



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

Bern, 09.09.10

Schreiben hilft

Das Setting der Onlineberatung trägt dazu bei, dass in diesem anonymen Raum die eigene Persönlichkeit einen höheren Schutz erfährt. So kann Die Dargebotene Hand Menschen erreichen, die sich sonst niemandem anvertrauen würden und einen geschützten Raum für heikle Themen schaffen.

Sich in schwierigen Situationen Hilfe zu holen ist immer eine grosse Stärke, die Mut und Überwindung kostet. Es scheint für einige Menschen leichter zu sein, sich schriftlich einem Gegenüber zu öffnen als über das Telefon. Dies zeigt sich vor allem auch bei heiklen Themen. Suizid wird in der Online Beratung häufiger thematisiert als in den Gesprächen am Telefon. Auch über Gewalt, sei sie physischer, psychischer oder sexueller Ausprägung, scheint es einfacher zu sein, sich im Schreiben zu äussern.

Was bewirkt die E-Mail Beratung?

Vielen Tagebuchschreibenden ist es bekannt, und Studien zur Wirksamkeit von Onlineberatung belegen es, dass alleine das Niederschreiben eines Problems bereits Entlastung bringen kann. Im Schreiben breitet sich das Thema aus, die unterschiedlichen Facetten werden beleuchtet, man kommt seinem Gefühlsleben näher auf die Spur und gleichzeitig kann eine gewisse Distanz dazu entstehen. Es wird sortiert, überdacht, hinterfragt und es entsteht eine Art Dialog zwischen dem Schreibenden und dem, was sich auf dem Monitor abbildet. Häufig äussern sich User positiv über den Prozess des Schreibens am Ende ihrer Mail: *“Es hat mir sehr gut getan, dies alles von der Seele zu schreiben, Danke für das Angebot.“*

Vielfach entsteht bereits durch das Schreiben eine gewisse Ordnung, die mögliche Lösungsansätze sichtbar macht und zu einer Entlastung beiträgt. So kann die Zeit, bis die Antwort der Dargebotenen Hand kommt, eine sehr fruchtbare sein und zu eigenen kreativen nächsten Schritten führen. Durch das einführende Verstehen der Beratenden, die wertschätzende Grundhaltung und die ressourcenorientierte Sichtweise kann ein tragender Prozess entstehen. *„Ich bin so froh, dass Sie in der schweren Zeit meiner Scheidung da waren. Ohne Sie hätte ich diesen Schritt nicht so gut überstanden.“*



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

Die Häufigkeit der Kontaktaufnahmen ist sehr unterschiedlich. Zum Teil bleiben Menschen über einen Zeitraum von einigen Wochen, in dem ein Problem und dessen Bewältigung im Vordergrund sind, im virtuellen Briefverkehr mit der Dargebotenen Hand. Als verständnisvolles Gegenüber unterstützt das Onlineteam im Mittragen - wie in dem oben zitierten Beispiel - diesen Prozess. Daneben gibt es auch ganz konkrete Anfragen nach weiteren Beratungsangeboten, wie zum Beispiel Rechtsberatung oder Erziehungsberatung, die nach einem einmaligen Kontakt abgeschlossen sein können. Auch die Begleitung über einen langen Zeitraum von mehreren Wochen und Monaten ist möglich. Häufig handelt es sich hier um Menschen, die sich besonderen und langfristigen Herausforderungen in ihrem Leben stellen müssen. Die Dargebotene Hand ist hier eine konstante Begleiterin, die verlässlich in schwierigen, wie in guten Momenten da ist.

www.143.ch: Onlineberatung seit 2002

Seit gut 50 Jahren ist Die Dargebotene Hand eine kompetente Gesprächspartnerin, die rund um die Uhr ein offenes Ohr am Telefon anbietet. Jährlich wählen mehr als 200'000 Menschen in der gesamten Schweiz und im Fürstentum Lichtenstein die Telefonnummer 143. Sie wissen, dass sie hier auf qualifizierte Lebensberatung und Begleitung treffen werden, bei der ihre Anonymität 100% gewährleistet ist. Gerade der Grundsatz der Anonymität macht das Angebot für viele Ratsuchende so kostbar. Hier kann alles geäußert werden, was auf der Seele brennt ohne die Befürchtung, dass es irgendeine Art von Konsequenz mit sich bringt.

Die Dargebotene Hand versteht sich als innovatives Unternehmen. Durch die besondere Nähe zu den aktuellen Lebensthemen der Hilfesuchenden bildet sich hier die gesellschaftliche Stimmungslage deutlich ab: ob es nun die wirtschaftliche Entwicklung, mit den damit verbundenen Existenzängsten betrifft, wie beispielsweise die Angst vor dem Verlust des Arbeitsplatzes oder die zunehmende Nutzung des Internets zur Kommunikation mit anderen Menschen.

So hat sich die Dargebotene Hand bereits 2002 dieser neuen Möglichkeit der Kontaktaufnahme gestellt und ihr Online Angebot in deutscher und französischer Sprache unter www.143.ch aufgebaut. Die Anonymität ist auch hier gewährleistet: Die User melden sich auf der Homepage unter dem Button „E-Mail Beratung“ mit einem selbst gewählten Pseudonym und Passwort an, so dass die Verwendung der eigenen E-Mail Adresse unnötig ist. Das Mail ist somit zu keiner Zeit und auf keine Weise zurückzuverfolgen. Innerhalb von 48 Stunden beantworten



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

Mitarbeitende des Onlineteams der Dargebotenen Hand die eingegangenen Anfragen. Neben der Möglichkeit der E-Mail Beratung wird auch der Einzelchat angeboten.

Das kostenfreie Onlineangebot wird vor allem von jüngeren Menschen genutzt. Etwa ein Viertel aller Anfragen kommt von Menschen, die 20 Jahre und jünger sind, wobei die Generation der über 60-Jährigen mit weniger als 5% vertreten ist. In der Telefonberatung ist die Altersverteilung genau umgekehrt. Somit sichert die Angebotspalette der Dargebotenen Hand mit beiden Angeboten, dass Menschen aller Altersgruppen unterstützende Beratung erfahren können. Der Bedarf ist noch nicht ausgeschöpft. So äussern die User bei einer anonymen Online-Umfrage den Wunsch nach grösserer Erreichbarkeit im Chat.

Andrea Pollmann, Stellenleitung Die Dargebotene Hand Winterthur, Schaffhausen, Frauenfeld
Telefon 052 222 51 50, andrea.pollmann@143.ch