



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

Gut gewählt - Ein Anruf für Ihre Gesundheit

„Gsundheit!“ wünscht man dem niesenden Banknachbar im Zug. Telefon 143 hat seit rund fünfzig Jahren einen festen Platz im Gesundheitsnetz der Schweiz. Die angebotene Dienstleistung bildet die Brücke zwischen professionellen Beratungsangeboten, von Ärzten, Psychiatern, Therapeuten, Polizei und Institutionen, die ihre Aufgabe bereits getan haben. Mit diesen speziellen Bedingungen ist Telefon 143 auch nach rund fünfzig Jahren konkurrenzlos:

Einfache Erreichbarkeit, Kosten von zwanzig Rappen pro Anruf, Präsenz an 365 Tagen rund um die Uhr, Anonymität von Beratenden und Anrufenden. „Eins-Vier-Drei“ anstelle von „Gsundheit“ dem Menschen gewünscht, der gerade nicht alleine weiter kommt, weil er in einer akuten Krise steckt, in einem seelischen Engpass verharrt, nach einer Lösung für ein komplexes Problem sucht oder die Einsamkeit nicht aushält? „Eins-Vier-Drei“ ein Wunsch für Menschen, die eben die Aufmerksamkeit eines andern Menschen brauchen, dem sie nicht verpflichtet sind, dem sie keine Rechenschaft schulden und den sie niemals kennen lernen werden.

Respektvolle Begegnung

16:30 „Seit Tagen sitze ich hier in der Wohnung.“ Eine halb erstickte Männerstimme spricht. „Ich halte es nicht mehr aus.“ Er weint. Die Beraterin wartet. „Wenn ich an meinen Briefkasten gehe, sehen meine Nachbarn, dass ich nicht arbeite. Ich würde gerne arbeiten. Ich sehe gesund aus. Es ist die Psyche, die spinnt. Ich gehöre zu denen, die jetzt als Scheininvaliden beschimpft werden.“ Die Beraterin hört ihm zu. „Sie haben einen Wunsch offen. Was würden Sie verändern?“ „Ich würde gerne arbeiten. Ich bin handwerklich ziemlich geschickt. Natürlich schaffe ich das nicht jeden Tag.“ Die Beraterin will Näheres über seine handwerklichen Fähigkeiten wissen. Die beiden reden, sie lachen und beenden das Gespräch. Der Anrufende wird einen Bekannten anrufen und fragen, ob er seinen Rasen mähen darf.

Ein einfaches Gespräch für einen Menschen, der sich am Rande unserer Gesellschaft durchs Leben schlägt. Nein, geheilt ist dieser Anrufende nach dem Gespräch mit der Telefonberaterin nicht. Die respektvolle und wertfreie Begegnung am Telefon hat ihn zu einer Aktivität ermuntert. Seine Grübeleien hatten Pause. Für einen Moment wurden die Krankheit und die dadurch zu tragenden Konsequenzen aus dem Zentrum seiner Aufmerksamkeit



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

gerückt. Ein einfacher Muntermacher für einen von vielen schwierigen Tagen. Er wird auch künftig darum kämpfen müssen, sich selber den Wert zu geben, den er in dieser Gesellschaft nicht hat. Jeder Tag wird Energie von ihm fordern, sich zurecht zu finden. Es wird Zeiten geben, in denen ein Anruf bei Telefon 143 nicht die gewünschte Wirkung erzielt, in der er den Therapeuten konsultieren muss, in dem seine medikamentöse Therapie neu überdacht und neu gemischt werden muss. Es wird Tage geben, da wählt er die Eins-Vier-Drei und wird seine Wut und seinen Hass über sein Schicksal ins Telefon schreien und gerade dann kann es sein, dass die gewünschte Wirkung auch durch das Gespräch mit Telefon 143 nicht erreicht wird.

Lücken im Gesundheitssystem füllen

Die Dienstleistung von Telefon 143 füllt die Lücken im Gesundheitssystem, die Professionelle (Ärzte, Therapeuten, Psychiatrie und Beratungsstellen) nicht wahrnehmen können, weil sie zeit- und kostenintensiv sind. Telefonseelsorge heisst wertfrei Zuhören, mit Aushalten, gemeinsam Schweigen, nach Möglichkeiten suchen und erste emotionale Entlastung anbieten, wenn der Moment unerträglich ist.

17:08 Ich bin wütend! Ich könnte toben. Eben hat meine Tochter das Haus verlassen ohne zu sagen, wann sie heute Abend zurückkommt. Sie ist siebzehn Jahre alt und wird bald achtzehn.“ Die Anrufende schnaubt. „Ist es nicht normal, dass ich das von ihr verlange? Mein Mann ist der Meinung, dass dies eine Frage des Vertrauens sei und dass ich loslassen müsse.“ Es sprudelt weiter: „Ich weiss manchmal einfach nicht, was richtig und was nicht richtig ist. Mich machen die Zweifel fertig. Ich Sorge mich um meine Tochter. Ich will das Beste für sie.“ Die Anrufende fragt nach einer Beratungsstelle.

Übermässig in Anspruch genommene Beratungsstellen bedeutet Wartezeiten in Kauf nehmen. Manchmal ertragen Betroffene keine Wartezeiten. Die Telefonseelsorge unterstützt die Anrufenden und die professionellen Beratungsstellen. Anrufende werden den ersten seelischen Druck am Telefon los. Es gibt Zeit für ein ausführliches Gespräch. Emotionen der Anrufenden haben Platz.

Die Mutter mit der 17 jährigen Tochter: „Eigentlich weiss ich, was richtig ist. Ich muss mit meinen Gefühlen zurecht kommen, die in mir aufgewühlt sind. Loslassen ist nicht so einfach, es ist ein Prozess. Das Gespräch mit Ihnen hat geholfen, Sie haben mich nicht angegriffen, meine Nöte nicht lächerlich gemacht und mein Verhalten nicht in Frage gestellt.“

Manchmal hilft Reden. Manchmal sind es nicht die grossen Lösungen, die Entspannung



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

bringen, manchmal braucht es Zeit und Aufmerksamkeit und ein kritikfreies Ohr, damit Menschen wieder weiter wissen. Die Dargebotene Hand übernimmt diese Aufgabe seit rund fünfzig Jahren, in zwölf Regionalstellen. Es kann von überallher aus der Schweiz angerufen werden. Die für Sie zuständige Beraterin oder der Berater sind bereit, Ihren Anruf entgegen zu nehmen.

03:20 „Ich höre sie wieder. Ununterbrochen sind diese Stimmen da. Sie sind laut, sie sind böse.“ Die Anrufende schreit verzweifelt ins Telefon. „Ich will nicht noch einmal in die Klinik!! Ich überlebe das kein weiteres Mal.“ Sie schluchzt herzerreissend. Die Beraterin weiss, dass ihre Aufmerksamkeit ungeteilt gebraucht wird. Dies ist ein Notfall, er duldet keinen Aufschub und keine Unterbrechung durch einen zweiten Anruf. Die zweite Linie wird auf den Beantworter gelenkt. Die Aufmerksamkeit ist bei der Gehetzten.

Sie wollen wissen, was Telefon 143 in diesem Fall tut? „Sie wollen dieser Anrufenden NUR zuhören? Schicken Sie denn wenigstens einen Krankenwagen oder einen Arzt vorbei?“ Nein, das tut Telefon 143 nicht. Es wird NUR zugehört und dann, wenn es Raum dafür gibt, wird auch geredet. Die Telefonseelsorge kann den Stimmenterror dieser Frau nicht weg zaubern. Die Anrufende wird in ihrer Panik aber nicht alleine gelassen. Es ist jemand da, die den enormen Druck dieses unerträglichen Momentes mit aushält (dieser ist auch für die Beraterin gross). Die Beraterin redet mit der Anrufenden über die Stimmen, über das Wetter von gestern, über ihr letztes schönes Erlebnis, über die Blumen auf dem Balkon. Es wird kein zusammenhängendes Gespräch. Die Anrufende ist nicht immer zu erreichen, zwischendurch redet sie wirr. Diese fatalen Stimmen, die der Anrufenden einreden, sie sei Dreck, sie könne sich nur retten, wenn sie sich selber auslösche, sind zwischendurch stärker als die Stimme der Beraterin. Die Konstanz und die Hartnäckigkeit der Beraterin, die die Anrufende immer wieder anredet, helfen für kurze Momente, diesen Gedankenterror zu unterbrechen. Das gibt für die Anrufende mikrokleine Erholungspausen. Mit der Zeit kann es sein, dass der Atem ruhiger wird, dass die Panik verschwindet. Die Anrufende hält den ihr vertrauten Zustand wieder besser aus. Sie ist erschöpft, sie probiert zu schlafen. Andernfalls wird sie wieder anrufen. Die Telefonberaterin verfolgt das Ziel: durchzuhalten bis zum Morgen. Die Anrufende soll ihren Psychiater tagsüber, während der regulären Arbeitszeit, um einen Termin bitten können.

„Eins-Vier-Drei“ als Anlaufstelle für Menschen, die Aufmerksamkeit von einem anderen Menschen brauchen. Die Dargebotene Hand ist da und bereit, ihnen zuzuhören und mit ihnen zu reden.



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

Maja Wyss, Stellenleitung Zentralschweiz