

# 60 Jahre gut verbunden



Tel 143

# 60 Jahre gut verbunden

**1960 wurde die Geschäftsstelle in Aarau gegründet. Betrachtet man die technologische Entwicklung über die vergangenen 60 Jahre, hat sich vieles verändert. Das Telefon war und ist mit Abstand das wichtigste Instrument in der Beratung von Tel 143 und dürfte es auch in nächster Zukunft bleiben.**

**Anfang der 60er-Jahre war es gar nicht so einfach, als Privathaushalt einen Telefonanschluss zu bekommen. Man musste sich verbindlich anmelden und sich auf eine lange Wartezeit gefasst machen. Im Laufe der Zeit wurde das Telefon als Kommunikationsmittel immer beliebter und verbreitete sich in Windeseile.**

**Daniela Oehrli, Präsidentin**



Wie kam die Schweiz zu einem niederschweligen telefonischen Beratungsangebot? Die Idee stammte aus England: Chad Varah, Pfarrer einer anglikanischen Gemeinde mitten in London, liess 1954 ein Inserat schalten, in dem er schrieb: «Bevor Sie sich umbringen, rufen Sie mich an!» Seine Idee machte Schule in aller Welt, auch in der Schweiz.

Am 11. Oktober 1957 wurde in Zürich – unter dem Namen «Die Dargebotene Hand» – die erste Telefonseelsorgestelle der Schweiz eröffnet. In den Jahren 1957 bis 1975 kamen weitere Regionalstellen dazu, darunter 1960 Tel 143 Aargau/Solothurn-Ost. Im selben Jahr wurde auch der Schweizerische Verband «Die Dargebotene Hand» gegründet, der heute 12 selbstständige Vereine umfasst. Eine wichtige öffentliche Anerkennung erfuhr «Die Dargebotene Hand», als ihr das BAKOM (Bundesamt für Kommunikation) 1976 die dreistellige Notrufnummer 143 zur Verfügung stellte. Heute ist «Die Dargebotene Hand» ein fester Bestandteil des psychosozialen Auffangnetzes in der Schweiz.

Unser Slogan «60 Jahre gut verbunden» zum Jubiläumsjahr weist darauf hin, dass Tel 143 mit den unterschiedlichsten Menschen und deren Situationen verbunden ist. Und auch, dass diese gut verbunden sind, wenn sie Tel 143 wählen: gestern – heute – morgen.

*Unser Slogan «60 Jahre gut verbunden» zum Jubiläumsjahr weist darauf hin, dass Tel 143 mit den unterschiedlichsten Menschen und deren Situationen verbunden ist.*

Das Telefon wird 365 Tage und 24 Stunden pro Tag in unserem Einzugsgebiet von rund 45 Freiwilligen Mitarbeiter\*innen bedient. Auch bei uns blieb die technische Entwicklung nicht stehen: Seit zwei Jahren beteiligen wir uns an der Chatberatung, die national organisiert ist. Im vergangenen Jahr führte der Vorstand den Grossteil seiner Sitzungen – bedingt durch die Corona-Pandemie – online durch, so auch die Mitgliederversammlung. Der gesellschaftliche Aspekt ist in der Freiwilligenarbeit ein sehr zentraler Punkt. Dieser kam unter den pandemischen Umständen viel zu kurz. Zusammen mit der Geschäftsstelle versuchte der Vorstand, mit kreativen Ideen die Verbindung zu den Freiwilligen Mitarbeiter\*innen zu pflegen. Dazu gehörte der Ostergruss, eine Überraschung im Sommer sowie das kulinarische Weihnachts-Paket mit einer Online-Botschaft anstelle des Adventsanlasses.

2020 war ein herausforderndes Jahr für alle Beteiligten, speziell aber für die Anrufer\*innen. Die Pandemie bescherte Tel 143 in der ersten Phase viele zusätzli-

che Anrufe, welche die Ängste und Unsicherheiten der Menschen zeigten. Dank der grossen Loyalität und der Bereitschaft der Freiwilligen Mitarbeiter\*innen, auch unter herausfordernden Bedingungen den Telefon- und Chatdienst sicherzustellen, gab es keine Unterbrüche im Angebot.

Im Laufe der vergangenen 60 Jahre sind viele neue Beratungsangebote entstanden. Doch keines ist so

niederschwellig und themenumfassend wie Tel 143. Unsere gut ausgebildeten Mitarbeiter\*innen sind Generalist\*innen. Die Aus- und Weiterbildung hat daher einen sehr hohen Stellenwert. Auch die Rahmenbedingungen für die Arbeit der Freiwilligen Mitarbeiter\*innen werden laufend überprüft und angepasst. Die Reglemente für den Schichtplan und die Spesenabgeltung wurden überarbeitet. Durch das vielfältige Beratungsangebot ist eine aktive Öffentlichkeitsarbeit zentral. Die gesellschaftliche Entwicklung, zusammen mit den technologischen Möglichkeiten, bedingen, dass Tel 143 immer wieder auf seine Angebote aufmerksam machen muss. So auch im letzten Jahr. Tel 143 hatte eine hohe Medienpräsenz. Einerseits wegen der Pandemie, andererseits auch wegen der Verleihung des Beobachter Lifetime Awards

und sicherlich auch wegen des Jubiläums. Leider konnte Letzteres nicht gebührend gefeiert werden. Eine Lebensweisheit besagt: «Zum Zuhören braucht man zwei Ohren. Zum Verstehen ein Herz». Technologisch hat sich vieles geändert, doch die Kernaufgabe von Tel 143 ist seit Beginn immer noch dieselbe. In diesem Sinne gilt allen ein grosses Danke, welche über 60 Jahre ihre Ohren und ihr Herz den Menschen zur Verfügung gestellt haben. Es wird die Zeit kommen, in welcher wir alle zusammen dieses Jubiläum (nach)feiern werden. Ganz herzlichen Dank an meine Kolleg\*innen vom Vorstand, an die Geschäftsleitung und an alle Mitarbeiter\*innen für das grosse Engagement und das Mittragen in diesem herausfordernden Jahr.

**verzweifelt, entmutigt, lebensmüde**

**Telephonieren Sie  
der  
Dargebotenen Hand**

Sie können jederzeit anrufen

**051 26 20 00**  
**052 29 11 11**

Creative: Agence de publicité Walter R. Blach, Lausanne  
Impression: Stabbelin + Pfister S.A., Vevey

**Schweizerische Telephoneseelsorge**

# Chancen 2020 – Zukunft neu gestalten

**Für uns ist ein intensives, manchmal auch turbulentes Jahr zu Ende gegangen, das Spuren hinterlassen hat. Die Corona-Krise hat uns aufgefordert – beziehungsweise eingeladen –, die Zukunft neu zu gestalten. Selten haben wir so ausgiebig diskutiert über Risiken, Massnahmen, Verantwortung und Möglichkeiten, um schliesslich zu guten Entscheidungen zu kommen. Dabei stand das Wohl unserer engagierten Mitarbeiter\*innen ebenso immer im Mittelpunkt wie die Bedürfnisse der Anrufer\*innen.**

Christina Hegi Kunz, Geschäftsleitung



Für Tel 143 gehören Unsicherheit und Krisen zum Alltag. Wir konnten rasch auf die neuen Rahmenbedingungen reagieren. Tel 143 war auch ein vertrauensvoller Partner, als viele Fachstellen ihre Leistungen den neuen Gegebenheiten anpassen mussten und den Austausch mit uns suchten. Wir halfen unbürokratisch aus und diskutierten mit ihnen, wie

die Telefon- und Chatberatung aussehen könnte. Auf Ersuchen des Bundesamtes für Gesundheit haben wir kurzfristig Kapazitäten ausgebaut, um den Menschen in dieser schwierigen Zeit eine erste emotionale Hilfe anbieten zu können. Unsere Mitarbeiter\*innen waren bereit, Zusatzschichten zu leisten, um dem erhöhten Ansturm gerecht zu werden und ein lückenloses Angebot zu gewährleisten.

Viele Kernthemen von Tel 143 – wie beispielsweise die psychische Gesundheit, Einsamkeit, Unsicherheiten und Ängste wurden breit in der Öffentlichkeit thematisiert. Je höher die Corona-Infektionszahlen waren, desto mehr stieg das öffentliche Interesse an unserer Arbeit. Die Zahl der Medienanfragen für Interviews und Beiträge war hoch. Da erstaunt es nicht, dass wir phasenweise mit deutlich mehr Hilfesuchenden konfrontiert waren als im Vorjahr.

Leider mussten auch wir bald eine Präsenzveranstaltung nach der anderen absagen: die Jubiläums-Mitgliederversammlung, das Weiterbildungswochenende, das Mitarbeiter\*innenfest mit Partner\*innen und geladenen Gästen, der Lauf der Herzen in Aarau und Baden

und viele mehr. Die zeitliche Belastung und das Engagement des Geschäftsstellen-Teams waren gleichwohl gross: Bestimmungen mussten auf unsere Organisation übersetzt und Schutzmassnahmen umgesetzt werden. Das gesamte Weiterbildungsprogramm wurde auf online umgestellt, neue Unterrichtsformen wurden erlernt und angewandt. Gemeinsam – und dank dem grossen Engagement aller Beteiligten – scheint uns dies gemäss den Rückmeldungen der Teilnehmer\*innen gut gelungen zu sein. Auch unsere Freiwilligen

Mitarbeiter\*innen haben sich auf die neuen Formate eingestellt, was von grosser Flexibilität zeugt. Wir haben erfahren, dass sich Informationen und Wissen digital gut vermitteln lassen. Ebenso bedeutsam für uns sind jedoch direkte Begegnungen von Mensch zu Mensch,

Reflexion und Gespräche.

Einmal mehr wurde uns vor Augen geführt, dass das Leben Veränderung bedeutet. Besonders wehmütig stimmt uns, dass wir die ausgetretenen Mitarbeiter\*innen nicht gebührend verabschieden konnten. Dazu gehören die zwei dienstältesten Mitarbeiter\*innen mit 37 beziehungsweise 36 Dienstjahren. Wir hoffen sehr, diese Festivitäten bald nachholen zu können.

Einen Moment innehalten, zurückschauen auf ein Ausnahmejahr, den Blick in die Zukunft richten: Hat uns die Pandemie nachhaltig verändert? Wie wird die «neue Normalität» ausschauen? Wird nach der Krise ein Aufbruch gelingen? Begriffe wie Freiheit, Verantwortung, Vertrauen und ganz besonders auch Solidarität haben dieses Jahr geprägt und werden auch in Zukunft eine grosse Bedeutung haben.

*Begriffe wie Freiheit, Verantwortung, Vertrauen und ganz besonders auch Solidarität haben dieses Jahr geprägt und werden auch in Zukunft eine grosse Bedeutung haben.*



# *Das echte Gespräch bedeutet: aus dem Ich heraustreten und an die Tür des Du klopfen.*

*Albert Camus*

Im Jahresverlauf 2020 waren die Anruhzahlen von Monat zu Monat sehr unterschiedlich. Wir haben keine schlüssige Erklärung für diese wellenartig steigenden und fallenden Anruhzahlen. Nichts zu deuten gibt es bei einem anderen Trend: In den vergangenen fünf Jahren ist die Zahl der Hilfesuchenden in unserem Einzugsgebiet um rund 45 Prozent gestiegen. Diese Entwicklung ist ein Spiegel davon, wie stark Belastungssituationen generell zugenommen haben. Im Vergleich zu Covid-19 steht deswegen die Welt nicht still und wir sind deswegen auch nicht mit Schutzkonzepten konfrontiert. Doch diverse Studien zeigen, wie Covid-19 diese Belastungen, insbesondere auch psychische, weiter verstärkt hat. Deren negative Auswirkungen sind wohl längerfristiger als jene von Covid-19 und eine Impfung oder ein anderes wirksames Mittel dagegen ist nicht in Sicht.

Ob die öffentliche Aufmerksamkeit auf Tel 143 gerichtet ist oder nicht: «Die Dargebotene Hand» ist für alle Menschen da und bietet ihnen ein offenes Ohr. Sie wird das mit Überzeugung auch dann machen, wenn die Corona-Pandemie hoffentlich in absehbarer Zeit überwunden ist. Ein niederschwelliger Ort, wo Betroffene ihre Sorgen mit jemandem anonym besprechen können, bleibt nötiger denn je.

# Statistik 2020

Im Jubiläumsbuch «Die Seelenröster» von Franco Baumgartner, 2017 erschienen im Orell Füssli-Verlag, wird berichtet, dass es bei der Gründung von «Die Dargebotene Hand» durchaus Stimmen gab, die dem neuen Angebot ein Scheitern voraussagten. So steht im ersten Jahresbericht der «Dargebotenen Hand» 1958 Folgendes: «Wenn einige Pessimisten prophezeit hatten, dass unsere Mitarbeiter\*innen in diesem Arbeitszweig ohne Beschäftigung bleiben würden, weil dieses technische Mittel bei der Schweizer Mentalität unmöglich zu brauchen sei, so wurden diese düsteren Prophezeiungen ganz klar widerlegt. 3627 Menschen waren es, die vom Januar bis Dezember «Die Dargebotene Hand» (Schweiz) anriefen.»

In den Anfangsjahren stand das Thema Suizidprävention im Vordergrund. Mit jährlich 23 Suiziden pro 100'000 Einwohner\*innen war damals die Suizidrate

doppelt so hoch wie heute. Die Themen und Anliegen der Anrufer\*innen sind mittlerweile sehr unterschiedlich. Ihnen ist eines gemeinsam: Sie wollen gehört und ernst genommen werden, und sie erwarten von einem Gespräch neben einer Klärung auch eine Art erste emotionale Unterstützung.

## a) Telefon

Wir haben in diesem Jahr 17'899 Anrufe entgegengenommen und 13'645 Gespräche geführt. Das sind 1137 oder gut neun Prozent mehr als im Vorjahr.

Bei Ausbruch der Pandemie ging es häufig um die Angst vor dem Virus, später dann um die Auswirkungen der Schutzmassnahmen. Die Gespräche gegen Ende Jahr, als sich die zweite Welle abzeichnete, drehten sich vermehrt um die Themen Arbeit, Existenzängste, Partnerschaften und Einsamkeit.

## Gesprächsinhalte – Telefon



■ Alltagsbewältigung	18,86 %
■ Psychische Gesundheit	26,01 %
■ Physische Gesundheit	6,32 %
■ Sorge wegen Infektion	5,13 %
■ Einsamkeit	6,89 %
■ Familie/Erziehung	5,55 %
■ Beziehungen	11,04 %
■ Arbeit/Existenzprobleme	4,39 %
■ Gewalt	2,22 %
■ Sexualität	1,94 %
■ Suchtverhalten	2,10 %
■ Suizidalität	2,70 %
■ Verlust/Trauer/Tod	1,00 %
■ Verschiedenes	5,85 %

### b) Chat (Zahlen Schweiz)

Mit 26,6 Prozent ist die Zahl der Chat-Beratungen stark gestiegen. Auf diesem Weg suchen vor allem Jugendliche und junge Erwachsene Hilfe. In jedem fünften Chat wurde das Thema Suizid angesprochen. Das sind 30 Prozent mehr als im Vorjahr.

### Gesprächsinhalte – Chat

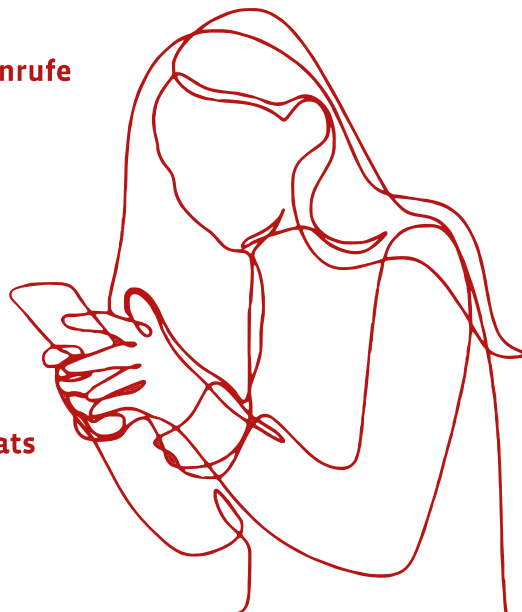


■ Alltagsbewältigung	13,80 %
■ Psychische Gesundheit	20,82 %
■ Physische Gesundheit	4,18 %
■ Sorge wegen Infektion	2,70 %
■ Einsamkeit	4,33 %
■ Familie/Erziehung	7,69 %
■ Beziehungen	12,83 %
■ Arbeit/Existenzprobleme	6,85 %
■ Gewalt	3,31 %
■ Sexualität	3,58 %
■ Suchtverhalten	1,81 %
■ Suizidalität	9,20 %
■ Verlust/Trauer/Tod	1,48 %
■ Verschiedenes	7,42 %

**17'899** Anrufe

**13'645** Gespräche

**+26,6 %** Chats  
im Vergleich zum Vorjahr



# Finanzen

Die Jahresrechnung wurde gemäss den Swiss-GAAP-FER-Standards (Kern-FER) sowie den obligationenrechtlichen Bestimmungen erstellt. Detaillierte Informationen finden Sie in der vollständigen Jahresrechnung, welche zusammen mit dem Bericht der Rechnungsrevisoren bei der Geschäftsstelle angefordert oder unter <http://aarau.143.ch/Dokumente> heruntergeladen werden kann.

## Auszug aus der Jahresrechnung

Die Befürchtung, das Jahr infolge der Pandemie mit tiefen Zahlen abzuschliessen, hat sich nicht erfüllt. Auch ohne Berücksichtigung eines grosszügigen Legates können wir ein positives Betriebsergebnis ausweisen, das uns trotz aller Herausforderungen Grund zur Freude gibt und uns bestärkt, den eingeschlagenen Weg weiterzugehen.

## Bilanz

<b>AKTIVEN</b>	<b>31.12.2020</b>	31.12.2019
<b>Umlaufvermögen</b>	<b>410 379.14</b>	<b>249 529.57</b>
Flüssige Mittel	391 023.49	230 370.22
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	13 294.00	12 527.95
Andere kurzfristige Forderungen	2 255.80	10.95
Aktive Rechnungsabgrenzungen	3 805.85	6 620.45
<b>Anlagevermögen</b>	<b>830 033.59</b>	<b>831 038.19</b>
Sachanlagen	51 579.99	66 846.29
Finanzanlagen	778 453.60	764 191.90
<b>Total Aktiven</b>	<b>1 240 412.73</b>	<b>1 080 567.76</b>
<b>PASSIVEN</b>		
<b>Kurzfristige Verbindlichkeiten</b>	<b>16 740.20</b>	<b>13 144.75</b>
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	9 221.75	1 149.15
Passive Rechnungsabgrenzungen	7 518.45	11 995.60
<b>Total Verbindlichkeiten</b>	<b>16 740.20</b>	<b>13 144.75</b>
<b>Fondskapital (Zweckgebundene Fonds)</b>	<b>49 320.00</b>	<b>61 100.00</b>
<b>Organisationskapital (Eigenkapital)</b>	<b>1 174 352.53</b>	<b>1 006 323.01</b>
Freies Kapital	957 230.38	934 687.76
Freie Fonds	217 122.15	71 635.25
<b>Total Passiven</b>	<b>1 240 412.73</b>	<b>1 080 567.76</b>



## Erfolgsrechnung

	2020	Budget 2020	2019
<b>Erträge</b>	<b>1 258 358.04</b>	<b>1 064 840.00</b>	<b>1 137 057.20</b>
Erhaltene Zuwendungen	434 003.04	285 100.00	335 727.25
Leistung Freiwillige Mitarbeiter*innen	624 875.00	600 000.00	618 600.00
Beiträge der öffentlichen Hand	136 000.00	133 500.00	134 000.00
Ertrag aus Lieferungen und Leistungen	63 480.00	46 240.00	48 729.95
<b>Entrichtete Beiträge und Zuwendungen</b>	<b>-18 305.00</b>	<b>-18 500.00</b>	<b>-18 285.00</b>
<b>Personalaufwand</b>	<b>-970 450.09</b>	<b>-964 110.50</b>	<b>-958 496.77</b>
Personalaufwand Angestellte	-263 756.85	-267 355.00	-260 897.00
Leistung Freiwillige Mitarbeiter*innen	-624 875.00	-600 000.00	-618 600.00
Kurse/Ausbildungen	-6 566.75	-24 000.00	-20 567.70
Spesen und Auslagen Freiwillige Mitarbeiter*innen	-75 251.49	-72 755.50	-58 432.07
<b>Sachaufwand</b>	<b>-113 857.83</b>	<b>-142 840.00</b>	<b>-112 274.69</b>
Verwaltungsaufwand	-15 895.18	-20 000.00	-16 978.56
Mieten und Auslagen Räumlichkeiten	-44 388.65	-42 740.00	-38 962.20
Fundraising	-32 031.20	-56 500.00	-37 189.30
IT-Kosten	-20 477.80	-17 000.00	-17 024.38
Aufwand Organe	-1 065.00	-6 600.00	-2 120.25
<b>Abschreibungen</b>	<b>-15 266.30</b>	<b>-20 000.00</b>	<b>-22 032.70</b>
<b>Betriebsergebnis</b>	<b>140 478.82</b>	<b>-80 610.50</b>	<b>25 968.04</b>
<b>Finanzergebnis</b>	<b>15 770.70</b>	<b>1 400.00</b>	<b>59 017.24</b>
Finanzaufwand	-741.55	-600.00	-461.66
Finanzertrag	16 512.25	2 000.00	59 478.90
<b>Ergebnis vor Veränderung des Fondskapitals</b>	<b>156 249.52</b>	<b>-79 210.50</b>	<b>84 985.28</b>
Veränderung des Fondskapitals	11 780.00	0.00	11 980.00
<b>Jahresergebnis (vor Zuweisungen an das Organisationskapital)</b>	<b>168 029.52</b>	<b>-79 210.50</b>	<b>96 965.28</b>
Zuweisung Schwankungsreserve Wertschriften	-11 551.30	0.00	-41 635.25
Zuweisung Jubiläum	0.00	0.00	-30 000.00
Zuweisung Covid-19-Auswirkungen	-133 935.60	0.00	0.00
<b>Jahresergebnis</b>	<b>22 542.62</b>	<b>-79 210.50</b>	<b>25 330.03</b>

## Revisorenbericht

Die Rechnungsrevisoren bestätigen, dass sie in ihrer Review (prüferische Durchsicht) vom 1. März 2021 nicht auf Sachverhalte gestossen sind, aus denen sie schliessen müssten, dass die Jahresrechnung kein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage in Übereinstimmung mit Swiss GAAP FER (Kern-FER) vermittelt.



# lichen Dank!

Kein Schoggiherzen-Verkauf der Schulklassen, kein Lauf der Herzen, keine Referate, eingeschränkte Gottesdienste und deshalb deutlich weniger Kollekten und Beiträge von Kirchgemeinden.

Trotzdem: Sehr viele Menschen haben uns im vergangenen Jahr mit einem finanziellen Engagement unterstützt. Wir durften auf eine grosse Solidarität von treuen Spender\*innen wie auch von zahlreichen Neuspender\*innen zählen.

Corona-Spenden von Service-Clubs, Stiftungen, von der AKB und von weiteren Unternehmen haben einen wichtigen Beitrag zur Finanzierung von Tel 143 geleistet.

Zudem wurden kreative Projekte wie beispielsweise das Nina-Masken-Projekt zugunsten Tel 143 realisiert.



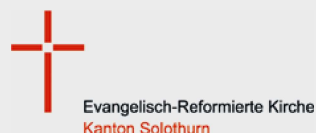
Die engagierten Näherinnen der Nina-Masken bei der ersten Checkübergabe



Checkübergabe in Aarau: V.l.n.r: Christina Hegi Kunz, Daniela Oehrli, Daniel Fuhrer

*All diesen Menschen und Organisationen möchten wir sehr herzlich danken.*

... Ein grosses Dankeschön gebührt auch unseren Trägern



# Der grösste Dank gebührt unseren Freiwilligen Mitarbeiter\*innen

Ihr zeitliches Engagement wird seit 2017 mit 50 Franken pro Stunde ausgewiesen, was im Jahr 2020 mit einem Total von 624'875 Franken zu Buche schlägt. Eine unglaubliche Leistung, von der die Bevölkerung rund um die Uhr profitiert.

Die Zeitschrift «Der Beobachter» kündigte in seiner Ausgabe Nr. 19 vom 11. September 2020 an, dass der diesjährige Lifetime Award des Prix Courage an «Die Dargebotene Hand» geht.

*«Damit wird das langjährige Engagement zugunsten von Menschen, die mit Angst, Einsamkeit und Verzweiflung kämpfen, gewürdigt. Ein Preis, den die ehemaligen und aktiven Freiwilligen Mitarbeiter\*innen sowie die engagierten Teams der Regionalstellen wahrlich verdient haben», schreibt Sabine Basler, die Geschäftsführerin des Dachverbandes, in ihrem Jahresbericht.*



Quelle: Christian Schnur

Sabine Basler nimmt am 30. Oktober 2020 den Lifetime Award entgegen.

# Blick hinter die Kulissen

Monat für Monat füllt sich der Schichtplan wie von Zauberhand. Die Mitarbeiter\*innen tragen sich eigenverantwortlich für ihre Einsätze ein. Sie erscheinen absolut verlässlich und mit der richtigen Haltung zu ihren Diensten.

Eine Nationalfondsstudie ging 2012 den «Erfolgsfaktoren der Freiwilligenarbeit» nach. Freiwillige Mitarbeiter\*innen sind durchschnittlich acht Jahre bei Tel 143 tätig, länger als die Mitarbeiter\*innen jeder anderen Freiwilligenorganisation. Freiwillige sind nicht einfach «bessere» Menschen. Sie haben konkrete Erwartungen an die Organisation und stellen Ansprüche an die Profis,

von denen sie betreut werden. Dazu gehört die sorgfältige Ausbildung, mit der sie – unabhängig von ihrer beruflichen Herkunft – auf ihre Aufgabe vorbereitet werden, ebenso wie die professionelle Begleitung und ständige Weiterbildung während ihrer Mitarbeit. Wie die Studie aufgezeigt hat, sind das «Lernen» und «die eigenen Fähigkeiten erweitern» die wichtigsten Motive für das Engagement unserer Freiwilligen.

Alle Mitarbeiter\*innen absolvieren den neunmonatigen Ausbildungskurs, bevor sie in den Dienst am Telefon eintreten.

## Unsere 46 Freiwilligen Mitarbeiter\*innen bilden das Herzstück unserer Geschäftsstelle.



**60** Jahre  
gut verbunden

**29** Gesprächsstunden  
im Durchschnitt pro Tag

**12'497** Stunden  
Freiwilligenarbeit im 2020

**483** Jahre  
Erfahrung im Zuhören

**40** Stunden Weiterbildung  
jährlich pro Mitarbeiter\*in

## Team der Geschäftsstelle

Die Mitarbeiterinnen arbeiten mit Freude und viel Humor zusammen. Sie sind verantwortlich für die Rahmenbedingungen der Arbeit am Telefon und Chat, gestalten die Aus- und Weiterbildung sowie die Betreuung der Freiwilligen Mitarbeiter\*innen, stellen eine zeitgemässe Infrastruktur sicher und kommunizieren mit internen und externen Stellen.

*«Lasst euch nicht unterkriegen,  
seid frech und wild und wunderbar.»*

*Astrid Lindgren*



**Team von links nach rechts:**

Claudia Loosli, Andrea Callegher und Christina Hegi Kunz

**Der Vorstand zeichnet verantwortlich für die Vereinsleitung, entwickelt Visionen und gibt die Strategie vor. Alle Mitglieder des Vorstandes arbeiten ehrenamtlich.**

# Ein Blick zurück

## Auszüge

Aus der Sondernummer «Ein Gesprächspartner», Jubiläumsschrift zum 25-Jahr-Jubiläum des Verbandes.

### Die Ziele der Dargebotenen Hand

Die Dargebotene Hand will jedem Menschen in der Einsamkeit, in seelischer Not und Verzweiflung die Möglichkeit bieten, mit jemandem in Kontakt zu treten, der bereit ist, ihn anzuhören und mit ihm ins Gespräch zu: kommen. Die Hilfe der Dargebotenen Hand möchte den dazu ermutigen, sein Leben selber in die Hand zu nehmen seine gegenwärtige Krise zu bewältigen.

### Besonderheiten der Dargebotenen Hand

- Sowohl Anrufer als auch Mitarbeiter haben die Möglichkeit, völlig anonym zu bleiben.
- Über jedes Gespräch wird völlige Diskretion zugesichert.
- Die Dargebotene Hand bietet die Möglichkeit zu einem sofortigen Gespräch.
- Sie ist Tag und Nacht erreichbar.
- Sie ist politisch und konfessionell neutral
- Ihre Dienste stehen kostenlos zur Verfügung

### Keine Definition

Es gelingt mir nicht, unsere Arbeit zu definieren. Eine Definition wäre billig, einengend: sie möchte das **Wesentliche** sagen und ginge am **Eigentlichen** vorbei.

Ich versuche eine **Beschreibung** unserer Arbeit zu geben. Doch auch dies scheint mir lediglich eine Krücke zu sein. Wie kann ich eine **Beziehung** zwischen zwei Menschen – einem Anrufer und seinem Gesprächspartner in Worte fassen? Wie lassen sich Hoffnung, Vertrauen, Verstehen, ein nächster Schritt, ein Lichtblick beschreiben?

Das, was in unserer Arbeit geschieht, kann letztlich nur erlebt werden.

Die Ausführungen zur «Explosiven Vermehrung der Gespräche» haben kaum an Aktualität eingebüsst.

Eine Art öffentliche Anerkennung durch die Beachtung in den Medien (...), genauso wie ein «Zeichen der fortschreitenden Vereinsamung der Menschen ...» könnte in die heutige Zeit übertragen werden.

### Explosive Vermehrung der Gespräche

Wurden bei der DH 1975 noch 55'406 Gespräche geführt, also etwas über 150 im Tag, ein Gespräch alle 10 Minuten, so waren es 1984 bereits 136'933 Gespräche also 374 im Tag, ein Gespräch alle 4 Minuten. Dies bedeutet ein Anwachsen um gegen 250 % in zehn Jahren.

1975 führte also jeder der insgesamt 260 Mitarbeiter am Telefon durchschnittlich etwas über 200 Gespräche. Heute führt jeder der 435 Mitarbeiter im Durchschnitt über 300 Gespräche im Jahr.

Wie ist diese Entwicklung zu erklären? Der wesentlichste Grund ist gewiss die etappenweise Einführung der einheitlichen Telefonnummer 143 in der ganzen Schweiz in der zweiten Hälfte der 70-er Jahre. Dies bedeutete technisch eine wesentliche Erleichterung für den Anrufer. Es kam aber auch einer Art öffentlichen Anerkennung gleich. Diese spiegelt sich z.B. in der erheblich grösseren Beachtung wider, die die DH seither in den Medien gefunden hat. – Sicher ist diese Entwicklung aber auch ein Zeichen der fortschreitenden Vereinsamung der Menschen in unserer Gesellschaft. Wir leben immer mehr aneinander vorbei, und immer weniger unserer Mitmenschen kennen jemanden, mit dem sie, wenn nötig, spontan ihre persönlichen Nöte teilen könnten.

1985 machte der damalige Leiter unserer Geschäftsstelle, Martin Bolliger, am Informationstag des Schweizerischen Verbandes «Die Dargebotene Hand» in Bern mit folgenden Worten auf die Ambivalenz unserer Dienstleistung aufmerksam: «Ist es nicht fragwürdig, überhaupt zu jubilieren?» Angesichts der ständig steigenden Zahl der Anrufe ist die Frage berechtigt. Er scheute sich nicht, den Begriff «Marktlücke» zu gebrauchen. Damit wurde deutlich, dass «Die Dargebotene Hand» wie jedes andere kommerzielle Unternehmen bestrebt ist, ihren Wirkungskreis und ihren Einfluss aufzuzeigen, ja gar auszuweiten.

*Mehr denn je sind auch heute Modelle gefragt, welche die Wirkung unserer Leistungen aufzeigen. Ganz besonders, wenn es darum geht, öffentliche Gelder zu beantragen.*

**Wer sind wir eigentlich? – Die andere Seite**

Am besten müssen es die wissen, die es mit uns gewagt haben. Hier eine Stimme, die uns positiv erlebte:

Ich kannte die Nummer der «Dargebotenen Hand».

Anrufen?

Warum?

Was ändert es an meiner Situation?

Eines Tages waren alle Fragezeichen unwichtig.

Der Schrei nach einer menschlichen Stimme war so laut, dass ich die Telefonnummer der «Dargebotenen Hand» einstellen musste.

Mein Dasein ist kein Leben. Kein Kontakt mit Leuten ist mehr möglich. Das Haus ist nur ein Stein. Die Hände sind geschlossen. Die Füsse wollen nicht gehen.

Ich habe telefoniert.

Jemand hat zugehört und sich viel Mühe gegeben, mich zu verstehen.

Seit jenem Anruf vor einigen Jahren hat sich alles geändert.

Mein Dasein ist Leben. Ich habe Freunde gefunden. Aus einem Haus wurde ein Daheim. Die Hände sind offen, modellieren, zeichnen und schreiben. Die Füsse tragen mich in die Welt.

Ich habe telefoniert.

Mit frohem Herzen möchte ich allen Mitarbeitern der «Dargebotenen Hand» Danke sagen. Danke für Euren guten Willen. Danke für Eure Geduld. Danke für Eure Zeit. Danke für die vielen guten Worte ...

Helene

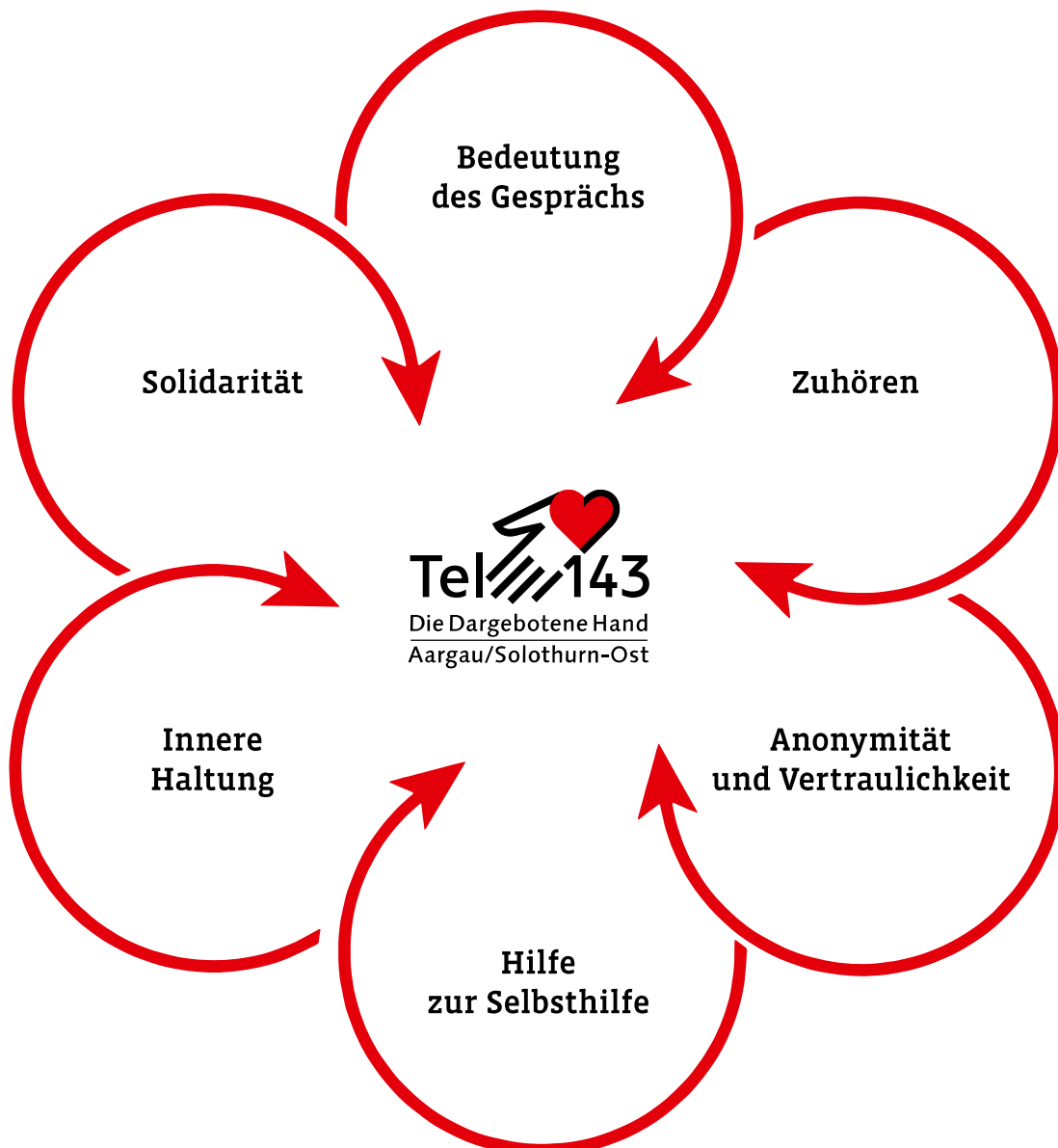
# Unsere Werte

**Sprichwörtlich für unsere Organisation/Arbeit und deshalb gestern, heute und wohl auch morgen gültig:**

«Wir wollen jedem Menschen in Not, Verzweiflung oder mit Suizidgedanken rund um die Uhr die Möglichkeit bieten, unentgeltlich und anonym über das Telefon mit einem anderen Menschen Kontakt aufzunehmen. Dem Anrufenden, dessen persönliche Freiheit wir achten, wollen wir verständnisvolle Gesprächspartner sein.»

**Mit diesem Grundsatz beginnt das Leitbild unserer Stelle im Jahr 1980.**

In der Zwischenzeit wurde das Leitbild immer wieder überarbeitet und vor allem auch sprachlich angepasst. Es gehört zur Grundausbildung unserer Mitarbeiter\*innen, sich mit den Werten auseinanderzusetzen und sich diese immer wieder bewusst zu machen.







*Der Telefondienst ist nicht der Ort,  
wo man Hilfe gibt oder erhält.  
Er ist und bleibt ein Ort, wo vor allem  
eine echte Beziehung zu einem  
Mitmenschen erlebt werden soll.*

*Sylvie, Freiwillige Mitarbeiterin*

## **Bedeutung des Gesprächs**

«Es wird immer alles gleich ein wenig anders, wenn man es ausspricht», sagt Siddhartha in der gleichnamigen Erzählung von Hermann Hesse. Die Menschen, die sich an «Die Dargebotene Hand» wenden, tun sich oft schwer, für ihre persönlichsten Dinge Worte zu finden. Wenn es ihnen dann gelingt, das Schwere auszusprechen, ist ein erster wichtiger Schritt getan. Das kennen wir aus eigener Erfahrung: das Herz ausschütten – darüber reden hilft!

Es gibt gar wissenschaftliche Untersuchungen, die belegen, dass das Sprechen oder Schreiben über stressige Ereignisse zu einer signifikanten Stärkung des Immunsystems führt. Oder anders ausgedrückt: Psychischer Stress kann im Körper entzündliche Reaktionen auslösen.

Die Kommunikation bei Tel 143 ist auf die Stimme oder im Falle der Chat-Beratung auf das Schreiben beschränkt. Die Berater\*innen konzentrieren sich bei ihrer Arbeit ganz auf die Stimme beziehungsweise auf den sprachlichen Inhalt des Gesprächs. Diese konzentrierte Kommunikation schafft «Nähe durch Distanz». Nonverbale Signale wie Aussehen, Mimik und Gestik fallen gänzlich weg. Ohr an Ohr kommt man sich nahe. Zusätzlich geschützt durch die Anonymität, fällt es Anrufer\*innen leichter, sich im Gespräch zu öffnen und schwierige Dinge aus ihrem Leben offen auszusprechen.

## **Zuhören**

«Niemand hört mir wirklich zu.» Diese Klagen hören wir oft. Die Person am Telefon ist für den\*die Anrufer\*in die Vertreterin jenes Menschen, der ihm\*ihr fehlt. Zum Gesprächsstil am Telefon gehört vor allem das Zuhören: ein aufmerksames, einführendes Zuhören, um die leisen Zwischentöne und die Realitäten der anrufenden Person zu erkennen. Damit wird eine Begegnung auf Augenhöhe, ohne Vorurteile, möglich.

Der Wert des blossen Zuhörens wird oftmals unterschätzt. Für den\*die Anrufer\*in kann das Zuhören eine Brücke sein – raus aus der Isolation, rein in den Alltag.

## Anonymität und Vertraulichkeit

Die Anonymität schützt die Freiheit der Anrufer\*innen. Ein Gespräch kann unabhängig von Vorurteilen zustande kommen, die mit einem Namen oder einer sozialen Stellung verbunden sind. Wer die Nummer 143 wählt, tritt zuerst mit der «Dargebotenen Hand» in Verbindung und erst sekundär mit einem oder einer bestimmten Mitarbeiter\*in.

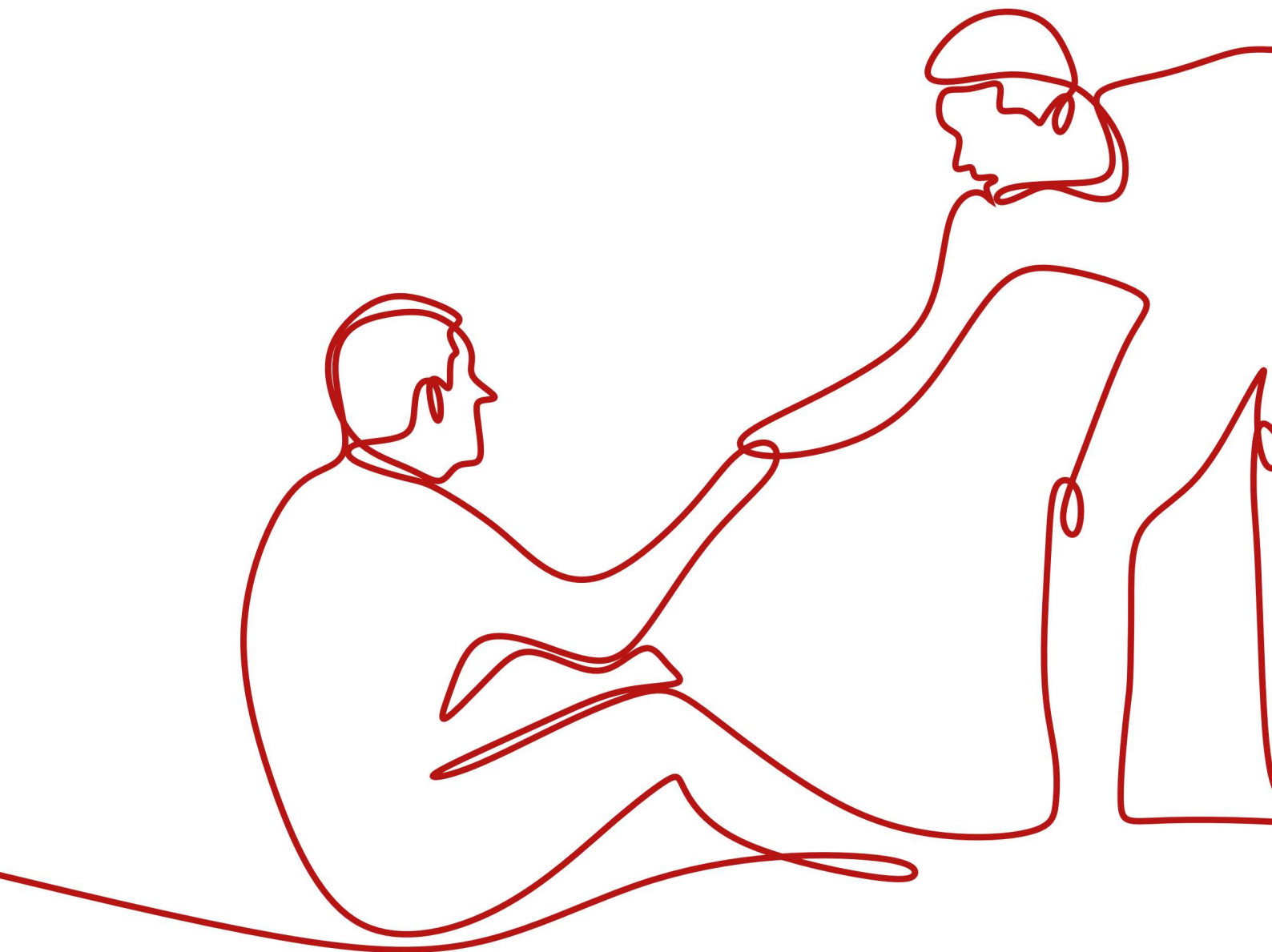
Anonymität ist uns ganz wichtig. Den anrufenden Personen wie auch unseren Freiwilligen Mitarbeiter\*innen wird diese garantiert.

Auch die Vertraulichkeit ist ein wichtiger Grundstein unserer Arbeit. Sie muss von allen Mitarbeiter\*innen von Beginn ihrer Ausbildung an gewissenhaft eingehalten werden.

## Hilfe zur Selbsthilfe

Manchmal werden Fragen von Anrufer\*innen gestellt wie «Ich komme mit meiner Frau nicht mehr zurecht. Soll ich mich scheiden lassen?» oder «Die Situation im Büro wird immer schlimmer. Soll ich kündigen?» Dann fügt die Person an: «Nun wissen Sie genug. Jetzt bin ich aber gespannt, was Sie mir raten.»

Das Bedürfnis nach dem Magier, der alles weiss und sagen kann, was am besten zu tun sei, ist verständlich. Doch müssen wir solche Erwartungen enttäuschen. Wir können keine Entscheidungen für andere treffen. Wir können niemanden darin entlasten, für das eigene Leben die Verantwortung zu tragen. Wir versuchen, mit den Anrufer\*innen zu klären, was für diese oder gegen jene Entscheidung sprechen könnte. Die Entscheidung selbst muss die Person treffen.



## Innere Haltung

Die Haltung der Mitarbeiter\*innen soll es der anrufenden Person erlauben, sich angenommen, frei und verantwortlich zu fühlen sowie sich selbst und den eigenen Wert besser zu erkennen. Unser Gespräch möchte helfen, die Autonomie wieder zu erlangen. Um keine Abhängigkeit zu schaffen, beschränkt sich unsere Hilfe bewusst auf die Dauer des Gesprächs.

## Solidarität

Solidarität spielt in unserer Organisation in vielerlei Hinsicht eine grosse Rolle:

Mitarbeiter\*innen sind immer auch zu Sondereinsätzen bereit, wenn jemand kurzfristig ausfällt und Ersatz gesucht werden muss.

Die Finanzierung unseres Angebotes ist nur dank der vielfältigen Unterstützung der verschiedenen Geldgeber\*innen möglich. Freiwilligenarbeit ist nicht kostenlos. Aus- und Weiterbildungen, die Begleitung der Freiwilligen Mitarbeiter\*innen, Miete, Arbeitsmittel, Werbung und weitere Aufwendungen haben ihren Preis. Auch hier ist immer wieder viel Engagement und Kommunikation notwendig.

Wir sind wirtschaftlich zwar eigenständig, profitieren aber von der Zusammenarbeit der 12 nationalen Vereine, welche unter dem Dach des Schweizer Verbandes «Die Dargebotene Hand» zusammengefasst sind. In regelmässigen Treffen und in Arbeitsgruppen werden Wissen und Erfahrungen geteilt. Damit wird eine grössere Effizienz erzielt.



*Es ist eine Arbeit, die mich  
persönlich herausfordert,  
in Frage stellt und die mich  
gleichzeitig auch weiterbringt.*

*Ich kann hier Gaben und  
Begabungen entdecken und  
bin ebenso meinen Fehlern  
und Schwächen ausgesetzt.*

*Ich arbeite selbständig,  
eigenverantwortlich und bin  
doch nicht allein. Es ist eine  
Arbeit in der Stille und  
doch gleichzeitig  
am Puls des Lebens.*

**Benno, Freiwilliger Mitarbeiter**

# «Wer sich die Hände reicht, baut Brücken»

Grussbotschaft im Namen der Aargauer Regierung  
zum 60-Jahr-Jubiläum

Edith Saner, Aargauer Grossratspräsidentin 2020



«Wer sich die Hände reicht,  
baut Brücken.»

Dieser Gedanke von Lilli U. Kressner passt zum Jubiläum der «Dargebotenen Hand», Tel 143, die es im Aargau/ in Solothurn seit 60 Jahren gibt.

60 Jahre – also ein Jubiläum, das in der Zwischenzeit die Kraft des Diamanten hat. Diamanten gelten als unzerstörbar und sind aufgrund ihrer Seltenheit die wertvollsten Edelsteine. Der Diamant ist Symbol für Reinheit, Klarheit, Widerstandskraft, Perfektion und Liebe. Er hat eine besondere Ausstrahlung, verleiht Kraft, stärkt das persönliche Engagement und wird auch «Stein der Versöhnung» genannt.

## 60 Jahre Telefon 143

Seit 60 Jahren wählen Menschen aus unterschiedlichen Gründen diese Nummer und werden angehört. Menschen beraten Menschen, die in ihrer Not spüren, dass sich jemand Zeit nimmt für ihre Fragen und ihre Sorgen. Sie ahnen vielleicht auch, dass ihnen jemand durch dieses Hin- und Zuhören Brücken baut für mögliche Massnahmen im Alltag. Vielleicht auch Brücken baut zu weiteren Angeboten und zu anderen Menschen.

Die Menschen, die sich freiwillig bei der «Dargebotenen Hand» einsetzen, das Telefon entgegennehmen oder schriftliche Anliegen beantworten, das sind tatsächlich Brückenbauer\*innen. Menschen, welche die Fähigkeit haben, Verbindungen zu schaffen, welche versuchen, ohne Vorurteile zuzuhören. Menschen, die mit Redefluss, Schweigen und Emotionalität umgehen können und hilfeschuchende Menschen in ihren Anliegen ernst nehmen.

Die Freiwilligen sind 365 Tage rund um die Uhr bereit, sich Sorgen, Nöten und Fragen anderer Menschen anzunehmen. Sie sind bereit, Menschen aufzufangen,

ihnen Zeit zu schenken und immer wieder daran zu glauben, dass durch dieses Zuhören und Ernstnehmen der Situation ein Lichtblick bei Hilfesuchenden entsteht. Freiwillige, die etwas von der Symbolik eines Diamanten verkörpern: widerstandsfähig, ausdauernd, klar, versöhnlich. Und die oft auch geleitet sind durch die Liebe zu Menschen und die Liebe zum Leben. Ich habe grossen Respekt vor der Arbeit dieser Freiwilligen. Mein Motto im Präsidialjahr ist «Vielfalt Aargau». Die Freiwilligenarbeit im Kanton Aargau ist eine wichtige und nicht wegzudenkende Aufgabe in unserer Gesellschaft. Dies wird uns gerade jetzt in der Krisensituation rund um Covid-19 bewusst. Die Vielfalt der Freiwilligkeit immer wieder zu sehen, zu fördern und anzuerkennen ist eine Aufgabe, die uns alle angeht. Die Freiwilligenarbeit ist eine Brücke, ohne die viele Verbindungen und Vernetzungen in unserem gesellschaftlichen Leben keine Chance hätten. Und weil diese Arbeit oft im Verborgenen gemacht wird, muss sie sichtbar gemacht werden. Sei es durch Information und Aufklärung oder auch durch Jubiläums- und Festanlässe.

Ich danke im Namen des Grossen Rates und der Regierung allen, die sich bei der Organisation «Die Dargebotene Hand» engagieren – sei es an vorderster Front am Telefon und auf schriftlichem Weg oder sei es in der Geschäftsstelle und im Vorstand.

Und ich gratuliere ganz herzlich zum diamantenen Jubiläum. Ich wünsche allen, die sich engagieren, weiterhin viel Kraft beim Brückenbauen und immer wieder Erfolgserlebnisse, die sie in ihrer Arbeit stärken. Damit auch die kommenden 60 Jahre von Erfolg geprägt sind. Im Wissen des Gedankens:

«Wer sich die Hände reicht, baut Brücken.»

Edith Saner, Birmenstorf  
Grossratspräsidentin 2020

*Die Vielfalt der Freiwilligkeit  
immer wieder zu sehen,  
zu fördern und anzuerkennen  
ist eine Aufgabe, die uns  
alle angeht.*



### Jetzt mit TWINT spenden!



QR-Code mit der TWINT-App scannen



Betrag und Spende bestätigen



## Empfangsschein

Konto / Zahlbar an  
CH17 0900 0000 5000 0603 1  
Tel 143 - Die Dargebotene Hand  
Postfach  
5000 Aarau

Zahlbar durch (Name/Adresse)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Währung Betrag

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CHF	<input type="checkbox"/>

Annahmestelle

## Zahlteil



Konto / Zahlbar an  
CH17 0900 0000 5000 0603 1  
Tel 143 - Die Dargebotene Hand  
Postfach  
5000 Aarau

Zusätzliche Informationen  
Spende Tel 143 - Die Dargebotene Hand

Zahlbar durch (Name/Adresse)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Währung Betrag

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CHF	<input type="checkbox"/>



*Ich habe noch nie erlebt,  
dass sich Menschen so  
spontan begegnen, eine solch  
grosse Bereitschaft zeigen,  
aufeinander einzugehen.  
Weisst du, ich hätte das nicht  
für möglich gehalten, dass  
man von einem Wochenende  
nach Hause kommt und das  
Gefühl hat, diese Menschen  
schon lange zu kennen.*

**Fabienne**, Freiwillige Mitarbeiterin  
schreibt über das Einführungswochenende

# Telefon 143

Die Dargebotene Hand Aargau/Solothurn-Ost

## Vorstand

### Präsidium

Daniela Oehrli, Baden

### Vizepräsidium

Christian Wyrsch (Ressort Finanzen), Davos

### Mitglieder

Kurt Adler-Sacher, Zuzgen (Delegierter Katholische Landeskirche Aargau)

Monika Amann, Wittwil-Staffelbach

Carla Bättig, Menziken

Dr. Gerhard Bütschi-Hassler, Schlossrued (Delegierter Reformierte Landeskirche Aargau)

Zwei Delegierte der Freiwilligen Mitarbeiter\*innen (ohne Stimmrecht)

Geschäftsleiterin (ohne Stimmrecht)

### Rechnungsrevisoren

Marcel Emmenegger, dipl. Wirtschaftsprüfer

Tobias Zraggen, dipl. Wirtschaftsprüfer

### Geschäftsstelle

Andrea Callegher, Assistentin der Geschäftsleitung

Christina Hegi Kunz, Geschäftsleitung

Claudia Loosli, Leiterin Beratung und Schulung

### Beratungsangebot

45 Freiwillige Mitarbeiter\*innen garantieren die Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit unter Tel 143 in unserem Einzugsgebiet. Davon engagieren sich 10 Freiwillige Mitarbeiter\*innen zusätzlich in der Chat-Beratung, erreichbar unter [www.143.ch](http://www.143.ch).

Postfach, 5001 Aarau

T 062 824 84 44

[www.aarau.143.ch](http://www.aarau.143.ch)

[aarau@143.ch](mailto:aarau@143.ch)

Postkonto 50-603-1

IBAN CH17 0900 0000 5000 0603 1

---

## Impressum

**Text:** Daniela Oehrli, Andrea Callegher, Christina Hegi Kunz

**Gestaltung und Druck:** Köpflipartners AG, Neuenhof

**Foto Titelseite:** [www.marketingwirkt.ch](http://www.marketingwirkt.ch)