

Uwe Holschuh

Praxisbericht „Kummernetz“ vernetzter Hilfe und Beratung im Internet

Von Ende 1996 bis 2003 hat sich das Angebot von einer einfachen privaten Homepage mit Email-Link und Ein-Mann-Lebensbegleitung zu einer Kommunikations- und Beratungsplattform für Erwachsene, Kinder und Jugendliche in schwierigen Lebenssituationen entwickelt mit zur Zeit 32 qualifizierten ehrenamtlichen Mitarbeitern/innen im Beratungsbereich, 20 Moderatoren und Admins und 1200 Besuchern/innen am Tag.

1. Die Entwicklung im Überblick

1.1 Vorüberlegungen

Erste Ansätze, mit einem Kummer-Angebot ins Internet zu gehen, ergaben sich schon 1993 durch meine seelsorgliche Arbeit im Rahmen meiner Ausbildung zum Pastoralreferenten in einer städtischen Kirchengemeinde. Ich vermutete hinter den Klingeln der Hochhäuser und in der Anonymität der Stadt so manches Leid. Zwar lernte ich so manches neue Gesicht kennen, aber beistehen und helfen konnte ich in dieser Zeit nur wenigen Menschen, von einigen Mitgliedern der Kerngemeinde abgesehen. Das machte mich unzufrieden. Seelsorge hatte ich mir anders vorgestellt, näher an der Not der Menschen in unserer modernen Gesellschaft. Aber so leicht wollte ich noch nicht aufgeben. Gab es nicht geeignetere Kommunikationsformen, um niederschwelliger mit Menschen in Not in Kontakt zu kommen? Ich dachte an eine Telefonseelsorge-Ausbildung, zeitgemäße Formen offener Seelsorge und auch an Seiten am Computer: im Bildschirmtext (BTX) oder in Mailboxen. Aber das war ohne gewaltige Kosten als Anbieter überhaupt nicht möglich. Das Internet hingegen bot kostenlose Seitengestaltung, allerdings war der Zugangszeitpunkt zunächst recht teuer.

1.2 Start des Projektes (1996/97)

Ende 1996 wagte ich dann das Experiment mit einer kleinen, privaten Homepage und bot Krisenbegleitung per Email an, ein offenes „Ohr“, schriftliche Kommunikation mit weitgehend anonymem Absender. Im Rahmen meiner seelsorglichen Ausbildung hatte ich u.a. Kurse in Gesprächsführung und eine klinische Seelsorgsausbildung absolviert. Als Student hatte ich zudem in einigen Sitzungen mit einem Sozialpädagogen die in der Gesprächstherapie-Ausbildung (GwG) angewandte Ge-

sprächspsychotherapie sehr positiv erlebt und mich in *Tausch & Tausch* (1990) eingelesen, die mich mit ihrem Konzept eines gesprächstherapeutischen Miteinanders der Gesellschaft begeistert hatten. In den Jahren 1998 bis 2000 war das Studium dieses Buches daher eine der Eingangsvoraussetzungen für die Mitarbeit in einem Kummernetz-Begleitungsteam (später dann *Naumann* 1996). Es ging mir primär um eine empathische, klientenzentrierte Grundhaltung, und kaum um einen lösungsorientierten noch um einen systemischen Ansatz.

Im Frühjahr 1997 kamen im Schnitt 2 Besucher am Tag auf der Homepage vorbei und jeden Monat ergab sich ein neuer Begleitungskontakt. "*Momo Kummerkasten Online*" nannte ich damals das Internetangebot (nach *Michael Endes* Romanfigur Momo).

1.3 Erste Entwicklungen (1997-1999)

Mit der Zeit entstand die Idee, Leute mit Kummer virtuell zusammenzubringen, damit sie einander helfen und in Kontakt kommen können bzw. um den Kontakt zu anderen herzustellen, die Zeit und Energie hatten zum Zuhören und zum Einfach-Da-Sein: erste Ansätze für das Prinzip der vernetzten Hilfe, ein heute nicht mehr wegzudenkender Teilbereich des Angebotes. Die Idee des Selbsthilfenetzwerkes war geboren und ich programmierte es in mühevoller Kleinarbeit, experimentierte, entwickelte es weiter und arbeitete mich damit in die Programmiersprache Perl ein.

Im Frühjahr 1998 kamen schon 10 Besucher am Tag auf die Homepage und ich baute weiter aus, indem ich dem Projekt erstmals eine eigene Domain reservierte: *frust.com*, alles natürlich auf eigene Kosten, ein spannendes, aber teures Hobby. Der Jahresschnitt pendelte sich bei 40 Besucher/innen am Tag ein und die Lebensbegleitungen per E-Mail häuften sich, darunter immer wieder auch einige, die sich dialogisch länger hingen. Im Sommer 98 war Krisenstimmung in meiner Familie angesagt wegen meiner arbeitsmäßigen Belastung. Ich bewältigte es alleine nicht mehr. Aufgrund dessen, dass das Angebot immer bekannter wurde, rief ich auch im Sommerurlaub per Notebook und Handy im Ausland Emails ab und beantwortete sie. Ein Team ehrenamtlicher Helfer musste her! Es war wider Erwarten kein Problem, hilfsbereite Menschen zu finden, die mitmachen wollten: quer aus Deutschland. Ich hatte im öffentlichen Bereich eine Sonderform eines Gästebuches entwickelt: Besucher trugen ihre Probleme dort ein; andere Besucher antworteten den Ratsuchenden etwas dazu: per Email. Die Neueinträge in das Gästebuch konnte man sich automatisiert regelmäßig zusenden lassen. Der hieraus entstehende Abonnentenkreis wuchs und unter den Abonnenten/innen fand ich auch Menschen, die bereit waren, aus der Anonymität herauszutreten und sich mit Foto und Vorstellung auf meinen Internetseiten als Ansprechpartner/innen darzustellen. Sie konnten

dann auch von Ratsuchenden per Email direkt angeschrieben werden. Dazu kam, dass der deutsche Provider, auf dessen Serverrechner die Seiten und Programme von frust.com zu diesem Zeitpunkt liefen, Konkurs anmeldete, alle Rechner abschaltete, sich um nichts mehr kümmerte und auch die Domains nicht freigab. Ein Technik-Umzug unter erschwerten Bedingungen war angesagt. Der Domainname frust.com verwies nach einigen Schwierigkeiten dann doch auf einen virtuellen Server auf einem Rechner in den USA.

1999 stieg die Zahl der Homepage-Besucher auf durchschnittlich 100 am Tag und in der Begleitung arbeiteten 4 Männer und 4 Frauen ehrenamtlich mit. Mit Hilfe dieses kleinen Teams ließen sich die Anfragen einigermaßen bewältigen. Dabei setzten wir für das Team (wie zuvor schon für meine Person) auf das Prinzip, dass die/der Ratsuchende ein Foto der Kontaktperson im Team Lebensbegleitung sieht, einen Vorstellungstext lesen kann und sich dann die Person seiner Wahl aussucht. Ich initiierte einen Förderkreis, um meine finanzielle Belastung als alleiniger „Sponsor“ meines Angebotes etwas zu dämpfen. Die Abonnentenzahl im Netzwerk nahm schnell zu und es ergaben sich aufgrund der steigenden Belastung des Systems immer wieder neue technische Engpässe, die gelöst werden mussten.

1.4 Jüngere Entwicklungen (1999-2003)

Aufgrund der gestiegenen technischen Anforderungen wurde Anfang 1999 ein erneuter Providerwechsel notwendig, wieder zurück nach Deutschland. Das Angebot, das unter frust.com erreichbar war, nannte sich inzwischen „Deutschlands Netzwerk gegen Kummer“. Mit dem Umzug registrierte ich daher auch einen neuen Domainnamen: kummernetz.de. Im Herbst 1999 bot mir das Bistum Würzburg probeweise auf 3 Jahre eine halbe Stelle Internetseelsorge für Kummernetz und Koordination von seelsorge.bistum-wuerzburg.de an. Das war eine große Erleichterung, da die ganze Nebenbei-Arbeit sich inzwischen neben meiner Vollzeit-Tätigkeit als Religionslehrer stark ausgeweitet hatte.

Im Dezember 1999 kamen ca. 2000 Besucher. Über 1100 Emailadressen waren zum selektiven Abo nach Favoritenthemen in den Verteiler eingetragen. Im Januar 2000 startete ein neues, zweites Team bei Kummernetz: das Team Seelsorge mit katholischen und evangelischen Seelsorger/innen aus verschiedenen Bistümern und Landeskirchen. Erstmals fanden Teamtreffen und Jahresfortbildungen statt, auf eigene Kosten der Mitarbeiter/innen. Beständig wurde auch technisch nachgebessert und ausgebaut.

Im Herbst 2000 gründeten einige Mitarbeiter/innen einen Verein. Dieser Verein ist heute Träger des Angebots. Er hat die Website mit vielen

Programmen und Seiten, einer internen Mitarbeiter- Kommunikationsstruktur, Domains für Deutschland, Österreich und Schweiz und damit u.a. auch die Technik-Kosten übernommen. Inzwischen hat der gemeinnützige Kummernetz e.V. 80 Mitglieder.

Anfang 2001 kamen monatlich ca. 15 000 Besucher. Die Kapazitäten und technischen Möglichkeiten des kostengünstigen Massenhosters waren ausgereizt und nicht mehr zufriedenstellend. Kummernetz zog daher im ersten Quartal des Jahres 2001 zu einem neuen Provider um, der ausreichend Rechenkapazität auch zu Spitzenzeiten, gute Backbo-
neanbindung und entsprechend Service anbot.

Im Mai 2001 hatte Kummernetz seine bisher höchste Besucherzahl: 65000 Besucher. Seither haben sich die Visits bis heute auf durchschnittlich 1200 am Tag eingependelt.

Ende 2001 gelang es, *Ulrich Schaffer* zu einer Mitarbeit bei Kummernetz zu begeistern. Der bekannte Fotograf und spirituelle, lyrische Buchautor übernimmt seither eine Rubrik „Impulse“ mit Themen wie „Der Krieg“; „Unser Partner gehört uns nicht“; „Begleitung“; „Mach nur einen Schritt in die richtige Richtung“; „Loslassen“ und setzt damit einen ermutigenden Gegenakzent zu den vielen Problemen von Ratsuchenden.

Ende 2002 fand Kummernetz mit dem Bistum Würzburg den ersten offiziellen Kooperations- und Förderpartner. Das Bistum bietet einerseits Internetseelsorge über www.seelsorge.bistum-wuerzburg.de an. Zudem klinken sich die Würzburger Internetseelsorger/innen mit großem Erfolg im Partner-Bereich bei Kummernetz mit ein. Die Seelsorgeabteilung der Diözese erhofft sich über Kummernetz eine überregionale Vernetzung von Internetseelsorge- und Beratungseinrichtungen. Aufgrund der Förderung konnten im Sommer 2002 erstmals(!) die Fahrtkosten der ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen zur Jahresfortbildung erstattet werden.

Auf dem ökumenischen Kirchentag 2003 in Berlin war Kummernetz mit einem eigenen Stand auf der Agora vertreten. Kummernetz versteht sich inzwischen als ökumenische und beratende Einrichtung, die den ganzen deutschsprachigen Raum umfasst, und möchte als professionelle und übergreifende Einrichtung mit anerkannten Beratungseinrichtungen, evangelischen Landeskirchen, katholischen Diözesen und Mitgliedskirchen der ACK Kooperationen eingehen und Synergien nutzen. Ende 2003 wurde daher vom Vorstand ein neues Kooperationskonzept in Kraft gesetzt, das Formen der Zusammenarbeit mit Einrichtungen differenziert und vereinfacht.

2. Struktur und Konzept von Kummernetz

2.1 Selbstverständnis

Kummernetz ist eine Schnittstelle zwischen Menschen in verschiedenartigen Lebenskrisen und sozial engagierten Menschen. Es wendet sich an Erwachsene, Jugendliche und Kinder im deutschsprachigen Raum (www.kummernetz.de, www.kummernetz.at, www.kummernetz.ch) und zwar an Menschen, die bei Kummer, Krisen und Lebensproblemen Austausch und erste Hilfe(n) suchen, aber auch an Menschen, die helfen, zuhören und ermutigen wollen. Kummernetz differenziert sein Angebot nach Altersgruppen: Die Bereiche für Kinder (bis etwa 12 Jahre), Jugendliche (etwa 12-18 Jahre) und Erwachsene können von außen jeweils direkt besucht werden. Ratsuchende finden zahlreiche Impulse, Informationen und Links zur *Selbsthilfe*. In Foren, Chats und mittels Kummerzeichnungen können sich Menschen *gegenseitige Hilfe* leisten. *Begleitende Hilfe* bieten derzeit 32 ehrenamtliche Mitarbeiter/innen per Email und Zweierchat an.

Kummernetz präsentiert sich auch als geeignete Plattform für institutionelle Anbieter von Fachberatung, präventiver Beratung, sowie für Einrichtungen der Internetseelsorge der evangelischen und katholischen Kirche(n).

2.2 Vernetzte Hilfe

2.2.1 Gegenseitige Hilfe

Das Angebot zu gegenseitiger Hilfe ist ein wesentlicher Bestandteil von Kummernetz. Das Bild eines tragenden, auffangenden „Netzes“ im Domainnamen wird hier am deutlichsten verwirklicht.

- *Die Foren*

Die stark genutzten öffentlichen Foren für Erwachsene, Jugendliche und Kinder bieten die Möglichkeit, eigenen Kummer öffentlich und dennoch anonym ins Kummernetz zu stellen. Dazu ist lediglich eine funktionierende Email-Adresse nötig [2000: 1.440, 2001: 2.100 neue Kummereinträge]. Antworten auf Foreneinträge können öffentlich gepostet werden, wobei Moderator/innen darauf achten, dass die Regeln für die Forennutzung eingehalten werden [2000: 6.315, 2001: 8.662 gepostete Antworten]. Antworten können auch privat per Email mitgeteilt werden. Diese Möglichkeit wird durch ein differenziertes Abonnement-System der Foreneinträge unterstützt. Optionale Benachrichtigungen per Handy oder Pager ermöglichen rasche Reaktionen. Auf diese Weise erhält der/die Anfragende öffentlich und privat viele verschiedene Sichtweisen zu seinem/ihrem Kummer, die ihm/ihr neue Blickpunkte eröffnen können. Viele Forenteilnehmer/innen stellen nicht nur ihren eigenen Kum-

mer in die Foren, sondern antworten auch auf die Anfragen anderer. So nimmt die Vision eines Systems, in dem Menschen einander helfen bei Kummernetz Gestalt an.

- **Die Chats**

Die Chats für Erwachsene, Jugendliche und Kinder bieten die Möglichkeit, sich unmittelbar und in Echtzeit mit anderen Menschen über Kummer auszutauschen, Betroffene und Leidensgenossen zu finden, aber auch zuzuhören und zu helfen. Chat-Administrator/innen bieten technische Hilfestellung, achten auf die Einhaltung eines fairen Umganges und bemühen sich darum, dass User/innen Gesprächspartner/innen finden können. Alle User/innen haben die Möglichkeit, virtuelle Räume anzulegen, die sich zum Schutz der Privatsphäre abschließen lassen. Einladungen der User/innen zu Chatterminen (suche/biete Gespräch) werden rechtzeitig öffentlich angezeigt und zusätzlich per Email an die Abonnent/innen der Foreneinträge versandt. Ein Belegungssystem bietet zudem die Gelegenheit, Termine für Zweier-Chats zu buchen, die von Begleiter/innen bei Kummernetz angeboten werden. Der Verein betreibt dazu eine hochwertige, sehr leistungsfähige Chatsoftware.

- **Zeichnungen**

Kummerzeichnungen können online durch ein Zeichenmodul im Browser angefertigt werden. Das Einstellen dieser Zeichnungen in eine öffentliche Galerie ermöglicht den Austausch mit anderen User/innen [2001: 478 öffentlich dargestellte Bilder]. Kummerzeichnungen können bei Begleitungsanfragen oder Chatbelegungen auch direkt an die/den jeweils persönlich ausgewählte/n Mitarbeiter/in gesandt werden und werden dann in den Begleitungsprozess einbezogen. Ein Streifzug durch die Galerien im E-, J- und K-Bereich zeigt, dass eine Zeichnung oft sehr viel ausdrücken kann, viel mehr als viele Worte.

2.2.2 Gegenseitige Hilfe

Im Bereich der vernetzten Hilfe (2.2.1) ereignet sich rege Kommunikation. Kummernetz ist Umschlagplatz für Probleme, vertraute Anlaufstelle im Netz, laut Netradio (BR 3 vom 29.09.01) sogar „das größte deutschsprachige Internet-Seelsorge-Angebot“. Manche User/innen kommen immer wieder zu Kummernetz, um Antworten einzutragen, zu lesen oder sich Hilfen, Perspektiven, Austausch, Impulse bei eigenen Problemen zu holen. Inmitten dieses Kommunikationsgeschehens ist Begleitung, Beratung und Internetseelsorge angesiedelt, die niederschwellig erste Hilfe in schwierigen Lebenssituationen bieten kann. Eine Befragung der Ratsuchenden ergab, dass es grundsätzlich zwei verschiedene Verhaltensweisen bei den Besuchern gibt. Einerseits gibt es Men-

schen, die gezielt über Suchmaschinen zu Kummernetz kommen, weil sie nach Beratung im Netz gesucht haben. Andererseits gibt es auch Menschen, die zunächst mit Kummernetz im Bereich der vernetzten Hilfe vertraut werden. Erst später greifen sie ggf. auf Angebote der ersten Hilfe zurück und kontaktieren Personen in den Beratungs- und Internetseelsorgeteams, weil ihnen Kummernetz als seriöser, vertrauenswürdiger Anbieter bekannt ist.

- Die vereinsverantworteten Begleitungsteams

Wer nicht nur sporadisch helfen will, kann sich für die Aufnahme in eines der zwei vereinsverantworteten Begleitungsteams bewerben. Das Team „Seelsorge“ besteht aus evangelischen oder katholischen Seelsorger/innen. Im Team „Lebensbegleitung“ sind überwiegend sozial engagierte Ehrenamtliche, die sich beworben haben und qualifiziert wurden über ein praxisnahes Patenschafts- und Ausbildungskonzept. Sie gehören einer Regionalgruppe an und haben sich zur Teilnahme an Gruppensupervision und Jahresfortbildung verpflichtet. Teamintern bestehen virtuelle Kommunikationsstrukturen (z.B. Kalender, interne Foren, Fachartikel, Teamchat). Die Begleiter/innen stellen sich auf Kontaktseiten mit Foto, einer kurzen, persönlichen Vorstellung, sowie favorisierten Begleitungsthemen vor. Sie bieten zeitlich begrenzt Kontakt per Email oder einzelne Gespräche im Chat an (erste Hilfe), und zwar – je nach persönlicher Zuordnung – für einen oder mehrere Zielgruppenbereiche (Erwachsene, Jugendliche und/oder Kinder).

- Kooperationen: das Team Partner

Kummernetz bietet bekannten, qualitativ hochwertig und seriös eingeschätzten Fachberatungsstellen (Erziehungs-, Ehe-, Familien-, Jugend-, Schuldner-, Schwangeren-, Suchtberatungsstellen u.s.w.) und Internetseelsorge-Einrichtungen der Kirchen an, sich bei Kummernetz unter eigenem Logo innerhalb eines Teams „Partner“ einzuklinken. Kummernetz bietet die Technik, um sich mit flexibel begrenzbaren Zeitkapazitäten einzuklinken. Für die Besucher/innen tauchen jeweils nur diejenigen Mitarbeiter/innen auf, deren dem System gemeldete Kapazitäten aktuell nicht erschöpft sind. Der Anfragenbedarf ist hoch. Für die Auswahl, Supervision, Weiterbildung und Beratungsqualität ist direkt der jeweilige Kooperationspartner zuständig. Als Rahmenbedingungen können entweder die Beratungsethik von Kummernetz als Standard übernommen werden oder eigene Rahmenbedingungen formuliert werden. Voraussetzung ist eine Beratungsleistung ohne finanzielle Gegenleistung durch den Ratsuchenden. Die Beratung über Kummernetz kann von Einrichtungen ein Jahr lang unverbindlich ausprobiert werden.

- Die Kontaktaufnahme

Besucher/innen, die einen persönlichen Gesprächspartner suchen, können sich an eine/n der Begleiter/innen wenden. Durch die Belegung eines Chat-Termins erhält der/die Ratsuchende die Möglichkeit, sich unmittelbar zum vereinbarten Zeitpunkt über ein Problem auszutauschen. Bei einer Email-Anfrage erhält er/sie innerhalb von wenigen Tagen eine erste Antwort, aus der sich mitunter eine längere Begleitung ergibt. In der Regel sollten jedoch nicht mehr als vier Dialogantworten erfolgen. In beiden Fällen bleibt der Austausch zwischen Ratsuchendem und Teammitglied in einem geschützten Raum, da sich die Mitarbeiter/innen zum Schweigen nach außen verpflichtet haben. Aus diesem Grund ist das Angebot persönlicher Begleitung besonders für diejenigen Menschen geeignet, die sich ihren Mitmenschen nicht persönlich mitteilen können, aus dem Schutz der Anonymität (zunächst) nicht heraustreten möchten oder aus einem anderen Grunde Angst davor haben, persönlich eine Beratungsstelle aufzusuchen. Bei der Belegung bzw. Erstanfrage kann zudem eine Kummerzeichnung (vgl. 2.2.1.3) online angefertigt und an die gewählte Vertrauensperson gesandt werden; die Zeichnung wird ggf. in die (ansonsten ausschließlich schriftliche) Kommunikation einbezogen.

Kummernetz will neben der vernetzten Hilfe in den öffentlichen Bereichen auch ein Spektrum begleitender Hilfe anbieten. Gerade bei psychologisch komplexen Zusammenhängen in Begleitungen ist das mitunter auch so zu verstehen, dass der Kontakt mit einer/m Kummernetz Mitarbeiter/in einen persönlichen, realen Kontakt mit einem/r Therapeuten/in vor Ort vertrauensvoll vorbereitet. Die Mitarbeiter/innen in den Begleitungsteams machen die Erfahrung, dass für die an Kummernetz herangetragenen Probleme zu einem hohen Anteil Therapiebedarf besteht. Die Kommunikation ist keineswegs oberflächlich, sondern in aller Regel sehr intensiv. Die Beratung bei Kummernetz beschränkt sich auf Kommunikation mit den Mitteln des Internets. Für telefonische oder persönliche Kontakte verweist Kummernetz auf die Sorgentelefone, sowie auf Beratungsstellen in der Region. Bei der Belegung eines Begleitungskontaktes werden die ersten beiden PLZ-Stellen zu statistischen Zwecken erfasst, um Aussagen über die regionale Verteilung der Anfragen machen zu können.

- Der Begleitungsprozess

Wer sich an die Teammitglieder wendet, sollte dort erfahren können, dass sein Anliegen ernst genommen wird. Zunächst wird bereits durch das Verschriftlichen des Problems und ggf. durch das Anfertigen einer Zeichnung, bereits vorab ein therapeutischer Effekt erzielt. Die Mitarbeiter/innen lassen sich dann aufmerksam auf die Anfrage ein und versuchen, methodisch weitgehend den Grundprinzipien der Gesprächsthe-

rapie nach *Rogers* folgend, durch eine empathisch-therapeutische Grundhaltung gemeinsam mit dem Ratsuchenden das Problem einzukreisen und Schritte aus der Krise zu entdecken. Gegebenenfalls motivieren sie dazu, Beratungsstellen und Therapieeinrichtungen vor Ort aufzusuchen. Kummernetz bietet keine Therapie an. Die Begleitung ist ein Angebot der ersten Hilfe.

Zwei Monate nach Aufnahme eines Kontaktes zu einer Vertrauensperson wird der/die Ratsuchende/n um ein Feedback durch das Ausfüllen eines Fragebogens gebeten, sofern dem bei Aufnahme des Kontaktes zugestimmt wurde. Die Fragebogenrückläufe werden permanent ausgewertet und zu Qualitätssicherung, Verbesserung und Weiterentwicklung des Gesamtkonzeptes herangezogen. Außerdem können anonymisierte Begleitungsdialoge – sofern die Zustimmungen von Usern/innen und Beratern/innen vorliegen - zur wissenschaftlichen Analyse in Kooperation mit Hochschulen freigegeben werden.

Die Gestaltung der Kontaktaufnahme bei Emailanfragen und Chatbelegungen bewirken zudem, dass Kummernetz von Scherz- und Störversuchen verschont bleibt. Selten kommt es vor, dass eine Anfrage fingiert erscheint. In seltenen Fällen rechnen die Mitarbeiter/innen auch damit, dass Anfragende eine Rolle übernommen haben, indem sie nicht aus ihrer eigenen Sicht, sondern z.B. aus der Sicht eines Nahestehenden ein Problem schildern. Für den Ratsuchenden kann diese Verhaltensweise durchaus hilfreich sein, um durch das Rollenspiel für sich zu lernen. Grundsätzlich werden daher alle Anfragen von den Begleitern/innen ernst genommen.

2.2.3 Selbsthilfe

Wer weder den Austausch mit anderen User/innen noch die persönliche und diskrete Begleitung sucht, kann bei Kummernetz weitere Angebote finden.

- Impulse

Ulrich Schaffer bietet als Schirmherr und Mitarbeiter von Kummernetz die Rubrik „Impulse“ an. Er erstellt Texte für Kummernetz, die Haltungen und Einstellungen beleuchten und dazu beitragen, viele Probleme in einem anderen Licht zu sehen und sie daher auch "lösbarer" zu machen. Darüber hinaus stellt er Texte und Fotos aus seinen Büchern zur Verfügung, deren Gesamtauflage inzwischen über fünf Millionen beträgt. *Ulrich Schaffer* lebt in Kanada. Seine Texte und Fotos regen zum Nachdenken an und haben einen therapeutischen Effekt im Sinne der Urbedeutung des griechischen Verbs *therapeuein*: dienen, pflegen,

begleiten, achtsam anwesend sein. Bei jedem Aufruf der Startseite von Kummernetz wird ein neues Kurzzitat von Ulrich Schaffer eingeblendet.

- Infoseiten

Eine spezielle Suchmaschine mit redaktionell geprüften und von Besucher/innen bewerteten Kummer-Links ermöglicht Ratsuchenden den gezielten Zugang zu anderen, für sie möglicherweise hilfreichen Websites. Kummernetz bietet auch Infoseiten, z.B. über Therapieformen und Therapiemöglichkeiten, die thematisch ausgebaut werden. Der KN-Arbeitskreis Thematisierung arbeitet jeweils Jahresthemen aus. Derzeit wird das Thema „Depression“ vorbereitet.

- Der Community-Aspekt

Durch die offenen Angebote von Kummernetz wie Chat und Foren hat sich eine Gemeinschaft von Menschen gebildet, die immer wieder zu Kummernetz kommen. Es ist sozusagen eine Art öffentliches Café. So mancher User fasst hier Vertrauen, erlebt andere, die zu Kummernetz kommen, begreift, dass hier Mitmenschlichkeit eine Chance haben kann, dass es okay ist, mal nicht(!) stark sein zu müssen, zeigt sich hilfsbereit gegenüber anderen und greift dann auch in eigenen Krisensituationen auf Kummernetz zurück. Dauernutzer erkennen einander an der Email-Adresse oder am Vornamen/ Nicknamen. Im Sommer 2001 fand in Kassel ein Chattertreffen des KN-Chat(E) statt. Dieses Treffen wurde nicht von Kummernetz initiiert, sondern von den Chattern selber aus dem Interesse, einander einmal persönlich kennenzulernen.

- Fortbildungen

In Kooperation mit dem Familienbund Würzburg bot Kummernetz im Frühjahr 2002 und 2003 ein Paar-Kommunikationstraining (EPL) im Schwarzwald an. Das EPL-Gesprächstraining hilft Paaren, sich so auszudrücken, dass beim Gegenüber das ankommt, was man mitteilen will, so zuzuhören, dass man besser versteht, was der/die Partner/in meint, sowie Meinungsverschiedenheiten und Probleme fair auszutragen. EPL ermöglicht so neue Erfahrungen im Gespräch miteinander. Das Thema Beziehungsprobleme kommt in den Begleitungsanfragen häufig vor (siehe 3.2). Eine Umfrage unter den Ratsuchenden ergab auch ein verstärktes Interesse an Themenwochenenden mit psychologischen Themen sowie Selbsterfahrungswochenenden.

3. Altersstruktur und Themenbereiche

3.1 Altersstruktur

Alter	Frau	Mann	gesamt
unbekannt	1.7%	0.5%	2.2%
6-11 Jahre	0.4%	0.2%	0.5%
<i>12-17 Jahre</i>	<i>25.7%</i>	<i>5.9%</i>	<i>31.6%</i>
<i>18-23 Jahre</i>	<i>18.8%</i>	<i>8.1%</i>	<i>26.9%</i>
<i>24-29 Jahre</i>	<i>11.6%</i>	<i>4.7%</i>	<i>13.8%</i>
30-35 Jahre	8.0%	3.2%	11.2%
36-41 Jahre	5.8%	2.0%	7.8%
42-47 Jahre	2.7%	1.4%	4.1%
48-53 Jahre	1.2%	0.2%	1.4%
54 und älter	0.2%	0.2%	0.4%
<i>gesamt</i>	<i>73.6%</i>	<i>26.4%</i>	<i>100.0%</i>

Eine Auswertung der 2.464 in den Jahren 2000 und 2001 an die Begleitungs-Teams (2.2.2) gerichteten Email-Erstanfragen zeigt, dass Kummernetz eine hohe Zahl an jungen Internetnutzern hat, sowie mit über 70% einen hohen Anteil an Nutzerinnen. Häufig wird von Internetberatungsstellen angegeben, dass im männerdominierten Medium Internet Männerberatung leichter zu etablieren sei. Dass das bei Kummernetz durch die statistischen Daten nicht so bestätigt werden kann, könnte mit dem persönlichen Profil von Kummernetz (Beraterfotos, Vorstellung, bevorzugte Themen begleitender Hilfe), dem kommunikativen Ansatz (vernetzte Hilfe), sowie der „gelebten“ Offenheit gegenüber Problemlagen in Verbindung gebracht werden. Andererseits hat der Frauenanteil im Netz inzwischen stark zugenommen. 2002 ergab sich sogar ein Verhältnis von 80,4% Frauen zu 19,6% Männern. Die Daten zu Geschlecht und Alter bei Kummernetz beziehen sich auf Anfragen im Begleitungsbereich.

3.2 Themen nach Selbsteinschätzung

Wer bei Kummernetz eine begleitende Hilfe in Anspruch nimmt oder in den Foren ein Problem neu einträgt, der ordnet seinem Eintrag eine oder mehrere Themenrubriken zu, von denen er glaubt, dass sie am ehesten auf seine Situation zutreffen. In der folgenden Übersicht ist zunächst zu differenzieren in die Zielgruppenbereiche E (Erwachsenen-Kummernetz), J (Kummernetz for Teens) und K (Kummernetz for Kids) und dann jeweils in den öffentlichen Bereich (Forum) oder den nicht

Angegebene Kummerbereiche	E Forum (2259)	E Begl. (1566)	J Fo- rum (1101)	J Begl. (843)	K Fo- rum (180)	K Begl. (55)
Liebeskummer, Beziehungsfrust, seelische Verletzung (K: Liebeskummer)	41.5%	41.1%	47.1%	43.2%	33.9%	18.2%
Frust, Verzweiflung, Ausweglosigkeit (J: Verzweiflung, Ausweglosigkeit; K: Traurigkeit, Ärger)	29.8%	27.3%	27.8%	18.3%	47.8%	40.0%
Depression, Sinnkrise, Unzufriedenheit, Selbstmord (K: Unzufriedenheit)	27.7%	31.1%	28.2%	27.3%	15.0%	21.8%
Partnerschaft, Paarproblematiken (J: Probleme mit Freund, Freundin; K: ---)	23.0%	22.8%	22.9%	16.0%	---	---
Einsamkeit, Kontaktprobleme (K: Einsamkeit)	19.3%	20.2%	22.3%	18.4%	26.1%	12.7%
geringes Selbstbewusstsein, kein Selbstvertrauen (K: ---)	15.6%	19.7%	18.6%	19.1%	---	---
Angst, Angstanfälle, Prüfungsangst, Unsicherheit (K: Unsicherheit, Angst)	15.2%	15.8%	14.2%	16.5%	47.8%	47.3%
Trennung, Scheidung, Streit in der Beziehung (K: Scheidung der Eltern)	13.5%	16.3%	8.2%	<7%	<7%	9.1%
Probleme mit Sexualität (K: -)	9.0%	8.7%	<7%	10.1%	---	---
Tod, Trauer, Traurigkeit (K: Tod)	7.3%	8.1%	8.8%	7.4%	11.1%	10.9%
Streit mit Familienangehörigen (K: Familie, Streit)	<7%	<7%	8.5%	12.2%	31.7%	56.4%
Lebenskrise durch Krankheit, Unfall (K: Krankheit)	<7%	<7%	<7%	<7%	7.2%	10.9%
Alkohol, Nikotin, Drogen, Tabletten (K: ---)	<7%	<7%	7.0%	7.0%	---	---
Probleme in Schule und Ausbildung (K: Probleme in der Schule)	<7%	<7%	<7%	9.1%	11.7%	16.4%
Gewalt in Schule, Beziehung (K: Gewalt)	<7%	<7%	<7%	<7%	7.8%	16.4%

öffentlichen Bereich (begleitende Hilfe). Ausgewertet wurden 2.464 Erstanfragen an die Begleitungs-Teams und 3.540 Foreneinträge aus den Jahren 2000 und 2001. Mit Abstand die meisten Treffer liegen im E- und J-Bereich in der Rubrik „Liebeskummer, Beziehungsfrust, seelische Verletzung“, dicht gefolgt von den Rubriken „Frust, Verzweiflung, Ausweglosigkeit“, sowie „Depression, Sinnkrise, Unzufriedenheit, Selbstmord“. Im K-Bereich führt die Rubrik „Unsicherheit, Angst“ vor „Traurigkeit, Ärger“, „Familie, Streit“ und „Liebeskummer“. In der Tabelle sehen Sie im Überblick die Themenbereiche mit mindestens 7% Nennung. Mehrfachangaben waren möglich. Angegeben ist auch die jeweils ausgewertete Anzahl der Anfragen bzw. Einträge.

4. Ausblick

Kummernetz hat sich kontinuierlich verändert und entwickelt. In Auseinandersetzung mit den Bedingungen des Netzes wurde beständig nachgebessert, entwickelt, aus- und umgebaut. Ein beständiger Prozess, dessen Ende nicht absehbar ist.

4.1 Situation

Der hohe Bekanntheitsgrad und die Ausrichtung von Kummernetz bringt einen hohen Beratungsbedarf mit sich. Da über ein Kapazitätssteuerungssystem neue Anfragen und Belegungen abgewiesen werden können, ergibt sich im Bereich der begleitenden Hilfe eine wachsende Schere zwischen Beratungsbedarf und -angebot.

Seit der Gründung des Kummernetz e.V. haben sich neue Organisationsstrukturen entwickelt. Neben Vorstand, Beirat und Regionalgruppen der Begleiter/innen existieren Arbeitskreise für Chat- und Galerie-Administration, Forenmoderation, Öffentlichkeitsarbeit/Sponsoring, Aus- und Fortbildung, Evaluation und weitere Bereiche. Es gibt Klausurtreffen zur Konzept-Entwicklung und -Überprüfung. Eine Fülle von Aufgaben haben sich ergeben: von der Mitarbeiterbetreuung, Buchhaltung, Moderation der Chats und Foren, über die Betreuung der öffentlichen Kummerzeichnungen, die Aufbereitung von elektronischen Postkartenmotiven bis hin zur Aufbereitung der Statistik. Aufgabenbeschreibungen wurden erstellt. Sie werden veröffentlicht, um neuen Mitarbeiter/innen konkrete Angaben darüber machen zu können, in welchen Arbeitsgebieten Kummernetz ehrenamtliche Unterstützung benötigt.

Der interne Bereich hat sich zu einem wichtigen Pool entwickelt, in dem die Mitarbeiter/innen aktuelle Informationen erhalten und sich untereinander austauschen. Die Entwicklung der organisatorischen Strukturen ist einer beachtlichen Geschwindigkeit, Veränderung und Flexibilität unterworfen. Wer ein halbes Jahr als Mitarbeiter/in im Kummernetz pausiert, erkennt danach vieles nicht mehr wieder. Andererseits können

die Gremien und Arbeitskreise keine Wunder vollbringen, da die ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen ihre Zeit nur begrenzt einbringen können. Die Unterstützung durch Hauptamtliche ist erforderlich, aber zur Zeit nicht finanzierbar.

4.2 Zukunftsperspektiven

Das Konzept von Kummernetz ist mehrgleisig. Einerseits setzt Kummernetz auf die Qualifizierung Ehrenamtlicher im Beratungsbereich. Andererseits setzt Kummernetz auf die Kooperation mit Fachberatungsstellen und Kirchen. Die Absicht, über Kummernetz Fachberatungs- und Internetseelsorge-Einrichtungen zu vernetzen, ist vom Gesamtkonzept her stimmig. Kummernetz bietet eine etablierte und leistungsfähige Plattform, sowie einen rege genutzten Communitybereich. Geringe Beratungskapazitäten in einzelnen Fachberatungsstellen können gebündelt werden. Durch Kapazitätssteuerung wird es möglich, die Anzahl der Kontakte so zu steuern, dass sie sich weitgehend den individuellen zeitlichen Möglichkeiten anpassen lassen. Inwieweit sich Kummernetz mit weiteren Partner-Institutionen zu einer Stadt vernetzter Hilfe und Beratung ausbauen lässt, hängt von der Bereitschaft anderer Einrichtungen ab, die Kooperation mit Kummernetz auszuprobieren.

Zusammenfassung

Der Praxisbericht zeigt auf, wie aus einer privaten Initiative zur Online-Beratung ein Netzwerk werden kann, in welchem Ratsuchende sowohl von Fachleuten als auch von anderen Ratsuchenden unterschiedlich Hilfe erfahren.

Abstract

The report shows, how private online-counselling initiative can develop to a network in which persons in search of advice get help from professionals as well as from other users in different ways.

Uwe Holschuh, Dipl. Theol., Diakon im Bistum Würzburg, tätig als Diözesanbeauftragter für Internetseelsorge und Regionalbehindertenseelsorger.

An der alten Post 4, 97714 Ebenhausen. uwe.holschuh@bistum-wuerzburg.de

Links

Kummernetz:

Flyer: www.kummernetz.de/flyer.pdf

Satzung: www.kummernetz.de/satzung.pdf

Verein, Beirat: www.kummernetz.de/verein/

Kooperationskonzept: www.kummernetz.de/kooperation/fachberatung/

Internetseelsorge Bistum Würzburg

Statut: www.seelsorge.bistum-wuerzburg.de/pdf/statut.pdf

Beratungsethik: www.seelsorge.bistum-wuerzburg.de/pdf/beratungsethik.pdf

Beauftragung: <http://www.seelsorge.bistum-wuerzburg.de/beauftragung.htm>

Internetseelsorgelandschaft: <http://www.seelsorge.bistum-wuerzburg.de/links.html>

Literatur

- Arnold, D. (2001): *Konzepte, Grenzen und Perspektiven virtueller Beratung*. Diplomarbeit im Studiengang Sozialpädagogik an der FH Esslingen. Internet:
<http://www.beratungsguide.net/dagmar/diplom.pdf>
- Bobert-Stützel, S.: *Trägt das Netz? Seelsorge unter den Bedingungen des Internet*, in:
Pastoraltheologie 89 (2000), 249-262, sowie
Magazin für Theologie und Ästhetik 7 (2000). Internet:
<http://members.tripod.de/sbobert/Internetseelsorge.htm>
- Ende, M. (1973): *Momo*. Thienemann Verlag, Stuttgart.
- Janssen, L. (1998): *Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet*. Bonn: Psychiatrie Verlag.
- Knatz, B. und Dodier, B. (2003): *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail*. Bernhard Dodier, Stuttgart. Pfeiffer bei Klett-Cotta.
- Naumann, Frank (1996): *Erste Hilfe für die Seele. Beistand in Notsituationen, Lebenskrisen und Konflikten*. Verlag Gesundheit, Berlin.
- Thomas Krüger, Joachim Funke (1998): *Psychologie im Internet. Ein Wegweiser für psychologisch interessierte User*. Beltz Verlag, Weinheim.
- Tausch, R.; Tausch, A.-M. (1990): *Gesprächspsychotherapie*. Hogrefe-Verlag, Göttingen