

HIER HÖRT
EIN MENSCH

ZUHÖREN • MITGEHEN • ENTLASTEN



142
TELEFON
SEELSORGE

PRESSEKONFERENZ

Beziehung 4.0

Beziehungsgestaltung im Zeitalter der Digitalisierung

Dienstag, 18. Juni 2019

GesprächspartnerInnen:

Dr. Thomas Kapitany, Geschäftsführer und stv. Ärztlicher Leiter des
Kriseninterventionszentrums Wien

DSA Marlies Matejka, Leiterin der TelefonSeelsorge Wien – Notruf 142
Mag.^a Silvia Breitwieser, Leiterin der TelefonSeelsorge OÖ – Notruf 142



www.onlineberatung-telefonseelsorge.at

TelefonSeelsorge Oberösterreich - Notruf 142

Schulstraße 4, 4040 Linz, Tel.: +43 732 731313, Fax: +43 732 731313 33, telefonseelsorge@dioezese-linz.at, www.ooe.telefonseelsorge.at

HIER HÖRT EIN MENSCH

ZUHÖREN • MITGEHEN • ENTLASTEN



142
TELEFON
SEELSORGE

Der Umgang mit Suizidalität in der Onlineberatung

Internet und Digitalisierung haben die Möglichkeiten der Kommunikation erheblich verändert. Kommunikation ist die Essenz der Gestaltung von Beziehung. Wir nehmen Kontakt auf, verständigen uns über Sachliches, vermitteln Bedürfnisse, kommunizieren Positives aber auch Not und Leid. Für Menschen, die sich schwer tun Persönliches und besonders Not und Leid zu kommunizieren, stellt die Kommunikation im Internet eine neue Möglichkeit dar. Die niedrigere Schwelle, weil anonym, in Kontakt zu treten, sei es auch zunächst nur über ein Statement in einem Forum, ohne jemanden dabei direkt anzusprechen, kann dem Einzelnen helfen, Ängste und hinderliche Schamgefühle zu überwinden, und sich mitzuteilen.

Besonders das Thema Suizidalität löst beim Einzelnen viele unangenehme Gefühle aus und ist mit Tabus und Ängsten behaftet. Menschen, die in einen verzweiferten Zustand geraten, können mit zunehmendem Gefühl der Ausweglosigkeit eine Suizidgefährdung entwickeln. Das kann beginnen mit dem Erleben von Sinnlosigkeit, Lebensüberdruß und sich in aktiven Gedanken und Vorstellungen sich selbst etwas anzutun, sich das Leben zu nehmen, fortsetzen.

Solange der Wunsch zu Sterben und ein Lebenswille miteinander im Widerstreit sind, versuchen Betroffene sich damit mitzuteilen, „nach Hilfe zu rufen“. Für jene aber, die sich schwertun, in Kontakt zu treten, oder für die das Erleben von Beschämung aufgrund ihrer seelischen Beeinträchtigung bedrohlich ist, ist dieser Schritt der Hilfesuche oft sehr schwer, die Gefahr, dass er misslingt ist groß. In diesem Fall sind die Möglichkeiten des Internets eine bedeutende Erweiterung, besonders eben aufgrund der möglichen Anonymität und der Möglichkeit des zunächst vorsichtigen Kontaktnehmens in Form der digital verschriftlichten Mitteilung.

Inhaltlich ist die Onlinewelt offen in alle Richtungen, für alle Werthaltungen, für Konstruktives genauso wie für Destruktives, wie das hinlänglich in Zeiten von vermehrten Hass-Postings aber auch von Initiativen und Kampagnen für Menschenrechte, Klima und Umwelt bekannt ist. Das bedeutet, dass suizidale User hier auch sowohl hilfreiche suizidpräventive als auch suizidfördernde Informationen und Angebote finden.

Untersuchungen haben gezeigt, dass Angebote besonders dann problematisch sind, wenn sie v.a. Hilfestellung in der Auseinandersetzung mit Suizidmethoden anbieten. Pro-Suizidforen sind aber nicht zwangsläufig nur destruktiv in ihrer Wirkung. Es stellt sich heraus, dass auch diese Angebote entlastend sein können und eine Reduktion der Suizidalität bewirken können, wenn die Chat-PartnerInnen Verständnis und Sympathie entgegenbringen und nicht nur ein unpersönliches Abhandeln von Suizidmethoden stattfindet. Das zeigt, wie essentiell die Möglichkeit für eine suizidgefährdete Person ist, mit ihrer Verzweiflung und auch ihren suizidalen Gedanken und Vorstellungen angehört und nicht abgelehnt zu werden.

HIER HÖRT EIN MENSCH

ZUHÖREN • MITGEHEN • ENTLASTEN




142
TELEFON
SEELSORGE

Besonders gilt dies für das Medium der Onlineberatung für Menschen in psychischen Krisen, wie sie in Österreich unter anderem von der Telefonseelsorge oder dem Kriseninterventionszentrum Wien angeboten werden. Bei den Beratungsangeboten des Kriseninterventionszentrums (persönlich, telefonisch, online) liegt der höchste Prozentsatz von Suizidgefährdung als Thema bei der Onlineberatung mit über 40 % gegenüber knapp 30 % bei der Krisenintervention im persönlichen Kontakt. Das zeigt, dass besonders suizidgefährdete Menschen diesen Kanal der Hilfesuche wählen und sich dabei leichter tun sich zu öffnen. Entscheidend ist, wie bei allen Gesprächen, die mit einem suizidgefährdeten Menschen geführt werden, dass wir bei Menschen in einer Krisensituation oder mit einer psychischen Erkrankung aufmerksam sind für die Möglichkeit von Suizidalität, dass wir auch aktiv danach fragen und dass wir ein offenes und nicht moralisierendes Gespräch darüber anbieten.

Suizidalität entwickelt sich zumeist nicht schlagartig und führt sofort zu einem Suizid. In Österreich versterben jährlich mehr als 1200 Menschen an Suizid. Eine viel höhere Anzahl an Menschen verüben Suizidversuche (10- bis 20-fach), überleben sie aber, bei einer noch größeren Zahl nimmt man an, dass sie zumindest einmal schon in ihrem Leben über Suizid nachgedacht haben. Erfreulich ist, dass die Suizidraten in den letzten Jahrzehnten deutlich gesunken sind, und damit klar ist, dass suizidpräventives Handeln erfolgreich ist und Suizide verhindert werden können. Das Medium der Onlineberatung stellt dabei eine wichtige Ergänzung in der Suizidprävention dar.

Dr. Thomas Kapitany
Geschäftsführer, stv. Ärztlicher Leiter
Kriseninterventionszentrum Wien
Lazarettgasse 14A
1090 Wien
+43 1 4069595
www.kriseninterventionszentrum.at

Krisen
interventionszentrum
www.kriseninterventionszentrum.at

SUPRA 
Suizidprävention Austria
Eine Initiative des
Bundesministeriums für Gesundheit und Frauen

TelefonSeelsorge Oberösterreich - Notruf 142

Schulstraße 4, 4040 Linz, Tel.: +43 732 731313, Fax: +43 732 731313 33, telefonseelsorge@dioezese-linz.at, www.ooe.telefonseelsorge.at

HIER HÖRT EIN MENSCH

ZUHÖREN • MITGEHEN • ENTLASTEN



142
TELEFON
SEELSORGE

Statement der TelefonSeelsorge – 142

Das Zeitalter der Digitalisierung hat uns eine goldene Zukunft versprochen: Freiheit, Flexibilität und das Gefühl unendlicher Möglichkeiten.

Die Entwicklung von Sprache, Schrift und später die Erfindung des Telefons haben dazu geführt, dass wir in immer kürzerer Zeit Informationen austauschen können. Seit Beginn der Digitalisierung ist die Kommunikationsgeschwindigkeit noch um ein Vielfaches gestiegen und erhöht sich ständig weiter. Die Digitalisierung – auch 2018 wieder im Rennen um das Wort des Jahres – verspricht uns Zeitersparnis und Effektivitätssteigerung. Mittlerweile durchdringen Medien sämtliche Lebensbereiche: Beruf, Soziales, Unterhaltung, Lernen, Bürokratie, etc. Online- und Offlinewelten verschwimmen und Beziehungsgestaltung verlagert sich zunehmend ins Smartphone (Stichwort „virtuelle Freundschaften“).

Die Generation Y (alle zwischen 1980 und 1997 Geborene) und die Generation Z (1997 bis 2012 Geborene) unterscheiden sich dadurch von früheren Generationen, dass sie von Beginn an bzw. sehr früh digital sozialisiert wurden. Sie knüpfen und pflegen Beziehungen selbstverständlich über digitale Medien. Onlinedating-Plattformen, Soziale Netzwerke und Messengerdienste ermöglichen jungen Menschen Effizienz und Flexibilität bei der Beziehungsanbahnung und Beziehungspflege. Durch Algorithmen, die hinter Online-Partnerbörsen, Facebook und Co stehen, kann rasch mit gleichgesinnten Menschen, die uns ähnlich sind (in Bezug auf Wohnort, Bildungsgrad, Interessen etc.) Kontakt aufgenommen werden (Stichwort „Bubble“). Ein Streben nach Autonomie, Freiheit, Selbstbestimmung und Unverbindlichkeit wird den Generationen Y und Z nachgesagt. Als beziehungsfeindlich könnte man ihren digitalen Lebenswandel betrachten. Doch welchen Einfluss hat Digitalisierung auf die Art, wie wir Beziehung leben?

Beziehung 4.0

Grundsätzlich ist der Mensch von Natur aus ein soziales Wesen. Wir alle streben nach Verbundenheit (Liebe, Geborgenheit, Anerkennung und Verlässlichkeit) zu anderen.

Das Bedürfnis nach Beziehung scheint tief in uns verankert zu sein. Wir möchten mit anderen verbunden sein, von ihnen gehört und gesehen werden. Beziehungen haben aus evolutionärer Sicht eine wichtige Schutzfunktion. So hat das Teilhaben an einer Gruppe die Überlebenschancen des Menschen über Jahrtausende hinweg erhöht. Und auch neue Wissenschaften bestätigen den positiven Einfluss von Beziehungen auf die Gesundheit: Aus neurowissenschaftlicher Sicht beeinflussen Beziehungslosigkeit und Einsamkeit unser Gehirn negativ und können mit psychischen Erkrankungen assoziiert sein. So ist es nicht verwunderlich, dass auch bei der TelefonSeelsorge die häufigsten Beratungsthemen „Beziehung“, „Einsamkeit“ und „psychische Erkrankungen“ lauten.

Umso wichtiger erscheint es, Menschen, die unter Beziehungsproblemen, Einsamkeit oder psychischen Erkrankungen leiden, ein offenes Ohr und ein wohlwollendes und

TelefonSeelsorge Oberösterreich - Notruf 142

Schulstraße 4, 4040 Linz, Tel.: +43 732 731313, Fax: +43 732 731313 33, telefonseelsorge@dioezese-linz.at, www.ooe.telefonseelsorge.at

HIER HÖRT EIN MENSCH

ZUHÖREN • MITGEHEN • ENTLASTEN



142
TELEFON
SEELSORGE

wertschätzendes Gegenüber zu bieten. Schon Virginia Satir und Carl Rogers haben die Wichtigkeit der Beziehung für Veränderungs- und Heilungsprozesse betont. In Wirksamkeitsstudien zur Psychotherapie konnte „Beziehung“ als Hauptwirkfaktor Nummer eins identifiziert werden. Ob eine Beratung oder Therapie als hilfreich empfunden wird, hängt stark davon ab, ob es gelingt, dass BeraterIn und Ratsuchende/r eine tragfähige Beziehung zueinander aufbauen können.

Beratung 4.0

Auch die Beratungslandschaft ist mit den veränderten medialen Lebenswelten konfrontiert.

Medial sozialisierte Menschen der Generationen Y und Z suchen Hilfe in schwierigen Lebenssituationen dort, wo sie auch bei anderen Problemen Lösungen finden – im Internet. Dies führt zu einem erhöhten Beratungsbedarf online. Die TelefonSeelsorge bietet als niederschwellige Erstanlaufstelle deshalb seit 2012 auch Mailberatung und seit 2016 Chatberatung an. Damit wird nicht nur einem stärker werdenden Bedarf, sondern auch dem Wunsch nach flexiblerer Beratung Rechnung getragen. Mittlerweile gibt es eine Vielzahl an Wirksamkeitsstudien im Bereich Onlineberatung und empirische Evidenz dafür, dass der lang bekannte Hauptwirkfaktor „Beziehung“ auch für das Online-Setting gilt. Eine positive und hilfreiche Beratungsbeziehung kann auch im Rahmen internetbasierter Beratung aufgebaut werden, wenn der/die BeraterIn der/dem Ratsuchenden echte Empathie, Wertschätzung, Neutralität, Wohlwollen und Unvoreingenommenheit entgegen bringt.

Fazit

Veränderte mediale Lebenswelten erfordern neue Formen der Beratung.

Der Blick in die Gelben Seiten ist von Ratsuchenden schon jetzt nicht mehr und in Zukunft wohl kaum noch zu erwarten. Wer nach Informationen sucht, nutzt hierfür in den allermeisten Fällen das Internet. Da Ratsuchende über den „alten“ Weg (face-to-face) künftig immer schwerer erreicht werden, ist es eine wichtige Aufgabe von Beratungseinrichtungen, Hilfsangebote auch online anzubieten. Nur so kann gewährleistet werden, dass Ratsuchende dort, wo sie sich bewegen, seriöse und fachlich fundierte Hilfe bekommen. Wichtig ist auch, dass wir uns bewusst machen, dass sich Kommunikationskanäle im ständigen Weiterentwicklungsprozess befinden, wir Menschen mit unseren Wünschen und Bedürfnissen aber unverändert bleiben. Das Bedürfnis nach Beziehung ist ein zutiefst menschliches, unabhängig unseres Geburtsjahres. Generation Y und Z mögen andere Kommunikationskanäle zur Beziehungsgestaltung wählen, doch eint alle Generationen der Wunsch nach Verbundenheit zum Mitmenschen.

HIER HÖRT EIN MENSCH

ZUHÖREN • MITGEHEN • ENTLASTEN



142
TELEFON
SEELSORGE

Eine gute Beziehungsgestaltung ONLINE braucht:

- **Zuhören ist auch online gefragt**
Nimm eine beziehungsfördernde Haltung ein. Begegne auch deinem virtuellen Gegenüber wertschätzend, empathisch und wohlwollend im Wissen, dass hinter jedem Posting ein „echter“ Mensch steht.
- **Kontakte on- UND offline pflegen**
Versuche dich neben sozialen Netzwerken von Zeit zu Zeit auch mit deinen Freunden offline zu treffen und genieße die Vorzüge der Face-to-face-Kommunikation. (Hier hast du die Möglichkeiten, jemandem direkt ins Gesicht zu sehen und auch die feinsten nonverbalen Kommunikationseinheiten wahrzunehmen.)
- **Kanalflexibel bleiben**
Wähle je nach Situation den passenden Kommunikationskanal aus und vermeide einseitige Mediennutzung. (Manches ist per Mail oder Chatnachricht einfacher kommuniziert. Bei anderen Gelegenheiten erweisen sich Telefon oder persönliche Treffen als nützlicher.)
- **Der „Bubble“ entkommen**
Versuche von Zeit zu Zeit aus deiner „Bubble“ auszusteigen und dich neugierig anderen Lebenswelten zuzuwenden.
- **Safer Use**
Beziehung lebt von Vertrauen. So wie im Face-to-face-Kontakt solltest du auch online beim Austausch von Geheimnissen „die Türe schließen“ und auf Datensicherheit achten.
- **Handy-Auszeiten nehmen**
Beziehungspflege kann stressig sein, besonders wenn das soziale Netzwerk sofortige Antworten erwartet. Hier heißt es auch einmal auf die Bremse treten zu dürfen, sowohl im Kommunikationstempo, als auch in der Menge der Kontakte.
- **Qualität vor Quantität**
Solltest du nach Kontakt oder Hilfe suchen, achte auf die Qualität des Angebotes. Das virtuelle Angebot ist groß und weist hohe Qualitätsunterschiede auf, egal ob es sich um Partner-/Freundschaftsbörsen oder Beratungsstellen für Krisensituationen handelt.
- **Beziehung wirkt**
Der beste Schutz vor und die beste Hilfe bei Krisen ist das Gespräch mit einem anderen Menschen, sei es nun on- oder offline. Wenn es dir nicht gut geht, vertraue dich anderen an und suche den Kontakt zu hilfreichen Personen.

Die TelefonSeelsorge ist rund um die Uhr, kostenlos und vertraulich unter der Notrufnummer 142 zu erreichen. Mail- und Chatberatung kann auf www.onlineberatung-telefonseelsorge.at anonym und SSL-verschlüsselt in Anspruch genommen werden.

Kontakt:

Mag.^a Silvia Breitwieser

TelefonSeelsorge OÖ– Notruf 142
Schulstraße 4, 4040 Linz
Tel.: +43(0)732/73 13 13
Mail: telefonseelsorge@dioezese-linz.at

DSA Marlies Matejka

TelefonSeelsorge Wien – Notruf 142
Stephansplatz 6, 1010 Wien
Tel.: +43 (0)1 / 51 552 3606
Mail: telefonseelsorge@edw.or.at

Web: www.telefonseelsorge.at

Chat- und Mailberatung: www.onlineberatung-telefonseelsorge.at

 www.facebook.com/TelefonSeelsorge142/

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

TelefonSeelsorge Oberösterreich - Notruf 142

Schulstraße 4, 4040 Linz, Tel.: +43 732 731313, Fax: +43 732 731313 33, telefonseelsorge@dioezese-linz.at, www.ooe.telefonseelsorge.at