

## Medienmitteilung 5. Februar 2018 - Schweizerischer Verband Die Dargebotene Hand

### **222'263 Anrufe bei Tel 143 – mehr Arbeit für die Freiwilligen im Jubiläumsjahr Das grosse Schweizer Sorgentelefon weiter im Aufwind**

*Bei der Schweizer Notrufnummer für eine emotionale erste Hilfe hat es 2017 über 220'000 Mal geklingelt (plus 1,8 Prozent). Die rund 640 Freiwilligen der zwölf Regionalstellen haben 160'988 Gespräche geführt, 3,2 Prozent mehr als im Vorjahr. Ein Plus von 14,8 Prozent verzeichnete die Onlineberatung. 2018 setzt die Organisation einen Schwerpunkt beim Thema „Vorurteile“.*

Die Differenz zwischen Anrufen und Gesprächen erklärt sich vor allem durch die Vertröstungen. Dabei werden Anrufende wegen Überlastung jeweils gebeten, sich später noch einmal zu melden. 2016 gab es knapp 40'000 Vertröstungen - eine erneute Zunahme wie im Vorjahr konnte damit verhindert werden. Erstmals wurden 2017 im Rahmen eines Pilotprojekts in der Deutschschweiz bei Engpässen Anrufe auf andere Regionalstellen umgeleitet. Erste Auswertungen zeigen, dass dadurch mehr Gespräche geführt werden konnten und bei den vier betroffenen Regionalstellen die Zahl der Vertröstungen zurückging.

Um gute 10 Prozent (auf 53'433) zugenommen hat die Zahl der Gespräche mit Männern. Damit erhöhte sich der Anteil der Männer an allen Gesprächen im letzten Jahr auf genau ein Drittel (von 30,2 auf 33,2 Prozent). Traditionell rufen bei Tel 143 deutlich mehr Frauen an. Die Altersverteilung der Anrufenden zeigte 2017 das gewohnte Bild: Rund ein Fünftel der Anrufenden waren unter 40 - also 80 Prozent über 40-jährig. Am stärksten vertreten mit gut der Hälfte aller Anrufe ist jeweils die Alterskategorie der 41- bis 65-Jährigen, ein Fünftel war über 65.

Nur kleine Verschiebungen gab es auch bei den Gesprächsthemen. Menschen mit psychischen Problemen und Menschen, für die ein Anruf bei Tel 143 bei der Bewältigung ihres Alltages hilft, machten erneut rund die Hälfte aller Anrufe aus. Bei knapp 10 Prozent (2016: 11 Prozent) der Anrufenden stand die Einsamkeit im Vordergrund. Rund ein Fünftel der Gespräche drehten sich um Beziehungsthemen, wie Partnerschaft, Familie oder allgemeine Beziehungen. Bei rund 3600 Gesprächen spielte das Thema Suizid eine mehr oder weniger grosse Rolle, was rund 1,5 Prozent aller Gespräche entsprach.

Bei der Onlineberatung gab es ein sehr deutliches Plus von knapp 15 Prozent auf insgesamt 6158 Kontakte. Im Unterschied zu den Vorjahren war aber nicht hauptsächlich die Chatberatung für das Plus verantwortlich, sondern auch die Mailberatung wurde wieder stärker nachgefragt. Rund zwei Fünftel der Onlinekontakte entfielen auf die Mail- und drei Fünftel auf die Chat-Beratung. Nach wie vor können die Regionalstellen allerdings bei weitem nicht alle Chat-Anfragen bewältigen - entsprechend notwendig ist ein weiterer Ausbau der Präsenz in diesem wachsenden Bereich. Erneut bestätigt wurde die Erfah-

rung, dass die Onlineberatung von deutlich jüngeren Menschen genutzt wird und tabuisierte Themen, wie beispielsweise Suizidalität, bei der Onlineberatung einen höheren Anteil aufweisen.

### **Vorurteile im Fokus**

Urteile lassen sich meist deutlich leichter wiederlegen als Vorurteile, sagt der Volksmund – und er hat recht damit. Vorurteile, die dem Zusammenleben schaden, sind eine zutiefst menschliche Eigenschaft, niemand kann sich ihnen entziehen. Weil die unvoreingenommene und besonders offene Haltung beim Gesprächsangebot der Dargebotenen Hand so wichtig ist, widmet die Organisation 2018 den Vorurteilen ihr besonderes Augenmerk. So steht zum Beispiel der alle drei Jahre stattfindende Weiterbildungskongress für die Freiwilligen 2018 unter diesem Thema.

Die Dargebotene Hand möchte aber auch eine breitere Öffentlichkeit für das Thema sensibilisieren und beginnt damit gleich mit Vorurteilen, die ihr eigenes Angebot betreffen. So ist immer noch das Vorurteil verbreitet, dass man 143 vor allem dann wählt, wenn man am Abgrund steht, sich am liebsten umbringen möchte und absolut nicht mehr weiter weiss. Diesem Vorurteil setzt Tel 143 die Erfahrung entgegen, dass uns heute viele Menschen auch mit deutlich weniger schwerwiegenden Belastungen anrufen, beispielsweise bei Beziehungsstress oder Stress am Arbeitsplatz. Manchmal kann es einfach gut tun, von neutraler Seite eine Aussensicht zu erhalten, oder im Gespräch mit Zuhörprofis für sich Dinge zu klären.

Die Dargebotene Hand ist eine politisch und konfessionell unabhängige und neutrale, Zewo-zertifizierte Non-profit-Organisation, die sich zu 40 Prozent aus institutionellen Beiträgen und zu 60 Prozent aus Spenden finanziert. In 12 Regionalstellen in allen Sprachregionen der Schweiz sind rund 640 gut ausgebildete und professionell betreute ehrenamtlich tätige Männer und Frauen am Werk. Tel 143 ist für alle Menschen in der Schweiz und Liechtenstein eine schnell und unkompliziert erreichbare Anlaufstelle für eine emotionale Erste Hilfe. Das Angebot ist gratis, anonym und rund um die Uhr präsent.

### **Für Rückfragen:**

Franco Baumgartner, Geschäftsführer Schweizerischer Verband Die Dargebotene Hand  
Tel 031 301 91 91, Tel 079 357 18 95, E-Mail [verband@143.ch](mailto:verband@143.ch)