

# TelefonSeelsorge® Münster Jahresbericht 2020



TelefonSeelsorge®

[www.telefonseelsorge-muenster.de](http://www.telefonseelsorge-muenster.de)

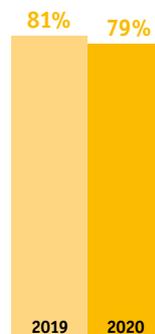
## Telefonberatung:

### Anruferzahlen 2019, 2020

14.263 14.378

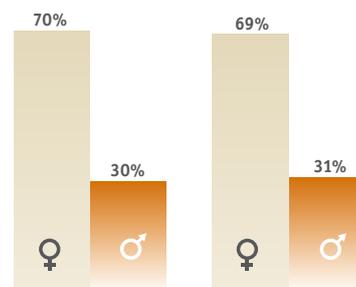


Anrufe insgesamt, davon:



Seelsorgegespräche

### Frauen/Männer



2019

2020

## Liebe Leserinnen und Leser, liebe Förderer und Freunde der TS Münster,

ein schwieriges und aufregendes Jahr liegt hinter Ihnen und uns. Die Auswirkungen der Corona-Pandemie betrafen und betreffen bis jetzt alle Lebensbereiche und damit natürlich auch die TelefonSeelsorge® Münster und die Ratsuchenden.

In der ersten Phase der Pandemie (März-April) ging es in den Gesprächen vor allem um Ängste: vor dem unbekanntem Virus und Erkrankungen, vor Einsamkeit durch soziale Isolation, vor den gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Auswirkungen der Pandemie. Dabei wurde auch deutlich, dass diejenigen Anrufergruppen, deren Alltagsbewältigung von geregelten Strukturen abhängig ist, also Menschen mit körperlichen, geistigen und psychischen Einschränkungen, von den Schließungen etwa ihrer Werkstätten besonders stark betroffen waren.

In diesem Zeitraum stiegen die Anruferzahlen in Münster um bis zu 30%, bundesweit um bis zu 40%. Während des Sommers 2020 reduzierten sich die Zahlen wieder auf das Vorjahresniveau, und auch in den Themen zeigte sich, dass sich viele Anrufer mit dem „neuen Corona-Alltag“ abgefunden hatten. Mit den Maßnahmen zur erneuten Kontaktbeschränkung im November 2020 veränderte sich die Situation am Telefon ein weiteres Mal.

Bei fast gleichbleibenden Anruferzahlen hatten sich die Themen, vor allem aber deren inhaltliche Akzentuierungen, verschoben. Dies lässt sich gut am Beispiel des Themas „Einsamkeit“ verfolgen.

„Einsamkeit“ ist Anlass und Gegenstand zahlreicher Gespräche in der TelefonSeelsorge®, auch vor der Corona-Pandemie (2019: 25%; 2020: 29%). Schon in „normalen“ Jahren sind die Gespräche mit den Ehrenamtlichen für sehr viele Anrufer notwendige soziale Kontakte am Tag. Hier erleben

die Anrufer Menschen, die ihnen am Telefon, rund um die Uhr, Zeit und Aufmerksamkeit, Interesse und Wertschätzung entgegenbringen.

Um wie viel wichtiger ist das Angebot der TelefonSeelsorge®, wenn die Möglichkeit der Arbeit, einer Beschäftigung oder sozialer Kontakte für Menschen aller Altersgruppen begrenzt wird, wie in der Corona-Pandemie geschehen. Hier wirkt die Corona-Pandemie als Brennglas. Diejenigen, die sich vorher schon einsam gefühlt haben, empfanden dies noch deutlicher. Jetzt erlebten wir in den Gesprächen, dass die TelefonSeelsorge® nicht nur *ein* Kontaktangebot im Erleben der Anrufer ist, sondern oftmals *das einzige* Angebot. TelefonSeelsorge® wird so zum Beziehungersatz für viele Anrufer. Dieser Wunsch oder auch die Forderung nach einem beständigen Kontakt ist nachvollziehbar, kann aber in den Gesprächen nur bedingt geleistet werden. Das Beratungsangebot der TelefonSeelsorge® ist für die Anrufer anonym, kostenlos und steht rund um die Uhr zur Verfügung. Die Ehrenamtlichen arbeiten ebenfalls anonym und zu immer wechselnden Schichten. Unser Angebot kann diese Wünsche nach beständigem Kontakt nicht erfüllen. Im zunehmenden Maß werden in den Gesprächen Unzufriedenheit und eine fordernde Haltung auf Seiten derjenigen, die sich genau dies wünschen, artikuliert.

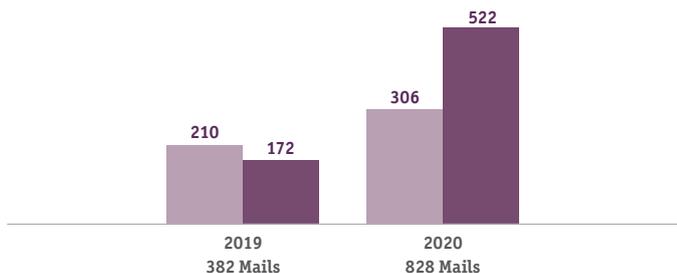
Wie groß der Wunsch nach Kontakten mit einer festen Bezugsperson, sei sie auch anonym, ist, zeigt der Anstieg von Mailberatungen im Bundesdurchschnitt und auch in Münster. Die Zahlen der Mailberatung 2019 verdeutlichen, dass es zwar zahlreiche so genannte Erstmails gab, also Anfragen nach Beratung und Begleitung, denen allerdings wenige Mails folgten. Dies hat in Münster technische Ursachen, die Umstellung auf ein neues System etwa, vor allem der Rückgang von Ehrenamtlichen, die in der Mailberatung tätig waren. Deutlich anders die Zahlen aus 2020: Dem hohen Anstieg der Erstmails folgten entsprechende Zahlen von Folgemails.

Das Angebot der Mailberatung spricht deutlich jüngere Menschen an als das Telefon. Während überwiegend Menschen zwischen 50 bis 70 Jahren das Telefon nutzen, sind es in der



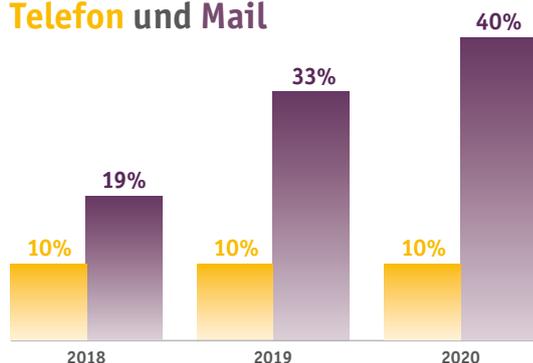
## Mailberatung:

### Verhältnis Erstmails/Folgemails



Mailberatung diejenigen zwischen 15 und 39 Jahren. Und in der Mailberatung sind es andere Themen, die die Ratsuchenden beschäftigen, vor allem das Thema „Suizid/Suizidale Gedanken“. Wenn wir für Münster gerade im Jahr 2019 weniger Mails auswerten konnten als 2020, zeigt sich hier eine Tendenz, die sich auch mit den Gesamtzahlen der TelefonSeelsorge® Deutschland deckt. Unbedingt zu beachten ist, dass wir daraus nicht folgern können, dass sich die Zahl der tatsächlich durchgeführten Suizide erhöhen wird. Für die TelefonSeelsorge® Münster ist die Konsequenz, das bisherige Angebot der Mailberatung deutlich zu erweitern.

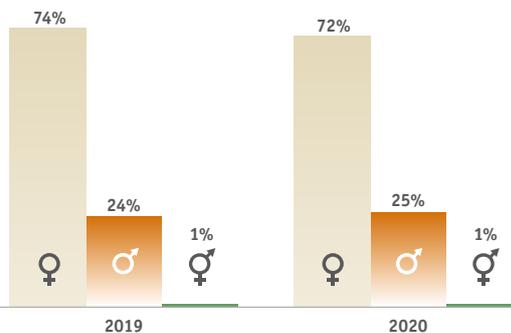
### Gesprächsthema Suizidalität, Telefon und Mail



Um die Suizidprävention zu intensivieren, bietet die TelefonSeelsorge® Deutschland seit März 2020 eine App an, den so genannten Krisenkompass, die sich besonders an eine jüngere Zielgruppe richtet. Aktuell sind über 20.000 Downloads in der aktiven Nutzung, der zunehmende Bekanntheitsgrad wird die Zahlen sicherlich steigen lassen.

Bei all den Herausforderungen des letzten Jahres und den Auswirkungen, die noch nicht abzuschätzen sind, gab es doch auch Positives. Das Thema „Einsamkeit“ etwa ist nicht mehr nur Gegenstand der gesellschaftlichen Diskussion, sondern im

### Frauen/Männer/Divers



gesellschaftlichen Handeln angekommen. Uns erreichten viele Informationen und auch Anfragen zur Unterstützung und Beratung von Einzelinitiativen, die besonders alten Menschen stabile persönliche Kontakte über einen längeren Zeitraum anbieten: Eine Entwicklung, die optimistisch stimmt.

Und auch die ehrenamtlich Tätigen konnten Positives erfahren. Die Ereignisse und Auswirkungen des letzten Jahres haben einmal mehr deutlich gemacht, wie sinnvoll und gesellschaftlich relevant ihr Engagement ist. In vielen Gesprächen gab es Dank und Anerkennung durch die Anrufenden, auch die so noch nicht erlebte Wahrnehmung und Wertschätzung in der Öffentlichkeit und in der Politik trug dazu bei, gut gestärkt den Herausforderungen entgegenzutreten. Wir hoffen, dass diese Aufmerksamkeit möglichst lange anhalten wird!

Die Arbeit der TelefonSeelsorge® Münster ist ohne Unterstützung nicht möglich. Ein herzlicher Dank geht an die Stadtverwaltung Münster, die Kreisverwaltungen Steinfurt, Warendorf, Borken und Coesfeld sowie die Sparkasse Westmünsterland für ihre freiwilligen Zuwendungen.

Wir danken auch den vielen anonymen privaten Spendern, die mit ihren Spenden ebenfalls einen wichtigen Beitrag geleistet haben, haben auch Sie herzlichen Dank!

Eine gute Arbeit ist nur mit einer gesicherten finanziellen Grundausstattung durch die beiden Träger der TelefonSeelsorge®, dem Stadtdekanat Münster e.V. und dem Evangelischen Kirchenkreis Münster möglich. Erweitert wurde diese auch um personelle Unterstützung während des ersten Lockdowns. Herzlichen Dank dafür!

Ohne die Ehrenamtlichen am Telefon und in der Mailberatung ginge in der TelefonSeelsorge® Münster gar nichts! Gerade im letzten Jahr bot ihr Engagement am Telefon und in der Mailberatung vielen Menschen Halt, Trost und Zuversicht! Dafür unseren tiefempfundenen Dank!

Bleiben Sie gesund!

Das Hauptamtlichen-Team der TS-Münster



Die KrisenKompass App für das Smartphone ist kostenlos erhältlich in den App-Stores.  
Weitere Infos:  
[www.telefonseelsorge.de/krisenkompass/](http://www.telefonseelsorge.de/krisenkompass/)

Träger / Förderer



*Vielen Dank unseren Trägern,  
Förderern und Spendern!*

Öffentliche  
Mittel



Spender  
2020



## TelefonSeelsorge® Münster:



### Impressum

Träger:  
Evangelischer Kirchenkreis Münster  
Katholisches Stadtdekanat Münster e.V.

Herausgeber:  
TelefonSeelsorge Münster  
An der Apostelkirche 3, 48143 Münster  
Tel. 0251 - 482 57 0  
Fax: 0251 - 482 57 20  
Mail: [info@telefonseelsorge-muenster.de](mailto:info@telefonseelsorge-muenster.de)  
[www.telefonseelsorge-muenster.de](http://www.telefonseelsorge-muenster.de)

Spendenkonto:  
Bank für Kirche und Diakonie  
Konto: Kreiskirchenamt Münster  
Vermerk: HHST: TelefonSeelsorge  
BIC: GENODE1DKD  
IBAN: DE36 3506 0190 2004 0950 17

## Für Sie in der Region

TS Notruf-Nummern:  
**0800 - 111 0 111 und 0800 - 111 0 222**

TS Mail- und Chat-Beratung:  
**[www.telefonseelsorge-muenster.de](http://www.telefonseelsorge-muenster.de)**

Krisen-App für das Smartphone:  
**Kostenlos in den App-Stores, Infos auf  
[www.telefonseelsorge.de/krisenkompass/](http://www.telefonseelsorge.de/krisenkompass/)**