

Was ein Gespräch mit Telefon 143 bewirken kann

- *Prävention gegen Eskalation*

Ungelöste Schwierigkeiten können zu psychischem Leiden, hartnäckigen Problemen oder schmerzlichen Eskalationen führen. Deshalb ist Tel 143 rund um die Uhr für Menschen da, die ein Gespräch brauchen. Der Schutz von Anonymität erlaubt es den Menschen, offen über persönliche Fragen und Nöte zu reden. Dies wirkt meistens entlastend. Oft erweitert sich dann im Gespräch der Blickwinkel und es entsteht Raum, um über hilfreiche Bewältigungsstrategien nachzudenken. Dies erspart Anrufern wie Angehörigen viel Leid, Kraft und Kosten.
- *Eigene Ressource erkennen und mobilisieren*

Der Mensch verfügt über Kräfte, deren er sich in psychischen Krisensituationen selbst meist nicht bewusst ist. Die freiwilligen Mitarbeiter sind geschulte und erfahrene Gesprächspartner. Sie achten auf Stärken und helfen Anrufern, eigene Kräfte wahrzunehmen und zu aktivieren.
- *Motivation zur Selbsthilfe fördern*

Oft fehlt Menschen nur ein Anstoss. Damit wären sie in der Lage, eigene Schritte in die Wege zu leiten, um ihre persönliche Situation zu verbessern. Tel 143 motiviert und ermutigt sie zur Selbsthilfe.
- *Sicherheit anbieten*

Das Gesprächsangebot ist ein Bezugspunkt, wenn Ängste überhandnehmen, jemand den Boden unter den Füßen verliert oder in einer akuten Krise ist.
- *Neuorientierung wachsen lassen*

Im Kontakt mit einer neutralen sowie wohlwollenden Person, die Zeit zum Zuhören hat, können Menschen Gedanken sowie Gefühle ordnen, darüber nachdenken, wie es weitergehen soll und welche nächsten Schritte möglich sind.
- *Isolation durchbrechen*

Für Menschen, die ganz aus der Gesellschaft „herausgefallen“ sind oder total isoliert in ihrer eigenen Welt leben, stellt das Gespräch mindestens für eine kurze Zeit eine Brücke dar; über die Stimme erfahren sie ein menschliches Du; es findet eine Begegnung statt.
- *Mittragen von Belastungen*

Menschen erleben durch ihre Mehrfachbelastungen Ohnmacht. Auch wenn es nur die Begegnung per Telefon ist, erfahren sie für diesen Moment mindestens Entlastung, indem jemand ihrer Ohnmacht standhält und sie akzeptiert. Sie erfahren ein solidarisches Mittragen.
- *Vermittlung von Fachstellen*

Die Mitarbeiter der Dargebotenen Hand kennen das psychosoziale Unterstützungsangebot und geben bei Bedarf Adressen weiter.
- *Zeuge sein*

Das Selbst ist ein verletzbares Gewebe, das im Gegenüber zu anderen Menschen – von Angesicht zu Angesicht – entstanden ist und das ständiger Zeugenschaft bedarf. Zeuge des anderen zu sein, in seiner Einzigartigkeit sowie Verletzlichkeit, ist deshalb eine zentrale Aufgabe jeder Begegnung am Telefon. - Die Lebensgeschichte eines Anrufers als durchgehende Geschichte mit einem roten Faden zu verstehen und die Schilderung seiner Erlebnisse in einen grösseren sowie sinnvollen Zusammenhang zu stellen, bestätigt ihn in seiner unverwechselbaren Identität. „Wo ein Mensch an sich selbst leidet, ist primär authentisches Mitgefühl nötig. Es gibt ihm die Gewissheit, einen aufrichtigen Zeugen seines Lebens zu haben.“ (D. Hell, Psychiater)