

Die Dargebotene Hand hat die Opferhilfe-Beratungsstelle aufgebaut, die vor sieben Jahren selbständig wurde. – Zusammen mit der Caritas und dem Evangelischen Frauenbund entwickelte Tel 143 einen Treffpunkt am Wochenende, der heute unter dem Namen solino nach wie vor von ihnen getragen wird.

Menschen, die sich mit Leidenden und Bedrängten solidarisieren

Elsbeth Aeschlimann, Opferhilfe-Beratungsstelle Zürich

Für jedes Problem eine Lösung?

Analog dem Satz «es gibt für jedes Problem eine Lösung», der optimistische Menschen auszeichnet, könnte man denken, es gäbe für jedes Problem eine Beratungsstelle. Das Handbuch «Soziale Hilfe

offenes Ohr. Ihr Angebot heisst, «Zuhören und Respektieren», egal in welcher Problemlage sich die Anrufenden befinden. Die Telefonseelsorge, die nota bene von freiwilligen Mitarbeitenden geleistet wird, ist ein nicht wegzudenkender Solidaritätsbeitrag unserer Gesellschaft. In unserer «Winnergesellschaft» fühlen sich viele Menschen als Verlierer, als Opfer.

Opfer – ein Wort mit vielen Bedeutungen

Weil die Beratungsstellen den GeldgeberInnen über Leistung und Qualität Rechenschaft ablegen müssen, können sie sich ausschliesslich um Menschen kümmern, die in den definierten Leistungsrahmen passen. Deshalb ist auch die Opferhilfe-Beratungsstelle der Stiftung «Hilfe für Opfer von Gewalttaten», die 1993 von der Dargebotenen Hand aufgebaut und bis 2000 geführt wurde, ausschliesslich für eine bestimmte Kategorie von Opfern zuständig, nämlich für Opfer im Sinne des Opferhilfegesetzes. Probleme am Arbeitsplatz, in der Partnerschaft, mangelnde finanzielle Mittel, Krankheit... viele Menschen fühlen sich als Opfer. Trotzdem ist die Opferhilfe-Beratungsstelle für diese Art von Problemen nicht zuständig. Denn Opfer im Sinne des Opferhilfegesetzes setzt immer eine Gewalttat voraus.

Die Ablösung der Opferhilfe-Beratungsstelle von der Dargebotenen Hand im Jahre 2000 hat mehr Klarheit gebracht. Der Umstand, dass die Opferhilfe-Beratungsstelle kaum von hilfesuchenden Menschen kontaktiert wird, für die eigentlich das Angebot der

Ergänzende Projekte

von A-Z im Kanton Zürich», beinhaltet 3033 Organisationen, die sich alle um das Wohl von Menschen kümmern. Und dennoch gibt es eine grosse Zahl von Menschen, deren Probleme und Sorgen von keinem dieser Hilfsangebote aufgefangen werden können. Wer aber kümmert sich um all die Menschen, die in keinen definierten Leistungsrahmen «passen»?

Die Dargebotene Hand hat für alle Anrufenden, die ein Gespräch von Mensch zu Mensch wünschen, ein

Dargebotenen Hand passend wäre, bestätigt dies.

Ein Blick in die Zukunft

Eigentlich wünschen wir uns alle eine Gesellschaft ohne Opfer, eine Gesellschaft, in der keine Gewalt gegenüber anderen ausgeübt wird, in der niemand vereinsamt, in der alle Menschen in Zufriedenheit miteinander leben können. Ich persönlich will diese Utopie nicht aufgeben und hoffe, dass wir alle auf dieses Ziel hin leben und unseren Beitrag leisten, immer gerade da, wo es uns möglich ist.

Der Alltag allerdings zeigt uns bedauerlicherweise eine andere Realität. Es wird wohl die Dienstleistungen der Dargebotenen Hand und jene der Opferhilfe-Beratungsstelle noch lange brauchen und damit auch Menschen, die sich mit Leidenden und Bedrängten solidarisieren und deshalb diese oft komplexe und belastende Arbeit auf sich nehmen.

solino – der Treffpunkt am Wochenende in Zürich

Marianne Müller, Leiterin

Das solino ist ein offener Treffpunkt an Wochenenden und Feiertagen. Den Anstoss dazu gaben die Erfahrungen der Dargebotenen Hand, dass einsame Menschen an Sonn- und Feiertagen besonders unter ihrer Situation leiden.

Mit der Wochenend-Stube, so der Name in den ersten Jahren, wollte man einen niederschweligen Treffpunkt mit freiem Zugang für alle Interessierten schaffen. Es sollte ihnen ein Ort zur Verfügung stehen, wo sie einfach sein dürfen, wo sie andere Menschen treffen können, wo sie aber keine Verpflichtungen eingehen müssen; die BesucherInnen können anonym bleiben.

Als verantwortliche Gastgeberinnen und Gastgeber leisten 35 bis 40 freiwillige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihren Einsatz, in dem sie für eine gute Atmosphäre sorgen, Getränke und Snacks servieren und als Ansprechpersonen für die Gäste zur Verfügung stehen.

Geschichtlicher Werdegang

Im Mai 1990 wird der Verein "Wochenend-Stube" von folgenden Trägern gegründet: Caritas, Evangelischer Frauenbund und Dargebotene Hand Zürich. Im Oktober 1991 wird die Wochenend-Stube in einem Nebenraum des "Cafi Brahmshof" eröffnet.

1997 anerkennt sie die Stadt Zürich als soziokulturelles Angebot und unterstützt sie bis heute mit einem vertraglich abgesicherten Betrag.

Im Jahre 2002 bieten personelle und räumliche Veränderungen die Gelegenheit für eine Standortbestimmung. Für viele Stammgäste, häufig mit einem psychischen oder physischen Handicap, gehört der Besuch fest zu ihrem Wochenendprogramm. Sie wissen, dass sie Bekannte treffen; so erleben sie sich als zugehöriges Mitglied einer Gruppe. Anders sieht die Situation für Besucherinnen und Besucher aus, die neu mit der Situation des Alleinseins konfrontiert sind und häufig die Stammgäste als geschlossene Gruppe erleben und sich ausgeschlossen fühlen.

Erfolgreicher Neubeginn

Um das ursprüngliche Ziel, ein niederschwelliger Treffpunkt für alle zu sein, wieder voll zu gewährleisten, wird der Treffpunkt nach einer Pause mit neuem Namen an einem neuen Ort weiter geführt. Das bistroartige solino ist ab dem Jahre 2004 neu im Zentrum der Stadt (am Schanzengraben 15) zu finden. Es hat sich gezeigt, dass sich der Mut zu neuem Konzept und neuem Raum gelohnt hat; es besuchen heute im Vergleich zum Jahre 2003 dreimal mehr Gäste das solino; die durchschnittliche Besucherzahl pro Tag liegt bei 26, Tendenz steigend.

Grundlage für das Engagement aller Beteiligten war und ist das, was Professor Dr. Ambros Uchtenhagen anlässlich des 5-Jahr-Jubiläums u.a. sagte: «Das solino ist ein vorbildlicher Weg zur Überwindung von sozialer Isolation. Sein Konzept ist eine besonders hilfreiche Form von echter Prävention gegen Isolierung, Vereinzelung und Vereinsamung».

Auftrag und Ziele der Studie

Die Verantwortlichen haben das 50-Jahr-Jubiläum zum Anlass genommen, eine Studie erarbeiten zu lassen, um die quantitativen und qualitativen Leistungen zu dokumentieren und von einer unabhängigen Forschungseinrichtung bewerten zu lassen. Ebenso soll sie Hinweise geben für zukünftige strategische Entwicklungsmöglichkeiten.

Fragestellung und Angaben zur Erfassung

Durchgeführt wurde die Studie von der Hochschule für Soziale Arbeit Zürich (Bereich Forschung und Entwicklung; Projektleiter: Prof. Dr. Stephan Müller). Die Studie ist als Leistungsbilanz konzipiert und beinhaltet folgende Schwerpunkte: Eine Doku-

ren es 56 Gespräche. Der Erhebungsbogen wurde in enger Zusammenarbeit mit freiwillig Mitarbeitenden und dem Leitungsteam erarbeitet. Die Erhebung selber führten freiwillig Mitarbeitende durch. Insgesamt hat über ein Drittel der 90 Freiwilligen mitgewirkt. Für die institutionelle Positionierung hat der Projektleiter 16 Schlüsselpersonen aus dem psychosozialen Netz befragt.

Zusammenfassung der Ergebnisse

1. Bei den Telefongesprächen gibt es vier Leistungsbereiche:

- Mit 37% aller Anrufe bilden Unterstützung von Menschen mit schweren und schon langen bestehenden Problemen und Krankheiten den grössten Bereich.
- Der zweitgrösste Leistungsbereich mit ca. 30% der Anrufe bilden Begleitungen von Anrufenden mit andauernden schweren Belastungen und Isolation.

In beiden oben beschriebenen Leistungsbereichen sind die Anrufenden zu über 80% Mehrfachanrufende mit ähnlichen Nutzungsmerkmalen (langjährig täglich oder phasenweise Anrufende).

- Der drittgrösste Bereich betrifft Menschen in Krisen- oder Übergangssituationen, die Tel 143 mehrheitlich temporär in Anspruch nehmen.
- Beistand in Notlagen und Vermittlung von Auskünften im psychosozialen Bereich stellen mit ca. 10% aller Anrufe den viertgrössten Leistungsbereich dar.

mentation mit Bewertung und Bedarfs- und Nutzenanalyse der Telefongespräche und eine Abklärung der institutionellen Positionierung.

Die Erhebung dauerte von Oktober 2006 bis März 2007. Für die Leistungsdokumentation wurden 729 Telefongespräche (entspricht einer Stichprobe von 11% der in diesem Zeitraum geführten Gespräche) mit einem ausführlichen und anonymisierten Auswertungsbogen erfasst. Für die Nutzenanalyse wa-

2. Die Anrufenden sind zu 75% weiblich. Frauen im Alter zwischen 41 bis 60 Jahren sind mit 35% die markant grösste Gruppe von Anrufenden. Über 50% aller Anrufenden leben allein in einer privaten Wohnung.

3. Die im Rahmen der Studie erfassten Rückmeldungen der Anrufenden zeigen, dass über 80% der Anrufenden mit den Gesprächen ziemlich (=30%) resp. sehr zufrieden (=54%) sind.

4. Im Rahmen einer Nutzenanalyse wurden 56 Mehrfachanrufende ausgewählt und vertieft befragt bezüglich Nutzen und Bedeutung der Hilfe von Tel 143.

- 60% der Befragten geben an, dass sich ihre Befindlichkeit unmittelbar nach den Gesprächen deutlich verbessert.
- 46% der Anrufenden fühlen sich nach den Gesprächen gestärkt bezüglich Zuversicht und Vertrauen.
- 30% der Befragten geben an, dass ihnen die Gespräche helfen ihr Problem besser zu verstehen [Erweiterung der Problemsicht].
- 28% der Anrufenden können dank der Hilfen der Dargebotenen Hand aktiver werden resp. nach den Gesprächen etwas in Angriff nehmen oder sich für etwas entscheiden.
- Bei 19% der Befragten wirken sich die Gespräche positiv auf Beziehungen resp. entlastend auf Beziehungskonflikte aus.
- 16% der Anrufenden können dank der Hilfe von Tel 143 in ihrem Alltag konkret etwas verbessern.

5. Die Befragung von 16 Schlüsselpersonen wichtiger Partnerinstitutionen hat gezeigt, dass die Dargebotene Hand eine unverzichtbare Ergänzung ist zur professionellen Hilfe im psychosozialen Bereich und hohe Wertschätzung geniesst. Bei ca. drei Viertel aller befragten StellenleiterInnen ist jedoch Tel 143 als Partnerinstitution zu wenig präsent, um deren Leistungen als ergänzendes Angebot zur professionellen Hilfe optimal nutzen resp. mobilisieren zu können.

Wir denken, dass auf dieser Ebene bedeutsame strategische Entwicklungsmöglichkeiten vorhanden sind, wenn es der Dargebotenen Hand gelingt, ihre Arbeitsweisen und ihre ergänzenden Leistungsmöglichkeiten bei diesen Institutionen bekannter zu machen.

Die Studie kann gratis bei der Dargebotenen Hand angefordert werden.

Ein offenes Ohr nach Büroschluss

Suzanne Schärli, Leiterin Sozialberatung Caritas Zürich

Die Dargebotene Hand deckt einen wichtigen Teil ab für Menschen, die Hilfe suchen, die z.B. mitten in der Nacht, per Telefon, mit jemandem sprechen möchten, verzweifelt oder einfach einsam sind. Wir erleben in unserer Arbeit regelmässig, dass sich nicht alle Leute gerne zu erkennen geben. Das Angebot der Dargebotenen Hand bietet solchen Menschen die Gelegenheit, trotz vielleicht intimmem Gespräch anonym bleiben zu können. Die neu dazugekommene Internet-Beratung deckt diese Möglichkeit ebenfalls ab und setzt durch die schriftliche Form die Angschwelle noch herab.

Für uns bei der Caritas ist die Dargebotene Hand nicht mehr wegzudenken. Wir geniessen ihr Ange-

Einem Menschen helfen

Manfred Scheidegger, Geschäftsleiter Stiftung Kirchlicher Sozialdienst Zürich

«Es ist sinnlos, über die Kälte um uns zu klagen, solange wir nicht bereit sind, uns füreinander zu erwärmen.» (Ernst Ferstl). Die Dargebotene Hand lebt diesen Grundsatz mit ihrem vielfältigen Angebot der telefonischen und neu auch Onlineberatung vor. Schon als Sozialarbeiter in der Ausbildung wurde ich im positiven Sinne mit ihrem Angebot konfrontiert und heute, über 30 Jahre später, sehe ich immer noch wie wertvoll die Dargebotene Hand für Menschen in Schwierigkeiten ist. Sie ist mit ihrem Angebot für Menschen, die Hilfe benötigen, nahe und bietet einen schnellen niederschweligen Zugang an. Im psychosozialen Netz der vielen Institutionen ragt sie mit einem unvergleichlichen Image heraus. Sie ist erkennbar in dem, was sie tut, und sie kommt dem Bedürfnis unserer Zeit entgegen, Hilfe anonym zu erhalten. Mit der Onlineberatung ist sie einen neuen Weg gegangen und dies erfolgreich. Das Internet als anonyme Datenautobahn erhält so ein Gesicht, welche Leid und Traurigkeit aufzufangen weiss.

Wie oft hört man: «Man kann ja nicht allen Menschen auf der Welt helfen! Na und? Helfen wir einem, und wenn wir dem geholfen haben, dann helfen wir dem nächsten.» (Wolfgang J. Reus). Für mich verkörpert die Dargebotene Hand diesen Leitsatz in vorbildlicher Weise.

bot auch direkt, indem wir Hilfesuchenden, die nach Büroschluss anrufen und dringend einen Rat oder ein offenes Ohr benötigen, Tel 143 empfehlen. Das Arrangement ist gegenseitig. So ergänzen sich die beiden Stellen optimal.

Weitervermittlung von Hilfesuchenden

**Alessandro Foletti, Leiter Funk- und Notrufzentrale
Stadtpolizei Zürich**

Stellen Sie sich vor, es ist Samstagabend. Ein lauer Sommerabend in Zürich, tausende Menschen geniessen unbeschwerte Stunden bis in die Nacht. Die andere Seite eines solchen Abends sind Schlägereien, Körperverletzungen, randalierende, stark alkoholisierte Leute, Verkehrsunfälle, gewalttätige Auseinandersetzungen im häuslichen Bereich usw. Bei solchen Gelegenheiten gehen Hunderte von Anrufen in der Notrufzentrale der Stadtpolizei Zürich ein. Und dann in all dieser Hektik sucht ein Mensch mit psychischen Problemen die Hilfe über die Polizei, weil er keine andere Möglichkeit hat mit jemandem zu reden. Er sucht eine Person, die ihm in seiner Not Beistand leistet oder einfach nur zuhören kann. In dieser Situation ist es klar, dass die Einsatzleiter der Notrufzentrale dankbar sind, einen Hilfesuchenden an die Dargebotene Hand weitervermitteln zu können. Selbstverständlich versuchen wir mit den Betroffenen das Gespräch zu suchen, aber Sie können sich vorstellen, dass dies, bei der vorangegangenen Schilderung der Umstände, kein leichtes Unterfangen ist. Auch in der Adventszeit, und dann sogar in besonderem Masse, suchen immer wieder Menschen mit sozialen oder psychischen Problemen den Kontakt über die Notrufnummer der Stadtpolizei Zürich. Im Rahmen unserer Möglichkeiten versuchen wir den Kontaktsuchenden unsere Hilfe

anzubieten und weisen dabei wiederum auf die Dargebotene Hand hin. Darum stellt die Institution für uns einen unschätzbaren Wert dar. Wissen wir doch, dass die Betroffenen dort von sehr kompetenten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern betreut werden. Sie sehen also, auch die Polizei schätzt dieses Angebot ausserordentlich und wir sind froh in der Lage zu sein, den Menschen bei ihren Problemen die bestmögliche Hilfe anbieten zu können. In diesem Sinne möchte ich Tel 143 im Namen der Funk- und Notrufzentrale der Stadtpolizei Zürich unseren herzlichen Dank aussprechen.

Niederschwelligkeit sehr gefragt

**Dr. Albert Wettstein, Chefarzt Stadtärztlicher Dienst
Zürich**

Die Stadt Zürich verfügt über ein sehr gut ausgebautes und differenziertes Netz von Hilfs- und Therapieangeboten in allen psychosozialen und medizinischen Bereichen für Junge und Alte, für Gesunde und Kranke, für Vitale und Lebensmüde. Dennoch gibt es zwei grosse Probleme: Viele Angebote sind hochschwellig, und fast alle sind nur zu bestimmten Zeiten zugänglich. Für beide bietet die Dargebotene Hand eine ideale Lösung: Sie ist extrem niederschwellig, anonym zugänglich, (fast) kostenlos und steht rund um die Uhr bereit. Ein zusätzliches Plus ist: Erste Ansprechpartner sind nicht Profis, sondern einfach sympathische Menschen, Zuhörende, die nicht sofort professionelle Schemata an-

wenden. Gerade dies ist ja für viele abschreckend, denn sie haben die Erfahrung gemacht, dass andere sie entweder als «Psychos» abstempeln, oder als «Patienten» vereinnahmen und nicht mehr einfach als Mitmenschen behandeln. Für mich als Stadtarzt ist gut zu wissen, dass trotz der Arbeit durch unbezahlte Laien die Dargebotene Hand sehr professionell arbeitet und alle Regeln der Wissenschaft und der Kunst des Umgangs mit Hilfsbedürftigen beachtet. Dies habe ich jedes Mal erfahren, wenn ich gemeinsam mit der Dargebotenen Hand Mitmenschen zu betreuen hatte. Deshalb bin ich fest überzeugt, dass die Dargebotene Hand sofort – so wie sie ist – zu gründen wäre, wenn es sie nicht schon seit 50 Jahren gäbe.

Laien? Laien!

Christian Kistler Thoma, Betriebsleiter, Kriseninterventionszentrum KIZ, PUK Zürich

Neulich wurde ich darauf angesprochen, ob ich als «Krisen-Profi» nicht die Qualität und Professionalität der Laien-Tätigkeit der Dargebotenen Hand anzweifle. Meine Antwort war klar und deutlich: «Nein!». Denn ich verstehe Tel 143 als wichtige Partnerorganisation, bei der engagierte, lebenserfahrene und offene Menschen arbeiten, die auf gleicher Augenhöhe wie wir Professionelle stehen. Vor der Arbeit des Profi-Teams im Hintergrund habe ich ebenfalls eine grosse Hochachtung. Die Dargebotene Hand hat für mich nichts Altbackenes, sondern

wirkt auch mit stolzen 50 Jahren überaus lebendig und dynamisch. Doch was ist an der Arbeit der Dargebotenen Hand eigentlich so besonders aus der Sicht von uns psychiatrisch Tätigen?

Das Besondere an der Dargebotenen Hand sind die Frauen und Männer am Telefon. Diese Freiwilligen sind in gutem Sinne Laien. Wikipedia sei Dank, weiss ich jetzt, dass Laie vom griechischen laikós abstammt, was bedeutet «zum Volk gehörig». Und diese Nähe zum Volk, zu den Menschen, ist immer wieder spürbar, wenn uns Patienten von ihren Erfahrungen mit Tel 143 erzählen. Anstelle von wohl austarierten, professionell unterfütterten und institutionell abgestützten Interventionen von Psycho-Profis erhalten die Anrufenden bei der Dargebotenen Hand etwas ganz Kostbares: Begegnungen am Telefon mit Menschen, die nicht nur ihre Hand sondern auch ihr Herz darbieten für Sorgen, Ängste und Nöte. Was sollte daran «laienhaft» sein?

Grosse Not zur Sprache bringen

Leitungsteam, Beratungsstelle CASTAGNA

Als Beratungsstelle für sexuell ausgebeutete Kinder, weibliche Jugendliche und in der Kindheit ausgebeutete Frauen, haben wir mit Menschen zu tun, die oftmals in grosser seelischer Not sind. Betroffenen fällt es in der Regel sehr schwer sich jemandem anzuvertrauen, sei dies aus Angst, dass ihnen nicht geglaubt wird, oder aus grossen Schuld- und Schamgefühlen. Durch die Niederschwelligkeit, die 24 Stunden-Erreichbarkeit und die vertrauliche Behandlung der Gespräche ist die Dargebotene Hand oftmals die erste Stelle, an die sich Betroffene wenden und wo sie Unterstützung erhalten. Für einige unserer Klientinnen war es der erste Ort, wo sie die sexuelle Ausbeutung verbalisieren konnten und wo sie Hilfe erhalten haben, indem sie an unsere Fachstelle weiter verwiesen wurden. Für uns ist es wichtig zu wissen, dass es mit der Dargebotenen Hand eine Einrichtung gibt, bei der unsere Klientinnen auch nachts anrufen können, wenn sie von Ängsten geplagt werden oder wenn sie sich einsam fühlen und jemanden brauchen, der ihnen zuhört.

Die Dargebotene Hand leistet einen wichtigen gesellschaftlichen Beitrag, der aus der sozialen und sozialpolitischen Landschaft nicht mehr wegzudenken ist.

Gesprächskultur

**Toni Zimmermann und Roman Angst, Seelsorger
Bahnhofkirche**

«Sie schliessen gerade?! Aber ich muss unbedingt mit jemandem reden!» Eine kurze Abklärung ergibt, dass für die Frau auch ein Gespräch mit der Dargebotenen Hand in Frage kommt. – Seine Frau ist vor kurzem gestorben. Nun hat er niemanden mehr zum Reden. Er fühlt sich ganz verloren. Zeitweise überfällt ihn eine panische Angst vor dem Alleinsein, besonders nachts. Dass er auch in einem solchen Fall jederzeit der Dargebotenen Hand anrufen kann, beruhigt ihn sichtlich. – Wir Seelsorgerinnen und Seelsorger der ökumenischen Bahnhofkirche in Zürich sind froh um den Rund-um-die-Uhr-Dienst der Dargebotenen Hand. Unsere nachts geschlossene Tür und unser Telefonbeantworter weisen darum Gesprächssuchende stets auf diese Möglichkeit hin.

Die Gesprächsfähigkeit der Menschen scheint mit der Entwicklung der Kommunikationsmöglichkeiten nicht Schritt zu halten. Viele Menschen machen die schmerzliche Erfahrung, dass sie zwar mit andern über andere reden und die Schlechtigkeit der Welt beklagen können, dass sie aber niemanden haben, mit dem sie wirklich reden können, der ihnen zuhört und sie nicht sofort mit gutgemeinten Ratschlägen zudeckt, der auf sie eingeht, sie versteht und mit ihnen mitfühlt.

Wo aber spontanes zwischenmenschliches Verständnis fehlt, wächst das Bedürfnis nach Angeboten organisierter, bzw. professioneller Gesprächsmöglichkeiten. Es ist das besondere Verdienst der Dargebotenen Hand, dass sie nicht nur solche Gesprächsmöglichkeiten rund um die Uhr anbietet, sondern immer mehr Menschen befähigt, verständnisvolle Gespräche zu führen. Damit trägt sie vieles bei zur Entwicklung einer Gesprächskultur in unserer Gesellschaft, die vermehrt von gegenseitigem Respekt und Verständnis geprägt ist.

Unvoreingenommenes Zuhören

Edeltraud Kühner, Stationsleiterin, Spezialabteilung Depression- und Angstbehandlung Psychiatrische Universitätsklinik Zürich

Aus eigener Erfahrung weiss ich, dass Patientinnen und Patienten Tel 143 zu jeder Tages- und Nachtzeit wählen, z.B. um ihren Unmut über die Behandlung loszuwerden. Mehr noch, weil sie wissen, dass sie unter dieser Nummer immer auf ein offenes und neutrales Ohr stossen. Das Behandlungsteam kann die selektive Wahrnehmung der Patientinnen und Patienten nicht immer teilen bzw. unterstützen. In diesem situativen Gefühl des «Sich-unverstanden-fühlens» bedeutet unvoreingenommenes Zuhören oftmals Bereicherung und Entlastung.

Neulich waren die freiwillig Mitarbeitenden in zwei Gruppen im Rahmen ihrer Institutionsbesuche auf unserer Station. Wir hatten uns gefreut, ihnen den Stationsalltag und die spezifische Begleitung der Patientinnen und Patienten vorzustellen. Im Gespräch kamen wir bald wesentlichen Verständnisfragen auf die Spur und konnten diese in den Kontext interdisziplinärer Behandlungsziele stellen.

Eine Organisation und eine Institution hat durch diese Begegnung ein Gesicht bekommen. Dies ist der beste Weg, diffuse Vorstellungen zu konkretisieren, und ein überzeugender Teil Öffentlichkeitsarbeit.