

# TelefonSeelsorge Münster Jahresbericht 2017



TelefonSeelsorge

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



**Liebe Leserinnen und Leser,  
liebe Förderer und Freunde  
der TS Münster!**

Endlich: Seit Anfang Oktober 2017 sind die bundesweit einheitlichen Rufnummern der TelefonSeelsorge 0800 - 111 0 111 und 0800 - 111 0 222 so geschaltet, dass die Anrufenden – gleich ob sie über Festnetz oder eines der zahlreichen Handy-netze aus anrufen – regional zugeordnet werden.

Für die Ratsuchenden aus der Stadt Münster, den Kreisen Coesfeld, Steinfurt, Warendorf und dem nördlichen Kreis Borken heißt das, dass sie jetzt direkt zur TS-Münster geleitet werden. Ist unsere Telefonleitung gerade durch ein Gespräch besetzt, wird der Anruf an eine der freien TS-Stellen in unserem Verbund nach Recklinghausen, Bielefeld oder Bad Oeynhaus- en geleitet. Eine erfreuliche Verbesserung für alle Ratsuchenden, denn die ersten Erfahrungen zeigen: Wir sind wieder erreichbar!

Die Ehrenamtlichen mussten in der Vergangenheit vielfach zu Beginn eines Gespräches bedauerlicherweise hören, dass Anrufende mehrfach versuchen mussten durchzukommen – vermutlich haben dabei viele aufgegeben. Das Telefon stand nur sehr selten still. Jetzt gibt es freie Gesprächszeiten: besonders zwischen 8:00 und 15:00 Uhr klingelt das Telefon seltener. Anders in den Spätnachmittag- und Abendstunden bis 1:00 Uhr in der Nacht, den anruferstarken Zeiten. Die TS-Münster hat daraufhin dank der großen Anzahl ehrenamtlich Aktiver täglich ab 17:00 Uhr eine Doppelschicht in einem zweiten Telefonzimmer eingerichtet.

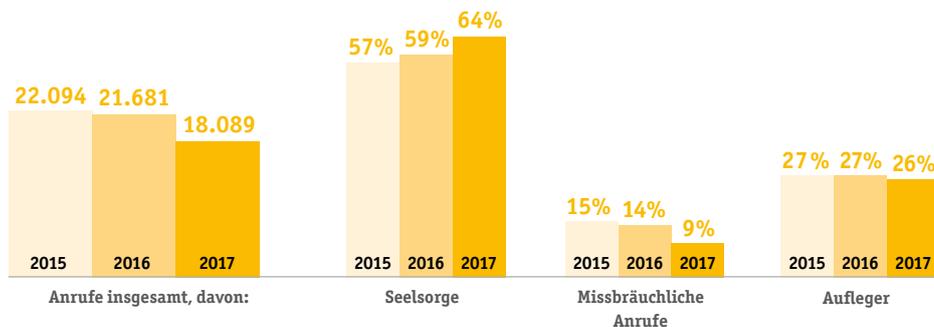
In allem ein wirklich großer Gewinn! Dabei haben die Rahmenbedingungen der TS weiterhin Bestand: *anonym für beide Seiten* (es werden keine Rufnummern übermittelt und es müssen keine Namen genannt werden), *kostenfrei* (die Gebühren sponsert die Telekom Deutschland und der Anruf bei der TS erscheint auf keiner Telefonrechnung) und *qualifiziert* (die Ehrenamtlichen absolvieren eine über 200-stündige Ausbildung bevor sie ein erstes Mal ans Telefon gehen, werden regelmäßig supervidiert und bilden sich in speziellen internen Fortbildungen fort).

**2017**

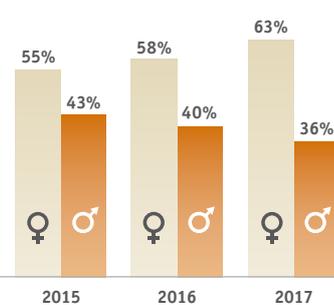
- ... waren im Schnitt 79 Ehrenamtliche aktiv, 8 waren beurlaubt
- ... gab es eine neue Ausbildungsgruppe mit 12 Teilnehmenden
- ... begleiteten 11 Gruppenleiter/innen die Ehrenamtlichen in 9 Weiterbildungs- bzw. Supervisionsgruppen



## Telefonberatung: Anruferzahlen von 2015 bis 2017



## Frauen/Männer



Für die Ratsuchenden hat die Regionalisierung u.a. den Vorteil, dass sie am anderen Ende des Telefons auf Menschen aus ihrer Region treffen. Und ein weiterer Vorteil: sollten Anrufer am Ende eines Gespräches eine weiterführende Beratungs- oder Anlaufstelle für ihre Anliegen wünschen, halten wir eine detaillierte sogenannte Helferdatei vor, die über 800 Kontaktdaten von Einrichtungen und Institutionen aus der Region umfasst.

Auch für die Ehrenamtlichen hat sich durch die Regionalisierung etwas verändert. Der Anteil der Seelsorge- und Beratungsgespräche hat sich im Vergleich zu den missbräuchlichen Anrufen (entspricht nicht unserem Auftrag und Verständnis) um mehr als ein Drittel erhöht. Der sogenannte „Telefontourismus Vielfachanrufer“ konnte mit der neuen Schaltung technisch eingeschränkt werden. Die ernsthaften Gespräche lassen die TSLerinnen und TSLer sinnige und sinnvolle Erfahrungen machen und unterstützen ihre persönliche Motivation, unentgeltlich und freiwillig ihre freie Zeit für andere Menschen in Krisen- und Notsituationen rund-um-die-Uhr einzubringen. Dem zollen wir immer wieder hohen Respekt. Und großen Dank! Denn ohne ihr hohes und aktives Engagement könnte die TS-Münster nicht sein. Und auch nicht in der Mailberatung. Über unsere Homepage erreichen uns Ratsuchende anonym aus der Region und bundesweit per Mail auf gesondertem und geschütztem Weg. Innerhalb von 48 Stunden erhalten sie eine Antwort. Um der weiterhin erhöhten Nachfrage nachkommen zu können, hat die TS-Münster in 2017 eine weitere Online-Ausbildungsgruppe für Ehrenamtliche gestartet, die in 2018 in die aktive Onlineberatung einsteigen wird.

Unser Dank geht weiter an die begleitenden Gruppenleitungen, die die reflektierende Begleitung der Ehrenamtlichen kontinuierlich garantieren.

Bedanken möchten wir uns auch bei der Stadtverwaltung Münster und den Kreisverwaltungen Coesfeld, Steinfurt, Warendorf und Borken für die freiwilligen Zuwendungen an die TS-Münster sowie bei den vielen privaten und pfarrgemeind-

lichen Spendern. Durch Ihre großzügigen finanziellen Leistungen und Gaben ist die Arbeit der TS-Münster sichergestellt. Herzlichen Dank!

Unseren besonderen Dank möchten wir den beiden Trägern aussprechen, dem Stadtdekanat Münster e.V. und dem evangelischen Kirchenkreis Münster. Sie haben im vergangenen Jahr nicht nur den Grundetat der TS-Münster abgesichert, sondern auch in großzügigem Maße die Umbau- und Verschönerungsmaßnahmen der TS, die sehr zur Verbesserung der Arbeit und zum Wohlbefinden aller Mitarbeitenden beigetragen haben. Herzlichen Dank dafür! Ihnen eine gute Lektüre unseres Jahresberichtes 2017!

*Das Hauptamtlichen-Team der TS-Münster*

## Geändertes Ausbildungskonzept

Schon immer legte und legt die TS-Münster in ihrer mittlerweile fast 46jährigen Historie großen Wert auf eine gute und qualifizierte Ausbildung der späteren TSLerinnen und TSLer. Gut 200 Stunden verbringen die bis zu 14 Teilnehmenden in einer Ausbildungsgruppe.

Im Rahmen der Biographiearbeit (erster Ausbildungsteil) werden sich die Teilnehmenden über eigene Denk-, Hör- und Sprechmuster bewusster, erfahren im Austausch und im Feedback wie sie auf andere wirken, durch wen bzw. durch welche (sozialen und gesellschaftlichen) Situationen sie geprägt wurden und die ihr heutiges Handeln (mit-)bestimmen. Sie vergegenwärtigen sich, wie sie selbst (Lebens)Krisen durchlebt und bewältigt haben und wie andere Teilnehmende es auch anders gemacht oder empfunden haben. Allein in dieser Phase der Ausbildung erfahren die Teilnehmenden nicht nur Respekt und gegenseitige Wertschätzung, sondern – so berichten viele Ehrenamtliche über ihre TS-Ausbildungszeit – auch eine große Selbststärkung für ihr persönliches und auch berufliches Leben.



## Männer in der TS sprechen über ihre Erfahrungen

» Peter, Informatiker:  
„Ich habe mich in meiner Persönlichkeit weiterentwickelt. Für viele, bis dahin eher „unbeachtete Themen“ wurden mir Augen und Herz geöffnet, mein Horizont erweitert und meine Toleranzgrenze hat sich deutlich gesteigert.“

» Hans, Buchhändler:  
„Ein wichtiger und lohnender Aspekt ist für mich als Mann gerade der Umgang mit Emotionen und Gefühlen bei der Arbeit in der TS.“

» Marius, Rentner:  
„Die Ausbildung und die Weiterbildungsgruppen haben mich bis zum heutigen Tag verändert. Ich bin mutiger geworden, scheue keine Themen, spreche sie an, höre gut zu, bin „offen neugieriger“ geworden, stelle bewusst offene Fragen ... Die Familie, meine KollegInnen haben dies gemerkt – selbst Kunden!“

Sicherlich, diese Phase setzt bei jeder und jedem TeilnehmerIn eine hohe Bereitschaft voraus: zeitlich – jede Woche drei Stunden Gruppenarbeit plus Fahrzeit und auch das eine oder andere Wochenende. Und ebenso eine innere Bereitschaft, sich zu öffnen, sich selbst infrage zu stellen, Rückmeldungen zu geben und zu erhalten. Doch trägt diese Phase zu einer ausgeprägten Persönlichkeitsbildung bei, der Mehrwert ist nicht nur für die Arbeit in der TS wichtig, sondern prägt/verändert auch das persönliche Leben – mindestens die Perspektive.

Den bislang zweiten Teil der Ausbildung – die Gesprächsführung – möchten wir mittelfristig um 2 Aspekte erweitern: die Integration der Mailausbildung sowie die Erfüllung der Kriterien des europäisch zertifizierten TS-Ausbildungsprogramms „Listening Skills“.

Bislang werden die Ausbildungsteilnehmenden ausschließlich für die Gespräche am Telefon ausgebildet. Nach 1-2-jähriger Praxis am Telefon können interessierte TSLerinnen und TSLer eine spezifische Ausbildung für die Mailberatung anschließen. In den vergangenen Jahren hat sich der Bedarf Ratsuchender, die sich über unser Mailportal an die TS wenden, deutlich erhöht. Wir kommen dem Versprechen, eine Erstmail innerhalb von 48 Stunden zu beantworten, kaum nach. Vorteil der Mailberatung ist für die Ratsuchenden die noch größere Anonymität. Die schriftliche Äußerung entbehrt der Stimme. Und: über die Mailberatung kann ein Prozess der individuellen Begleitung entstehen. Anders als am Telefon (technisch) möglich, können Ratsuchende über einen längeren Zeitraum mit ein- und derselben SeelsorgerIn in Kontakt sein, manchmal bis zu einem Jahr. Unser Ziel ist, Ratsuchenden beide Zugangswege zur TS in breiter Form (=Bereitschaft) zu gewährleisten und parallel die aktiven Ehrenamtlichen auf beide Kommunikationsformen qualifiziert vorzubereiten.

„Listening Skills“ – ein europäisches Ausbildungsprogramm in der Zuhörkompetenz – unterstützt u.a. dieses Vorhaben, indem es auf unterschiedlichen Kommunikationsebenen vorgeht: in der Gruppe und über ein Onlineportal. Das Programm erhöht die Attraktivität der TS-Ausbildung für den

persönlichen/beruflichen Nutzen der Ehrenamtlichen, da sie bei erfolgreichem Abschluss ein europaweit anerkanntes Zertifikat erhalten können. Mit der Einbindung von Listening-Skills-Ausbildungsinhalten haben wir bereits in 2017 begonnen.

## Weitere Männer braucht die TS

Warum? Knapp ein Drittel der derzeitigen Mitarbeitenden sind Männer. Das entspricht auch dem Anteil der Anrufenden/Online-Ratsuchenden: zwei Drittel der Ratsuchenden sind Frauen – ein Drittel männlichen Geschlechts. Mit der verbesserten Telefontechnik (bessere Erreichbarkeit über Handy) erreichen uns auch mehr Anrufe von Männern. Dass diese auch eher auf TSLer stoßen können, von Mann zu Mann reden können, ist uns ein Anliegen. Denn wie heißt es so schön: „Männer reden anders – Frauen auch“. Dass es lohnenswert und auch sinnstiftend für Männer ist, sich in der TS ehrenamtlich zu engagieren, davon zeugen die Kurzstatements aktiver TSLer.

Bleiben wird der 3. Teil der Ausbildung: die langsame, begleitete Heranführung an die konkrete Praxis am Telefon bzw. in Moduleinheiten an die Mailberatungspraxis.

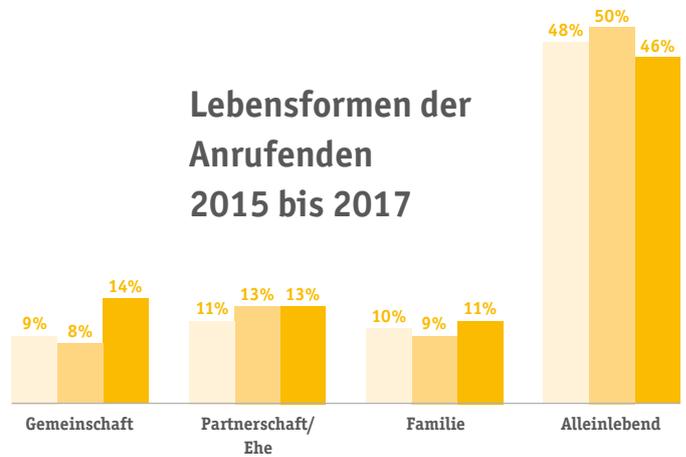
Abgerundet wird die Ausbildung durch die feierliche Aufnahme in die große TS-Mitarbeitendenschaft, die von ihrer Vielfalt und Buntheit im Alter (zwischen 26 und 80 Jahren), in den Herkunftsberufen und Lebensständen lebt und zu längerem Verweilen und Mitmachen ermutigt (weiterhin bleiben Ehrenamtliche durchschnittlich 10,5 Jahre in der TS-Münster). Wir finden, dass dieses für sich spricht.



» Till, Programmierer:  
 „Ich kenne keinen anderen Bereich, wo ich so viel Wertschätzung erfahre wie bei der TS ... Die Arbeit am Telefon relativiert meine eigenen Probleme. Seitdem ich mich bei der TS engagiere, kann ich besser mit Kritik umgehen.“

» Jan, Betriebswirt:  
 „Der Zugang zu Gefühlen eröffnet Beziehungschancen und Lösungsmöglichkeiten, die durch die einseitige Betonung der Rationalität verschlossen blieben. Erst durch Verstand + Gefühl + Spiritualität wird ‚Mann‘ ganz Mensch. Und um den ganzen Menschen geht es in der TS ...“

## Lebensformen der Anrufenden 2015 bis 2017



## Besonderheiten in der Onlineberatung

2017 verzeichnete die TelefonSeelsorge ein wachsendes Interesse an der Mailberatung. 1115 Mails wurden zwischen Ratsuchenden (148) und ehrenamtlichen Berater/innen gewechselt. In vielen Fällen entstand daraus eine intensive Begegnung und ein produktiver Beratungskontakt. Leider hat auch die Anzahl nicht abgegrüßter Erstantworten erneut zugenommen. Dies kann zu Frustrationen bei den Ehrenamtlichen führen, die oft eine Stunde und mehr in eine erste Antwort investieren. Zu den Ursachen dieses Phänomens gibt es eine Reihe von Hypothesen:

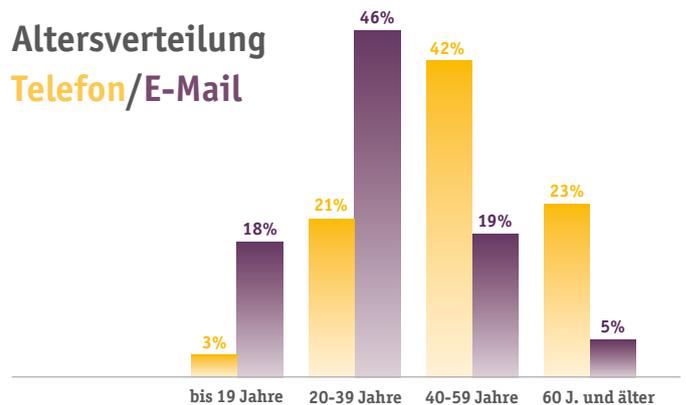
Oftmals hat allein das Aufschreiben einer problematischen Situation bereits eine klärende und entlastende Wirkung. Eine Antwort wird nicht erwartet.

Ratsuchende notieren sich ihre Login-Daten nicht oder haben sie verlegt. In einer Neuauflage unserer Beratungsplattform wird es eine „Kennwort-vergessen“ Funktion geben, so dass Ratsuchende sich in solchen Fällen ein neues Kennwort zusenden lassen können.

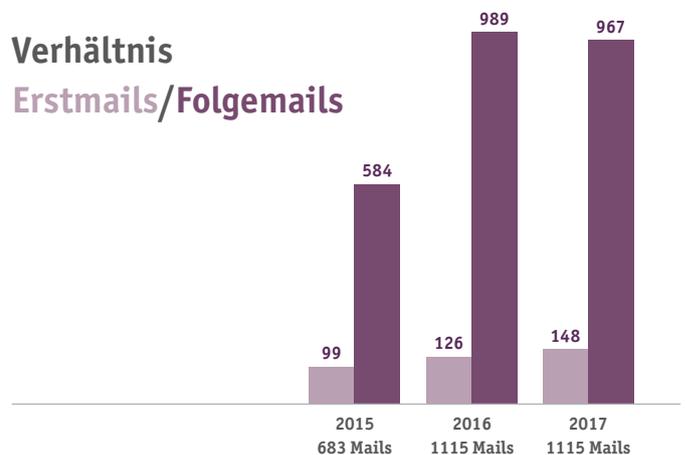
Chattermine sind häufig bereits belegt. Einzelne Ratsuchende schreiben dann im Mailportal und können dies vom Konzept her langsame Medium für sich nutzen; in anderen Fällen geht es an dem akuten Bedürfnis, schnell und zeitgleich mit jemandem in Kontakt zu kommen, vorbei. Wir versuchen, bei der Gestaltung des neuen Onlineportals die Unterschiedlichkeit der Medien deutlicher hervorzuheben.

Mit über 50.000 Mailwechseln pro Jahr im Bundesgebiet bildet die Mailberatung eine stabile dritte Säule der Erreichbarkeit der TelefonSeelsorge. Uns ist dabei wichtig, unsere technischen Systeme ständig weiterzuentwickeln, um ein angemessenes Angebot vorzuhalten.

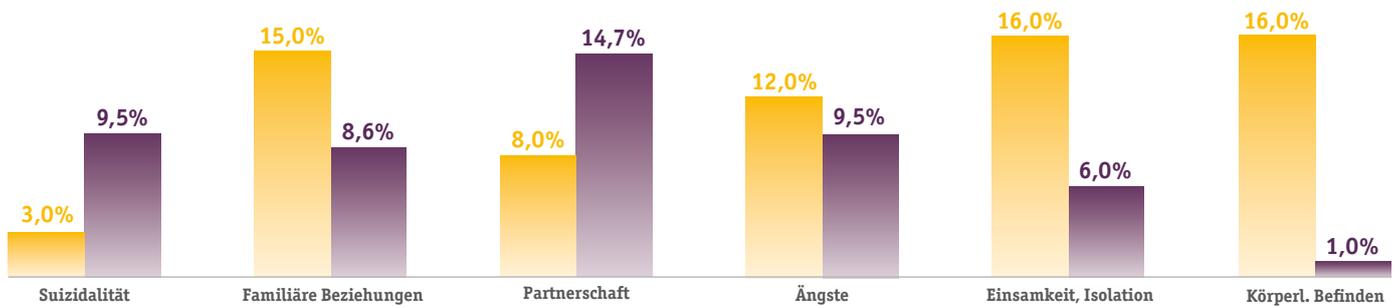
## Altersverteilung Telefon/E-Mail



## Verhältnis Erstmails/Folgemails



## Die Gesprächsthemen 2017 von Anrufern und Mailern im Vergleich



### Ein Highlight in 2017: Vortragsveranstaltung mit Victor Staudt



„Man hätte eine Stecknadel fallen hören können“, so die Einschätzung vieler Gäste, die der Einladung des Bündnisses gegen Depression gefolgt waren und im November in den Rathaussaal nach Münster kamen. In den Bann geschlagen hatte sie der Niederländer Victor Staudt, der offen und berührend über seinen gescheiterten Suizidversuch sprach und aus seinem Buch vorlas („Die Geschichte meines Selbstmords und wie ich das Leben wiederfand“, siehe auch Titelfoto).

Einige hundert Menschen füllten den Rathaussaal, darunter nicht wenige, die in ihren Familien oder im Freundeskreis von Suizid betroffen sind, oder von ähnlichen Gedanken beherrscht werden, die auch Victor Staudt scheinbar keine andere Lösung boten.

Wie wichtig waren da seine Hinweise auf mögliche Hilfsangebote, vor allem auf Ansprechen, Reden und Zuhören. Kernkompetenzen der Ehrenamtlichen in der TelefonSeelsorge! Es war für alle Beteiligten eine eindrucksvolle Veranstaltung, die nachklingt!





24 Stunden täglich  
Tel. 030 - 44 55 09 821



Die Seelsorge-Gespräche werden zunächst auf Deutsch angeboten. Nach Absprache sind sie auch auf Türkisch (dienstags), Arabisch, Urdu, Englisch und weiteren Sprachen möglich.

## Personalia 2017



Seit dem 1.12.2017 gibt es eine willkommene Verstärkung für das Team der Hauptamtlichen: Frau Rachel Seifert ist die neue Pastorin. Sie wurde vom Evangelischen Kirchenkreis Münster mit 25 Prozent ihres Arbeitsumfangs für den Dienst in der TelefonSeelsorge beauftragt, ansonsten ist sie als Psychiatrieseelsorgerin in der LWL Klinik tätig.

Wir begrüßen es sehr, dass mit Frau Seifert zusammen mit Herrn Backhaus die geistliche Begleitung der TS nun wieder ein ökumenisches Gesicht bekommt. Und wir freuen uns auf eine gute und gedeihliche Zusammenarbeit!

## Fortbildungsveranstaltungen 2017

- Diese Technik – Schulung in TS-eigenen Programmen
- Kurzmärchen und -geschichten für die Arbeit am Telefon
- Hören und Antworten als Resonanzgeschehen (Prof. Dr. Hartmut Rosa)
- Suizid ist nicht die Lösung: Interventionen im Gespräch mit suizidalen AnruferInnen (2x)
- Schnuppertag neue MailerInnen
- Umgang mit dem Fremden
- Die wilden Kerle – biographische Botschaften im Umgang mit starken Gefühlen
- TS-unterwegs (Pilgern in den Baumbergen)
- Wie bekommen AnruferInnen einen Therapieplatz? Infos zum Verfahren
- Wie beende ich ein Gespräch?
- Suizid – Wunsch nach Leben; Lesung mit Viktor Staudt
- Jahrestagung TS-Münster

## Öffentlichkeitsarbeit 2017

### Jahresbericht ab 2017 mit neuem Layout

„In der Region präsent“ so könnte das Motto des neuen Layouts unseres Jahresberichtes lauten. Sichtbar an den Fotos aus der Region, in der wir AnruferInnen zur Verfügung stehen.

### Internetpräsenz

In 2017 verdreifachten sich die Zugriffe auf unsere Homepage, von etwa 7500 Zugriffen 2016 auf fast 20000.

### Vernetzung

Im Juni/Juli waren wir mit unserer Infoausstellung im Kreis Warendorf und haben unsere Arbeit dort im Sozialausschuss vorgestellt. Weitere Ausstellungen in der Region sind in 2018 geplant!

### Präsenz bei Veranstaltungen

- Juni: Ökumenischer Pfingstmontag
- Juni: Bürgerstiftung Münster, Fußgängerzone
- Oktober: Tag der Seelischen Gesundheit, Münster
- November: Bündnis gegen Depression „Suizid – der Wunsch nach Leben“, Vortragsveranstaltung

### Ausblick auf 2018: „Suche Frieden“ – 101. Katholikentag

Die TS Münster ist in Münster dabei: mit dem Infostand der TS Deutschland auf der Kirchenmeile vom 9.-13. Mai.



Und: mit einer eigenen Veranstaltung „Frieden kann man nicht alleine“ am Freitag, 11. Mai von 21:00 bis 22.30 Uhr im Parkhaus Engelsenchanze. Am Telefon, in der Mailberatung sind wir zu zweit, im Dialog. Der Dialog ist unsere „Friedensarbeit“, wenn man so will. Diese Veranstaltung soll dies erfahrbar machen, mit Texten aus unserer Arbeit und musikalischer Begleitung durch die „Die Kanzelschwalben“ aus Gescher. Save the date!!



**Die neue Ausbildung für die ehrenamtliche Mitarbeit in der TS Münster wird im**

**September 2018 starten. Wer neugierig auf sich und andere Menschen ist,**

**wer Interesse an einer qualifizierten und qualifizierenden Ausbildung hat, ist herzlich**

**eingeladen, sich mit der Geschäftsstelle der TS-Münster in Verbindung zu setzen:**

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

Träger / Förderer



**Vielen Dank  
unseren Trägern und Förderern!**

Öffentliche  
Mittel



## 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:  
Sparkasse MSLO  
Konto: Kreiskirchenamt Münster  
Vermerk: HHST: TelefonSeelsorge  
BIC: WELADED1MST  
IBAN: DE98 4005 0150 0000 0459 22

## 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)**