



Telefon 143

Die Dargebotene Hand – Notrufnummer
für Menschen in seelischen Krisen

Bild: Tel. 143

- 2 Editorial**
- 3 Neue Leitungspersonen im
Seniorenzentrum Wiesengrund und im Wohnheim Sonnenberg**
- 4–7 Telefon 143**
- 8 Vorschau Jahresbericht 2022, Impressum**

Editorial



Bild: Enzo Lopardo

Psychische Not lindern

Liebe Leserinnen und Leser

Gut situierte Philanthropen gründeten 1812 die Hilfsgesellschaft in Winterthur mit dem Ziel, Not zu lindern. Im 19. Jahrhundert ging es vor allem darum, der weitverbreiteten materiellen Not mit diversen Hilfsangeboten entgegenzuwirken. Diese wurden oft durch die Hilfsgesellschaft initiiert, mitbegründet und vor allem finanziert.

Bis heute hat sich der ursprüngliche Zweck der Hilfsgesellschaft kaum verändert. Unter anderem helfen wir Einrichtungen, welche menschliche Not lindern, sei diese materieller oder psychischer Art. Eine solche Institution ist die «Dargebotene Hand», das Nottelefon für Menschen, die sich in seelischen Krisen befinden. Psychische Not tritt plötzlich auf und verlangt nach einem Gegenüber, das zuhört, Hoffnung macht und verzweifelten Menschen Wege zu weitergehenden Hilfestellungen aufzeigen kann. Rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr ist die Telefonnummer 143 schweizweit für alle Menschen, unabhängig von Religion, Kultur oder Herkunft, erreichbar. «Die Dargebotene Hand» erfährt in der breiten Öffentlichkeit eine grosse Akzeptanz, und dies ist auch ihre Stärke: Hilfesuchende Menschen kennen die Notrufnummer 143.

Die Regionalstelle Winterthur Schaffhausen Frauenfeld der «Dargebotenen Hand» arbeitet mit intensiv geschulten, ehrenamtlich tätigen Mitarbeitenden. Die Organisation ist schlank aufgestellt und er-

reicht mit bescheidenen Mitteln eine beachtliche Zahl an hilfesuchenden Menschen. Das niederschwellige Beratungsangebot ist einzigartig, kann aber ohne Spendengelder nicht aufrechterhalten werden. Die Hilfsgesellschaft Winterthur unterstützt die Regionalstelle seit über dreissig Jahren mit einem wieder-

Psychische Not tritt plötzlich auf und verlangt nach einem Gegenüber, das zuhört, Hoffnung macht und verzweifelten Menschen Wege zu weitergehenden Hilfestellungen aufzeigen kann.

kehrenden Betriebsbeitrag. Wir erachten dieses Angebot als eminent wichtig und sind tief beeindruckt vom grossen Engagement der freiwilligen Helferinnen und Helfer am Telefon.

Wir freuen uns, Ihnen, geschätzte Leserinnen und Leser, auf den Seiten 4 bis 7 einen Einblick in diese Organisation geben zu können. Mit Ihren Spenden, für die wir herzlich danken, ermöglichen Sie uns, auch in Zukunft dieses Hilfsangebot und weitere Projekte zu unterstützen.

In dieser Ausgabe stellen sich zudem die neuen Leitungspersonen unserer beiden Betriebe vor. Wir schätzen uns glücklich, nach vielen Jahren der Kontinuität eine kompetente neue Leiterin für das Seniorenzentrum Wiesengrund und einen ebenso fähigen neuen Leiter für das Wohnheim Sonnenberg gefunden zu haben.

Regina Speiser,
Mitglied des Stiftungsrats

Neue Leitungspersonen an der Spitze unserer beiden Betriebe

Nachdem wir die beiden langjährigen Leitungspersonen in unseren Betrieben mit grossem Dank Ende 2022 in ihren verdienten Ruhestand verabschiedet haben, freuen wir uns, dass sich Ihnen an dieser Stelle die neu gewählte Leiterin des Seniorenzentrums Wiesengrund, Cora Serafini, und der kürzlich eingesetzte Leiter des Wohnheims Sonnenberg, Christian Heusser, kurz vorstellen.

Bilder: Enzo Lopardo



Cora Serafini
Leiterin Seniorenzentrum
Wiesengrund

«Aufgewachsen bin ich in der wunderschönen Stadt Leipzig. Mein Studium im Bereich Sozialarbeit/Sozialpädagogik habe ich in Nürnberg absolviert, und anschliessend führten mich verschiedene berufliche Etappen bis in die Schweiz. Hier sammelte ich über 15 Jahre wertvolle Erfahrungen als Bereichsleiterin in einer grossen Institution für Menschen mit schwerer Mehrfachbehinderung. Anschliessend leitete ich viele Jahre ein städtisches Alterszentrum in Zürich. In all den Jahren füllte ich auch regelmässig meinen Wissens- und Kompetenzrucksack und absolvierte unter anderem 2014 das Masterstudium im Bereich Business Administration. Ich bin verheiratet und wohne in Winterthur.

Schon immer begleiten mich die Werte Loyalität, Hingabe und Freude an der Gestaltung von Dienstleistungen für andere, vulnerable Menschen. Ich sehe Menschen gerne aufblühen, ob in ihrem Tun als Mitarbeitende und Freiwillige oder als Bewohnende. Daher bereitet mir im Alltag die Tatsache grosse Freude, dass ich Menschen im und rund ums Seniorenzentrum Wiesengrund unterstützen darf.

Meine Rolle als Leiterin im Seniorenzentrum Wiesengrund ist für mich sehr erfüllend und eine Herzaufgabe. Ich kann meine umfassende fachliche Expertise, meine Stärken und Kompetenzen jeden Tag wirksam einbringen und dadurch einen wichtigen Beitrag leisten, dass unsere Bewohnerinnen und Bewohner sich wohl und geborgen fühlen. Alle können dabei von mir Verlässlichkeit, Loyalität und qualitäts- wie auch budgetbewusstes Handeln erwarten.»



Christian Heusser
Leiter Wohnheim
Sonnenberg

«Aufgewachsen bin ich im Tössfeld und wohne seit über zwanzig Jahren im Mattenbachquartier. Ich bin verheiratet, und meine Frau und ich haben zwei erwachsene Kinder. Mit Winterthur fühlen wir uns sehr verbunden und geniessen das vielfältige kulturelle Angebot der Stadt. In meiner Freizeit bin ich gerne in der Natur und auf Reisen.

Nach langjähriger sozialpädagogischer Tätigkeit in der Stiftung zur Palme und verschiedenen Führungsausbildungen wurde ich vor sieben Jahren Geschäftsleiter der Casa Sunnwies, einer Institution für betreutes Wohnen im Alter.

Am 1. Juli 2022 durfte ich die Leitung des Wohnheims Sonnenberg übernehmen. Die Stiftung Hilfsgesellschaft als Trägerin, ein motiviertes Team im Wohnheim Sonnenberg und die wunderschöne Lage und Infrastruktur des Hauses haben mir den Entscheid für einen Wechsel sehr leicht gemacht.

Es ist mir ein grosses Anliegen, unseren Bewohnerinnen und Bewohnern sowie den Tagesgästen mit demenziellen Erkrankungen eine möglichst hohe Lebensqualität bieten zu können. Die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den Angehörigen ist sehr wichtig und ermöglicht uns eine individuelle und professionelle Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner.

Ich freue mich, zusammen mit meinem engagierten Team die kommenden Herausforderungen anzunehmen, den «Sonnenberg» weiterzuentwickeln und auch in Zukunft für Menschen mit Demenz da sein zu dürfen.»

Telefon 143, Die Dargebotene Hand – Notrufnummer für Menschen in seelischen Krisen

Bild: Tel. 143



Ein Gespräch kann helfen

«**Da** isch Telefon 143, die Dargebotene Hand. Grüezi.» Wer diese Begrüssung hört, hat die schweizweit gültige Notrufnummer 143 gewählt. Verbunden wird man mit der nächstgelegenen Regionalstelle. Insgesamt gibt es 12 Regionalstellen in der Schweiz, die mit den Festnetz-Vorwahlnummern übereinstimmen. Wer sich mit dem Mobiltelefon einwählt, wird via den nächstgelegenen Sendemast mit der entsprechenden Regionalstelle verbunden.

Wer die Nummer 143 wählt, steckt in einer Krise. Die Person kommt mit ihrer Lebenssituation nicht zurecht, hat grosse

Das Sorgentelefon des Vereins «Die Dargebotene Hand» ist rund um die Uhr da für Menschen, die ein helfendes und unterstützendes Gespräch benötigen. Telefon 143 bietet Anrufenden völlige Anonymität. Seit über dreissig Jahren unterstützt die Hilfsgesellschaft Winterthur die Regionalstelle Winterthur Schaffhausen Frauenfeld mit Betriebsbeiträgen. Zu Beginn waren es jährliche Beiträge in der Höhe von 10 000 bis 15 000 Franken, ab 2001 waren es 20 000 Franken, und seit 2019 sind es 25 000 Franken pro Jahr.

Probleme im Alltag, in der Beziehung, ist überfordert, lebensmüde, perspektivenlos, einsam, weiss nicht weiter und sucht Rat oder einfach jemanden, mit dem man reden kann. Beim Telefon 143 sind alle Menschen willkommen, unabhängig von Religion, Herkunft und Kultur. Sie können anonym ihre Sorgen, Ängste oder seelischen Krisen schildern. «Unsere Mitarbeitenden hören aktiv und mitfühlend zu. Sie sind in dem Moment zu hundert Prozent für die Anrufenden da», sagt Nicole Blum, Geschäftsleiterin der Regionalstelle Winterthur. «Falls die Anrufenden es wün-

schen, sind die Mitarbeitenden in der Lage, Impulse zu geben und Wege sichtbar zu machen, wie die Hilfesuchenden aus ihrer schwierigen Lebenssituationen herausfinden könnten.» Auf Wunsch werden auch geeignete Beratungs- und Hilfsangebote empfohlen. Neben dem telefonischen Angebot kann «Die Dargebotene Hand» auch schriftlich per Mail oder Chat erreicht werden. Erklärtes Ziel des Angebots ist es, die Anrufenden primär durch empathisches Zuhören zu entlasten und im Idealfall in ihnen die eigenen Ressourcen wieder zu wecken.

Die meisten Anrufe gehen abends zwischen 17 und 23 Uhr ein. «Professionelle Sozialstellen mit Bürozeiten haben dann geschlossen», erklärt Blum das erhöhte Aufkommen am Abend. «Telefon 143 schliesst eine wichtige Lücke im Auffangnetz für Menschen, die sich akut in einer Krise befinden und gerade nicht zum Psychologen oder zur Psychiaterin können.»

13 630 Gespräche führten die 47 freiwilligen Mitarbeitenden im vergangenen Jahr. Das ist eine Zunahme von 11 Prozent gegenüber dem Vorjahr. 650 Beratungen wurden via Chat geführt, 289 per Mail. Obwohl die Kontaktnahme via digitale Kanäle zunehme, sei das telefonische Gespräch nach wie vor am beliebtesten. «Telefonieren ist effizienter, man muss nicht auf die schriftliche Antwort warten, und man nimmt den Gesprächspartner zusätzlich durch die Stimme besser wahr.» Der Kontakt via Chat werde eher für sehr «happige» Themen gewählt, die der Hilfesuchende nicht auszusprechen vermöge, aber aufschreiben könne, sagt Blum. Man spricht oder schreibt «per Sie». «Darauf bestehen wir», betont sie. Das habe mit Respekt, aber auch mit der nötigen Distanz zu tun.

Die Gesprächsdauer ist unterschiedlich. Von einer Minute bis über eine Stunde kommt alles vor. Meistens komme aber bei den Anrufern nach intensiven Krisengesprächen nach einer Stunde Müdigkeit auf.

Finanziert wird die Regionalstelle Winterthur Schaffhausen Frauenfeld zu einem Drittel durch die reformierte und die katholische Kirche, weiter durch Stiftungen, Fonds, Vereine, private Spenderinnen und Spender sowie zu einem kleineren Teil durch staatliche Beiträge. So beteiligten sich die Stadt Winterthur etwa mit 18 000 Franken pro Jahr, der Kanton Thurgau mit einer Leistungsvereinbarung über 12 500 Franken, das Sozialamt des Kantons Schaffhausen mit 8000 Franken und die Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich mit 6000 Franken.

Regina Speiser,
Mitglied des Stiftungsrats



Bild: Tel. 143

Nicole Blum, Marco Hofstetter und Marianne Aebli (v.l.n.r.) teilen sich 170 Stellenprozente in der Geschäftsleitung der Regionalstelle. Sie sind – abwechselnd im Pikettdienst – für die 47 freiwilligen Mitarbeitenden jederzeit erreichbar, sei es bei technischen Problemen oder wenn ein Gespräch die Mitarbeitenden belasten sollte.

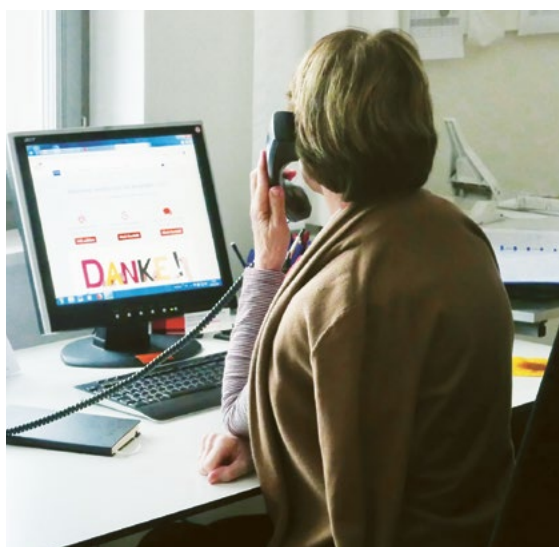


Bild: Tel. 143

An 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr nehmen geschulte freiwillige Mitarbeitende die Anrufe der Hilfesuchenden entgegen.

Entstehungs- geschichte

Gegründet wurde die erste Telefonseelsorgestelle der Schweiz 1957 in Zürich, unter dem Namen «Die Dargebotene Hand». Vor allem die Sensibilisierung für Suizid-Gefährdete sowie Zeitungsberichte über ähnliche Initiativen in anderen europäischen Ländern hatten den damaligen Leiter der Zürcher Stadtmission, Pfarrer Kurt Scheitlin, dazu bewogen, eine solche Organisation auch in der Schweiz einzuführen. Als Mitarbeitende konnte er Angehörige der Heilsarmee gewinnen. Zur Finanzierung holte er unter anderem Gottlieb Duttweiler ins Boot, den Gründer der Migros-Genossenschaft. Dieser soll, der Legende nach, der Institution auch den Namen gegeben haben, indem er an der Gründungsversammlung Pfarrer Scheitlin symbolisch die Hand entgegenstreckte, um seine Zusicherung zur Finanzierung zu geben, und dabei gesagt haben soll, «die dargebotene Hand» wäre doch gleich ein guter Vereinsname.

Telefonseelsorge Winterthur

Mitte der 1950er-Jahre hatte auch in Winterthur der damalige Leiter der Winterthurer Stadtmission, Pfarrer Hansjürg Zimmermann, die Idee zur Gründung einer Telefonseelsorge. In Inseraten machte er auf das neue Angebot aufmerksam und publizierte die damals noch sechsstelligen Telefonnummern, die meist zu Pfarrhäusern gehörten. Die Telefonseelsorge Winterthur stiess auf ein grosses Bedürfnis, und die Anrufe nahmen in kurzer Zeit exponentiell zu. 1961 wurde aus der Telefonseelsorge Winterthur eine Regionalstelle der «Dargebotenen Hand».

Dachverband mit 12 Regionalstellen

In den darauffolgenden Jahren wurden schweizweit immer mehr Regionalstellen eingerichtet, zum Teil aus bestehenden lokalen Telefonseelsorge-Organisationen wie in Winterthur, zum Teil durch eigens zu diesem Zweck gegründete Vereine, die sich mit der Zeit zu einem schweizerischen Dachverband zusammenschlossen.

1976 konnten die verschiedenen regionalen sechsstelligen Telefonnummern durch die zentrale Notrufnummer 143 ersetzt werden. Für die Gespräche wird seither je nach Telefonanbieter lediglich eine fixe Gebühr von 20 bis 50 Rappen erhoben, welche unabhängig von der Dauer der Gespräche ist. (rsp)



Bild: Tel. 143

Wer nimmt die Anrufe entgegen?

47 ehrenamtlich tätige Frauen und Männer sorgen in der Region Winterthur Schaffhausen Frauenfeld an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr dafür, dass Anrufende, die in einer seelischen Krise stecken, eine Gesprächspartnerin oder einen Gesprächspartner haben. Die freiwilligen Mitarbeitenden kommen aus den unterschiedlichsten Berufen. Gemeinsam ist ihnen viel Lebenserfahrung, Stabilität im eigenen Leben, das Interesse an den Mitmenschen und die Bereitschaft, ihnen unbekannten Menschen durch Zuhören zu helfen. Namen spielen beim Gespräch keine Rolle. Die Anrufenden bleiben anonym – es sei denn, sie nennen von sich aus ihren Namen. Wenn sie danach gefragt werden, nennen die Mitarbeitenden einen fiktiven Namen. Pro Monat haben die einzelnen Freiwilligen in der Regel vier Einsätze: einen Nacht-einsatz von neun und drei Tagesschichten von je fünf Stunden. Das ergibt pro Person 24 Stunden Telefondienst im Monat.

Neun Monate Ausbildung

Wer sich für die Mitarbeit interessiert, wird zu einem ausführlichen Bewerbungsgespräch eingeladen. Sind sich beide Seiten einig, dass sich eine Person für die Aufgabe eignet, beginnt jeweils im Frühling ein neunmonatiger Ausbildungskurs, der vom Verein finanziert wird. Die künftigen freiwilligen Mitarbeitenden werden in rund 200 Stunden theoretisch und praktisch auf ihre telefonische Beratungstätigkeit vorbereitet. Sie erlernen Gesprächstechniken, werden im Umgang mit häufig auftauchenden Themen geschult sowie mit den gängigen psychischen Krankheitsbildern vertraut gemacht. Sie lernen auch die Sozialstellen der Region kennen, um Anrufende je nach Fall an diese weiterverweisen zu können.

Auch nach der Ausbildung finden regelmässig obligatorische Supervisions- und Weiterbildungsveranstaltungen statt.

Kurzinterview mit zwei freiwilligen Mitarbeiterinnen

Eine langjährige Mitarbeiterin

Alter: 66

Beruf: Kauffrau, pensioniert

Seit 2001 bei Tel. 143



Was hat Sie bewogen, sich bei Telefon 143 zu engagieren?

Ich habe mich während langer Zeit als Mutter und Hausfrau in Vereinen und der Kirche ehrenamtlich engagiert. In all diesen Tätigkeiten hatte ich mit Menschen und ihren Geschichten zu tun. Das hat mir gefallen. Eines Tages sah ich zufällig ein Inserat unserer Institution. Gesucht wurden freiwillige Mitarbeitende. «Die Dargebotene Hand» kannte ich schon lange und war fasziniert von der Idee und der ganzen Organisation. So habe ich mich beworben.

Bekommen Sie Rückmeldungen von den Anrufern, ob Sie helfen konnten?

Ja, das kommt immer wieder vor. Manchmal bedankt sich auch jemand, der von einer Kollegin betreut wurde. Ich versichere den Anrufern dann, dass ich das gerne weiterleite. Oft sagen Anrufer, dass sie nun merken, wie es ihnen durchs Formulieren besser gehe. Wir können aber nicht immer helfen. Das müssen auch wir akzeptieren lernen.

Wie schaffen Sie es, dass die Gespräche Sie nicht belasten?

Zu Beginn der Ausbildung hatte ich tatsächlich etwas Sorge, dass die Geschichten mir eventuell zu nahe gehen könnten. Manche Themen sind ja auch uns Mitarbeitenden aus dem eigenen Alltag nicht fremd. Und nach über 20 Jahren bei Telefon 143 kann ich wirklich sagen: Es gibt nichts, was es nicht gibt. Daher ist die eigene Resilienz sehr wichtig. In der Schulung wie auch in den Weiterbildungen legen wir darauf grossen Wert. Das hilft enorm.

Meine Strategie nach Abschluss einer Schicht ist: Ich drücke beim Verlassen des Arbeitsplatzes ganz bewusst und mit Nachdruck die Türe ins Schloss. Beschäftigt mich das Gehörte mehr als sonst, bespreche ich es beim Schichtwechsel mit meiner Nachfolgerin und kann so «abladen». Sollte es mich danach noch in meinem eigenen Alltag belasten, habe ich jederzeit die Möglichkeit, mich mit anderen Freiwilligen, dem Geschäftsleitungsteam oder in der Supervision auszutauschen.

Nach über zwei aktiven Jahrzehnten bei Telefon 143 bin ich immer noch sehr überzeugt vom Angebot und von seiner Notwendigkeit. Würde es 143 nicht geben, müsste man es erfinden.

Eine neue Mitarbeiterin

Alter: 60

Beruf: Lehrerin, arbeitet zu 70% an einer Schule

Seit Dezember 2022 bei Tel. 143



Was hat Sie bewogen, sich bei Telefon 143 zu engagieren?

Während des Lockdowns habe ich begonnen, mir zu überlegen, was ich nach der Pensionierung machen könnte. Da kam mir «Die Dargebotene Hand» in den Sinn. Das Angebot kenne ich schon seit meiner Kindheit. Bereits meine Eltern fanden das eine sehr unterstützungswürdige Sache. So begann ich, mich zu informieren und zu schauen, ob das etwas für mich wäre. Das Angebot wie auch die ganze Organisation überzeugen mich.

Bekommen Sie Rückmeldungen von den Anrufern, ob Sie helfen konnten?

Ja, manchmal. Die einen bedanken sich am Ende des Gesprächs, dass ich ihnen zugehört habe. Andere sagen, sie fühlten sich jetzt besser. Oder ich höre an ihrer Stimme, dass es ihnen im

Laufe des Gesprächs besser geht. Sie sprechen dann flüssiger und stocken oder schluchzen zum Beispiel nicht mehr. Ich spüre im Allgemeinen eine grosse Wertschätzung der Telefonhilfe gegenüber.

Wie schaffen Sie es, dass die Gespräche Sie nicht belasten?

Es gelingt mir gut, das Gehörte nach Schichtende im Büro zu lassen. Wir üben in der Ausbildung auch, wie wir symbolisch die Gespräche für uns abschliessen und im Büro lassen können. Wenn ich mir zum Beispiel während eines Gesprächs Notizen mache, dann schiebe ich diese am Ende der Schicht ganz bewusst durch den Aktenvernichter. Wir dürfen sowieso keine Notizen mitnehmen. (rsp)

Jahresbericht 2022



Der 210. Jahresbericht der Stiftung Hülfs-gesellschaft Winterthur liegt ab Juli 2023 vor. Er kann auf der Website www.huelfsgesellschaft.ch gelesen, bei Bedarf auch heruntergeladen oder traditionell in Papierform bestellt werden:

**per Telefon, 052 264 55 55, oder
per E-Mail an info@huelfsgesellschaft.ch.**

Impressum

Redaktion: Regina Speiser, Helge Fiebig, Pedro Fischer. **Konzept und Gestaltung:** Urs Attinger, Screen & Design Grafik, Werbung. **Korrektorat:** Rita Pescatore. **Druck:** Welldone AG. **Papier:** Offset Planojet 120 g/m² FSC Mix. **Verpackung:** Brühlgut Stiftung. **Ausgaben:** in der Regel zweimal jährlich. Ohne Rücksprache mit der Redaktion dürfen weder Texte noch Bilder verwendet werden. **Auflage:** 3500 Ex.

Kontakt: Stiftung «Hülfs-gesellschaft Winterthur», Wülflingerstrasse 7, 8400 Winterthur
Postkonto: 84-1894-4, Telefon 052 264 55 55, www.huelfsgesellschaft.ch, info@huelfsgesellschaft.ch