

# Seelsorge.net - Jahresbericht 2023

## Vorwort

Von Christiane Talary, Präsidentin Trägerschaftskommission

Nach meinem ersten Jahr als Präsidentin weiss ich die Organisation und die Arbeitsweise von Seelsorge.net sehr zu schätzen. Ich freue mich, dass ich zusammen mit den anderen Mitgliedern der Trägerschaftskommission eine so wichtige und den Bedürfnissen der Hilfesuchenden zugewandten Organisation unterstützen kann. Seelsorgegespräche im digitalen Raum anzubieten ist eine wichtige Ergänzung zur Seelsorge in den Kirchgemeinden.

Die Seelsorgenden, die Geschäftsleitung und die Supervisionspersonen pflegen eine positive, vertrauensvolle und enge Zusammenarbeit. Das Seelsorgeteam ist stabil und zählt 35 Personen. Aus dem Team mussten wir auf Ende Jahr zwei langjährige Seelsorgende verabschieden. Dafür durften wir vier neue Seelsorgende nach bestandener Probezeit definitiv ins Team aufnehmen. Zwei weitere Personen sind aktuell in der Probezeit.

Im Berichtsjahr wurde ein Marketing- und ein Social-Media-Konzept ausgearbeitet, welches in diesem Jahr umgesetzt werden soll. Sehr erfreulich ist auch, dass Seelsorge.net eine Arbeitsgruppe für die Qualitätssicherung hat. Es wurde eine unabhängige Ombudstelle eingerichtet, an welche sich Nutzerinnen und Nutzer im Bedarfsfall wenden können.

Im Berichtsjahr wandten sich 2'067 neue User mit ihren Anliegen an Seelsorge.net (Vorjahr 2'052). Wir erhalten zunehmend Anfragen von Jugendlichen. Um die jüngeren User optimal zu begleiten, soll das Seelsorgeteam gezielt durch junge Seelsorgende ergänzt werden.

Die Internetseelsorge hat ihre eigenen Herausforderungen, um die Ratsuchenden, welche ja anonym bleiben, wertschätzend zu begleiten und gemeinsam mit ihnen nach inneren Ressourcen zu suchen. Die Jahresversammlung bietet jeweils eine gute Gelegenheit für eine Weiterbildung der Seelsorgenden. Daher gab es im vergangenen November ein Referat mit Workshop zu dem wichtigen Thema der Resilienz. Damit wird den Seelsorgenden ein wichtiges Rüstzeug für eine qualitativ hochwertige Beratung in die Hand gegeben.





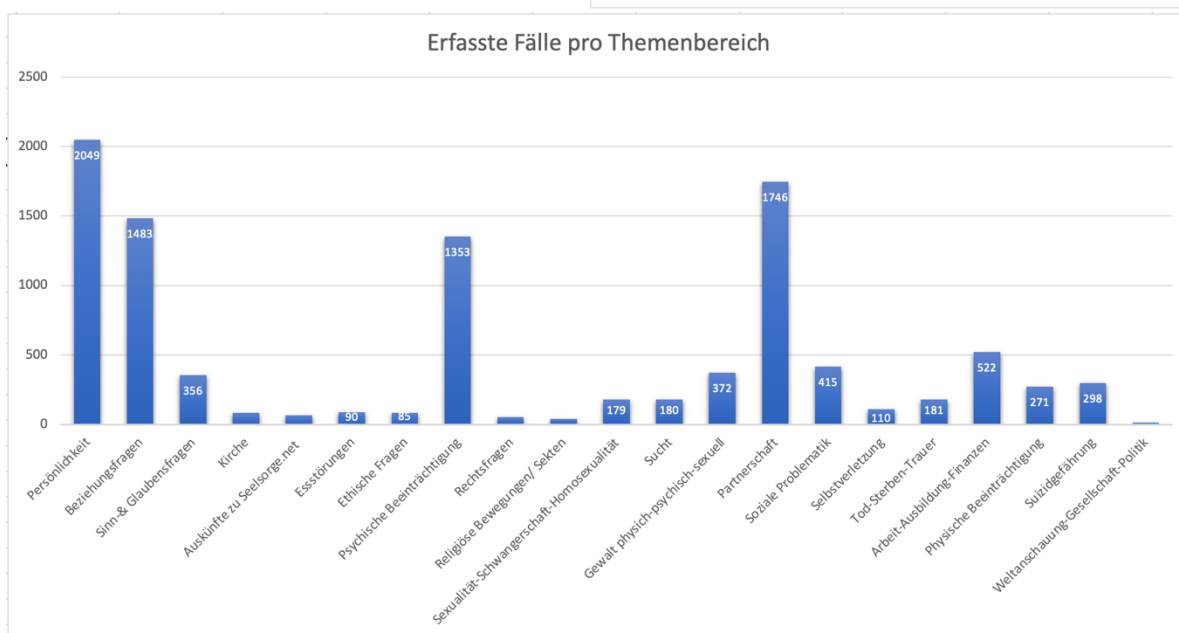
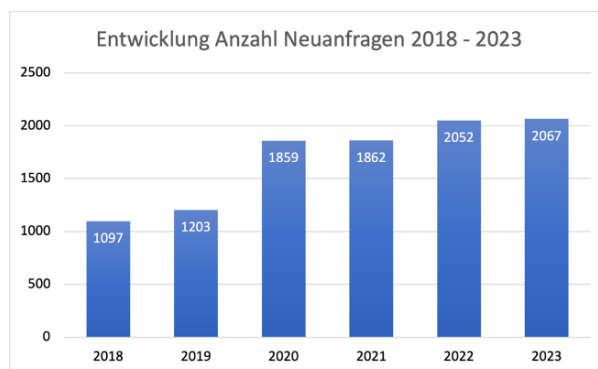
## Auch im Berichtsjahr bleibt die kompetente Begleitung konstant



Seelsorge.net ist ein Angebot zur Lebenshilfe, das von den reformierten und katholischen Kirchen der Schweiz finanziert und durch ehrenamtliche Seelsorgende ermöglicht wird. Ohne missionarische Absichten ist es unser Ziel, kompetent zu helfen, zu unterstützen und Menschen in schwierigen Lebenssituation zu begleiten. Nachdem die Vorjahre durch das Thema der Pandemie gekennzeichnet waren, standen im Jahr 2023 vor allem Persönlichkeitsfragen, Partnerschafts- und Beziehungsfragen sowie psychische Beeinträchtigungen im Vordergrund. Auch im Jahr 2023 verzeichnete Seelsorge.net weiterhin zahlreiche Neuanfragen von ratsuchenden Personen, welche ihre Sorgen mitteilen und sich auf

ihrem Weg professionell, anonym und kostenfrei begleiten lassen wollten. Insgesamt haben 2'067 ratsuchende Menschen die wertvolle Dienstleistung von Seelsorge.net genutzt, was einem Anstieg von knapp 1% im Vergleich zum Vorjahr entspricht.

Das bedeutet, dass wir durchschnittlich 172 neue User pro Monat verzeichnen konnten. Die Anzahl der von unseren Seelsorgenden verfassten Mails ist im Vergleich zum Vorjahr um 24.95%, von 9'217 auf 6'915, zurückgegangen, was durchschnittlich 576 versendeten Mails pro Monat entspricht. Dieser Rückgang ist auf den steigenden Bedarf an Kurzberatungen zurückzuführen.





## Neues Marketingkonzept

Mit seinem kostenlosen, anonymen und professionellen Online-Beratungsangebot, welches von unseren 35 Seelsorgenden getragen wird, besitzt Seelsorge.net ein Alleinstellungsmerkmal. Damit können wir uns auch weiterhin erfolgreich auf dem Markt etablieren und unsere qualitativ hochwertige Beratung erweitern. Gegenüber der steigenden Nachfrage nach Chat-Funktionen und Kurzberatungen setzen wir auf ein Angebot, das langfristige Kontakte zwischen Ratsuchenden und Seelsorgenden ermöglicht und dadurch Tiefe in der Begegnung fördert. Seelsorge.net steht allen in der Schweiz lebenden Personen offen. Wir wollen sie über unsere Arbeit informieren und ihnen das Angebot zugänglich machen. Das aktuelle Marketingkonzept sieht die Umsetzung verschiedener Massnahmen zur Zielerreichung vor. Dazu gehören unter anderem regelmässige Referate durch Mitarbeitende, Geschäftsleitung und Kommissionsmitglieder, die Publikation und Nennung von Seelsorge.net bei verschiedenen Medienanbietern und die Intensivierung der SEO-Werbemassnahmen. Des Weiteren sind auch die Entwicklung und Umsetzung eines Social-Media-Konzepts sowie der Druck und Versand von Flyern als Massnahmen erwähnt. Im November 2023 konnte das Social-Media-Konzept für Seelsorge.net fertig entwickelt werden. Der Versand von Flyern und Plakaten an verschiedene Beratungsstellen, Verbände, Fachstellen, Vereine sowie kirchliche Organisationen wurde im September 2023 als erste kurzfristige Massnahme umgesetzt. Damit soll der Bekanntheitsgrad von Seelsorge.net bei bestehenden Organisationen gesteigert werden. Aufgrund der Anonymität der User fehlen die Daten, um die Wirksamkeit systematisch auszuwerten. Da die Massnahmen jedoch zeitlich gestaffelt eingeführt werden, können zumindest Vermutungen angestellt werden, welche zu einer Zunahme von Anfragen geführt haben könnten. So kann das Marketingkonzept kontinuierlich ausgewertet werden.

## Jahresversammlung 2023: Weiterbildung zum Thema «Resilienz»

Unsere 35 Seelsorgenden sind im Rahmen ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit beim Begleiten von Ratsuchenden stark mit dem Thema Resilienz konfrontiert. Dies betrifft nicht nur die Resilienz der Ratsuchenden, sondern auch die der Seelsorgenden selbst. In diesem Zusammenhang durfte unsere langjährige Seelsorgerin Maria Weibel im fachlichen Teil der Jahresversammlung 2023 mit ihrem Referat sowie der anschliessenden Diskussion die Versammlung bereichern.

Bei der Resilienz handelt es sich um jene Kraft, welche die Risiken und Belastungen im Leben zwar nicht zu beseitigen vermag, es einem Individuum jedoch ermöglicht, wirkungsvoll bzw. selbstwirksam damit umgehen zu können. Resilienz kann bis ins Erwachsenenalter entwickelt und gefördert werden. Emotionale Zuwendung, Unterstützung und zwischenmenschliche Beziehungen können hierbei einen positiven Einfluss haben.

*“Resilienz unterstützende Begleitung ist eine Frage unserer Haltung gegenüber unseren Usern. Sie hat zum Ziel, Menschen mit unseren Worten so zu begleiten, dass sie sich ernstgenommen, geachtet und wertgeschätzt fühlen können. Diese Erfahrung hilft Menschen in Not, ihr Selbstwertgefühl (wieder) zu entwickeln und ihre Selbstwirksamkeit aufzubauen.” – M.W.*

*„Ich danke dir, weil du an mich geglaubt hast.“ – Ehemaliger User*



In der anschliessenden Diskussion zwischen allen Seelsorgenden konnte gesammelt werden, welche schriftlichen Fragestellungen und Interventionen die Resilienz der Nutzer von Seelsorge.net positiv beeinflussen können. Dazu gehören aufmunternde Botschaften, offene Fragen, die Interesse und persönliche Betroffenheit zeigen, sowie das Erkennen und Zurückspiegeln von Stärken der User. Auch die Ermutigung zur Risikobereitschaft für Veränderungen und das Aufrechterhalten von Beziehungen wurden als resilienzfördernde Massnahmen angeführt.

Unsere Seelsorgenden benötigen durch die Konfrontation mit schwierigen Lebenssituationen eine hohe Resilienz. Der ausschliesslich schriftliche Verkehr ohne persönliche Begegnung, das Fehlen einer Resonanz der User auf die Interventionen der Seelsorgenden stellen besondere Herausforderungen dar. Die lebensweltliche Distanz zwischen den User und den Seelsorgenden oder Situationen, in denen man sich scheinbar im Kreis zu drehen scheint, können an die Nieren gehen. Gemeinsam konnten die Seelsorgenden an der Jahresversammlung verschiedene Risiko- und Resilienzfaktoren erörtern und diskutieren, die zu einer hohen organisationalen und persönlichen Resilienz der Seelsorgenden beitragen können. Dazu gehören unter anderem die viermal jährlich stattfindenden Supervisionen, eine Kultur des Ernstgenommenwerdens, eine wertschätzende Geschäftsleitung sowie ein gut ausgearbeitetes Beratungskonzept.

## Ausblick

Die Suche von qualifizierten Fachleuten als ehrenamtliche Seelsorgende bleibt eine Herausforderung. Im Jahr 2024 liegt der Fokus darauf, auch jüngere Personen im Alter zwischen 25 und 40 Jahren zu gewinnen. Das Team soll durch Seelsorgende ergänzt werden, die altersmässig näher an den jungen Usern sind.

Im Jahr 2024 setzen wir das Marketingkonzept um. Wir wollen Seelsorge.net als qualitativ hochwertiges und nachhaltiges Beratungsangebot im Markt positionieren. Dabei werden wir die Marktentwicklung aufmerksam verfolgen. Die Kommission plant 2024 einen Schwerpunkt auf die Umsetzung des Social-Media-Konzepts zu legen, um unsere Präsenz auch in den sozialen Medien zu stärken.

## Ein grosses Dankeschön

Ein herzliches Dankeschön geht an die Unterstützerinnen und Unterstützer des Jahres 2023. Durch die grosszügigen Spenden und Engagements konnten wir auch in diesem Jahr das Angebot von Seelsorge.net aufrechterhalten und voranbringen.

Besonders möchten wir die Mitglieder des Seelsorgeteams hervorheben, deren freiwilliger Einsatz massgeblich zum Erfolg beiträgt. Ohne deren Engagement wäre die Plattform von Seelsorge.net nicht möglich. Wir sind ihnen zutiefst dankbar für ihre wertvolle Arbeit. Ein ganz besonderer Dank gilt auch der Kyberna AG, die uns die kostenfreie Nutzung ihrer sicheren E-Mail-Plattform ermöglicht. Durch ihr grosszügiges Angebot können wir unsere Kommunikation noch besser absichern und den Schutz der Privatsphäre unserer Nutzerinnen und Nutzer gewährleisten. Wir schätzen die Unterstützung der Kyberna AG sehr.

Nicht zuletzt möchten wir uns bei allen privaten Spenderinnen und Spendern bedanken. Durch Ihre grosszügigen Zuwendungen setzen sie ein deutliches Zeichen der Anerkennung und Wertschätzung für das wichtige Angebot von Seelsorge.net. Ihre Unterstützung ermöglicht es uns, Menschen in schwierigen Lebenssituationen beizustehen und ihnen Trost und Hilfe zu bieten.



Namentlich erwähnen und verdanken wir auch Spenden ab CHF 1'000, die uns die folgenden Institutionen zugutekommen liessen:

- Evangelisch-reformierte Deutschschweizer Kirchenkonferenz (KIKO)
- Römisch-Katholische Zentralkonferenz der Schweiz (RKZ)
- Katholische Kirche im Kanton Zürich
- Katholisch Stadt Zürich
- Evangelisch-reformierte Kirchgemeinde Zürich
- Römisch-katholische Landeskirche Nidwalden
- Römisch-katholische Landeskirche des Kantons Basel-Landschaft
- Römisch-katholische Landeskirche Thurgau
- Katholische Kirche im Kanton Luzern
- Katholischer Konfessionsteil des Kantons St. Gallen
- Reformierte Kirchgemeinde Küsnacht
- Dominikanerinnenkloster St. Katharina, Wil SG

März 2024

Christiane Talary, Präsidentin Trägerschaftskommission  
Pascal Gregor, Geschäftsleitung