**„Chatten, wenn Worte fehlen“**

Chatberatung der Caritas Telefonseelsorge gibt es seit einem Jahr

**Die Caritas Telefonseelsorge hat vor einem Jahr ihr Angebot um eine anonyme Chatberatung erweitert. „Das ist ein Meilenstein der digitalen Seelsorge“, erklärt Brigitte Hofmann, die Leiterin der Caritas Telefonseelsorge. Den schriftlichen Echtzeit-Dialog nutzen vor allem jüngere und digital affine Menschen, aber auch Ratsuchende bis ins mittlere Alter hinein. Montags bis donnerstags zwischen 18 und 21 Uhr stehen 13 speziell geschulte Freiwillige für diesen Dienst zur Verfügung.**

Die Chatberatung der Caritas Telefonseelsorge ist ein Alternativangebot zum klassischen Gespräch am Telefon sowie der Mail-Beratung, die es vorher schon gab. „Das Telefon ist schon lange nicht mehr das einzige direkte Kommunikationsmittel, heute bedienen sich viele moderner Technologien. Es ist wichtig, dass es dieses Angebot auch gibt, weil es andere Personengruppen anspricht.“, sagt Brigitte Hofmann. Der anonyme Chatraum wird häufig von Jüngeren und digital affinen Personen genutzt, aber auch ältere Personen nutzen diese Art der Kommunikation inzwischen. Das durchschnittliche Alter der Chatnutzer und -nutzerinnen liegt erfahrungsgemäß zwischen 20 und 50 Jahren.

„Chatten ist wie ein mündlich konzipiertes Gespräch in Echtzeit, das schriftlich geführt wird“, sagt Hofmann. „Vielen Menschen fällt es leichter, über ihre Probleme zu schreiben als zu reden. Vor allem bei tabuisierten Themen oder bei Angst, Scham sowie Unsicherheiten ist das Lautaussprechen oft eine Hürde. Mit dem Chat können die Hilfesuchenden einen gewissen Abstand bewahren, er gibt ihnen mehr Kontrolle, gleichzeitig kann es sehr verbindend sein.“ Häufig werde auch über andere Themen gesprochen, wie z.B. psychische, seelische oder physische Krankheiten, Vereinsamung, familiäre Spannungen oder Partnerschaftsprobleme sowie Herausforderungen in der Erziehung, Sinnfragen, Wertekonflikte oder Gefühle von Versagen.

Anders als beim Telefon liegt der Fokus bei der Chatberatung, im geschriebenen Wort. Das erfordert ein anderes, sehr bewusstes Zuhören und Formulieren. Die 13 eigens dafür ausgebildeten Freiwilligen bemühen sich achtsam und einfühlsam auf die Anliegen der Schreibenden einzugehen und auch ohne Einsatz der Stimme einen Raum von Wärme und Verständnis zu schaffen. „Zuhören im Chat bedeutet: aufmerksam lesen, auf Wortwahl, Satzbau und Schreibtempo achten. Es geht darum Gefühle aus Texten herauszuhören. Gleichzeitig muss man sich klar, aber empathisch ausdrücken, weil jedes Wort zählt“, erklärt Hofmann. Die Kommunikation im Chat dauert in der Regel zwischen 15 und 45 Minuten.

Der Chatraum der Telefonseelsorge ist niederschwellig kann von **Montag bis Donnerstag** zwischen **18 und 21 Uhr** über die Homepage der Telefonseelsorge [**telefonseelsorge.bz.it**](https://telefonseelsorge.bz.it/) genutzt werden. Die Mailberatung sowie der Telefondienst stehen weiterhin rund um die Uhr und an allen Tagen zur Verfügung.

Bozen, den 22.10.2025