

Tel 143 und der Chat: Herausforderungen und Chancen des empathischen Chattens

Netzwerk Psychische Gesundheit, 20.1.20, Bern

Dr. Sabine Basler

Geschäftsführerin Verband Tel 143 – Die Dargebotene Hand

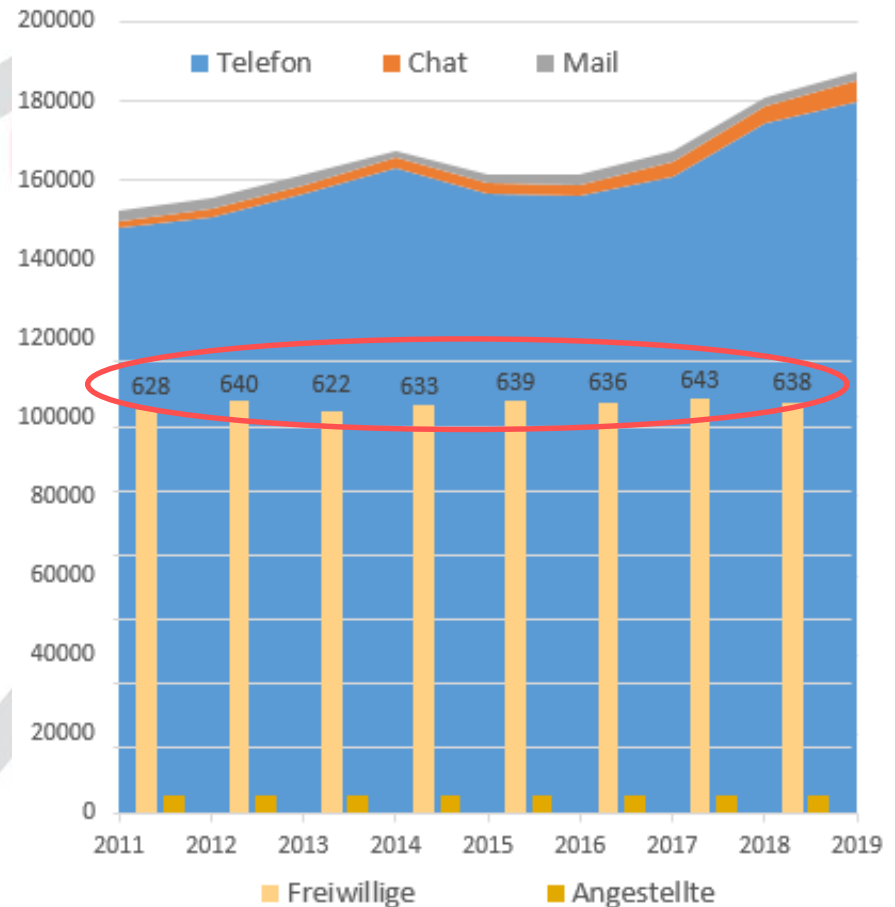
Steckbrief Tel 143 – Die dargebotene Hand

- **1 Dachverband** mit Geschäftsstelle in Zürich
- **4 zentrale Werte**
 - **Sehr niederschwellig: jederzeit, für alle, kostenlos** (7/24, CH/FL)
 - **anonym und vertraulich**
 - **empathisch, respektvoll, vorurteilsfrei**
 - **auf Augenhöhe, von Mensch zu Mensch**
- **3 Sprachen: D, F, I – 3 Kanäle: Telefon, Chat, Mail**
- **12 eigenständige Regionalstellen** mit Ausbildnern, PR-Fachpersonen, Fundraisern und Administratorinnen
- **640 professionell ausgebildete Freiwillige**, welche pro Monat mind. 20 h Telefon- bzw. Online-Dienste verrichten
- **Breites Themenfeld:** von Suizid über Einsamkeit und Alltagsproblemen bis zu häuslicher Gewalt

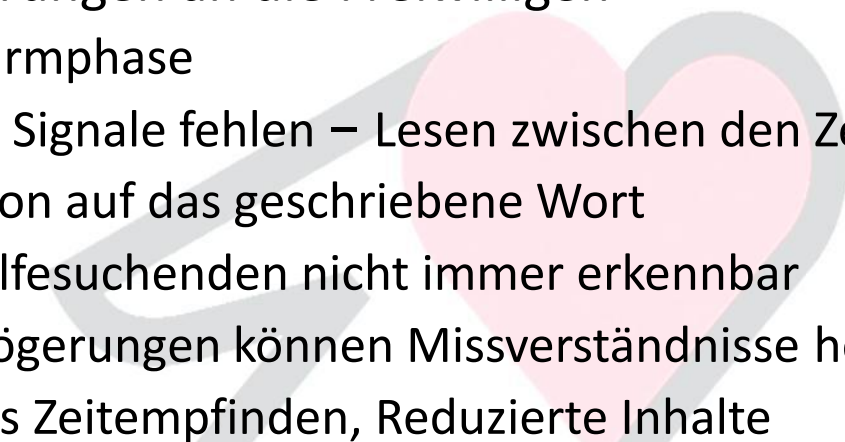
Chat-Beratung bei Tel 143: Herausforderungen

- ...für die Gesamtorganisation
 - Das Angebot wurde in den letzten Jahren ausgebaut
 - Feedbacks zeigen, dass der Bedarf an Chat-Beratung steigt
 - Teams stossen an ihre Kapazitätsgrenzen

Gesprächs- Mail- u. Chatkontakte 2011-18



Chat-Beratung bei Tel 143: Herausforderungen

- Hohe Anforderungen an die Freiwilligen
 - Keine Anwärmphase
 - Nonverbale Signale fehlen – Lesen zwischen den Zeilen nötig
 - Konzentration auf das geschriebene Wort
 - Alter der Hilfesuchenden nicht immer erkennbar
 - Kleine Verzögerungen können Missverständnisse hervorrufen
 - Verdichtetes Zeitempfinden, Reduzierte Inhalte
- 

Chat-Beratung bei Tel 143: Herausforderungen

- Hohe ethische Anforderungen an die Organisation
 - Wie gehen wir mit **Minderjährigen** um, die in der Krise sind?
 - Wo liegen die **Grenzen der Belastbarkeit** für die Freiwilligen?
 - Können **psychische Störungen** erkannt werden, und wie reagieren wir im Chat adäquat darauf?
 - **Ressourcen**: Wie vermeiden wir, dass Personen mit mehreren Identitäten Tel 143 mit wechselnden Geschichten beschäftigen?
 - **Chat-Angebot ausbauen?**

Chat-Beratung bei Tel 143: Chancen

- ...aus Sicht der **Organisation**
 - Äusserst **niederschwelliges Angebot**
 - **Neuer Kanal für chat-affine Menschen** (Digital Natives)
 - **Schambehaftete Themen** kommen häufiger zur Sprache (Suizid!)
 - Kanal vermittelt **mehr Sicherheit**, da fast nichts preis gegeben werden muss (nicht mal die eigene Stimme)
 - **Soziale Hemmungen und Hürden** fallen weg...
 - fördert Offenheit, Ehrlichkeit, Partizipation, Egalität
 - wahrscheinlich wird weniger gelogen

Chat-Beratung bei Tel 143: Chancen

- ...aus Sicht der **Freiwilligen**
 - Zeitversetzte Kommunikation ermöglicht **Reflexion**
 - **Sympathie/Antipathie** aufgrund von Äusserlichkeiten fällt weg
 - Dank Online-Tool ist der **Dienst auch flexibel möglich**
 - auch in dünnbesiedelten Gebieten
 - für Personen mit eingeschränkter Mobilität
 - auch im Ausland möglich
 - Chatten ist ähnlicher wie Telefonieren (verglichen mit Mailen)
 - Chat-Beratung könnte für **jüngere Freiwillige attraktiv** sein

Fazit:

Onlineberatungen können emotional durchaus genau so intensiv sein wie mündliche Kontakte, obwohl man sich nur auf das Wort konzentriert.

Danke...

...für Ihre Aufmerksamkeit!



Die Hotline, die zuhört