

© 2017 Orell Füssli Verlag AG, Zürich

www.ofv.ch

Rechte vorbehalten

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Dadurch begründete Rechte, insbesondere der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf andern Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Vervielfältigungen des Werkes oder von Teilen des Werkes sind auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie sind grundsätzlich vergütungspflichtig.

Lektorat: Michael Lenkeit

Umschlaggestaltung und Motiv:

Hauptmann & Kompanie Werbeagentur, Zürich

Druck und Bindung: CPI books GmbH, Leck

ISBN 978-3-280-05667-7



swisscom

Dieses Buch wurde ermöglicht durch
die freundliche Unterstützung von Swisscom

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet unter www.dnb.de abrufbar.



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
I. 20 Minuten Gesundheit tanken	13
Ohr an Ohr und doch geschützt	14
Anrufende und ihre Anliegen	18
Psychische Leiden	23
Einsamkeit	26
Gewalt	30
Suizidalität	31
Kein Problem ist zu gering	35
Das Herz ausschütten – Genesung für Seele und Körper	37
Wenn Worte wie Medizin wirken	42
<i>Interview mit Christian Schubert – Psyche und körperliche Gesundheit</i>	49
II. Zuhören – die unterschätzte Fertigkeit	55
Alles begann vor 60 Jahren	58
Zuhörende hören immer auch sich selbst	59
In den Schuhen des anderen	61
Menschliche Wärme vor Technik	65
Identische Anliegen, verschieden gehört I	68
Identische Anliegen, verschieden gehört II	69
<i>Interview mit Daniel Hell – Wenn die Seele auf der Strecke bleibt</i>	71
III. Die Freiwilligen im Fokus	77
Der willkommene Egoismus	78
»Volunteering« stärkt die Gesundheit	80
Reich belohntes Mitgefühl	83
Was Laien besser können	87

Dargebotene Hände über ihre Arbeit.....	93
<i>Interview mit Thomas Reisch – Tel 143 und Suizidprävention.....</i>	101
IV. Ein Blick zurück – 60 Jahre Schweizer Telefon- seelsorge	107
Am Anfang stand die Suizidprävention.....	108
»Duttis« ausgestreckte Hand	111
Der kurze Weg zum überkonnessionellen Angebot	113
Die zehn wichtigsten Themen und Entwicklungen	118
Der lange Weg zur kurzen Nummer	118
Vom breiten Hilfsangebot zum anonymen Telefon	121
Von »Ablösern« zu qualifizierten Freiwilligen	123
Welche Dargebotene Hand?	124
Kirchlich versus weltanschaulich neutral.....	127
Föderalismus und Eigenständigkeit.....	130
Ein Herz für Kinder	131
Adele Duttweiler-Preis.....	133
Onlineberatung	134
Ausbildung für Generalisten.....	135
Ein Ausblick.....	140
V. Was am Telefon konkret passiert – Gesprächs- beispiele	145
Psychische Leiden	145
Einsamkeit	150
Gewalt	154
Suizidalität	158
Partnerschaft	161
Arbeit/Beruf.....	165
Sucht	170
Alter	173
Familie/Erziehung/Kinder.....	175
Aus dem Alltag gegriffen	179
Anhang	183
Literatur.....	183
Anmerkungen.....	186

Vorwort

Eine jüngere Männerstimme – zögernd, aufgeregt! Ob er hier richtig sei, fragt der Anrufer etwas unsicher. Er gibt zu verstehen, dass zurzeit einiges auf seiner Seele lastet, vieles in seinem Leben ganz und gar nicht im Lot sei. Die Mitarbeiterin der Dargebotenen Hand bestärkt den Mann in seiner Hoffnung, dass er sich hier aussprechen kann – bedingungslos.

Die Philosophie von Tel 143 erlaubt es dem Anrufenden, seinem Gegenüber trotz schützender Anonymität gleichzeitig nahe zu sein – quasi Ohr an Ohr. Das erleichtert es dem jungen Mann, aus der »sicheren Distanz« heraus mit der ZuhörerIn einen vertrauten Kontakt aufzubauen und sich ihr gegenüber zu öffnen – sein Herz auszuschütten. Von diesem besonderen Angebot der Dargebotenen Hand und dem, was es bei Anrufenden bewirken kann, handelt das erste Kapitel dieses Buches, das anlässlich des 60-Jahr-Jubiläums Einblicke in die Arbeit der Schweizer Notrufnummer für emotionale Erste Hilfe geben möchte. Welche Menschen wenden sich an die Dargebotene Hand? Was sind ihre häufigsten Anliegen? Mit welchen Leistungen steht ihnen Tel 143 zur Seite? Diese Fragen sowie die grossen Themen Einsamkeit, Suizidalität und psychische Leiden werden dabei auch vor dem aktuellen gesellschaftlichen Hintergrund betrachtet.

Was können Gespräche, was die Auseinandersetzung mit eigenen tiefen Gefühlen, mit belastenden Erlebnissen, Sorgen und Nöten bewirken? Wer zuhört, findet eher die richtigen Worte. Worte, die für Anrufende im besten Fall wie Medizin wirken. Dieser heilsame Zusammenhang zwischen Entlastung