

Jahresbericht 2016



Die Dargebotene Hand Zürich
Telefon 143
www.143.ch





**Männer leiden oft lange vor sich hin.
Oft so lange, bis ein Tropfen das Fass zum Überlaufen bringt.**

Begegnung im Dialog

von
Bruno Hohl,
Präsident

Dieter Burckhardt hat seinen letzten Beitrag zum Jahresbericht 2015 mit der Bemerkung eingeleitet, dass sein Nachfolger auf hochmotivierte, bestens ausgebildete freiwillig Mitarbeitende und auf ein sehr gutes, optimal eingespieltes Angestelltenteam treffen wird. Das bestätige ich, der ich an der Mitgliederversammlung 2016 mit einem grossen Vorschuss an Vertrauen gewählt worden bin, sehr überzeugt. An den Anfang stelle ich deshalb sehr gerne meinen herzlichen Dank an die freiwillig Mitarbeitenden, an das Angestelltenteam und die Verantwortlichen der Institutionen, die durch ihre finanziellen Beiträge die Arbeit der Dargebotenen Hand erst ermöglichen. In meinen Dank schliesse ich aber auch die Mitglieder des Patronatskomitees sowie des Vorstandes ein, die mit ihrem Einsatz für die Vision von Tel 143 stehen, die Geschicke der Organisation lenken und verantworten. Ein besonders herzlicher Dank gilt Dieter Burckhardt für die Jahre seines Engagements als freiwilliger Mitarbeiter und als langjähriger Vereinspräsidenten der Dargebotenen Hand Zürich.

Welches sind die zukünftigen Anforderungen für Tel 143? Dieter Burckhard betonte in seinem letzten Bericht, dass zum einen die Beratungsangebote per Telefon und im Internet zunehmen und zum anderen sich das Verhalten der jungen Generation rasant verändert. Eine Herausforderung, der wir uns in Zukunft stellen müssen! Was mich an der Dargebotenen Hand – seit ich sie kenne – am meisten

beeindruckt, ist das Potential, das die Menschen bilden, die sich Tag für Tag bereit erklären, Anrufe oder Mails entgegen zu nehmen, sich an einem Chat zu beteiligen und dabei empathisch, vorurteils- und bedingungslos zuhören, auf das Gegenüber eingehen, es ernst nehmen und wissen lassen, dass es in seiner schwierigen Situation nicht allein ist und mit offenem Ohr und Goodwill aufmerksam da sind.

Diese Form der Solidarität und Zuwendung hat mich dazu geführt, aus voller Überzeugung zur Aufgabe «Ja» zu sagen, weil sie mich wegweisend zeitlos dünkt, besonders aber in einer Zeit wichtig ist, die geprägt ist von Kurznachrichten, die kaum mehr emotionale Regungen verraten, es sei denn, es werden Smileys abgesetzt, die mit ihrem Mundwinkel andeuten, wie es der sendenden Person gefühlsmässig geht. Meine Kinder sagen, dass für den tiefgehenden Austausch und namentlich dann, wenn sie etwas belastet, zumindest ein Telefongespräch wichtig ist.

Das offene Ohr für Sorgen und Fragen, was kann es für suchende, verzweifelte Menschen Wertvolleres, Entlastenderes, Motivierenderes geben? Mit dem Kanton Zürich und den SBB ist Tel 143 eine wegweisende Kooperation eingegangen, die im Zeichen von «Reden kann retten» ein verlässliches Angebot bereitstellt, das sich rund um die Uhr einlässt auf den offenen, ehrlichen und hilfreichen Dialog, auch wenn die verbliebene Hoffnung klein ist und zu verschwinden droht.

Die im Betriebsjahr begleiteten Projekte von Studierenden zeigen, dass die Dargebotene Hand nicht nur über einen hohen Grad an Bekanntheit verfügt, sondern auch über den Bonus einer zivilgesellschaftlichen Organisation, die glaubwürdig wirkt, weil sie tut, was sie verspricht. Sind wir bei der Dargebotenen Hand damit die letzten Mohikaner des Gutmenschentums? Mit der Wahl des neuen US-Präsidenten hat es ein Mensch zu einer Machtposition gebracht, der für mich für Egozentrik steht, dass es beinahe weh tut. Vielleicht ist die populistische Politik des Geschäftsmannes an der Spitze der USA ein Weckruf an eine Gesellschaft, die sich ihrer Werthaltung bewusst ist und erkennt, dass «Anything goes» keine Option darstellt, dass klare, den Menschen und ihren Bedürfnissen zugewandte Positionen selbstlose Handlungen erfordern, die einlösen, was das uralte Bild des Samariters in unserer Kultur bedeutet, das zudem nicht nur dafür steht, den Worten beherzte Taten zugunsten eines Einzelnen oder der Gemeinschaft folgen zu lassen, sondern sich auch um die verbindliche und wiederum präventive Nach-Sorge zu kümmern.

Seit ich zur Kenntnis genommen habe, dass «Gutmensch» zum Unwort des Jahres 2015 gekürt worden ist, bin ich zufrieden mit meinem Gutmensch-sein. Ich verstehe darunter: ich bin und meine es als Mensch gut mit den Menschen, die um mich sind und die sich an mich wenden. Ich begegne ihnen im Sinne von Martin Buber als Ich, das die Verbindung zum Du sucht, im Wissen darum, dass Leben Begegnung ist, die sich im Dialog manifestiert. Und, wahre Gottesliebe erweist sich nach meiner christlichen Fundierung in Nächstenliebe. Mehr noch: Das Ich kann nur in der Beziehung zum Du sein. Beziehung und Dialog werden somit existentiell. Die Dargebotene Hand ist Begegnung und damit Beziehung im Dialog.

Liebe Leserin, lieber Leser, ich lade Sie zum Schluss meines Beitrags herzlich ein, wenn Sie es noch nicht sind, allenfalls aus diesen Gedanken heraus oder weil unser Wirken für Sie aus anderen Gründen Sinn macht, Vereinsmitglied der Dargebotenen Hand zu werden!

Postfaktisch willkommen!

von
Tony Styger,
Stellenleiter

«Postfaktisch» wurde 2016 in Deutschland zum Wort des Jahres gekürt. Der sperrige Begriff weist darauf hin, dass es in politischen und gesellschaftlichen Diskussionen zunehmend um Emotionen anstelle von Fakten geht (post = nach, hinter; faktisch = tatsächlich, wahrheitsgemäss). Insofern steht das Wort für einen tiefgreifenden politischen Wandel. Verantwortliche in der Gesellschaft nehmen es mit der Wahrheit nicht immer so genau und grössere Bevölkerungsschichten sind aus Widerwillen gegen «die da oben» bereit, Tatsachen zu ignorieren und sogar offensichtliche Lügen zu akzeptieren.

Beim Tel 143 ist es gerade umgekehrt! Bei all unseren Begegnungen sind die Emotionen willkommen und wichtig. Die Gefühle der Ratsuchenden stehen im Mittelpunkt. In den Gefühlen kommt all das zum Ausdruck, was den Menschen bewegt, was zu seinem Wesenskern gehört, seine Werte, Wünsche und Bedürfnisse. Es zählen eben gerade nicht allein die äusseren Fakten. Kurz: In all den Kontakten rund um die Seele Sorge.

Dies und vieles mehr steht hinter den trockenen Zahlen! Bei unseren Kontakten am Telefon und im Internet waren es dreimal mehr Frauen (17629) als Männer (6045). Das Herz von Tel 143 ist das engagierte Freiwilligenteam; zu

ihm gehören 63 Frauen und 23 Männer. Beides hat uns dazu bewogen, uns auf verschiedenen Ebenen mit dem Thema der Männerwelt auseinanderzusetzen (siehe S. 7), um sie adäquater anzusprechen. Z.B. ging es bei einer Weiterbildung darum, wie wir Männern besser zuhören, sie einfühlsamer verstehen und wirkungsvoller beraten können. Wir fragten uns ebenso, wie wir mehr Männer als Freiwillige gewinnen können.

Rund 1600 freiwillig Mitarbeitende aus 33 Ländern fanden sich Mitte Juli in Aachen zum dreitägigen Kongress der «International Federation of Telephone Emergency Services (Ifotes)» ein. Der Grossanlass stand unter dem Titel «for life to go on» und widmete sich den Themen Krisenintervention und Begleitung von suizidalen Menschen. Aus Zürich waren wir 20 Teilnehmende. Dort wurde uns von Wissenschaftlern bestätigt, dass unser niederschwelliges Begegnungsangebot für viele Menschen in suizidalen Krisen überlebenswichtig ist.

Den 14.3. (Tel 1-4-3) gestalteten wir als Tag des Zuhörens. Wir waren mit unserem Angebot im Zürcher Hauptbahnhof präsent und Passanten konnten an der «Hörbar» gleich ausprobieren, wie hilfreich ein Gespräch ist.



Männer können in Gesprächen
leichter erreicht werden, wenn man
ihre männliche Lebenswelt anerkennt.

Männerwelten entdecken

von
Tony Styger,
Stellenleiter

Bei der Aufschlüsselung unserer Statistikzahlen (siehe S. 13) werden Unterschiede zwischen Männern und Frauen, die sich per Telefon oder Internet an uns wenden, sichtbar; am meisten bei den Gesprächsinhalten, beim Alter und bei der Wahl des Mediums.

Männliche Motivation Beratung in Anspruch zu nehmen

Männer suchen in einer schwierigen Lebenssituation generell sehr spät, manchmal zu spät, das persönliche Gespräch oder die Unterstützung durch eine Beratung. In der Regel erst, wenn das lange Hadern mit dem Leben, mit sich selbst und mit dem Schicksal und der schambeladene innere Rückzug nicht mehr standhalten. Einige Männer brauchen den Druck ihrer Partnerin, sich mit einer Problemlösung auseinanderzusetzen. Zudem sollte eine Lösung blitzartig greifbar sein.

Bevor Männer Lösungen suchen, leiden sie lange alleine vor sich hin, entwickeln als Ersatz Verhaltensmuster, an die sie sich gewöhnen, die aber nicht weiterhelfen. Zusätzlich kann sie die Angst vor Bewertung und als krank eingestuft zu werden, daran hindern, Unterstützung anzufordern. Einzelne Männer machen sich erst dann auf den Weg, wenn sie «ganz unten angekommen sind», wenn «gar nichts mehr geht», wenn ein äusserer Anstoss oder eine Umbruchsituation Gewohnheiten durcheinanderbringen oder wenn ein Tropfen das Fass zum Überlaufen bringt.

Männer unter doppeltem Druck

Männer stehen häufig unter «äusserem» Druck. Die Unsicherheit am Arbeitsplatz kann ihr Selbstwertgefühl schmälern, denn in immer kürzerer Zeit ist immer mehr Leistung gefragt. Permanenter Wandel in der Arbeitswelt und ständige Neuerungen haben ihren Preis. Hohe Anforderungen an die neue Männerrolle, nämlich einfühlsamer aber doch starker Partner, präsender Vater, guter Freund zu sein und sich auch noch in der Freizeit gemeinnützig zu engagieren, hinterlassen ihre Spuren.

Dazu kommt der Druck von «innen», der sich durch Erziehung und gesellschaftliche Prägung in einem Mann aufbauen kann. Dazu gehört das eher ältere, aber trotzdem weit verbreitete einseitige und ungesunde Männerbild, das vom übertriebenen Leistungsideal lebt: beeil dich, sei perfekt, mach es allen recht, streng dich an, sei stark!

Die Sozialisation der Männer ist über weite Strecken recht einseitig. Der Bezug zu sich selbst (Gefühle, Empfindungen, Bedürfnisse, Wünsche, Träume, Selbstsorge) wird weniger unterstützt. Daraus folgt eine Abwehr von Impulsen, die als unmännlich gelten: Hilflosigkeit, Ohnmacht, Angst, Trauer und Verzweiflung; ebenso ambivalente Gefühle und Gedanken gegenüber Frauen und Kindern.

Somit kommt das Grundmuster der Externalisierung (Orientierung nach aussen) zur Anwendung: Denken und Handeln stehen im Zentrum; die eigenen Bedürfnisse werden verdrängt. Bei einer Zuspitzung kann sich dies be-

merkbar machen in unmittelbarer physischer bzw. sexueller Gewalt gegenüber Frauen, Kindern oder anderen Männern (z.B. auch Kriege), gegenüber natürlichen Ressourcen (Umwelt) und in letzter Konsequenz gegenüber sich selbst (Konkurrenzzwang, Leistungsdruck, Ignorieren von körperlichen Beschwerden).

Männliche Bewältigungsstrategien

Mit seinen bekannten, gelernten und anerzogenen Bewältigungsstrategien steht der Mann sich selber im Wege, wenn es darum geht, sich mit Unterstützung auf einen Spurwechsel einzulassen. In den folgenden Gegensatzpaaren kann man gut veranschaulichen, wie einseitige Männlichkeitsvorstellungen eine denkbare Hilfestellung fast verunmöglichen:

- Selbständig sein – Hilfe suchen
- Kontrolle bewahren – Unsicherheit ernst nehmen
- Zeigen von sichtbarer Stärke – Offenbaren von angeblicher Schwäche
- Verbergen des Privaten – Offenlegen privater Erlebnisse
- Ausdruck von Stolz – Erleben von Scham
- Aktion – Introspektion (Selbstbeobachtung)
- Ruhe bewahren – Gefühle zulassen
- Markieren von Unbesiegbarkeit – Zeigen von Verletzlichkeit
- Vermeiden von Konflikten – Ansprechen von Beziehungsproblemen

- Verleugnung von Schmerz – Zulassen von Schmerz
- Vortäuschen von Allwissenheit – Eingestehen von Unwissenheit (nach Björn Süfke)

Hilfreiches Balancemodell

Die Gegensatzpaare kann ein Mann überwinden, wenn er Gelerntes mit Neuem ergänzt und damit das Ungleichgewicht ausbalanciert. Zur Externalisierung gesellt sich der Selbstbezug, zum Schweigen die Ausdrucksfähigkeit und zum Alleinsein die Gemeinschaft. Die Rationalität wird durch Emotionalität und die Kontrolle durch Begrenztheit ergänzt. Dieses Balancemodell ist sehr hilfreich, in dem das Gewohnte nicht einfach über Bord geworfen werden muss, sondern seine Berechtigung hat, aber einfach in gesundem Mass.

Balance der Bewältigungsstrategien:

- Schweigen/sich zurückziehen – sich zeigen/mitteilen
- Schnell handeln – Innehalten/sich Zeit geben/dranbleiben
- Bewerten/Abwerten – wahrnehmen/annehmen
- Analysieren/Verstehen – Gefühle ausdrücken
- Kontrollieren/selbst lösen – Lösung erwarten/zulassen

Männergerechte Gespräche

Ein Mann muss bei einer schwierigen Lebenssituation drei Herausforderungen gleichzeitig stemmen: Er muss ein Problem lösen, darüber reden und dabei noch seinen Mann

Weitere Informationen:
Schweizerisches Institut für Männer- und Geschlechterfragen:
www.simg.ch
mit weiterführenden Links

stellen. Dies gilt es bei einem persönlichen Gespräch und erst recht bei einer Beratung, z.B. bei uns am Telefon oder im Internet, zu berücksichtigen. Folgende Hinweise erleichtern den Dialog mit Männern.

1. Männliche Lebenswelt anerkennen

Es ist hilfreich, an den Geschichten des Mannes dran zu bleiben, sich in seine Erzählung und seine Lebenswelt hinauszufinden. Das Ansprechen von traditionellen männlichen Themen, z. B. Auto, Sport oder Computer, kann helfen das Gespräch zu öffnen. Über solche Themen (Identifikationsobjekte) bekommt das Gegenüber einen Zugang zum Innenleben des Mannes, zu Lust, Spiel und Sehnsüchten.

2. Den ganzen Mann sehen

Ein Mann fühlt sich verstanden, wenn er in seiner Ganzheit wahrgenommen wird: Partnerschaft, Familie, Beruf. Generell stellt er seinen Mann, aber jetzt hat er einfach ein Problem! Wenn er erfährt, dass andere Männer auch Probleme haben, kann er sich selber besser akzeptieren.

3. Nicht fühlen, sondern handeln

Männer haben in schwierigen Situationen nicht primär das Bedürfnis zu fühlen und zu reden, sondern zu verstehen und «richtig» zu handeln. Mit dieser Motivation muss das Gegenüber bewusst umgehen.

4. Vertraute Sprache

Männer können auf gewisse Reizwörter mit innerem Rückzug reagieren (z.B. spüren, fühlen, Krise, Schwäche, Scheitern, Versagen, Fehler). Mit Worten, die ihnen vertraut sind, fühlen sie sich verstanden (z.B. aufbrechen, lernen, reisen, erforschen, experimentieren, funktionieren, steuern) und können sich so für Neues öffnen.

5. Denken und fragen

Ein Mann sucht für seine schwierige Situation innerhalb seines Werteschemas eine Erklärung; dabei steht analytisches Denken im Vordergrund. Sachliche Fragen und möglichst schlüssige Erklärungen durch das Gegenüber sind erwünscht und helfen Männern in «Gang zu kommen», Gesprächig zu werden.

6. Zukunftsperspektiven entwickeln

Wichtig ist, konkrete Ziele, Handlungsstrategien und Zukunftsperspektiven zu entwerfen und Wege dorthin gemeinsam zu entwickeln; dabei sind anschauliche Bilder (je nach Berufszugehörigkeit) hilfreich.

Schlusspunkt

«Im Sturm betet der kluge Mann zu Gott, nicht um Errettung aus Gefahr, sondern um Erlösung aus der Angst. Der Sturm in ihm selbst ist es, der ihn gefährdet, nicht der Sturm draussen». *Ralph Waldo Emerson (1803–1882).*



**Männer holen sich Hilfe in der Regel spät.
Und wünschen sich dann
eine rasche Lösung ihrer Probleme.**

Statistik – Übersicht 2016

Gespräche am
Telefon suchen
41- bis 65-Jährige
am häufigsten,
während
19- bis 40-Jährige
die Online-Beratung
bevorzugen.

Telefon 143

Anzahl Gespräche und Kontakte

| | unbestimmt | Frauen | Männer | Total |
|---------------------------------|------------|--------|--------|--------|
| Gespräche | 27 | 16'407 | 5'696 | 22'130 |
| Zusätzliche Beratungen* | | 333 | 77 | 410 |
| Warteschleife** | | | | 6'885 |
| Schweigeanruf | | | | 2'542 |
| Fehlanruf | | | | 793 |
| Juxanruf | | | | 484 |
| Total Kontakte | | | | 33'244 |
| Total Gesprächsdauer in Stunden | | | | 11'500 |
| Total Präsenzzeit in Stunden | | | | 14'235 |

* durch das Angestelltenteam

** wegen Überlastung nicht direkt entgegenenommene Gespräche

Altersgruppen

(zum Teil geschätzt)

| | |
|------------------|-----|
| bis 18 Jahre | 1% |
| 19 – 40 Jahre | 22% |
| 41 – 65 Jahre | 45% |
| über 65 Jahre | 25% |
| nicht bestimmbar | 7% |

Online www.143.ch

Anzahl Beratungen

| | unbestimmt | Frauen | Männer | Total |
|------------|------------|--------|--------|-------|
| Webmail | 39 | 551 | 151 | 741 |
| Einzelchat | 117 | 670 | 198 | 985 |
| Total | 156 | 1'221 | 349 | 1'726 |

Altersgruppen

(zum Teil geschätzt)

| | Webmail | Chat |
|------------------|---------|------|
| bis 18 Jahre | 11% | 23% |
| 19 – 40 Jahre | 58% | 52% |
| 41 – 65 Jahre | 15% | 7% |
| über 65 Jahre | 1% | 1% |
| nicht bestimmbar | 15% | 17% |

Übersicht Vorjahre

| Jahr | Frauen | Männer | Total |
|-------------------|--------|--------|--------|
| 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 | 24% | 12% |
| Psychisches Leiden | 20% | 18% |
| Einsamkeit | 11% | 6% |
| Familie, Erziehung | 6% | 10% |
| Beziehung allgemein | 6% | 4% |
| Paarbeziehung | 6% | 8% |
| Körperliches Leiden | 6% | 5% |
| Arbeit / Ausbildung | 3% | 6% |
| Existenzprobleme | 2% | 4% |
| Verlust / Trauer / Tod | 2% | 2% |
| Gewalt | 2% | 5% |
| Suchtverhalten | 2% | 4% |
| Spiritualität / Lebenssinn | 1% | 3% |
| Suizidalität | 1% | 7% |
| Sexualität | 1% | 4% |
| Verschiedenes | 7% | 2% |

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

Statistik aufgeschlüsselt

Frauen sprechen öfter über erlittene Gewalt als Männer, während Männer fast doppelt so häufig über Suizidalität sprechen.

Die Zahlen nach Geschlecht und Kontakt per Telefon und Internet aufgeschlüsselt ergeben folgende Resultate:

Gesprächsinhalte

Sowohl am Telefon als auch im Internet dominieren bei beiden Geschlechtern die Themen Alltagsbewältigung und psychisches Leiden. Am Telefon folgt an dritter Stelle bei beiden Geschlechtern Einsamkeit. Innerlich hängen die drei Themenkreise zusammen. Psychisches Leiden lässt Menschen vereinsamen; es kostet sehr viel Energie, den Tag zu strukturieren; das alltägliche Leben wird zur Überforderung.

Diese Anrufer*innen ein Gespräch lang mitzutragen, indem wir zuhören und ihre schwierige Lebenssituation würdigen, wirkt für sie entlastend und unterstützend. Wir schliessen damit eine wichtige Betreuungslücke in der Landschaft der psychosozialen Angebote. Dazu kommt, dass mindestens die Hälfte der Gespräche in den Abend- und Nachtstunden geführt werden; zählt man noch die Gespräche an Wochenenden und Feiertagen dazu, wenn viele psychosoziale Dienste nicht zur Verfügung stehen, dann ist Tel 143 für viele Anrufer*innen sehr wichtig.

Unterschiede am Telefon

- Sowohl körperliches Leiden als auch Familie und Erziehung sind typische Frauenthemen; Männer sprechen halb so oft darüber.
- Arbeit und Ausbildung sind bei den Männern ein grosses Thema, bei den Frauen halb so oft.
- Es mag überraschen, dass Frauen und Männer ähnlich oft Probleme rund um «Beziehungen» auf den Tisch legen; gemeint sind sowohl partnerschaftliche als zwischenmenschliche Beziehungen im Freundes- und Kollegenkreis, am Arbeitsplatz und bei der Freizeitgestaltung.
- Beim Thema Paarbeziehung ist der Anteil der Männer nur wenig kleiner als jener der Frauen.
- Männer sprechen doppelt so oft über ein Suchtproblem wie Frauen
- Männer sprechen öfters über Sexualität, Frauen sehr selten.
- Frauen sprechen öfters darüber, dass sie Opfer ganz unterschiedlicher Gewalt geworden sind, Männer sehr selten.
- Frauen sprechen öfter als Männer über Verlust, Trauer und Tod.
- Suizidalität kommt bei den Männern fast doppelt so oft zur Sprache als bei den Frauen.

Mehr Spass
in der Liebe.



Mehr Spass
im Job.



Mehr Spass
mit der Familie



Mehr Spass
in der Liebe.



Mehr Spass
im Job.



Mehr Spass
mit der Fa



Männer stehen häufig
unter mehrfachem Druck:
Am Arbeitsplatz, in der
Partnerschaft und in ihrer
Rolle als Vater.

Es kann Anrufende bereits entlasten, wenn man ihnen nur schon zuhört und ihre schwierige Lebenssituation würdigt.

Unterschiede im Internet

- Frauen beschreiben doppelt so oft Probleme rund um Familie und Erziehung als Männer.
- Männer thematisieren Sexualität gleich oft wie Frauen Suizidalität.
- Gewalt und Suchtverhalten ist bei den Männern an letzter Stelle
- Gewalt ist bei den Frauen fünfmal so oft ein Thema als bei Männern und beim Suchtverhalten liegt die Anzahl der Frauen nur leicht über jener der Männer.

Alter

- Frauen und Männer zwischen 41 und 65 Jahren rufen am meisten an. Am zweitmeisten sind es bei den Männer jene, die unter 41 und bei den Frauen jene, die über 65 Jahre alt sind.
- Bei jenen, die sich per Mail oder Chat an Tel 143 wenden, sind bei beiden Geschlechtern die allermeisten zwischen 19 und 40 Jahre alt. Bei den Frauen sind am zweimeisten die unter 19-jährigen, bei den Männern jene zwischen 41 und 50 Jahre.

Kontakthäufigkeit

Bei den Anrufern unterscheiden wir bei der Kontakthäufigkeit folgende drei Gruppen:

1. Gruppe «Erstkontakte»

Ratsuchende, die sich zum ersten Mal an Tel 143 wenden, weil sie in einer akuten Notlage sind oder einfach einmal ihr Problem mit einer aussenstehenden Person diskutieren möchten.

2. Gruppe «Mehrmalige Kontakte»

Ratsuchende, die mehrmals anrufen, weil sie vorübergehend in einer Krise Unterstützung brauchen.

3. Gruppe «Regelmässige Kontakte»

Ratsuchende, die über einen längeren Zeitraum verteilt öfters anrufen; hier sind Personen dabei, welche die Dargebotene Hand begleitet, wenn nötig auch über mehrere Jahre.

- Die Telefonkontakte verteilen sich sowohl bei den Männern als auch bei den Frauen in etwa auf alle drei Gruppen gleich.
- Bei den Kontakten im Internet wenden sich fast die Hälfte ein erstes Mal an www.143.ch; die Männer stellen den grösseren Anteil bei den «gelegentlichen» Kontakten als die Frauen; die Frauen wiederum chatten und mailen öfters «regelmässig» als die Männer.

Personen

Freiwillig Mitarbeitende

- 63 Frauen, 23 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. Kirchengemeinden 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
- Christian Kistler-Thoma, Gestalttherapeut IGW
- Peter Müller-Locher, Dr. phil. Psychotherapeut SPV
- Andrea Pollmann, Diplom Sozialpädagogin FH, Diplomierte Pflegefachfrau HF
- Doris Signer-Brandau, dipl. Päd. Psychotherapeutin SPV

Revisoren

- Thomas Hohl
- Theo Volz

**2016 zählte Tel 143
86 freiwillig
Mitarbeitende,
63 Frauen
und 23 Männer.**

Neue Mitglieder im Patronatskomitee

Fünf neue Gesichter im Patronatskomitee

Beat Schlatter

Kabarettist, Schauspieler, Drehbuchautor, Zürich
Auf und vor der Bühne gibt es viel zu lachen. Hinter der Bühne gibt es auch Trauriges und Schweres. Schön zu wissen, dass sich besorgte und verzweifelte Menschen jederzeit anonym und kostenlos an Tel 143 wenden können, sei dies per Telefon oder im Internet.

Mathias Seger

Captain ZSC Lions, Zürich
Beim Sport geht es um grosse Emotionen; für einen Sieg braucht es das innere Feuer und einen löwenstarken Teamgeist. Beim Tel 143 werden Menschen mit ihren Emotionen aufgefangen, wenn sie in einer Krise stecken. Ich wünsche allen Anrufenden, dass sie wieder Vertrauen in sich und die Mitmenschen finden.

Dr. Esther Girsberger

Journalistin, Unternehmerin und Autorin, Zürich
Als Mutter von zwei durch und durch gesunden Söhnen wird einem immer wieder bewusst, dass dies nicht selbstverständlich ist. In ihrem Umfeld gibt es auch anderes. Da ist es beruhigend zu wissen, dass es einen Rundumdienst gibt, der über alle Generationen hinweg uneigennützig hilft.

Stefan Gubser

Schauspieler, Zürich
Du brauchst Dich nicht zu schämen. Du musst keine Angst haben, dass jemand anderer von Deiner Not erfährt. Es kann jeden treffen. Du wendest Dich an Tel 143 und jemand, der Dir zuhört, ist für Dich da, nimmt Dich ernst und bietet Dir seine Hilfe an. Niemand verurteilt Dich, es zählt nur der Augenblick, in dem Du das Wichtigste bist.

Dr. Markus Notter

Alt-Regierungsrat, Dietikon
Der Staat ist für die Grundversorgung im Sozial- und Gesundheitswesen verantwortlich. Darüber hinaus braucht es aber auch ein Netz von zivilgesellschaftlichen Angeboten, damit sich die Menschen wohl fühlen. Tel 143 hat hier seinen festen Platz und ist nicht mehr wegzudenken.



Schweigen

Analysieren

Schnell handeln

Sich mitteilen

Gefühle zeigen

Sich Zeit geben

Die Balance-Methode kann Männern helfen, ihr Verhaltensrepertoire zur Krisenbewältigung zu erweitern.

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 dürfen uns auf die wiederkehrende finanzielle Unterstützung der reformierten und katholischen Kirche (Kanton und Stadt Zürich) und der Evangelischen Gesellschaft des Kantons Zürich verlassen, zugleich auch auf Zuwendungen von Stiftungen. Genauso angewiesen sind wir 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.

Allen SpenderInnen danken wir aus ganzem Herzen; sie ermöglichen unser Angebot. Dies bedeutet ein wenig Linderung für all jene, die wenig finanzielle Ressourcen und soziale Kontakte haben, die im Leben zu kurz gekommen sind, die in einer Krise stecken oder mit einem Schicksalsschlag fertig werden müssen. Im Gespräch kann ihr Herz zur Ruhe kommen, der Verstand sich wieder sammeln oder die Seele Trost erfahren.

Beiträge der kirchlichen Träger

| | |
|-----------------------------------|---------|
| Evang.-ref. Kirchenrat | 244'500 |
| Röm.-kath. Synodalrat | 190'000 |
| Röm.-kath. Stadtverband | 80'000 |
| Evang. Gesellschaft Kanton Zürich | 43'000 |

Spenden und Kollekten

| | |
|---|---------|
| von Kirchgemeinden Stadt und Kantone | 100'268 |
|---|---------|

| | |
|---|--------|
| Spenden von Stiftungen, Fonds und Vereinen | 83'838 |
|---|--------|

| | |
|---|--------|
| Spenden von Gemeinden und Firmen | 11'559 |
|---|--------|

Spenden von Privaten

| | |
|---------------|--------|
| Einzelspenden | 21'320 |
| Spendenaktion | 31'819 |

Broschüre «Mein letzter Wille»

Die Broschüre «Mein letzter Wille - Praktisches und Wissenswertes zum Lebensende» wurde neu überarbeitet. Sie 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

Jahresrechnung 2016

Bilanz

| Aktiven | Anhang | 31.12.2016 | 31.12.2015 |
|-----------------------------------|--------|------------------|------------------|
| Flüssige Mittel | 1 | 427'625 | 450'258 |
| Übrige Forderungen | | 9'393 | 1'500 |
| Total Umlaufvermögen | | 437'018 | 451'758 |
| Mieterkaution | | 22'294 | 22'282 |
| Anlagevermögen zweckgebunden | 2 | 1'448'484 | 1'433'665 |
| Total Anlagevermögen | | 1'470'778 | 1'455'947 |
| Total Aktiven | | 1'907'796 | 1'907'705 |
| Passiven | Anhang | 31.12.2016 | 31.12.2015 |
| Kreditoren | | 75'011 | 67'938 |
| Fremdkapital | | 75'011 | 67'938 |
| Fonds ohne separates Vermögen | | 36'190 | 36'889 |
| Fonds mit separatem Vermögen | | 1'457'877 | 1'433'665 |
| Total zweckgebundene Fonds | 3 | 1'494'067 | 1'470'554 |
| Freies Kapital | | 369'214 | 330'187 |
| Jahresergebnis | | -30'496 | 39'026 |
| Total Eigenkapital | 4 | 338'718 | 369'213 |
| Total Passiven | | 1'907'796 | 1'907'705 |

Betriebsrechnung

| | Anhang | Ergebnis 2016 | Budget 2016 | Ergebnis 2015 |
|-------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Beitrag kirchliche Träger | 5 | 557'500 | 554'500 | 557'500 |
| Spenden | 5 | 161'986 | 143'000 | 197'735 |
| Legate | 5 | 0 | 10'000 | 0 |
| Mailings | | 31'819 | 35'000 | 54'384 |
| Mitgliederbeiträge | | 6'450 | 6'000 | 6'660 |
| Untermiete | | 8'760 | 8'760 | 8'760 |
| Sonstiger Ertrag | | 15'854 | 16'800 | 17'923 |
| Total Betriebsertrag | | 782'369 | 774'060 | 842'962 |
| Gehälter Angestellte | | -438'378 | -438'000 | -434'642 |
| Sozialleistungen | | -108'661 | -108'800 | -104'921 |
| Sonstiger Personalaufwand | | -8'445 | -16'200 | -9'075 |
| Spesen Freiwillige | | -117'993 | -120'000 | -117'510 |
| Sonstiger Aufwand Freiwillige | | -77'795 | -82'200 | -84'983 |
| Beitrag Zentralverband | | -37'449 | -36'000 | -37'000 |
| Mietaufwand | | -80'184 | -80'500 | -80'184 |
| Sonstiger Sachaufwand | | -26'628 | -35'700 | -27'002 |
| Kommunikationsaufwand | | -44'626 | -18'500 | -17'288 |
| Spesen Verein | | -1'134 | -1'500 | -780 |
| Total Betriebsaufwand | | -941'293 | -937'400 | -913'385 |
| Betriebsergebnis | | -158'924 | -163'340 | -70'423 |

| | Anhang | Ergebnis 2016 | Budget 2016 | Ergebnis 2015 |
|---------------------------------------|--------|----------------|----------------|----------------|
| Projektaufwand | 6 | -16'676 | -15'000 | -22'850 |
| Projektertrag | 6 | 89'395 | 60'000 | 102'275 |
| Zuwendung Aus- und Weiterbildung | 7 | 55'000 | 30'000 | 36'000 |
| Zinsertrag | | 11 | 140 | 24 |
| Sonstiges Ergebnis | | 127'730 | 75'140 | 115'449 |
| Ergebnis vor Fondsveränderung | | -31'194 | -88'200 | 45'026 |
| Zuweisung Fonds | | -16'079 | 0 | -44'664 |
| Entnahme Fonds | | 1'959 | 25'000 | 1'270 |
| Marktentwicklung der Fondsaktiven | | 14'813 | 0 | 37'394 |
| Ergebnis nach Fondsveränderung | | -30'496 | -63'200 | 39'026 |
| Jahresergebnis | | -30'496 | -63'200 | 39'026 |

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 ZEWÖ.

Nahe stehende Organisationen

Folgende Organisationen und Personen werden als nahe stehend betrachtet:

- Der schweizerische 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 Kassabestände, Postcheck- 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 | 2016 | 2015 |
|--------------------------------|------------------|------------------|
| Liquide Mittel und Forderungen | 90'217 | 62'029 |
| Obligationen | 823'309 | 858'315 |
| Aktien | 380'907 | 368'046 |
| Sonstige Fonds | 154'051 | 145'275 |
| Total | 1'448'484 | 1'433'665 |

3 Zweckgebundene Fonds

Die Veränderung der Fonds stellt sich wie folgt dar:

| Fonds | Bestand | Zuweisung | Entnahme | Erfolg | Bestand |
|---------------------|------------------|---------------|---------------|---------------|------------------|
| | 31.12.2015 | | | | 31.12.2016 |
| Krisenfonds | 6'889 | 1'260 | -1'958 | | 6'190 |
| Weiterbildungsfonds | 30'000 | | | | 30'000 |
| Werdmüller-Fonds | 1'433'665 | 9'393 | | 14'819 | 1'457'877 |
| Total | 1'470'554 | 10'653 | -1'958 | 14'819 | 1'494'067 |

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 18 verwiesen.

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 hat an die Aus- und Weiterbildung einen Beitrag von 30'000 Franken geleistet.

Weitere Angaben

Unentgeltliche Leistungen

Von den 86 Frauen und Männer wird ganzjährig und während 24 Stunden am Telefon, im Internet per E-Mail und Einzelchat Freiwilligenarbeit 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. 2016 waren es 37'449 Franken (im Vergleich 2015: 37'000).

Per Jahresende bestehen keine Forderungen oder Verbindlichkeiten mit nahestehenden Personen.

Ereignisse nach dem Bilanzstichtag

Es sind keine wesentlichen Ereignisse nach dem Bilanzstichtag bekannt, welche die Rechnung 2016 beeinflussen könnten.

Revisionsbericht

Die vorliegende Jahresrechnung wurde am 22. Februar 2017 von den beiden Revisoren Theo Volz und Thomas Hohl 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