

Jahresbericht 2017



Die Dargebotene Hand Zürich
Telefon 143
www.143.ch



H.K. hat ein Alkoholproblem.

Im Anfang war das Gespräch

von
Bruno Hohl,
Präsident

Über die Festtage habe ich Pfarrer Ueli Gremingers Buch «Im Anfang war das Gespräch» gelesen, das sich mit der Aktualität des bedeutenden Humanisten Erasmus von Rotterdam befasst. Ueli Greminger geht der Frage nach, was in Zeiten hilft, da die christliche Botschaft die Seele der Menschen nicht mehr erreicht? Und er berichtet, dass Erasmus bei der Übersetzung des Anfangs des Johannesevangeliums ins Lateinische für den griechischen Begriff «Logos» nicht «verbum» (Wort) nahm, sondern «sermo» (Gespräch). Die Theologen liefen Sturm. Es blieb bei «Im Anfang war das Wort». Und Greminger: «Die Überlegung, es könnte sermo, das Gespräch sein, deutet die Perspektive an. Es ist der Geist, der nicht nur das Eindeutige, das Richtige und den Punkt sucht, sondern auch die Möglichkeit, den Widerspruch, den Doppelpunkt. Eine mögliche Übersetzung von sermo lautet: Im Anfang war die Erlaubnis zum Reden.»

Diese Gedanken haben mich bewegt, dem Dialog als rotem Faden auch für den Bericht 2017 treu zu bleiben, passend zur Aufgabe der Dargebotenen Hand, Menschen empathisch das Ohr zu leihen, damit ihre Fragen und Sorgen im Gespräch Raum und Zeit bekommen. Die damit verbundene Leistung, die unsere 90 freiwilligen Mitarbeitenden der Stelle in Zürich erbringen, indem sie sich voll und ganz, uneingeschränkt in den Dialog mit einem Menschen begeben, den sie nicht kennen, auf dessen Themen und Anliegen sie sich im Gespräch am Telefon, im Chat und im

Mailaustausch aber mit voller Konzentration einlassen, ist von höchstem gesellschaftlichen Wert.

Die Dialoge mit Telefon 143 erlauben Sorgen, Kummer zu artikulieren, sich jemandem anzuvertrauen, das Herz auszuschütten, Fragen zu klären, eine Klagemauer zu benutzen, die deswegen nicht einstürzt, vielmehr Halt gibt. Im Gedankenaustausch wird die eigene Sicht und Haltung geschärft und damit Klarheit gefunden, was die nächsten Entscheide, Schritte, Verhaltensweisen sein werden. Im Gespräch wird es möglich, dass Zukunftsperspektiven gesehen und entwickelt werden. Der Horizont ist dabei stets individueller Natur. Er kennt grosse Unterschiede und geht von der nächsten Stunde über den morgigen Tag zu Entscheiden von grosser Tragweite, die erst viel später voll zur Entfaltung gelangt. Nicht selten ist es Trost, der aus dem Dialog mit Telefon 143 erfahren wird und Mut macht, in einer Krise ein Licht zu erkennen, das weiterführt.

Der gesellschaftliche Nutzen liegt auf der Hand, namentlich, wenn wir uns vor Augen führen, dass durchschnittlich 100 Mal am Tag die Nummer 143 angerufen wird oder ein Hilferuf per Internet eintrifft. Die Dargebotene Hand ist für alle da, bleibt selbstlos ausgestreckt, 7 Tage, 24 Stunden und stellt keine Rechnung. Sie versteht sich als Dienst an Menschen, die anonym bleiben wollen und doch direkt Hilfe benötigen. Sie sieht sich aber auch als Institution, die

in unserer Gesellschaft für die Bedeutung und den Wert des offenen, ehrlichen, vertiefenden und einlässlichen Gesprächs steht und es erlebbar macht. Diese Orientierung an letztlich christlichen Werten bilden neben historischen Zusammenhängen die Erklärung, dass es seit der Gründung vor nun 60 Jahren die evangelisch-reformierte und die römisch-katholische Kirche sind, die rund 70 % der Betriebskosten tragen.

Wir können ferner nur erahnen, dass überdies manche Spende von Mitgliedern der beiden Glaubensgemeinschaften stammt.

Am Ende des Jubiläumsjahres ist es mir ein grosses Anliegen, den beiden Landeskirchen, dem römisch-katholischen Stadtverband, der evangelischen Gesellschaft des Kantons Zürich, den Stiftungen, Fonds, Kirchgemeinden und Vereinen sowie den Einzelspendenden sehr herzlich für ihre grosszügigen Beiträge und die Treue zur Dargebotenen Hand zu danken. Ohne sie gäbe es die Gespräche über Telefon 143 nicht. Und es gäbe sie auch nicht, wenn die freiwilligen Mitarbeitenden und im Hintergrund die Mitarbeitenden des Angestellten-Teams nicht wären, die oft über viele Jahre anderen Menschen für die Zeit eines Gesprächs, eines Austausches ihr Herz, ihren Verstand, ihr Wissen und ihre Erfahrung zur Verfügung stellen.
Herzlicher Dank!

60 Jahre Tel 143 – immer aktuell

von
Tony Styger,
Stellenleiter

Bei der Gründung der Dargebotenen Hand im Jahre 1957 gab es kritische Stimmen: Das mit dem Telefon funktioniert niemals! Für einen menschlich-seelsorgerlichen Kontakt braucht es doch ein Gespräch, bei dem man sich in die Augen schaut! Seit bald 15 Jahren ist es nicht einmal mehr die Stimme am Telefon, die die Begegnung trägt, sondern beim Chat- und Mail-Kontakt ist es allein das geschriebene Wort. Es sind vorwiegend jüngere Menschen, die diese Möglichkeit nutzen, Tendenz steigend; es braucht beide Zugänge, denn einige, die sich schreibend an die Dargebotene Hand wenden, wollen nicht telefonieren.

Die allein auf Stimme oder Text fokussierte Kommunikation schafft paradoxerweise «Nähe durch Distanz». Die Anonymität ermöglicht Gespräche von besonderer Qualität. Sie setzt die Schamgrenze herab, sich jemandem anzuvertrauen, nach Unterstützung zu suchen. Hier fällt es leichter, Scham, Schuld und Angst besetzte Themen oder auch eigene Wünsche und Träume anzusprechen als im Restaurant oder im Freundes- und Familienkreis (lesen Sie weiter auf Seite 7). Und doch: Es gibt Gedanken, Gefühle, Probleme, die mag man eigentlich keinem Menschen anvertrauen, aber auch nicht für sich behalten.

Die Anzahl Gespräche (24'500) ist gegenüber dem Vorjahr (22'200) um 9 Prozent gestiegen. Diese Zunahme ist auf einen Pilotversuch zurückzuführen, mit dem wir Mitte September gestartet haben. Die heutige Technik ermöglicht es, dass vier Regionalstellen enger zusammenarbeiten und somit Gespräche bei überlasteten Leitungen weiter geleitet werden können.

Am «Tag des Zuhörens» vom 14.3. war die Dargebotene im Zürcher Hauptbahnhof öffentlichkeitswirksam mit ihrem Angebot präsent. Passantinnen und Passanten waren eingeladen, jemandem Zeit zu schenken für ein Gespräch im Alltag. Ins Gespräch kommen konnte man auch mit Tatort-Kommissar Stefan Gubser, der sich im Patronatskomitee für das Sorgentelefon stark macht. «Ich finde diese Möglichkeit, sich anonym an die Nummer 143 wenden zu können, jederzeit jemanden zu finden, der dir zuhört, einfach toll. Wenn einer Probleme oder Sorgen hat, muss er sich nicht schämen, aber unbedingt mit jemandem darüber sprechen.»

Den einjährigen Ausbildungskurs haben sieben Frauen und fünf Männer im Dezember erfolgreich abgeschlossen; sie übernehmen seither wöchentlich einen Dienst.



M. N. braucht seit letztem Jahr Sozialhilfe.

Die Scham – ein unbeliebtes Gefühl

von
Tony Styger,
Stellenleiter

Haben wir uns eigentlich schon einmal so richtig geschämt? Blöde Frage, das haben wir alle! Weil es eben um Scham geht, kennen wir in der Regel nur die eigenen Schamgeschichten!

Ist Scham überhaupt nötig und nicht einfach antiquiert? Sie wird noch schamhafter verschwiegen als andere negativ beurteilten Gefühle wie Neid, Trotz, Eifersucht, schlechtes Gewissen oder Ekel. Scham ist wie jedes andere Gefühl körperlich erfahrbar: Gesenkter Blick, Erröten im Gesicht, angewurzelte Beine, Zittern, verlegenes Lachen oder stockender Atem.

Scham hat viele Gesichter

Scham ist die Angst, blossgestellt zu werden. Wagt jemand zu sagen, dass er sich schämt, hört er sofort den Satz: «Das ist doch nicht nötig», als ob Scham sich an Notwendigkeiten orientieren würde.

Scham hat viele Gesichter, je nachdem, was für unser Selbstbild und Selbstwertgefühl bedeutsam ist. Sie ist die Türhüterin des eigenen intimen Raums. Dazu gehören persönliche Charakterzüge, Verhalten, Wertvorstellungen, Vorlieben und Aussehen. Die Scham wird spürbar, wenn dieses Innerste geöffnet wird. Sie signalisiert: «Dein intimer Raum ist berührt. Achte auf ihn!» Die Scham ermöglicht nichts und verhindert nichts; sie mahnt! Wird das Selbst-

bild in Frage gestellt, macht das Schamgefühl auf diese innere Bedrohung aufmerksam. Wo genau die Grenze des intimen Raumes erlebt wird, wann und in welcher Intensität Scham auftritt, ist individuell verschieden und kann sich verändern.

Ein paar Beispiele: Eine Frau, die damals von einem Onkel missbraucht wurde, findet endlich den Mut, bei Tel 143 anzurufen und zum ersten Mal in ihrem Leben davon zu erzählen. – Ein Mann, der unter dem Existenzminimum lebt, getraut sich nicht zum Sozialamt zu gehen, weil er sich schämt, dass er es nicht schafft, für sich selber zu sorgen. – Eine Frau schämt sich, nachbarschaftliche Kontakte zu pflegen, weil ihr Mann Alkoholiker ist. – Ein Mann vergisst den Geburtstag seiner Frau. – Ein Mann schämt sich, wenn sich seine Frau vor anderen Leuten blamiert; eine Frau schämt sich, wenn ihr Mann sich in Gesellschaft schlecht benimmt; Eltern schämen sich für ihre Kinder, Kinder für ihre Eltern, für ihr Benehmen, ihr Aussehen, ihre Meinungen. Das «Fremdschämen» kann noch grössere Kreise ziehen. Dabei geht es um Peinlichkeiten anderer im öffentlichen Raum, um blamierendes Verhalten, beziehungsweise was wir so einstufen. Fremdschämen war vor einiger Zeit in Österreich das Unwort des Jahres.

In unserer Gesellschaft wird zurzeit viel Selbstdarstellung verlangt. Dies kann ein Zeichen versteckter Scham sein!

Beschämung kommt von aussen

Formen der Beschämung sind Auslachen oder Blossstellen anderer, in der Regel aufgrund von unabänderlichen Merkmalen oder Eigenarten. Beschämt werden kommt von aussen. Andere Menschen verletzen die eine Person, missachten die Grenzen ihres intimen Raums. Sie erzeugen Not, indem Schützenswertes nicht geschützt werden kann.

Wenn jemand nicht mehr zwischen Beschämung von aussen und eigener Scham innen unterscheiden kann, entsteht ein selbsterstörerischer Teufelskreis. Scham und beschämende Bewertung schaukeln sich hoch, indem die Abwertung der Scham neue Scham auslöst. Die wichtigste Hilfe gegen die Beschämung besteht darin, sie als solche wahrzunehmen. Wenn man erkennt, dass Beschämung von aussen kommt und abwertend ist, kann sie von der natürlichen Scham unterschieden werden. Die Scham ist ein nützliches und sinnvolles Gefühl; sie kann nicht abgelegt oder zurückgewiesen werden, was viele Menschen wünschen, sondern die Beschämung!

Die Scham der Opfer

Sehr häufig begegnen wir der irritierenden Tatsache, dass sich das Opfer schämt, nicht der Täter. Die Frau, die verletzt oder vergewaltigt wurde, schämt sich! Der Verstand sagt: diese Scham ist doch «unnötig». Doch die Gefühle des Opfers, dessen Verstand vielleicht genau das gleiche sagt, ha-

ben eine eigene Logik. Die Scham des Opfers existiert, ob sie nun vernünftig ist oder nicht. Wenn jede Grenzverletzung des Innersten Scham hervorruft, dann erklärt das hinreichend die Scham des Opfers. Die Grenzen seines intimen Raumes wurden massiv durchbrochen, sein Innerstes ist verwüstet. Wenn das Opfer seine Scham als Wächterin seines intimen Raumes versteht und begreift, dann kann es sie wieder als solche akzeptieren lernen.

Im Schutze der Anonymität von Tel 143

Die Begegnung im Schutz der Anonymität von Tel 143 ist für viele Anrufende ein erster Schritt, sich mit Schwierigen und Belastendem im Leben auseinanderzusetzen, welche Schamgefühle ausgelöst haben. Dabei wird meistens nicht die Scham als solche thematisiert, sondern die damit verbundenen Inhalte. Die Begegnung im Schutz der Anonymität hilft den Menschen die Schamgrenze zu überwinden und sich ehrlich mit der eigenen Lebenssituation auseinanderzusetzen. Der schriftliche Kontakt per Mail und Chat kommt Ratsuchenden noch stärker entgegen.

Allein das Problem benennen zu können ist schon hilfreich, einen Ausweg aus der Falle zu finden, aus Scham schweigen zu müssen und doch allein nicht zurecht zu kommen. Die Gewissheit, «nicht dumm angeschaut zu werden», ist ein wesentliches Motiv, hier Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner zu suchen.

Nicht selten verbirgt sich Scham hinter aggressivem Auftreten. Da, wo uns Ratsuchende anklagend und fordernd begegnen, kann es sinnvoll sein, an versteckte Scham als Schattenseite der Selbstdarstellung zu denken. Steckt hinter den rassistischen Äusserungen eines Anrufes die Scham, seine Arbeitsstelle verloren zu haben und zum RAV gehen zu müssen? Schimpft eine Anruferin deshalb lauthals und beleidigend über ihre ausgelassen feiernden Nachbarn, weil sie sich wegen ihres Übergewichtes nicht mehr unter die Leute getraut?

Die Begegnung mit der Dargebotenen Hand bietet eine Chance, ganz sich selber sein zu können und so dem Zwang der Fassadenhaften Selbstdarstellung zu entfliehen. Mit dem Akzeptieren ungeliebter eigener Anteile kann das Selbstbewusstsein wachsen.

Scham zulassen macht lebendig

Eine wichtige Voraussetzung im Umgang mit Menschen in einer Krise ist, dass wir einen Zugang zu unseren eigenen Schamgefühlen haben und sie bei uns selber akzeptieren. Erst dann können wir die Scham des Anrufenden sehen und annehmen. «Eine Abhängigkeit von wohlmeinenden Helfern kann beschämend sein, vor allem dann, wenn dem anderen keine Gelegenheit gegeben wird, sich dankbar zu zeigen und dem Gebenden etwas zurückzugeben – und sei es ein Dankeschön, das angenommen wird. Wo ein Mensch an sich selbst leidet, ist primär authentisches Mitgefühl nötig. Es gibt dem Menschen die Gewissheit, einen aufrichtigen Zeugen seines Lebens zu haben». (Daniel Hell).

Der Scham liegt ein schützenswerter, also positiver Wert zugrunde. In aller Scham erfahren wir unser inneres Selbst. Wir neigen dazu, uns unserer Scham zu schämen. Deshalb verdrängen wir sie und verstecken sie hinter einer Maske. Die Beschämung und die abwertende Einschätzung der Scham können das Selbstvertrauen eines Menschen stark beeinträchtigen. Scham erleben zeugt von psychischer Gesundheit. Die Scham wahrzunehmen ist ein reifer Akt und hilft unangemessene Ansprüche an uns selbst zu verabschieden und wieder lebendiger zu werden.

A blue-tinted close-up profile of a man with short, dark hair, looking thoughtfully to the left. His right hand is raised to his chin, with his fingers resting against his lips. The background is a soft, out-of-focus light blue. The overall mood is contemplative and serious.

D. F. ist langzeitarbeitslos.

Statistik – Übersicht 2017

Sowohl am Telefon
wie Online suchen
dreimal mehr
Frauen als Männer
Hilfe bei Tel 143.

Telefon 143

Anzahl Gespräche und Kontakte

	unbestimmt	Frauen	Männer	Total
Gespräche	32	18'355	6'029	24'416
Zusätzliche Beratungen*		289	71	360
Warteschleife**				7'898
Schweigeanrufe				3'036
Fehlanrufe				979
Juxanrufe				484
Total Kontakte				37'137
Total Gesprächsdauer in Stunden				11'900
Total Präsenzzeit in Stunden				14'235

* durch das Leitungsteam

** wegen Überlastung nicht direkt entgegengenommene Gespräche

Altersgruppen

(zum Teil geschätzt)

bis 18 Jahre	1%
19 – 40 Jahre	20%
41 – 65 Jahre	43%
über 65 Jahre	28%
nicht bestimmbar	8%

Online www.143.ch

Anzahl Beratungen

	unbestimmt	Frauen	Männer	Total
Webmail	35	701	219	955
Einzelchat	155	729	280	1'164
Total	190	1430	499	2'119

Altersgruppen

(zum Teil geschätzt)

	Webmail	Chat
bis 18 Jahre	23%	17%
19 – 40 Jahre	52%	56%
41 – 65 Jahre	15%	10%
über 65 Jahre	1%	1%
nicht bestimmbar	9%	16%

Übersicht Vorjahre

Jahr	Frauen	Männer	Total
2017			
Telefongespräche*	18'302	6'114	24'416
Online-Kontakte*	1'530	589	2'119
2016			
Telefongespräche*	16'427	5'703	22'130
Online-Kontakte*	1'331	395	1'726
2015			
Telefongespräche*	15'883	5'586	21'469
Online-Kontakte*	1'110	204	1'314
2014			
Telefongespräche	16'964	5'391	22'355
Online-Kontakte	834	210	1'044
2013			
Telefongespräche	17'645	6'213	23'858
Online-Kontakte	976	348	1'324

* inkl. «Geschlecht unbestimmt»

Themen

	Telefon	Online
Alltagsbewältigung	23%	12%
Psychisches Leiden	21%	19%
Einsamkeit	11%	8%
Körperliches Leiden	7%	5%
Familie, Erziehung	7%	8%
Paarbeziehung	6%	8%
Beziehung allgemein	5%	5%
Arbeit / Ausbildung	3%	7%
Existenzprobleme	2%	3%
Verlust / Trauer / Tod	2%	3%
Suchtverhalten	2%	3%
Gewalt	1%	3%
Spiritualität / Lebenssinn	1%	4%
Suizidalität	1%	8%
Sexualität	1%	2%
Verschiedenes	7%	2%

Am Telefon und Online kommen Themen in unterschiedlicher Häufigkeit zur Sprache.

Statistik – aufgeschlüsselt

MailerInnen und ChatterInnen sind im Durchschnitt deutlich jünger als jene, die per Telefon Kontakt suchen. JedeR zweite ist zwischen 19- und 40-jährig.

Zunahme der Telefon-Gespräche

Die Anzahl Gespräche (24'500) ist gegenüber dem Vorjahr (22'200) um 9 Prozent gestiegen. Diese Zunahme ist auf einen Pilotversuch, mit dem wir Mitte September gestartet haben, zurückzuführen.

Die heutige Technik ermöglicht es, dass wir vier Regionalstellen enger zusammenarbeiten können. Gespräche werden jetzt auf eine andere Stelle weitergeleitet, wenn die eigenen Leitungen besetzt. Dadurch können wir zusammen mehr Gespräche direkt entgegennehmen. Diese «Kundenfreundlichkeit» hat zur Folge, dass einzelne Dienste vor allem abends und nachts für die freiwillig Mitarbeitenden wesentlich strenger geworden sind.

Zunahme der Online-Kontakte

Die Anzahl der Online-Kontakte ist um 23 Prozent auf 2'100 gestiegen (2016 waren es 1'700). Im Unterschied zu den Vorjahren war aber nicht hauptsächlich die Chatberatung für das Plus verantwortlich, sondern auch die Mailberatung wurde stärker beansprucht.

Die häufigsten Gesprächsthemen

Die Gesprächsthemen werden statistisch erfasst, wobei pro Gespräch bis zu drei Themen genannt werden können. Alltagsbewältigung, psychisches Leiden und Einsamkeit stehen sowohl bei den Kontakten per Telefon und im Internet an erster Stelle. Auf den folgenden Plätzen der Rangliste

gibt es zwischen Telefon und Internet kleinere Unterschiede. Beim Thema Suizidalität fällt die Abweichung besonders ins Gewicht. Am Telefon ist bei rund einem Prozent der Gespräche Lebensmüdigkeit ein Thema, im Internet 8 Mal mehr. Offenbar fällt es den Ratsuchenden bedeutend leichter, sich mit dem schwierigen und schambeladenen Thema Suizidalität per Chat- und Mail-Kontakt an die Dargebotene Hand zu wenden als per Telefon.

Viele Anruferinnen und Anrufer mit einem psychischen Leiden nutzen das Angebot der Dargebotenen Hand, um über das Gespräch für einen kurzen Moment Entlastung, Beruhigung oder Ermutigung zu erfahren. Bei ihnen und bei einsamen Menschen ist der menschliche Kontakt mit einer anonymen Stimme am Telefon hilfreich um ihren beschwerlichen und erdrückenden Alltag zu bewältigen.

Junge Menschen nutzen die Online-Beratung

Die MailerInnen und ChatterInnen sind durchschnittlich viel jünger als jene, die per Telefon Kontakt aufnehmen; jedeR zweite ist zwischen 19 und 40-jährig. Die 18-Jährigen bilden mit rund 20 Prozent die zweitgrösste Gruppe. Die über 65-jährigen Ratsuchenden wenden sich sehr selten per Internet an die Dargebotene Hand.

Das sind keine überraschenden Zahlen. Es liegt im Trend, dass junge Leute heute offenbar lieber schreiben als telefonieren. Für ihre alltägliche Kommunikation nutzen sie vor-

wiegend die verschiedenen Online-Kanäle. Studien zeigen, dass generell die Nachfrage nach Online-Beratungsangeboten steigt. Die verfügbaren Chatzeiten auf www.143.ch sind meistens belegt. Feedbacks auf unserer Webseite weisen immer wieder darauf hin, dass der Chatraum sehr oft besetzt ist.

Erstaunlich ist, dass sehr viele junge Menschen unter 18 Jahren per Internet den Weg zur Dargebotenen Hand finden, denn gerade für sie stehen eigentlich viele Angebote online zur Verfügung. Vermutlich hängt dies mit der Niederschwelligkeit von Tel 143 zusammen. Hier müssen sich Ratsuchende weder registrieren noch anmelden. Die An-

onymität ist gewährleistet; im Chatraum wird der Dialog lediglich mit «Gast» und «143» gekennzeichnet; es ist selbstverständlich, dass sich immer nur ein Ratsuchender im Chatraum befindet. Zudem hilft der schriftliche Kontakt, die Scham zu überwinden, sich jemandem anzuvertrauen (lesen Sie weiter Seite 7).

Tel 143 hat mit der Einführung der Online-Beratung im Jahre 2002 das gesteckte Ziel erreicht, auf diesem Weg vermehrt jüngere Menschen anzusprechen. Das ist erfreulich, fordert uns aber gleichzeitig heraus, uns mit den neuen technischen Möglichkeiten auseinanderzusetzen und sie sinnvoll zu nutzen.

Tel 143 hat das im Jahre 2002 gesteckte Ziel erreicht, über Online-Beratung vermehrt junge Menschen zu erreichen.

A young girl with dark hair tied in a ponytail with a large flower accessory is sitting on a bicycle. She is wearing a light-colored t-shirt and is looking away from the camera towards the left. The background is a dense, out-of-focus forest. The entire image has a blue color cast.

B.S. ist übergewichtig.

Personen

Freiwillig Mitarbeitende

- 64 Frauen, 32 Männer

Angestellten-Team

- Katrin Egloff, Sozialarbeiterin/Ausbilderin (FH) mit psychologischer Ausbildung, Ressortleiterin
- Priska Lang, Buchhaltung/Administration
- Tony Styger, Theologe mit psychologischer Ausbildung, Stellenleiter
- Madeleine Vonlanthen, Psychotherapeutin SPV, Spiritualin DAS, Ressortleiterin
- Prisca Wegmann, Einsatzplan/Organisation

(Total 365 Stellenprozente)

Vorstand

- Bruno Hohl, Präsident
- Michael Amstutz, Finanzvorstand
- Madeleine Günthardt, Vertretung der Freiwilligen
- Annemarie Reinhardt, Vertretung der Freiwilligen
- Robert Gut, Vertretung der Freiwilligen
- Irene Gysel, Evangelische Gesellschaft des Kantons Zürich
- Ruth Thalmann, Synodalrat der röm.-kath. Kirche
- Anita Maurer, evang.-ref. Landeskirche
- Erika Lüscher, Verband der röm.-kath. Kirchgemeinden der Stadt Zürich, Vizepräsidentin
- Madeleine Vonlanthen, Angestellten-Vertreterin
- Tony Styger, Stellenleiter, mit beratender Stimme

Externe SupervisorInnen

- Rainer Bürki, lic. phil. Psychotherapeut FSP
- Christa Gubler Gabban, lic. phil. Psychotherapeutin FSP
- Peter Müller-Locher, Dr. phil. Psychotherapeut ASP
- Andrea Pollmann, Diplom Sozialpädagogin FH, Diplomierete Pflegefachfrau HF
- Doris Signer-Brandau, dipl. Päd. Psychotherapeutin ASP

Revisoren

- Bea Gfeller
- Theo Volz

Die freiwillig Mitarbeitenden treffen sich monatlich einmal, um in der Supervisionsgruppe das eigene Gesprächsverhalten zu reflektieren.

Herzlichen Dank

Die Spendenliste der evang.-ref. Kirchgemeinden, röm.-kath. Pfarreien, politischen Gemeinden und Vereinen finden Sie auf unserer Webseite www.zuerich.143.ch

Wir wissen es zu schätzen, dass wir von verschiedenen Seiten grosse ideelle und finanzielle Unterstützung erfahren. Dazu gehören vor allem die wiederkehrenden namhaften Beiträge der Kirchen und die Zuwendungen von Stiftungen. Genauso angewiesen sind wir aber auch auf unsere ca. 1000 privaten Spenderinnen und Spender, Firmen und Institutionen, auf Kirchgemeinden, Pfarreien, politische Gemeinden und Vereine. Auf unserer Webseite www.zuerich.143 befindet sich unter der Rubrik «Spenden / Dank an unsere Spenderinnen» eine ausführliche Liste.

Dank dieser Spenden können wir unseren Dienst am Nächsten aufrechterhalten, um in den Begegnungen am Telefon und im Internet die Ratsuchenden zu begleiten, ihre Bruchstellen im Leben anzunehmen oder mit ihnen eine Tür aufzustossen, um einen Silberstreifen der Hoffnung auf Besserung am Horizont zu entdecken. Hin und wieder geht es darum, die belastende Vergangenheit loszulassen und die Bereitschaft zur Versöhnung zu stärken. Sternstunden sind für die Mitarbeitenden, wenn es ihnen gelingt, die Hand auszustrecken, aus der Rat und Hilfe suchende Menschen das nehmen können, was sie im Moment brauchen, um wieder festen Boden unter ihren Füßen zu bekommen. Immer wieder heisst es, Ohnmacht mit aushalten und darauf zu vertrauen, dass diese Nähe hilfreich ist.

Beiträge der kirchlichen Träger	
Evang.-ref. Kirchenrat	244'500
Röm.-kath. Synodalrat	190'000
Röm.-kath. Stadtverband	80'000
Evang. Gesellschaft Kanton Zürich	40'000

Spenden und Kollekten von Kirchgemeinden Stadt und Kantone	
	93'280

Spenden von Stiftungen, Fonds und Vereinen	
	98'740

Spenden von Gemeinden und Firmen	
	19'070

Spenden von Privaten	
Einzelspenden	27'540
Spendenaktion	38'266

Broschüre «Mein letzter Wille»

Die Broschüre «Mein letzter Wille – Praktisches und Wissenswertes zum Lebensende» hilft, sich mit den anspruchsvollen Fragen rund um eine schwere Krankheit und ums Sterben auseinanderzusetzen und kann kostenlos bei uns bezogen werden:
zuerich@143.ch, Tel 043 244 80 80



T.M. hat einen gewalttätigen Lebenspartner.

Geleistete Arbeit

Die 2017 freiwillig geleisteten 16'000 Arbeitsstunden würden bei einem Stundenlohn von Fr. 45.– eine Lohnsumme von Fr. 720'000.– ergeben.

- Pro Tag sind am Telefon acht freiwillig Mitarbeitende im Einsatz (während 15 Stunden in Doppelschicht); zusätzlich sind pro Woche neun Mitarbeitende in der Online-Beratung aktiv.
- Am Telefon beträgt die Präsenzzeit 39 Stunden pro Tag; im Chat sind es 50 Stunden pro Woche.
- Die Telefonleitungen sind durchschnittlich 33 Stunden pro Tag mit Gesprächen belegt.
- Freiwillige und Vorstandsmitglieder leisten zusammen 16'000 Arbeitsstunden. Würde man dafür einen Stundenlohn von 45 Franken einsetzen, ergäbe das eine stolze Lohnsumme von 720'000 Franken.
- Vernetzung: Vorstandsdelegation: Solino (Wochenendstube) Zürich; Forum für Suizidprävention und Suizidforschung Zürich; Engagement beim Care-Team am Flughafen Zürich und Notfallseelsorge Stadt Zürich.

Vereinsmitglied werden

Um die Dargebotene Hand finanziell, aber auch ideell breiter abzustützen, suchen wir Einzel- und Kollektivmitglieder. Der Mitgliederbeitrag beträgt zur Zeit 30 Franken für Einzel- und 300 Franken für Kollektivmitglieder. Ein Mitglied wird zur jährlichen Versammlung eingeladen und kann dort mitbestimmen; denn die Mitgliederversammlung ist das Entscheidungs-Gremium. Ein Mitglied geht neben der Entrichtung des Mitgliederbeitrages keine Verpflichtung ein und kann auch jederzeit wieder austreten. Der Vorstand entscheidet über die Aufnahme eines Vereinsmitgliedes. Weitere Informationen auf unserer Webseite www.zuerich.143.ch.

Jahresrechnung 2017

Bilanz

Aktiven	Anhang	31.12.2017	31.12.2016
Flüssige Mittel	1	631'060	427'625
Übrige Forderungen		9286	9393
Total Umlaufvermögen		640'345	437'018
Mieterkaution		22'299	22'294
Anlagevermögen zweckgebunden	2	1'521'543	1'448'484
Sachanlagen		2	0
Total Anlagevermögen		1'543'844	1'470'778
Total Aktiven		2'184'189	1'907'796
Passiven	Anhang	31.12.2017	31.12.2016
Kreditoren		81'373	75'011
Fremdkapital		81'373	75'011
Fonds ohne separates Vermögen		34'572	36'190
Fonds mit separatem Vermögen		1'530'384	1'457'877
Total zweckgebundene Fonds	3	1'564'956	1'494'067
Freies Kapital		338'718	369'214
Jahresergebnis		199'143	-30'496
Total Eigenkapital	4	537'861	338'718
Total Passiven		2'184'189	1'907'796

Betriebsrechnung

	Anhang	Ergebnis 2017	Budget 2017	Ergebnis 2016
Beitrag kirchliche Träger	5	554'500	554'500	557'500
Spenden	5	178'630	142'500	161'986
Legate	6	200'000	10'000	0
Mailings		38'266	40'000	31'819
Mitgliederbeiträge		6'720	6'000	6'450
Untermiete		8'760	8'760	8'760
Sonstiger Ertrag		13'500	17'800	15'854
Total Betriebsertrag		1'000'376	779'560	782'369
Gehälter Angestellte		-435'003	-440'000	-438'378
Sozialleistungen		-107'698	-109'300	-108'661
Sonstiger Personalaufwand		-6'295	-9'800	-8'445
Spesen Freiwillige		-118'721	-120'000	-117'993
Sonstiger Aufwand Freiwillige		-90'247	-89'800	-77'795
Beitrag Zentralverband		-38'290	-37'000	-37'449
Mietaufwand		-80'184	-80'500	-80'184
Sonstiger Sachaufwand		-33'073	-33'500	-26'628
Kommunikationsaufwand		-16'731	-18'500	-44'626
Spesen Verein		-1'030	-1'500	-1'134
Total Betriebsaufwand		-927'272	-939'900	-941'293
Betriebsergebnis		133'104	-160'340	-158'924

	Anhang	Ergebnis 2017	Budget 2017	Ergebnis 2016
Projektaufwand	7	-22'325	-17'000	-16'677
Projektertrag	7	86'188	70'000	89'395
Zuwendung Aus- und Weiterbildung	8	60'000	30'000	55'000
Zinsertrag		5	0	11
Sonstiges Ergebnis		123'868	83'000	127'729
Ergebnis vor Fondsveränderung		196'972	-77'340	-31'195
Zuweisung Fonds		-81'900	0	-16'079
Entnahme Fonds		11'012	25'000	1'959
Marktentwicklung der Fondsaktiven		73'059	0	14'819
Ergebnis nach Fondsveränderung		199'143	-52'340	-30'496
Jahresergebnis		199'143	-52'340	-30'496

Angaben in CHF

Anhang zur Jahresrechnung

Rechnungslegungsgrundsätze

Allgemeine Rechnungslegungsgrundsätze

Die Rechnungslegung erfolgt in Übereinstimmung mit den Fachempfehlungen zur Rechnungslegung (Swiss GAAP FER) und entspricht dem schweizerischen Gesetz, den Statuten des Vereins Dargebotene Hand Telefonseelsorge Zürich und den Vorschriften der Stiftung ZEWO.

Nahe stehende Organisationen

Folgende Organisationen und Personen werden als nahe stehend betrachtet:

- Der schweiz. Verband der 12 Regionalstellen der Dargebotenen Hand
- Die Vorstandsmitglieder der Dargebotenen Hand Zürich

Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze

Sofern nichts anderes erwähnt wird, erfolgt die Bewertung am Bilanzstichtag zu Marktwerten.

Posten der Jahresrechnung

1 Flüssige Mittel

Diese Position umfasst den Kassenbestand und Bankguthaben. Sie sind zu Nominalwerten bilanziert.

2 Anlagevermögen zweckgebunden

Die Aktiven des Beat Werdmüller-Fonds sind für die Deckung der Kosten der Aus- und Weiterbildung der freiwillig Mitarbeitenden

einzusetzen sowie für die finanzielle Direkthilfe im Einzelfall an Ratsuchende. Der Fonds darf nicht vor dem Jahre 2049 aufgebraucht sein.

Anlagen

	2017	2016
Liquide Mittel und Forderungen	79'149	90'217
Obligationen	852'619	823'309
Aktien	426'730	380'907
Sonstige Fonds	163'045	154'051
Total	1'521'543	1'448'484

3 Zweckgebundene Fonds

Die Veränderung der Fonds stellt sich wie folgt dar:

Fonds	Bestand	Zuweisung	Entnahme	Erfolg	Bestand
	01.01.2017				31.12.2017
Krisenfonds	6'191		-1'619		4'571
Weiterbildungsfonds	30'000				30'000
Werdmüller-Fonds	1'457'877	8'841	-9'393	73'059	1'530'384

4 Eigenkapital

Das freie Kapital umfasst die im Rahmen des statutarischen Zwecks einsetzbaren Mittel. Im Rahmen der kurz- und mittelfristigen Planung kann der Vorstand bereits benötigte Mittel festlegen. Diese in absehbarer Zeit benötigten Mittel sind im zugewiesenen Kapital enthalten.

5 Beitrag kirchliche Träger, Spenden

Für weitere Details zum Beitrag kirchlicher Träger und Spenden wird auf Seite 17 verwiesen.

6 Legate

Im Rechnungsjahr hat die Dargebotene Hand zwei Legate erhalten, eines in der Höhe von CHF 50'000 und eines von CHF 150'000. Beim letzteren handelt es sich um eine Teilauszahlung. Ein allfälliger Restbetrag wird nach Abschluss von juristischen Prüfungen der Dargebotenen Hand überwiesen.

6 Projekte

Unter den Aufwand- und Ertrags-Konten Projekte sind die Aufwendungen und der Erlös vom Schoggi-Herzen-Verkauf durch Schulklassen und von der EDV-Erneuerung verbucht worden.

7 Zuwendungen Aus- und Weiterbildung

Die Vontobel Stiftung und die Gebauer Stiftung haben an die Aus- und Weiterbildung je einen Beitrag von 30'000 Franken geleistet.

Weitere Angaben

Unentgeltliche Leistungen

Von den 96 Frauen und Männer wird ganzjährig und während 24 Stunden am Telefon, im Internet per E-Mail und Einzelchat Freiwilligenar-

beit geleistet. Diese Arbeit wird buchhalterisch nicht erfasst. Alle Vorstandsmitglieder arbeiten unentgeltlich und ohne Spesen.

Leistungsbericht

Der Jahresbericht gibt in angemessener Weise über die Leistungsfähigkeit (Effektivität) und die Wirtschaftlichkeit (Effizienz) der Dargebotenen Hand Auskunft. Auf eine zusätzliche Berichterstattung wird deshalb verzichtet.

Transaktionen mit nahestehenden Personen

Die Dargebotene Hand Zürich entrichtet jährlich einen Beitrag von maximal 4% des Vorjahresaufwandes an den schweizerischen Verband der Dargebotenen Hand. 2017 waren es 38'290 Franken (im Vergleich 2016: 37'449). Per Jahresende bestehen keine Forderungen oder Verbindlichkeiten mit nahestehenden Personen.

Ereignisse nach dem Bilanzstichtag

Nach dem Bilanzstichtag sind keine weiteren Ereignisse bekannt, welche die Rechnung 2017 beeinflussen könnten.

Revisionsbericht

Die vorliegende Jahresrechnung wurde am 1. März 2018 von den der Revisorin Beatrice Gfeller und dem Revisor Theo Volz geprüft und für richtig erklärt. Der ausführliche Revisionsbericht kann im Sekretariat angefordert werden.



Die Dargebotene Hand Zürich
Zeltweg 27
8032 Zürich
Tel. Sekretariat: 043 244 80 80
zuerich@143.ch
www.zuerich.143.ch
PC 80-43400-3
IBAN: CH30 0900 0000 8004 3400 3



Von der ZEWO
als gemeinnützige
Organisation anerkannt.

Unsere Hauptsponsoren:

reformiert_katholisch
Kirchen im Kanton Zürich