

In den 50 Jahren haben sich Themen, Inhalte und Umstände, die am Tel 143 besprochen wurden und werden, verändert, aber eines ist gleich geblieben: Leidende Menschen wollen gehört werden, sie möchten Zuwendung und Verständnis. Tel 143 leistet emotionale erste Hilfe in seelischer Not. Die Dargebotene Hand hat sich in all den Jahren auf keinem Gebiet spezialisiert und trotzdem oder gerade deshalb hat sie ein Spezialangebot, nämlich über das Medium Telefon Menschen ein helfendes Gespräch anzubieten. Analoges gilt auch für das Online-Angebot (E-Mail und Einzelchat).

In den 50er Jahren ist das Telefon noch keineswegs gesellschaftlich breit anerkannt. Das Misstrauen diesem Medium gegenüber war erheblich, als der Gründer der Dargebotenen Hand, Pfarrer Kurt Scheitlin, vom Kirchenrat angefragt wurde, ob nicht

sagte man mir.»

Fast zeitgleich wird der Siegeszug des Telefons eingeläutet. Es wird zunehmend «gesellschaftsfähig». Zwei Jahre nach der Gründung der Dargebotenen Hand wird die letzte Handvermittlung in Samnau durch eine automatische Zentrale, wie sie in der übrigen Schweiz seit 1922 sukzessive in Betrieb genommen wurden, ersetzt. 1957 gibt es für durchschnittlich 75 Einwohner 10 Telefonanschlüsse. Auch auf Grund der rasanten Natel-Verbreitung stehen heute durchschnittlich jedem Einwohner mehr als zwei Anschlüsse zur Verfügung.

Im Bereich der Kommunikation gibt es noch eine andere, epochale Entwicklung. Fast zeitgleich mit dem Handy hält zu Beginn der 90er Jahre der Computer Einzug. Bald darauf ist das Internet kaum mehr aus dem Alltag wegzudenken. War es zur Zeit der Gründung noch nicht alltäglich, mit anderen überhaupt zu telefonieren, geschweige denn, ein Gespräch in einer Krise zu führen, so ist heute die Verfügbarkeit gewaltig. Menschen greifen schnell zum Hörer bzw. zum Handy. Ob die Qualität der Inhalte auch analog gestiegen ist, ist eine andere Frage. Die Alltäglichkeit eines Telefonkontaktes, die geringen Kosten, der fehlende Augenkontakt, die Gewährung der Anonymität (Verschwiegenheit, die noch durch die fehlende Telefon-Nummernerkennung unterstrichen wird) und der 24-Stunden-Betrieb bilden die «Niederschwelligkeit», das Gesprächsangebot der Dargebotenen Hand zu beanspruchen. – Diese spezielle Form der Begegnung

Das Angebot entwickelt sich

die Zürcher Stadtmission in irgend einer Weise im Sinne einer gesamtkirchlichen Aufgabe den zahlreichen suizidgefährdeten Menschen eine Hilfe anbieten könne. Er schreibt: «Mein Vorschlag, dies mit einer telefonischen Seelsorgestelle zu versuchen, wurde zunächst mit Zurückhaltung, ja mit Skepsis aufgenommen. 'Das wird in der Schweiz nicht funktionieren; der Schweizer wird kaum das Telefon benützen, wenn er seelsorgerliche Hilfe braucht',

am Telefon ermöglicht übrigens auch, dass Tabu-Themen zur Sprache kommen. – Andererseits gibt es leider auch eine Anzahl von Jux- und Störanrufen.

Gesunder Menschenverstand ist gefragt

In den Anfängen ging man davon aus, dass das Gespräch am Telefon einen Einstieg darstellt, dem dann weiter führende Begleitung und Unterstützung durch die Stadtmission folgen könnten. Sehr schnell merkte man aber, dass sich die Telefongespräche zu einem eigenständigen Angebot entwickelten.

In der ersten Zeit war Zuhören mit gesundem Menschenverstand und Lebenserfahrung gefragt. Kernsätze waren in etwa: Durch geduldiges Zuhören verstehen lernen; Raum geben, dass der Anrufende alles sagen kann, was er sagen will; sich einfühlen; der Anrufende soll sich verstanden wissen, damit er sich von der Seele reden kann, was ihn bedrückt; Atmosphäre der Wärme schaffen, die den Anrufenden leben hilft.

Die gewaltige Entwicklung in der angewandten Psychologie in den letzten 50 Jahren ist nicht spurlos am Telefon 143 vorbeigegangen. Vieles, was in den Anfängen intuitiv bei den Telefongesprächen angewandt wurde, kann heute klarer reflektiert und benannt werden. Zwei Standardwerke waren dabei prägend: W. Weber, Wege zum helfenden Gespräch,

1. Auflage, Paderborn 1988; C. R. Rogers, Die klient-bezogene Gesprächstherapie, München, 1973.

Seelsorge ganzheitlich verstanden

In den ersten Jahren war der Doppelname «Dargebotene Hand – Telefonseelsorge» geläufig. Der Begriff «Seelsorge» ist einem starken Wandel unterworfen und wird sehr unterschiedlich gebraucht. Pfarrer Claude Fuchs, der damalige Leiter, schreibt in einer Dokumentationsmappe von 1975 unter dem Titel: Image und Grundsätze der Telefonseelsorge: «Bei einem Aussenstehenden, der der Kirche mit einem wachen, kritischen Bewusstsein begegnet, mag der Begriff ‚Telefonseelsorge‘ einige Befürchtungen auslösen. Äusserungen bei einem Gesprächsanfang wie: ‚Kommen Sie mir jetzt nur ja nicht mit frommen Sprüchen!‘ zeigen die Angst, ins Schussfeld kirchlicher Beeinflussung zu geraten. Man befürchtet, moralisch gewertet zu werden und damit abgewehrt und unverstanden zu bleiben.» Im Weiteren schreibt er dann, was er unter Seelsorge versteht: «Das christliche Moment sehen wir im Versuch, mit dem Leidenden solidarisch zu sein.»

Das Leitbild der Dargebotenen Hand aus dem Jahre 2002 definiert «Seelsorge» folgendermassen: «Im Zentrum des Angebots der Dargebotenen Hand steht die Begegnung. Die Gespräche von Mensch zu Mensch sind geprägt von Offenheit, Respekt, Sympathie und Zuwendung und werden auf dem Boden eines christlich geprägten Menschenbildes geführt.

Die Dargebotene Hand leistet einen seelsorgerlichen Dienst, der von allen Menschen beansprucht werden kann. Die Anrufenden werden in keiner Art und Weise politisch oder religiös beeinflusst, die Begleitung wird ohne jede Erwartungshaltung angeboten». Dies entspricht voll und ganz der weltweiten IFOTES-Charta (International Federation of Telephone Emergency Services). - Heute gilt der Grundsatz: Nicht so sehr von Seelsorge sprechen, sondern sie ganzheitlich leben. Ein anderer Begriff dafür ist Diakonie.

Hohe Erwartungen heute

Fast wie gewünscht ist in diesem Frühjahr folgendes Buch erschienen: H. Seidlitz / D. Theiss, Ressourcenorientierte Telefonberatung, Dortmund 2007. Das Lern- und Lehrbuch ist eine sehr gut aufgearbeitete Zusammenfassung des reichen Erfahrungsschatzes, der sich in all den Jahren auch bei Tel 143 angesammelt hat. Die Autoren gehen vom Ressourcenorientierten Lösungsansatz aus. Auch das Modell der Gewaltfreien Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg ist für die Gesprächsführung hilfreich. Für ein gelingendes Gespräch ist jedoch bis heute die empathische Haltung ausschlaggebend; diese kann man nicht einfach wie eine Methode lernen, sondern nur immer wieder bewusst einnehmen.

Die Differenzierung und Spezialisierung im gesamten psychosozialen Umfeld hat einerseits massiv

zugenommen, andererseits können nicht alle Menschen aufgefangen werden. Viele von ihnen wenden sich an die Dargebotene Hand. Aufgrund ihrer bisherigen Therapieerfahrung bringen sie hohe Erwartungen an das Gespräch am Telefon mit.

Die Erwartungen haben noch wegen eines anderen Sachverhaltes zugenommen. Die steigende Zahl der Mehrfachanrufenden ist ein Spiegel der gesellschaftlichen Entwicklung. Immer mehr Menschen fallen aus dem Arbeitsbereich sowie aus ihrem sozialen Netz heraus. Durch den unantastbaren Wert der Effizienzsteigerung und Gewinnoptimierung in globaler Abhängigkeit nimmt der Druck auf die Belastbarkeit und Flexibilität des Menschen stetig zu. Die Effizienzsteigerung hat auch im Gesundheitswesen nicht Halt machen können. So werden psychisch erkrankte Menschen immer schneller aus der Klinik entlassen und sind oft mit den weniger Halt gebenden ambulanten Angeboten überfordert.

Themen verändern sich ständig

Folgende Themen kamen in den ersten Jahrzehnten zur Sprache: Allein stehende Frauen beklagen sich, sie seien nicht gleich viel wert wie verheiratete; psychisch leidende Menschen, die keine stationäre Behandlung brauchen, benötigen Unterstützung für die Arbeitswelt und beim Wohnen; Alleinstehende mittleren Alters beklagen sich über zu wenig Treffpunktmöglichkeiten und somit mangelnde Kontakte. Pfarrer Claude Fuchs schreibt in der oben er-

wählten Dokumentationsmappe: «In diesen Beispielen treten eindeutig Wunden zu Tage, an denen unsere ganze Gesellschaft krankt. Hier kann der einzelne Betroffene nicht einfach allein für sein Leiden verantwortlich gemacht werden. Die Schwierigkeit für uns, die wir in der Einzelhilfe tätig sind, ist die, dass wir über keine Verlängerung in die Sozialpolitik verfügen. Darin besteht meiner Meinung nach der Hauptmangel der Dargebotenen Hand.»

Nicht verändert haben sich in den letzten Jahren die Ursachen für die Not der Menschen. Meistens sind es existenzielle Probleme wie Einsamkeit und schwierige Beziehungen, die Menschen zu schaffen machen. Im vergangenen Jahr machten solche Anrufe 35 Prozent aus. 15 Prozent riefen an, weil sie psychisch belastet oder suizidgefährdet waren. Es folgten dann Themen wie Sexualität, Gewalt, Probleme am Arbeitsplatz oder Erwerbslosigkeit.

Am Telefon 143 sind gesellschaftliche Entwicklungen früh erkennbar. Die Rezession z.B. war vor Jahren bei den Gesprächen schon ein wichtiges Thema, als noch keine Zeitung darüber berichtete. Auffällig häufig sind zurzeit Hilferufe allein erziehender Mütter, oder von Personen, die auf Sozialhilfe oder Invalidenrente angewiesen sind. In letzter Zeit nehmen auch die Anrufe von Menschen zu, die in ambulanter oder stationärer psychiatrischer Behandlung waren oder sind. Die Anrufenden stammen aus allen sozialen Schichten. Zwei Drittel sind Frauen. Unvermindert aktuell ist seit Jahren das Alkoholproblem.

Online-Beratung

Im Jahre 2002 wird das klassische Angebot mit der Online-Beratung www.143.ch erweitert. Dieser Dienst ist speziell für Menschen, die leichter schreiben als telefonieren oder deren Beziehungs- und Erfahrungswelt durch das Internet geprägt wird. Sie können sich jetzt ihre Anliegen, Sorgen sowie Nöte im wahrsten Sinn des Wortes «von der Seele schreiben». Der Grundsatz: «Darüber reden hilft!» wird jetzt ergänzt mit: «Darüber schreiben auch!»

Angeboten wird die E-Mail-Beratung mit der Zusage, dass eingehende Anfragen innerhalb von 48 Stunden beantwortet werden. Dafür stehen sowohl der anonymisierte Zugang als auch der gewohnte E-Mail-Verkehr zur Verfügung. Hinzu kommt der ebenfalls anonyme Einzel-Chat (one to one); in diesem Chatroom stehen die Ratsuchende und die Beraterin miteinander im Kontakt.

Im Schutz der Anonymität sind auch Tabu-Themen keine Seltenheit. Vielleicht kann auf diesem Weg jemand zum ersten Mal in seinem Leben ein Problem zur Sprache bringen. Ratsuchende bestimmen für sich allein, wie viel sie von sich preisgeben möchten. Ebenso brauchen sie keine Angst vor Vereinahmung zu haben. Wenn sie dabei das nötige Verständnis sowie eine einfühlsame Akzeptanz erfahren, können sie dadurch vielleicht ermutigt werden, sich an eine spezifische Beratungsstelle oder Fachperson zu wenden. Die sowohl in den E-Mails als auch in den Chats angesprochenen Probleme sind

schwerwiegend. Mit grösserer Intensität als am Telefon kommen psychische Not und Hoffnungslosigkeit zum Ausdruck.

Die Ratsuchenden sind durchschnittlich jünger und der Anteil der Männer ist höher als beim Telefon. Den 375 Kontakten im Jahre 2003 stehen 2006 bereits knapp vier Mal mehr, nämlich 1250, gegenüber.

Hoffnung wecken

Ein kleiner Ausschnitt von Titeln von Medienbeiträgen, auch wenn JournalistInnen sie kreiert haben, zeigt, wie unterschiedlich die Dargebotene Hand über all die Jahre gesehen wurde:

- 60er Jahre: Hilfe im Zweifel am Sinn des Lebens; Hilft allen Bedrängten.
- 70er Jahre: Seelsorge über Tel 143; Ein Gesprächspartner in der Not; Telefon als Lebensfaden.
- 80er Jahre: Anschluss toleranter Menschlichkeit; Hier wird Seelennot ernst genommen.
- 90er Jahre: Viel Beratung für wenig Geld; Ihnen darf nichts Menschliches fremd sein; Das Nottelefon für alle Fälle.
- 2000 und später: Schutzengel der Neuzeit; Erste Hilfe für die Seele; Rat und Hilfe auch per Internet; Am heissen Draht für seelische Nöte.

In den Gesprächen am Telefon und in den Online-Kontakten kann manchmal Hoffnung wider alle Hoffnungslosigkeit aufkeimen. Zumeist gelingt es

nur in sehr kleinen Schritten, wieder eine Türe aufzustossen. Oder die Mitarbeitenden können Anrufer begleiten, die Bruchstellen in ihr Leben zu integrieren, die oft belastende Vergangenheit loszulassen und die Bereitschaft zur Versöhnung zu stärken, damit Visionen für die Zukunft entstehen können. Sternstunden sind, wenn es den Mitarbeitenden gelingt, die Hand auszustrecken, aus der Rat- und hilfeschuchende Menschen das nehmen können, was sie im Moment brauchen, um wieder festen Boden unter den Füßen zu bekommen.

Die freiwillig Mitarbeitenden hören einfühlsam zu; ganzheitliche Wahrnehmung ist Bedingung für eine echte Begegnung. Gefragt ist eine Kultur der Berührbarkeit, in der Nächstenliebe erfahrbar wird. Bei der Dargebotenen Hand ist ehrliche Auseinandersetzung mit sich selber notwendige Voraussetzung, um berührbar zu werden und zu bleiben.

Von der HelferIn zur ausgebildeten MitarbeiterIn

Zu Beginn sind es einzelne Aushilfen, die in Vertretung des Angestelltenteams Telefondienst übernehmen. Daraus wird im ersten Jahrzehnt ein kleiner, konstanter Helferkreis. Schon Mitte der 60er Jahre erkennt man, dass die freiwilligen Helfer auf Weiterbildung angewiesen sind, indem vier Mal pro

Ausbildungskurs. Hiermit gibt es eine eindeutige Verschiebung. Ab jetzt bürgert sich der Begriff «freiwillig Mitarbeitende» ein und ihre Zahl nimmt mit der steigenden Anruferzahl durch die Einführung der Kurznummer 143 stark zu. Anfangs der 80er Jahre gehören bereits knapp 50 Mitarbeitende zum Freiwilligenteam. Das Angestelltenteam umfasst fünf volle Stellen. Durch diese Verlagerung wird es augenfällig, dass Tel 143 ohne Freiwilligenarbeit unvorstellbar geworden ist.

In den Anfängen des Ausbildungskurses versucht man, mit Referaten und Übungen möglichst das ganze Feld der Probleme, die am Telefon zu hören sind, anzugehen. Im Laufe der Zeit ändert sich das Konzept. Man kommt immer mehr von Referaten weg und auch vom Versuch, alle möglichen Problemfelder zu überfliegen. «Dafür bekommt das Einüben einer echt seelsorgerlichen Gesprächshaltung und die Arbeit an der eigenen Person ein sehr viel stärkeres Gewicht» (Pfarrer Claude Fuchs, 1975).

Ebenfalls anfangs der 80er Jahre wird erkannt, dass Freiwilligenarbeit auf Erfahrungsaustausch und Weiterbildung angewiesen ist. Alle 14 Tage kommen die Mitarbeitenden in sechs Gruppen zusammen, die der Fallbesprechung und der Weiterbildung dienen. GruppenvertreterInnen und Angestellte zusammen bilden das sog. «Erweiterte Leitungsteam». Die Aufgabe der Begleitung der Freiwilligen bekommt im Angestelltenteam einen immer grösseren Stellenwert.

Qualifizierte Freiwilligenarbeit

Jahr ein Vortrag angeboten wird. Daneben wird ein intensiver Erfahrungsaustausch gepflegt.

Anfangs der 70er Jahre ist die Mitarbeiterschaft noch eine «überschaubare Familie». Drei hauptamtlich Angestellte versehen den Grossteil des Telefondienstes. Ihnen zur Seite stehen zwei weitere Mitarbeiter der Zürcher Stadtmission sowie ein halbes Dutzend freiwillig Mitarbeitende. Im Herbst 1973 startet der erste fast einjährige systematische

In all den Jahren hat sich die Freiwilligenarbeit bis zur heutigen qualitativ hoch stehenden Form weiter entwickelt.

Erwartungen der Freiwilligen

Freiwillige verstehen sich heute als Mitarbeitende, die über eine bestimmte Zeit unentgeltlich eine Leistung erbringen. Geprägt von der Arbeitswelt, die klare Ziele und Rahmenbedingungen fordert, erwarten die Freiwilligen verstärkt ein gutes Management im Freiwilligenumfeld: Klarer Auftrag, Planung der Arbeit, Unterstützung bei der Umsetzung und unkomplizierte Spesenabrechnung. Das Forum, die gewählte Vertretung der Freiwilligen, hat auf betrieblicher Ebene Mitspracherecht, und drei freiwillig Mitarbeitende entscheiden als Vorstandsmitglieder auf höchster Ebene mit. Die Dargebotene Hand bietet ein Betätigungsfeld, bei dem es nicht um Gewinn, Erfolg und Bewertungen geht, sondern für ethische Werte gesellschaftliche Verantwortung übernommen wird. Freiwilligenarbeit braucht ein Angestelltenteam, welches für die Gestaltung der Rahmenbedingungen zuständig ist. Das Schwergewicht liegt dabei bei der Aus- und Weiterbildung sowie der Qualitätssicherung in der Gesprächsführung. Die Motivation von Freiwilligen ist überdurchschnittlich hoch, weil sie sich zu diesem Einsatz aus sich selbst heraus und ohne äusseren Druck entschlossen haben. Wer wöchentlich einen begrenzten Dienst (5 Stunden) leistet, kommt un- verbraucht ans Telefon. Die allgemein anerkannten

Standards für Freiwilligenarbeit kommen voll umfänglich zur Anwendung ausser im Bereich des gesamthaft grösseren zeitlichen Aufwandes, welcher beim Telefon 143 abverlangt wird.

Gut ausgebildet und begleitet

Im Mittelpunkt steht die Begegnung von Mensch zu Mensch und nicht die von Therapeut zu Klient. Die langjährige Erfahrung in der Aus-, Weiterbildung und Begleitung der freiwillig Mitarbeitenden hat einen hohen Standard erreicht. Mitarbeitende der Dargebotenen Hand sind kompetent in Bezug auf ihre Aufgabe, ein einfühlsames Gespräch zu führen und in einen menschlichen und tragfähigen Kontakt zu treten. Verlangt ist ein breites Interesse für die Lebenserfahrungen, mit denen man als Gesprächspartner in Berührung kommt, und eine besondere Offenheit für den Menschen in seiner Ganzheit. Die freiwillig Mitarbeitenden entwickeln so etwas wie einen «Weitwinkel-Blick» für die Menschen in einer Krise, ein breites Sensorium, das mithilft, neben der akuten Krise den vielfältigen Hintergrund mit zu erfassen. Dies ermöglicht Nähe, eine tragfähige Beziehung von Mensch zu Mensch.

Alle Mitarbeitenden profitieren vom regen Kontakt- netz, das bei diesem Dienst untereinander geknüpft wird; die intensive Zusammenarbeit trägt dazu bei, dass sie sich von einem Team getragen wissen. Wer sich für diesen Dienst freiwillig entscheidet, bezieht zwar keinen materiellen Lohn, lernt jedoch

einiges an sozialer Kompetenz für sich und im Umgang mit seinen Mitmenschen in Familie, Freizeit und Beruf.

Grundpfeiler für die Qualitätssicherung des Gesprächsangebotes

Beim Aufnahmeverfahren in den Ausbildungskurs wird in verschiedenen Stufen geklärt, ob die Interessierten für den Dienst am Telefon geeignet sind.

Der einjährige Ausbildungskurs mit Schlussqualifikation (10 Kurstage / 38 Kursabende von je 2 Stunden, Praktika mit einer erfahrenen freiwilligen Mitarbeiterin) soll das Potential an Lebenserfahrungen und Kompetenzen, das die auszubildenden Personen bereits mitbringen, fruchtbar machen und für die spezielle Arbeit am Telefon 143 verfeinern und ergänzen.

Der Ausbildungskurs orientiert sich didaktisch an den Grundsätzen der Erwachsenenbildung. Der erste Teil beginnt mit der Klärung der eigenen Helfermotivation und der Frage, was sinnvolle Hilfe ist. Danach wird Gesprächsführung nach verschiedenen methodischen Ansätzen vertieft. Es geht darum, diese Gesprächshaltung zu üben und erfahrbar zu machen, wie ein Gesprächskontakt hilfreich werden kann. Im Laufe des Ausbildungsjahres sollen Gesprächsführungstechniken immer mehr in den Hintergrund treten und einer durch Empathie, Akzeptanz und Kongruenz geprägten Haltung Platz

machen. Im zweiten Teil geht es um die persönliche Auseinandersetzung mit den Themen Krise, Einsamkeit, Beziehung, Sexualität, Gewalt, Verlust, Trauer, Tod, Suizid, psychische und körperliche Erkrankungen und spirituell-religiöse Fragen. Zudem wird über das psychosoziale Netz des Kantons Zürich orientiert.

Nach Abschluss des Ausbildungskurses ist der Besuch der zwei Weiterbildungstage zu speziellen Themen pro Jahr verpflichtend. Mehrere «Institutionsbesuche» dienen dem Kennenlernen des psychosozialen Netzes und ermöglichen eine sinnvolle Triage. Alle freiwillig Mitarbeitenden nehmen an einer obligatorischen Fallsupervision teil, die 13 Doppelstunden pro Jahr umfasst. Die Gruppen werden durch ausgewiesene externe SupervisorInnen geleitet. Jährlich findet eine Direktsupervision (Telefonbegleitung) durch jemanden vom Leitungsteam statt; ebenso ein persönliches Standortgespräch.

Durch diese intensive Begleitung sind die Freiwilligen am Telefon 143 keine Laien, sondern qualifizierte Fachpersonen für Gesprächsführung und Krisenbegleitung.

Neue Lebensperspektiven

Gemäss einer Studie (2001) basiert Freiwilligenarbeit auf einer «Ökonomie der Aufmerksamkeit». Diese beziehe sich in erster Linie auf das Ziel der freiwilligen Tätigkeit, also auf den Umgang der Frei-

willigen mit den Menschen, denen sie sich widmen. Aufmerksamkeit sei aber auch ein Merkmal für den Umgang unter den Freiwilligen selbst.

Freiwilligenarbeit ist eine Form der Lebenshaltung, die neue, bereichernde Lebensperspektiven eröffnet und die Lebensqualität sowohl für die Mitmenschen als auch für sich selbst erhöht.

Übrigens: Wie kam die Dargebotene Hand eigentlich zu ihrem Namen?

Ein junger Geschäftsmann, der bis heute anonym bleiben konnte, brachte 1954 den Stein ins Rollen. Nachdem er in Deutschland von einem «Selbstmordtelefon» erfahren hatte, liess sich nach mehreren Stationen Pfarrer Kurt Scheitlin, Leiter der Stadtmission, davon überzeugen. Zusammen holten die beiden Männer den Migros-Gründer Gottlieb Duttweiler mit ins Boot. Die beiden Geschäftsleute sicherten Pfarrer Scheitlin die Finanzierung für die ersten beiden Jahre des Seelsorgetelefons zu. «Die Sache kam sofort in Ordnung als Gottlieb Duttweiler sagte: «Und jetzt müssen wir dem Kind noch einen Namen geben». Nach einigem Hin und Her streckte er uns über den Tisch seine offene Hand entgegen mit der Bemerkung, «was meinen Sie zu der ‚Dargebotenen Hand‘?», so schreibt der junge Geschäftsmann einige Jahre später.

Die freiwillig Mitarbeitenden unterzeichnen ihre Erlebnisberichte mit dem Telefonnamen. Damit ist ihr Persönlichkeitsschutz gewährleistet.

Motiviert

1997 habe ich den einjährigen Kurs bei der Dargebotenen Hand absolviert. Seither arbeite ich regelmässig am Telefon und seit der Einführung 2002 ebenfalls in der Onlineberatung. Ausgebildet im kaufmännischen Bereich, interessierten mich schon immer die menschlichen Kontakte, welche ich durch meine eigenen drei Kinder voll ausschöpfen konnte. Beim Telefondienst richtet sich meine Aufmerksamkeit speziell auf die Stimme. Sie verrät mir oft, in was für einer Lage der Ratsuchende ist, und so versuche ich mich in seine Lage zu verset-

die Sorgen und Nöte mit grösserer Intensität zum Ausdruck gebracht werden als am Telefon. Der E-Mail Dienst ist für mich eine grosse, aber auch befriedigende Herausforderung. Dabei spüre ich deutlich, dass das Niederschreiben der Probleme bereits ein Teil der Lösung ist. Anders verhält es sich beim Chatten, wo ich, ähnlich wie beim Telefon, unmittelbar kommunizieren kann. Bei einem Missverständnis habe ich sofort die Möglichkeit, dies zu klären, was beim Mailen unmöglich ist.

Dominique

Nachtdienst I

Der Nachtdienst ist für mich immer etwas Besonderes. Die Ruhe in den Büros, die nur durch das Läuten des Telefons unterbrochen wird, breitet sich auch in mir aus und lässt zu, dass ich bei mir bin. Das ist wichtig für meine Arbeit, denn nur so kann ich mitfühlend und ganz präsent sein. Die Dunkelheit ist auch bei den Anrufenden spürbar, alles erscheint schwerer, unlösbarer, aussichtsloser. Der Tod rückt näher, die Einsamkeit verstärkt sich, die Flucht in Alkohol und Drogen nimmt zu, Suizidgedanken kommen auf, alte Wunden werden aufgerissen, Beziehungsprobleme drehen sich im Kreise, Sinnfragen gehen nicht mehr aus dem Kopf, Ängste und Gespenster erscheinen. Und das ist nur die Spitze des Eisberges... Ich muss mir immer wieder bewusst werden, dass schnelle Lösungen fast unmöglich sind, weil die Probleme meistens seit längerer Zeit bestehen. Doch ich kann den Anrufenden

zen. Besonders schön ist es jeweils, wenn es mir gelingt, den Anrufenden deutlich hörbar in eine bessere Stimmung zu bringen.

Schwieriger ist es bei der Beratung per E-Mail, wo ich keine Stimme höre, und lediglich das geschriebene Wort vor mir steht. Manchmal sind es nur wenige Sätze, oft aber ein oder zwei Seiten lange Mails. Da ich keine Möglichkeit habe zurückzufragen, ist es nicht einfach zu antworten, vor allem da

mit viel Empathie zuhören, ihnen Zeit und Erfahrung schenken und am Ende nur hoffen, dass die Dunkelheit etwas von ihrem Schrecken verloren hat und vielleicht ein kleiner Lichtschimmer durchgedrungen ist.

Luzia

Nachtdienst II

Noch nie war mir der Nachtdienst so schwer gefallen wie an diesem Abend im Mai 2005. Ich hockte an diesem Abend vor dem Fernseher und fieberte mit dem FC Liverpool. Eben hatte Smicer die Reds mit einem Weitschuss auf 3:2 herangebracht, nachdem Milan bei Halbzeit noch 3:0 geführt hatte. Konnte die Mannschaft, für die mein Herz schlug, dieses Finalspiel noch wenden? Es war 22 Uhr, und ich musste mich losreissen, so weh es auch tat, denn um 23 Uhr begann mein Nachtdienst. Natürlich harderte ich während der kurzen Zugfahrt mit meinem Schicksal.

Das änderte sich, als ich das Haus im Niederdorf betrat. Während des kurzen Gangs durchs Treppenhaus überkam mich die gewohnte Empfindung: Ich gehe durch eine Art Schleuse und betrete durch die Eingangstür zu den Telefonbüros eine andere Welt. Jedesmal mache ich diesen Schritt ganz bewusst. Ich wechsele von einem Lebensbezirk in einen anderen. Der Alltagskram bleibt zurück; ich bin bereit für die Anrufe, ich bin bereit für die Frauen und Männer, die in dieser Nacht ein Gespräch nötig haben...

Hansruedi

Wechselnde Inhalte

Danke, sagt sie, sie haben mir geholfen.
Ich konnte ja nicht, so spät in der Nacht, noch meine Freundin anrufen.
Obwohl, vielleicht hätte ich es gekonnt.
Aber irgendwie war es in diesem Moment einfacher mit Ihnen zu reden.
Und nein, gelöst ist es nicht, mein Problem.
Aber ich glaube,
Sie haben verstanden,
denn irgendwie ist mir leichter im Moment.

Auch mir ist leicht
und fast nach Staunen zumute.
Denn dass ich für Gefühle und Gedanken Worte finde,
die nach langer Reise durch Kabel, Apparaturen und Ohren
sich in Seelenwinkel schmiegen
ist für mich mehr Wunder als Selbstverständlichkeit.

Sie sind unfähig, verdammt nochmal, warum tun Sie nichts?
Ohnmacht, Verzweiflung und Wut quellen aus dem Telefon,
tropfen vom Hörer auf meine Schultern und von dort auf den Fussboden.
Grüngiftigstachlig eklige Wesen in beängstigender Zahl.
Vorsichtig versuche ich, mich ihnen zu nähern, sie in ihrer Art zu begreifen.
Und wenigstens mein Ohr zu schützen.

Dramatisch tönt die Kinderstimme, und irgendwie überspannt verdächtig das Getuschel im Hintergrund. Schallendes Gelächter und aufgelegt.

Eine lange Nacht

In einer Nacht rief ein junger Mann an, der mir mitteilte, dass er mit seinem Leben abgeschlossen habe und diesem heute Nacht ein Ende setzen werde. Sein Wunsch war es, noch mit einem Menschen zu sprechen, seine Geschichte jemandem anzuvertrauen, sich auch von einem Menschen und nicht nur von seinem Leben zu verabschieden. Sein Entschluss stand fest, das musste ich im Laufe des langen Gesprächs schmerzlich erkennen. Er hatte bereits die Wohnung gekündigt, die Zeitungen abbestellt, die Rechnungen bezahlt und seinen Eltern einen Brief hinterlassen. So war ich vielleicht der letzte Mensch, dem sich dieser Mann anvertraute. Beide wussten wir vorher nichts voneinander, wussten nicht, an welchem Ort in welchem Zimmer wir saßen. Nur seine Geschichte stand da, herausgenommen aus einem turbulenten Dasein. Im Laufe des Gesprächs entstand jedoch eine grosse Vertrautheit, wie ich sie kaum je erlebte, eine Tiefe, die sich bis zum Kern des Menschseins vortastete. So erkannte ich, wie alles andere verblasst vor einem so grossen Geschehen wie dem Versuch eines Menschen, Abschied zu nehmen von seiner irdischen Geschichte.

Martina

Auf dem Weg I

ich sitze im zug
zum dienst.

Hedi

ich bereite mich vor
auf die kommenden fünf stunden.
meine gedanken dösen mich hin
sinken und
tauchen hinab
in die bedürfnisse
ins leben
in den sinn.
ich merke
wie die welt um mich sich schliesst
und wie
mein herz sich öffnet.

ich lasse den alltag hinter mir
bin neugierig auf den alltag der anrufenden
auf deren besondere situation.

bin ich gewachsen
kann ich erfassen
aushalten?
find' ich
die worte die bilder
des teilens?

meine welt reduziert sich
zum kern.

Pius

Auf dem Weg II

ich sitze im zug vom dienst
nach hause.

betroffen vibriert
sinnig
das teilen vervielfacht
die bilder hallen und hellen
die worte haften und heften.

waren's die richtigen
hab ich die besonderen situationen erfasst
hab ich den kern getroffen?

und auch
genugtuung
wärme
freude
am ende wohl
liebe.

meine gedanken kehren wieder
vermehrt in den kopf zurück.
in den alltag.
die oberfläche der welt öffnet sich neu.
ich bin zu hause.

Reden hilft – schreiben auch!

Schon während der Ausbildungszeit vor fünf Jahren spürte ich, wie wichtig es ist, die Menschen am Telefon einfach einmal reden zu lassen. Die grosse Versuchung ist immer wieder zu meinen, eine Lösung anbieten zu müssen. Dabei geht es vielmehr darum, mit ganzem Herzen zuzuhören, zu schweigen, Anteil an Leid und manchmal auch an Freud zu nehmen. Die Stimme am Ohr verrät relativ schnell, in welcher Verfassung sich der anrufende Mensch befindet. Ist er wütend oder traurig, verzweifelt oder angsterfüllt, resigniert oder gar lebensmüde? Das Telefon trägt viel dazu bei, eine grosse Nähe und Vertrautheit entstehen zu lassen. Das Wissen um die eigene Verletzlichkeit und Grenzen hilft, offen zu sein, sich einzufühlen, Spannungen auszuhalten und dem Du etwas zuzutrauen.

Es gibt Menschen, die können nur im angetrunkenen Zustand anrufen, ...oder gar nicht. Für die vielen Ratsuchenden, die über ihre Probleme nicht sprechen können und wollen, wurde der Online-Dienst eingerichtet. Die grosse Anonymität, wo weder Geschlecht noch Alter wahrnehmbar sind, wirkt enthemmend und wird vor allem von jüngeren Leuten und Männern geschätzt. Die Mails sind kurz oder lang und meistens sehr intensiv und berührend. Auch hier gilt es, nicht einfach nur nützliche Adressen zu vermitteln, sondern zu versuchen, die Selbsthilfemöglichkeiten von Ratsuchenden zu entdecken und zu fördern.

Pius

Sophie

Hören, zuhören

Hören, zuhören, kennen lernen – alles, was man nicht sieht. Am Telefon kommt's: Das, was man jeden Tag, jede Stunde, vielleicht manche Jahre hinunterdrücken musste in der Seele.

Ich habe ein anderes Bild von Zürich bekommen. Und das ist gut. Ich bin dankbar für beides: Das Schöne, die Kraft, den Erfolg... und für den Hintergrund, der eben auch da ist, der uns den Spiegel vorhält, der immer wieder an die Oberfläche drängt und uns zum Hinsehen zwingt. Diese Spannung zwischen Verzweiflung und Glück hält am Leben: Man muss! Aber man kann auch, sehr oft jedenfalls. Und manchmal eben doch nicht mehr. Man ist am Ende. Dann kommt das grosse Warum – und es gibt keine Antwort. «Dein Wille geschehe!» – «Ja, kennen Sie das?» «Was soll das?» Eben das, was wir nicht erklären können, das ist da drin. Das Wissen, dass wir es nicht im Griff haben und, dass gerade das auch Sinn macht, uns weiter führt und vielleicht manches verändert. Und was sich geändert hat, sehen wir oft erst nach Jahren.

Beat

Schicksale berühren mich

In einer schweren Lebenskrise hatte ich das Gespräch als sinnvoll und hilfreich erlebt. Es hatte eine neue Sicht ermöglicht, mir Mut gemacht und geholfen, aus dem Loch herauszukommen. Etwas von dieser Erfahrung wollte ich weitergeben.

Seit 12 Jahren bin ich nun dabei und habe in dieser Zeit viele Gespräche geführt, ganz unterschiedliche, auch immer wieder solche, in denen sich eine Tür öffnet. Es gibt Dienste, in denen ein Gespräch das andere ablöst, fast ohne Atempause. Sich immer wieder in so rascher Folge neu auf Menschen und ihre Geschichten einzulassen, ist nicht ganz einfach. Meist gehe ich sehr nachdenklich nach Hause – vieles klingt in mir nach. Ich bin berührt und beeindruckt von den vielfältigen Schicksalen und Lebenswegen und den Möglichkeiten jedes einzelnen Menschen, seinen Weg zu gehen. Und ich bin dankbar für das Vertrauen, das mir die Anrufenden entgegenbringen. Die Gespräche mit ihnen sind inzwischen auch Teil meines Lebens.

Julia

Die Ratsuchenden wurden eigens angefragt, ob sie mit Zusicherung der Anonymität für die Festschrift einen Erlebnisbericht verfassen würden.

Selbstvertrauen wieder gefunden

Konfrontiert mit der Situation der plötzlich verlassenen Ehefrau, fühlte ich nicht nur den kaum erträglichen Schmerz des Alleinseins, sondern befand mich in steter Anspannung und panischen Ängsten. Kam ich von der Arbeit heim, rannte ich zum Telefon und war so im Kontakt mit «draussen». Bald aber wagte ich nicht mehr meine Freunde ständig mit den gleichen Sorgen zu belasten und wählte eines Tages in grösster seelischer Not Tel 143. Vergessen waren meine früheren Vorurteile; ich traf auf Gesprächspartnerinnen und -partner mit grossem Einfühlungsvermögen und bewundernswerter

angenommen, auch Erziehungs-, Lebens- und Scheidungsfragen angebracht und sage heute dem ganzen Team Danke für die grossartige, persönliche Hilfe, die sie alle bei Tag und Nacht leisten! Zum Jubiläum gratuliere ich Ihnen allen und wünsche vielen Menschen, dass sie in Notsituationen ohne Hemmungen die Gesprächsmöglichkeiten mit Tel 143 suchen.

U.R.

Hilfe in der Not

Vor ca. 1 1/2 Jahren überwand ich – in einem seelischen Tief – meine Hemmungen und wählte die Nr. 143. Ich befürchtete, meine Probleme und Sorgen seien zu geringfügig, da es nicht gerade um Leben und Tod ging. Aber ich war in einer für mich sehr schwierigen und auch depressiven Phase. Ich hatte im zwischenmenschlichen Bereich grosse Mühe. Ich konnte mich gegenüber den Ansprüchen meiner Mitmenschen nicht abgrenzen. Ich fühlte mich oft ausgenutzt und bevormundet, so dass ich selber beinahe «verloren ging». Im Freundeskreis wurde ich schnell «abgefertigt» und fühlte mich nicht verstanden. Nicht so bei der Dargebotenen Hand. Hier wird ein Mensch mit jeder Sorge, jedem Problem ernst genommen und fühlt sich angenommen. Durch den regelmässigen Austausch komme ich Schritt für Schritt immer besser voran. Ich bekomme Unterstützung, die es mir ermöglicht, wirklich auch an mir zu arbeiten. Ich bin sehr dankbar für diese wertvollen Gespräche. Ich möchte auch anderen Menschen raten, bei Kummer und Sorgen Tel

Erlebnisberichte von Ratsuchenden

Lebenstüchtigkeit, Menschen die Anteil nahmen und mir behilflich waren aus meiner Verzweiflung herauszufinden und wieder etwas Selbstvertrauen zu entwickeln.

Mit der Zeit kannte ich auch verschiedene Mitarbeitende an ihrer Stimme oder sie erkannten meine Stimme. Das gab mir Halt und ein Gefühl von Vertrautheit und Zugehörigkeit. Ich habe die Hilfe der Dargebotenen Hand über mehrere Jahre dankbar

143 zu wählen. Hier wird man verstanden und es wird nicht gewertet.

Durchatmen können

Letzte Woche hat es mir wirklich «ausgehängt». Ich rief die Dargebotene Hand an. Eine freundliche Frauenstimme meldete sich. «Man muss einfach manchmal reden», sagte ich. Ich redete wie ein Buch über das, was mir heute Ungerechtes widerfahren ist. Die Frau war auch so ziemlich meiner Meinung. Als ich endlich «aufhörte», fragte mich die freundliche Stimme, wie ich denn nun den Abend verbringen würde? Wie wäre es mit frischer Luft? Ich würde Musik hören, antwortete ich ihr. Ja, frische Luft, das war das Stichwort! Musik auflegen – Vivaldi – Violinen –! Weit öffnete ich das Fenster – atmete tief ein und aus und erfreute mich der frohen Musik. Während ich so tief durchatmete, stieg plötzlich der Wunsch auf, Gott zu danken: Fürs Ein- und Ausatmen, für die grünen hohen Tannenbäume, welche sich zur Musik im Wind wiegten, für mein Augenlicht, für mein Gehör und für mehr und mehr. Der riesenhafte, schwarze Elefant hatte durch die positiven Dankesbilder, welche durch die frische Luft entstanden, seine Existenz eingebüsst und verschwand winzig klein und jämmerlich am Horizont. Die innere Ruhe konnte so in mein armes Herz zurückkehren.

Fühle mich angenommen

R.K. Wenn ich telefoniere, tut es mir gut, dass ich spüre, dass sich jemand wirklich Zeit für mich nimmt. Die Menschen am Telefon 143 geben mir das Gefühl, keine Last für sie zu sein, sondern haben mir auch schon gesagt, dass sie gerne mit mir sprechen. Es tut mir gut, dass sie mir Hoffnung geben, wenn ich sie selbst kaum mehr spüre. Ich fühle mich angenommen, wenn es mir schlecht geht, wenn ich mich depressiv, ängstlich und energielos fühle. Ich weiss auch, dass ich nichts leisten muss. Es tut mir gut, ihre Ehrlichkeit und Offenheit zu spüren und mich angenommen zu fühlen – auch wenn wir in unterschiedlichen Lebenslagen sind. So merke ich, dass da wirklich ein Mensch hinter der Stimme am Telefon 143 steckt. Ich bin schon so viele Mal froh gewesen, dass ich anrufen konnte. Es hat mir geholfen zu erfahren, dass ich nicht alleine bin mit meinem Problem; dass es da jemanden gibt, der mir ein bisschen abnimmt von meiner Last. Es hilft mir immer wieder zu wissen, dass es einen Ort gibt, den ich jederzeit anrufen kann.

S. L.

Gespräche befreien mich

In einer sehr belasteten Lebensphase, wo ich mich auch relativ einsam fühlte, bin ich auf die Dargebotene Hand gestossen, als ich mich bei der Auskunft erkundigte, ob ein Telefondienst in dieser Richtung angeboten wird. Ich finde es sehr lobenswert, dass die Mitarbeitenden dort freiwillig tätig sind. Das An-

gebot von Tel 143 ist sehr wertvoll, denn es gibt doch immer wieder Perioden im Leben, wo man niemanden findet, dem man sich anvertrauen will oder kann. In solchen Engpässen mag es für manche Leute von Vorteil sein, sich anonym äussern zu können. Familienangehörige sind oft ebenfalls mit der Situation belastet.

Die Mitarbeitenden der Dargebotenen Hand sind sehr engagiert, nehmen einen ernst, hören einem intensiv zu, geben Impulse und man diskutiert gemeinsam Lösungsansätze. Man merkt, dass professionell gearbeitet wird, denn meistens sind es Menschen mit einer grossen Lebenserfahrung und einem guten Einfühlungsvermögen. Man muss keine Angst haben sich zu öffnen, denn es sind Leute, die immer viel Verständnis und Geduld aufbringen.

Ich fühle mich nach solchen Gesprächen immer befreit, entlastet, aufgestellt und habe oft eine neue Idee im Kopf, um meine Perspektive zu verbessern.

U. A.

Telefonbegleitung als Lebenshilfe

Meine erste Begegnung mit der Dargebotenen Hand liegt eine geraume Zeit zurück. Ich sass zu Hause in meiner Wohnung. Seit einigen Monaten war ich aus mir völlig unklaren und undefinierbaren Gründen in eine Lebenskrise geraten. Mein Vertrauensarzt war nicht zu erreichen (wie immer). Ich suchte dringend nach einer Anlaufstelle, mit der ich meine akuten Fragen besprechen konnte.

Im Telefonbuch blättern sties ich auf die Nr. 143. Etwas zögernd stellte ich mit der mir angeborenen

Neugier diese Nummer zum ersten Mal in meinem Leben ein. Eine freundliche Stimme kam mir entgegen und sagte «Die Dargebotene Hand». Ich schilderte meine Situation und fragte, ob ich weiter sprechen könne. «Selbstverständlich», hiess es am andern Ende.

Ein «Selbstverständlich», das ich über einen Zeitraum, der viel länger dauerte, als ich je mir vorgestellt hatte, als ein Markenzeichen der seelsorgerischen Institution, in Form von anonymer Telefonbegleitung mit Dankbarkeit bei Tag und bei Nacht, ob um 6 Uhr früh, um Mitternacht oder in schlaflosen Nächten um drei Uhr morgens erleben durfte.

J.V.

Verständnis finden – Gedanken ordnen

Unser Familienglück war perfekt. Das dritte und jüngste Kind war gerade drei Monate alt; da starb mein Mann plötzlich an einer schweren Krankheit. Ich hatte riesig Angst um meine Zukunft, aber auch um die der Kinder, weil sie ohne Vater aufwachsen müssen und ich allein verantwortlich bin für sie. Meine Gedanken drehten und drehten. Ich sah keinen Ausweg mehr, bis mir Tel 143 eingefallen ist. Sie haben mir aktiv zugehört. Sie zeigten mir sehr viel Verständnis, haben Anteil genommen an meinem Schicksal und mich über die Durststrecke hindurch getragen. Gleichzeitig konnte sie mir aber auch sachlich erklären, was der nächste mögliche Schritt für mich sein könnte. Ich habe externe Unterstützung in Anspruch genommen, obwohl ich in einem intakten Freundes- und Bekanntenkreis lebe.

In guten Tagen stellt man sich vor, dass Freunde auch in schwierigen Zeiten zu einem stehen. Das taten sie auch, aber ich hatte den Eindruck, ich müsse vor ihnen stark sein, weil sie ja auch um meinen Mann trauerten. Bei den Gesprächen mit der Dargebotenen Hand musste ich nicht stark sein; ich konnte dort auch die unmöglichsten Gedanken und die dunkelsten Gefühle ansprechen. Ich habe in der schwierigsten Zeit jeden Abend bei Tel 143 angerufen. Ich habe das gebraucht. Auch heute noch nutze ich das Angebot der Dargebotenen Hand, allerdings die Onlineberatung; meistens kommen die dunklen Gedanken nachts, wenn die Kinder schlafen. Und da hilft es, wenn ich schreibend meinen Wirrwar im Kopf und im Herzen ordnen kann. Das ist für mich lebensrettend, wenn ich nachts meine Gedanken jemandem mitteilen kann.

R.B.

Probleme mit anderen wälzen

Den schönen Kontakt mit der Dargebotenen Hand schätze ich sehr. Da ich oft alleine bin und Probleme alleine wälzen muss, hole ich gerne die Meinung von anderen ein. Ich bin nach den Gesprächen mit den Mitarbeitenden beim Tel 143 beruhigt und habe vielfach die Bestätigung, richtig gehandelt zu haben.

Ich bin sehr froh, – ich denke, viele andere auch, – dass es eine solche Institution gibt. Den 24-Stun-

den-Betrieb schätze ich sehr. Die Mitarbeitenden sind sehr nett und zuvorkommend. Sie haben Einfühlungsvermögen und nehmen sich Zeit. Wer hat heute noch Zeit?

H.H.

Zuhören ist wichtig

Ich finde Ihre Institution sehr hilfreich für Menschen, die einen Gesprächspartner suchen, aus welchem Grund auch immer.

In der heutigen Zeit, in der jeder nur mit sich selbst beschäftigt ist und keiner mehr dem Anderen zuhört, ist Ihre Organisation wichtiger denn je.

C.J.

Einziges Anlaufstelle

Ich habe seit Jahren immer wieder in Krisensituationen bei Tel 143 angerufen. Leider sind diese Krisen immer wieder mal vorgekommen und oft war die Dargebotene Hand meine erste, manchmal auch meine einzige Anlaufstelle. Sei dies mitten in der Nacht oder tagsüber, dieses offene Ohr hat mir oft nur schon durch das Zuhören geholfen.

S.J.