



Gottfried Müller hat bei der Dargebotenen Hand 18 Jahre lang zugehört.
AIME EHI

Hoffnung geben und Leben retten

Dargebotene Hand Sie nehmen einiges in Kauf: Zwei Mitarbeitende der Regionalstelle Biel erzählen, warum Zuhören ihren Charakter bildet und wozu es den Fernseher braucht.

Daniela Deck

«Wenn ich jetzt abdrücke, höre ich dann den «Chlapp» der Pistole noch?» In seiner dunkelsten Stunde hatte ein junger Mann zum Telefon gegriffen und 143 gewählt. Es war ein Winterabend. Der Mann war lebensmüde, einsam und verzweifelt. Dieses Gespräch hat Gottfried Müller nie vergessen. Er hatte damals Dienst bei der Dargebotenen Hand. «Ich konnte diesen Mann umstimmen. Später hat er sogar nochmals angerufen, um zu sagen, dass er die Waffe auf dem Polizeiposten abgegeben habe.»

Einer Frau, die nach eigenen Angaben eine tödliche Tabletendosis geschluckt hatte, konnte Müller die Polizei zur Rettung schicken. Ehe sie das Bewusstsein verlor, habe sie ihm ihre Handynummer verraten.

Eine dicke Haut und endlose Geduld Geschichten wie diese haben Müller in seiner 18-jährigen Unterstützung von Menschen in Not nicht nur Kraft gekostet, sondern auch viel gegeben: Freude darüber, dass er anderen Menschen Lebensmut und Hoffnung geben kann. Ende letztes Jahr hat er das Telefon bei der Dargebotenen Hand (DH) Nordwest in Biel zum letzten Mal abgenommen. Nach seinem Rücktritt erzählt er mit Namen und Foto von seinen Erfahrungen. Die aktive Mitarbeiterin hingegen bleibt

zu ihrem Schutz anonym. Aus dem gleichen Grund gibt die Niederlassung Biel die Büroadresse nicht bekannt.

Diese Mitarbeiterin sah sich ausgerechnet zum Einstieg ebenfalls mit einer Suiziddrohung konfrontiert – ein Thema, das bei der Dargebotenen Hand in Biel nicht einmal zwei Prozent ausmacht. Einsamkeit, Beziehungsknatsch sowie psychische und körperliche Leiden sind weit häufiger. «Zum Glück sass meine DH-Gotte zur Ausbildung neben mir. Sie hat mir das Gespräch abgenommen.»

Nach neun Monaten Schulung und einem Jahr Erfahrung fühlt sich die gelernte Bürokauffrau und Kinesiologin nun allen Gesprächspartnern und -themen gewachsen. Routiniert blockt sie Fragen nach ihrer eigenen Identität ab, vermittelt Kontakt zu Fachstellen und hat sich eine dicke Haut gegen Beleidigungen zugelegt. «Wir werten nicht. Jede Person hat bei uns Anrecht auf ein Gespräch», erklärt sie. «Wenn jemand, der in Tränen aufgelöst angerufen hat, das Telefon beruhigt oder sogar mit einem Lachen auflegt, ist das für mich der schönste Lohn für meine Arbeit.»

Das Kreuz mit der Anonymität

Mit der Anonymität ist es so eine Sache. Die Nummern der Anrufer werden unterdrückt. Doch für die Statistik zuhanden der Geldgeber müssen die Mitarbeitenden erfahren, aus welchem Kan-

ton der Anruf kommt. Manche Hilfsesuchenden verwenden Spitznamen, andere stellen sich mit Namen vor. Um Distanz zu wahren, sagt die Mitarbeiterin, nehme man die Namen nicht auf, sondern bleibe beim neutralen «Sie».

Jede Schicht, tagsüber fünfständig, über Nacht neun Stunden, beginnt und endet mit einer viertelstündigen Amtsübergabe. So erfährt der oder die Diensthabende, ob ein bekannter Daueranrufer aktiv ist. Manche von ihnen sind so krank, dass sie kein Gespräch führen können. Es könne geschehen, dass alle zwei Minuten ein Satz ins Telefon geschrien und aufgelegt wird. Einer solchen Person erkläre man auch einmal, dass sie nachts nicht mehr anrufen soll, sagt Müller. Manchmal helfe das, manchmal nicht.

Nachtdienste verließen für ihn jeweils gut, wenn es ihm gelang, wenigstens zwei Stunden zu schlafen. Dafür steht im Telefonraum ein Bett – und ein Fernseher, falls die Gefühle zum Schlafen zu aufgewühlt sind. Seine Kollegin ergänzt, man habe immer etwas zu essen im Büro. «Und reichlich Schokolade, die brauchen wir.»

Eine Stresssituation entsteht regelmässig, wenn im Gespräch die zweite Linie läutet. Die Mitarbeitenden versehen den Telefondienst einzeln. Dann müssen sie zwei Anliegen auf einmal managen und eine Person auf später vertrösten.

Tabu sei dabei das Wort «Notfall». Denn subjektiv empfinde jeder sein Problem als Notfall.

Zur Ruhe kommen

Wie kommen die «professionellen Zuhörer» – «Telefonseelsorger» sei veraltet – nach den teilweise hektischen Einsätzen zur Ruhe? Müller erholte sich beim Wandern, am liebsten wochenlang. Die Mitarbeiterin setzt sich daheim vor den Fernseher. Ihre Familie und das berufliche Engagement als Therapeutin geben ihr die Kraft für den nächsten Einsatz.

Hören sich die Mitarbeitenden mit einem Problem konfrontiert, das ihre Kräfte übersteigt, können sie sich hausintern beim Pikettdienst Rat holen. Doch das sei selten.

Jeden Monat trifft man sich in Kleingruppen mit einem auswärtigen Experten zur Supervision. «Da reden wir uns alles von der Seele. Tragische Schicksale, eigenes Unvermögen, im Gespräch zu reagieren, wie man es gern getan hätte», sagt die Mitarbeiterin. Sie und Müller sind sicher, dass die Tätigkeit bei der Dargebotenen Hand die eigene Persönlichkeit vorteilhaft verändert. Im Gespräch sei man achtsamer. «Zudem», so die Mitarbeiterin, «macht uns der Blick auf so viel Not dankbar für all das, was im Leben gut und gesund ist.» Sie fügt an: «Von der Perspektive der Dankbarkeit profitieren auch unsere Beziehungen.»

«Zuhören ohne Vorurteile ist das Wichtigste»

«Die Dargebotene Hand ist in der Schweiz eine wichtige Einrichtung und aus der Gesellschaft nicht wegzudenken. Das Wichtigste ist, dass verzweifelte Menschen hier sofort jemanden finden, der ihnen ohne Vorurteile zuhört und dafür geschult ist.»

Diese Einschätzung stammt von der Psychologieprofessorin Ulrike Ehlert. Wenngleich Ehlert keine Expertin für Selbsthilfegruppen ist, wie sie sagt, so hat sie doch zur Telefonseelsorge einiges zu sagen.

«Die Dargebotene Hand wirkt wie ein seelischer Müllleimer», sagt die Expertin. Das sei mit dem Gespräch in bestehenden Beziehungen nicht zu vergleichen, denn: «In einer Beziehung besteht immer das Risiko, dass das, was

man aus dem Innersten preisgibt, später gegen einem selbst verwendet wird.» Wer die Nummer 143 wählt, könne sicher sein, dass Vorwürfe, Ängste und Schmerz von dort nicht auf einem selbst zurückfallen. Dass neben dem Telefon inzwischen E-Mail und Chat als Kontaktpunkte zur Verfügung stehen, gehöre heutzutage zum Standard der Kommunikation.

Ausserdem seien die Zuhörer und Zuhörerinnen der Dargebotenen Hand so gut ausgebildet, dass sie Gefährdungen erkennen und dann den Anrufer an die passende Fachstelle verweisen. «Darum ist es so wichtig, dass die Dargebotene Hand in Regionalstellen organisiert und nicht zentralisiert ist. So kennen die Seelsorger die lokalen Verhältnisse und

Institutionen vor Ort», gibt Ehlert zu bedenken.

Wer eignet sich für die verantwortungsvolle Aufgabe als professioneller Zuhörer? «Das ist eine Charakter- und keine Altersfrage», ist Ehlert überzeugt. «Wir haben am Institut Studierende, die als Telefonseelsorger tätig sind.» Entscheidend seien Mitgefühl, eine gute Portion persönliche Widerstandskraft und das Wissen um die persönlichen Grenzen. *dde*

Info: Ulrike Ehlert leitet am Psychologischen Institut der Universität Zürich die Klinische Psychologie und Psychotherapie. Zu ihren Forschungsschwerpunkten gehören Verhaltensmedizin und stressabhängige Erkrankungen.

Es gibt keine Passerelle von Gleis 49/50 zur Insel

Bern Laut Regierungsrat ist eine Passerelle vom Gleis 49/50 im Bahnhof Bern zur Stadtbachstrasse aus Kosten- und Platzgründen nicht machbar. Die Motionäre akzeptieren diese Entscheidung.

Ende November haben vier Grossräte eine Fussgänger-Passerelle vom Berner Gleis 49/50 zur Stadtbachstrasse gefordert. Mit einer solchen müssten Reisende nicht länger den bis zu 800 Meter langen Umweg über die Welle machen, um aufs Inselareal zu gelangen. Diesen bezeichneten die Motionäre als «eine Zumutung» für betroffene Bahnkunden. Die entsprechende Motion haben insgesamt 48 Mitglieder des Grossen Rates unterschrieben.

Der Regierungsrat schreibt in einer Mitteilung, er könne das Anliegen der Motionäre nachvollziehen, jedoch sei die Passerelle nicht realisierbar. Die Stadtbachstrasse liegt vier bis fünf Meter tiefer als die angedachte Passerelle. Folglich müsste eine Treppe hinunter zur Strasse gebaut werden, deren Breite von acht Metern dafür «bei Weitem ungenügend» sei. Zudem fürchten die SBB und das Bundesamt für Verkehr, dass ein neuer Bahnhofszugang Anpassungen am verlängerten Perron erfordern würde, ausserdem müssten beispielsweise Veloabstellplätze eingerichtet werden. Der Regierungsrat schreibt weiter, der Bau einer Passerelle könnte die laufenden Bauarbeiten verzögern und sei mit Kosten im zweistelligen Millionenbereich verbunden. Diese seien im Verhältnis zum tatsächlichen Nutzen relativ hoch, denn Schätzungen zufolge würde lediglich ein Prozent der Bahnreisenden von der Fussgänger-Passerelle profitieren.

«Die Idee war gut, aber die Umsetzung bietet gewisse Schwierigkeiten», fasst der Bieler Grossrat Peter Moser (FDP) zusammen. Für die Motionäre seien die Argumente des Regierungsrates verständlich. Sie waren mit Vertretern des Bundesamtes für Verkehr vor Ort und konnten sich selbst von der Problematik überzeugen. Moser gibt zu bedenken, dass der mit einer Passerelle verbundene neue Bahnhofszugang dazu hätte führen können, dass der Bieler Zug längerfristig auf Gleis 49/50 gefahren wäre. «Und ich hoffe schliesslich, dass dieses Gleis ein Provisorium ist», sagt der Grossrat. Gemäss ihm akzeptieren die Motionäre die Entscheidung des Regierungsrates. *sg*

VR-Präsidentin des Altersheims tritt per sofort zurück

Frienisberg An der Spitze der Genossenschaft «Frienisberg – üses Dorf» kam es zum Knall. Die bisherige Verwaltungsratspräsidentin des Wohn- und Pflegeheims in Seedorf, Barbara Bohli, tritt per sofort zurück. Der Rücktritt erfolge «aufgrund unterschiedlicher Vorstellungen von Leadership und HR-Management zwischen Amtsinhaberin und Direktor», steht in der Pressemitteilung. Die Verantwortlichen zeigen wenig Bereitschaft, das Neudeutsch zu übersetzen und konkrete Gründe zu nennen. «Wir haben uns auf genau dieses Wording geeinigt. Weiter möchte ich mich dazu nicht äussern», sagt Bohli.

Zu Differenzen kam es demnach mit Peter Gerber: Der BDP-Grossrat und ehemalige Gemeindepräsident von Seedorf amtierte seit Frühling 2017 als Direktor des Wohn- und Pflegeheims. Barbara Bohli war während fünf Jahren Verwaltungsratspräsidentin dieser Genossenschaft, zudem sitzt sie für die SVP im Gemeinderat von Seedorf.

Der Verwaltungsrat bedauere Bohlis Entscheid sehr, heisst es in der Mitteilung. Die Suche nach einer Nachfolge läuft. Bis zur Neuwahl übernimmt Vizepräsident Christoph Bürgi die Leitung. *sl*

Zahlen und Fakten

- **1963** Gründung Regionalstelle DH Nordwest (Biel, Seeland, Solothurn West, Jura, Freiburg, Neuenburg)
- **42 Freiwillige** mit Spesenentschädigung, die in vier Schichten gesamthaft 24 Stunden/Monat leisten; drei Angestellte (190 Stellenprozent)
- **16 400 Anrufe** 2019 (40 Prozent deutschsprachig, 60 Prozent französisch). Davon sind 42 Prozent regelmässige Anrufer, der Rest gelegentliche oder Erstanrufer. Zum Vergleich: 1976 waren es 3380 Anrufe
- **Kontakt im Schnitt:** 15-20 Minuten
- **Budget 2019: 419 300 Franken**, wobei sich ein Verlust um rund 100 000 Franken abzeichnet
- **Geldgeber:** Landeskirchen, Stadt Biel, weitere kirchliche und politische Gemeinschaften, private Spender. *dde*