



Tel 143
Die Dargebotene Hand

Nacht und Tag.

Die Dargebotene Hand ist immer für Sie da.



Die Dargebotene Hand – La Main Tendue – Telefono Amico – Tel 143

„Hören Sie mir bitte aufmerksam zu, ohne gleich zu intervenieren oder zu werten“.

Unsere Haltung:



- Aktives Zuhören
- Nicht werten (Verzicht auf Etikettierungen)
- Respekt vor dem Anderssein (Toleranz, Offenheit, Haltung des Nicht-Wissens)
- Gespräche auf Augenhöhe mit dem Hilfesuchenden führen
- Ressourcenorientierung
- Verlässlichkeit (stets erreichbar)
- Authentizität

Drei Beispiele

1. Jüngere Frau, Hochschuldozentin, Familie, ein Kind ruft erstmals an.
2. Frau, mittleres Alter, IV, leidet seit Jahren an psychischen Krankheiten.
3. Frau, ist überfordert mit ihrer schwer depressiven Schwester.
- (4. Menschen mit Suizidgedanken)

Die Beispiele widerspiegeln in etwa das Spektrum der Anrufe aus dem Bereich Psychische Krankheit/Gesundheit bei der Dargebotenen Hand.

Wer ruft uns an?



- **220'000 Anrufe 2013** (+ 6 Prozent). 157'000 statistisch ausgewertete Gespräche.
- **2/3 der Anrufenden sind Frauen**, 1/3 Männer, rund 50 Prozent zwischen 41 und 65 jähig, 1/5 jünger als diese Gruppe, 30 Prozent sind älter als diese Gruppe.
- **Rund 1/2 ruft häufiger an** (Wiederholungsanrufende), rund 1/4 Erstanrufende
- **Rund 5000 Onlinekontakte 2013** – Publikum hier deutlich jünger. Auffällig: Höherer Anteil Tabuthemen (Suizid, Gewalt, Sexualität).
- **Psychisch Belastete:** Gemäss Statistik 22 Prozent der Gespräche vor allem Thema Psychische Krankheiten. Aber schätzungsweise 1/2 aller Anrufenden psychisch krank. 1 Prozent suizidale Menschen.

Wer sind wir?



- **Freiwilligenorganisation:** Von Profis geführte Freiwillige, die in einjähriger Ausbildung vorbereitet werden (40 festangestellte Teilzeiter/-innen, über 600 Freiwillige).
- **Nahe bei den Anrufenden:** 12 Regionalstellen (föderalistischer Aufbau, im Durchschnitt rund eine Stelle auf zwei Kantone, dreisprachig).
- **Ein Service Public:** Gratis-Angebot rund um die Uhr, in allen Regionen 24/24 präsent. Notfallnummer für „Emotionale Erste Hilfe“. Parallel dazu Onlineberatung via Chat/Mail. Zentral ist die Anonymität – keine Nummernerkennung durch Beratende.
- **Tiefe Kosten dank grossem ehrenamtlichem Anteil:** 6-Mio- Budget (1/2 Spenden, über 1/4 Institutionen wie Kirchen etc., weniger als 1/4 öffentliche Hand, Kirchen je nach Region stark oder gar nicht präsent).

Wer ist für uns tätig?



- **Frauen und Männer**, die gut im Leben stehen und sich eignen für diese besonders anspruchsvolle, ehrenamtliche Arbeit.
- **Aktuell 622 Freiwillige**, 3/4 Frauen, 1/4 Männer.
- **Rund 50 Prozent 40- bis 60-Jährige** (nur wenige unter 40), die andere Hälfte über 60-jährig.
- **Rund ein Drittel** ist noch berufstätig.
- **Im Durchschnitt knapp 8 Jahre** für Tel 143 im Einsatz. Eigenmotivation statt Helferinstinkt (**ETH-Studie 2012** mit einigen interessanten Erkenntnissen)