

## Medienmitteilung vom 4. Februar 2019

### 2018 gab es deutlich mehr Anrufe ans Schweizer Sorgentelefon Bei Tel 143 läutete es eine Viertelmillion mal

Die zwölf Regionalstellen der Dargebotenen Hand verzeichneten 2018 insgesamt 241'359 Anrufe. Das waren 8,6 Prozent mehr als im Vorjahr. Einen zweistelligen Zuwachs gab's bei der Onlineberatung. Die Zahlen zeigen, dass die rund 640 Freiwilligen von Tel 143 in der ganzen Schweiz ein weiter wachsendes Bedürfnis abdecken.

Die Mitarbeitenden haben im letzten Jahr 174'217 Gespräche geführt, 8,2 Prozent mehr als 2017. Besonders stark war die Zunahme mit plus 12 Prozent bei den sieben Stellen der Deutschschweiz, wo teilweise die Kapazitäten erhöht wurden. Diese Erfahrung zeigt: Wenn die Dargebotene Hand mehr anbietet, dann wird das auch genutzt.

Die grosse Differenz zwischen Gesprächen und Anrufen erklärt sich so, dass bei starker Nachfrage nicht alle Gespräche entgegengenommen werden können und Anrufende getröstet werden müssen. Rund 42'000 Anrufe mussten daher auf später verschoben werden.

#### Psychische Leiden ganz vorne

Leicht rückläufig waren 2018 die Anrufe von Männern (31,6 Prozent, im Vorjahr 33,2 Prozent). Seit jeher suchen bei Tel 143 rund doppelt so viele Frauen Unterstützung als Männer. Das Verhältnis von einem zu zwei Dritteln ist ziemlich konstant. Erneut bestätigen die Zahlen, dass der überwiegende Anteil aus Anrufenden mittleren und höheren Alters besteht. Weniger als ein Prozent waren unter 18- rund ein Fünftel über 65-jährig.

Gegen 80 Prozent der Gespräche wurden mit Menschen geführt, die wiederholt anriefen. Mit über einem Viertel aller Anrufe (25,8 Prozent) dominierten bei den Gesprächsthemen erneut die Psychischen Leiden, gefolgt von „Hilfe bei der Bewältigung des Alltags“ (22,1 Prozent). Bei gut 17 Prozent der Gespräche ging es um Beziehungsthemen und bei gut 10 Prozent war die Einsamkeit ein wichtiger Grund für den Anruf, die jedoch unausgesprochen bei vielen Anrufen mitschwingt.

#### Chat immer wichtiger

Die Zahl der Onlinekontakte stieg 2018 um 11,8 Prozent auf 6884. Diese teilen sich in gegen zwei Drittel Chat und ein gutes Drittel Mail-Kontakte. Die Nachfrage nach Chats hat in den letzten Jahren stetig zugenommen, weshalb das Angebot weiter ausgebaut wird. Erneut bestätigte sich, dass die Onlineberatung von einem deutlich jüngeren Publikum genutzt wird. Nur rund 10 Prozent der Nutzerinnen und Nutzer waren über 40. Und bei den Gesprächsthemen war augenfällig, dass das Thema Suizidalität mit rund 7 Prozent aller Kontakte bei der Onlineberatung deutlich wichtiger war als am Telefon (1,4 Pro-

zent). Das entspricht der langjährigen Erfahrung, dass stigmatisierte Themen bei der noch anonymen Onlineberatung häufiger vorkommen.

### **Kooperationsprojekt mit Sponsor Swisscom**

Seit Jahren ist Swisscom Hauptsponsor des Schweizerischen Verbandes von Tel 143 und unterstützt die Dachorganisation der 12 Regionalstellen der Dargebotenen Hand mit Sachleistungen und einem jährlichen finanziellen Beitrag. Swisscom engagiert sich auch seit vielen Jahren für eine gesunde und selbstverantwortliche Mediennutzung unserer Jugend. Nicht wenige Eltern sind aber mit der Medienerziehung zuhause überfordert. Aus diesem Grund starten Swisscom und Tel 143 im Frühjahr eine Zusammenarbeit zur Unterstützung von Eltern in diesen Fragen. Sie erhalten bei Tel 143 ein offenes Ohr und eine erste Orientierung - nach dem Motto: „Wenn Du Probleme hast mit der Medienerziehung - rufe Tel 143 an“.

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 über 600 gut ausgebildete und professionell betreute ehrenamtlich tätige Frauen und Männer am Werk. Tel 143 ist für alle Menschen in der Schweiz und im Fürstentum Liechtenstein die schnell und unkompliziert erreichbare Anlaufstelle für eine emotionale Erste Hilfe. Das Angebot ist kostenlos, 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)