

Qualität in der Internetseelsorge

Gliederung:

Einleitung

1. Grundsätze zur Internetseelsorge allgemein

- 1.1. Institutionelle Verankerung der Internetseelsorge
- 1.2. Angebot und Zugänglichkeit
- 1.3. Transparenz und Zuverlässigkeit
- 1.4. Qualifikation
- 1.5. Technische und rechtliche Aspekte
- 1.6. Vertraulichkeit
- 1.7. Dialogischer und authentischer Kommunikationsstil

2. Beratende und begleitende Internetseelsorge

3. Geistliche Impulse im Internet

4. Internetgottesdienste

5. Glaubensinformation und Glaubenskommunikation im Internet

Anhang: Entwurf eines Profils für Internetseelsorge-Beauftragte

Einleitung

Die Konferenz der Beauftragten für Internetseelsorge der deutschen Diözesen und die Katholische Arbeitsstelle für missionarische Pastoral (KAMP), Referat Glaubensinformation und Online-Beratung, legen die folgenden Kriterien als Qualitätsstandards für seelsorgliche Arbeit im Internet vor.

Die Standards dienen als Richtschnur für die konkrete Arbeit in der Internetseelsorge in katholischen Institutionen und Einrichtungen. Ebenso sind sie Verständigungs- und Gesprächsgrundlage mit den Verantwortlichen in den Diözesen und Institutionen sowie gegenüber den Gremien und Einrichtungen auf Ebene der Deutschen Bischofskonferenz.

Verpflichtend sind die Vorgaben im staatlichen und kirchlichen Datenschutzrecht. Weitere Kriterien entspringen einem grundlegenden Ethos guter seelsorglicher Praxis.

Die im ersten, allgemeinen Abschnitt gemachten Aussagen treffen auf alle weiteren genannten Punkte ebenso zu. Die Punkte 2 bis 5 sind jeweils als Spezifizierungen zu sehen.

1. Grundsätze zur Internetseelsorge allgemein

Unter Internetseelsorge wird im folgenden seelsorgliches Handeln verstanden, bei dem sich die Kommunikation zwischen den Beteiligten ausschließlich oder im Wesentlichen über das Internet und internetbasierte Dienste (E-Mail, soziale Netzwerke, Apps u.a.) ereignet und das nicht territorial, also etwa auf ein Bistum oder eine Pfarrei, begrenzt ist.

Abzugrenzen davon ist die Verwendung von Internetkommunikation in der Seelsorge vor Ort, welche die lokale Kommunikation ergänzt und unterstützt, aber nicht darauf zielt, Menschen außerhalb der örtlichen Gruppe oder Gemeinde einzubeziehen (z.B. die Verwendung von sozialen Netzwerken oder Messenger-Diensten in der Firmkatechese einer Gemeinde; ein Gottesdienst unter Einbeziehung einer Twitterwall, auf der die vor Ort Mitfeiernden Gedanken einbringen können).

Die Grunddimensionen der Kirche entfalten sich in den verschiedenen Grundformen der Internetseelsorge: im beratenden und begleitenden Seelsorgedialog (Diakonie), in der Glaubensinformation (Verkündigung) und Glaubenskommunikation (Verkündigung, Gemeinschaft), im Internetgottesdienst und -gebet (Liturgie) sowie in Impulsen zum geistlichen Leben (Verkündigung, Diakonie).

Die pastorale Präsenz im Kommunikationsraum Internet und die Teilnahme an seinen Kommunikationsprozessen ermöglichen es der Kirche, von der sich dort entfaltenden und durch technische Entwicklungen sich stets wandelnden Kommunikationskultur zu lernen. Sie bieten Chancen, mit Menschen hörend in Berührung zu kommen, die auf den hergebrachten Wegen nicht oder kaum mit der Kirche in Kontakt sind. Internetseelsorge hat daher grundsätzlich einen missionarischen Charakter.

Aufgrund der hohen Dynamik der technischen und kommunikativen Entwicklung des Internets und – damit einhergehend – der Herausforderungen an die Pastoral ist Internetseelsorge als eigenes, spezialisiertes pastorales Arbeitsfeld zu verstehen.

Die vorliegenden Standards beziehen sich auf institutionell verantwortete Angebote. Im vollen Sinn umfasst der Begriff Internetseelsorge jedoch auch das Engagement von Gläubigen in diesem Bereich in eigener Initiative, das nicht von einer kirchlichen Institution angestoßen und mitgetragen wird (z.B. Glaubenskommunikation von Gläubigen in Blogs und sozialen Netzwerken), sondern dem Apostolat des Gottesvolkes zuzurechnen ist.

1.1. Institutionelle Verankerung der Internetseelsorge

Internetseelsorge, die von einer kirchlichen Institution verantwortet oder angeboten wird, ist ein spezifisches pastorales Arbeitsfeld und soll daher als solches anerkannt und gewürdigt werden. Die Mitarbeiter/innen werden daher dazu beauftragt.

Bei hauptamtlichen Mitarbeiter/innen, die einen Auftrag für den Bereich Internetseelsorge erhalten, ist dies in der Stellenbeschreibung zu berücksichtigen. Ehrenamtliche erhalten eine angemessene Aufwandsentschädigung gemäß den diözesanen Regelungen.

Für alle ist die notwendige Unterstützung, z.B. in Form von Supervision, Fortbildung, Coaching oder der Einbindung in ein Team gewährleistet.

Jede Diözese benennt eine/n Beauftragte/n für Internetseelsorge. Die Aufgabe besteht in der Unterstützung und Vernetzung aller Aktivitäten in diesem Bereich, außerdem im kollegialen Austausch und der Vernetzung mit den Beauftragten der anderen Bistümern (vgl. Anhang: Entwurf eines Profils für Internetseelsorge-Beauftragte vom 25.5.2012).

1.2. Angebot und Zugänglichkeit

Angebote der Internetseelsorge sind grundsätzlich kostenfrei nutzbar und allgemein zugänglich. Die Angebote sind für den Nutzer technisch niedrighschwellig erreichbar. Zielgruppenspezifische Angebote (z.B. nach Alter, Geschlecht, Medium etc.) sind möglich und erwünscht.

Die Nutzer/innen haben die Möglichkeit anonym zu bleiben.

Jeder Anbieter trägt Sorge, dass kirchliches und staatliches Datenschutzrecht uneingeschränkt Anwendung findet.

1.3. Transparenz und Zuverlässigkeit

Die institutionellen Träger des Angebots müssen klar erkennbar sein. Es ist sehr ratsam, dafür die jeweiligen Wort-Bild-Marken zu verwenden.

Art und Umfang des Angebots werden für die Interessent/innen transparent dargelegt. Menschen, die über das jeweilige Angebot hinaus Seelsorge nachfragen, werden von den Seelsorger/innen dabei unterstützt, online oder vor Ort andere Angebote zu finden, die zu ihrem Bedarf passen.

Die beteiligten Seelsorger/innen werden namentlich genannt und in einer dem Angebot angemessenen Form vorgestellt. Ausnahmen sind möglich, wenn die Grundsätze der spezifischen Seel-

sorgeform dies erfordern oder es dem Schutz der Berater/innen bzw. Seelsorger/innen dient (vgl. Telefonseelsorge).

Für die Nutzer/innen ist die dem Angebot angemessene Ausbildung der Seelsorger/innen klar ersichtlich. Das bedeutet konkret, dass möglichst die Ausbildung der Seelsorger/innen stichwortartig benannt wird.

Bei wiederkehrenden Angeboten ist Regelmäßigkeit wichtig; die Nutzer sollen sich auf gewohnte Zeiten und Anlässe verlassen können.

1.4. Qualifikation

Die beteiligten Seelsorger/innen verfügen über eine dem Angebot angemessene pastorale bzw. psychologische oder beraterische Ausbildung. Wo ehrenamtlich tätige Seelsorger/innen zum Einsatz kommen, stellt der jeweilige Träger des Angebotes die Ausbildung im Bereich der Internetseelsorge sicher.

Darüber hinaus sind die Seelsorger/innen mit den verwendeten Medien und den dort üblichen Kommunikationsformen gut vertraut.

Eine spezielle Fortbildung im Bereich der Internetseelsorge ist für haupt- wie ehrenamtliche Seelsorger/innen insbesondere für die beratende und begleitende Internetseelsorge erforderlich. Dazu zählen beispielsweise:

- Grundkurs Internetseelsorge in Kooperation der Bistümer Osnabrück und Hildesheim und des St. Jakobushauses in Goslar (umfasst verschiedene Angebotsformen)
- Ausbildung für beratende Seelsorge im Internet des Bistums Würzburg
- Curriculum zur Fortbildung zur Internetberatung der Kath. Bundeskonferenz Ehe-, Familien-, und Lebensberatung

Unberührt von diesem Papier gelten die spezifischen Ausbildungs-Standards der spezialisierten Fachdienste katholischer Seelsorge, soweit sie über die hier gestellten Forderungen hinausgehen.

1.5. Technische und rechtliche Aspekte

Kommunikationswege, Medien und Dienste werden passend zu Angebot und Zielgruppe ausgewählt.

Gesetzliche Vorgaben und allgemeine Geschäftsbedingungen der genutzten Plattformen und Dienste werden eingehalten. Die staatlichen Datenschutzregelungen und die kirchliche Datenschutzordnung (KDO) finden Beachtung.

Die technischen Voraussetzungen der Angebote entsprechen dem jeweils aktuellen Stand.

1.6. Vertraulichkeit

Nichtöffentliche seelsorgliche Kommunikation im Internet setzt Vertraulichkeit voraus. Wenn die gewählten Kommunikationskanäle Vertraulichkeit nur eingeschränkt gewährleisten können, werden Nutzer/innen darauf hingewiesen.

1.7. Dialogischer und authentischer Kommunikationsstil

Seelsorge im Internet soll keine Kommunikation in nur einer Richtung sein, sondern immer zumindest die Gelegenheit zu Rückmeldungen bieten und nach Möglichkeit die Nutzer/innen ausdrücklich dazu einladen, ihre Fragen und die eigene Lebens- und Glaubenserfahrung einzubringen.

Internetseelsorge bietet daher den Nutzer/innen eine dem Medium entsprechende Rückmelde-möglichkeit an. Soweit es sinnvoll und möglich ist, reagieren die Seelsorger/innen auf Nachrichten der Nutzer/innen zeitnah. Öffentliche Kommunikationswege (z.B. Foren, Kommentarbereiche) werden gegebenenfalls moderiert.

Wortmeldungen und Anfragen der Nutzer/innen sind grundsätzlich ernst zu nehmen und als authentische Äußerungen zu sehen und zu behandeln. Mit Meinungen und Haltungen des Gegenübers, die im Konflikt mit dem christlichen Glauben und der christlichen Lehre stehen, ist sensibel und respektvoll umzugehen. Kritische Anfragen an das Angebot werden wertschätzend behandelt.

Zu einem dialogischen Kommunikationsstil gehören eine ansprechende und verständliche Sprache und eine hohe Sprachqualität. Die Inhalte werden so gewählt, dass sie für die Lebenswirklichkeit der Nutzer/innen Relevanz haben.

Angebote der Internetseelsorge bezeugen das Evangelium und den daraus erwachsenden Glauben der Kirche und geben sie verlässlich wieder. Die Seelsorger/innen kommunizieren und agieren aus ihrer persönlichen Glaubens- und Lebenserfahrung heraus zeugnishaft und authentisch.

2. Beratende und begleitende Internetseelsorge

In der beratenden und begleitenden Internetseelsorge machen Seelsorger/innen das Angebot eines persönlichen und vertraulichen Austauschs über eine vom Ratsuchenden eingebrachte Lebens- oder Glaubenssituation mit dem Ziel, den Anfragenden eine neue Sicht auf ihre Situation und erste Schritte zu einer Lösung zu ermöglichen. Die Kommunikation erfolgt schriftlich, vor allem über gesicherte Mailsysteme und/oder Chats.

Der beratenden Internetseelsorge verwandt, aber mit anderer Akzent- und Zielsetzung, sind die Online-Angebote der geistlichen Begleitung und der Begleitung von Internetexerzitien. Hier steht weniger die akute, möglicherweise krisenhafte Lebenssituation, sondern eher ein Prozess geistlicher Klärung und Entwicklung im Vordergrund.

Der Schaffung eines guten und vertrauten Kommunikationsraums dient eine klare Beschreibung des Angebots, auf deren Grundlage sich Interessent/innen für oder gegen die Nutzung entscheiden können. Dazu gehören ein Raster möglicher Themen, eventuelle Ausschlussgründe vom Angebot, im

Fall einer begrenzten Zielgruppe eine klare Definition (z.B. bei Altersgrenzen) sowie Aussagen über die Häufigkeit und Gesamtdauer des Kontakts, Reaktionszeiten und Grenzen des Angebots.

Unter Umständen können Vorgaben wie Häufigkeit, Dauer und Antwortzeiten im Einzelfall auch zwischen Seelsorger/in und dem/der Anfragenden abweichend vereinbart werden.

In der Regel bleibt die seelsorgliche Kommunikation auf das gewählte Medium beschränkt. Ein Wechsel auf andere dienstliche oder private Kommunikationswege wie Telefon oder E-Mail ist nicht vorgesehen. Im Einzelfall kann ein Medienwechsel jedoch sinnvoll und ratsam sein.

3. Geistliche Impulse im Internet

Geistliche Impulse haben das Ziel, Menschen bei ihrer spirituellen Suche zu unterstützen, sie mit der Frohen Botschaft in Kontakt zu bringen und ihnen zu helfen, das Evangelium für ihr eigenes Leben zu erschließen. Als Unterbrechung öffnen sie den Alltag für Lebens-, Sinn- und Glaubensfragen.

Geistliche Impulse können mit dem Angebot einer direkten persönlichen Begleitung in einem bestimmten Zeitraum zu Online-Exerzitien kombiniert werden.

Die Gestaltung von Impulsen richtet sich stark nach der Zielgruppe, für die sie gedacht sind. Daher muss der Anbieter eine bewusste Entscheidung für eine Zielgruppe treffen. Form (Text, Bild, Text/Bild, Video, Audio), Stil und Ästhetik der Impulse sowie die Kanäle (E-Mail, Website, Social Media, Apps), über die sie verbreitet werden, müssen entsprechend gewählt werden.

Entsprechend dem Charakter der Internetkommunikation sollen geistliche Impulse im Netz dialogisch gedacht werden und eine Gelegenheit zur Glaubenskommunikation bieten.

Die Autoren verstehen ihre Impulse als authentische eigene Glaubenszeugnisse, die aus der persönlichen Lebens- und Glaubenserfahrung kommen. Inhaltliche Richtschnur sind dabei das Evangelium und der katholische Glaube. Inhalte aus nichtchristlichen Religionen oder ohne religiösen Hintergrund können verwendet werden, wenn das sinnvoll erscheint und sie dem christlichen Glauben nicht widersprechen.

4. Internetgottesdienste

Liturgische Online-Angebote laden Menschen dazu ein, verbunden über das Internet gemeinsam zu beten und den Glauben zu feiern. Internetliturgie ermutigt die über das Internet Mitfeiernden zur Interaktion und gibt ihnen Raum, ihre Gedanken und Anliegen in die gemeinsame Feier einzubringen. Sie sind dazu während des gesamten Gottesdienstes oder zumindest an bestimmten Punkten ausdrücklich eingeladen.

Eine bloße Übertragung eines an einem bestimmten Ort gefeierten Gottesdienstes über das Internet – entsprechend einer Radio- oder Fernsehübertragung – wird hier nicht als Internetgottesdienst verstanden. Ebenso werden Gottesdienste, bei denen die an einem Ort versammelten Teilnehmer sich über Internetdienste beteiligen (z.B. Twitterwall im Gottesdienst), ohne dass entfernte Teilnehmer

angesprochen und einbezogen werden, nicht als Angebote der Internetseelsorge, sondern als Teil der Seelsorge vor Ort betrachtet.

Für ein liturgisches Angebot im Internet ist genau zu prüfen, welche Medien und Kommunikationskanäle geeignet und angemessen sind.

Die Gestaltung von Internetgottesdiensten orientiert sich am grundlegenden Aufbau von Feierformen der Kirche (Eröffnung, Schriftverkündigung, Gebet, Antwort der Gläubigen, Abschluss) und soll den Möglichkeiten und Gepflogenheiten des jeweiligen Mediums bzw. Kommunikationskanals entsprechend gewählt werden. Experimentelle Formen sind möglich, müssen aber immer noch eindeutig als Gottesdienst erkennbar sein.

Ein liturgisches Angebot braucht einen angemessenen Rahmen, der es von sonstiger Kommunikation abhebt und ihm einen eigenen Raum schafft. Dazu gehört ein erkennbar abgegrenzter Zeitraum, der für die Liturgie reserviert ist. Unter Umständen ist ein nur für den Gottesdienst bestimmter Kommunikationskanal (z.B. ein nur zeitlich begrenzt geöffneter Chatraum) sinnvoll.

5. Glaubensinformation und -kommunikation im Internet

Angebote der Glaubensinformation vermitteln und erschließen den christlichen Glauben (z.B. in Form von Texten, Videos, Bildern). Angebote der Glaubenskommunikation laden zum Nachdenken und Gespräch über Glaubens Themen ein (z.B. in Blogs, Social-Media-Auftritten, Chats).

Die Frohe Botschaft als Kern des Glaubens und die Glaubens tradition der Kirche sollen so bezeugt werden, dass für die Nutzer/innen ein Bezug zu ihrer Lebenssituation sichtbar werden kann.

In beide Angebotsformen fließt das persönliche Glaubenszeugnis der Seelsorger/innen ein. Es ergänzt die objektiv informierende Darstellung der kirchlichen Glaubenslehre. Im Sinne eines authentischen Zeugnisses können auch eigene Glaubensfragen der Seelsorger/innen im Gespräch thematisiert werden. Im Dialog mit den Nutzer/innen verstehen sich die Seelsorger/innen nicht nur als Gebende, sondern auch als Lernende und Empfangende.

Glaubensinformation ist grundsätzlich öffentlich, Glaubenskommunikation kann sich sowohl öffentlich als auch in einer geschlossenen Gruppe oder im Zweierkontakt ereignen. Beide Formen unterscheiden sich in der Gesprächsführung von z.B. Internetberatung oder beratender Internetseelsorge.

Ein Wechsel zu Angeboten der beratenden oder begleitenden Internetseelsorge kann notwendig sein und soll vom Seelsorger / der Seelsorgerin bei Bedarf angeboten werden.

Konferenz der Internetseelsorge-Beauftragten und Katholische Arbeitsstelle für missionarische Pastoral, 22.9.2016

In dieser Fassung als Diskussionspapier entgegengenommen von der Konferenz der Seelsorgeamtsleiter, 30.11.2016

(Anhang: Entwurf eines Profils für Internetseelsorge-Beauftragte vom 25.5.2012)

Entwurf eines Profils für Internetseelsorge-Beauftragte

Kompetenzen:

Neben theologischer Kompetenz und pastoraler Erfahrung benötigt ein/e Internetseelsorge-Beauftragte/r eine reflektierte Praxis mit dem Medium Internet und seinen Anwendungen, insbesondere Social Media. Er/sie verfügt in diesem Bereich über ein gutes Grundwissen und die Bereitschaft, die weitere technologische und pastoralpraktische Entwicklung mitzuverfolgen. Notwendig sind auch gute kommunikative und koordinierende Fähigkeiten.

Er/sie sollte selbst Erfahrung mit Internetseelsorge-Projekten gesammelt haben.

Aufgaben:

Ein/e Internetseelsorgebeauftragte/r ist Ansprechpartner/in im Bistum für alle, die Internetseelsorge-Projekte durchführen wollen. Er/sie ist über laufende Initiativen und deren Träger informiert, vernetzt die interessierten Haupt- und Ehrenamtlichen und kann evtl. Unterstützung geben oder Kooperationen vermitteln.

Er/sie ist Ansprechpartner/in für den/die Seelsorgeamtsleiter/in in Sachen Internetseelsorge und steht im Austausch mit den Vertretern anderer pastoraler Fachbereiche im Bistum. Er/sie steht in Kontakt mit Referat 4 der Arbeitsstelle KAMP und anderen Internetseelsorge-Beauftragten zum Informationsaustausch und für eventuelle Kooperationen mit anderen Bistümern. Er/sie nimmt an der überdiözesanen Konferenz der Internetseelsorgeverantwortlichen teil.

Er/sie entwickelt und realisiert selbst entsprechende Projekte auf Bistumsebene bzw. in Kooperation mit anderen Bistümern oder Institutionen; dabei sind insbesondere pastorale Initiativen für bestimmte Zielgruppen im Blick.

Er/sie organisiert evtl. Fortbildungen zum Thema für haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter.

Beschäftigungsumfang:

Einer/einem Internetseelsorge-Beauftragten soll je nach Größe und Internet-Engagement des Bistums ein angemessener Beschäftigungsumfang für diese Tätigkeit zur Verfügung stehen. Unter Umständen können auch mehrere Bistümer eine/n gemeinsame/n Internetseelsorge-Beauftragte/n benennen.

*Erarbeitet mit der Konferenz der Internetseelsorge-Beauftragten
25.5.2012*

*Andrea Imbsweiler
Referentin für Glaubensinformation und Online-Beratung
KAMP e.V., Erfurt*