

Zeitschrift: Zeitlupe : für Menschen mit Lebenserfahrung
Herausgeber: Pro Senectute Schweiz
Band: 76 (1998)
Heft: 11

Artikel: Die Dargebotene Hand : rund um die Uhr ein offenes Ohr
Autor: Kippe, Esther
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-725399>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. 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. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

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. [Voir Informations légales.](#)

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. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 17.05.2025

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

Rund um die Uhr ein offenes Ohr



Von Esther Kippe

Professionalität und Anonymität sind die obersten Gebote der «Dargebotenen Hand». Sie stellen die Basis des Vertrauens dar, das ratlose und verzweifelte Menschen der Telefonnummer 143 entgegenbringen. Rund 235 000-mal wurde diese 1997 in der Schweiz gewählt. Insgesamt über 500 freiwillige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewährleisten rund um die Uhr ein offenes und verständnisvolles Ohr.

Barbara M. hat die ganze Nacht keinen Schlaf finden können. Ihr Mann ist, wie öfter in letzter Zeit, erst gegen ein Uhr morgens nach Hause gekommen. Die Vorstandssitzung seines Vereins habe sich in die Länge gezogen, beteuerte er. Doch die 34-jährige Mutter zweier schulpflichtiger Kinder glaubt immer deutlicher zu spüren, dass ihr Mann eine Freundin hat. Nach dieser durchwachten Nacht ist für Barbara M. die innere Spannung unerträglich geworden. Sie mag am andern Morgen keine Arbeit in Angriff nehmen, immer wieder bleibt sie in der Nähe des Telefons stehen. Die beste Freundin anrufen? Die eigenen Eltern? Doch Barbara M. fürchtet sich vor deren Beschwichtigungsversuchen oder deren Empörung. Sie will sich einfach die Angst von der Seele reden und wissen, was sie tun soll. Nach einigem Ringen mit sich selbst wählt sie schliesslich die Nummer 143. Schon nach wenigen Worten spürt die junge Frau, dass am

andern Ende der Leitung eine Person ist, die ihre «dummen» Gefühle ernst nimmt, mit ihr über den schlimmen Verdacht reden und mit ihr herausfinden will, welche Schritte sie als Nächstes unternehmen kann. Nach dem Gespräch ist Barbara M. erleichtert. Sie will sich heute noch entscheiden, ob sie direkt mit ihrem Mann reden oder zuerst allein eine Beratungsstelle aufsuchen wird. Die Adresse einer bewährten Eheberatungsstelle hat sie von der Beraterin am Telefon erhalten.

Prinzip der Anonymität

Barbara M. und ihre Geschichte sind frei erfunden. So könnte sich eine der vielen verschiedenen Notsituationen abspielen, die tausende von Menschen jährlich dazu bewegen, die «Dargebotene Hand» anzurufen. Wer tatsächlich anruft und worüber er oder sie spricht, darüber erfahren Drittpersonen und die Öffentlichkeit jedoch nichts. Denn Anonymität und Verschwiegenheit stellen einen der wichtigsten Eckpfeiler der Telefonseelsorge dar. Über ihr Engagement bei der «Dargebotenen Hand» wahren deshalb auch die Beraterinnen und die Berater selbst in ihrem privaten Umfeld und in der Öffentlichkeit die grösstmögliche Diskretion. Die Anrufenden sollen sich auch auf die Anonymität des Beratenden verlassen und darauf vertrauen können, dass sie nicht identifiziert werden.

Vom Zeitungsinsert zur internationalen Organisation

«Bevor Sie sich das Leben nehmen, rufen Sie mich an», hatte im Herbst 1953 ein anglikanischer Pfarrer per Insert in einer Londoner Tageszeitung die Leser aufgefordert. Zu jener Zeit war die Selbstmordrate in der Hauptstadt Englands sehr hoch. Dass er mit seinem Aufruf eine Lawine ins Rollen bringen würde, die er schon bald nicht mehr allein bewältigen konnte, hatte der Londoner Pfarrer nicht erwartet. Zusammen mit Bekannten richtete er einen Telefondienst ein, der täglich 24 Stunden betreut wurde. Vier Jahre später folgte die Stadtmission Zürich dem Beispiel und eröffnete unter dem Namen «Die Dargebotene Hand» die erste Tele-

fonseelsorge der Schweiz. Nach und nach wurden auch in anderen Regionen des Landes von unterschiedlichen Trägerschaften, zum Teil von dafür gegründeten Vereinen, Telefonseelsorgestellen eingerichtet. Sie schlossen sich später zum Schweizerischen Verband «Die Dargebotene Hand» zusammen.

Bisher wurde die Idee des Londoner Pfarrers von 26 Ländern West- und Osteuropas und in Übersee übernommen. 440 Telefonseelsorgestellen mit insgesamt rund 40000 freiwilligen Helferinnen und Helfern gewährleisten diesen Dienst rund um die Uhr. Seit 1960 sind die einzelnen Landesverbände in der International Federation of Telephone Emergency Services IFOTES zusammengeschlossen. Das Zentralsekretariat befindet sich in Genf.

Grosse Dienstleistung auf kleinem Raum

Wer die Nummer 143 einstellt, braucht jedoch nicht zu befürchten, mit einer grossen «Zentrale» verbunden zu werden. In Zürich ist «Die Dargebotene Hand» in einer kleinen Wohnung in der Altstadt untergebracht. Zwei Zimmer stehen als Büros zur Verfügung, in denen regelmässig zwei Mitarbeiter/-innen während fünf (in der Nacht sechs) Stunden drei Telefonlinien betreuen. Auf ähnlich kleinem Raum arbeiten auch die anderen elf Stellen in der Schweiz.

Gross hingegen ist das Freiwilligenteam, das den viel beanspruchten Dienst am Telefon leistet. Rund 85 Helferinnen und Helfer haben 1997 in Zürich gegen 35000 Anrufe entgegen genommen. In der ganzen Schweiz verteilten sich rund 235000 Anrufe auf 539 Mitarbeiter/innen.

Verzweiflung hat viele Gesichter

Die Telefonseelsorge verdankt ihre Entstehung zwar dem Wunsch, Menschen in grosser seelischer Not davor zu bewahren, ihrem Leben ein Ende zu setzen. Gemessen an der Gesamtzahl der Anrufe machen heute Anrufe von Menschen mit Suizidabsichten oder -drohungen einen eher geringen Anteil aus. Am häufigsten kommen Beziehungskrisen zur Sprache. Auch viele Menschen mit psychischen Krankheiten wie Depressionen und Schizophrenien wenden sich an «Die Dargebotene



Hand»; oder Menschen, die ihre Existenz bedroht sehen. Oft spielen auch Alkoholabhängigkeit und andere Suchtprobleme eine Rolle. Im Zusammenhang mit Leistungsdruck am Arbeitsplatz oder plötzlicher Arbeitslosigkeit stellen die Mitarbeiter/innen auch wieder vermehrte Suizidgefährdung fest. Und in zunehmendem Mass suchen auch einsame ältere Menschen Hilfe bei der Nummer 143.

Dem Problem die Spitze nehmen

Das Gespräch mit einem einfühlsamen Gegenüber am Telefon kann einem Problem die Spitze nehmen. «Ratschläge und Rezepte wollen wir den Hilfesuchenden bewusst nicht geben», sagt Brigitt Andraskay vom Leitungsteam der «Dargebotenen Hand» in Zürich. «Oft fühlt sich der Anrufende schon dadurch entlastet, dass wir zuhören und auf seine Gefühle eingehen. Wir versuchen, bei ihm Ressourcen zu wecken. Manchmal ist schon viel erreicht, wenn Hilfesuchende nach dem Gespräch wieder handeln oder in der Nacht wieder einschlafen können. Ausserdem bieten wir den Leuten an, uns jederzeit wieder anzurufen, auch wenn dies schon eine Stunde später der Fall sein sollte.»

Es gibt auch Menschen, die sich in einer Dauerkrise befinden und sich via Telefon begleiten lassen. Sie kennen «ihre» Ansprechperson bei der Nummer 143 und wissen auch, wann sie Dienst hat.

Die Menschen hinter der Nummer 143

Einem ratlosen oder gar verzweifelten Menschen am Telefon so zu begegnen, dass er sich ernst genommen und verstanden fühlt, und gleichzeitig die schwierige Situation des Hilfesuchenden auszuhalten, erfordert Einfühlungsvermögen, Lebenserfahrung und nicht zuletzt eine gute Ausbildung. Der Telefondienst bei der «Dargebotenen Hand»

wird zum überwiegenden Teil von Frauen im Alter zwischen vierzig und sechzig Jahren geleistet, die sich neben ihrer beruflichen Tätigkeit (im Haushalt oder im Erwerbsleben) sozial engagieren möchten. Nur etwa 12 der 85 Mitarbeitenden der «Dargebotenen Hand» in Zürich sind Männer. Noch immer werde freiwillige Sozialarbeit vor allem von Frauen geleistet, stellt Brigitt Andraskay fest. «Männer engagieren sich eher in Vereinen.» Aber auch bei den Ratsuchenden überwiegt zahlenmässig das weibliche Geschlecht. Rund zwei Drittel der Anrufe kommen von Frauen.

Wer bei der «Dargebotenen Hand» mitarbeiten möchte, durchläuft nach einem Aufnahmeverfahren zuerst eine intensive einjährige Ausbildung. Diese beinhaltet vor allem Gesprächsführung, Selbstreflexion und Auseinandersetzung mit der eigenen Geschichte sowie themenbezogene praktische Übungen. Erst dann erfolgt der Einsatz am Telefon. Gleichzeitig verpflichten sich die freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Teilnahme an regelmässigen Weiterbildungsveranstaltungen mit Supervision. Dies ermöglicht ihnen, die Belastungen, die ihre Tätigkeit am Telefon 143 mit sich bringt, zu verarbeiten und ihr psychosoziales Wissen à jour zu halten. Beides ist heute unverzichtbar, wenn es darum geht, in einer sich rasant verändernden Umwelt die Verunsicherung und die Nöte der Mitmenschen professionell und nachhaltig aufzufangen.

Dass sich dieses Vorgehen bewährt, zeigt aber auch die Treue der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Durchschnittlich zehn bis fünfzehn Jahre bleiben sie dabei. ■

Fröhliche Weihnachten
im ***Hotel Mira Val, Flims GR
Fam. P. und H. Engel

Vom 22. Dezember bis 26. Dezember 1998
zum Pauschalpreis von Fr. 450.- pro Person im komfortablen Doppelzimmer mit Balkon, DU/WC, Telefon, Fernseher, Radio und mit Halbpension.
Feiern Sie doch die Weihnachtstage mit uns in **fröhlicher Gesellschaft und festlicher Umgebung.** Feine Menüs, eine Kutschenfahrt durch den verschneiten Winterwald und sonstige Überraschungen stehen auf dem Programm. Lassen Sie sich verwöhnen!
Für nähere Auskunft/Reservation wählen Sie bitte **Telefon 081/911 12 50, Fax 081/911 28 10**
Auch 1999 führen wir wieder unsere **gemütlichen Jass- und Wanderwochen durch!**
Gerne senden wir Ihnen die Daten und Unterlagen.