

# Jahresbericht 2013

**TAG** UND **NACHT**



## TAG UND NACHT

- ... arbeiten 58 ehrenamtliche und 10 hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei Ruf und Rat.
- ... bei der Telefonseelsorge rufen bei Tag nahezu doppelt so viele Menschen an wie nachts und doch sind oftmals 21 Anrufe in der Nacht (22.00 – 8.30 Uhr) nicht wenig und müssen auch verarbeitet werden.
- ... Nachts sind die Gespräche am Telefon oft intensiver – nicht nur für unsere Anrufernden.
- ... da sind die Schlafstörungen oder die Panikattacken in der Nacht, tagsüber die Antriebslosigkeit, depressive Verstimmung, Müdigkeit, Unkonzentriertheit.
- ... viele Menschen stehen sehr stark unter Druck, können kaum noch schlafen und sind froh, wenn sie in unsere offene Sprechstunde an der Beratungsstelle, die jeden Donnerstag zwischen 14.00 und 15.00 Uhr stattfindet, kommen können. 57 Menschen nahmen dieses Angebot im Jahr 2013 wahr.
- ... eine ehrenamtliche Mitarbeiterin: „Wichtig und stärkend sind für mich oft die Gottesdienste direkt nach meinem Nachtdienst am frühen Morgen, obwohl ich müde bin ...“

## RÜCKBLICK

Beeindruckend und ein Höhepunkt war Ende Februar ganz sicher unsere gemeinsame Reise mit der Katholischen Hochschulgemeinde nach Israel und Palästina. Zwei ganztägige Fachtage, einmal mit Ulrike Reddemann zum Thema „Umgang mit Gewalt und Aggression am Telefon“ im Frühjahr und mit Pierre Stutz zum Thema „Aus welchen Quellen schöpfen wir“ im Herbst, waren für alle Teilnehmer eine intensive Erfahrung und Bereicherung. Einige Ehrenamtliche nahmen am IFOTES\* Kongress im Sommer in Schweden teil und berichteten davon.

Anfang September konnten wir ELF NEUE in unsere Gemeinschaft aufnehmen, darüber sind wir sehr dankbar und froh. Im Herbst war eine beeindruckende Bilderausstellung von Paul Groll in unseren Räumen zum Thema „ich sehe etwas, was du nicht siehst“ zu betrachten. Mitarbeiterabende, Veranstaltungen, Schulungen und Seminare sowohl intern als auch extern rundeten das Angebot von hauptamtlichen MitarbeiterInnen im vergangenen Jahr ab.

Eine größere Umstellung gab es im Herbst bei der TS\*: damit Anrufer über die Service-Nummern 0800 1110111 und 0800 1110222 TS erreichen, unterhält die Deutsche Telekom eine aufwändige technische Infrastruktur. Das bestehende System erwies sich als zunehmend störanfällig und musste ersetzt werden. Das von Telekom entwickelte System ACD\* konnte an die Bedürfnisse von der TS angepasst werden. Die Erreichbarkeit der TS verbessert sich durch die Einführung der ACD. Unter Berücksichtigung regionaler Kooperationen (Ravensburg, Tübingen und Stuttgart katholisch) schlossen sich TS-Stellen zu sogenannten Organisationseinheiten zusammen. Im so geschaffenen Verbund erfolgt durch die ACD eine verzögerungsfreie, optimale Verteilung von Anrufen auf freie TS-Stellen in der Organisationseinheit. Dies führt zu einer deutlich erhöhten Auslastung des Systems. Im Falle eines Dienstausfalls an einer Stelle erkennt die ACD, ob eine Stelle besetzt ist und leitet gegebenenfalls die Anrufe an eine der kooperierenden Stellen weiter. Ge-

schwindigkeit der Vermittlung der Gespräche und Weiterleitung zu einer kooperierenden Stelle verbessern sich signifikant. Dabei bleibt das lebensraumbezogene, regionale Routing erhalten. So konnten wir nach der Umstellung im November eine höhere Zahl der Gespräche feststellen, die sich allerdings statistisch erst im Jahr 2014 auswirken werden, da durch die bundesweite Umstellung in den Monaten September/Okttober bei uns weniger Gespräche geführt werden konnten.

Die personelle Lücke in der Verwaltung wurde mit unserer neuen Sekretärin Manuela Keicher, die wir recht herzlich willkommen heißen, Anfang des Jahres wieder geschlossen. Drei langjährige TS-Mitarbeitende haben wir Ende des Jahres feierlich verabschiedet. An dieser Stelle herzlichen Dank allen, die sich bei Ruf und Rat ehrenamtlich wie hauptamtlich engagieren!

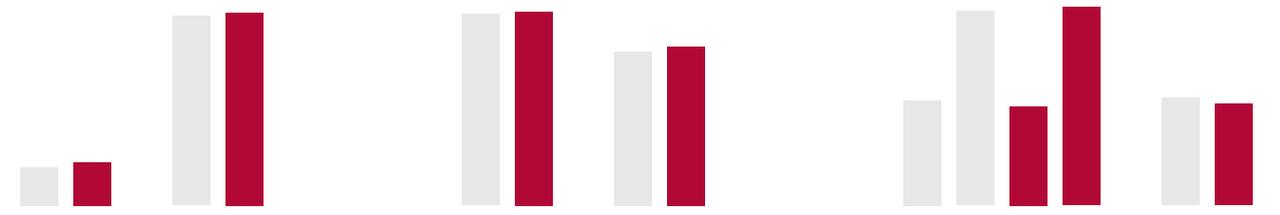
\* IFOTES = Telefonseelsorge international  
TS = Telefonseelsorge  
ACD = Automatic Call Distribution

# PSYCHOLOGISCHE BERATUNGSSTELLE

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Beratungsstelle leisteten bei der Telefonseelsorge **Dienst am Telefon im Umfang** von 498 Stunden (2012:

472 Stunden). 108 Personen (10 %) mit Migrationshintergrund suchten die Beratungsstelle auf. Die Beratung war bei 243 Personen zugleich auch

Beratung im Sinne des **Kinder- und Jugendhilfe-Gesetz**, das sind 30 %.



## Gesamtzahl der Klienten

2012: 716  
2013: 808

## wohnhaft in Stuttgart

2012: 79,5 %  
2013: 80,0 %

## männlich / weiblich

2012: 35,2 / 64,8 %  
2013: 33,9 / 66,1 %

## Gesamtzahl der Beratungsstunden

2012: 3.530 Stunden  
2013: 3.587 Stunden

## Einzelberatung

2012: 64,0 %  
2013: 66,0 %

## Paar- & Familienberatung

2012: 36,0 %  
2013: 34,0 %

## Offene Sprechstunde

Insgesamt nahmen 57 Menschen das Angebot der offenen Sprechstunde wahr, davon 19 Männer, 32 Frauen und 3 Paare.

„Donnerstag 14.00 Uhr: Ich weiß noch nicht, wer/was mich erwartet. Kommt

überhaupt jemand? Kommen so viele, dass ich den Ansturm in der mir zur Verfügung stehenden Stunde nicht bewältigen kann und die Sekretärin jemanden wegschicken muss? Die Offene Sprechstunde ist eine Herausforderung für mich; die Donnerstage, an denen ich „dran“ bin sind beson-

dere Tage in meinem Beraterinnenleben. Flexibilität und Spontaneität sind gefragt und ich brauche meine gesammelte Erfahrung, um in der Kürze der Begegnung den Menschen, die zu mir kommen, annähernd gerecht zu werden.“

G. Blattert

*Die Besonderheit der Struktur von Ruf und Rat macht meinen Arbeitsalltag sehr abwechslungsreich: Telefonate, Tür-und-Angelgespräche mit den KollegInnen, Beratungstermine, Mails beantworten, Termine mit den Ehrenamtlichen organisieren, Vorbereitung auf die Supervisionsgruppe am Abend, Dienst am Telefon der Telefonseelsorge, Live-Supervision mit ehrenamtlichen KollegInnen, Planung der nächsten Ausbildungsgruppe für TS, Teambesprechung, Fallsupervision im Hauptamtlichsenteam, offene Sprechstunde, die nächste Ausstellung vorbereiten... Der Kern sind die Gespräche mit den Ratsuchenden.*

## Ein 53jähriger Mann sucht

*nach dem Tod seines Partners die Beratungsstelle auf, da er jede Lebensfreude verloren hat, die Tage zwar noch bewältigen kann, nachts jedoch stundenlang grübelt und von Albträumen gequält wird.*

*In der Beratung schafft er es, die „Gespenster der Nacht“ anzuschauen, ihnen einen guten Platz zu geben sowie die Trauer, die damit verbunden ist, zuzulassen und auszuhalten. Er bedankt sich mit warmer Stimme, nur fürs Zuhören!*

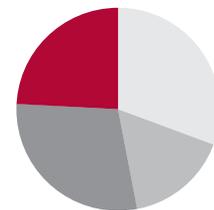
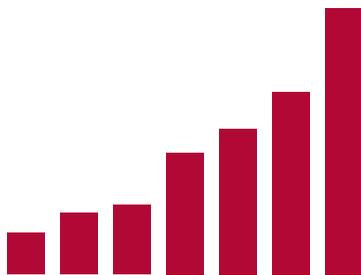
# TELEFONSEELSORGE

**58 ehrenamtliche Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger** erbrachten 2013 eine Beratungskapazität von **11.544 Stunden**.

Anrufe und Gespräche: 2013 ist das erste Jahr, das vollständig über das neue bundesweite Statistikprogramm „BUSSI“ erfasst wurde. Die Vergleichsmöglichkeiten mit den Vorjahren sind begrenzt. Das neue Statis-

tikprogramm ermöglicht unter anderem eine bessere inhaltliche Differenzierung bei den Themen. In zwei neuen Kategorien wird erfasst, ob eine **diagnostizierte psychische Erkrankung** bzw. das Thema Suizidalität vom Anrufer genannt wurde. In 35 % der Gespräche geben Anrufer an, dass sie eine psychische Erkrankung haben. Es wird von Seiten der Telefonseelsorge nicht speziell nachgefragt.

**Beim Thema Suizidalität ist das Ergebnis ebenfalls auffällig:** Suizidalität, eigentlich von der Gründungsidee her das Kernthema der Telefonseelsorge, war in früheren Statistiken meist bei zwei Prozent vertreten. Bei der grundsätzlichen Abfrage zum Thema erhöht sich der Wert auf 5,5 %!



## Gesprächsthemen

5,5 % Suizidalität	19,0 % Niedergeschlagenheit
8,0 % Seelisches Befinden	24,0 % Körperliches Befinden
9,0 % Ärger / Stress	35,0 % Diagnostizierte psychische Erkrankung
16,0 % Angst	

## soziales Netz

10,0 % Partnerschaft
15,0 % Einsamkeit / Isolation
18,0 % Probleme mit Alltagsbeziehungen
19,0 % Probleme in der Familie

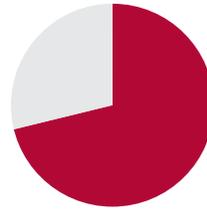
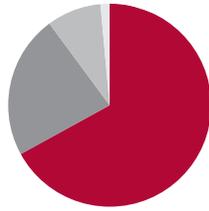
*59 jähriger Autist hatte noch nie in seinem Leben eine Freundin und bezeichnet sich als Versager.*

*Eine Anruferin hat Angst vor erneuter Einweisung in die Psychiatrie.*

*Eine aggressive Anruferin, die den ambulanten Pflegedienst verklagen will, Sie schreit ihre Wut ins Telefon*

*Die Nacht ist vorbei und mein Dienst geht zu Ende. Es waren Stunden, in denen ich erkennen durfte, dass ich mit Zuhören, Mitfühlen und Annehmen hilfreich sein konnte und meine Anwesenheit am Telefon wichtig und gut war. Ich kann mit gutem Gefühl nach Hause fahren und freue mich auf etwas Schlaf.*

*Die Anruferin befindet sich ständig in einer depressiven Grundstimmung. Heute ist es nicht so schlimm, aber ihre Gesprächspartnerinnen sind weggebrochen, weil sie beide psychisch erkrankt sind. Sie hat trotzdem einen großen Willen, etwas zu schaffen.*



#### Anrufe insgesamt

2012: 28.892  
2013: 27.145

#### Grund des Anrufs

67,0 % Seelsorge- / Beratungsgespräche  
23,0 % Aufleger / verwählt  
8,5 % nicht Auftrag der Telefonseelsorge  
1,5 % Schweigeanruf

#### Frauen suchen öfter den

Kontakt zur Telefonseelsorge als **Männer**: Von den ernsthaft Anrufenden waren 71 % weiblich und 29 % männlich. Das bestätigt auch die Tendenz der letzten Jahre.

#### Tägliche Anrufrfrequenz

2012: 79  
2013: 74

**„Hallo, bitte reden sie mit mir, ich glaube ich werde verrückt!“**

*Er hat getrunken, er trinkt am Wochenende, ich kenne seine Stimme seit Jahren. Entzug und Therapie hat er geschafft, seine Familie hat ihn trotzdem verlassen, sie schämen sich für ihn! Seither sind die Rückfälle häufiger. Er glaubt nicht mehr an sich, seine Versuche sind gescheitert. Er fängt ernsthaft an über Suizid nachzudenken. Ich spüre bei mir Hilflosigkeit.*



**„Ich kann mit niemandem reden ...  
keiner versteht mich ... jeder fordert von mir ...  
ich fühle mich ausgenutzt und  
bin von den Menschen enttäuscht ...“**

*30 Minuten - annehmen - ernstnehmen – zuhören.*

**„Es hat mir gut getan und danke,  
dass ich mit ihnen reden durfte.“**

*Mein Nachtdienst wird gleich beginnen  
und ich bin bereit, mich auf die kommenden  
Anrufe einzulassen.*

*Nun ist die Hälfte der Nacht um. Ich hatte einige  
gute Gespräche mit verzweifelten, depressiven,  
angstgeplagten und einsamen Menschen.  
Mit einer weiteren Tasse Kaffee, intensivem  
Durchlüften und Streckübungen halte ich mich  
wach und bin für weitere Anrufe bereit.*

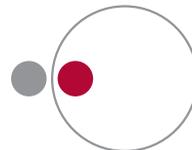


Mit dem vorliegenden Jahresbericht von Ruf und Rat, der katholischen Telefonseelsorge und der Ehe-, Familien- und Lebensberatung geben wir einen Überblick über die Qualitätssicherung in der Einrichtung, sozialdemographische Daten der Klientel und Themen der Beratung.

Besonderer Dank gilt unserem Träger der Diözese Rottenburg-Stuttgart; der Stadt Stuttgart, insbesondere der Sozialbürgermeisterin Isabell Fezer und dem Jugendamt sowie den Ratsuchenden, die mit ihren Spenden nicht unwesentlich zur Aufrechterhaltung unseres Beratungsangebots beitra-

gen. Ebenfalls herzlichen Dank für die Spende von der Firma Daimler AG.

Thomas Krieg  
Leiter Ruf und Rat



**RUF UND RAT**

Hospitalstraße 26  
70174 Stuttgart

Telefon 0711 2 26 20 55  
Telefax 0711 2 26 96 46

beratungszentrum@ruf-und-rat.de  
www.ruf-und-rat.de

#### **FÖRDERVEREIN**

Katholische Telefonseelsorge  
RUF und RAT Stuttgart e.V.

#### **UNSER SPENDENKONTO**

Förderverein RUF und RAT,  
LIGA Bank Stuttgart  
IBAN DE30 7509 0300 0006 4974 20  
BIC GENODEF1M05  
Stichwort „Spende“



Der Reifen des Rades wird gehalten von den Speichen,  
aber das Leere zwischen ihnen ist das Sinnvolle beim Gebrauch.

Aus nassem Ton formt man Gefäße,  
aber das Leere in Ihnen ermöglicht das Füllen der Krüge.

Aus Holz zimmert man Türen und Fenster,  
aber das Leere in ihnen macht das Haus bewohnbar.

So ist das Sichtbare zwar von Nutzen,  
doch das Wesentliche bleibt unsichtbar.

*Wesentliche*

Lao-Tse