

TELEFON 143 – SEIT 50 JAHREN

# Dargebotene Hand mit offenem Ohr

WALTER DÄPP

«Ein leidvolles Erlebnis hatte mich über Monate an die Grenzen des seelisch Tragbaren geführt. Und da stand mir nun, rund um die Uhr, ein Mensch zur Verfügung. Unter der Telefonnummer 143, der Dargebotenen Hand. Er hörte mir teilnehmend zu, oft weisen Rat erteilend – immer helfend.»

So drückte sie unlängst in einem «Bund»-Leserbrief ihre Dankbarkeit aus. Anonym. So anonym, wie sie auch die menschliche Anteilnahme durch die Dargebotene Hand erfahren hatte. «Diese Anonymität war sehr menschlich – und für mich ein Segen», sagt sie nun, «die Gesprächspartnerinnen und -partner der Dargebotenen Hand brachten mir viel Wärme entgegen und nahmen viel Druck von mir weg. Ihre ruhige Art des Zuhörens und ihre zurückhaltende Art, Rat zu erteilen, hat mir geholfen. Und mich sehr beeindruckt.»

## Das Leiden der Tochter

«Das leidvolle Erleben», das die «Bund»-Leserbriefschreiberin erwähnt hatte, war das Leiden ihrer Tochter – ihr Sterben und ihr Tod.



FREIWILLIGENARBEIT  
freiwillig.derbund.ch

«Als meine Tochter mich über ihre tödliche Krankheit und ihre hoffnungslose Situation aufklärte, merkte ich, dass meine Kräfte schwanden, dass ich Hilfe brauchte», sagt sie. Sie habe «zwar ein gutes Umfeld und einen grossen Bekanntenkreis», doch zwischenhinein, vor allem nachts, sei sie froh gewesen, sich anonym an die Telefonnummer 143 wenden zu können: «Einfach so. Um mit meiner Not nicht allein zu sein.»

Sie habe ihre Angehörigen und Freunde ja nicht ständig mit ihren Problemen belasten können, sagt sie. Deshalb habe sie sich «damals einen Ruck gegeben und, vorerst zögernd, die Nummer 143 gewählt». Und es sei nicht bei diesem ersten Anruf geblieben. Auch die zahlreichen weiteren nächtlichen Gespräche «mit dem unbekanntem Gegenüber» seien für sie zur wichtigen Stütze geworden: «Es war eine Wohltat, hier stets ein offenes Ohr zu finden. Die wunderbaren Menschen der Dargebotenen Hand haben mich in der schwierigsten Phase meines Lebens begleitet und getragen.» Deshalb verdienten sie Anerkennung, Dank und Bewunderung: «Ihr Mitgefühl, ihr Wissen und ihre selbstlose Präsenz rund um die Uhr sind grossartig.»

## «Einen Mitmenschen eben»

Monika B., 66-jährig, mehrfache Mutter und Grossmutter, ist seit über zwanzig Jahren freiwillige Mitarbeiterin bei der Dargebotenen Hand – auch ihre Anonymität soll hier gewahrt bleiben. «Oft», sagt sie, «brauchen die Menschen, die uns anrufen, nur einen anderen Menschen, der zuhört, sich Zeit nimmt. Einen Mitmenschen eben.» So sehe sie ihr Engagement für die Dargebotene Hand: «Sich dreissig Stunden pro Monat Zeit zu nehmen für andere – um mit ihnen eine kleine, für sie aber vielleicht wichtige Wegstrecke zu gehen. Ohne zu missionieren, ohne zu belehren.»

Für die Anruferinnen und Anrufer sei es einfach da «als ein Gegenüber, mit dem sie anonym und unkompliziert reden können» – so, wie sie vorher vielleicht jahrelang mit dem Partner oder der Partnerin oder mit Freundinnen hätten reden

können. Eines der grossen Probleme sei für viele «das Alleinsein, das Gefühl, niemandem mehr wichtig zu sein». Sie wählten die Nummer 143, um einen Moment lang nicht allein zu sein: «Wem sonst kann man, wenn man sich allein fühlt und ein Problem hat, um zwei Uhr nachts noch telefonieren? Eben nur der Dargebotenen Hand.»

## «Eine geniale Idee»

«Wir sind für Menschen da, die Sorgen und Nöte haben und mit jemandem darüber reden wollen – niederschwellig, anonym und kostenlos»: Das sagt Rita Suppiger, die mit Margrit Batschelet die Dargebotene Hand Bern leitet. Sie nennt das Angebot «eine geniale Idee, die auch nach fünfzig Jahren noch greift. Sonst erhielten wir nicht durchschnittlich 45 Anrufe pro Tag – allein in Bern.»

Rückmeldungen bestätigen den Erfolg: «Etliche Anruferinnen und Anrufer bedanken sich später bei uns und sagen, die Telefonberatung

«Ich weiss nicht, wie ich es ohne Telefon 143 geschafft hätte.» Das sagt eine 84-jährige Frau, die vor und nach dem Tod ihrer Tochter froh war, dass «die grossartigen Menschen der Dargebotenen Hand» ihr beistanden. Das anonyme Beratungsangebot gibt es in Bern seit fünfzig Jahren. Mit Erfolg. Und dank vielen Freiwilligen.



Anonym und doch persönlich: Die 66-jährige Monika B., eine der gut ausgebildeten freiwilligen Telefonberaterinnen.

FRANZISKA SCHEIDEGGER

## JÄHRLICH 20 000 ANRUFEN

### Es begann am 28. März 1959

Die Dargebotene Hand Bern wurde – zwei Jahre nach der entsprechenden Zürcher Institution – am 28. März 1959 vom Reformierten Pfarrverein und von der Evangelischen Gesellschaft an der Nägeli-gasse 9 gegründet. Sie hiess «Telefonseelsorge Bern» und hatte auf Anhieb regen Zuspruch: In den neun Monaten des Gründungsjahres wählten bereits rund tausend Rat-suchende die – bald schon gesamtschweizerisch eingeführte – Nummer 143. 1983 waren es bereits über 9000, heute sind es mehr als 20000. Wenn man von den Schweige-, Fehl-, Jux- und Störanrufen absieht, kommt es jährlich zu rund 13000 Beratungen. Drei von vier Rat-suchenden sind Frauen.

Seit 2008 ist die Dargebotene Hand Bern als Verein konstituiert und Zewo-zertifiziert. Sie wird wesentlich von den Reformierten Kirchen Bern-Jura-Solothurn, von der

Römisch-katholischen Landeskirche des Kantons Bern, vom Evangelischen Gemeinschaftswerk und von vielen Gönnerinnen und Gönnern finanziert. Sie ist in der Bevölkerung und bei den Behörden des Kantons Bern fest verankert und wird auch von der Opferhilfe des Kantons subventioniert. 1999 verlieh die Stadt Bern ihr den Sozialpreis. Die öffentliche Jubiläumsfeier **50 Jahre Dargebotene Hand Bern** findet am 27. März 2009 im Berner Münster statt. (wd)

**TELEFON 143** Dargebotene Hand Bern, Internet: [www.bern.143.ch](http://www.bern.143.ch), Postfach 585, 3000 Bern 9. Telefon 031 301 12 23. E-Mail: [tel143bern@bluewin.ch](mailto:tel143bern@bluewin.ch).

**BISHER IN DER SERIE:** Jugendarbeit (27.1.) Hilfe im Altersheim (31.1.) Texte und Informationen: [freiwillig.derbund.ch](http://freiwillig.derbund.ch)

habe ihnen damals sehr geholfen.» Drei Viertel der Ratsuchenden sind Frauen, ein Viertel sind Männer. 30 Prozent sind jünger als 20, 30 Prozent sind älter als 60 Jahre. Und 13 Prozent geben an, schon Gewaltanwendung erlitten zu haben.

## Fünfzig Freiwillige arbeiten mit

«Viele rufen an, weil sie mit niemandem vertraulich über ihre Probleme reden können», sagt Rita Suppiger, «auch wenn es oft nur um die Alltagsbewältigung geht.» Häufigste Anliegen sind Einsamkeit, Sinn- und Lebenskrisen, Depression, Suchtabhängigkeit, körperliches und seelisches Leiden, sexueller Missbrauch, Beziehungs-, Partnerschafts- und Erziehungsprobleme. Nur 2 Prozent aller Anrufenden hätten suizidale Absichten.

Um jährlich rund 20000 Anrufe entgegennehmen zu können, ist die Dargebotene Hand Bern auf etwa fünfzig freiwillige Mitarbeitende angewiesen. Diese verpflichten sich, einen Einführungskurs mit

16 Themenabenden, ein Ausbildungswochenende und Praktika zu besuchen – und dann pro Monat vier Telefondienste zu übernehmen: einmal nachts, zweimal tagsüber und einmal am Wochenende.

Verlangt wird auch die Teilnahme an einer monatlichen Supervision und an mehreren Weiterbildungsveranstaltungen. Im Rahmen der Aus- und Weiterbildung setzen sich die Freiwilligen mit Lebensfragen und Problemkreisen der anrufenden Menschen wie Sucht, Suizid, Depression, Einsamkeit, Partnerschaft, Gewalt, Krankheit und Sterben auseinander.

## «Die Segel sind gut gesetzt»

«Wir haben bestens ausgebildete Leute mit viel Lebenserfahrung, die sich für uns engagieren», betont Christian Heimberg, Pfarrer beim Evangelischen Gemeinschaftswerk und Präsident der Dargebotenen Hand Bern. Und stolz bemerkt er, im Jubiläumsjahr 2009 seien «die Segel gut gesetzt». So sei man dabei, sich «neuen Kommunikationsformen zu öffnen – etwa der E-Mail-Beratung und dem Chatten». Heimberg stellt auch fest, dass die Dargebotene Hand sich längst von der einstigen «Telefonseelsorge mit einem gewissen missionarischen Auftrag zum niederschwelligem Beratungsangebot» gewandelt hat.

Diese Entwicklung befürwortet auch der Theologe Kurt Mahnig, der – von 1987 bis 2002 – der letzte langjährige Stellenleiter der Dargebotenen Hand Bern war. Die Religion dürfe von Fall zu Fall allerdings auch heute ein Thema sein, meint er: «Sie darf in der Telefonberatung also kein Tabu sein – so, wie etwa auch Sexualität kein Tabu sein darf.»

## Die Arbeit im kleinen Kreis

Als katholischer Priester mit Heiratsabsichten war Mahnig 1987 bei den Kirchenbehörden in Ungnade gefallen und «praktisch mit Berufsverbot belegt» worden. Gegen ein Engagement für die ökumenische Institution der Dargebotenen Hand hatte aber auch der damalige Bischof nichts einzuwenden. «So kam ich zur Dargebotenen Hand – ein halbes Jahr, bevor ich heiratete», sagt Mahnig. Und dies habe er nie bereut – im Gegenteil.

Fünfzehn Jahre lang habe er es genossen, «in diesem kleinen Kreis mit den vielen sehr motivierten freiwilligen Mitarbeitenden» tätig zu sein. Und er sei überzeugt, dass das Angebot der Dargebotenen Hand nunmehr seit fünfzig Jahren vielen Menschen helfe, schwierige Lebensphasen und unlösbar scheinende plötzliche Problemsituationen zu bewältigen.

## «Wieder Mut gemacht»

Bei einem anonym arbeitenden Beratungsdienst sei es zwar schwierig, den Erfolg abzuschätzen. Doch: «Zumindest subjektiv kann man etwas sagen – und es zum Beispiel schon als Erfolg werten, wenn eine Anruferin oder ein Anrufer bemerkt, dieses Gespräch habe ihm 'jetzt gutgetan' oder 'wieder Mut gemacht'.»

Allein schon die Zahl der heute rund 20000 Anrufe pro Jahr zeige, dass viele Menschen froh seien, die Telefonnummer 143 wählen zu können. «Wenn Menschen in irgendeiner Form hilfsbedürftig sind, schrecken sie oft davor zurück, ein Angebot zu beanspruchen und Hilfe anzunehmen. Vor allem Männer haben Hemmungen, über ihre Probleme zu reden.» Deshalb sei die Anonymität der Dargebotenen Hand eine grosse Chance. Sie senke die Hemmschwelle. «Wenn es die Telefonberatung der Dargebotenen Hand Bern nicht schon seit fünfzig Jahren gäbe», meint Mahnig, «müsste man sie erfinden.»