

2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 8 – September 2006

**Rezension zu
B. Duve, B. Iserloh, M. Kastner (Hrsg.): mensch-arbeit.de
Beratung und Seelsorge zu Themen der Arbeitswelt im
Internet**

Richard Geisen

Beim vorliegenden Band handelt es sich einerseits um die Dokumentation eines wissenschaftlich begleiteten und ausgewerteten Beratungsprojektes via Internet, andererseits um die Zusammenstellung grundlegenden Know-hows und vieler Praxishinweise für neue Beratungsangebote, die das Medium Internet nutzen (wollen). Inhaltlich geht es bei dem dokumentierten Projekt um arbeitsweltbezogene Beratung im weitesten Sinn.

Mag sein, dass für Beratung und Seelsorge der Ansatz bei Themen der Arbeitswelt eher ungewöhnlich ist. Kirchliche Beratungsstellen sind in der Regel im Bereich der Ehe-, Familien- und Erziehungsberatung, des Gemeindelebens und der Spezial-Seelsorge angesiedelt. Andererseits: was soll daran überraschen, dass die gegenwärtigen Umbrüche in der Arbeitswelt mit ihren vielfältigen und wachsenden individuellen Herausforderungen zusätzliche und neue Formen der psychischen und sozialen Krisenintervention nach sich ziehen. Die herkömmlichen Varianten der Berufsberatung und Stellenvermittlung, des Bewerbertrainings und der beruflichen Fort- und Weiterbildung ignorieren allzu häufig die Überforderungen, die nicht nur von der Berufs- und Arbeitswelt ausgehen, sondern auch von den ihr zuarbeitenden Beratungsinstanzen und Fortbildungsinstitutionen permanent reproduziert werden. Zunehmende Flexibilisierung und erzwungene Mobilität, die damit verbundene Gefährdung langfristiger Lebensplanungen und sozialer Bindungen, der häufige „Verlust bewährter Handlungsorientierungen“, die Infragestellung von persönlichen „Kompetenzen, sozialem Status“, beruflicher Anerkennung und nicht zuletzt von Einkommen und materiellem Lebensstandard führen – so der Mitherausgeber Michael Kastner – zu ganz neuen Anforderungen an individuelle Fähigkeiten wie „Sozialkompetenz, Selbstmanagement, Stressbewältigung und Emotionsmanagement“, über die allein eine „zufrieden stellende Lebensqualität“ und eine immer neue Balance zwischen Arbeits- und Privatleben hergestellt werden kann (S. 16 f).

Bei einem neuen Beratungsangebot müsste es demnach gerade darum gehen, die individuellen Ressourcen zur Bewältigung der genannten Herausforderungen entdecken und aktivieren zu helfen. Gefragt sind also einerseits niedrighschwellige und ihrerseits nicht nochmals überfordernde Hilfsangebote zum Selbstmanagement. Andererseits gilt es, dem bei allen Beratungsangeboten drohenden „Versandungsprozess“ von vornherein entgegenzuwirken, „Hilfe nicht in guten Ratschlägen enden zu lassen“ (Kastner, S. 23)

Bei genau diesen Anforderungen knüpft das Projekt an. Projektleiterin Brigitte Duve und Ludger Drebber, Leiter der arbeitsweltbezogenen Seelsorge in Dortmund machen das in ihrem Beitrag zur Entstehungsgeschichte des Projekts „mensch-arbeit.de“ deutlich (vgl. S. 24 ff.): Das Internet sollte – so die Idee – genutzt werden zur Vernetzung der vielfältig vorhandenen Beratungs- und Seelsorgekompetenz sowie als niedrigschwelliges Medium für die Kommunikation mit den Ratsuchenden. Die Trägerschaft übernahm das Erzbistum Paderborn, als Kooperationspartner und Projektort bot sich die Dortmunder Kommende an, finanziell gefördert wurde das Projekt vom Bundesministerium für Bildung und Forschung, die Begleitforschung übernahm der Lehrstuhl für Grundlagen und Theorien der Organisationspsychologie (Prof. Kastner) von der Universität Dortmund.

Als „www.mensch-arbeit.de“ im Mai 2002 ans Netz geht, zeigt die Hauptseite ein dreisäuliges Beratungshaus mit der Wahlmöglichkeit zwischen Online-Erstberatung, Online-Seelsorge und einem Marktplatz anerkannter Beratungsstellen. Duve und Drebber berichten in ihrem spannenden „Streifzug durch die Projektgeschichte“ (S. 24-40) über zahlreiche Details von der ersten Idee bis zur Frage, wie das insgesamt erfolgreiche Projekt weitergeführt und vor allem weiterfinanziert werden könnte.

Ausgehend von den inhaltlichen Anforderungen stellt Susanne Erbach, die Internet-Redakteurin des Projekts, den Aufbau und die Nutzungsmöglichkeiten des Portals mit seinen vier Türen vor. Zu den genannten drei Optionen war als viertes die (später vielgenutzte und vielgelobte) „andere Tür“ mit „verschiedene(n) Angebote(n) der Meditation und Selbstbetrachtung“ (S. 45) hinzugekommen. Darüber hinaus umfasst die Homepage noch die Bereiche „Aktuelles“ (z.B. Hinweise auf Veröffentlichungen), „Chat“ (mit einem offenen Chat-Raum und der Möglichkeit zu geschütztem Zweier-Chat), „Mitarbeiter-Chat“ (nur über Kennwort für projekt-interne Mitarbeiter zugänglich), „Ihre Meinung/Forum“ (Feedback-Formular), „Das Projekt“, (Sinn und Zweck, über das Team, über die Kooperationspartner) sowie „Kontakt und Impressum“ (vgl. S. 48-51).

Für alle Beratungsanbieter, die das Internet zusätzlich oder effektiver nutzen möchten, bietet der Beitrag „Aufbau eines Beratungsportals“ von Duve und Erbach zahlreiche praxisnahe Tipps. Zahlreiche Schwierigkeiten und Strategien zu ihrer Überwindung sind angesprochen: von der Konzept- und Planungsphase bis zur fortdauernden Qualitätssicherung, von der Umfeldanalyse über rechtliche Fragen bis zu Marketingüberlegungen; viele Hürden wurden erst im konkreten Umsetzungsprozess sichtbar, ebenso mögliche Lösungen.

Über potentielle und tatsächliche Nutzer von mensch-arbeit.de referieren Anja Höcke, Anja Borowczak, Berthold Iserloh (vgl. S. 81-91), das Mitarbeiterteam vom Lehrstuhl für Grundlagen und Theorien der Organisationspsychologie. Sie beziehen sich dabei auf Befragungen der Berater wie auch der Ratsuchenden. Deutlich wird u.a., dass das Gros der Nutzer zwischen 30 und 40 Jahre alt ist, dass sehr viele unterschiedliche Berufe vertreten sind, etwa gleich viele Männer und Frauen, eine Mehrheit von Katholiken wie auch eine Mehrzahl von NRW-Bürgern (beides wohl aufgrund der beschränkten Öffentlichkeitsarbeit).

Das praktizierte Beratungskonzept (wie es Drebber, Duve und Borowczak vorstellen, vgl. S. 92-127) orientiert sich an der aktuellen Situation gesellschaftlicher Deregulierung, lebensweltlicher Fragmentierung, individueller Sinnsuche und Lebensbewältigung mit permanentem Baustellencharakter. Beraten wird zu ganz unterschiedlichen Themen und individuellen Problemlagen nach dem „übergreifenden und sondierenden Ansatz“ (S. 96); Ziel ist es einerseits, beizutragen zu einem individuellen „biografiegestaltenden Selbstmanagement“ des Ratsuchenden, andererseits aber auch das „handlungsfeldspezifische Wissen“ und die „feldspezifische Kompetenz“ (S. 98) der verschiedenen Berater als unterstützendes Angebot zur Verfügung gestellt.

Das mache es – so die Autoren – notwendig,

- ein interdisziplinäres Berater- und Seelsorgerteam aufzubauen,
- dieses Kompetenznetz immer wieder zur wechselseitigen Hintergrundberatung und Unterstützung auf der Ebene der Berater zu aktivieren,
- gleichwohl die primäre Beratung „als sondierendes, focusierendes und aktivierendes Prozessgeschehen“ im ausschlaggebenden Zentrum der Beratungsarbeit zu belassen.

Die Seelsorge wird in diesem Kontext verstanden „als ergänzender Baustein“, der dem „Angenommensein“ des Ratsuchenden durch den Berater eine zusätzliche, über diese Beziehung hinaus reichende „Bedeutungstiefe“ verleihen könne (S. 100 f).

Der Beitrag erläutert dann knapp, doch fachkundig den systemischen, den ressourcenorientierten, den lösungsorientierten und den klientenzentrierten Beratungsansatz; sie alle gemeinsam sollen eine „umfassende und ganzheitliche Beratung“ (S. 102) bei mensch-arbeit.de gewährleisten. Hier ist freilich kritisch und ein wenig skeptisch anzufragen, wie denn der einzelne Berater bzw. die Beraterin all das in ein konsistentes Kommunikationsverhalten und eine authentische Haltung gegenüber dem Ratsuchenden zusammenbinden soll. Liegt hier nicht doch ein gehöriger Theorieüberschuss vor gegenüber dem im Beratungsprozess tatsächlich Möglichen? Auch der Beitrag über die Beraterqualifizierung (Borowczak, Iserloh, S. 128-134) gibt darauf keine befriedigende Antwort. Er bietet jedoch einen sehr konkreten Einblick in die Ziele, die verschiedenen Ebenen, Themen und Rahmenbedingungen der Internetberatung, aber auch in die Voraussetzungen einer angemessenen Beraterhaltung und in die spezifischen Kommunikationsformen des Internet.

Die dann folgende Erörterung von Vor- und Nachteilen des Internets als Beratungsmedium (vgl. S. 111-127) fördert viele interessante, teils überraschende Bewertungen dieser Beratungsform zutage (z.B. die besonderen Chancen der Schriftlichkeit oder der asynchronen Beratungsbeziehung). Einen weiteren informativen Blick hinter die Kulissen einer Tätigkeit, die ja nicht nur für die Ratsuchenden weiterführend sein soll, sondern die auch für die ehrenamtlichen Berater mit einem persönlichen Gewinn verbunden sein sowie als sinnvoll und machbar erlebt werden muss, geben Duve und Iserloh (S. 135-150) in ihrem Beitrag über

die internen Kommunikationsformen im Beraterteam (E-Group und Teamsitzungen), über die Unterstützung der Beraterinnen und Berater durch eine Grundschulung, Weiterbildungen, Intervisionen und Supervisionen, ein Online-Handbuch.

Einen exemplarischen Einblick in die Beratungspraxis gibt S. Erbach (S. 151-68). Vorgestellt werden die häufigsten Themen (von Arbeitslosigkeit über berufliche Neuorientierung bis zu Mobbing) in ihrem meist sehr komplexen Kontext sowie einzelne Fallbeispiele anhand der jeweiligen Eingangsmail. Es folgt schließlich ein Überblick über die Fachtagungen, die während der dreijährigen Laufzeit des Projektes den „Austausch mit Praktikern, Experten, Trägern aus Beratung, Seelsorge und Forschung“ (S. 169) ermöglichten und die wesentlich zur kontinuierlichen Projektentwicklung beitrugen.

Abgeschlossen wird der Band durch einen Ausblick der Herausgeber, in dem einige grundlegende Erfordernisse genannt sind, die an jede Internetberatung als Maßstab angelegt werden können (z.B. transparente Qualitätsstandards und ein einheitliches Qualifizierungskonzept), in dem nochmals auf das Plus aktivierbarer Fachkompetenz für die zeitversetzte persönliche Beratung (im Vergleich zur Face-to-Face-Beratung) hingewiesen wird, und in dem die besonderen kirchlichen Chancen hervorgehoben werden, die in der Verknüpfung von Beratung und Seelsorge liegen, insbesondere dann, wenn ein brisantes Themenfeld (hier die Arbeitswelt) in den Mittelpunkt gestellt wird. Ein ausführliches Literaturverzeichnis und ein knappes Verzeichnis einschlägiger Internetadressen runden den gut lesbaren und informativen Sammelband ab.

Gelegentlich hätte man sich im Text, z.B. in den pastoral-theologischen Passagen (S. 108 ff.), einen kurzen Hinweis zur Einordnung der jeweils zitierten Autoren gewünscht. Es ist kaum vor auszusetzen, dass alle Leser ohne weiteres etwas mit Namen wie Held, Emeis, Zerfass u. a., die jeweils kurz zitiert werden, anzufangen weiß.

Im Übrigen besticht der Band durch seine durchweg verständliche Sprache, ein gleich bleibend hohes Informationsniveau (bei immerhin 8 verschiedenen Autoren) und eine ausgewogene Balance zwischen (wissenschaftlicher) Reflexion und detailgenauer Dokumentation. Über einige kaum vermeidliche Wiederholungen sieht man gerne hinweg. Dem Projekt mensch-arbeit.de wünschte man unbedingt eine zeitlich nicht begrenzte Fortsetzung; der Blick ins Internet belehrt jedoch, dass die Beratungsseite inzwischen geschlossen wurde, sicherlich nicht aufgrund mangelnder Qualität oder geringer Nachfrage. Es fehlt zurzeit offenbar an Geldgebern. Das ist umso bedauerlicher, als Internetberatungsangebote von ähnlicher Qualität sehr rar sind.

Abgesehen von der Zukunft dieses Beratungs- und Seelsorgeangebotes zum Kernthema „Arbeitswelt“ behalten die im vorliegenden Sammelband dokumentierten und ausgewerteten Erfahrungen in jedem Fall ihren Wert – nicht nur für alle, die das Internet als Medium für ihre Beratungsangebote nutzen bzw. die

Nutzung optimieren möchten, sondern auch für Pastoral-Theologen und Seelsorger, die sich nicht abkoppeln lassen wollen von den heute prägenden gesellschaftlichen Problemlagen und von den veränderten Kommunikationsgewohnheiten der Menschen, um deren Freude und Hoffnungen, Sorgen und Ängste es ihnen zu tun ist.

**B. Duve, B. Iserloh, M. Kastner (Hrsg.): mensch-arbeit.de
Beratung und Seelsorge zu Themen der Arbeitswelt im Internet,
Lengerich u.a.: Pabst Science Publishers 2005, 190 S.,
ISBN 3-89967-243-7**

Dr. theol Richard Geisen ist Leiter des Fachbereichs, Seminare und Tagung zur Dienstgemeinschaft, im Sozialinstitut Kommende, Dortmund

Kontakt: <mailto:geisen@kommende-dortmund.de>