

## LEITBILD

---

### 1. Wer ist die Dargebotene Hand?

Der Verein die Dargebotene Hand Zürich (DH) hat zum Ziel, Rat und Hilfe suchenden Menschen zu jeder Zeit niederschwellig ein helfendes Gespräch anzubieten und baut diese Dienstleistung aus Überzeugung auf Freiwilligenarbeit auf.

Er unterhält statutengemäss eine Telefonseelsorge-Stelle im Sinne der Richtlinien des Internationalen Verbandes für Telefonseelsorge (IFOTES) und ist Mitglied des Schweizerischen Verbandes der Dargebotenen Hand.

Die DH wurde 1957 von der Stadtmission Zürich gegründet. Anfänglich von der Evangelischen Gesellschaft und von der Reformierten Landeskirche finanziert, stiess 1977 die katholische Kirche dazu. 1981 wurde als juristischer Träger ein eigener Verein gegründet. Die folgenden Institutionen bilden die ideelle und finanzielle Trägerschaft: Die evangelische Gesellschaft des Kantons Zürich, die evang.-ref. Landeskirche des Kantons Zürich, die röm.-kath. Zentralkommission, der Verband der evang.-ref. Kirchgemeinden der Stadt Zürich und der Verband der röm.-kath. Kirchgemeinden der Stadt Zürich.

Die Telefonnummer 143 ist eine offiziell anerkannte Notrufnummer. Die DH ist Teil der psycho-sozialen Grundversorgung. Mit ihrem seelsorgerlichen Auftrag nimmt sie innerhalb des Sozialwesens einen spezifischen Platz ein. Sie strebt die Zusammenarbeit mit anderen sozialen Institutionen an.

### 2. Was bietet die Dargebotene Hand?

Die DH ist für ein Telefongespräch an 24 Stunden am Tag und an 365 Tagen im Jahr anonym, verschwiegen und kostenlos erreichbar; die Anrufenden bezahlen lediglich die Telefon-Grundtaxe.

Neben Gesprächen am Telefon werden in besonderen Krisensituationen in der persönlichen Begegnung Beratung und Begleitung (ebenfalls kostenlos) angeboten.

Das geographische Tätigkeitsgebiet wird mit dem Schweizerischen Verband abgesprochen und umfasst die Bezirke Affoltern, Bülach, Dielsdorf, Dietikon, Hinwil, Horgen, Meilen, Pfäffikon, Uster und Zürich Stadt sowie Ausserschwyz und Gasterland und See des Kantons St. Gallen.

### 3. Die Grundwerte der Dargebotenen Hand

Im Zentrum des Angebots 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 DH 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.

Qualifizierte freiwillige Mitarbeitende und Angestellte leisten in partnerschaftlicher Zusammenarbeit den Dienst bei der DH.

Durch die grosse Anzahl von Freiwilligen kommt ein reiches Potential an Lebenserfahrung zum Tragen, welches den Anrufenden zugute kommt. Der zeitlich begrenzte Einsatz der Freiwilligen bringt es mit sich, dass diese jeweils mit grosser Präsenz auf die Anrufenden eingehen können.

Die Gesprächspsychotherapie bildet die methodische Grundlage für die Gesprächsführung am Telefon. Zum „aktiven Zuhören“ gehören als Grundpfeiler Empathie, Akzeptanz und Kongruenz sowie klare Strukturen.

#### **4. Wie wird der Auftrag ausgeführt?**

Die Freiwilligen leisten in erster Linie Telefondienst.

Sie werden im Hinblick auf ihre Aufgabe sorgfältig ausgewählt und durchlaufen eine einjährige Grundausbildung in methodischer Gesprächsführung. Zusammen mit ihrer Lebenserfahrung erreichen sie dadurch eine fachliche Qualifikation für ihre anspruchsvolle Aufgabe.

Während der Zeit ihrer Tätigkeit werden sie durch persönliche Gespräche, Telefonbegleitung und Standortgespräch mit dem Leitungsteam sowie durch Weiterbildung und Gruppensupervision begleitet.

Es wird darauf geachtet, dass die Fähigkeiten und die fachlichen Kompetenzen der freiwilligen Mitarbeitenden so weit als möglich einbezogen werden.

Die Freiwilligen arbeiten ohne Entlohnung, erhalten jedoch eine Spesenentschädigung.

Die DH orientiert sich am Schweizerischen Sozialzeitausweis und setzt ihn ein.

Die Angestellten sind verantwortlich für die Auswahl, die Ausbildung und Begleitung der Freiwilligen und die Betriebsorganisation. Auch sie stehen in direktem Kontakt zu den Hilfe suchenden Menschen, sowohl beim Telefondienst als auch in der persönlichen Begegnung in akuten oder andauernden Krisen. Sie vernetzen die Stelle im sozialen Gefüge vor Ort und auf der nationalen Ebene des Verbandes und sind für die Öffentlichkeitsarbeit verantwortlich.

Alle Mitarbeitenden unterstehen der seelsorgerlichen Schweigepflicht.

Wie bereits bei den Freiwilligen wird auf der Ebene der Träger und Angestellten ein Qualitätsmanagement entwickelt, in das eine Aussensicht einbezogen wird.

#### **5. Wie wird die Dargebotene Hand finanziert?**

Die DH wird durch Trägerbeiträge, Spenden von Privaten, Firmen, Institutionen und Kirchgemeinden sowie Legaten finanziert. Die Mittel werden verantwortungsvoll und effizient eingesetzt. Der Betrieb wird nach geltenden betriebswirtschaftlichen Richtlinien geführt. Die DH ist von der ZEWO als gemeinnützige Institution anerkannt.

#### **6. Wie sieht der Blick in die Zukunft aus?**

Das gesamte Angebot der DH wird periodisch überprüft und auf die Bedürfnisse der Hilfe suchenden Menschen abgestimmt. Gesellschaftliche Strömungen werden mit wacher Offenheit berücksichtigt; neue Kommunikationsmittel (wie z.B. Internet) werden sinnvoll integriert.

Es wird auch überprüft, ob DH-Know-how (wie z.B. Gesprächsführung und Erfahrungen in der Freiwilligenarbeit) anderen Kreisen in geeigneter Form zugänglich gemacht werden kann.