

**Zeitschrift:** Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO  
**Herausgeber:** Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS  
**Band:** 112 (2015)  
**Heft:** 4

**Artikel:** Die Zuhörerin  
**Autor:** Gerber, Regine  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-840088>

#### Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

#### Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

#### Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 14.01.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**



Die Anonymität erleichtert den Anrufern den Kontakt und bietet der Beraterin Schutz.

Bild: Annette Boutellier

# Die Zuhörerin

Nächtelang hört Hanna bei der Dargebotenen Hand den Problemen ihrer Anrufer zu. Aus der Ruhe bringen lässt sie sich dabei kaum. Die Geschichten mit offenem Ausgang hallen aber manchmal nach.

Vor jedem Dienst versucht Hanna, sich eine halbe Stunde Zeit zu nehmen. Sie geht im Quartier einen Kaffee trinken, macht danach den Schreibtisch parat und bespricht kurz die Schichtübergabe. Ein Ritual, um zur Ruhe zu kommen. «Wenn ich ruhig bin, laufen die Gespräche besser.» In den fünf Jahren, in denen Hanna als Freiwillige bei Tel. 143 – Dargebotene Hand Bern Hilfesuchende berät, hat sie gelernt, einfach einmal anzuhören, was ihr vom anderen Ende der Telefonleitung entgegenkommt. Präsent zu sein. Schnell aus der Ruhe bringen, das sieht man rasch, lässt sich die 59-Jährige mit dem aufmerksamen Blick und der gelassenen Art nicht. «Dennoch gibt es Situationen», sagt sie, «die einen reinziehen wie ein Wirbel.»

Es sind verschiedenste Menschen, die die 143 wählen und in ihrer Leitung landen. Die depressive Frau, die sich trotz Therapie nicht besser fühlt. Der Mann, der den Gleisen entlanggeht, entschlossen, dem Leben ein Ende zu setzen. Die Berufseinsteigerin, die mit ihrer Stelle nicht glücklich ist, aber den Mut nicht hat, etwas zu ändern. Jemand, der über seinen Sozialarbeiter schimpft. Und viele Einsame, die blass einmal am Tag eine Stimme hören wollen. Hanna versucht sich in ihre Welt hineinzudenken und stellt Fragen. Vor allem aber hört sie zu. «Wichtig ist, die Leute nicht mit Ratschlägen einzudecken

und nicht zu werten», sagt sie. Im Optimalfall gelinge es, dass der Anrufer am Ende des Gesprächs eine Idee hat, was der nächste Schritt sein könnte.

## Kurzer Einblick in andere Leben

Hanna ist das Pseudonym, unter dem die Beraterin arbeitet. Anonymität hat bei 143 einen grossen Stellenwert – und zwar auf beiden Seiten. Für die Anrufer erleichtert sie den Kontakt. Niederschwellig und vertraulich soll das Angebot sein und keine Abhängigkeiten schaffen. Aber auch den Beratern bietet die Anonymität Schutz und sie schafft Distanz. Hanna sagt es so: «Im Moment des Gesprächs bin ich da und mache, was ich kann. Darüber hinaus kann ich keine Verantwortung tragen.» Der Preis für dieses Arrangement: viele offene Geschichten. Wenn das Gespräch beendet ist, hat Hanna einen kurzen Einblick in ein Leben erhalten, weiß aber nicht, wie es weitergeht. In der Regel könne sie gut abschalten, sagt sie. «Doch es gibt Geschichten, denen ich noch lange nachhänge.»

Wie die Leute ticken, was sie mit ihrem Leben machen und wie sie mit bestimmten Situationen umgehen, hat Hanna schon immer interessiert: als sie in der Pflege arbeitete und später beim Psychologiestudium. Heute ist sie als Dozentin an einer Hochschule tätig. «Irgendwann habe ich wieder nach einem ergänzenden Praxisfeld gesucht», erzählt sie. Die Möglichkeit, sich

bei der Dargebotenen Hand zu engagieren, hatte sie schon länger im Auge gehabt. 2010 absolvierte sie die einjährige Ausbildung zur Telefonberaterin. Nebst den Telefondiensten macht sie heute bei 143 auch E-Mail- und Chat-Beratungen.

Wie alle der über 600 freiwilligen Beraterinnen und Berater der Dargebotenen Hand leistet Hanna pro Monat rund dreissig Stunden unentgeltlichen Einsatz – und dies neben ihrem 70-Prozent-Pensum an der Hochschule. «Eine Sonderleistung ist das nicht», sagt sie bescheiden. «Viele Menschen leisten Freiwilligenarbeit.» Und sie bekomme auch viel zurück: «Oft fühle ich mich reich beschenkt, weil die Menschen mich an ihrem Leben Anteil nehmen lassen.»

Dass die Dienste oft happig sind, räumt Hanna aber ein. In der Abendschicht wechselt sie häufig fliegend von einem Gespräch zum nächsten. Gleichzeitig muss sie Anrufe auf der zweiten Leitung entgegennehmen, um abzuwegen, ob jenes Gespräch dringender wäre. Und nach den Nachtdiensten ist sie oft erschöpft, gerade weil da das Telefon auch mal drei Stunden stumm bleibt. Für den nächsten Tag plant sie höchstens eine Velotour. Sich bewegen, in die Natur gehen, das ist Hanna wichtig. «Dort kann ich die vielen Geschichten am besten wieder loslassen.»

Regine Gerber