

1957

**1957 Gründungsdatum:
11. Oktober 1957** Die erste Telefonseelsorgestelle der Schweiz wird als Arbeitszweig der Zürcher Stadtmission ins Leben gerufen. Verschiedene Gründe, mitunter die Sensibilisierung für Suizidgefährdete und Berichte über ähnliche Versuche in Schweden und Berlin, bewegen den Leiter der Zürcher Stadtmission, Pfarrer Kurt Scheitlin, die Idee trotz allgemeiner Skepsis in die Tat umzusetzen.

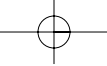
**600 Anrufe in den
ersten 2 1/2 Monaten** Im Jahresbericht der Evangelischen Gesellschaft (Trägerin der Stadtmission) 1957 heisst es: «Vom 11. Oktober bis zum Jahresende erreichten uns über 600 Anrufe. Nicht mitgezählt sind die Stösse von Briefen, die in diesem Zusammenhang bei uns eintrafen. Die Arbeit hätte ohne zusätzliche freiwillige Helfer niemals bewältigt werden können.»
Chad Varah, Pfarrer einer anglikanischen Gemeinde mitten in London, liess 1954 ein Inserat erscheinen, in dem er schrieb: «Bevor Sie sich das Leben nehmen, rufen Sie mich an!» – Es drängte ihn, etwas gegen die hohe Zahl von Suiziden zu unternehmen. Dieses Inserat gilt als eigentlicher Start zur heute fast weltweit verbreiteten Organisation der Telefonseelsorge. – Davon erfährt Pfarrer Kurt Scheitlin erst einige Zeit später.

**1958 Telefongespräche
und Hausbesuche** Die Anzahl der Telefongespräche (3600) und der Hausbesuche (3000), ein anderer Arbeitszweig der Stadtmission, halten sich im ersten Jahr die Waage. Die persönliche Begleitung vor Ort und diejenige am Telefon ergänzen sich gegenseitig. In den folgenden Jahren nimmt die Anzahl der Telefongespräche kontinuierlich zu, während jene der Hausbesuche zuerst konstant bleibt und anfangs der 80er Jahre abnimmt.

1959 Schar von Helfern In den Dokumenten steht, wie eine «tapfere Schar von Helfern in einem eigenen Kurs auf ihre Aufgabe vorbereitet wurde». Weiter heisst es, wie man vor allem auf Gruppenarbeit setzte, um von einander zu lernen.

**1960 Schweizerischer
Verband** Es kommt zur Gründung von weiteren Regionalstellen, sei es durch bestehende Organisationen oder durch eigens zu diesem Zweck gegründete Ver-

Meilensteine



eine. Die nächsten Stellen sind: Winterthur, St. Gallen, Bern, Genève, Luzern und Aarau; alle zusammen gründen den Schweizerischen Verband der Dargebotenen Hand.

1965 Weiterbildung

Die Weiterbildung der sechs freiwilligen HelferInnen und der vier angestellten MitarbeiterInnen wird im Rahmen von vier Vorträgen pro Jahr institutionalisiert.

1 9 6 7

**1967 IFOTES
www.ifotes.org**

Die Landesverbände schliessen sich zum Internationalen Verband für Telefonseelsorge «International Federation of Telephone Emergency Services» (IFOTES) zusammen, der in Genf registriert ist. Er organisiert alle drei Jahre einen internationalen Kongress, der heute von ca. 700 MitarbeiterInnen aus aller Welt besucht wird. Alle angeschlossenen Stellen arbeiten nach den gleichen ethischen Grundsätzen (Ethik-Charta).

1973 Ausbildungskurs

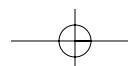
Der erste systematische und fast ein Jahr dauernde Ausbildungskurs für freiwillig Mitarbeitende wird durchgeführt. Das Programm versucht, mit Referaten und Übungen möglichst das ganze Spektrum der Probleme, die am Telefon zu hören sind, anzugehen. In den folgenden Jahren wird der Kurs weiter entwickelt und ca. alle zwei Jahre durchgeführt. Im Jahre 2006 startet der 20. Ausbildungskurs. Es sind an die 300 Frauen und Männer, die bis heute an einem solchen Kurs teilgenommen haben und anschliessend für einige Zeit mitarbeiteten oder immer noch mitarbeiten.

1975 30-Rappen-Sondermarke

Die schweizerische PTT druckt eine Sonderbriefmarke mit dem bekannten Logo «Herz und Hand» über einem Telefonhörer.

**1976 Kurznummer 143;
20-, bzw. 70- Rappen-Tarif**

Eine wesentliche öffentliche Anerkennung erfährt die Dargebotene Hand, indem ihr die PTT die dreistellige Notrufnummer 143 zur Verfügung stellt. Die ersten Regionen des Zürcher Einzugsgebietes werden auf diese Kurz-



nummer aufgeschaltet. Dadurch wird der Tarif von 20 Rappen pro Gespräch, unabhängig von dessen Länge, eingeführt; dies gilt heute für Festanschluss und Handy mit Abonnement; von der öffentlichen Sprechzelle aus kostet ein Gespräch 70 Rappen.

**Starker Anstieg
der Anruferzahl**

Die Anzahl der Telefongespräche steigt dank dieser kundenfreundlichen Situation von 8000 (1975) auf 11800 (1976, exkl. 6000 Schweige-, Jux- und Fehlanrufe). Heute sind es 25'000 Anrufe.

**Engagement
der Kirchen**

Bedingt durch die finanzielle und personelle Mehrbelastung wird ein konsultatives Mitspracheorgan unter Führung der Stadtmission gegründet; es besteht aus Vertretern der verschiedenen Gremien der evangelisch-reformierten, der römisch- und der christ-katholischen Kirche. Damit verbunden ist auch eine verbindliche finanzielle Beteiligung an den Betriebskosten.

1 9 7 7

**1978 Neues Gebiet:
Vorwahl 055**

Der Telefonkreis mit der Vorwahl 055 (Ausserschwyz und Gasterland und See des Kantons St. Gallen) wird neu in die Kurznummer 143 integriert. Es wird überlegt, ob wegen der nun grösseren Distanz zu den Anrufenden z.B. in Rapperswil ein «Aussenposten für den Besuchsdienst» eingerichtet werden soll.

Das geographische Tätigkeitsgebiet umfasst heute die Bezirke Affoltern, Bülach, Dielsdorf, Dietikon, Hinwil, Horgen, Meilen, Pfäffikon, Uster und Zürich Stadt sowie Ausserschwyz (SZ), Gasterland und See (SG).

1979 Doppelbesetzung

Die steigenden AnruferInnenzahlen erfordern die Telefondienste zwischen 10.00 und 02.00 Uhr fast durchgehend doppelt zu besetzen.

1980 Kurznummer 143

Die Kurznummer ist für die ganze Schweiz eingeführt. Es sind heute 12 Regionalstellen mit ca. 640 freiwilligen (und 45 z.T. teilzeitlich angestellten) MitarbeiterInnen.

1981 Vereinsgründung

Die Führung der Dargebotenen Hand wechselt von der Stadtmission der Evangelischen Gesellschaft zum neu gegründeten Verein. Die kirchlichen Träger, die bis anhin im Mitspracheorgan vertreten waren, sind nun neu Vorstandsmitglieder. Im Vorstand sind die freiwilligen und angestellten Mitarbeitenden vertreten; vervollständigt wird er durch freie Mitglieder. Erster Vereinspräsident ist Pfarrer Claude Fuchs, bis anhin als Leiter der Stadtmission auch für die Dargebotene Hand verantwortlich. Erster Stellenleiter ist Niklaus Zemp, Pastoralassistent.

Mitarbeitende

61 Mitarbeitende, die alle durchschnittlich eine Schicht pro Woche übernehmen, bestreiten den 24 Stunden-Betrieb.
Heute sind es 87 freiwillig Mitarbeitende (66 Frauen und 21 Männer). Das neue Online-Beratungsangebot und die geringere zeitliche Verfügbarkeit der Freiwilligen führen zur Erhöhung der MitarbeiterInnen-Zahl.

1 9 8 7

1991 Wochenendstube

Zusammen mit der Caritas und dem Evangelischen Frauenbund Zürich wird die «Wochenendstube» (heute: solino), der Treffpunkt am Wochenende, eröffnet. Dies ist eine konkrete und «handfeste» Ergänzung zum Hilfsangebot am Telefon. Auch dort spielt Freiwilligenarbeit eine zentrale Rolle.

1993 Kantonale Opferhilfe

Im Auftrag der kantonalen Justizdirektion wird die erste allgemeine Opferhilfeberatungsstelle unter dem Dach der Dargebotenen Hand aufgebaut. Im Jahre 2000 wird sie selbständig und lässt sich an einem neuen Standort nieder. Der Pikett-Dienst bleibt mit dem 24-Stunden-Betrieb von Tel 143 erhalten und wird bis ins Jahr 2005 durch den Kanton mitfinanziert.

1 9 9 7

-
- 2002 Online-Beratung** Mit der Online-Beratung wird das Angebot am Telefon ergänzt. Ab jetzt heisst es ganz klar: Nicht nur darüber reden hilft, sondern schreiben auch! Im ersten vollständigen Betriebsjahr 2003 sind es total 370 und heute 1250 Kontakte per E-Mail und Einzelchat.
- www.143.ch**
-
- Homepage** Die Schweizerische Website wird so ausgebaut, dass jede Regionalstelle einen eigenen Internetauftritt einrichten kann. Die Adresse lautet: **www.zuerich.143.ch**
- www.zuerich.143.ch**
-
- Legatsbroschüre** Die Legatsbroschüre «Mein letzter Wille – Praktisches und Wissenswertes zum Lebensende» steht zur Verfügung; herausgegeben wird sie vom schweizerischen Verband der Dargebotenen Hand.

2 0 0 7

-
- 2006 Studie** Als Jubiläumsgeschenk lässt sich die Dargebotene Hand erstmals eine wissenschaftliche Leistungsbilanz erarbeiten. Sie soll auch Hinweise für zukünftige strategische Entwicklungsmöglichkeiten geben.
- 2007 Leistungsbilanz**
-
- 2007 Jubiläumsfest** Das Fest mit ehemaligen, jetzt tätigen Freiwilligen, mit Vertretern von Partnerorganisationen und Trägern und mit geladenen Gästen findet am 13. September im Zirkus Monti auf dem Kasernenareal in Zürich statt.
-
- Jubiläumsgottesdienst** Diese Feier findet am 11. November im Grossmünster statt. Anschliessend sind alle zu einem Apéro in der Helferei eingeladen.

Pioniertat für notleidende Brüder und Schwestern

«Kooperation ist die Norm, Alleingang die Abweichung», heisst es im Hirtenbrief, den der Zürcher Kirchenratspräsident Ruedi Reich und Weihbischof Peter Henrici 1997 unter dem Titel «Ökumenische Zusammenarbeit» gemeinsam herausgegeben haben. Das war vor zehn Jahren und vierzig Jahre nach der Gründung der Dargebotenen Hand. «Wenn wir uns in bestimmten Dingen noch für ein getrenntes Vorgehen entscheiden, müsste das begründet werden». Eine solche Aussage wäre vor 50 Jahren nicht denkbar gewesen. Damals hiess es: Ein Zusammengehen in der Seelsorgearbeit wäre eine Pioniertat, «eine Novität», und für viele undenkbar.

Die Telefonseelsorge war als Zweig der Zürcher Stadtmission ein Werk der Evangelischen Gesellschaft und damit eine reformierte Gründung. Als

lytenmacherei, war aber auf beiden Seiten gross. Es sollte in Zürich noch 20 Jahre dauern, bis die katholische Kirche 1977 offiziell als Trägerin dazu stiess.

Die vielen Diskussionen, die in den Protokollen nachzulesen sind, und die ausführlichen Berichte zeigen eindrücklich das Ringen um eine christliche, aber von der Kirche unabhängige Position. Die Träger wollten ausdrücklich nicht nur eine beratende und soziale Einrichtung sein, sondern ein Werk, von dem man wusste, dass die Kirche dahinter steht. Im Bericht des ersten Präsidenten des Schweizerischen Verbandes von 1961 heisst es: «Die Telefonseelsorge hat das Licht von der Botschaft her, welche der universalen Kirche anvertraut ist. Aber sie ist selber kein kirchliches Werk».

Die Protokolle aus der Anfangszeit der Dargebotenen Hand sind vor allem ein bewegendes Zeugnis für das Ringen um eine ökumenische Zusammenarbeit in vorkonziliärer Zeit. Wenn heute Tel 143 ökumenisch getragen und strukturiert ist, scheint das selbstverständlich. Damals galt es als Wagnis, als Pioniertat. Vielleicht gilt ein Satz aus einem der Protokolle von 1962 noch heute: «Die Dogmatik einigt uns nicht, aber der Not leidende Bruder.» Möge dies, selbstverständlich auf die Schwestern ausgeweitet, als Maxime gelten für jede interkonfessionelle und heute auch für jede interreligiöse gesellschaftliche Aufgabe und besonders für die Seelsorge.

Evangelische Gesellschaft des Kantons Zürich

Kirchen tragen mit

sich 1960 der Schweizerische Verband der Dargebotenen Hand konstituierte, war es der erklärte Wille der Gründer, dass dies so bleiben möge. Der Beschluss wurde aber sogleich aus den eigenen Reihen vehement in Frage gestellt. Sollte es daneben katholische Stellen geben? Sollten die Anrufer in Konfessionen aufgeteilt werden? Und die Kirchenfernern? In Zürich zog man sofort drei katholische Vertrauensleute bei. Die Sorge um das mögliche Abwerben von Gläubigen, um die Prose-

Die Dargebotene Hand und das offene Geheimnis ihres Erfolgs

Wie und wann redet man am besten mit einer Person, die in Not ist? Die klassische Form ist das seelsorgerliche Gespräch «unter vier Augen». Die Aussprache von Angesicht zu Angesicht. Eine Situation, in der die Mimik und Gestik eines Menschen oft mehr sagen als Worte. Eine ganz andere Form hat sich vor 50 Jahren entwickelt: das vertrauliche Gespräch am Telefon. Die Sprechenden bleiben dabei anonym. Und sie sind räumlich getrennt. Allein die Stimmen mit ihren je eigenen Färbungen prägen das Gespräch. Doch ist diese Methode wirklich so neu? Hat man da nicht das Raumkonzept des Beichtstuhls aufgenommen und weiterentwickelt? Das anonyme Gespräch ohne Sichtkontakt – als Hilfe zur Konzentration auf das Wesentliche?

Der Pietismus hat der Kirche im 18. und 19. Jahrhundert nicht nur wichtige theologische Impulse gegeben, sondern er hat auch das soziale Gewissen der Kirche herausgefordert. Dadurch entstanden viele soziale Einrichtungen: Suppenküchen, Waisenheime, Trinkerheilstätten und auch Spitäler. Es erstaunt darum nicht, dass die Lancierung der Telefonseelsorge in der Schweiz ausgerechnet von der Zürcher Stadtmission ausging, die die Telefonseelsorge in den Anfängen vor allem als Suizidprävention betrachtete. Die Kirche hat in vielen sozialen Bereichen eine Pionierrolle gespielt. Vielfach hat sie die Initiative ergriffen und Wege gebahnt, die später dann von staatlichen Stellen oder von zivil-

gesellschaftlichen Kräften weitergeführt wurden. Auch die Dargebotene Hand hat sich in den letzten 50 Jahren weiterentwickelt und ist heute explizit konfessionell neutral.

Die Dargebotene Hand will den modernen Menschen mit all ihren Sehnsüchten und Abgründen beistehen. Die Hand reichen. Das Ohr leihen. – In einer Zeit, in der kaum jemand noch Zeit hat, schenkt sie Zeit und öffnet am Telefon einen virtuellen und zugleich realen Raum, in dem Ungesagtes gesagt werden darf und auch Unerhörtes geduldig gehört wird. Und manchmal geschieht es dann, dass man der Suchenden oder dem Verzweifelten ein, zwei Worte mitgeben kann, die einen akuten Konflikt in einem anderen Licht erscheinen lassen oder die gar etwas Proviant sind für die weitere Reise.

Die Landeskirche und der Stadtverband unterstützen die Arbeit der Dargebotenen Hand gern. Denn dieser Dienst ist modellhaft und hilfreich und erfolgreich zugleich. Wir danken darum allen Verantwortlichen und Mitarbeitenden der Dargebotenen Hand ganz herzlich für ihren wichtigen Dienst an den Mitmenschen.

**Kirchenrat des Kantons Zürich
Vorstand des Verbands der stadtzürcherischen
evangelisch-reformierten Kirchgemeinden**

Diakonisch und solidarisch Kirche sein

Das Angebot der Dargebotenen Hand wurde 1976 mit der dreistelligen Rufnummer schweizweit ausgebaut und erforderte zusätzliche finanzielle und personelle Kapazitäten. Die Anfrage fiel bei Generalvikariat, Stadtverband und Körperschaft der katholischen Kirche auf fruchtbaren Boden. Und so begann das gemeinsame, ökumenische Engagement der reformierten und katholischen Kirche im Bereich der Telefonseelsorge. Mit der Vereinsgründung 1981 wurde die Trägerschaft auf ein neues, kirchlich breiteres Fundament gestellt.

Für die Katholische Kirche im Kanton Zürich ist Diakonie – neben Gottesdienst und Verkündigung – das grundlegende Aufgabenfeld. Diakonisches oder soziales Handeln meint in erster Linie aktive Solidarität mit jenen Menschen, die Not leiden oder besonderer Hilfe bedürfen. Genau hier setzt die Dargebotene Hand an: Sie steht rund um die Uhr Menschen, welche in einer schwierigen Lebenssituation sind, unkompliziert, offen und kostenlos als (Telefon-) Gesprächspartnerin zur Verfügung. Das niederschwellige Angebot gilt für alle Menschen unabhängig ihrer Konfession oder Religion.

Die Dargebotene Hand erbringt ihre Leistung weitgehend mit dem Einsatz von Freiwilligen. Diese freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können ihre vielfach heikle Aufgabe nur gut erfüllen, wenn sie entsprechend aus- und weitergebildet, koordiniert und betreut werden. Dazu braucht es profes-

sionell denkende und handelnde Personen sowie finanzielle Mittel.

Der Verband der römisch-katholischen Kirchgemeinden der Stadt Zürich, die Römisch-katholische Körperschaft und das Generalvikariat für die Kantone Zürich und Glarus nehmen die Mitverantwortung für die Telefonseelsorge in ökumenischer Partnerschaft auch weiterhin gerne wahr. Dieses diakonische Angebot der reformierten und katholischen Kirche ist eines von mehreren ökumenischen Engagements auf ihrem Weg zu einer «Geh-hin-Kirche». Weitere Beispiele sind die Internet- und SMS-Seelsorge, das Flughafenpfarramt, die Bahnhofkirche und die Sihlcity-Kirche. Denn das diakonische Engagement, der Dienst am Mitmenschen entspricht der Grundoption der Botschaft Jesu, der «nicht gekommen ist, um sich bedienen zu lassen, sondern um zu dienen» (Mk 10,45).

Wir danken allen Mitarbeitenden und Freiwilligen in der Telefonseelsorge für ihre wichtige Arbeit und gratulieren der Dargebotenen Hand zum 50-Jahr-Jubiläum.

**Generalvikariat für die Kantone Zürich und Glarus
Römisch-katholische Körperschaft
des Kantons Zürich
Verband der römisch-katholischen Kirchgemeinden
der Stadt Zürich**

Gespräche Tel 143

(ohne Jux-, Schweige-, Fehlanrufe und solche in der Warteschlange)

	Gespräche	Total Kontakte
1957	600	
1962	3600	
1967	4600	
1972	5400	
1977	11730 *	
1982	19900	26100 **
1987	23200	25900
2002	24000	35200
2003	24100	39500
2004	25900	41600
2005	26900	40600
2006	25100	43900 ***

Online-Kontakte www.143.ch

	E-Mail	Chat	Total
2003	240	140	380
2004	540	470	1010
2005	590	520	1110
2006	650	600	1250

* Der grosse Anstieg der Anruferzahl ist auf die Einführung der Kurznummer (143) im Jahre 1976 zurückzuführen

** Bis Ende der 70er Jahre ist zwar immer von Jux- und Fehlanrufen die Rede, aber sie tauchen nirgends als einigermaßen zuverlässige Zahl auf. Von 1982 - 2005 werden sie als Gespräche gezählt.

*** Die separate Erfassung der Jux- und Stör-Anrufe führt zum vermeintlichen Rückgang der Gespräche

Im schweizerischen Dachverband (www.143.ch) sind die 12 Regionalstellen unter einem Dach zusammengeschlossen, der von einem ehrenamtlichen Vorstand geleitet wird. Total sind es 685 freiwillig Mitarbeitende, die jährlich mit 234'000 oder täglich mit 650 Anrufenden in Kontakt stehen. Das Zentralsekretariat ist in Bern. Der Verband wird von der swisscom gesponsert.

**Interview mit Peter Everts
Präsident des schweizerischen Verbandes der
Dargebotenen Hand**

Würden Sie Freunden, Bekannten empfehlen, bei der DH anzurufen?

Sicher - aber ebenso sicher würde ich zuerst versuchen, ihnen meine eigene Hand anzubieten, selber mit ihnen ins Gespräch zu kommen, ihnen zuzuhören, auf sie einzugehen.

Schweizerischer Verband

Was macht die Faszination der Dargebotenen Hand aus, dass Ihr Engagement auch nach 8 Jahren immer noch anhält?

Es ist mir seit langem wichtig, beruflich nicht nur in kommerziellen Bereichen aktiv zu sein, sondern mich ehrenamtlich auch für soziale und kulturelle Anliegen zu engagieren. Die Dargebotene Hand ist eine der grossen Freiwilligen-Organisationen unseres Landes. Sie erfüllt eine wichtige gesellschafts-

politische Aufgabe. Was mich jedoch am meisten fasziniert, ist das enorme Engagement der gut ausgebildeten, motivierten und von ihrer Aufgabe überzeugten freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Bei einem runden Geburtstag spricht man vor allem über die Stärken eines Menschen; welche sind es Ihrer Meinung nach bei Tel 143?

Telefon 143 leistet erste emotionale Hilfe, ohne Erwartungen und ohne Ansprüche, 365 Tage im Jahr, rund um die Uhr, völlig anonym und fast kostenlos.

Welche markanten Veränderungen bei der Dargebotenen Hand stellen Sie im Verlaufe der Jahre fest, seitdem Sie Präsident sind?

Es sind vor allem die Neuerungen auf der technischen Seite. Die Mobiltelefone verändern das Anrufverhalten. Und auf das Internet haben wir ja mit der Online-Beratung und mit unserem Chat-Angebot ebenfalls reagiert. Die Bedeutung, die wir den stark zunehmenden Online-Kontakten beimessen, spiegelt sich nicht zuletzt auch darin, dass der Internet-Auftritt der Dargebotenen Hand behindertengerecht gestaltet ist.

Was wünschen Sie der Dargebotenen Hand für die nächsten fünf Jahre vor allem?

Dass sie den Mut hat, ihren Weg unbeirrt weiter zu gehen.