

Protokoll Forum Zukunft Ehrenamt ...

Digitalisierung

Datum	26.06.2025 / 15 – 17 Uhr
Referent*innen	Iris Zinkand, Cordelia Wach, Romano Oltmanns
Inhalte	A: Ergebnisse der Kleingruppen B: PowerPoint Präsentation

A: Ergebnisse der Kleingruppen I

Leitfragen:

1. Wie stehe ich persönlich der Digitalisierung in der Hospizarbeit gegenüber?
2. In welchen Bereichen haben digitale Elemente Eingang gefunden und gehören mit zum Alltag?

Kleingruppe 1

- ein Mix aus digital und persönlich wäre gut
- schräg digital Sterbebegleitung, Erstkontakt wäre schon persönlich gut, dann ja
- oder vielleicht Treffen quartalsweise in einer Gruppe
- App hat noch keiner von uns und auch kritisch zu sehen
- so lange es geht, wollen wir noch im Ganzen persönlich sein...
- Veranstaltungen digital super, erspart Zeit und Stress
- schwierig ein Medium zu finden, was alle Ehrenamtlichen nutzen würden (Mail, SMS, Whatsapp)
- eine Plattform fehlt meist

Kleingruppe 2

- Alle nutzen Mail
- Verschiedene Möglichkeiten sind gut, aber auch Herausforderungen
- Datenschutz schwierig im Rahmen von Social Media Egal welcher Anbieter
- Persönliche Kontakte bevorzugt
- Onlinekurse Ausbildung etc während Corona
- Hospizware App für Begleitungsdoku
- Onlineformat für Treffen zur Besprechung
- Hauptamtliche Arbeit muss persönlich sein per Gesetz, anders als in der Trauerarbeit
-

Kleingruppe 3

Wie stehe ich persönlich der Digitalisierung in der Hospizarbeit gegenüber?

- Nicht negativ, aber persönlich ist halt doch was Anderes
- WhatsApp ist absolut kritisch, deshalb gibt es bei uns eine klare Anweisung keinen Namen in WhatsApp zu verwenden.
 - Besser Signal
- bei der reinen Schriftform fehlen viele Emotionen und die Inhalte sind immer Interpretationssache

2. In welchen Bereichen haben digitale Elemente Eingang gefunden und gehören mit zum Alltag?

- E-Mail sind Hauptkommunikationsquelle
- Digitaler Austausch – als Form für einen „kurzen Austausch“ ohne fahren zu müssen
- HospizWare-App → hier können sie auch auf ihre Begleitungen zugreifen und etwas eintragen, auch Zeiterfassung ist darüber möglich

Ergebnisse der Kleingruppen II

Leitfragen:

1. Vertiefungsfrage: Wo sehe ich die Chancen und Grenzen (möglicherweise sogar Gefahren) von Digitalität in der Hospizarbeit?
2. Hat sich unsere Einrichtung / Institution bereits mit digitaler Ethik beschäftigt?

Kleingruppe 2

- Wenig über Ethik nachgedacht
- Morgen Vortrag eines Informatikers und Ethiker zu diesem Thema. Werde am Montag Info zur Weitergabe senden
- Datenschutz als Chance und Nutzen sehen nicht als Übel war ein wichtiger Denkanstoß

Kleingruppe 3

Wo sehe ich Chancen und Grenzen?

- Was sind die Gründe für digitale Begleitung?
- Ich kann meine Gedanken dann formulieren, wenn es mir gut geht oder, wenn ich bereit bin
- Geschriebenes als Kommunikationsform der Jugend
- Grenze: Nicht jeder Mensch ist in der Lage Mails zu schreiben – bzw. irgendwann nicht mehr in der Lage
- Grenze: Begleitung über Jahre muss gut begleitet werden auf Seiten der EA – wann muss /soll ein Wechsel stattfinden (zu viel Nähe – zu wenig Distanz?)

Digitale Ethik:

- sollte nicht Ethik universal sein?



Zukunft Ehrenamt

Digitalisierung

26.05.2025 / 15 – 17 Uhr

Iris Zinkand

Via. Trauer neu denken.
Malteser Hilfsdienst

Cordelia Wach / Romano Oltmanns
da – sein.de / Stiftung Hospizdienst Oldenburg

Aktuelle und zukünftige Herausforderungen

- Homogenität - Diversität
- Demographischer Wandel
- Generationswechsel und Wertewandel
- Zunahme der Anforderungen an Haupt- und Ehrenamt (Professionalisierung)
- Motivation und Anspruch der Ehrenamtlichen
- **Digitalisierung**
- Gesellschaftliche Entwicklungen
- Gesellschaftliche Rolle der Hospizbewegung als Bürger*innenbewegung

„The internet is just a hype.”

Bill Gates 1993

Wurde das Internet in den 1990er Jahre noch von einigen belächelt, ist es heute aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken. Ein bedeutender Anteil unseres Lebens findet mittlerweile in der digitalen Welt statt – das gilt auch für das Ehrenamt.

Ganz allgemein...

1. Der Begriff DIGITALISIERUNG bezeichnet allgemein die Veränderungen von Prozessen, Objekten und Ergebnissen, die bei einer zunehmenden Nutzung digitaler Geräte erfolgt. (...). Im weiteren Sinn steht der Begriff insgesamt für einen Wandel hin zu digitalen Prozessen mittels Informations- und Kommunikationstechniken.
2. Digitale Anwendungen helfen, Ehrenamt effektiv zu vernetzen, den Informationsfluss zu steigern und die interne Arbeit zu erleichtern.
3. Der digitale Wandel geht mit einem Abbau von Barrieren einher (z.B. allumfassender Zugang zu Informationen)
4. Es braucht ein größeres Maß an Flexibilität, Mut und Freude an Veränderungen.
5. DHPV und die Digitalität: <https://www.dhpv.de/hospizarbeit-digital.html>

Irrtümer über digitales Engagement

❖ **Digitales Engagement ist kein richtiges Engagement**

Auch wer sich digital engagiert, setzt sich für das Gemeinwohl ein. Das Teilen oder Liken eines Posts mit zivilgesellschaftlich relevanten Inhalten über soziale Medien, kann Wirken erzielen.

❖ **Digitales Engagement ersetzt das analoge**

Die eine Form schließt die andere nicht aus, beide ergänzen sich vielmehr. Eine Kombination aus einem Angebot an klassischem und digitalem Engagement führt häufig sogar zu einem höheren Einsatz bei den Ehrenamtlichen

❖ **Digitales Engagement ist nur etwas für jüngere Menschen**

Die Statistik zeigt: Es sind genauso viele 20- bis 24-Jährige wie 60- bis 64-Jährige digital engagiert. Die Älteren müssen aber oft an die Technik herangeführt werden.

❖ **Digitales Engagement braucht immer die neueste Technik**

Viel wichtiger als auf die neuste Technik zu setzen, ist es, die richtige auszuwählen. Auf diesen sollte in der Planung aufgebaut werden.

❖ **Zivilgesellschaft steht dem digitalen Wandel machtlos gegenüber**

Die Digitalisierung ist nicht nur etwas, was um uns herum geschieht. Zu den Aufgaben der Zivilgesellschaft gehört es auch, sich den Herausforderungen zu stellen und die Transformation im Sinne des Gemeinwohls mitzugestalten.

Quelle:

Friedrich Ebert Stiftung
Akademie Management und Politik
Engagement im digitalen Zeitalter 2018

Kleingruppenphase I

Leitfragen:

1. Wie stehe ich persönlich der Digitalisierung in der Hospizarbeit gegenüber?
2. In welchen Bereichen haben digitale Elemente Eingang gefunden und gehören mit zum Alltag?

1. Kleingruppenphase II

Leitfragen:

1. Vertiefungsfrage: Wo sehe ich die Chancen und Grenzen (möglicherweise sogar Gefahren) von Digitalität in der Hospizarbeit?
2. Hat sich unsere Einrichtung / Institution bereits mit digitaler Ethik beschäftigt?

Vielen Dank für Euer Interesse und Eure Mitarbeit

Die nächsten Foren Zukunft Ehrenamt finden
am Donnerstag, den **25.09.2025 Generationenwechsel**
und
30.10.2025 Religiöse und kulturelle Aspekte
statt.



Via.

Trauer neu denken.

Eine Initiative der



Malteser
...weil Nähe zählt.

Ablaufplan

1. Einstieg
 - Vorteile des digitalen Ehrenamts
2. Vorstellung des Projekts von *Via. Trauer neu denken.*
 - Grundstruktur von Via.
 - Spezifische Vorteile und Herausforderungen des Ehrenamts bei Via.
3. Bedeutung des digitalen Ehrenamts



Vorteile des digitalen Ehrenamts: Erreichen anderer Personengruppen

- Aufgrund **persönlicher** Gegebenheiten
 - Persönliche Verpflichtungen, physische Aspekte der*des Ehrenamtlichen
- Aufgrund **situativer** Gegebenheiten
 - Berufliche oder private Situation der*des Ehrenamtlichen
- Aufgrund **örtlicher** Gegebenheiten
 - Kein Engagement vor Ort möglich, ländliche Lage
- Aufgrund **zeitlicher** Gegebenheiten
 - Ressourcen der*des Ehrenamtlichen



Gesellschaftliche Vielfalt



Vorteile des digitalen Ehrenamts: Herstellen von Nähe im digitalen Kontakt

- **Nähe** lässt sich auch durch die Nutzung digitaler Medien erzeugen
- Basis: Offenheit aus Seite der*des Ehrenamtlichen und der*der Ratschenden
- nicht für jede Person ist der digitale Kontakt „passend“



Haltung

- Der Haltung kommt in der Hospiz- und Palliativbewegung eine **entschiedene Rolle** zu
- Auch im digitalen Kontakt mit Menschen z.B. mit Menschen in Trauer, hat diese Haltung eine essentielle Bedeutung



Projekt Via. Trauer neu denken.

- 2019: das Projekt Via. entsteht aus dem Gewächshaus M, einer Initiative der Malteser für soziale Innovation
- **1.2.2021:** Via. geht mit der **Onlineberatung** online
- Im ersten Jahr: 660 Erstanfragen
- 2022: 1275 Erstanfragen
- 2023: 1060 Erstanfragen
- 2024: 1200 Erstanfragen
 - **ca. 100 Erstanfragen** von Ratsuchenden pro Monat



Via. Trauer neu denken. Welche Komponenten hat Via.?

- Inforaum:
 - Lernen über den Trauerprozess und den Umgang mit Trauer
 - Adressiert Menschen nach einem Verlust oder Menschen, die andere trauernde Menschen unterstützen möchten
- Onlineberatung
 - Individuelle und persönliche Unterstützung trauernder Menschen
 - **Mailbasierte Onlineberatung**



Definition der Onlineberatung

Onlineberatung schließt sämtliche Formen der Interaktion ein, bei der Menschen unter der Zuhilfenahme von unterschiedlichen Medien miteinander in Austausch kommen und die auf die Infrastruktur des Internets angewiesen sind.



Via. Trauer neu denken.

Welche Ratsuchenden wenden sich an Via.?

- **Menschen nach einem Todesfall** → unterschiedliche Verluste, der Verlust liegt unterschiedlich lange zurück
- **Menschen, bei denen in absehbarer Zeit ein Todesfall im näheren Umfeld ansteht** → Wunsch nach palliativer Beratung, Wunsch nach Unterstützung in der Trauer vor dem Versterben
- **Angehörige und Freunde von Menschen, die trauern**



Via. Trauer neu denken. Welche Ratsuchenden wenden sich an Via.?

- Menschen, denen **Anonymität, Flexibilität** und ein **persönlicher Schutzraum** wichtig sind

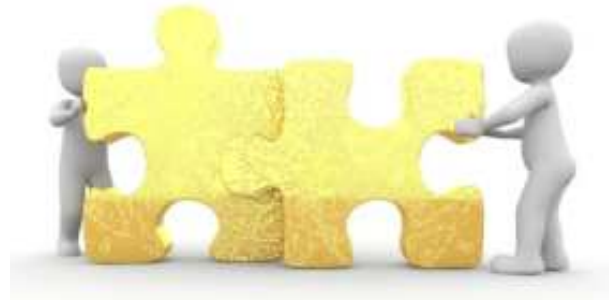


Projekt Via. Trauer neu denken.

Fokus: Ehrenamt

Ein Team:

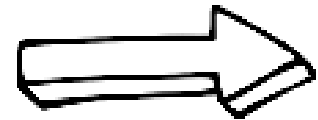
- aus einer Leitung und fünf hauptamtlichen Koordinationskräften
- Insgesamt **ca. 60 aktive Ehrenamtliche** mit mind. einem Grundkurs in Trauerbegleitung (Start 2021 mit 4 Ehrenamtlichen)



Was bedeutet bei uns digitales Ehrenamt?

Bei uns findet **alles** in digitalem Format/online statt:

- Ausbildung zur* zum Trauerbegleitenden (einmal jährlich)
- regelmäßige Teamtreffen/Fallbesprechungen
- Fortbildungen/Austausch für unsere Ehrenamtlichen
- Individuelle Absprachen mit den Ehrenamtlichen



Was bedeutet bei uns digitales Ehrenamt?

Bei uns findet **alles** in digitalem Format/online statt:

- Durchführung der Beratungen
- Zeiterfassungen
- Koordination des Ehrenamts
- Qualitätsmanagement



Rahmenbedingungen des digitalen Ehrenamts

- **Verbindlichkeit trotz Flexibilität:** örtlich, zeitlich
- Beantwortung der Erstnachricht innerhalb von 48 h
- Technische Basis: mobiles Endgerät, aktueller Virenschutz
- Geschützter, ungestörter Arbeitsplatz



Vorteile des digitalen Ehrenamts bei Via.

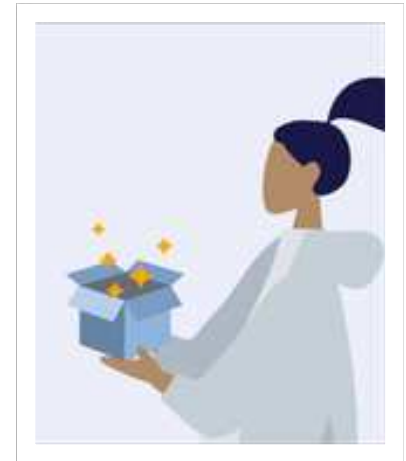
- **Flexibilität:** örtlich, zeitlich
- **Anonymität** aus Seiten der*des Ehrenamtlichen in der Beratung
- Menschen mit körperlichen Einschränkungen/privaten Verpflichtungen etc. können sich engagieren
- **Asynchrone mailbasierte Beratung** ermöglicht es eine Nachricht des Ratsuchenden wirken zu lassen, bevor auf diese geantwortet wird; mehr Zeit zum Nachdenken und Ausformulieren



Vorteile des digitalen Ehrenamts

- **Dokumentation des Beratungsprozesses**
(Wiederaufgreifen des bereits Geschriebenen/ Erarbeiten ist möglich)
- **Neues Klientel, neutrale Begegnung** (keine Vorurteile)
- Vielfältige Arten des Engagements bei Via.
- Digitales Ehrenamt kann eine „**Brücke**“ zum Engagement in Präsenz sein

➤ **Wir sprechen eine andere Art des Ehrenamts an!**



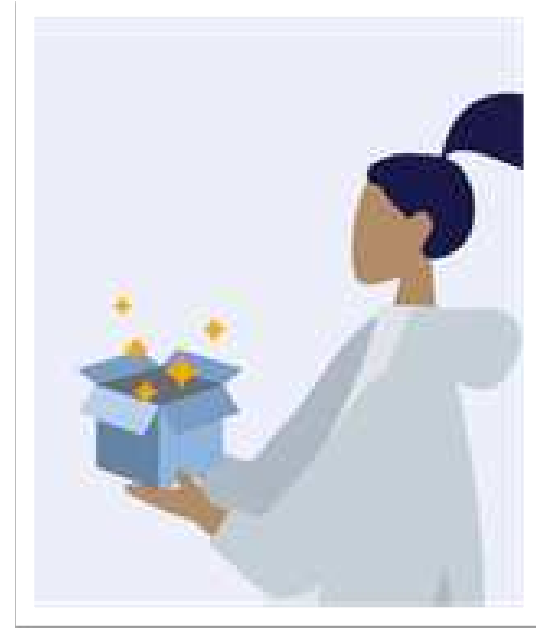
Herausforderungen des digitalen Ehrenamts

- **Verbindlichkeit und Zuverlässigkeit** trotz Flexibilität
- **Rahmenbedingungen** (technische Basis): mobiles Endgerät, aktueller Virenschutz und ein geschützter, ungestörter Arbeitsplatz
- Schwierigkeiten mit **technischen Problemen**
- **Weniger Einschätzungsvariablen** als in der Face-to-Face-Beratung
- **geringere Planbarkeit des Arbeitsaufkommens**
- **Viel Aufwand und keine Rückmeldung**



Bedeutung des digitalen Ehrenamts

- **Wertschätzung** des ehrenamtlichen Engagements, jeder eingebrachten Idee, jeder investierten Minute.



Aussicht

- Offenheit für neue Entwicklungen
 - Es werden noch viele neue Ideen dazukommen und sich ausdifferenzieren
 - Öffentlichkeitsarbeit
 - Ehrenamtlich engagierte Menschen als großes Potential, die Ideen mitbringen und zum Gelingen von digitalem Engagement (u.a. bei Via.) beitragen
- Neugierde auf das, was da noch kommen mag



Iris Zinkand

Iris.Zinkand@malteser.org

Via. Trauer neu denken

www.via-trauerbegleitung.de

Folien erstellt am 24. Juni 2025



Bildquellen

www.via-trauerbegleitung.de

www.pixapay.com



Via.
Trauer neu denken.
Digitale Trauerberatung und -begleitung

Ein Angebot für Trauernde
und Menschen, die sich mit Trauer auseinandersetzen.

Inforaum
Wissen rund ums
Thema Trauer

Online-Beratung
Persönliche schriftbasierte
Beratung und Begleitung

Eine Initiative der
Malteser
...und Nähe zählt.

Jetzt informieren:
www.via-trauerbegleitung.de



Jugend-Onlineberatung da-sein.de

DIGITAL NAH SEIN IN DER TRAUER- UND STERBEBEGLEITUNG

Allgemein: Digitalität in der heutigen Lebenswelt

- **Digitalstudie 2024 der Postbank zur Internetnutzung der Deutschen:**
 - Bundesbürger:innen verbringen durchschnittlich 69 Stunden pro Woche online
 - Internet-Nutzung der sog. *Digital Natives* (Menschen zwischen 18 und 39 Jahren): 85 Stunden pro Woche online
 - Jugendliche bis 18 Jahre: über 60 Stunden

da-sein.de - INFOS

- bundesweite Beratung und Begleitung für Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene sowie „young carers“ per E-Mail: junge Heranwachsende, die durch Trauererfahrungen oder aufgrund einer Erkrankungssituation (selbst oder nahestehender Menschen) in eine Krise geraten sind
- seit 2013 online mit dem Ziel: digitaler Schutzraum für den sensiblen Themenkomplex Sterben, Tod und Trauer
- 10-15 Peerberater:innen im Alter von 18-26 und zwei pädagogisch-therapeutische Fachkräfte sowie externe Honorarkräfte
- ca. 100 Onlineberatungsprozesse (6 Monate und länger) pro Jahr

Wie funktioniert unsere Mailberatung?

- Nutzer:innen registrieren sich anonym auf da-sein.de mit Nickname und Passwort und schreiben eine 1. Mail
- sie erhalten von der Koordination eine erste Antwort (innerhalb von spätestens 48 Stunden)
- Ein:e Peer-Berater:in wird nach Verfügbarkeit und passendem Hintergrund ausgewählt und geht dann in einen 1:1 Mailkontakt

Weitere Fakten

- durchschnittliche Begleitdauer: 3-6 Monate
- Alter der Begleiteten: 11 bis 27 Jahre
- anonym und kostenfrei
- konfessionsunabhängig
- an die Schweigepflicht gebunden

Peergroup - DEFINITION

Peergroup

Es handelt sich hier um eine altershomogene Gruppe, die durch gleiche Interessen, Vorlieben und Wertvorstellungen miteinander verbunden ist. Eine Peergroup fungiert als sozial attraktive Gruppe, der sich Jugendliche zugehörig fühlen oder zugehörig fühlen möchten. Innerhalb dieses Gefüges besteht die Möglichkeit, anstehende Entwicklungsaufgaben gemeinsam zu bewältigen. Eine Peergroup gibt ein Gefühl der Sicherheit und Geborgenheit während des Loslösungsprozesses vom Elternhaus, der für viele Jugendliche gleichzeitig eine Zeit der Desorientierung darstellt.

Warum Peer-Beratung?

- Peer-Beratung ist eine zeitgemäße und zielgruppengerechte Beratungsform
- Peer-Berater:innen sprechen eine ähnliche Sprache wie die Schreibenden, dies ermöglicht oft **große Offenheit**
- Peers können nachvollziehen, wie sich die/der Ratsuchende fühlt

Unser Beitrag zur Jugendarbeit

SGB VIII, § 11 – Ziele von Jugendarbeit = Angebote zur Förderung der Entwicklung junger Menschen:

- Befähigung zur Selbstbestimmung
- Gesellschaftliche Mitverantwortung
- Soziales Engagement

Beratungsverständnis

- wir liefern keine Antworten, sondern finden sie mit den Ratsuchenden gemeinsam heraus
- wir begegnen den Mailenden mit Respekt vor ihrer Geschichte und ihrer Art, das Leben zu leben
- wir verstehen uns als Kooperationspartner:innen und Impulsgeber:innen, die Mailenden sind die Kundigen in ihrem Leben (keine Expert:innenhaltung)

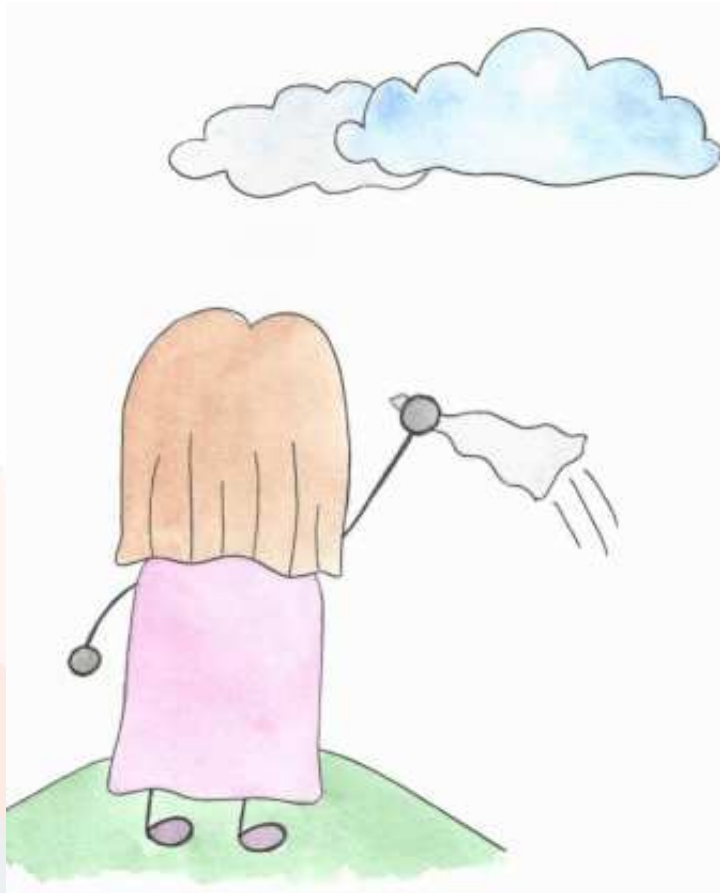
Wie arbeiten wir?

- monatlich stattfindende Praxisbegleitungstreffen mit Fallbesprechungen
- kontinuierliches Online-Coaching
- externe Supervision
- individuelle Inter- und Supervisionen
- thematische Fort- und Weiterbildungen
- Teamtage

Wie finanzieren wir uns?

- Spenden & Patenschaften
- Förderung der Stadt Oldenburg (Jugendhilfe)
- Förder- und Projektmittel
- betterplace.org

Trauerbegleitung



Sterbebegleitung



Unser Alleinstellungsmerkmal in der Onlineberatung: digitale Sterbebegleitung

*„... weil man in seiner Erkrankung
anderen zu Last wird...“*

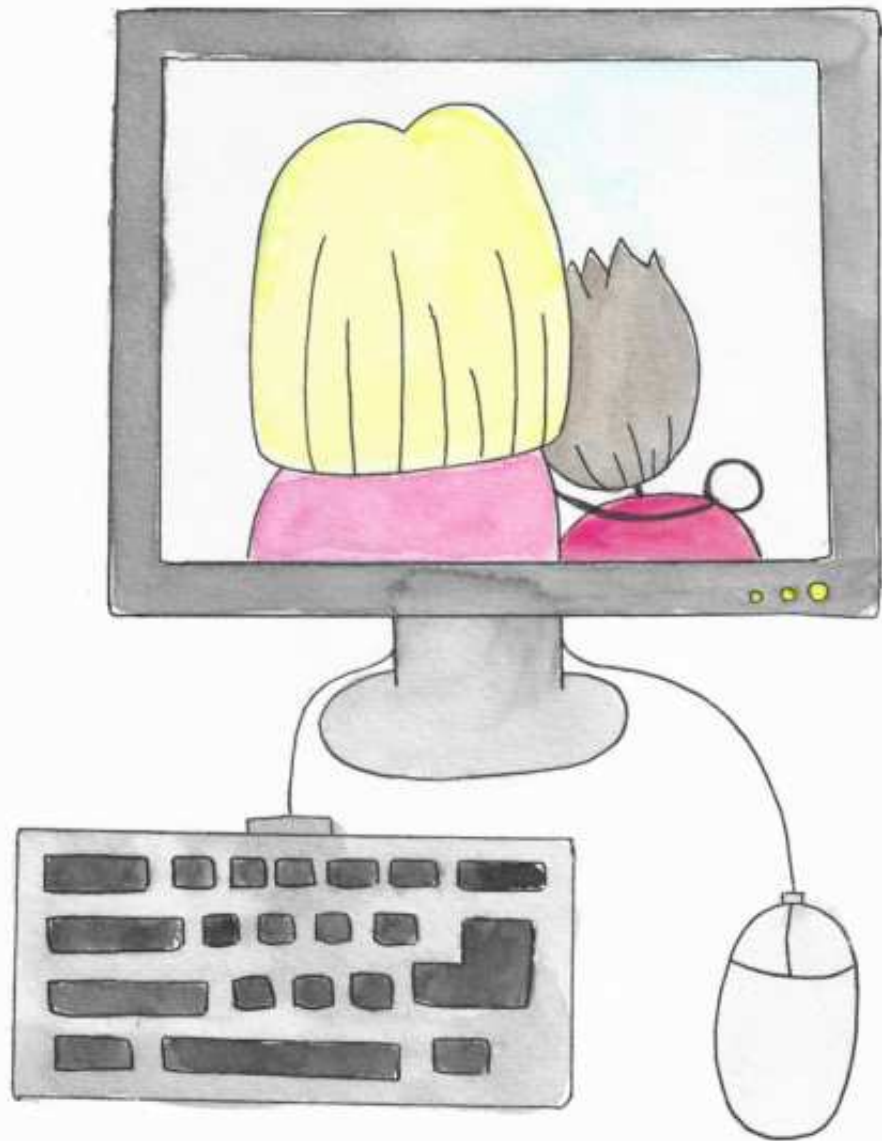
(Zitat einer Betroffenen)

Digitalität in der Lebenswelt von Kindern und Jugendlichen: gaming



Was gibt es noch bei da-sein.de?

- Informationen rund um den Themenkomplex Sterben, Tod und Trauer
- Krisensupport mit hilfreichen Tipps und Links
- App
- Virtuelle Gedenkstätte „Remember Me“
- Facebook / Instagram
- endlich.dasein Podcast
- da-sein.de als Angebot in *Leichter Sprache* und Englisch
- sprach- und kultursensible Begleitung auf Arabisch und Russisch



**Digital nah sein
ist möglich!**

***„Mein Mann lebt als KI
weiter“***

(ARD-Dokumentation/Mediathek)

Künstliche Intelligenz in Abschieds-
und Trauerprozessen durch Einsatz
von digitalen Zwillingen

Nutzen eines digitalen Zwillings

- Erinnerung auffrischen
- Jahrestage, Geburtstage etc: Erzeugen von Nähe, Nachholen von Nicht-Gesagtem
- gute Beschäftigung in der Zeit der Erkrankung (beim „Warten auf den Tod“)
- Reichtum an Wissen und Erfahrung eines Menschen wird vererbt (*„Verstand stirbt nicht mit – virtuelle Unsterblichkeit“*)
- Standardargument: KI als Entlastung im Alltag, um Zeit für menschliche Beziehungen zu gewinnen?! (Pflege)

Gefahren eines digitalen Zwillings

- Verabschiedung wird ausgebremsst
- Aufwühlen statt Heilung (Tauer = vulnerabler Zustand)
- Aufrechterhalten von Wunschbildern, Projektionen
- Unverständlichkeit dessen, was Avatar sagt / schreibt
- bis hin zu schädigenden Aussagen, die verletzen
- zu starke Fixierung auf Vergangenheit → erschwerter Trauerprozess

Fazit

- Trauer kein linearer Prozess (siehe Duales Prozessmodell der Verlustbewältigung nach Stroebe/Schut)
- Wechselspiel von Verlustgefühlen und Zukunftsorientierung
- Einsatz von Avataren in der Trauerbegleitung: Einseitigkeit der Betonung von Verlustgefühlen
- Hohe Kosten → nur für bestimmte Menschen zugänglich

Ethische Aspekte und Konflikte

- Versuch, ein soziales Problem mit Technik zu lösen
- Umgang mit Sterben, Tod und Trauer ist zentral für das Selbstverständnis einer Gesellschaft und eines Menschen
- soziale Vereinsamung wird befördert
- Wann wird Avatar abgeschaltet = zweiter Tod?
- Was passiert mit den Daten? (Persönlichkeitsrechte)

Überprüfung der eigenen Haltung

Würde ich die Nutzung von KI bei meiner eigenen Familie befürworten?

Bsp.: beste Freundin des eigenen Kindes ist KI ?