

05.02.2018 - 09:05 Uhr

## Tel 143 weiter im Aufwind - 222'263 Anrufe im Jubiläumsjahr

Zürich (ots) -

Bei der Schweizer Notrufnummer für eine emotionale erste Hilfe hat es 2017 über 220'000 Mal geklingelt (plus 1,8 Prozent). Die rund 640 Freiwilligen der zwölf Regionalstellen der Dargebotenen Hand haben im 60. Jahr des Bestehens der Organisation 160'988 Gespräche geführt, 3,2 Prozent mehr als im Vorjahr. Ein Plus von 14,8 Prozent verzeichnete die Onlineberatung.

Die Differenz zwischen Anrufen und Gesprächen erklärt sich vor allem durch die Vertröstungen. Dabei werden Anrufende wegen Überlastung jeweils gebeten, sich später noch einmal zu melden. 2016 gab es knapp 40'000 Vertröstungen - eine erneute Zunahme wie im Vorjahr konnte damit verhindert werden. Erstmals wurden 2017 im Rahmen eines Pilotprojekts in der Deutschschweiz bei Engpässen Anrufe in andere Regionen umgeleitet. Erste Auswertungen zeigen, dass dadurch mehr Gespräche geführt werden konnten und bei den betroffenen Regionen die Zahl der Vertröstungen zurückging.

Um gute 10 Prozent (auf 53'433) zugenommen hat die Zahl der Gespräche mit Männern. Damit erhöhte sich der Anteil der Männer an allen Gesprächen im letzten Jahr von 30 auf 33,2 Prozent. Traditionell rufen bei Tel 143 deutlich mehr Frauen an. 80 Prozent der Anrufenden waren über 40-jährig.

Menschen mit psychischen Problemen und Menschen, für die ein Anruf beim grossen Schweizer Sorgentelefon bei der Bewältigung ihres Alltages hilft, machten erneut rund die Hälfte aller Anrufe aus. Bei knapp 10 Prozent (2016: 11 Prozent) der Anrufenden stand die Einsamkeit im Vordergrund. Rund ein Fünftel der Gespräche drehten sich um Beziehungsthemen, wie Partnerschaft, Familie oder allgemeine Beziehungen. Bei rund 3600 Gesprächen spielte das Thema Suizid eine mehr oder weniger grosse Rolle, was rund 1,5 Prozent aller Gespräche entsprach.

Bei der Onlineberatung gab es ein deutliches Plus von knapp 15 Prozent auf 6158 Kontakte. Im Unterschied zu den Vorjahren war aber nicht hauptsächlich die Chatberatung für das Plus verantwortlich, sondern auch die Mailberatung wurde wieder stärker nachgefragt. Nach wie vor können die Regionalstellen allerdings bei weitem nicht alle Chat-Anfragen bewältigen - entsprechend notwendig ist ein weiterer Ausbau der Präsenz in diesem wachsenden Bereich. Erneut bestätigt wurde, dass die Onlineberatung von deutlich jüngeren Menschen genutzt wird und tabuisierte Themen, wie beispielsweise Suizidalität, einen höheren Anteil aufweisen.

Vorurteile im Fokus

Urteile lassen sich meist deutlich leichter wiederlegen als Vorurteile, sagt der Volksmund und er hat recht. Vorurteile, die dem Zusammenleben schaden, sind eine zutiefst menschliche Eigenschaft, niemand kann sich ihnen entziehen. Weil die unvoreingenommene und besonders offene Haltung beim Gesprächsangebot der Dargebotenen Hand so wichtig ist, widmet die Organisation 2018 den Vorurteilen ihr besonderes Augenmerk. So steht der alle drei Jahre stattfindende Weiterbildungskongress für die Freiwilligen 2018 unter diesem Thema. Tel 143 möchte aber auch eine breitere Öffentlichkeit für das Thema sensibilisieren und beginnt damit gleich mit Vorurteilen, die ihr eigenes Angebot betreffen. So ist immer noch das Vorurteil verbreitet, dass man 143 vor allem dann wählt, wenn man am Abgrund steht, sich am liebsten umbringen möchte und absolut nicht mehr weiter weiss. Dieser Ansicht setzt Tel 143 die Erfahrung entgegen, dass uns heute viele Menschen auch mit deutlich weniger schwerwiegenden Belastungen anrufen, beispielsweise bei Beziehungsstress oder Stress am Arbeitsplatz. Manchmal kann es einfach gut tun, von neutraler Seite eine Aussensicht zu erhalten, oder im Gespräch mit Zuhörprofis für sich Dinge zu klären.

Die Dargebotene Hand ist eine politisch und konfessionell unabhängige und neutrale, Zewo-zertifizierte Non-profit-Organisation, die sich zu 40 Prozent aus institutionellen Beiträgen (Kirchen, Kantone) und zu 60 Prozent aus Spenden finanziert. Das Angebot ist gratis, anonym und rund um die Uhr präsent.

Kontakt:

Franco Baumgartner, Geschäftsführer Schweizerischer Verband Die Dargebotene Hand  
Tel 031 301 91 91, Tel 079 357 18 95, E-Mail [verband@143.ch](mailto:verband@143.ch)