

AI  
AR  
GL  
GR  
SG  
TG (071)  
FL

Die Dargebotene Hand  
Ostschweiz und  
Fürstentum Liechtenstein

# Jahresbericht 2018





## Editorial

### Anlauf mit Schwung

Geschätzte Leserinnen und Leser

Darf ich mich vorstellen? Ich bin die neue Leiterin der Geschäftsstelle der Dargebotenen Hand Ostschweiz und Fürstentum Liechtenstein.

Im Dezember 2018 durfte ich von meiner Vorgängerin Nicole Zeiter den Stab übernehmen und ich bin mit viel Schwung und Freude in meine neue Aufgabe gestartet. Mein Anliegen ist es, die Aufbauarbeit des bisherigen Teams weiterzuführen und auch weiterhin für die Qualität des Angebots von Tel143 in unserer Region zu sorgen.

In diesem Jahresbericht kommt aus naheliegenden Gründen noch meine Vorgängerin zu Wort, um den Blick zurück ins Jahr 2018 abzuschliessen.

Ich freue mich, wenn Sie uns auch weiterhin begleiten und unterstützen.

### Herzlich, Judith Eisenring

Leiterin der Geschäftsstelle Die Dargebotene Hand Ostschweiz und Fürstentum Liechtenstein





## 60 Jahre Dargebotene Hand Ostschweiz und Fürstentum Liechtenstein

Auch das Jahr 2018 wartete für die Dargebotene Hand Ostschweiz und Fürstentum Liechtenstein mit einigen Meilensteinen auf. Besonders hervorzuheben sind die Anlässe im Rahmen des 60-Jahr Jubiläums und die Personalveränderungen zum Jahresende.

Der Jubiläumsanlass (Festakt) mit der integrierten Mitgliederversammlung, das Wochenende in Kappel mit den Freiwillig Mitarbeitenden, den Mitarbeiterinnen der Regionalstelle und einzelnen Vorstandsmitgliedern sowie das interne Hausfest im September bildeten die bedeutendsten und sicher auch die schönsten Momente im 2018. Die Anwesenheit von Frau Regierungsrätin Heidi Hanselmann am Festakt in der Tonhalle St.Gallen war für uns eine grosse Ehre und Freude. Alle diese Veranstaltungen waren aber nur dank dem enormen Einsatz vieler möglich. Speziell erwähnt seien die Mitarbeiterinnen der Geschäftsstelle, die Freiwillig Mitarbeitenden und der Vorstand.

### Neue Stellenleitung

Weniger erfreulich und sehr einschneidend waren die Kündigungen unserer Stellenleiterin Nicole Zeiter und der Ausbildungsverantwortlichen Marlies Büchler auf das Jahresende. Beide sind während einigen Jahren für die Dargebotene Hand tätig gewesen und haben die Entwicklung unserer Regionalstelle stark geprägt. Auch dank ihnen verfügen wir heute über eine Organisation, welche sich bezüglich des Angebots und der Qualität sehen lassen darf. Beiden Frauen danken wir sehr für ihren enormen Einsatz.

Erfreulich ist, dass wir für die Funktion der Stellenleitung mit Judith Eisenring eine gut qualifizierte Persönlichkeit gefunden haben.



Urs Zürcher  
Präsident

### 60 Freiwillig Mitarbeitende

Ein starker Pfeiler unserer Regionalstelle sind unsere rund 60 ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche die Ratsuchenden am Telefon und online unterstützen und begleiten. Sie tun dies während 365 Tagen, rund um die Uhr.

Die Onlineberatung, die schweizweit organisiert ist, befindet sich zurzeit in einer Ausbauphase. Das Ziel ist es, die tägliche Verfügbarkeit des Angebots zu erweitern. Das bedeutet, dass die Regionalstellen noch vermehrt Personen für die Onlineberatung stellen müssen. Um dies zu ermöglichen und auch den Telefondienst sicher zu stellen, sind wir weiterhin auf Menschen angewiesen, welche bereit sind, als Freiwillig Mitarbeitende einen wichtigen Beitrag für die Angebote von Tel143 zu leisten. Jährlich bieten wir für die Freiwillig Mitarbeitenden einen Ausbildungskurs an, der zehn Kurstage, zwei Retraiten und diverse Praktika beinhaltet.

### Vorstandsarbeit und Finanzen

Der Vorstand traf sich 2018 zu vier Sitzungen. Ausser den üblichen Traktanden im Jahreslauf, beschäftigten uns die Veranstaltungen im Jubiläumsjahr, die Nachtdienstregelung (unter Mithilfe einer Arbeitsgruppe der Freiwilligen) und die Besetzung der vakanten Stellen.

Nebst den personellen Ressourcen sind die finanziellen Mittel immer ein Thema. Zuwendungen durch die öffentliche Hand, verschiedene Trägerschaften, Institutionen und natürliche Personen sichern die Angebote von Tel143. Zweifellos müssen wir auch auf der finanziellen Seite längerfristig planen. So achten wir darauf, dass wir immer über flüssige Mittel verfügen, welche den Betrieb für mindestens zwei Jahre sicherstellen.

### Dank an alle

Ohne die vielen Spenden wäre das Angebot der Dargebotenen Hand nicht möglich. All jenen Menschen und Institutionen, welche uns übers Jahr kleinere und grössere Beiträge, Legate und institutionelle Spenden zukommen lassen, sei herzlich gedankt. Sie können sich darauf verlassen, dass die Gelder sinnvoll und im Sinne der ZEWO-Richtlinien eingesetzt werden.

Das Jubiläumsjahr war mit vielen Freuden verbunden, war aber auch arbeitsreich für alle Beteiligten. Gab es doch nebst den üblichen Aufgaben, die für die Sicherstellung des Betriebes nötig sind, auch viele ausserordentliche Zusatzaufgaben, welche letztlich die verschiedenen Anlässe zu einem grossen Fest werden liessen.

Den Freiwillig Mitarbeitenden, den Mitarbeiterinnen auf der Geschäftsstelle, den Mitgliedern des Vorstandes und allen anderen Menschen, die für das Gelingen der Dargebotenen Hand einen Beitrag leisten, danken wir ganz herzlich und hoffen, dass sie auch in Zukunft motiviert sind, sich für Tel143 einzusetzen.

Urs Zürcher  
Präsident



Die St. Galler Regierungsrätin Heidi Hanselmann an der «Notrufsäule» anlässlich der Jubiläumsveranstaltung 60 Jahre Tel143

## Jubiläumsjahr mit Herausforderungen

Auch wenn die Vorbereitungen für das Jubiläum «60 Jahre Dargebotene Hand Ostschweiz und Fürstentum Liechtenstein» bereits 2017 begonnen hatten, intensivierten sich die Arbeiten anfangs 2018. Dies lag nicht zuletzt am neuen «Ausstellungsstück», der stilisierten Notrufsäule, die am Festakt im April getauft werden sollte. So musste nicht nur die Säule fertiggestellt werden, auch deren Inhalte, etwa ein Kurzfilm über Tel143 oder Statements von Freiwillig Mitarbeitenden. Parallel dazu lief der Alltagsbetrieb weiter.



Nicole Zeiter

### Grosse Unterstützung der Freiwillig Mitarbeitenden im Jubiläumsjahr

Wie engagiert unser 60-köpfiges Freiwilligenteam ist, zeigte sich, als wir für die Organisation der verschiedenen Aktivitäten Mitorganisierende suchten. Es entstanden Arbeitsgruppen für die Vorbereitungen der Weiterbildung in Kappel am Albis oder für das Hausfest. Aber auch die vielen Stunden, die wir mit der Notrufsäule an Messen verbrachten, deckten zu einem erheblichen Teil Freiwillig Mitarbeitende ab. Das aus vier Personen bestehende Geschäftsstellenteam hätte diesen Zusatzaufwand nicht allein bewältigen können und war auch unter Berücksichtigung dieser Mithilfe noch sehr gefordert.

### Verstärkung der Zusammenarbeit mit anderen Stellen erfordert Flexibilität

Im Laufe des Jahres begann sich abzuzeichnen, dass die Zusammenarbeit mit anderen Regionalstellen zwar eine gewisse Flexibilität der Freiwillig Mitarbeitenden erfordert, aber ein zukunftsweisendes Arbeitsmodell ist. Gegen Ende Jahr wurde diese Zusammenarbeit, welche überzählige Anrufe auf andere Regionalstellen verteilt, definitiv eingeführt. Ersichtlich wird das Resultat der Zusammenarbeit nicht zuletzt auch in der Zahl der entgegengenommenen Anrufe, die 2018 markant anstieg. Denn Anrufe, die vorher verschoben werden mussten und unter Umständen nicht mehr wiederkamen, können jetzt entgegengenommen werden. Die meisten häufiger Anrufenden gewöhnten sich rasch daran, dass sie bei ihren Anrufen auch einmal einen Berner oder Innerschweizer Dialekt zu hören bekamen. Mit der Massnahme der Weiterleitung von überzähligen Anrufen konnte der Service von Tel143 so insgesamt verbessert werden.

Nicht ganz so rasch kam die schweizweite Zusammenarbeit in der Onlineberatung voran. Die Regionalstelle Ostschweiz und Fürstentum Liechtenstein engagiert sich mit einigen anderen Stellen seit Jahren in diesem Bereich. Da

die geplante Erweiterung des Stundenplans auch personelle Ressourcen erfordert, müssen sich weitere Regionalstellen an der Onlineberatung beteiligen. Immerhin konnten 2018 die notwendigen Vorbereitungen getroffen werden, um die Onlineberatung ab 2019 auch auf die Wochenenden auszuweiten. Das Fernziel ist, statt der bisherigen Zeitfenster eine tägliche Abdeckung der Onlineberatung bis in den Abend hinein zu erreichen.

### Nach Abschluss der Jubiläumsfeierlichkeiten: Wechsel im Geschäftsstellenteam

Mit dem Ende des Jubiläumsjahrs ist eine siebenjährige Phase zu Ende gegangen, in der Vieles reorganisiert worden ist. Es drängte sich eine Standortbestimmung auf. Wie sollte es weitergehen? Schliesslich entschied ich mich als Leiterin der Geschäftsstelle, nach den intensiven Jahren bei Tel143 nochmals zurück in die Aufgabe als selbstständige Organisations- und Kommunikationsberaterin zu wechseln. Gleichzeitig zeigte auch die Leiterin der Ausbildung und Qualitätssicherung Lust auf eine Neuorientierung. Um eine geordnete Nachfolgeregelung sicherzustellen, kündigten wir beide unsere Anstellung per Ende Jahr und gaben dies frühzeitig bekannt. So wurde die Adventsfeier 2018 gleichzeitig auch zum Abschiedsfest. Die personellen Wechsel sind nun vollzogen. Die Reise in eine neue Zeit kann weitergehen. Es bleibt mir, mich ganz herzlich bei allen privaten und institutionellen Spendenden und Zusammenarbeitspartnern für ihre Unterstützung zu bedanken. Ebenfalls möchte ich meinem Geschäftsstellenteam und dem Vorstand von Herzen danken, dass sie mich in den guten Zeiten, aber auch in den harzigeren Phasen so umsichtig getragen haben. Den Freiwillig Mitarbeitenden spreche ich meinen Dank und Respekt aus für die anspruchsvolle Arbeit, die sie für «ihre Organisation», Tel143, leisten. Vielen Dank für alle konstruktiven Beiträge und Feedbacks und Gespräche während meiner Einsatzzeit!

**Nicole Zeiter**

Leiterin Geschäftsstelle



## Abschied nehmen will gelernt sein

Im Dezember 2018 habe ich meiner Nachfolgerin Judith Eisenring die Leitung der Dargebotenen Hand Ostschweiz/FL übergeben. Der Prozess des Abschiednehmens war erwartungsgemäss für alle Seiten anspruchsvoll. Auch bei Gesprächen bei Tel143 ist der Abschied oft ein Dreh- und Angelpunkt des Gesprächs. Dabei kann es um kleinere oder grössere Themen gehen. Umso besser, wenn man sich mit Trennungsprozessen bewusst auseinandersetzt.

Trennungen empfinden die meisten Menschen als unangenehm. Man muss etwas Vertrautes loslassen und geht dabei auf etwas Neues zu. Die einen lösen das Problem, indem sie sich davonschleichen. Andere zögern den Moment des Loslassens so lange wie möglich hinaus.

Die Art, wie wir uns verabschieden, ist nicht zufällig. Sie hängt stark mit unserer Art, Bindungen einzugehen zusammen. Denn die Gegenkraft der Bindung ist die Trennung.

«Ohne Bindung aber gibt es keine Trennung und ohne Trennung keine vollwertige neue Bindung.»

(Müller-Ebert, S. 16)

Frühe Bindungserlebnisse beeinflussen das Beziehungsverhalten des Erwachsenen wesentlich. Kinder lernen von ihrer engsten Bezugsperson den Umgang mit Trennungssituationen. Geht diese auf den bei Trennungen entstehenden Stress des Kindes nicht ein, hat das Folgen für das Bindungs- und Trennungsverhalten im Erwachsenenalter. Das Kind lernt nicht, kurze Trennungssituationen erfolgreich zu meistern, weil es zum Beispiel keinen Trost bekommt und in der Bindung zu wenig Sicherheit erfährt. In späteren Beziehungen wird der oder die Erwachsene über keine angemessene Trennungskompetenz verfügen und aufgrund der gemachten negativen Bindungserfahrungen ein unangemessenes Trennungsverhalten zeigen.

### Eine Verabschiedung ist ein wichtiges Ritual

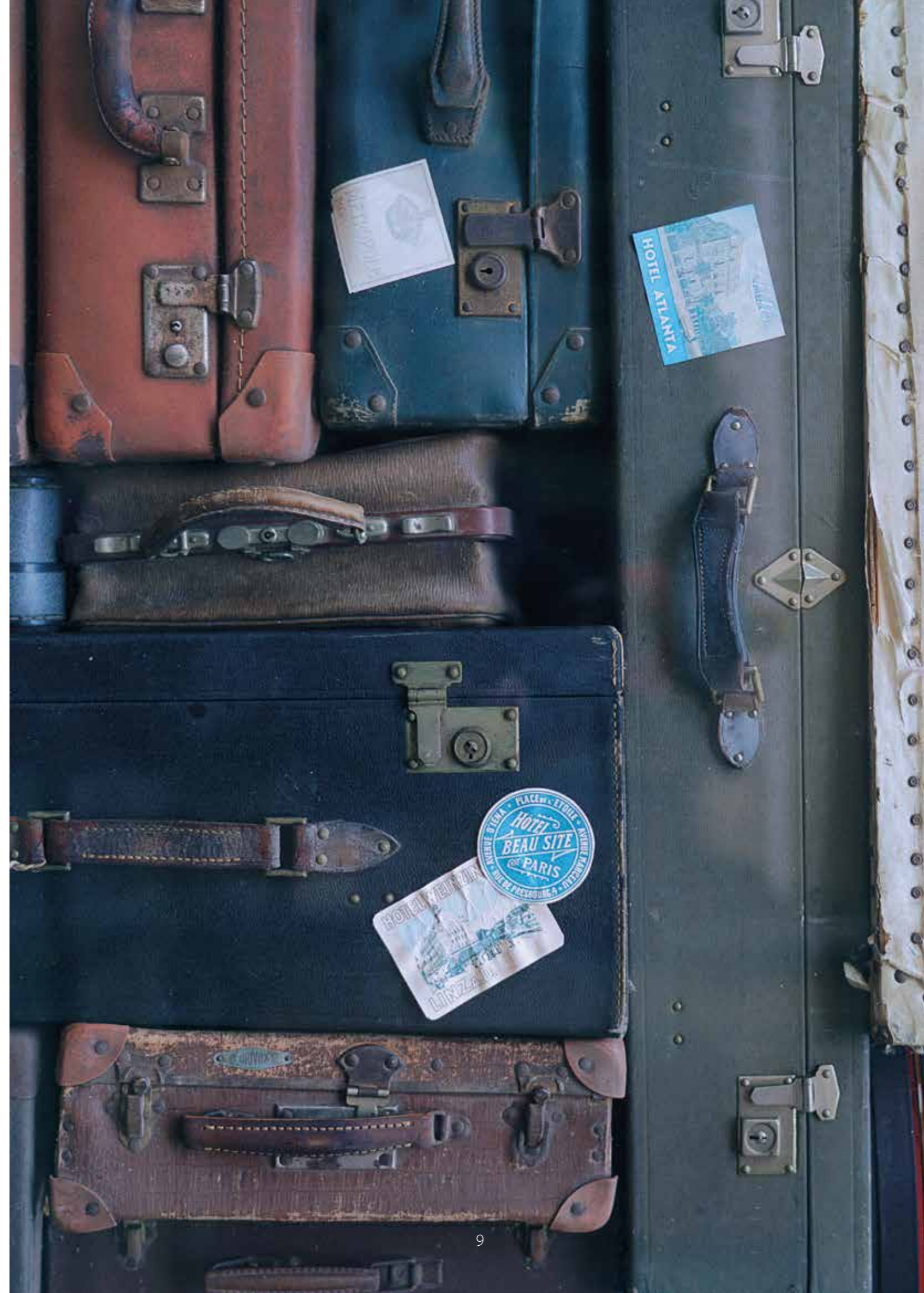
Wenn man etwas beendet, kann damit durchaus die Freude verbunden sein, etwas Neues zu beginnen. Trennung und Neubeginn bedingen sich gegenseitig. Und dem Neubeginn geht ein Aufhören von etwas Anderem voraus. Im Alltag sind wir ständig mit Trennungen konfrontiert, oft mit kleineren, die gut verkraftbar sind. Verfügen nun aber Menschen aufgrund ihrer früheren Erfahrungen über einen wenig hilfreichen Trennungsstil, so erschwert dies alle Situationen, in welchen Abschiedskompetenz gefragt wäre.

Wenn man sich von etwas verabschiedet, so kann man das mehr oder weniger bewusst tun. Stiehlt man sich zum Beispiel bei einem Fest davon, weil man sich nicht von allen verabschieden möchte, wird dies kaum grösseren Schaden anrichten. Im Gegensatz dazu lösen abrupte Trennungen ohne richtige Verabschiedung bei den Zurückbleibenden negative Gefühle aus. Es bleibt etwas Unfertiges, Unabgeschlossenes zurück. Es fehlte das Verabschiedungsritual. Anrufende bei Tel143 erzählen manchmal solche Geschichten und grübeln noch Jahre später darüber nach, wieso jemand plötzlich die Beziehung abgebrochen hat und nichts mehr hat hören lassen.

### Geplante Trennung als Hilfsmittel

Trennungen müssen mit etwas Planung nicht unbedingt zum Debakel werden. Dabei ist es entscheidend, einen guten Zeitpunkt zu bestimmen und die Trennung Schritt für Schritt zu planen. So erhalten alle Seiten die Chance, in einer passenden Form Abschied zu nehmen. Wenn in einem Umfeld eine für Veränderungen offene Atmosphäre herrscht, so ist dies auch für Trennungen hilfreich. Denn sie vollziehen sich dann in aller Regel «weich», als fließender Übergang und im gegenseitigen Wohlwollen. Ist dies nicht der Fall, so muss ein Bruch entstehen, damit ein Losreissen aus der Erstarrung möglich wird.

Fortsetzung Seite 10





Neue Trennungskompetenzen zu erwerben bedeutet nicht, plötzlich alles Vertraute über Bord zu werfen! Sie ist vielmehr als eine erweiternde Fähigkeit zu verstehen, die das Navigieren in dem schwierigen Kontext von Loslassen und Neubeginn erleichtert. (Müller-Ebert, S. 195)

### **Trennen tut weh und löst einen Trauerprozess aus**

Trennungen lösen Trauerprozesse aus. Sie können die Wunden alter Trennungen wieder aufreißen oder aber frühere Trennungserlebnisse, die verdrängt wurden, an die Oberfläche holen. Manche Menschen begeben sich auch immer wieder aufs Neue in eine alte Trauer hinein, zum Beispiel, wenn eine Trennung nicht akzeptiert und deshalb bekämpft wird. Dies kann zu störenden Verhaltensmustern führen, die auch in den Beratungen am Telefon und online bei Tel143 hin und wieder ein Thema sind. Bleibt man in den Trennungsgefühlen stecken und durchlebt damit immer wieder dieselben schmerzlichen Gefühle, ist das Festhalten an der Trauer nicht mehr angemessen. Man spricht dann von «komplizierter Trauer». (Müller-Ebert, S. 43)

### **Die Angst besiegen**

Beim Trennen geht es im Wesentlichen um Ängste, denen man sich stellen muss:

- die Angst vor dem Prozess des Loslassens
- die Angst vor der Leere nach dem Loslassen, oft verbunden mit der Angst vor dem Verlassenwerden
- die Angst vor dem Neuen und die Befürchtung, mit der Trennung vielleicht einen Fehlentscheid getroffen zu haben

Der «Mix» der Ängste und welche Angst überwiegt, variiert bei jedem Menschen. Die Ängste sorgen dafür, dass die Neugier und die Lust zum Aufbruch gedämpft werden. Folglich können Menschen in einer Abschieds- oder Trennungsphase unterschiedlich auftreten. Wer über Abschiedskompetenz verfügt, ist in der Lage, seine Ängste zu besiegen und sie als eine normale Begleiterscheinung zu sehen. Unsere Freiwillig Mitarbeitenden begleiten Menschen unter anderem in solchen Abschiedsprozessen. Das heisst auch manchmal zu akzeptieren, wenn Ängste nicht auf Anhieb – oder gar nicht – besiegt werden können.

So ist ein Abschied ein bewusstes Loslösen von Vertrautem und das Wahrnehmen des Schmerzes über die Loslösung. Das «Nein» gegenüber dem Gewohnten ist begleitet von der Neugier gegenüber dem Neuen. Erst, wenn die Trennung auch innerlich vollzogen und der Prozess abgeschlossen ist, kann sich etwas Neues voll und ganz entfalten.

**Nicole Zeiter**

Leiterin Geschäftsstelle



### **Literatur:**

Johanna Müller-Ebert

Trennungskompetenz in allen Lebenslagen. Vom Loslassen, Aufhören und neu Anfangen. Kösel Verlag, München 2007.



### **Der Vorstand**

Urs Zürcher, Wil SG, Präsident  
lic. iur. Urs Weber, St.Gallen SG, Vizepräsident  
Bernhard Brack, St.Gallen SG  
Pia Eggenberger, Bischofszell TG  
Dr. med. Regula Meinherz, Malans GR  
Herbert Weber, Gossau  
Andreas Thöny, Landquart GR  
Thomas Weingart, Bischofszell TG  
3 Delegierte der Freiwillig Mitarbeitenden

### **Die Botschafter**

Daniel Büche, Leiter Palliativzentrum Kantonsspital St.Gallen  
Sandra Graf, Rollstuhlsportlerin, Gais/AR

### **Die Geschäftsstelle**

Nicole Zeiter, Leiterin Geschäftsstelle (bis 31.12.2018)  
Judith Eisenring, Leiterin Geschäftsstelle (ab 01.12.2018)  
Marlies Büchler, Leitung Ausbildung/Qualitätssicherung (bis 31.12.2018)  
Ausbildung/Qualitätssicherung (vakant ab 01.01.2019)  
Ursula Stahel, Spendenmanagement/Administration  
Kathrin Fisch, Freiwilligenkoordination

### **Die Revisionsstelle**

Claudia Marconato  
Oscar Puyal

## Anstieg der Anruftzahlen wie erwartet

Die Zusammenarbeit mit anderen Regionalstellen wurde nach Auslaufen des Pilotprojekts ab März 2018 mit einigen Anpassungen fortgeführt. Gegen Ende des Jahres entschied die nationale Arbeitsgruppe, die Weiterleitung von überzähligen Anrufen am Tag in den regulären Betrieb aufzunehmen, nicht aber in der Nacht. So nimmt nun wieder jede Regionalstelle die nächtlichen Anrufe ihrer Region entgegen. Diese Massnahme musste getroffen werden, um die Belastung der Freiwillig Mitarbeitenden nicht über Gebühr zu strapazieren. Wie erwartet, führte die Einführung der Weiterleitung überzähliger Anrufe zu einem weiteren Anstieg der Anruftzahlen. So wurden insgesamt 20'483 Anrufe erfasst (2017 18'954). Daraus ergaben sich 15'178 Gespräche (vgl. 2017 14'172). Die Differenz zwischen den eingegangenen Anrufen und den tatsächlich stattgefundenen Gesprächen ist noch immer gross. Grund dafür ist, dass die steigende Zahl der Anrufe wiederum auf später verschobene Gespräche geführt hat. Wie immer bei Änderungen im System muss beobachtet werden, wie sich die Situation entwickeln wird und welche Massnahmen zu ergreifen sind.

## «Klassische» Themen wie Suizidabsichten, Gewalt oder Verluste leicht rückläufig\*

Viele bringen die Dargebotene Hand insbesondere mit Krisenthemen wie Suizidgefährdung oder Gewalt in Verbindung. Die Anrufe in diesen Themenbereichen waren jedoch leicht rückläufig oder gleichbleibend. Wie im Vorjahr ging es bei 0.8% der Anrufe um das Thema Suizidalität. Leicht rückläufig ist die Anzahl der Anrufe im Zusammenhang mit Gewalt (0.6%, Vorjahr 0.8%) sowie im Bereich Verlust, Trauer bzw. Tod (1.5%, Vorjahr 1.8%). Umso wichtiger ist es, die Freiwillig Mitarbeitenden gut aus- und weiterzubilden, damit sie im Falle einer akuten Krisensituation angemessen reagieren können.

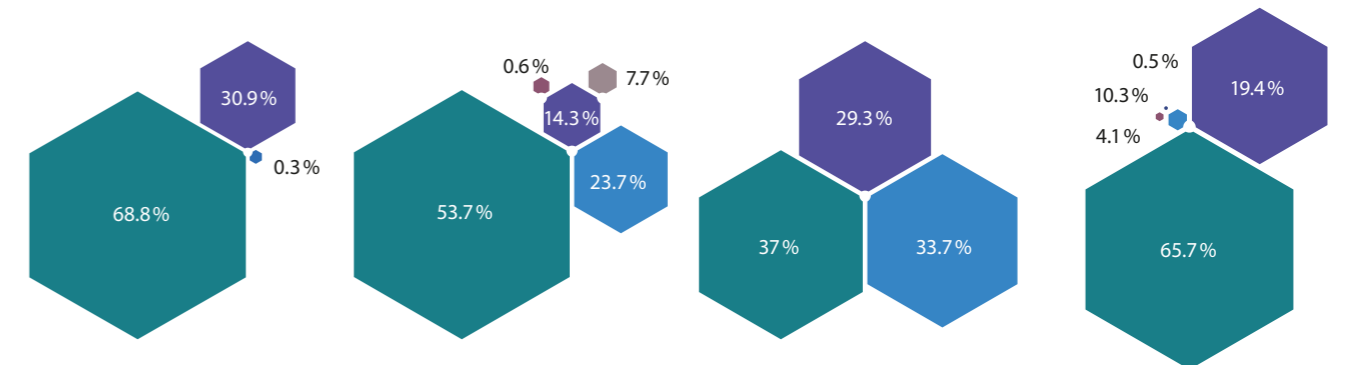
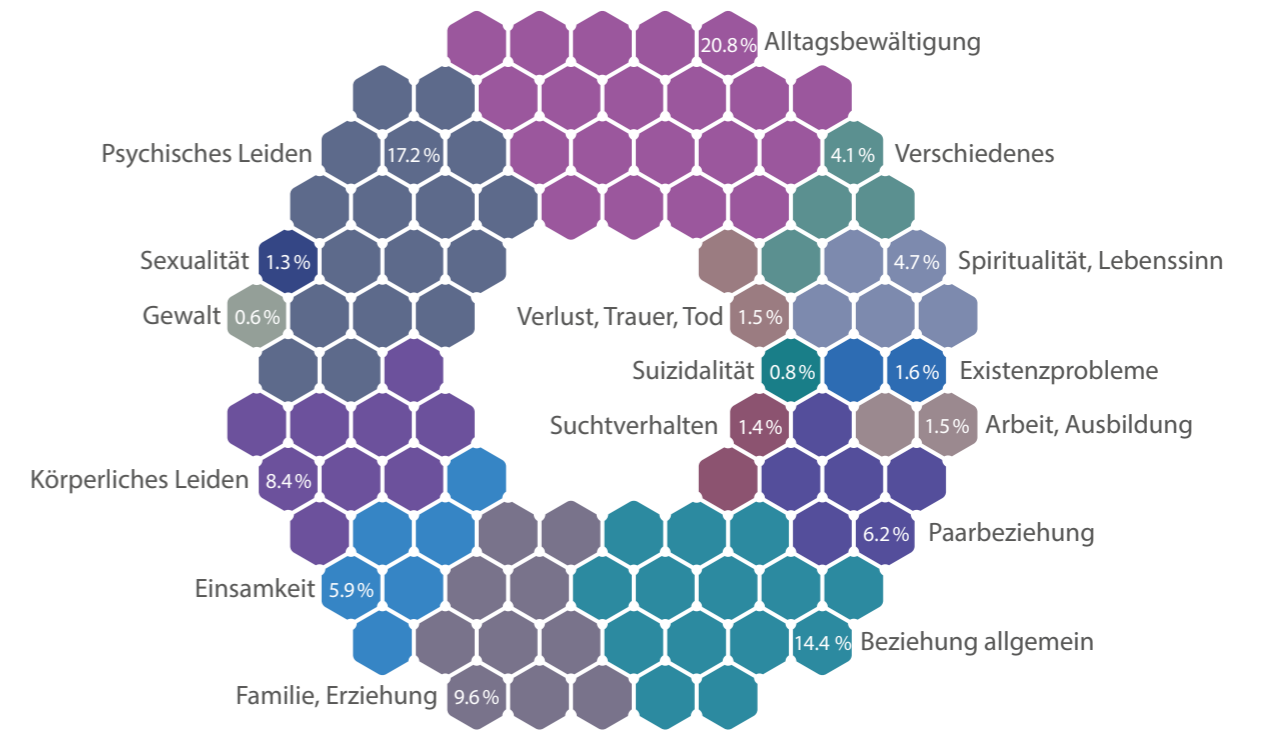
Auch 2018 nahm die Gruppe von Personen, die Begleitung in der Bewältigung ihres Alltags suchte, mit wiederum rund 20% thematisch den grössten Raum ein. 17.2% (Vorjahr 17.9%) der Anrufenden waren oder sind psychisch beeinträchtigt oder chronisch krank. Diese Menschen sind erstens auf soziale Kontakte angewiesen, die ihnen im Alltag oft fehlen und zweitens geht es in diesen Gesprächen immer wieder um Ermutigung und um die Frage, wie es nach dem Anruf ganz konkret weitergehen könnte. Oft fehlen diesen Anrufenden die Ressourcen, um ihren Tag zu gestalten. Sie stecken nicht selten in alten Themen oder unbewältigten Situationen fest, welche ihnen viel Energie rauben. Hier können die Gespräche mit Tel143 helfen, kurzzeitig das Drehen der Gedanken zu unterbrechen und den Fokus auf die Gegenwart zu lenken.

Weiter sorgen Beziehungsprobleme immer wieder für Gesprächsstoff am Telefon. Allgemeine Beziehungsthemen (Freundschaft, Nachbarschaft etc.) wurden von 14.4% (Vorjahr 15.3%) angesprochen. Bei 9.6% (Vorjahr 10%) handelte es sich um ein Beziehungsthema innerhalb der Familie. Bei 6.2% stand die Partnerschaft (Vorjahr 6.1%) im Vordergrund.

\*Die Erfassung der besprochenen Themen durch die Freiwillig Mitarbeitenden erfolgen nach jedem Gespräch, wobei bis zu drei Themen vermerkt werden können.

## Gesprächsthemen Telefon

Total Nennungen: 34'172 (beide Geschlechter)



### Telefonanrufe nach Geschlecht

- weiblich
- männlich
- nicht bestimmbar

### Telefonanrufe nach Alter

- bis 18 Jahre
- 19 bis 40 Jahre
- 41 bis 65 Jahre
- über 65 Jahre
- nicht bestimmbar

### Häufigkeit der Kontakte

- erster Kontakt
- wiederholter Kontakt
- regelmässiger Kontakt

### zusätzliche Beanspruchung

- verschobenes Gespräch
- Schweigeanrufe
- Fehlanrufe
- Juxanrufe
- Ablehnung (ev. gesperrt)

## Die Onlineberatung ist das Medium der Frauen

Verschiedene Regionalstellen aus der Deutschschweiz betreuen die Chat- und Mailberatung gemeinsam. Die hier aufgeführten Zahlen beziehen sich auf die von der Regionalstelle Ostschweiz und Fürstentum Liechtenstein betreuten Kontakte.

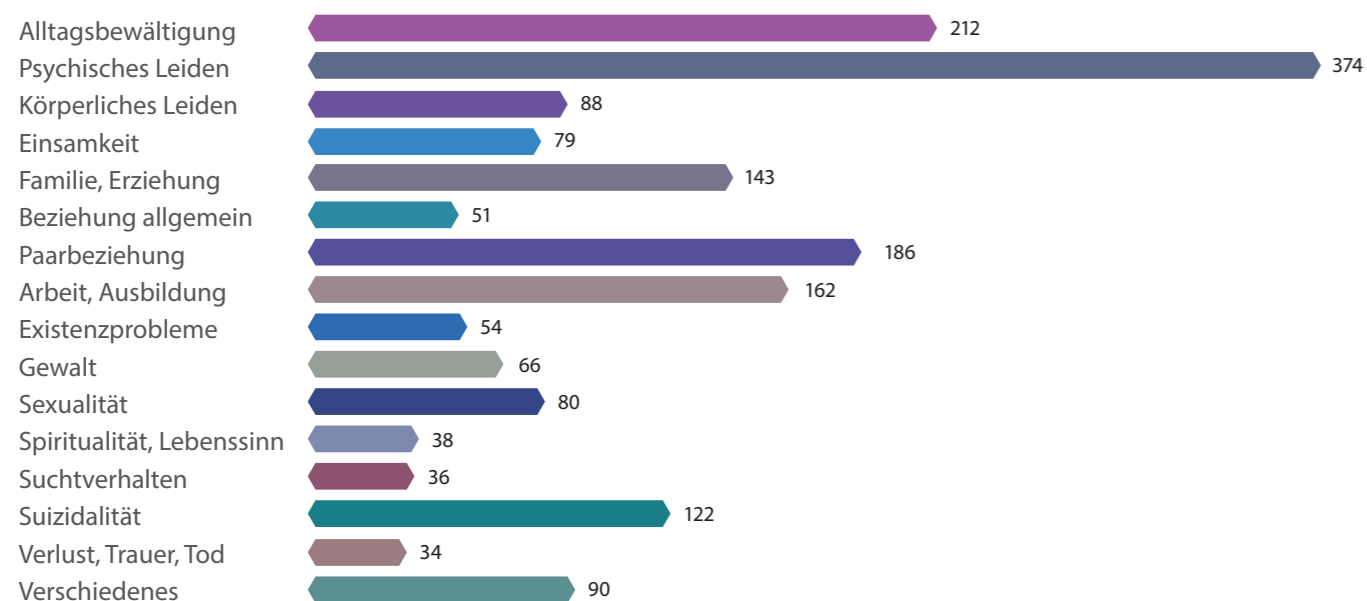
2018 befasste sich unsere Regionalstelle mit 971 Onlinekontakten (2017 836). 205 gelangten via Mail an Tel143 (Vorjahr 194) und 766 nahmen die Chatberatung in Anspruch (Vorjahr 642).

Auch online zeigt sich somit ein Trend zum Anstieg der Beratungen. Dies schlägt sich auch in den Feedbacks auf der schweizerischen Website nieder. So wird von den Usern eine bessere Verfügbarkeit gewünscht. Die Onlineberatung befindet sich deshalb in einer Ausbauphase, was den Aufbau neuer Strukturen und zusätzliche personelle Ressourcen auf den beteiligten Regionalstellen erfordert.



## Gesprächsthemen Online

Total Nennungen: 1'815 in Mails und Chats (beide Geschlechter)



Da es bei den Onlineberatungen oft schwierig ist, das Geschlecht zu erfassen, sind die Zahlen mehr als grobe Orientierung zu sehen, in welche Richtung die Geschlechterverteilung geht.

Dabei zeigt sich, dass knapp 60% der Chatanfragen von Frauen stammen und etwas mehr als 15% von Männern. Bei rund 25% der Ratsuchenden kann das Geschlecht nicht bestimmt werden.

Die Hauptgruppe der Ratsuchenden, nämlich 47%, ist zwischen 19 und 40 Jahre alt. 18,7% sind jünger als 18 Jahre. Über 40-Jährige sind im Chat mit 6,7% vertreten. Bei 29,7% ist das Alter unbestimmbar.

Bei der Kontaktaufnahme mittels E-Mail zeigt sich ein noch klareres Bild. So stammen 72% der Mails von Frauen und etwas mehr als 16% von Männern. Die restlichen Mails konnten nicht nach Geschlecht aufgeschlüsselt werden. Auch betreffend Alter zeigt sich ein ähnliches Bild wie beim Chat. Knapp 44% sind zwischen 19 und 40 Jahre alt, rund 11% über 40 und 9% unter 18 Jahren. Bei einem Drittel ist das Alter nicht bestimmbar. Sowohl beim Chat als auch beim Mail ist ein langsamer Anstieg der über 40-Jährigen erkennbar. Mit dem Älterwerden der Generation, die mit den digitalen Medien vertraut ist, wird sich dieser Trend vermutlich in den nächsten Jahren fortsetzen.

Pro Onlinekontakt erfassen die Freiwillig Mitarbeitenden ebenfalls bis zu drei Gesprächsthemen. In der Onlineberatung liegt der Anteil derjenigen Menschen, die ein psychisches Leiden thematisieren sowohl beim Chat als auch beim Mail bei rund einem Fünftel. In nur ca. 10% der Beratungen geht es konkret um die Alltagsbewältigung. Auffällig ist, dass der Anteil der Chatkontakte, bei welchen Suizidalität eine Rolle spielt, bei 5,8% liegt und beim Mail gar bei 10,1%. Im Vergleich zum Telefon ist dieser Anteil massiv höher. Ebenfalls mehr angesprochen als am Telefon werden die Bereiche Sexualität und Gewalt. Die Hemmschwelle, Sorgen und Nöte in diesen Themenbereichen Ausdruck zu geben, ist bei den schriftlichen Medien erheblich geringer.

**Nicole Zeiter**

Leiterin Geschäftsstelle

## Bilanz

Bilanz (in CHF)	31.12.18	31.12.17	31.12.16
<b>Umlaufvermögen</b>	<b>627'521.21</b>	<b>684'283.08</b>	<b>753'633.13</b>
Flüssige Mittel	611'671.57	659'990.19	734'605.37
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	0.00	0.00	0.00
Andere kurzfristige Forderungen	8'658.09	8'575.74	9'020.00
Aktive Rechnungsabgrenzungen	7'191.55	15'717.15	10'007.76
<b>Anlagevermögen</b>	<b>114'690.23</b>	<b>99'533.45</b>	<b>28'521.40</b>
Sachanlagen	45'566.48	29'803.45	20'563.90
Finanzanlagen	69'123.75	69'730.00	7'957.50
<b>Total Aktiven</b>	<b>742'211.44</b>	<b>783'816.53</b>	<b>782'154.53</b>

### Passiven

<b>Kurzfristige Verbindlichkeiten</b>	<b>55'860.99</b>	<b>65'089.54</b>	<b>51'944.19</b>
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	38'292.40	37'029.65	36'421.85
Sonstige kurzfristige Verbindlichkeiten	8'952.39	11'977.54	7'078.59
Passive Rechnungsabgrenzungen	8'616.20	16'082.35	8'443.75
<b>Total Verbindlichkeiten</b>	<b>55'860.99</b>	<b>65'089.54</b>	<b>51'944.19</b>
<b>Fondskapital (zweckgebundene Fonds)</b>	<b>8'447.05</b>	<b>23'447.05</b>	<b>23'447.05</b>
<b>Organisationskapital (Eigenkapital)</b>	<b>677'903.40</b>	<b>695'279.94</b>	<b>706'763.29</b>
Freies Kapital	675'279.94	686'763.29	662'939.13
Freie Fonds	20'000.00	20'000.00	20'000.00
Jahresergebnis	-17'376.54	-11'483.35	23'824.16
<b>Total Passiven</b>	<b>742'211.44</b>	<b>783'816.53</b>	<b>782'154.53</b>

## Erfolgsrechnung

Erfolgsrechnung (in CHF)	Budget 2019	IST 2018	IST 2017
<b>Erträge</b>	<b>1'118'600.00</b>	<b>1'249'396.15</b>	<b>1'159'876.61</b>
Erhaltene Zuwendungen	422'500.00	564'306.60	488'785.71
Leistungen Freiwillig Mitarbeitende	585'000.00	573'500.00	560'500.00
Beiträge der öffentlichen Hand	107'800.00	107'800.00	107'800.00
Ertrag aus Lieferungen und Leistungen	3'300.00	3'789.55	2'790.90
<b>Entrichtete Beiträge und Zuwendungen</b>	<b>-26'200.00</b>	<b>-25'587.10</b>	<b>-26'558.00</b>
<b>Personalaufwand</b>	<b>-1'009'700.00</b>	<b>-1'010'613.29</b>	<b>-966'324.70</b>
Personalaufwand Angestellte	-320'700.00	-337'175.65	-326'062.65
Leistung Freiwillig Mitarbeitende	-585'000.00	-573'500.00	-560'500.00
Kurse / Ausbildungen	-59'000.00	-46'638.10	-32'683.55
Spesen und Auslagen Freiwillige	-45'000.00	-53'299.54	-47'078.50
<b>Sachaufwand</b>	<b>-186'850.00</b>	<b>-218'746.31</b>	<b>-164'461.48</b>
Verwaltungsaufwand	-60'400.00	-60'165.08	-58'634.13
Mieten und Auslagen Räumlichkeiten	-34'400.00	-32'077.40	-26'687.85
Fundraising	-64'150.00	-83'560.85	-61'514.65
Aufwand für Informatik	-25'000.00	-23'749.13	-16'338.35
Aufwand Organe	-2'900.00	-19'193.85	-1'286.50
<b>Abschreibungen</b>	<b>-21'000.00</b>	<b>-25'846.07</b>	<b>-15'564.81</b>
<b>Betriebsergebnis</b>	<b>-125'150.00</b>	<b>-31'396.62</b>	<b>-13'032.38</b>
<b>Finanzergebnis</b>	<b>-900.00</b>	<b>-979.92</b>	<b>1'549.03</b>
Finanzaufwand	-900.00	-1'503.13	-706.45
Finanzertrag	0.00	523.21	2'255.48
Ausserordentlicher Aufwand und Ertrag	0.00	0.00	0.00
<b>Ergebnis vor Veränderung Fondskapital</b>	<b>-126'050.00</b>	<b>-32'376.54</b>	<b>-11'483.35</b>
Auflösung Fonds	8'500.00	15'000.00	0.00
Bildung Fonds.	0.00	0.00	0.00
<b>Jahresergebnis</b>	<b>-117'550.00</b>	<b>-17'376.54</b>	<b>-11'483.35</b>

Erläuterungen zu Erträgen	Budget 2019	IST 2018	IST 2017
<b>Erhaltene Zuwendungen</b>	<b>422' 500.00</b>	<b>564'306.60</b>	<b>488'785.71</b>
Evangelische Kirchgemeinden	60'000.00	58'907.17	61'372.39
Katholische Kirchgemeinden	35'000.00	27'692.16	31'168.67
Andere Kirchen	0.00	0.00	0.00
Evangelische Kantonalkirchen SG	33'000.00	33'000.00	33'000.00
Evangelische Kantonalkirchen AR/AI	3'000.00	2'000.00	0.00
Evangelische Kantonalkirchen TG	5'000.00	5'000.00	5'000.00
Evangelische Kantonalkirchen GR	17'000.00	8'000.00	15'855.25
Evangelische Kantonalkirchen GL	2'500.00	2'444.50	2'108.25
Evangelische Kirche im FL	2'000.00	2'170.00	2'050.00
Kath. Konfessionsteil SG	20'000.00	20'000.00	20'000.00
Kath. Landeskirche AR/AI	0.00	0.00	0.00
Kath. Landeskirche Bistumsregion TG	2'000.00	0.00	2'000.00
Katholische Landeskirche GR	5'000.00	10'000.00	5'000.00
Private Gönner	75'000.00	78'366.06	94'890.00
Firmen	5'000.00	3'780.00	15'840.00
Gemeinden	5'000.00	4'075.00	3'325.00
Legate	60'000.00	210'000.00	91'044.70
Trauerspenden	15'000.00	11'528.51	21'699.95
Geschenkverzichtsspenden	2'000.00	7'935.00	2'072.50
Stiftungen, Fonds, Vereine	30'000.00	43'627.10	33'502.00
Aktionen	30'000.00	22'160.30	32'196.00
Benefizveranstaltungen	0.00	0.00	0.00
Kostenübernahme durch Dritte	7'000.00	5'830.80	6'841.00
Werbeertrag (ab 2019 nicht mehr)	0.00	770.00	550.00
Mitgliederbeiträge	9'000.00	7'020.00	9'270.00
<b>Spende Leistung Freiwillige</b>	<b>585'000.00</b>	<b>573'500.00</b>	<b>560'500.00</b>
Spende Freiwilligen-Leistung	585'000.00	573'500.00	560'500.00
<b>Beiträge der öffentlichen Hand</b>	<b>107'800.00</b>	<b>107'800.00</b>	<b>107'800.00</b>
Kanton SG	50'000.00	50'000.00	50'000.00
Kanton AI	300.00	300.00	300.00
Kanton AR	10'000.00	10'000.00	10'000.00
Kanton TG	12'500.00	12'500.00	12'500.00
Kanton GR	30'000.00	30'000.00	30'000.00
Fürstentum Liechtenstein	3'000.00	3'000.00	3'000.00
Kanton GL	2'000.00	2'000.00	2'000.00
<b>Erlös aus Lieferungen und Leistungen</b>	<b>3'300.00</b>	<b>3'789.55</b>	<b>2'790.90</b>
Opferhilfe Glarus	1'500.00	1'500.00	1'500.00
Vorträge	800.00	0.00	0.00
Seminare, Kursgelder	500.00	1'500.00	1'000.00
Diverse Erträge	500.00	789.55	290.90
<b>Total Erträge</b>	<b>1'118'600.00</b>	<b>1'249'396.15</b>	<b>1'159'876.61</b>



## Anhang zur Jahresrechnung 2018 (Auszug)

Erläuterungen zur Betriebsrechnung

### Betriebskosten (in CHF)

#### Administrativer Aufwand und Fundraising-/Werbeaufwand

Der Aufwand wird wie folgt ermittelt:

Aufwand	Anteil Administration	Anteil Fundraising	2018	2017
<b>Beiträge und Zuwendungen</b> (hauptsächlich Beitrag Zentralverband)	10% aufgrund der zentralen Koordinationsfunktion des Verbandes	10% aufgrund der zentralen Marketingaktivitäten		
<b>Personalaufwand</b>	Schätzung Anteil der Stellenprozentage für allgemeine Administration des Vereins ohne Koordination der Tätigkeit	Schätzung Anteil der Stellenprozentage für Fundraisingaktivitäten		
<b>Sachaufwand/ Abschreibungen</b>	Individuelle prozentuale Aufteilung in die drei Bereiche: Administration/Fundraising/Projekte	Individuelle prozentuale Aufteilung in die drei Bereiche: Administration/Fundraising/Projekte		
<b>Fundraising/Werbung</b>	–	100% der Kosten werden dem Fundraising zugeordnet. In den Statuten ist als Zweck nicht explizit erwähnt, die Bekanntheit bei potenziellen Hilfesuchenden zu steigern. Daher keine Zuteilung eines Anteils dieser Kosten zu den Projektkosten		
<b>Total Aufwand</b>			<b>1'280'793</b>	<b>1'172'909</b>
<b>Anteil Administration</b>			<b>120'676</b> entspricht 9%	<b>98'349</b> entspricht 8%
<b>Anteil Fundraising</b>			<b>209'338</b> entspricht 16%	<b>172'684</b> entspricht 15%

Anzahl Mitarbeitende	2018	2017
Anzahl Mitarbeitende per Ende Jahr	4	4
in Stellenprozent	260%	260%
<b>Verbindlichkeiten gegenüber Vorsorgeeinrichtungen</b>	<b>1'302.20</b>	–
Restbetrag der Verbindlichkeiten aus kaufvertragsähnlichen Leasinggeschäften und anderen Leasingverpflichtungen, sofern diese nicht innert zwölf Monaten ab Bilanzstichtag auslaufen oder gekündigt werden können.		
Fotokopiersystem	<b>10'046.00</b>	<b>13'562.00</b>

### Allgemeine Rechnungslegungsgrundsätze

Die Rechnungslegung erfolgt nach Massgabe der Fachempfehlungen zur Rechnungslegung (Swiss GAAP Kern-FER und Swiss GAAP FER 21) und entspricht dem schweizerischen Obligationenrecht, den Vorschriften der ZEWO sowie den Bestimmungen der Statuten. Die Jahresrechnung vermittelt ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Vereins Die Dargebotene Hand Ostschweiz und Fürstentum Liechtenstein. Die Rechnungslegung erfolgte unter der Annahme der Fortführung der Unternehmenstätigkeit.

### Finanzanlagen

Die Finanzanlagen werden zu Marktwerten gemäss Depotauszug der Banken bilanziert.

### Geldflussrechnung

Auf die Erstellung einer Geldflussrechnung wird aufgrund der Grösse verzichtet (FER 21, Abs. 16 bzw. FER 21, Einleitung).

### Entschädigung der leitenden Organe

Der Vorstand des Vereins arbeitet ehrenamtlich und unentgeltlich.

Die Geschäftsleitung besteht nur aus einer Person. Daher wird das Recht der Nichtoffenlegung in Anspruch genommen.

### Freiwilligenarbeit

Ganzjährig während 24 Stunden pro Tag wird am Telefon und online Freiwilligenarbeit geleistet. Neu werden die Stunden buchhalterisch mit CHF 50.00 pro Stunde bewertet und als Aufwand und Ertrag verbucht. Insgesamt macht dies (infolge zeitweiliger Doppelbesetzung) knapp 10'000 Stunden am Telefon und 700 Stunden in der Onlineberatung aus.

### Transaktionen mit Nahestehenden

An die Dargebotene Hand Schweiz wurde ein Verbandsbeitrag von TCHF 25 (Vorjahr TCHF 25) entrichtet.

### Erhaltene Naturalleistungen und Rabatte

Auch im Jahr 2018 konnte der Verein Die Dargebotene Hand Ostschweiz und Fürstentum Liechtenstein von vielen branchenüblichen Sonderkonditionen, Naturalleistungen und Rabatten für Non-Profit-Organisationen profitieren.

Die revidierte Jahresrechnung inkl. Rechnung über die Veränderung des Kapitals, vollständiger Anhang sowie der Revisionsbericht können bei Der Dargebotenen Hand Ostschweiz und Fürstentum Liechtenstein bestellt werden.

---

## Wir danken für die grosszügige Unterstützung

Für ihre grosszügige finanzielle Unterstützung im Jahr 2018 bedanken wir uns bei der GGK und der Sunasar AG ganz herzlich!







## Die Dargebotene Hand Ostschweiz und FL

Geschäftsstelle

Postfach 410  
9001 St. Gallen

Telefon 071 223 14 15  
Postkonto 90-10437-2

ostschweiz@143.ch  
www.ostschweiz.143.ch



### Impressum

#### Redaktion

Nicole Zeiter, Organisationsberatung, Coaching,  
Kommunikation, Winterthur

#### Konzeption, Gestaltung, Satz

Prozessor Werbung, St. Gallen

#### Bildquellen

Seite 1 Peter Heim, Prozessor-Werbung  
Seite 2 dreamstime  
Seiten 4, 7 Jorma Mueller Photography  
Seite 6 Tel143  
Seite 11 Adobe Stock  
Seiten 9, 24 Pixabay

#### Druck

Typotron AG, St. Gallen