

Phänomenologische, sozialtheoretische und beratungsethische Reflexionen zur Chatseelsorge

Frank Austermann, Volker Jörn Walpuski

Suggested citation:

Austermann, Frank, and Volker Jörn Walpuski. 2022. "Phänomenologische, sozialtheoretische und beratungsethische Reflexionen zur Chatseelsorge." *Forum Supervision*, no. 59: 46–55. <https://doi.org/10.25968/opus-2927>.

Abstract

Zu den Phänomenen digitalisierter Kommunikation ist inzwischen auch die Chatberatung zu zählen. Vor diesem Hintergrund zeigt sich die Notwendigkeit, Kommunikation via Chat phänomenologisch zu durchdringen, sozialtheoretisch einzuordnen und beratungsethisch kritisch zu reflektieren. Dies geschieht am Beispiel der Chatseelsorge, die zugleich von Beratung unterschieden wird.

Terms of use

CC BY-SA 4.0



Frank Austermann und Volker Jörn Walpuski

Phänomenologische, sozialtheoretische und beratungsethische Reflexionen zur Chatseelsorge

Zusammenfassung

Zu den Phänomenen digitalisierter Kommunikation ist inzwischen auch die Chatberatung zu zählen. Vor diesem Hintergrund zeigt sich die Notwendigkeit, Kommunikation via Chat phänomenologisch zu durchdringen, sozialtheoretisch einzuordnen und beratungsethisch kritisch zu reflektieren. Dies geschieht am Beispiel der Chatseelsorge, die zugleich von Beratung unterschieden wird.

1. Zum Hintergrund: Kritische Reflexionen zu einem eigenen Chatseelsorge-Projekt

Im Folgenden soll Chatseelsorge kritisch reflektiert werden. Dabei ist unter Chat die computervermittelte, textbasierte Kommunikation zu verstehen, die in Nahezu-Echtzeit von Instant-Messenger-Diensten oder Kommunikationssoftware im Internet (IRC, Webchat) übermittelt wird. In der Regel wird der Kommunikationsverlauf zumindest für die Dauer der Kommunikation protokolliert, so dass im Textverlauf jederzeit zurückgescrollt werden kann. Diese Kommunikation via Chat boomt, auch, weil sie nahezu ubiquitär verfügbar ist und der alten Menscheitssehnsucht nach telepathischer Kommunikation sehr nahekommt (vgl. Walpuski 2015; Townsend 2008). Die quasi synchrone Form bietet viele Vorteile im Vergleich zu anderen Formen (vgl. Engelhardt 2018, S. 29). Auch Chatberatung und Chatseelsorge verzeichnen einen starken quantitativen Zuwachs, allein im Pandemiejahr 2019 auf 2020 von rund 50 % (vgl. TelefonSeelsorge 2022; Wenzel 2008, S. 93).

Vor diesem Hintergrund zeigt sich die Notwendigkeit, Kommunikation via Chat phänomenologisch zu durchdringen, sozialtheoretisch einzuordnen und beratungsethisch zu reflektieren. Darauf zielt dieser Artikel insbesondere im Blick auf Chatseelsorge.

Dabei sei zu Beginn ausdrücklich hervorgehoben, dass die Verfasser Kommunikation via Chat keineswegs grundsätzlich ablehnen, auch nicht in Kontexten von Beratung oder Seelsorge. Das zeigt sich schon daran, dass beide Autoren in der Vergangenheit an einem studentischen Chatseelsorge-Projekt an der Hochschule Hannover entscheidend mitgewirkt haben (vgl. Hesse 2022).

Es geht nicht darum, die Chancen von Chatseelsorge zu leugnen oder auch nur sie zu relativieren. Vielmehr soll Chatseelsorge in phänomenologischer, sozialtheoretischer und beratungsethischer Perspektive kritisch reflektiert werden. Dazu gehört die Frage, inwiefern sich im Boom der Chatkommunikation nicht auch gravierende und keineswegs unproblematische gesellschaftliche Entwicklungen niederschlagen, wie etwa Beschleunigung, Entgrenzung, „Entleiblichung“ und Selbstoptimierung (vgl. Austermann 2017, S. 115 ff.).

Zunächst ist zu diesem Zweck der quantitative Anstieg der Nutzung von Chatseelsorge herauszustellen. Der Zuwachs hängt engt mit der Niedrigschwelligkeit dieser Form von Kommunikation zusammen. Insofern soll die Frage diskutiert werden, ob der „Hype“ des Niedrigschwelligen nicht gerade beschleunigte, entgrenzte und leibreduzierte Kontakt- aufnahmen fördert.

2. Quantitativer Anstieg: „Der Siegeszug“ von Chatseelsorge?

Ein Blick in die Statistik der bundesweiten *TelefonSeelsorge* und *TelefonSeelsorge im Internet* veranschaulicht die stark gewachsene Nachfrage nach Chatseelsorge in den letzten Jahren und was die Telefonseelsorge betrifft, bereits in den letzten Jahrzehnten (vgl. *TelefonSeelsorge*; Wenzel 2008, S. 93). Und die aktuelle JIM-Studie (vgl. MPFS 2020, S. 49ff.) zeigt, dass mit 94 % nahezu flächendeckend alle Jugendlichen zwischen 12 und 19 Jahren inzwischen regelmäßig mit Instant Messengern kommunizieren, also das Chatten als textbasierte, computervermittelte Kommunikation eine Alltagspraktik geworden ist. Wenzel (2008, S. 93) beschreibt noch, dass Jugendliche überproportional häufig den Chat nutzen, was er mit einer Affinität der Jüngeren zur Technik erklärt. Kontrastierend dazu erhebt das Statistische Bundesamt (DeStatis 2022) im Mikrozensus nicht diese Kommunikationsform, sondern betrachtet lediglich E-Mail-Kommunikation, dafür aber über alle Alters-, Bildungs- und Erwerbsschichten.

Analog zu Bönings häufig rezipierter Veröffentlichung zum „Siegeszug“ von Coaching (Böning 2015, S. 21ff.) stellt sich die Frage, ob nicht im Blick auf Seelsorge auch von einem „Siegeszug“ von Chatseelsorge die Rede sein könnte. In quantitativer Hinsicht ist dies sicherlich nicht unberechtigt. Aber die im Blick auf den sogenannten Siegeszug von Coaching berechtigte Frage, ob die stark angewachsene Quantität nicht zu einer Beeinträchtigung der Qualität durch diese Kommunikationsform führt, ist auch bezogen auf Chatkommunikation zu stellen.

Der quantitative Anstieg zahlreicher Formen von Online-Kommunikation in den Feldern Beratung und Seelsorge hängt offensichtlich damit zusammen, dass eine besonders ausgeprägte Niedrigschwelligkeit besteht. Es ist mit viel weniger Aufwand verbunden, beispielsweise Kontakt mit der Chatseelsorge aufzunehmen, als die Mailseelsorge, die Telefonseelsorge oder gar eine Seelsorge in gemeinsamer Präsenz zu nutzen. Bevor der mögliche Zusammenhang zwischen dem „Hype“ des Niedrigschwelligen und gravierenden gesellschaftlichen Entwicklungen beleuchtet werden soll, ist es notwendig, Unterschiede und Gemeinsamkeiten zwischen Seelsorge und Beratung zu erörtern.

3. Kommunikation via Chat: Beratung oder Seelsorge?

Da in diesem Artikel die Chatseelsorge phänomenologisch, sozialtheoretisch und beratungsethisch untersucht werden soll, gilt es, Seelsorge und Beratung zu differenzieren (vgl. Austermann 2019). Dafür soll auf die Bestimmung des Gegenstandsbereichs Seelsorge zurückgegriffen werden, wie sie im Seelsorgegeheimnisgesetz (SeelGG) der Evangelischen Kirche (EKD) formuliert worden ist.

Bei Seelsorge im Sinne des Gesetzes handelt es sich um „Zuwendung“ (§ 2 Abs. 1 SeelGG). Diese Zuwendung ist durch zwei Merkmale näher zu charakterisieren. Sie ist (1) „aus dem christlichen Glauben motiviert“ (ebd.) und sie wird (2) „im Bewusstsein der Gegenwart Gottes vollzogen“ (ebd.). Durch die Benennung der zwei Merkmale handelt es sich eindeutig um religiöse Kommunikation, was Seelsorge klar von Beratung unterscheidet. Dabei spielt es nur eine nachgeordnete Rolle, ob diese religiöse Kommunikation explizit vollzogen wird oder implizit. Bei einer implizit religiösen Kommunikation lässt sich die Seelsorge von außen betrachtet unter Umständen von den gesprochenen Texten in Beratungskontexten (oder im Fall der Chatseelsorge von den geschriebenen Texten)

nicht unterscheiden. Das gilt zum Beispiel, wenn es in den Gesprächen um Sinnfragen geht, ohne dass dabei explizit religiöse Begriffe verwendet werden, wie etwa „Gott“ oder „Glaube“. Der Gebrauch von explizit religiösen Begriffen durch die Beraterin hat in der Beratung nichts zu suchen. Hier grenzen die Verfasser sich ausdrücklich von manchen Formen bspw. einer pastoralpsychologischen Supervision ab, wenn in ihr nicht eindeutig zwischen arbeitsbezogener Beratung und seelsorglicher Kommunikation unterschieden wird (vgl. Austermann 2012, S. 102ff.).

Ein gravierender Unterschied zwischen Seelsorge und Beratung, der auch für die Frage eine hohe Relevanz besitzt, ob es sich bei Chat-Kommunikation um Seelsorge oder um Beratung handelt, besteht darin, dass Beratung immer auch Ziele verfolgt bzw. klärt, dass Seelsorge hingegen Ziele verfolgen kann, aber gerade per definitionem Ziele nicht verfolgen muss (vgl. ders. 2019; Lutzi 2016, S. 24 ff.).

Wird diese Differenzierung berücksichtigt, lässt sich bereits bei Kontakten von Seelsorge sprechen, die „diesseits“, also gewissermaßen „unterhalb von“ psychosozialer Beratung, pädagogischer Beratung oder auch psychologischer Beratung zu verorten sind (vgl. Austermann 2019).

„Tür-und-Angel“-Gespräche, wie sie in diakonischen und kirchlichen Kontexten häufig geführt werden, sind in dieser Hinsicht bereits als Seelsorge zu kennzeichnen, ohne dass Momente der Beratung in Erscheinung treten müssen (vgl. Lohse 2006).

Auf der anderen Seite lässt sich auch bei Gesprächen „jenseits“, also gewissermaßen „oberhalb von intensiven und professionalisierten“ Interaktionen wie z. B. psychiatrischer Therapie im Strafvollzug, noch von Seelsorge sprechen, wenn die Seelsorgerin sich einem Inhaftierten auch jenseits zielgerichteter Therapie zuwendet, etwa wenn der Inhaftierte über Schuld und Vergebung sprechen möchte.

Insofern ist Seelsorge eine Ultraposition zuzuschreiben; sie ereignet sich diesseits und jenseits professioneller Formen von Beratung und Therapie.

Diese professionstheoretische Verortung von Seelsorge spielt eine wesentliche Rolle auch im Blick auf textbasierte Formen wie zum Beispiel Chat- oder Mailseelsorge. In der Chatseelsorge etwa praktiziert die Seelsorgerin Zuwendung, auch wenn es gar nicht um Ziele geht, zum Beispiel in Form von Alltagsbegleitung. In der Chatberatung hingegen

wendet sich die Beraterin der anfragenden Person nicht ausschließlich zu, sondern begleitet sie, indem auch Fragen nach Zielen angesprochen und ggf. kritisch aufgeklärt werden. Wenn diese professionstheoretische Differenzierung zwischen Seelsorge und Beratung zugrunde gelegt wird, lässt sich auch im Blick auf die Niedrigschwelligkeit der Angebote ein deutlicher Unterschied herausarbeiten. Wenn sich jemand „einfach nur so“ an die Chatseelsorge wendet, entspricht dies durchaus dem Selbstverständnis der Institution. Insofern rückt das Phänomen der Niedrigschwelligkeit nicht nur von der Erreichbarkeit her in den Fokus, sondern auch „von der Sache her“. Vor diesem Hintergrund soll im nächsten Abschnitt der Zusammenhang zwischen dem „Hype“ des Niederschwelligen und gravierenden gesellschaftlichen Entwicklungen beleuchtet werden. Denn bestimmte gesellschaftliche Entwicklungen der Entgrenzung und der Beschleunigung schlagen sich möglicherweise noch stärker in der Seelsorge als etwa in der Beratung nieder (vgl. Austermann 2017, S. 115 ff.).

4. Beobachtungen im Blick auf den „Hype“ des Niedrigschwellingen: beschleunigte, entgrenzte und leibreduzierte Kontaktaufnahmen?

Volker Walpuski hat bereits in seiner Veröffentlichung „Digitalisierte Beratung zur effizienteren Selbstoptimierung“ auf die Versprechen digitalisierter Kommunikation hingewiesen. Dies seien „neben Innovation auch Flexibilität, Ubiquität, Globalität, Geschwindigkeit und Legitimität durch evidenzbasierte Wirksamkeit“ (Walpuski 2020, S. 107). Dies gilt mutatis mutandis auch für die Chatseelsorge.

Im Blick auf den Umgang mit der Zeit ermöglicht Chatseelsorge den Nutzer*innen, Seelsorge „in kleinste Alltagslücken zu stopfen, um auch diese bisher ungenutzten Zeiten noch vermeintlich sinnvoll auszufüllen und so den Tagesverlauf zu verdichten, während sie dies als Freiheit empfindet“ (ders. 2020, S. 109).

Hartmut Rosa hat zu Recht darauf hingewiesen, dass die technische Beschleunigung und der mit ihr einhergehende soziale Wandel nicht zuletzt zu einer Gegenwartsschrumpfung und zu einer Erhöhung des Lebenstempos führt (vgl. Rosa 2005). Da Beratung und Seelsorge Zeit brauchen, wenn sie Reflexion, Ruhe, Resonanz fördern sollen (vgl. Austermann 2011, S. 37 ff.), stellt sich die Frage, ob die Kontaktaufnahme per Chat nicht zumindest die Gefahr mit sich bringt, „schnell mal eben“ auch noch grundlegende und ggf.

existentielle Lebensfragen zu behandeln. Anders als bei in gemeinsamer Präsenz vollzogener Seelsorge rückt die Herausforderung der plötzlichen Kontaktabbrüche beim Chatten in der Supervision von Chatseelsorge in den Vordergrund.

So fragen sich Chatseelsorgende keineswegs selten, was einen Kontaktabbruch ausgelöst haben könnte: die Technik oder die eigene Unzulänglichkeit, die anfragende Person „in der Leitung zu halten“ oder auch die Frage danach, ob die anfragende Person gerade in der „realen“ Welt von jemanden überrascht worden ist, demgegenüber nicht deutlich werden soll, dass man die Chatseelsorge nutzt oder gar nötig hat. Diese Kontaktabbrüche bildeten jedenfalls ein durchgängig wichtiges Thema bei den Supervisionen im Rahmen des o. g. Chatseelsorge-Projekts.

Gilt über diese Zeitdimension hinaus nicht auch im Blick auf die Körperdimension der Chatseelsorge, was Volker Walpuski auf digitalisierte Beratung und den Enhancement-diskurs bezogen formuliert hat:

Sie „ermöglicht, körperliche Barrieren relativ mühelos zu überspringen, weil sie den Körper erweitert“ (Walpuski 2020, S. 109)? Führt das nicht dazu, dass auch die Chatseelsorge aus der „Unzulänglichkeit, nicht an mehreren Orten zugleich sein zu können, und damit einer Endlichkeit, aber auch aus Unzulänglichkeiten wie Ekel und Scham“ (ebd.) befreit?

Zumindest lässt sich im Blick auf die Supervision der Chatseelsorge eine große Herausforderung für die Seelsorgenden beobachten, die darin besteht, mit offen zur Schau getragener Schamlosigkeit von Anfragenden und auch mit verbalisierter Gewalt umzugehen (vgl. Bauer & Becker 2020, S. 295 ff.).

Fördert die reduzierte Leiblichkeit von Chatseelsorge nicht auch Entfremdungsprozesse „von Raum, Dingen und Selbst“ (Walpuski 2020, S. 110)? Volker Walpuski hat zu Recht die Frage mit Bezug zur Beratung gestellt, die auch an die Chatseelsorge gerichtet werden sollte: Versteht sie sich „als reine, kleinteilige Technologie oder im Sinne einer Entfremdung entgegenwirkenden Kraft, die Körperlichkeit braucht und Resonanzen und Reflexionen ermöglicht?“ (ebd.)

Eine gravierende, wenn nicht *die entscheidende* Herausforderung für die Chatseelsorger*innen besteht, wie bereits oben angedeutet, im Umgang mit Abbrüchen:

Reflexive Seelsorge „ist nicht primär lösungsorientiert und kuschelpädagogisch, sondern kann und sollte auch kritisch-konfrontativ sein. Damit geht für beide Seiten die Gefahr plötzlicher Kommunikationsabbrüche einher: Aus einer bewussten oder unbewussten

Abwehr bricht die Klientin im Affekt die Kommunikation ab und ist dann für Beratung nicht mehr erreichbar“ (ders. 2020, S. 111).

Was für die Seelsorge anfragende Person gilt, könnte das nicht auch auf die Seelsorgerin zutreffen?

Auch die Seelsorgerin könnte die Seelsorge „jederzeit und für sich folgenlos abbrechen – für die Klientin ist das keine stabile, belastbare Beziehung zu einer präsenten, lokalisierbaren Person, sondern setzt viel Vertrauen in ein abstraktes Gegenüber voraus“ (ebd.).

Dabei berichtete schon Wenzel (2008, S. 96), dass Seelsorgende „Mail- bzw. Chatberatung als emotional sehr intensiv“ erlebten.⁴ Im Umkehrschluss wirft dies die Frage auf, ob das Medium die Ratsuchenden möglicherweise zu einer wesentlich größeren Offenheit und Intensität verführt, weil Schutzmechanismen wie Schamgefühle, die in einer Präsenzsituation griffen, entfallen. Dann muss zwingend diskutiert werden, ob dies im Sinne einer verantwortbaren Seelsorge geschieht, oder ob hier eine „trivialisierte Therapie“ (Bude 1988) stattfindet, die sich letztlich ethisch als problematisch erweisen muss.

Es bleibt also die Frage berechtigt, „inwieweit die Absenkung der Zugangsschwelle auch den Respekt vor dem Gegenüber sinken lässt“ (ebd.). Zusammengefasst ist auch im Blick auf die Chatseelsorge immer wieder die Frage zu stellen: Versteht sich Chatseelsorge „als schnelles, marktgängiges Sofortangebot oder im Sinne einer verbindlichen Beziehung, deren Gestaltung anrührend, widerständig und mühevoll sein kann?“ (Walpuski 2020, S. 112).

Und versteht sich Chatseelsorge „als ubiquitäres (Selbst-)Optimierungsinstrument oder im Foucault'schen Sinn als Kunst, sich nicht dermaßen regieren zu lassen?“ (ders. 2020, S. 113; vgl. Austermann 2021, S. 50 ff.) Diese zunächst bei digitalisierter Beratung wahrgenommenen Herausforderungen sollten auch bezogen auf Chatseelsorge in den Blick genommen werden.

5. Beratungskritische und beratungsethische Aspekte

Zu Recht werden Vorteile der niedrigschwelligen Erreichbarkeit der Chatseelsorge betont (vgl. Wenzel 2008). Demgegenüber sollte in beratungskritischer Perspektive aber auch die Frage erlaubt sein, ob und inwiefern die technischen Rahmenbedingungen nicht auch spezifische Risiken mit sich bringen (vgl. Kasakos 1980; Gröning 2011). Was müssten Seelsorgende potentiell alles mit sich machen lassen, wenn niedrige Schwel len bei den

⁴ Dies wird auch in einem skizzierten Fallbeispiel aus Hamm deutlich (o. V. 2014).

Seelsorgeanfragenden das einzige Kriterium bilden soll? Beratungskritisch ist im Blick auf Online-Kommunikation zu fragen: Ist alles gut, was machbar ist, weil es machbar ist? Oder erschwert nicht eine bestimmte technisch gestaltete Ausformung der Kommunikation auch Aspekte der Qualität der Kontakte? An anderen Stellen sind ausführlich beratungsethische Kriterien für Beratung entwickelt worden (vgl. Austermann 2019). Müssten diese Kriterien nicht auch auf Chatseelsorge angewandt werden? Und was würde das für eine zukünftig zu entwickelnde Ethik der Chatseelsorge bedeuten?

Zumindest Impulse sollen zum Schluss benannt werden. Wenn in Anlehnung an Foucault etwa von Hermann Steinkamp das Konzept einer „Seelsorge als Anstiftung zur Selbstsorge“ (Steinkamp 2005) entworfen worden ist, wie ließe sich dieses Modell im Blick auf Chatseelsorge weiterentwickeln? Stiftet die Chatseelsorgerin den Chattenden zur Selbstsorge an oder eher zu einer unverbindlicheren, von Entgrenzung und Beschleunigung geprägten Haltung? Ist reduzierte Leiblichkeit förderlich für die Sorge um sich (vgl. Foucault 1989) oder führt sie eher zu Entfremdung in dem Sinn, dass nicht mehr der ganze Mensch agiert, weil es mittlerweile möglich ist, an mehreren Orten sich auf mehreres zu konzentrieren, aber eben nicht mehr auf das ganzheitlich zu denkende Selbst? Lässt sich in der Chatseelsorge „Mut zur Wahrheit“ (ders. 2012) praktizieren oder ist die Form der Kommunikation nicht eher dazu geeignet, die Situation zu verlassen und den Kontakt abzubrechen, sobald „Wahres“ angesprochen wird? Tendiert die Seelsorgerin möglicherweise zu „Schmeichelei“, damit ein potentieller Gesprächsabbruch vermieden wird (vgl. ders. 2012)? Kann nicht zumindest der Seelsorge-Anfragende die Arbeit an Selbsterkenntnissen und an kritischer Aufklärung jederzeit und an jedem Ort per Klick beenden oder dabei unterbrochen werden bzw. sich dabei unterbrechen lassen? Diese Abwägungen hängen alle eng mit dem zentralen Kriterium der Kritik zusammen (vgl. ders. 1984). Fördert die Chat-Kommunikation „die Kunst, sich nicht dermaßen regieren zu lassen“ (ebd.), oder ist sie nicht vielmehr in der Gefahr, eine bestimmte Form darzustellen, sich dermaßen regieren zu lassen? In der Chatseelsorge beeinflussen sich beide Seiten gegenseitig, wie bei jeder Kommunikation. Fördert diese Art der Beeinflussung die Sorge um sich, den Mut zur Wahrheit und die Kritik? Oder lassen sich Menschen regieren, indem sie Techniken einsetzen, die schließlich ihrerseits über die Art und die Qualität der Kommunikation entscheiden?

Wenn der Artikel dazu dient, nicht ausschließlich die Vorteile und die vermeintlichen Erleichterungen der Chatkommunikation beleuchtet zu haben, sondern auch die kritische Reflexion im Blick auf die die Kommunikation verändernden Medien anzuregen, hat er sich für die beiden Verfasser gelohnt.

Literatur

- Austermann, Frank (2011): Schneller zuhören geht nicht – und auch nicht beschleunigt beraten: TelefonSeelsorge und Supervision in Zeiten sozialer Beschleunigung. In: *Supervision. Mensch, Arbeit, Organisation* 29 (4), S. 37-41.
- Austermann, Frank (2012): Supervision oder Seelsorge – das ist hier die Frage. Ein diskursanalytischer Diskussionsbeitrag zur pastoralpsychologischen Supervision. In: *FoRuM Supervision – Zeitschrift für Beratungswissenschaft und Supervision* 20 (39), S. 102-110. DOI: 10.4119/fs-2122.
- Austermann, Frank (2017): Do Acceleration and Boundless Work Lead to An Accelerated And Boundless Coaching? In: Geißler-Piltz, Brigitte; Nemes, Eva & de Roos, Sijtze (Hrsg.): *Inspire and Be Inspired – A Sample of Research on Supervision and Coaching in Europe*, Budapest/Paris, S. 115-123.
- Austermann, Frank (2019): Beratung und ihre Ethik. Impulse aus der Beratungskritik und aus Foucaults Philosophie. In: *FoRuM Supervision - Zeitschrift für Beratungswissenschaft und Supervision* 27 (54), S. 42-50. DOI: 10.4119/fs-3153.
- Austermann, Frank (2021a): Ältere Menschen beraten. Der Beitrag der Familien- und Lebensberatung für Kirche, Diakonie, Gemeinwesen und Gesellschaft. In: *Materialien zur Beratungsarbeit* 38/2019.
- Austermann, Frank (2021b): Supervision und Coaching zwischen Selbstoptimierung und Selbstsorge. In: *Fokus Beratung* 37, S. 50-56.
- Bauer, Annemarie/Becker, Brigitte (2020): Die Fußwaschung der „Verbalerotiker“: Ideen zu – latenten und verborgenen – Inhalten und Widersprüchen der Beratungsarbeit der Telefonseelsorge. In: Hauschildt, Eberhard & Blömeke, Bernd D. (Hrsg.) (2016): *Telefonseelsorge interdisziplinär*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht (V&R Academic, Band 81), S. 295-310.
- Böning, Uwe (2005): Coaching: Der Siegeszug eines Personalentwicklungs-Instruments. Eine 15-Jahres-Bilanz. In: Christopher Rauen (Hrsg.): *Handbuch Coaching*. 3., überarbeitete und erweiterte Auflage. Göttingen: Hogrefe (Innovatives Management), S. 21-54.
- Bude, Heinz (1988): Beratung als trivialisierte Therapie. Über eine Form „angewandter Aufklärung“ im Angestelltenverhältnis. In: *Zeitschrift für Pädagogik* 34 (3), S. 369-380.
- [Destatis] Statistisches Bundesamt (2022): Wirtschaftsrechnungen. Private Haushalte in der Informationsgesellschaft – Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien (Mikrozensus-Unterstichprobe zur Internetnutzung) (Fachserie 15 Reihe 4), [online] URL: www.destatis.de, Artikelnummer 2150400217004 [Stand: 27.05.2022].
- Engelhardt, Emily M. (2018): *Lehrbuch Onlineberatung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht (Soziale Arbeit auf einen Blick).
- Foucault, Michel (1984): *Was ist Kritik?* Berlin: Merve.

- Foucault, Michel (1989): Die Sorge um sich. Sexualität und Wahrheit. Frankfurt am Main.
- Foucault, Michel (2012): Der Mut zur Wahrheit, Frankfurt am Main.
- Gröning, Katharina (2011): Pädagogische Beratung. Konzepte und Positionen. 2., aktualisierte und überarbeitete Auflage. Wiesbaden: Springer.
- Hesse, Angelika (2022): Studierende in der Chatseelsorge. Lernen, wie „kanalreduziert“ geht, [online] URL: https://www.zentrum-seelsorge.de/nachrichten/2022_02_17 [Stand: 19.05.2022].
- Kasakos, Gerda (1980): Familienfürsorge zwischen Beratung und Zwang. Analysen und Beispiele. München: Juventa (Juventa-Materialien, 45).
- Lohse, Timm (2006): Das Kurzgespräch in Seelsorge und Beratung. Eine methodische Anleitung.
- Lutzi, Jutta (2016): Zur Beziehung zwischen Seelsorge und Psychologischer Beratung. In: Evangelisch-Lutherische Landeskirche Hannovers. Zentrum für Seelsorge. Werkstattheft Nr. 2, S. 24-36.
- [MPFS] Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (Hrsg.) (2020), JIM-Studie 2020: Jugend, Information, Medien. Basisuntersuchung zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger in Deutschland. Stuttgart, [online] URL: unter https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/JIM/2020/JIM-Studie-2020_Web_final.pdf [Stand: 19.05.2022].
- o. V. (2014): Beratung traumatisierter Menschen im Chat, in: TelefonSeelsorge Hamm (Hrsg.): Bericht über die Arbeit der Telefonseelsorge Hamm 2013, Hamm, S. 12-13, [online] URL: https://telefonseelsorge-hamm.de/wp-content/uploads/2016/05/Jahresbericht_2013.pdf [Stand: 20.05.2022].
- Rosa, Hartmut (2005): Beschleunigung. Die Veränderung der Zeitstruktur in der Moderne. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Steinkamp, Hermann (2005): Seelsorge als Anstiftung zur Selbstsorge, Münster.
- TelefonSeelsorge® Deutschland e.V. (Hrsg.) (2022): Unsere Statistiken. Chats 2019 bis 2021, [online] URL: <https://www.telefonseelsorge.de/unsere-statistiken/> [Stand: 24.05.2022].
- Townsend, Anthony (2008): Thinking in telepathic cities. In Nyíri, János K. (Hrsg.), Integration and ubiquity. Towards a philosophy of telecommunications convergence. Wien: Passagen, S. 63-74.
- Walpuski, Volker Jörn (2015): Ubiquitous Computing und Gruppendynamik. Überlegungen zu Smart Devices als gruppendynamisches Phänomen. In: Gruppendynamik und Organisationsberatung 46 (3-4), S. 313-325. DOI: 10.1007/s11612-015-0283-5.
- Walpuski, Volker Jörn (2020): Digitalisierte Beratung zur effizienteren Selbstoptimierung. Kritische Anmerkungen zu digitalen Formen arbeitsbezogener Beratung aus einer Gouvernementalitätsperspektive. In: Wegener, Robert; Ackermann, Silvano; Amstutz, Jeremias; Deplazes, Silvia; Künzli, Hansjörg & Ryter, Annamarie (Hrsg.): Coaching im Digitalen Wandel. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, S. 107-116.
- Wenzel, Joachim (2008): Vom Telefon zum Internet: Onlineberatung der Telefonseelsorge. In: Bauer, Stephanie & Kordy, Hans (Hrsg.): E-Mental-Health. Neue Medien in der psychosozialen Versorgung. Heidelberg: Springer, S. 89-104