

Jahresbericht 2023

Tel 143 – Die Dargebotene Hand
Regionalstelle Aargau/Solothurn

Die Magie des Zuhörens – Jahresthema 2023

Die Magie des Zuhörens beginnt in dem Moment, in dem Sie sich wirklich darauf einlassen, jemandem zuzuhören. Dabei geht es nicht um das passive Aufnehmen von Worten, sondern um das aktive Eintauchen, auch in die Gedanken und Gefühle des Gegenübers. Es geht um die Fähigkeit, zwischen den Zeilen zu lesen, die unausgesprochenen Worte zu hören und die Emotionen zu spüren, die hinter den ausgesprochenen Worten stehen.

« Sie haben heute ein wunderbares Bild beschrieben. Gestern habe ich ein Foto gemacht, das nahe an das Beschriebene kommt. Sie schenken mir damit Ruhe und Gelassenheit. Danke von Herzen für die nährenden Gespräche. Ich schätze diese sehr. »

Feedback aus der Beratung

Der feine Unterschied

Stellen Sie sich vor, Sie sitzen in einem Café und nehmen die Geräusche und Gespräche um Sie herum wahr. Das ist Hören. Wenn Sie Ihrer Freundin gegenüber sitzen, die von ihrem Tag erzählt und Sie jedes ihrer Worte aufnehmen, ihre Gefühle und Gedanken wahrnehmen und wirklich verstehen, was sie bewegt – das ist Zuhören. Es ist ein Geschenk, das Sie jemandem geben und es ist ein Zeichen von Respekt und Wertschätzung.

Zuhören ist eine der grossen Stärken der Mitarbeiter:innen bei 143.ch. Da sein für die Hilfesuchenden, Mitgefühl zeigen, Hilfe zur Selbsthilfe vermitteln, bestärken. Es ist nicht immer einfach für sie, sich die Sorgen und Nöte anzuhören oder zu lesen.

Grenzen der Freiwilligenarbeit

Wo beginnt die Freiwilligenarbeit und wo hört diese auf? Seit über 60 Jahren bietet sich 143.ch als niederschwelliges Angebot für Hilfesuchende an. In den letzten Jahren, vor allem während und anhaltend auch nach der Pandemie, melden sich vermehrt Menschen mit psychischen Problemen. Oftmals rufen sie direkt aus der Klinik an oder erhalten beim Austritt den Hinweis auf 143.ch. Aufgrund der in der Öffentlichkeit viel diskutierten Unterversorgung im Bereich psychosoziale

Beratung und Betreuung kommt 143.ch eine wichtige Bedeutung zu. Die Systemrelevanz von 143.ch wird auch in Fachkreisen immer stärker hervorgehoben. Unsere Organisation stösst hier an Grenzen. Längst können nicht mehr alle Anrufe abgewickelt werden. Nicht selten müssen Hilfesuchende auf später vertröstet werden, weil alle Kanäle besetzt sind.

Herausforderungen sind mannigfaltig

Eine der grossen Herausforderungen sind die Finanzen. Der jährliche Aufwand muss hauptsächlich über Spenden abgedeckt werden. Die personellen Ressourcen sind begrenzt und die Fachmitarbeiterinnen stark

«Zuhören gibt uns Zeit und Raum, ein tiefes Verständnis für die Bedürfnisse und Ansichten anderer zu entwickeln.»

Daniela Oehrli, Präsidentin

gefordert. Das Ergebnis der Mitarbeiter:innen-Umfrage zeigt eine hohe Zufriedenheit. Die Rahmenbedingungen werden sehr geschätzt, die freiwilligen Mitarbeiter:innen werden

fachlich und persönlich gut betreut und die Verantwortlichen haben stets ein offenes Ohr.

Motivation für die Zukunft

Das eigene Wissen erweitern, von den Erfahrungen lernen und sich inspirieren lassen, die Beziehungen im Team – all dies sind wichtige Motivatoren. Darüber hinaus ist Wertschätzung besonders wichtig, gerade in der Freiwilligenarbeit. Der Besuch von Lukas Pfisterer, Grossratspräsident 2023 Kanton Aargau, am jährlichen Adventsanlass im Kosthaus in Lenzburg war ein starkes Zeichen der Wertschätzung und des Respekts für unsere Mitarbeiter:innen.

Nationale Entwicklungen

Im vergangenen Jahr wurde die Webseite 143.ch überarbeitet und mit dem Claim «Darüber reden hilft» aufgeschaltet. Das Angebot 143.ch entwickelt sich weiter, nicht nur aufgrund der veränderten digitalen Kommunikationsmittel. Seit dem 1. Januar 2023 spricht die Dargebotene Hand auch Englisch. National wird der Ausbau des Chat-Angebotes vorangetrieben. Neue Herausforderungen fordern die gesamte Organisation. Ein Projektteam Organisationsentwicklung wurde eingesetzt mit dem Ziel, die Strukturen des Verbandes für die Zukunft aufzustellen. Neue Wege müssen begangen werden. Die Magie des Zuhörens ist gerade bei solch grossen Projekten gefragt.

Zuhören befähigt, Informationen zu verarbeiten und eigene Schlüsse zu ziehen. Zuhören gibt uns Zeit und Raum, ein tiefes Verständnis für die Bedürfnisse und Ansichten anderer zu entwickeln, zu reflektieren und gute Entscheidungen zu treffen, anstatt vorschnell zu urteilen oder zu reagieren.

Ganz herzlichen Dank meinen Vorstandskolleg:innen, der Geschäftsleitung und allen Mitarbeiter:innen für das Mittragen der Veränderungen und die Bereitschaft, sich den Herausforderungen zu stellen.

Lasst uns gemeinsam neue Wege gehen, indem wir einander zuhören, voneinander lernen und so eine Zukunft schaffen, die reich an Verständnis und Innovation ist.

*Daniela Oehrli,
Präsidentin*



Bericht der Geschäftsstelle

Immer, wenn ich jeweils das vergangene Jahr Revue passieren lasse, staune ich über die Leistungen unserer Organisation. Als eine von zwölf Regionalstellen betreuen wir das Einzugsgebiet der Kantone Aargau und Solothurn. Ich kann nicht genug betonen, wie beachtlich die Leistungen unserer freiwilligen Mitarbeiter:innen auch in diesem Jahr sind.

Die Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit per Telefon ist längst eine Selbstverständlichkeit für die Schweizer Bevölkerung. Dafür sorgen schweizweit rund 700 freiwillige Mitarbeiter:innen, 43 davon in unserer Geschäftsstelle. Darüber hinaus engagieren sich bei uns zehn Mitarbeiter:innen auch in der Chat-Beratung, die in der Deutsch-Schweiz Hilfesuchenden täglich von 10.00 bis 22.00 Uhr

offen steht. Und seit diesem Jahr ist 143.ch auch für englisch-sprachige Menschen erreichbar, in dieser ersten Pilotphase täglich von 18.00 bis 23.00 Uhr.

Freiwillige Mitarbeiter:innen sind das Herzstück unserer Organisation

Unsere freiwilligen Mitarbeiter:innen bleiben durchschnittlich acht Jahre in unserer Organisation. Natürlich

gibt es auch Ausnahmen: Am diesjährigen Jahresausklang durften wir gleich zwei 30 Jahr-Jubiläen und vier 10 Jahr-Jubiläen feiern. Im Laufe des Jahres haben sich sieben freiwillige Mitarbeiter:innen verabschiedet. Erfreulicherweise konnten wir neue Freiwillige ausbilden, sowohl für die Telefonberatung wie auch für die Chatberatung.

Erstmals haben wir ein Praktikum «Beraten und Begleiten» für Psychologiestudent:innen im Master-Studium angeboten. Damit wurde Student:innen ermöglicht, Erfahrungen in der praktischen Telefonbegleitung zu sammeln. Umgekehrt konnten wir von der Unterstützung junger Professionals profitieren. Sowohl von den Student:innen wie auch vom angestammten Team wurden die Erfahrungen sehr positiv bewertet.

Engagiertes Team

Die aktuellen Entwicklungen haben auch dem Team der Regionalstelle viel abverlangt. Dem Bedürfnis der Freiwilligen nach flexibleren Einsatzmöglichkeiten konnten wir mit einem neuen Einsatzmodell gerecht werden. Mit der Entwicklung und Einführung unseres Intranets wird eine moderne IT-Plattform geschaffen. Das Intranet erfüllt die gängigen Datenschutz-Standards und ermöglicht eine einfache, ortsunabhängige Kommunikation untereinander. Die

Wissensvermittlung erfolgt durch anschauliche Videos, die ein flexibles Lernen im eigenen Tempo und an jedem Ort ermöglichen.

Finanzielle Rahmenbedingung

Die Arbeit unserer Mitarbeiter:innen in der Beratung erfolgt zwar unentgeltlich. Die zu gestaltenden Rahmenbedingungen, die für einen reibungslosen Betrieb notwendig sind, kosten Geld. Hier sind wir auch in Zukunft auf Unterstützung angewiesen, zumal wir im Berichtsjahr erneut ein Minus ausweisen. Wir schliessen dieses Jahr mit einem betrieblichen Defizit von CHF 32'334.37. Dank positivem Finanzergebnis und Fondsentnahmen schlägt der Verzehr von Reserven lediglich mit CHF 15'511.41 zu Buche und schmerzt trotzdem.

Helfen auch Sie, damit Menschen in Not weiterhin eine Ansprechpartnerin oder einen Ansprechpartner haben. Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung.

*Christina Hegi Kunz
Geschäftsleiterin*

« Die direkte Kommunikation mit Anrufer:innen und die Vielfalt der Situationen haben meine Fähigkeiten in der Gesprächsführung und Krisenintervention erheblich verbessert. Die Reflexion während meiner Zeit bei Tel 143 verdeutlichte mir die fundamentale Bedeutung zwischenmenschlicher Kommunikation und Empathie in Krisensituationen. »

Zitat aus dem Schlussbericht einer Praktikantin

Zahlen & Fakten 2023 – ganze Schweiz

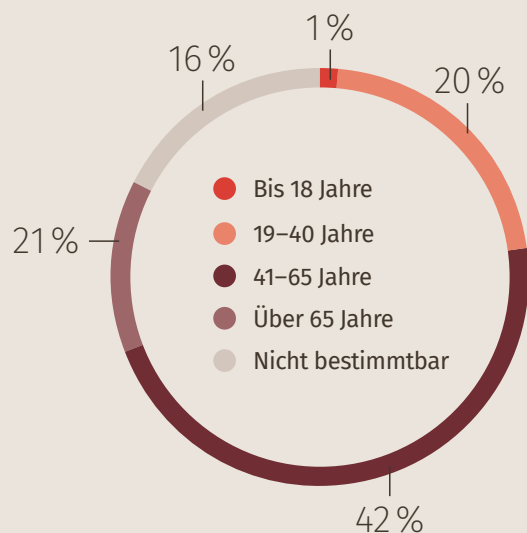
Wie erreichen uns die Menschen?



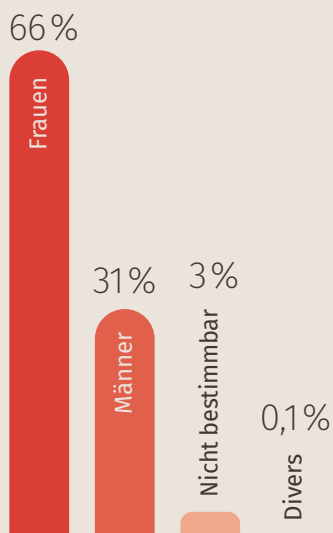
Chat und E-Mail, wenn es schwer fällt zu sprechen

Die Zahlen zeigen, dass die Chat- und Mailberatung von jüngeren Hilfesuchenden und von Männern bevorzugt werden. Dies ist deshalb erwähnenswert, weil insgesamt viel mehr Frauen als Männer bei uns um Hilfe suchen: rund 70% Frauen und nur 30% Männer. Das **Thema Suizid** wird online viermal öfter angesprochen als am Telefon.

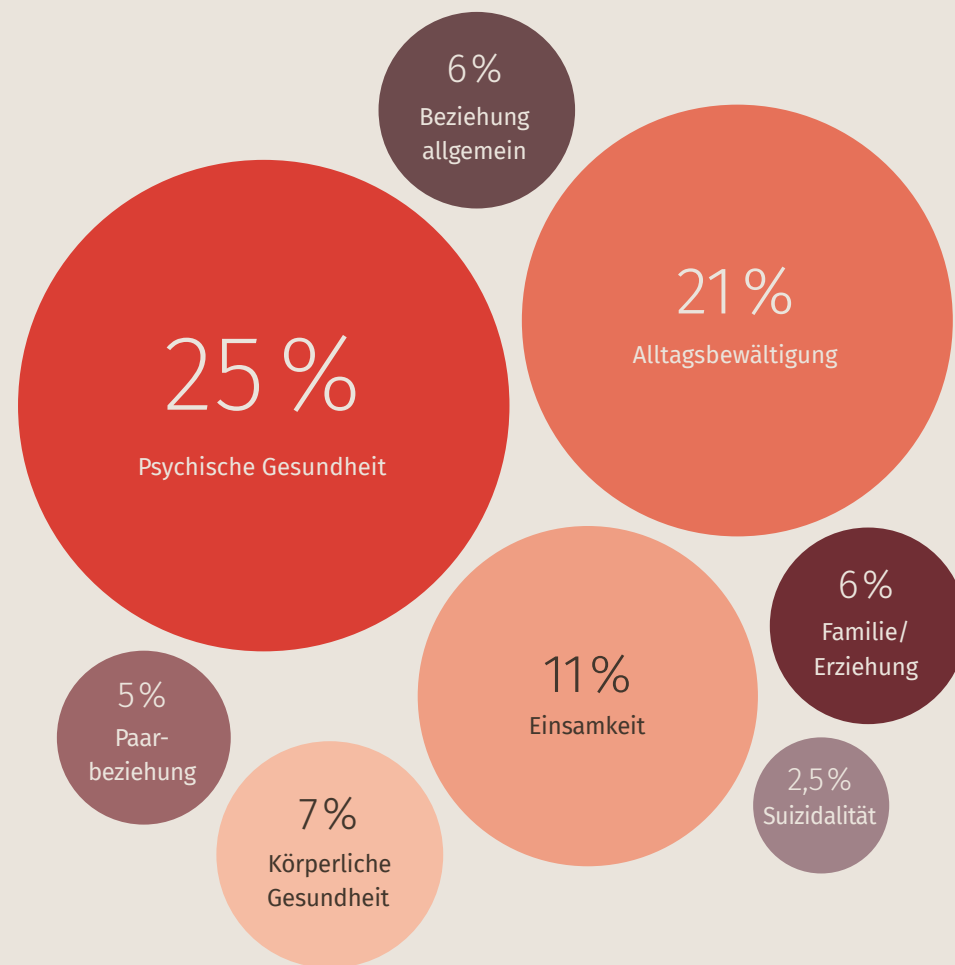
Altersgruppen



Geschlecht



Was beschäftigt die Hilfesuchenden?



Weitere Themen:

- Arbeit/Ausbildung, 2%
- Suchtverhalten, 2%
- Existenzprobleme, 2%
- Gewalt, 2%
- Verlust/Trauer/Tod, 1%
- Spiritualität/Lebenssinn, 1%
- Sexualität, 1%
- Verschiedene Themen, 6%

Entwicklungen der Gesprächszahlen und Themen

Die Anzahl der **Telefongespräche** nahm 2023 im Vergleich zum Vorjahr um 2,7% zu. Dass die Zahlen in unserer Geschäftsstelle leicht tiefer liegen als noch im Vorjahr ist darauf zurückzuführen, dass wir in Spitzenzeiten nicht mehr alle Anrufe direkt abwickeln konnten. Knapp zehn Prozent oder 1'730 Hilfesuchende mussten wir «auf später» vertrösten. Diese Entwicklung führt oft zu Unverständnis und Unzufriedenheit bei Hilfesuchenden, genauso auf unserer Seite. Die Anforderungen an die freiwilligen Mitarbeiter:innen sind enorm. Es ist sehr anspruchsvoll während einem Einsatz pausenlos Gespräche zu führen und sich auf immer neue Themen und Personen einzustellen. Dies gilt gleichermassen für die Chatberatung wie auch für das neue Gesprächsangebot in englischer Sprache. Heart2Heart ist seit dem 1. Januar 2023 in Betrieb und wurde im ersten Betriebsjahr bereits über 1000 mal in Anspruch genommen.

Bei der Wichtigkeit der Themen gab es 2023 keine wesentlichen Veränderungen im Vergleich zum Vorjahr. Am häufigsten geht es den Hilfesuchenden um Fragen der psychischen Gesundheit, Alltagsbewältigung, Einsamkeit oder körperliche Gesundheit. Obwohl das Thema Suizid in der Statistik mit 2,5% erscheint, zeichnet sich hier bei genauerem Hinschauen eine beunruhigende Tendenz ab. Während 2022 Suizid in 2,03 Prozent der Gespräche thematisiert wurde, waren es im letzten Jahr 2,42%.

« Ich kann kaum in Worte fassen, wie dankbar und überzeugt ich vom Angebot der Dargebotenen Hand bin. Ein 12-minütiges Telefonat hat mir enorm geholfen und ich habe mich verstanden und gehört gefühlt. Danke für eure Arbeit, sie war für mich von unschätzbarem Wert. »

Ein Feedback aus der Beratung





« Sehr gut zugehört,
Gesprächsführung top, diskret,
respektvoll, engagiert. »

Ein Feedback aus der Beratung

Auszug aus der Jahresrechnung

Bilanz

Aktiven	31. 12. 23	31. 12. 22
Umlaufvermögen	523'250.42	323'898.71
Flüssige Mittel	491'815.49	298'732.14
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	19'366.00	7'744.00
Andere kurzfristige Forderungen	296.63	0.00
Aktive Rechnungsabgrenzungen	11'772.30	17'422.57
Anlagevermögen	581'126.18	780'719.80
Sachanlagen	29'537.90	43'883.33
Finanzanlagen	551'588.28	736'836.47
Total Aktiven	1'104'376.60	1'104'618.51
Passiven		
Kurzfristige Verbindlichkeiten	31'147.80	13'716.50
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	1'642.70	9'717.30
Passive Rechnungsabgrenzungen	29'505.10	3'999.20
Total Verbindlichkeiten	31'147.80	13'716.50
Fondskapital (zweckgebundene Fonds)	11'132.30	23'236.10
Organisationskapital (Eigenkapital)	1'062'096.50	1'067'665.91
Freies Kapital	949'099.29	964'610.70
Gebundenes Kapital	112'997.21	103'055.21
Total Passiven	1'104'376.60	1'104'618.51

Erfolgsrechnung

	2023	Budget 2023	2022
Erträge	1'191'092.29	1'174'875.00	1'144'037.61
Erhaltene Zuwendungen	306'222.23	309'375.00	279'875.11
Leistung freiwillige Mitarbeiter:innen	627'000.00	635'000.00	632'000.00
Beiträge der öffentlichen Hand	136'500.00	136'500.00	135'000.00
Ertrag aus Lieferungen und Leistungen	121'370.06	94'000.00	97'162.50
Entrichtete Beiträge und Zuwendungen	-25'554.00	-22'500.00	-22'776.00
Personalaufwand	-1'047'153.92	-1'055'255.50	-1'044'994.23
Personalaufwand Angestellte	-294'925.95	-306'000.00	-267'878.60
Leistung freiwillige Mitarbeiter:innen	-627'000.00	-635'000.00	-632'000.00
Kurse/Ausbildungen freiwillige Mitarbeiter:innen	-54'354.00	-34'000.00	-72'058.75
Spesen und Auslagen freiwillige Mitarbeiter:innen	-70'873.97	-80'255.50	-73'056.88
Sachaufwand	-133'715.26	-158'360.00	-136'531.04
Verwaltungsaufwand	-18'077.15	-20'400.00	-19'027.57
Mieten und Auslagen Räumlichkeiten	-45'957.85	-47'360.00	-49'338.92
Fundraising	-43'803.79	-59'500.00	-42'032.67
IT-Kosten	-23'394.42	-29'500.00	-22'675.78
Aufwand Organe	-2'482.05	-1'600.00	-3'456.10
Abschreibungen	-17'003.48	-16'117.47	-16'117.47
Betriebsergebnis	-32'334.37	-77'357.97	-76'381.13
Finanzergebnis	14'661.16	-1'750.00	-37'911.06
Finanzaufwand	-1'733.32	-2'000.00	-37'936.06
Finanzertrag	16'394.48	250.00	25.00
Ergebnis vor Veränderung des Fondskapitals	-17'673.21	-79'107.97	-114'292.19
Veränderung des Fondskapital	12'103.80	12'000.00	12'103.90

	2023	Budget 2023	2022
Jahresergebnis (vor Zuweisungen an das Organisationskapital)	-5'569.41	-67'107.97	-102'188.29
Zuweisung Bildung/Weiterentwicklung	-	0.00	-91'506.85
Auflösung Fonds Covid-19-Auswirkungen	-	0.00	133'935.60
Zuweisung Schwankungsreserve Wertschriften	-9'942.00	0.00	36'159.55
Jahresergebnis	-15'511.41	-67'107.97	-23'599.99

Die Jahresrechnung wurde nach den Swiss GAAP FER (Kern-FER) sowie den obligatorischen Bestimmungen erstellt. Detaillierte Informationen finden Sie in der vollständigen Jahresrechnung, welche zusammen mit dem Bericht der Rechnungsrevisor:innen bei der Regionalstelle angefordert oder unter [143.ch/regionalstellen/aargau-solothurn/#verein](https://www.143.ch/regionalstellen/aargau-solothurn/#verein) heruntergeladen werden kann.

Revisionsbericht

Die Rechnungsrevisoren bestätigen, dass sie in ihrer Review (prüferische Durchsicht) vom 13. März 2024 nicht auf Sachverhalte gestossen sind, aus denen sie schliessen müssten, dass die Jahresrechnung kein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage in Übereinstimmung mit Swiss GAAP FER (Kern-FER) vermittelt.

Herzlichen Dank

Unseren Vereinsmitgliedern

Sie tragen unsere Arbeit aktiv mit und entscheiden über wichtige Vereinsgeschäfte.

Unseren Spender:innen

Jede Spende ist für uns wichtig: Von Privatpersonen genauso wie von Unternehmen, Stiftungen und Vereinen, darunter viele Serviceclubs, Frauenvereine, Brockenhäuser etc.



Wir sichern Ihnen zu, dass jeder gespendete Franken umsichtig, verantwortungsbewusst und mit grosser Sorgfalt nach ZEWO-Richtlinien verwendet wird.

Allen Schulklassen für den Verkauf der Schoggiherzen

Dem Alkoholzehntel Aargau

Für die Unterstützung des Projektes Heart2Heart.

Unseren Trägern für die finanzielle Unterstützung



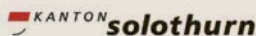
Departement
Gesundheit und Soziales



Reformierte
Kirche Aargau



Römisch-Katholische Synode
des Kantons Solothurn
www.synode-so.ch



Römisch-Katholische Kirche
im Aargau



Evangelisch-Reformierte Kirche
Kanton Solothurn

Sie alle zeigen uns, wie gut unsere Arbeit in der Bevölkerung verankert ist und geschätzt wird.

Telefon 143

Die Dargebotene Hand Aargau/Solothurn

Postfach, 5001 Aarau

Tel 062 824 84 44

www.143.ch/regionalstellen/

aargau-solothurn/

aarau@143.ch

IBAN CH17 0900 0000 5000 0603 1

Regionalstelle

Andrea Callegher

Christina Hegi Kunz

Claudia Loosli

Beratungsangebot

43 Freiwillige Mitarbeiter:innen garantieren die Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit unter Tel 143 in unserem Einzugsgebiet. Davon engagieren sich zehn Personen auch in der Chat-Beratung, erreichbar unter www.143.ch.

Vorstand

Präsidium:

Daniela Oehrli, Baden

Vize-Präsidium/Ressort Finanzen

Thierry Brem, Bettwil

Mitglieder

Dr. Gerhard Bütschi-Hassler, Schlossrued
(Delegierter Reformierte Landeskirche Aargau)

Susanne Muth, Stüsslingen
(Delegierte Katholische Landeskirche Aargau)

Carla Bättig, Menziken bis Mai 2023
Zwei Delegierte der freiwilligen
Mitarbeiter:innen (ohne Stimmrecht)

Rechnungsrevisoren

Marcel Emmenegger, dipl. Wirtschaftsprüfer
Tobias Zraggen, dipl. Wirtschaftsprüfer

Impressum

Text: Daniela Oehrli, Andrea Callegher und Christina Hegi Kunz

Gestaltung und Druck: Köpfl&Partner