

# FAQs

## Was ist Online-Beratung?

Online beraten heißt, Ratsuchenden schnell, einfach, sicher, anonym und unabhängig zu helfen. Denn via Internet kann jeder ganz leicht genau die Hilfe finden, die er braucht - ohne Hemmschwelle und unabhängig von Zeit und Raum.

## Wer antwortet mir?

Es antworten professionelle Beraterinnen, die in der Wildwasser- Beratungsstelle auch die persönliche Beratung für Frauen, Angehörige und Professionelle anbieten. Wir sind traumazentrierte Fachberaterinnen/Traumapädagoginnen und geschulte Onlineberaterinnen mit langjährigen Erfahrungen in der Arbeit mit Frauen, die in ihrer Kindheit und/oder Jugend sexualisierte Gewalterfahrungen gemacht haben.

Sowie die Personenrechte der Ratsuchenden geschützt werden, schützen wir auch die Rechte der Beraterinnen. Aus diesem Grund schreiben die Beraterinnen unter einem Pseudonym („Nickname“).

## Werden meine Antworten immer von derselben Beraterin beantwortet?

Wir verstehen das Onlineangebot als eine zusätzliche Möglichkeit, betroffenen Frauen ab 18 Jahren einen Raum bieten zu können, in dem sie professionelle Unterstützung und Gehör finden. Darüber hinaus können auch Angehörige und Professionelle Onlineberatung in Anspruch nehmen.

Für Beratung braucht es ein Vertrauensverhältnis zwischen Beraterin und Ratsuchender. Für einen begrenzten Zeitraum halten wir es für wichtig, dass ein und dieselbe Beraterin antwortet. Onlineberatung soll und kann keine längere therapeutische Begleitung ersetzen.

## Ich weiß gar nicht, ob ich hier richtig bin...

- ist eine Aussage, die wir sowohl in der Mail als auch in der Chatberatung immer wieder hören. Falls Sie sich nicht sicher sind, ob Sie mit Ihrem Anliegen bei uns richtig sind und sich deswegen vielleicht nicht trauen, uns zu schreiben, möchten wir Sie hiermit ermutigen es trotzdem zu tun. Wir behandeln Ihr Anliegen vertrauensvoll und sind gut vernetzt. Selbst wenn sich herausstellen sollte, dass es andere Ansprechpartnerinnen gäbe, die Sie gut beraten könnten, können wir Ihnen genau diese nennen.

## Was darf ich schreiben?

Vielen Frauen fällt es schwer, über die schlimmen Erfahrungen zu sprechen oder zu schreiben. Oft hilft es den nicht, alles wieder hervor zu holen, sondern eher mehr Abstand zu dem Geschehenen zu schaffen.

Wir können mit Ihnen danach schauen, was jetzt das Wichtigste ist, das angesprochen werden soll. Und wir können gemeinsam überlegen, was aktuell hilfreich sein kann.

## Ich habe noch nie geschattet und weiß auch nicht, ob ich das eine Stunde durchhalte...

Es ist überhaupt kein Problem, den Chattermin früher zu beenden. Viele Frauen probieren die Onlineberatung zum ersten Mal aus und möchten auch erst mal schauen, wie sich das anfühlt, mit jemandem zu schreiben. Pro Chatzeit planen wir für unseren Kalender eine Zeitstunde ein, aber es ist jederzeit möglich den Chat zu verlassen. Je nach Anliegen, kann es auch manchmal ganz schnell gehen und dann ist das auch ok.

## Was passiert, wenn ich einen Chattermin nicht einhalten kann?

Bei einer festen Terminbuchung, warten wir grundsätzlich mindestens 15 Minuten im Chat auf Sie, da es immer aus unterschiedlichen Gründen zu Verspätungen kommen kann. Sollten Sie vorab wissen, dass Sie den Termin nicht werden einhalten können, würden wir uns über eine Absage freuen, damit wir den Termin eventuell an eine andere Ratsuchende vergeben können.

## Wie storniere ich meinen Chattermin?

Um Ihren Termin abzusagen können Sie sich in der Onlineberatungsstelle mit Ihren Zugangsdaten einloggen. Wenn Sie in Ihrem Profil auf „Chat“ klicken, sehen Sie den von Ihnen gebuchten Termin.

Unter der Chatbeschreibung finden Sie auf der rechten Seite den blauen Schriftzug „Chat absagen“. Mit einem Klick auf den Schriftzug, werden Sie auf die nächste Seite weitergeleitet und können unter „Chat-Termin jetzt absagen“ den gebuchten Termin stornieren. Wir erhalten im System die Nachricht, dass der Termin wieder frei verfügbar ist.

## Grenzen der Beratung

Sie können die Onlineberatung in Anspruch nehmen, um sich erst einmal, Ihr aktuelles Anliegen von der Seele zu schreiben. Und wir können gemeinsam überlegen, was aktuell hilfreich sein kann.

Die Online Beratung kann keine Therapie ersetzen.

Wenn Sie sich in einer akuten Krise befinden oder aktuelle Gewalt erfahren haben, finden Sie im Verlauf Angebote, die Sie nutzen können.

- das Hilfetelefon - Beratung und Hilfe für Frauen 08000 116016
- Notfallsprechstunde - Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie in Bielefeld 0521 772 77115
- Frauennotruf Bielefeld e.V. 0521 124248

## **Kostet die Beratung Geld?**

Die Beratung ist kostenlos.

Für den Fall, dass Sie spenden möchten, finden Sie Informationen auf unserer Homepage unter [www.wildwasser-bielefeld.de](http://www.wildwasser-bielefeld.de).

Wir freuen uns über jede finanzielle Unterstützung unserer Arbeit.

## **Ich weiß, dass mich da etwas beschäftigt. Aber ich habe mich noch nie getraut, es auszusprechen...**

manchmal kann es einfacher sein, Dinge erst einmal aufzuschreiben, bevor man sie laut ausspricht. Einiges ist vielleicht lang verborgen und auch nicht richtig greifbar. Durch das Aussprechen bekommt es dann eine neue Realität. Dies kann mit Ängsten verbunden sein, die daran hindern, darüber zu sprechen. Ein kleiner, erster Schritt könnte sein, diese Gedanken aufzuschreiben. Diesen Gedanken Worte zu geben, ohne dass sie ausgesprochen werden müssen. In der Onlineberatung ist es möglich dies zu tun und sich gleichzeitig sicher zu sein, dass diese Worte gehört werden, auch wenn sie nicht gesprochen sind. Es kann entlastend sein, diesen ersten Schritt zu tun und dabei nicht allein zu bleiben.