



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

Bern, 09.09.10

www.143.ch - Ein menschliches Gegenüber im Internet

Das Internet ist für viele Menschen eine Möglichkeit geworden, mit anderen Menschen in Kontakt zu treten oder sich Informationen und Rat zu beschaffen. Auch Tel 143 – Die Dargebotene Hand ist mit ihrem Angebot eines verständnisvollen, unvoreingenommenen und diskreten Gesprächspartners seit einigen Jahren im Internet präsent. Eine erste wissenschaftliche Studie über die Chat-Beratung der Dargebotenen Hand ermöglicht Erkenntnisse über Chancen und Herausforderungen dieser besonderen Form des zwischenmenschlichen Kontaktes.

Menschen sind via Internet zwar nicht im konkreten persönlichen Kontakt vis-à-vis, aber sie haben die Möglichkeit, im zeitgleichen Kontakt ebenso real und interaktiv miteinander zu kommunizieren, wie es das Telefon ermöglicht. Auch wenn die Kommunikationskanäle auf die Tastatureingaben und das Lesen von Text auf einem Bildschirm reduziert sind, wurde in allen Beratungskontakten sehr klar erkennbar, dass sich die Gesprächspartner als unmittelbar gegenwärtig erleben. In den Chats zeigten sich die mit der Telefonberatung vergleichbaren positiven Wirkungen für die Ratsuchenden, wenn sie mit ihrer Not von einem menschlichen Gegenüber verstanden wurden. Folgender anonymisierter Gesprächsausschnitt verdeutlicht dies:

«Gast» Sie haben mich von den negativen Gedanken abgelenkt und dafür möchte ich mich ganz herzlich bedanken. Nun haben Sie auch Feierabend, oder? Ich werde mich wieder meinen Kindern widmen und versuchen einen Dessert hinzuzubereiten. Danke fürs Zuhören und Lesen

«143» Es hat mich gefreut mit Ihnen zu sprechen! Ich wünsche Ihnen alles Liebe und Gute! Machen Sies gut!

Anonymität lässt belastende Themen ansprechbar werden

Das Angebot der Chat-Beratung der Dargebotenen Hand ist noch anonym und diskreter als das Gespräch per Telefon. Beide Gesprächspartner können nur das voneinander wahrnehmen, was sie jeweils in Schriftzeichen verpacken und absenden. Das erlaubt beiden ein sehr hohes Mass an Kontrolle über die Informationen, die das Gegenüber über die eigene Person erhält, sie können zum Beispiel als physische Person (Alter, Geschlecht, Stimme, Körperbau, etc.) vollkommen unerkannt bleiben. Eine Ratsuchende formulierte ihre Vorliebe für den Chat so:

«Gast» der chat ist mir immer am liebsten, geht einfacher für mich als per telefon

Entgegen der Befürchtung, dieses hohe Mass an Anonymität könnte zu mehr bewussten Täuschungen führen, zeigen die angesprochenen Themen und die konkreten Äusserungen in den Chat-Beratungen, dass das Gegenteil der Fall ist. Die Anonymität lässt die Ratsu-



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

chenden, einfacher als im direkten Kontakt oder am Telefon, belastende und mit Scham besetzte Themen ansprechen. In drei Vierteln aller untersuchten Chat-Beratungen war beispielsweise Suizidalität ein Thema und in mehr als der Hälfte der Gespräche ging es um am eigenen Leib erlebte körperliche Gewalt. Jemand beschreibt seine innere Not folgendermassen:

«Gast» nur weil ich nicht all zwei Wochen einen suizidversuch mehr starte und mich nicht mehr verletze denke alle ich wäre wieder voll einsatzfähig. ich fühl mich total überfordert.

Schriftliche Kommunikation beeinflusst die Strukturierung von Emotionen positiv

Gesprächspartner in der Chat-Beratung müssen jegliche Information, welche sie dem Gegenüber über sich mitteilen wollen, bewusst auswählen, in eine Gestalt (Buchstaben oder Symbolzeichen) bringen und mit einem Klick absenden. Dies bedeutet einerseits zwar eine höhere Kontaktschwelle als beim Telefon, ist andererseits jedoch bereits ein erster wichtiger Schritt in der Bewältigung von Krisensituationen. Wahrnehmungen und Emotionen werden in eine Gestalt gebracht, können gelesen, überarbeitet und dann dem Gegenüber geschickt werden. Der Anteil vom inneren Unfassbaren wird durch diesen Prozess verkleinert und in Äusserungen umgewandelt, welche im übertragenen Sinne greifbar und damit vielleicht eher begreifbar werden. Ein Beispiel für einen solchen Gedankengang, in welchem eine Rat suchende Person zuvor diffuse Gefühle von Zweifel und Unbehagen über eine angebotene Hilfe nun in Worte fassen kann, ist folgendes:

«Gast» ich bezweifel manchmal, dass sie selbst stark genug ist... ich glaube sie will einfach jedem helfen und auch dass es jedem gut geht... sie ist selbst noch viel zu jung und manchmal habe ich angst, dass ihr das irgendwann zu viel wird

Alltagsnähe, Hoffnung und unbedingtes Wohlwollen als grosses Plus

Neben den allgemeinen Chancen und Herausforderungen jeglicher Form von Chat-Beratung zeigt das Angebot der Dargebotenen Hand die aus der Telefonberatung bewährte Qualität eines wohlwollenden, hoffnungsvollen und alltagsnahen zwischenmenschlichen Kontaktes auch im Internet. Chat-Beratungen sind einzelne Gespräche unter zu Beginn des Gesprächs völlig Fremden. Im Kontakt des Angebots der Dargebotenen Hand lernen die Gesprächspartner einander und sich selber besser kennen und erleben so etwas von dem, was Virginia Satir mit ihren Worten beschreibt:

*„Ich glaube, dass das grösste Geschenk,
das ich von jemandem empfangen kann,
ist gesehen, gehört, verstanden und berührt zu werden.
Das grösste Geschenk, das ich geben kann, ist,
den anderen zu sehen, zu hören, zu verstehen und zu berühren.
Wenn dies geschieht, dann sind wir uns wirklich begegnet.“*

Stefan Rüschi, Die Dargebotene Hand Ostschweiz und FL, Telefon 071 223 14 15,
stefan.ruesch@143.ch



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

Die im Text angesprochene wissenschaftliche Arbeit wurde im Mai 2010 als Bachelorarbeit, an der Zürcher Fachhochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) im Fachbereich Angewandte Psychologie (ehemals HAP/IAP) verfasst. Sie hat das Chat-Beratungsangebot der ‚DH Ostschweiz & FL‘ mit Hilfe von Konzepten der Beratungstheorie der Transaktionsanalyse untersucht. Durch einen explorativen Zugang mittels einer strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse (nach Mayring, 2002), der acht gespeicherten Chat-Beratungen, sollten Erkenntnisse über die Interaktion von beratender und Rat suchender Person gewonnen werden. Bedingung für die Aufnahme einer Chat-Beratung in die Studie waren das Einverständnis von Rat suchender Person und freiwilliger Mitarbeiterin, sowie die Wahrung der für das Angebot der Dargebotenen Hand kennzeichnenden Anonymität aller Beteiligten. Die Gespräche wurden im Zeitraum vom 21. Dezember 2009 bis 28. Februar 2010 erhoben. Sie dauerten zwischen 30 und 80 Minuten, in denen Ratsuchende zwischen 50 und 130 Äusserungen und die freiwilligen Mitarbeiterinnen zwischen 25 und 70 Äusserungen übermittelten. Die Ergebnisse der Arbeit sollen als Grundlage für weitere Untersuchungen sowie für die Selbstreflexion und Supervision von Chat-Beratenden und die Gestaltung von Aus- und Weiterbildungsangeboten zur Sicherung der Beratungsqualität im Angebot der Chat-Beratung von Tel 143 - Die Dargebotene Hand verwendet werden können.