

Jahresbericht der Ökumenischen Telefonseelsorge Augsburg 2020



Das vergangene Jahr 2020 hat auch uns in der Telefonseelsorge besonders gefordert. Mit Beginn der Covid-19-Pandemie gewann das Telefonieren eine neue, große Bedeutung: Die Telefonseelsorge rückte, auch durch entsprechende Hinweise in den Medien, sehr viel stärker in das Bewusstsein der Menschen.

Dies zeigte sich durch deutlich erhöhte Anruferzahlen: **über 1.100 Telefonate mehr als im Jahr 2019!**

Die Zahl der umfangreicheren **Beratungsgespräche** steigerte sich ganz erheblich um rund 3.200 auf **12.625**.

Die Zahl der Aufleger, Schweigeanrufe und kurzen Kontakte bis zu 30 Sekunden wurde nicht in die Auswertung aufgenommen.

Insgesamt zählten wir rund 14.300 Telefonkontakte.

Unsere ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen führten 2020 durchschnittlich 40 Telefonate pro Tag, davon ca. **34 Beratungsgespräche**.

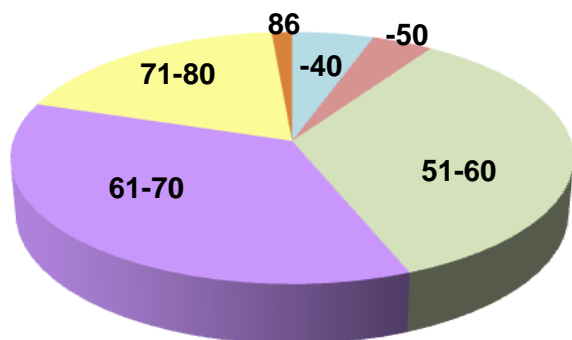
Die gesamte Gesprächszeit pro Tag summierte sich auf knapp 12 Stunden! Es gab kaum Pausen zwischen den Gesprächen, und gerade in den zehnstündigen Nachtdiensten war die Telefonseelsorge unverändert gefragt mit rund 13 Gesprächen pro Nacht.

2020 konnten wieder - durch den besonderen Einsatz unserer Ehrenamtlichen - alle Schichten rund um die Uhr an knapp 366 Tagen besetzt werden. Lediglich während unserer Jahrestagung und Mitarbeiterversammlung übernahmen die Nachbarstellen drei komplette Tag-Schichten. Zusätzlich engagierte sich im Homeoffice eine Gruppe der Augsburger Ehrenamtlichen in der bundesweiten Mail- und Chatberatung.

2020 setzten sich für die TS Augsburg 75 aktive Ehrenamtliche ein (65 Frauen und 10 Männer).

Das Durchschnittsalter lag bei 61 Jahren. Auch wenn sich diese Zahlen gegenüber 2019 kaum verändert haben, gab es erhebliche Bewegungen unter den Ehrenamtlichen. Im Sommer 2020 nahmen 14 neue Ehrenamtliche nach erfolgreicher Ausbildung ihren Dienst auf. Gleichzeitig verabschiedeten sich während des Jahres viele, vor allem langjährige Mitarbeiterinnen ab 70 Jahren, denen allen unser besonderer Dank gilt! Unsere Ehrenamtlichen sind außergewöhnlich engagierte Menschen mit Herz und Verstand und einem herausragenden Verantwortungsbewusstsein für unsere Anrufenden. Gerade auch in dieser Pandemiezeit.

Alter der Ehrenamtlichen:



27-40 Jahre: 4 TSler*: *Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger

41-50 Jahre: 3 TSler

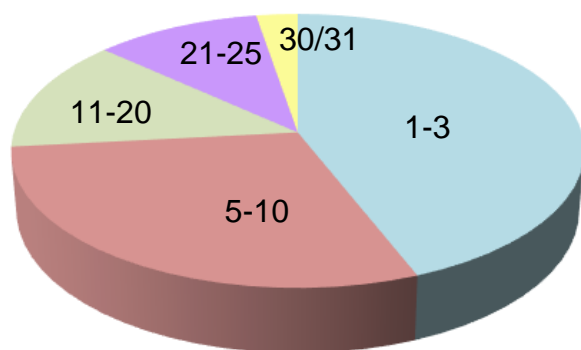
51-60 Jahre: 26 TSler

61-70 Jahre: 27 TSler

71-80 Jahre: 14 TSler

86 Jahre: 1 TSler

Ehrenamtliche Mitarbeit in Jahren:



1 - 3 Jahre: 33 TSler

5-10 Jahre: 22 TSler

10-20 Jahre: 10 TSler

21-25 Jahre: 8 TSler

30/31 Jahre: 2 TSler

Durchschnittliche Mitarbeit: 9,7 Jahre

(ohne Berücksichtigung der letzten Ausbildungsgruppe)

Statistik 2020: 12.625 seelsorgerliche Gespräche

Rund 70% Frauen und 30% Männer nutzten das Angebot zum Gespräch. 83% der Anrufenden blieben anonym.

784 Anrufende benannten Suizidalität als Thema, mit täglich bis zu zwei Gesprächen:

497 mit Suizidgedanken, 106 mit Suizidabsicht, 113 frühere Suizidversuche und 68 mit Suizid einer nahestehenden Person.

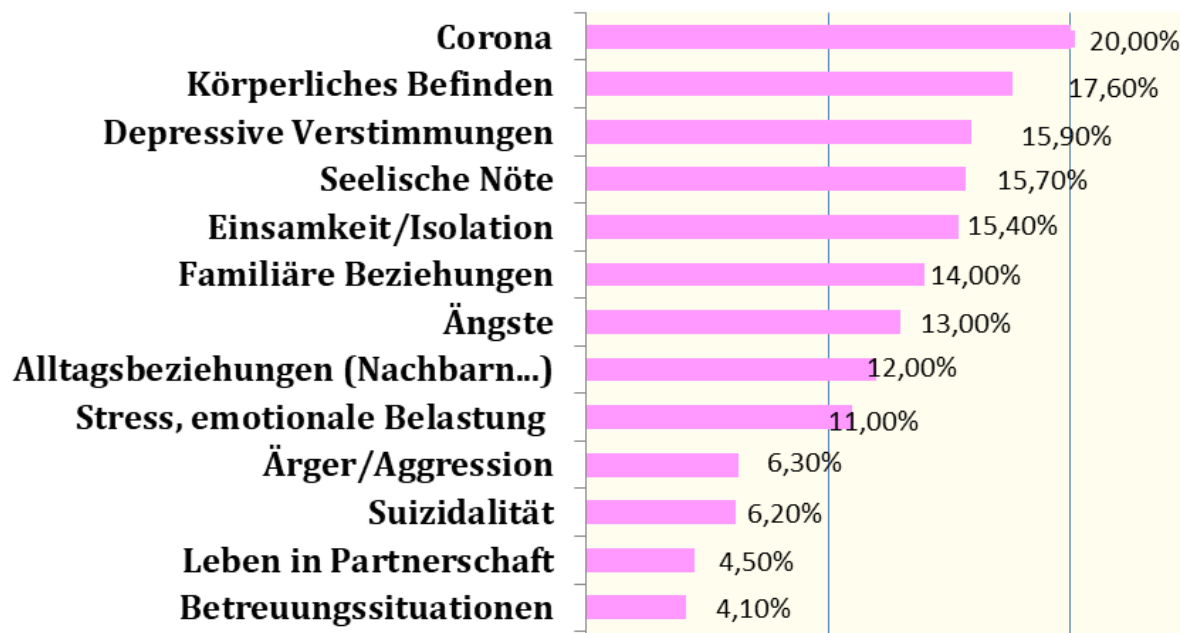
Psychische Probleme bildeten insgesamt einen sehr großen Anteil mit 47,9%, davon depressive Verstimmungen 15,9%,

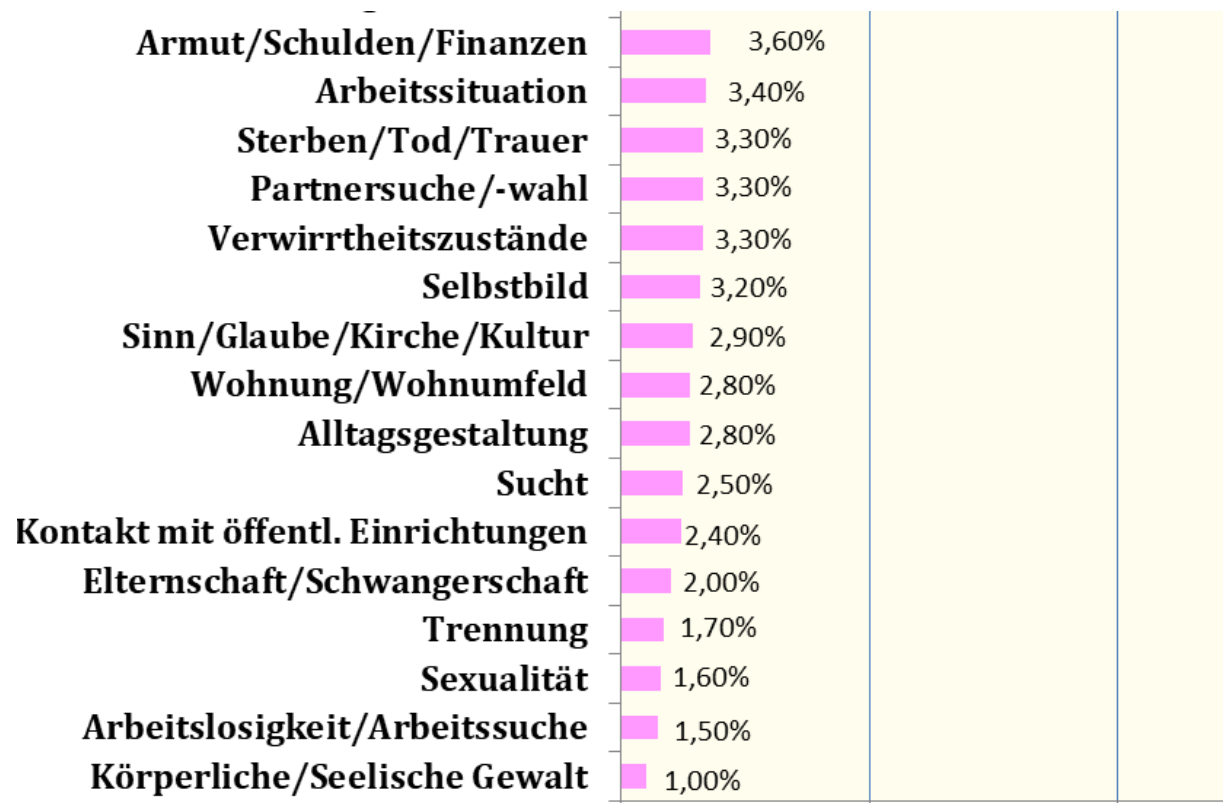
Ängste 13%, seelische Nöte 15,7% und Verwirrtheit 3,3%.

Das zweithäufigste Thema mit einem Anteil von 30,5% bildeten Beziehungsfragen (Familie, Partnerschaft, Nachbarn, Alltagsbeziehungen). Corona stand oft im Zentrum oder war begleitendes Thema.

Dabei berichteten 3.699 Anrufende (27%) von der ärztlichen Diagnose einer psychischen Erkrankung, 1.000 mehr als im Jahr 2019!

1% = 126,25 Beratungsgespräche; bis zu 3 Themen pro Gespräch





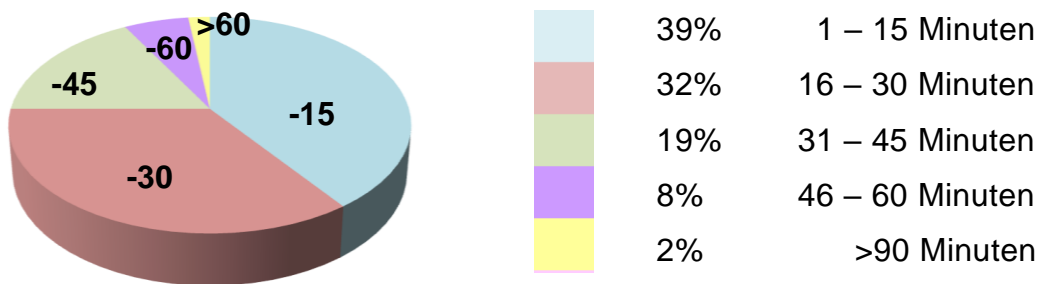
Geringe Prozent-Angaben in der oben genannten Statistik spiegeln nicht unbedingt die Wirklichkeit. Es riefen etwa viel mehr Arbeitssuchende die TS an, aber im Mittelpunkt standen die damit verbundenen Probleme und weniger die Arbeitslosigkeit selbst mit konkreten Fragen zur Arbeitssuche, Jobcenter...

85,1% waren Mehrfachanrufende, 14,9% Erstanrufende.

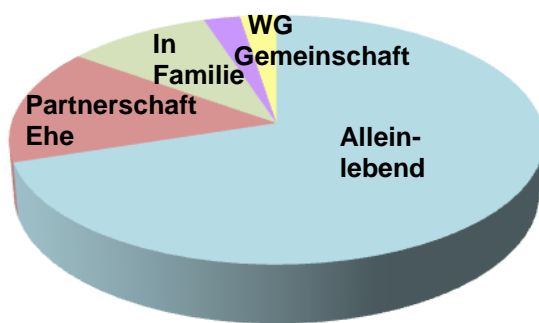
Der Vergleich zwischen Erst- und Mehrfachanrufenden zeigt deutliche Unterschiede:

Erstanrufende waren verstärkt berufstätig, in Ausbildung, Schule, im Alter zwischen 20 bis 49 Jahren. Für viele Anrufende, die sich regelmäßig an uns wenden, sind wir Auffangnetz. In den Gesprächen bieten wir Beistand, um die Not in dauerhaften Krisen wie beispielsweise Erwerbsminderung, Einsamkeit, psychischen Erkrankungen durch das Gespräch zu lindern.

Gesprächsdauer: durchschnittlich 20-45 Min.



Lebensform der Anrufernden



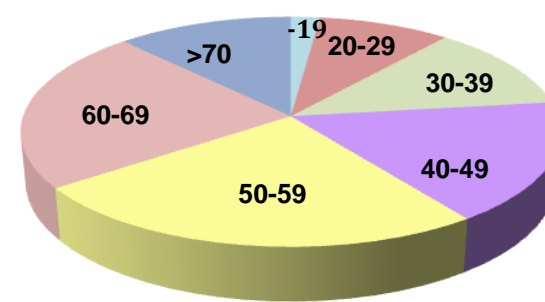
- 70% Alleinlebend
- 15% In Ehe/Partnerschaft
- 10% In einer Familie
- 2,5% In einer Gemeinschaft
- 2,5% In einer Einrichtung, Wohngemeinschaft=WG

Berufliche Situation



- 31% Erwerbstätig
- 28% Erwerbsminderung
- 24% Ruhestand
- 8% Arbeitssuchend
- 4% Schule/Ausbildung
- 1% Hausfrau/Hausmann
- 4% Nicht arbeitssuchend

Altersverteilung



- 2% bis 19 Jahre
- 9% 20-29 Jahre
- 12% 30-39 Jahre
- 17% 40-49 Jahre
- 25% 50-59 Jahre
- 23% 60-69 Jahre
- 12% >70 Jahre

Vor allem Alleinlebende suchten das TS-Gespräch mit 70%, aber auch Menschen mit Erwerbsminderung und nicht Arbeitssuchende: 32%, nahezu im gleichen Verhältnis mit den Erwerbstätigen mit 31%.

Telefonseelsorge in Zeiten von Corona: Erfahrungen einer Ehrenamtlichen

2020 ist das Corona-Pandemie-Jahr. Infektionen, Erkrankungen und Todesfälle haben auch unsere Klientel stark betroffen. Aber nicht nur das: Beeinträchtigungen unterschiedlichster Art, Sorgen, Ängste, Unsicherheiten bringen die Menschen dazu, bei uns anzurufen. Sie haben Angst um ihren Arbeitsplatz oder sie sind in sogenannten systemrelevanten Berufen völlig überlastet und am Ende ihrer Kräfte. Homeoffice und Homeschooling, alternative Freizeitgestaltung und Haushalt unter einen Hut zu bringen, ist eine enorme Herausforderung. Kinderbetreuung ist von Alleinerziehenden mit der eigenen Berufstätigkeit oft nicht zu vereinbaren. Paare, die getrennt wohnen, wissen nicht mehr, wie sie sich treffen dürfen. Singles können kaum mehr Kontakte knüpfen. Und vor allem die Menschen, die einsam sind, weil sie auch schon vor Corona einsam waren, sind jetzt noch mehr allein: Haushaltshilfen kommen nicht mehr, Pflegedienste reduzieren ihre Kontaktzeiten zu fast nichts, Tagespflegen sind geschlossen. Ganz schlimm sind die psychisch Kranken dran: Psychotherapeuten und teilweise Ärzte sind nur noch telefonisch zu sprechen – das reicht einfach nicht. Einen Therapeuten zu finden ist noch *schwieriger* als sowieso schon. Auch hier: Tagespflegen geschlossen, Haushaltshilfe kommt nicht mehr, Kontakte mit dem Umfeld, die vorher schon spärlich waren, werden jetzt ganz eingestellt. Wenn dann noch im betreuten Wohnen für psychisch Kranke eine Quarantäne notwendig wird, entfallen auch die Kontakte mit den Betreuungspersonen.

Es gibt Menschen, die am Telefon sagen, dass sie das alles nicht mehr aushalten und keinen Sinn mehr in diesem Leben sehen. Wir, die wir die Anrufenden am Telefon seelsorgerlich begleiten, haben nun ein verkleinertes Paket an Möglichkeiten, Hilfsangebote zu machen – denn die Auswahl ist durch die Pandemie jetzt stark begrenzt.

Trotzdem können wir immer wieder die eigenen Ressourcen eines Menschen hervorlocken und damit mindestens für den Tag oder die nächsten Stunden das Überleben ermöglichen und auch das Ertragen.

Während der ersten Welle haben uns viele angerufen, für die es der erste Anruf bei der Telefonseelsorge war, und Corona war das zentrale Thema. Oft war Aufklärung über die Regeln notwendig oder die Erörterung von Alternativen, wenn das Bisherige nicht mehr möglich war. Auch für die mehr oder weniger regelmäßig Anrufenden war Corona ein Hauptthema.

Im Frühjahr und Sommer ist das Thema Corona etwas abgeflacht, nicht mehr jeder Anruf war davon betroffen und meistens war es ein „Begleitthema“ im Gespräch.

Ab Herbst mit der zweiten Welle konnten wir hören, dass die Menschen Corona-müde geworden waren, frustriert, entmutigt und resigniert. Gelegentlich gab es auch Gespräche über Verschwörungstheorien und auch mit sehr viel Wut auf „die Politiker“ und wegen der „unsinnigen Regeln“.

Da ist von den Ehrenamtlichen in der Seelsorge viel diplomatische Grundhaltung gefragt – viel Fantasie und viel Hineinspüren für und in das, was dem Gesprächspartner helfen könnte. **Wir schaffen das!**

Telefonseelsorge in Zeiten von Corona: ein zweiter Beitrag einer Ehrenamtlichen

Ein Anruf bei der Telefonseelsorge geschieht immer aus dem Bedürfnis heraus, sich Hilfe, Rat, Unterstützung zu holen und nicht zuletzt in einer belastenden Ausnahmesituation die Nöte und Ängste mit jemandem zu teilen.

Damit war die Corona-Pandemie zunächst, so meine Erfahrung, erst mal nicht so eindeutig als außergewöhnliches und großes Thema in den Gesprächen bei der TS wahrnehmbar.

Je länger der Zustand nun dauert, je mehr Menschen mit dem Virusgeschehen konfrontiert sind und mit dem Lockdown und den Folgen leben müssen, umso mehr taucht das Thema „Corona“ in den Gesprächen auf. Unverständnis, Angst, Wut und Unsicherheit, was nun werden wird, waren und sind mehr und mehr die Gesprächsinhalte.

Die Sorgen, nun noch einsamer zu werden, noch weniger am gesellschaftlichen Leben teilnehmen zu können und somit zu den schon vorhandenen Einschränkungen noch neue, unbekannte hinnehmen zu müssen, beschäftigten die Menschen sehr. Neu dazu kommen nun die Fragen rund um das Impfgeschehen.

Auch Menschen, die sich einen Anruf bei der Telefonseelsorge vor der Pandemie wohl kaum vorstellen konnten, äußern nun ihre Sorgen, Nöte und das Unverständnis darüber, was ihnen die Pandemie auferlegt hat, wie sie um ihre Existenz bangen, den Verlust ihres bisherigen Lebens, um ihre Beziehungen fürchten müssen.

Und auch der Dienst der Ehren- und Hauptamtlichen der Telefonseelsorge bleibt davon nicht ausgenommen. Die Pandemie hat regelmäßige Treffen/Supervision und Fortbildung nur noch eingeschränkt bzw. nur digital ermöglicht. Auch wir erleben seither, was es heißt, wenn Alltag und Ehrenamt eingeschränkt und in vorher unvorstellbarer Weise ablaufen.

Die Pandemie nimmt uns alle in die Pflicht, sie fordert uns heraus und sie verbindet uns. Anrufende und Ehrenamtliche als Menschen, die wissen, was es heißt, mit Zumutungen, Sorgen und Herausforderungen leben zu müssen. Ein hilfreicher Ansatz für Gespräche auf Augenhöhe, so meine Erfahrung.

Ehrenamtliches Krisentelefon

Ob Akutkrise, Suizidalität, schwerer Schicksalsschlag oder Todesfall im Umfeld:
Das ehrenamtlich geführte Krisentelefon Augsburg bietet direkt Hilfestellung. Auf Wunsch können wir zurückrufen, da ein Anrufbeantworter für Notfälle geschaltet ist.
Wesentliche Unterschiede zur Telefonseelsorge:

In der Telefonseelsorge ist kein Rückruf möglich. Da mehrere Stellen zugeschaltet sind, spricht der Anrufende beim Zweitanruf möglicherweise mit einem anderen, für ihn neuen Mitarbeitenden. Vorteil aber ist hier die höhere Anonymität, das größere Netzwerk und mehr Zeit für ausführlichere Gespräche.

Beim Krisentelefon hingegen erreicht man uns immer direkt in Augsburg. Die Gesprächsführung erfolgt nach den Kriterien der „psychosozialen Notfallversorgung“ (PSNV). Falls wir in einem Gespräch sind, kann eine Nachricht hinterlassen werden und wir rufen zurück. Bei Bedarf können wir so den Kontakt persönlicher halten.



Finanzen

Die Personal- und Betriebskosten teilten sich das Seelsorgeamt im Auftrag der Diözese Augsburg mit 75% und das Diakonische Werk Augsburg im Auftrag der Evangelisch-Lutherischen Landeskirche in Bayern mit 25%.

Erfreulicherweise erhöhten die Kommunen ihre Zuschüsse!

Die kommunalen Zuschüsse deckten die Aus- und Weiterbildungskosten ab.

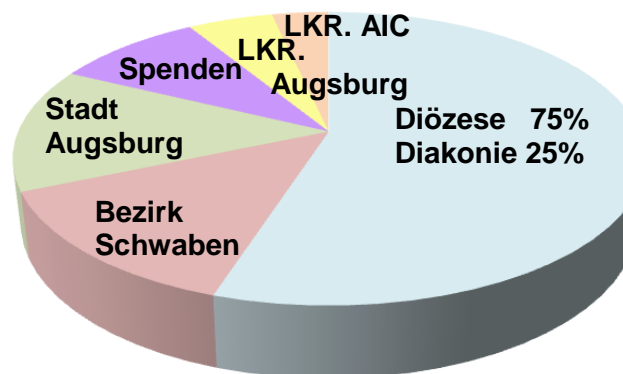
Nahezu die Hälfte der Ehrenamtlichen verzichtete auf die Fahrtkostenerstattung (FK): 2.316,- €.

Eine besondere Spende erreichte uns im Sommer. Das Rotary Hilfswerk Friedberg e.V. spendete 2.000,- €.

Langjährig unterstützen uns weitere großzügige Spender und Pfarreien in ganz Schwaben.

Wir danken allen sehr herzlich für die Unterstützung!

Zuschüsse und Spenden	Gerundet
Diözese und Diakonisches Werk	31.600,-€
Stadt Augsburg	7.900,-€
Bezirk Schwaben	7.800,-€
Spenden: Ehrenamtliche, Förderer	5.200,-€
Landkreis Augsburg	3.000,-€
LKR. Aichach-Friedberg	2.000,-€



Achtung: neues Spendenkonto:

Empfänger: Diözese Augsburg BFK / **Angabe im Verwendungszweck:** "Spende für Telefonseelsorge Augsburg"

IBAN: DE 80 7509 0300 0700 1000 64

BIC: GENODEF1M

Rotary Hilfswerk Friedberg e.V. spendete 2.000,- €

Das Hilfswerk des Rotary Clubs Friedberg in Bayern hat für seine Spende eine regionale Einrichtung gesucht, die „nicht so sehr im Rampenlicht steht und trotzdem von unschätzbarem Wert ist“, erklärt **Rotary-Präsidentin Gisela Klaus**. Die Wahl fiel auf die ökumenische Telefonseelsorge Augsburg. Der Vorstandsvorsitzende der **Raiffeisenbank Kissing-Mering, Peter Burnhauser**, der die Telefonseelsorge für diese Spende ins Gespräch gebracht hatte, begründete seinen Antrag mit der „Affinität zur Regionalität“. Mit der Spende in Höhe von € 2.000,- € wurden für die nun nötigen Videokonferenzen in der Aus- und Weiterbildung ein großer Bildschirm, Videoausrüstung, Notebooks und vieles mehr außerplanmäßig angeschafft.



Der Vorstandsvorsitzende der Raiffeisenbank Kissing-Mering, Peter Burnhauser (links), Rotary-Präsidentin Gisela Klaus und der Leiter der Telefonseelsorge, Diakon Franz Schütz, freuten sich über die Spende in Höhe von 2.000 Euro. Bild: Christine Hornischer

Wechsel im Vorstand

In den Ruhestand verabschiedet hat sich unser langjähriges Mitglied im Leitungsgremium, Pfarrer Bernd Fischer von der Ev.-Luth. Erlöserkirche in Augsburg-Bärenkeller. Von 1998 - 2020 war er im Vorstand für die evangelischen Stadtpfarreien tätig. Er absolvierte 1998/99 die Ausbildung zum Telefonseelsorger und engagierte sich mehr als ein Jahrzehnt ehrenamtlich am TS-Telefon. Deshalb konnte er seine Erfahrungen und das Verständnis für die Ehrenamtlichen im Vorstand so wertschätzend einbringen. Als Nachfolgerin wurde Dekanin Dr. Doris Sperber-Hartmann berufen. Am 27.6.21 stellt sie sich der Mitarbeiterschaft vor.

www.augsburg-evangelisch.de/dekanin-dr-doris-sperber-hartmann

Groß war die Freude, als unser bisheriger 1. Vorstand, Prälat Dr. Bertram Meier, zum Bischof ernannt wurde. Ihm haben wir das „Ehrenamtliche Krisentelefon“ und die damit verbundene Kooperation mit dem Bezirk Schwaben zu verdanken. Auch in Bezug auf die Möglichkeit zum Homeoffice für Ehrenamtliche hat er uns den Rücken gestärkt und alle rechtlich abgesichert.

Seine **Nachfolgerin im Seelsorgeamt, Angelika Maucher, ist nun auch Vorsitzende im Leitungsgremium der Telefonseelsorge.** https://bistum-augsburg.de/Nachrichten/Neue-Leitung-fuer-Seelsorgeamt-und-Haus-St.-Ulrich-_id_220092

Auf der Mitarbeiterversammlung im Herbst, kurz vor dem erneuten Lockdown, stellte sie sich den Ehrenamtlichen vor und leitete sogleich mit Pfarrer Fischer die ökumenische Wortgottesfeier.

Mitarbeiterversammlung

Langjährige Mitarbeiterinnen mit 15/20/25/30 Jahren Mitarbeit wurden geehrt. Verdiente Mitarbeiterinnen wurden verabschiedet, darunter eine Mitarbeiterin mit 33 Dienstjahren. Ein Zu-Ende-Gehen, aber auch ein Beginnen für die Neuen aus der Ausbildungsgruppe, die herzlichst in unsere Gemeinschaft aufgenommen wurden. Aufgrund der Abstandsregeln war diese Gruppe sehr aktiv und hat bereits im Sommer ein Video aufgenommen, sodass wir im Plenum auf großer Leinwand die Vorstellung genießen konnten. Den Gottesdienst feierten wir, unter Einhaltung der Pandemie-Regelungen, alle gemeinsam. Es war ein besonderer Gottesdienst, innerlich gesammelt und doch war die Gemeinschaft, trotz Abstand, erlebbar.

Fortbildungen

Im Februar fand ein Auffrischkurs über „**Psychische Erkrankungen**“ mit einer Psychologin des Bezirkskrankenhauses Augsburg statt. An den öffentlichen Vorträgen von Oberarzt Dr. Djukic, ebenfalls Bezirkskrankenhauses Augsburg, zum Thema Depression nahmen ebenso viele Ehrenamtliche, noch vor dem ersten Lockdown, teil.

In sechs Gruppen trafen sich die Ehrenamtlichen zu Supervision, Selbsterfahrung und Weiterbildung. Bereits kurz nach dem ersten Lockdown stellten wir die Supervisionen auf **Videokonferenzen** um. Einige Ehrenamtliche haben ihre privaten Notebooks und PCs technisch aufgerüstet. Dies zeigt das außergewöhnliche Engagement unserer Ehrenamtlichen! Natürlich waren die Videokonferenzen zunächst ein wenig gewöhnungsbedürftig. Supervision per Video bietet Vor- und Nachteile.

Von Vorteil für die Ausbildungsgruppe in dieser Lockdown-Phase war, dass die Gruppe ein halbes Jahr bereits gut aufeinander eingespielt war. Trotzdem mussten wir spontan unsere Konzepte anpassen. Bewährt hatte sich schließlich, die Supervisionen wöchentlich in zwei Teilgruppen zu je sieben Teilnehmenden online durchzuführen und mit einer begrenzten Zeit von 1,5 Stunden zu arbeiten. Die Hospitationsphase gelang im Sommer unter Einhaltung der erforderlichen Pandemie-Regelungen.

Für manche Ehrenamtliche war der Lockdown gesundheits- und altersbedingt ein Grund, sich vom Ehrenamt zu verabschieden. Eine glückliche Fügung war, dass unsere hochmotivierten neuen Mitarbeitenden im Sommer sofort die Dienstlücken füllen konnten. Aufgrund vieler Abschiede haben wir den **Gruppenwechsel** vorgezogen. Ganz neu ist, dass wir seit dem vergangenen Jahr eine reine Video-Supervisionsgruppe haben, die sich auch in größeren Abständen real trifft. Sehr vorteilhaft für Ehrenamtliche, die eine weite Anfahrt haben. Eine weitere Gruppe vereinbarte, sich zukünftig zur Supervision im Hybrid-Format zu verabreden. Dazu erwerben wir einen großen TV-Bildschirm mit sieben Richtmikrofonen, der sich nun im Gruppenraum befindet. Somit können sich z.B. sieben Personen real vor Ort treffen und etwa Mütter mit Babys und Dienstreisende per Video teilnehmen.

Unsere Jahrestagung konnte glücklicherweise unter strengen Hygieneauflagen im September im Haus St. Ulrich stattfinden:

Jahrestagung: Rassismus in vielfältigen Formen

Rassismus in vielfältigen Formen erleben wir oft genug am Telefon. Deshalb wählten wir dieses Thema für unsere Jahrestagung.

Referentin: **Christina Pauls**, M.A. Peace Studies, Lehrstuhl für Politikwissenschaft, Friedens- und Konfliktforschung, Uni Augsburg.

Webseite: <https://www.uni-augsburg.de/de/fakultaet/philsoz/fakultat/powi-friedens-und-konfliktforschung/team/christina-pauls-m/>

Nachfolgend Auszüge und ausführlich mit Freigabe der Autorin nur zur persönlichen Verwendung:

<https://prezi.com/view/ywVLCjS5cBdWslsIYWbi/>



GRUPPENBEZOGENE MENSCHENFEINDLICHKEIT

LAGE IN
DEUTSCHLAND

Das Syndrom Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit 2018/19

Abb. 3.1



OTHERING

DIFFERENTIALISTISCHE
IDEOLOGIE

FEINDBILDER

Quelle: Verlorene Mitte 2019, S. 58

STUDIE: GMF IN DEUTSCHLAND 2002-2019

Zusammenfassend (2018/19 im Vergleich zu 2016):

- Zustimmung zum traditionellen **quasibiologischen Rassismus** von 8,7 % auf 7,2 % gesunken. (S. 79 ff.)
- Abwertung von **Asylsuchenden Menschen**: von 49,5 % auf 54,1 % gestiegen
- Abwertung von Jüdinnen und Juden
 - klassisch: 5,1 %
 - israelbezogen: 23,7 %
- Abwertung von Muslim*a: 20 %
- Abwertung von Sinti und Roma: von 24,9 % auf 25,8 % gestiegen
- Abwertung von Frauen und homosexuellen Menschen - Sexismus von 8,7 % auf 7,5 % gesunken
 - Abwertung von Homosexuellen von 9,7 % auf 8,3 % gesunken und Trans*Menschen von 12,5 % auf 12,3 % gesunken
- Abwertung von wohnungslosen Menschen von 18 % auf 10,8 % gesunken
- Abwertung von Langzeitarbeitslosen auf 52,3 % verfestigt (leicht angestiegen)

Quelle: Zick et al. 2019. Verlorene Mitte - Feindselige Zustände. Rechtsextreme Einstellungen in Deutschland 2018/2019.

FUNKTIONEN VON FEINDBILDERN

- Ordnungsfunktion
- Gruppenbildung
- Stabilisierungsfunktion
- Angstreduktion
- Sündenbockfunktion
- Aggressionsabfuhr
- Gefühl des Wissens
- Verdrängung der eigenen Schattenseiten
- Projektion (Übertragung auf andere)
- Rationalisierung

Quelle: Die Mechanismen des Feindbildes;
Baustein DGB Bildungswerk Thüringen

Herausforderungen der Kommunikation in sozialen Medien: enthemmte und hasserfüllte Inhalte

2. Vortrag auf der Jahrestagung: Dr. Teresa K. Naab, Institut für Medien, Wissen und Kommunikation, Universität Augsburg, Website: <https://www.uni-augsburg.de/de/fakultaet/philsoz/fakultat/division-media-effects-and-processes/team/dr-teresa-naab/>

Soziale Medien werden von vielen Menschen genutzt. Sie haben einige technische Potenziale, die sich von traditionellen Medien unterscheiden: für Produzent*innen gibt es geringe technische, rechtliche, ökonomische Barrieren, sie bieten Möglichkeiten der Interaktion, sie lassen sich durchsuchen, ihre Speicherkapazitäten sind nicht begrenzt.

Allerdings finden auch hasserfüllte Beiträge einfacher den Zugang zur Öffentlichkeit:

- extreme und undemokratische Meinungen
- unhöflicher Kommunikationsstil, Beleidigungen, Vulgärsprache
- absichtlich verbreitete, falsche oder irreführende Informationen

Warum hasserfüllte Inhalte in sozialen Medien? – Erklärungsansatz: Merkmale der medienvermittelten Kommunikation

Anonymität

- wenig Hinweise auf unsere Person, Status, Expertise
- Hierarchien und Autorität weniger festgelegt, Kommunikation weniger reguliert
- Pseudonyme und alternative Identitäten
- weniger rechtliche und soziale Sanktionen

Beenden der Interaktion möglich

- geringer Rechtfertigungsdruck
- geringere Wahrscheinlichkeit für zukünftige Interaktionen und Rechenschaftspflicht

Weniger nonverbale Signale

- Gefühle schwerer auszudrücken
- Gefühle anderer schwerer einzuschätzen
- weniger klare Reaktionen auf Kommunikation
- weniger Ausgleich bei Missverständnissen

Asynchronität

- Zeit für Reflexion
- schwierige Konfliktaushandlung

=> Diese Merkmale können zu einem Online Disinhibition Effect (Online Enthemmungseffekt) führen

=> Sie können antisoziales Verhalten verstärken, aber auch prosoziales Verhalten fördern

Weitere Herausforderungen der Kommunikation in sozialen Medien

Nutzer*innen wählen gezielt bestimmte Inhalte aus und vermeiden andere: „Selective Exposure“

Menschen streben danach, dass ihre Wahrnehmungen, Einstellungen, Meinungen zusammenpassen. Manche suchen aber auch aktiv andere Meinungen und setzen sich mit ihnen auseinander. Es entstehen auch zufällige Konfrontationen mit anderen Inhalten.

Auswahlmechanismen in sozialen Medien führen zur „Algorithmischen Selektion“

Suchergebnisse im Internet sind demnach beeinflusst vom bisherigen Nutzungsverhalten und Verhalten des eigenen Online-Netzwerks. So können die Suchergebnisse zweier Personen völlig unterschiedlich sein.

Es können „**Filterblasen**“ entstehen: Nutzung nur bestimmter Informationen auf Vorschlag algorithmischer Personalisierung.

Aber sie sind abhängig

- von der Nutzung algorithmisch personalisierter Inhalte
- von der Homogenität des eigenen Suchverhaltens und Online-Netzwerks

Dazu ein interessantes Video von Eli Pariser, Vorsicht vor „Filter-Blasen“ im Internet

https://www.ted.com/talks/eli_pariser_beware_online_filter_bubbles

Auswahlmechanismen in sozialen Medien können „**Echokammern**“ entstehen lassen:

- Verbreitung der eigenen Meinung wird überschätzt
- größere Bereitschaft, die (Einheits-) Meinung zu äußern
- trügerisches Gefühl der politischen Informiertheit und trügerisches Gefühl der Kommunikator*innen, viele zu erreichen
- gruppendynamische Prozesse: Polarisierung und Extremismus

Aber: Diskurse in Gegenöffentlichkeiten können auch demokratische Stimmen verstärken

Was kann jede*r Einzelne tun?

- aktiv heterogene Perspektiven suchen
- mehrere Online-Zeitungen mit unterschiedlicher Tendenz lesen
- verschiedenste Seiten abonnieren
- anonyme Suchmaschinen verwenden, die Ergebnisse nicht personalisieren
- bewusst mit Likes, Shares etc. umgehen, denn sie beeinflussen algorithmische Personalisierung
- Chancen eines heterogenen Online-Netzwerks nutzen
- dissonante Meinungen tolerieren – auch im eigenen Feed
- problematische Beiträge dem Plattform-Betreiber melden
- problematische Beiträge an Beschwerdestelle melden
- problematische Beiträge nicht liken, teilen o.ä., sondern ggf. Screenshot erstellen
- Counter-Speech üben, denn sie zeigt, dass die Opfer nicht alleine sind und dass es eine Gegenmeinung in der Bevölkerung gibt
- auf sachlichen Ton achten
- Brücken bauen statt Gräben vertiefen
- auf die eigene Sicherheit achten (Privatsphäre-Einstellungen prüfen!)

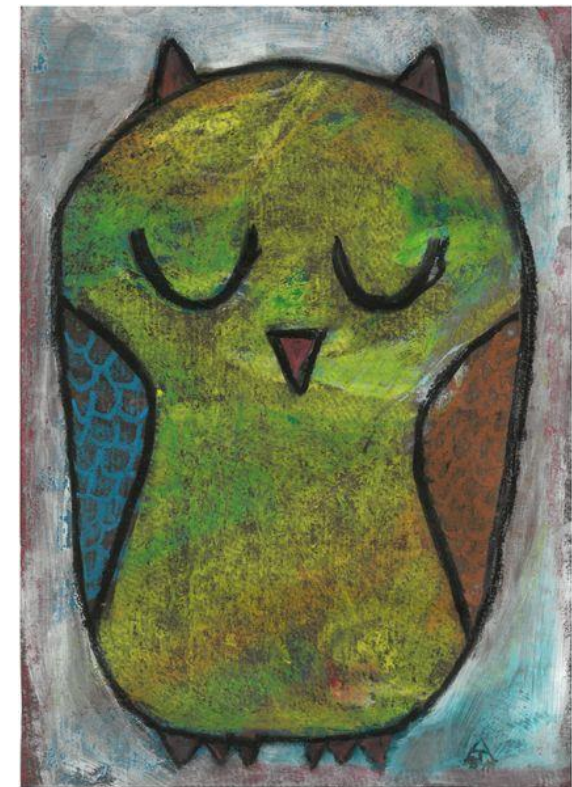
Kunst in der TS

Künstler*innen schaffen mit ihren ausdrucksvollen Bildern in unseren Räumen immer wieder eine angenehme Atmosphäre – ein Ausgleich zu den TS-Gesprächen.

Hier zwei Bilder mit dem passendem Thema, linkes Bild: „Was würdest du tun?“ Eine Frage, die viele Anrufende stellen.

Die Eule kann für viele Interpretationen stehen: Verschwiegen, in sich gehen, auf die innere Weisheit hören, wir sind nachtaktiv...

Von Andrea Trapp, Augsburg



V.i.S.d.P.: Diakon Franz Schütz, Leiter der Ökumenischen Telefonseelsorge Augsburg 08.02.2021