



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

## Erlebnisberichte von Anrufern

### **Fühle mich angenommen**

Wenn ich telefoniere, tut es mir gut, dass ich spüre, dass sich jemand wirklich Zeit für mich nimmt. Die Menschen am Telefon 143 geben mir das Gefühl, keine Last für sie zu sein, sondern haben mir auch schon gesagt, dass sie gerne mit mir sprechen. Es tut mir gut, dass sie mir Hoffnung geben, wenn ich sie selbst kaum mehr spüre. Ich fühle mich angenommen, wenn es mir schlecht geht, wenn ich mich depressiv, ängstlich und energielos fühle. Ich weiss auch, dass ich nichts leisten muss. Es tut mir gut, ihre Ehrlichkeit und Offenheit zu spüren und mich angenommen zu fühlen – auch wenn wir in unterschiedlichen Lebenslagen sind. So merke ich, dass da wirklich ein Mensch hinter der Stimme am Telefon 143 steckt. Ich bin schon so viele Mal froh gewesen, dass ich anrufen konnte. Es hat mir geholfen zu erfahren, dass ich nicht alleine bin mit meinem Problem; dass es da jemanden gibt, der mir ein bisschen abnimmt von meiner Last. Es hilft mir immer wieder zu wissen, dass es einen Ort gibt, den ich jederzeit anrufen kann.

S. L.

### **Verständnis finden – Gedanken ordnen**

Unser Familienglück war perfekt. Das dritte und jüngste Kind war gerade drei Monate alt; da starb mein Mann plötzlich an einer schweren Krankheit. Ich hatte riesig Angst um meine Zukunft, aber auch um die der Kinder, weil sie ohne Vater aufwachsen müssen und ich allein verantwortlich bin für sie. Meine Gedanken drehten und drehten. Ich sah keinen Ausweg mehr, bis mir Tel 143 eingefallen ist. Sie haben mir aktiv zugehört. Sie zeigten mir sehr viel Verständnis, haben Anteil genommen an meinem Schicksal und haben mich über die Durststrecke hindurch getragen. Gleichzeitig konnte sie mir aber auch sachlich besprechen, was der nächste mögliche Schritt für mich wäre. Ich habe externe Unterstützung in Anspruch genommen, obwohl ich in einem intakten Freundes- und Bekanntenkreis lebe. In guten Tagen stellt man sich vor, dass Freunde auch in schwierigen Zeiten zu einem stehen. Das taten sie auch, aber ich hatte den Eindruck, ich müsse vor ihnen stark sein, weil sie ja auch um meinen Mann trauerten. Bei den Gesprächen mit der Dargebotenen Hand musste ich nicht stark sein; ich konnte dort auch die unmöglichsten Gedanken und die dunkelsten Gefühle ansprechen. Ich habe in der schwierigsten Zeit jeden Abend bei Tel 143 angerufen. Ich habe das gebraucht. Auch heute noch nutze ich das Angebot der Dargebotenen Hand, allerdings die Onlineberatung; meisten kommen die dunklen Gedanken nachts, wenn die Kinder schlafen. Und da hilft es, wenn ich schreibend meinen Wirrwar im Kopf und im Herzen ordnen kann. Das ist für mich lebensrettend, wenn ich nachts meine Gedanken jemandem mitteilen kann.

R.B.



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

## Erlebnisberichte von freiwillig Mitarbeitenden

### Motiviert

1997 habe ich den einjährigen Kurs bei der Dargebotenen Hand absolviert. Seither arbeite ich regelmässig am Telefon, und seit der Einführung 2002 ebenfalls in der Onlineberatung. Ausgebildet im kaufmännischen Bereich, interessierten mich schon immer die menschlichen Kontakte, welche ich durch meine eigenen drei Kinder voll ausschöpfen konnte. Beim Telefondienst richtet sich meine Aufmerksamkeit speziell auf die Stimme. Sie verrät mir oft, in was für einer Lage der Ratsuchende ist, und so versuche ich mich in seine Lage zu versetzen. Besonders schön ist es jeweils, wenn es mir gelingt, den Anrufenden deutlich hörbar in eine bessere Stimmung zu bringen. Schwieriger ist es bei der Beratung per E-Mail, wo ich keine Stimme höre, und lediglich das geschriebene Wort vor mir steht. Manchmal sind es nur wenige Sätze, oft aber ein oder zwei Seiten lange Mails. Da ich keine Möglichkeit habe zurückzufragen, ist es nicht einfach zu antworten, vor allem da die Sorgen und Nöte mit grösserer Intensität zum Ausdruck gebracht werden als am Telefon. Der E-Mail Dienst ist für mich eine grosse, aber auch befriedigende Herausforderung. Dabei spüre ich deutlich, dass das Niederschreiben der Probleme bereits ein Teil der Lösung ist. Anders verhält es sich beim Chatten, wo ich, ähnlich wie beim Telefon, unmittelbar kommunizieren kann. Bei einem Missverständnis habe ich sofort die Möglichkeit, dies zu klären, was beim Mailen unmöglich ist.

Dominique

### Reden hilft – schreiben auch!

Schon während der Ausbildungszeit vor fünf Jahren spürte ich, wie wichtig es ist, die Menschen am Telefon einfach einmal reden zu lassen. Die grosse Versuchung ist immer wieder zu meinen, eine Lösung anbieten zu müssen. Dabei geht es vielmehr darum, mit ganzem Herzen zuzuhören, zu schweigen, Anteil an Leid und manchmal auch an Freud zu nehmen. Die Stimme am Ohr verrät relativ schnell, in welcher Verfassung sich der anrufende Mensch befindet. Ist er wütend oder traurig, verzweifelt oder angsterfüllt, resigniert oder gar lebensmüde? Das Telefon trägt viel dazu bei, eine grosse Nähe und Vertrautheit entstehen zu lassen. Das Wissen um die eigene Verletzlichkeit und Grenzen hilft, offen zu sein, sich einzufühlen, Spannungen auszuhalten und dem Du etwas zuzutrauen. Es gibt Menschen, die können nur im angetrunkenen Zustand anrufen, ...oder gar nicht. Für die vielen Ratsuchenden, die über ihre Probleme nicht sprechen können und wollen, wurde der Online- Dienst eingerichtet. Die grosse Anonymität, wo weder Geschlecht noch Alter wahrnehmbar sind, wirkt enthemmend und wird vor allem von jüngeren Leuten und Männern geschätzt. Die Mails sind kurz oder lang und meistens sehr intensiv und berührend. Auch hier gilt es, nicht einfach nur nützliche Adressen zu vermitteln, sondern zu versuchen, die Selbsthilfemöglichkeiten von Ratsuchenden zu entdecken und sie zu fördern.

Sophie