wichtiger Faktor der psychischen Gesundheit.

### **ABC für psychosoziale Gesundheit junger Menschen**

Die TelefonSeelsorge ist auf Grund ihres Engagements für die psychische Gesundheit von Jugendlichen und jungen Erwachsenen Bündnispartnerin der neuen Initiative „ABC für psychosoziale Gesundheit junger Menschen“.

Ziel des Projektes im Auftrag des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz in Kooperation mit dem Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung ist es, das gesunde Aufwachsen aller jungen Menschen zu stärken, wofür folgende Formel der psychischen Gesundheit entwickelt wurde:

**A – Achte auf dich:** Tu etwas für dich, das dir Freude bereitet! Bleibe aktiv, ob mental, körperlich oder sozial.

**B – Bleibe in Kontakt:** Unternimm etwas gemeinsam mit anderen! Stärke deine sozialen Beziehungen und bleibe verbunden.

**C – Check dein Umfeld:** Engagiere dich für etwas das dir wichtig ist! Beteilige dich und erlebe Sinn.

Die psychische Gesundheit von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen geht uns alle an. Die Chatberatung der TelefonSeelsorge steht für niederschwellige Hilfe in Krisen, für ein offenes Ohr sowie ein wertschätzendes Gegenüber mit ausreichend Zeit und professioneller Ausbildung. Ängste, Sorgen, Trauer, Enttäuschung, Wut, Scham – all das gehört zum Leben dazu. Man/frau muss aber nicht allein damit klarkommen, die Berater\*innen der TelefonSeelsorge sind unter dem Motto „Schreiben hilft“ für Ratsuchende da.



### **Die TelefonSeelsorge – Notruf 142**

Die TelefonSeelsorge Oberösterreich bietet seit über 50 Jahren Beratung für Menschen in schwierigen Lebenssituationen und (suizidalen) Krisen.

Sie ist als vertraulicher Notrufdienst an jedem Tag des Jahres unter der Notrufnummer 142 rund um die Uhr kostenlos erreichbar.

96 ehrenamtliche und sieben hauptamtliche Mitarbeiter\*innen haben rund um die Uhr ein offenes Ohr für Sorgen und Nöte der Anrufer\*innen.

Seit 2012 wird darüber hinaus Mailberatung, seit 2016 auch Chatberatung angeboten.

Im Jahr 2022 wurden 20.252 Beratungen per Telefon, Mail und Chat durchgeführt. In 3.364 Telefonstunden konnten sich Menschen mit ihren Sorgen, Nöten und Fragen von der Seele reden.

Die TelefonSeelsorge wird zu 72 % von Frauen, zu 28 % von Männern kontaktiert. Die meisten Anrufenden sind zwischen 40 und 59 Jahre alt. An die Onlineberatung wenden sich vorwiegend Jüngere: 55 % der Ratsuchenden in der Mailberatung und 73 % der Chatnutzer\*innen sind unter 30 Jahre alt.

Die Hauptaufgaben der psychosozialen Notrufnummer bestehen in Krisenintervention und Lebensbegleitung. Unter der Nummer 142 oder per Mail/Chat können die Anrufenden und User\*innen ohne Angst vor Bewertungen oder Konsequenzen, ohne das Gefühl, versagt zu haben, und ohne Scham über ihre Schwierigkeiten, Sorgen, Ängste und Nöte sprechen. Und das innerhalb der eigenen vier Wände, in der Akutsituation, ohne den eigenen Namen nennen oder einen Beratungstermin vereinbaren zu müssen.

### **Kontakt:**

#### **TelefonSeelsorge OÖ – Notruf 142**

Mag.<sup>a</sup> Silvia Breitwieser, Leiterin

Mag.<sup>a</sup> Barbara Lanzerstorfer-Holzner, Referentin

Schulstraße 4, 4040 Linz

Tel.: +43(0)732/73 13 13

Mail: [telefonseelsorge@dioezese-linz.at](mailto:telefonseelsorge@dioezese-linz.at)

Web: [www.ooe.telefonseelsorge.at](http://www.ooe.telefonseelsorge.at)

Chat- und Onlineberatung: [www.onlineberatung-telefonseelsorge.at](http://www.onlineberatung-telefonseelsorge.at)



[www.facebook.com/TelefonSeelsorge142/](https://www.facebook.com/TelefonSeelsorge142/)



<https://www.instagram.com/telefonseelsorge142/>