

50 Jahre

TELEFONSEELSORGE OÖ
NOTRUF 142

HIER HÖRT EIN MENSCH

ZUHÖREN • MITGEHEN • ENTLASTEN.

142
TELEFON
SEELSORGE



PRESSEKONFERENZ

Schreiben wir darüber!

Die Chatberatung als neuer Beratungszweig der TelefonSeelsorge

Montag, 10. Oktober 2016

GesprächspartnerInnen:

Hofrat i. R. Dr. Michael Katzensteiner, Koordinator der Chatberatung der Psychologischen Studierendenberatung Österreichs, Psychologe, Supervisor, Coach und Psychotherapeut

Doris Bauer, MSc, Projektleiterin Chatberatung

Mag.^a Silvia Breitwieser, Leiterin TelefonSeelsorge OÖ – Notruf 142



www.onlineberatung-telefonseelsorge.at



Erfahrungen mit der Beratungsform „Chat“

Chatberatung ist als niederschwelliges Angebot für Jugendliche und junge Erwachsene konzipiert,

- die ihr gewohntes Medium benützen wollen (die lieber schreiben als reden)
- die ein gelegentliches Gespräch suchen (bspw. als Hinführung zu einer Beratung oder Therapie),
- die unter sozialem Druck stehen,
- die aus Angst oder Scham eine Distanz zum/zur Berater/in benötigen (psychischer Schutz)
- die dringender Hilfe bedürfen, aber lange auf ihre Behandlung warten müssen.

Die Beratung erfolgt **anonym und kostenlos**. Der sicher verschlüsselte **beranet-Server** erlaubt eine geschützte Verbindung zwischen Ratsuchenden und Berater. Keine Beratungsdaten können nach „außen“ gelangen.

Beispielsweise in der Chatberatung der psychologischen Studierendenberatung (<https://www.studierendenberatung-online.at/startseite.html>) betreffen etwas mehr als die Hälfte der Anlässe unserer Klientel persönliche und psychische Probleme: vor allem Ängste, Beziehung zu Partnern, Freunden, Eltern, Lehrenden. In der Chatberatung sind immer wieder auch äußerst gravierende und **akute Krisensituationen** Anlässe, in den Chatraum zu gehen. **Das heißt: für die Chatberatung der Telefonseelsorge besteht dringender Bedarf!**

Gerade Menschen mit Angststörungen sind oft nicht in der Lage eine Psychotherapiepraxis oder eine entsprechende Einrichtung aufzusuchen bzw. dort auch nur anzurufen. Sie müssen dafür erst vorbereitet werden. Dies gilt auch für Ratsuchende mit depressiven Störungen und erst recht für diejenigen, die ein stark schambesetztes Trauma erlitten haben. Oft glauben verzweifelte Menschen sich gar keine Zeit nehmen zu dürfen in eine regelmäßige Behandlung zu gehen und manchmal ist dies wirklich nicht möglich. Man denke an eingeschränkte Mobilität, Pflege von Angehörigen, Kinderbetreuung, Arbeitsdruck, eingeschränkte Finanzmittel usw. Übrigens auch gebildete Menschen finden sich im „Psychodschungel“ oft nicht zurecht und wissen nicht, an wen sie sich mit ihren Problemen wenden können.

Vielen dieser Leute **kann wirksam geholfen** werden. Schon 2011 stellte Prof. Dr. Christine Knaevelsrud im Gespräch mit der Süddeutschen Zeitung (vom 25.08.) fest "Die Diskussion um die prinzipielle Wirksamkeit von Online-Therapien brauchen wir nicht mehr zu führen. Die Nachweise liegen vor ..." Ein Beispiel: das renommierte „ Journal of Affective Disorders „ (Jänner 2014) beschreibt am Beispiel von depressiven Patienten, dass der Effekt der Onlinebehandlung auch nach Monaten anhält. [http://www.jad-journal.com/article/S0165-0327\(13\)00512-0/abstract](http://www.jad-journal.com/article/S0165-0327(13)00512-0/abstract) Ähnliches gilt auch für Angststörungen. (Verwiesen sei auf den interessanten Übersichtsartikel in der WELT von Fanny Jiménez am 25.11.2014 <https://www.welt.de/gesundheit/psychologie/article134704968/So-erstaunlich-effektiv-sind-Online-therapien.html>). Vor allem kann dies zurecht auch für die ERSTE HILFE angenommen werden, welche die Telefonseelsorge so erfolgreich leistet.

50 Jahre

TELEFONSEELSORGE OÖ
NOTRUF 142

HIER HÖRT EIN MENSCH

ZUHÖREN • MITGEHEN • ENTLASTEN.

142
TELEFON
SEELSORGE



Die Wirksamkeit der Chatberatung besteht meines Erachtens darin, dass die Ratsuchenden allein schon durch das Niederschreiben ihrer Probleme **mit sich selbst in Kontakt kommen** und diese aus ein bisschen mehr Distanz betrachten können. Das wiederum ist die Voraussetzung, sich auf ein Gegenüber einzulassen, das immer wieder Anstöße gibt, an den Dingen, die wehtun, dranzubleiben. Die Möglichkeit das Protokoll auszudrucken, gibt die Gelegenheit, die Beratungsinhalte **nach der Sitzung zu verarbeiten** und so die **eigene Realität schrittweise im neuen Licht wahrnehmen** zu lernen.

Zur Zukunft: Die digitale Welt und damit auch die Möglichkeiten zur Onlineberatung sind bekanntlich rasanten Änderungen unterworfen. Damit ist auch der Bedarf gegeben hinsichtlich der Onlineberatung Schritt zu halten. Meines Erachtens sollte etwa in nächster Zeit ein Augenmerk auf die Entwicklung besonders geeigneter Tools für Beratung und Förderung psychischer Gesundheit (auch in Verbindung mit Gesundheit generell!) zur Verwendung auf Mobile Devices gerichtet werden. (Das von der Telefonseelsorge verwendete Programm von beranet ist schon Smartphone tauglich). Die herkömmliche psychologische Behandlung und Psychotherapie wird damit nicht überflüssig – im Gegenteil: die Ratsuchenden kommen idealerweise mit Hilfe des digitalen Angebots besser vorbereitet in die für sie richtige Behandlung.

Die Ratsuchenden sollen nämlich nicht nur auf uns zugehen, sondern wir auch auf sie.

Kontakt:

Hofrat i. R. Dr. Michael Katzensteiner

Koordinator der Chatberatung der Psychologischen Studierendenberatung Österreichs des bmwfw

Klinischer- und Gesundheitspsychologe, Supervisor, Coach und Psychotherapeut

4600 Wels/Schleissheim, Blindenmarkter Straße 62

Mobilitel. +436765075534

michael.katzens@gmx.at,

www.michaelkatzensteiner.com

50 Jahre

TELEFONSEELSORGE OÖ
NOTRUF 142

HIER HÖRT EIN MENSCH

ZUHÖREN • MITGEHEN • ENTLASTEN.

142
TELEFON
SEELSORGE



Schreiben tut der Seele gut

Das „Chatten“ ist für viele Menschen ein selbstverständlicher Teil ihrer Kommunikation geworden. Sei es nun, dass abends mit Freunden per Skype gechattet wird oder anonym in Foren oder Chatrooms Gedanken ausgetauscht werden. Im Chat erscheint es häufig einfacher, über belastende und intime Themen zu sprechen. Weder kenne ich mein Gegenüber, noch sehe oder höre ich es. Paradoxerweise erleichtert gerade diese „Kanalreduktion“ offen über Belastendes zu sprechen und führt sogar zu einer Steigerung des Empfindens in Bezug auf das unbekannte Gegenüber. Anonymität und räumliche Distanz bieten zusätzlich einen Schutzmantel, der offene Gespräche im „Chatroom“ entstehen lässt.

„Ich verletze mich selbst, um meine Trauer nicht spüren zu müssen...“

„Ich werde in der Schule gemobbt...“

„Meine Freundin hat sich von mir getrennt und ich bin am Boden zerstört...“

So oder so ähnlich beginnen Gespräche im „Chatroom“ der Telefonseelsorge. Die Themen sind breit gestreut von Selbstverletzung und Suizidgedanken über Sexualität und Cyber-Bullying.

An wen richtet sich das Angebot?

Chatberatung ist besonders konzipiert für Personen, denen computervermittelte Kommunikation alltagsvertraut ist (Jugendliche und junge Erwachsene). Auch Menschen, denen es leichter fällt, ihre Gedanken niederzuschreiben als auszusprechen und Personen, für die herkömmliche Beratungsformen zunächst eine zu große Hemmschwelle darstellen, sollen angesprochen werden. Damit bietet die Chatberatung eine wichtige Ergänzung zur Emailberatung, welche die TelefonSeelsorge Oberösterreich seit 2012 anbietet.

Ziel der Chatberatung ist es, Ratsuchende in Lebenskrisen zu unterstützen und zu entlasten sowie am Ende jedes Chats gemeinsam neue Perspektiven zu erarbeiten. Der Chatroom der TelefonSeelsorge soll als Ort vertrauenswürdiger und unterstützender Begegnung wahrgenommen werden.

Wie funktioniert Chatberatung?

Die Beratung im Einzelchat findet in einem geschützten virtuellen Beratungsraum (Chatraum) nach vorheriger Terminvereinbarung zwischen einem Ratsuchenden und einer BeraterIn statt. Eine spezielle Verschlüsselung gewährleistet Sicherheit und Datenschutz. Die Beratungstermine dauern zirka 45 Minuten und können auf der Homepage der TelefonSeelsorge gebucht werden.

www.onlineberatung-telefonseelsorge.at



Die ehrenamtlichen ChatberaterInnen bringen als Qualifikation die fundierte Ausbildung der TelefonSeelsorge mit und verfügen über mehrjährige Erfahrung am Telefon. Zusätzlich haben alle ChatberaterInnen eine Zusatzausbildung bei Herrn Mag. Gerhard Hintenberger in Chatberatung durchlaufen, die neben spezieller Gesprächsführung in der Chatberatung auch einen intensiven Übungsteil und Supervision umfasst.

Chatberatung als Wachstumsfeld

Die Chatberatung – als moderne und zukunftsweisende Beratungsform – wird in anderen Ländern bereits seit geraumer Zeit erfolgreich eingesetzt. Da die Chatberatung als Sonderform der Onlineberatung unmittelbare Kommunikation ermöglicht, kann sie als besonders effektiv betrachtet werden. Aus diesen Gegebenheiten heraus entschied sich die TelefonSeelsorge dazu, Chatberatung als zusätzlichen Beratungszweig (neben Telefon- und Emailberatung) ins Leben zu rufen.

In der Chatberatung wird österreichweit eng zusammengearbeitet, um ein regelmäßiges und verlässliches Chatberatungsangebot zur Verfügung stellen und stetig ausbauen zu können.

Besonders die Affinität der jungen Erwachsenen zu dieser neuen Kommunikationsform sowie das kostenlose und niederschwellige Angebot machen die Chatberatung zu einem aussichtsreichen Beratungsangebot.

Internationaler Tag seelischer Gesundheit

Der Welttag seelischer Gesundheit (10. Oktober) wurde erstmals 1992 auf die Initiative der „World Federation for Mental Health“ gefeiert. Der Tag dient dazu, eine Bewusstheit für psychische Erkrankungen zu schaffen und somit Stigmatisierung, Isolation und Diskriminierung entgegenzuwirken.

Die TelefonSeelsorge Oberösterreich möchte anlässlich des Welttages seelischer Gesundheit mit dem Projekt Chatberatung einen Beitrag zur Förderung der psychischen Gesundheit leisten. Speziell Jugendliche und junge Erwachsene sollen auf die Möglichkeit aufmerksam gemacht werden, sich in schwierigen Lebenssituationen kostenlos, anonym und unmittelbar über das geschriebene Wort an einen Chatberater der TelefonSeelsorge wenden zu können.

Kontakt:

Doris Bauer, MSc, Projektleiterin Chatberatung

Mag.^a Silvia Breitwieser, Leiterin der TelefonSeelsorge OÖ – Notruf 142

TelefonSeelsorge Oberösterreich – Notruf 142

Schulstraße 4, 4040 Linz

Tel.: +43(0)732/73 13 13, Mail: telefonseelsorge@dioezese-linz.at

Web: www.onlineberatung-telefonseelsorge.at