

TelefonSeelsorge® Münster
Jahresbericht 2023/24



TelefonSeelsorge®

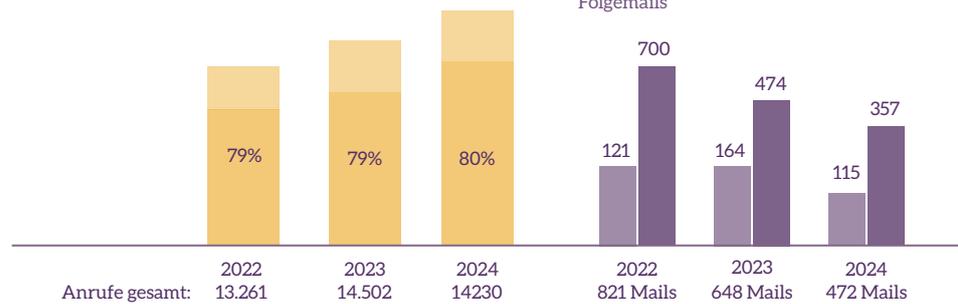
www.telefonseelsorge-muenster.de

Wir Ehrenamtlichen sind 24/7 für die AnruferInnen da. Mir gibt es Sicherheit, dass nach sehr belastenden Gesprächen 24/7 einer vom Hauptamtlichenteam für uns da ist., Petra, 67 Jahre

Telefon- und Mailberatung 2023/24:

Anruferzahlen 2023, 2024
Anteil Seelsorge Beratung

Mails: 2023, 2024
Erstmails
Folgemails



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

der Ihnen vorliegende Jahresbericht stellt diesmal besonders die ehrenamtlich Engagierten in den Mittelpunkt. Ohne ihren Einsatz wäre die Arbeit, nicht nur die der TelefonSeelsorge Münster, nicht möglich. Sie halten die Leitungen offen, besetzen sie rund um die Uhr, an Wochenenden und an Feiertagen. Auch wenn wir im letzten Jahr nur eine Telefonleitung besetzen konnten, war die Zahl der Gespräche so hoch wie in den Jahren davor. Steigern kann sich diese Zahl auch nur noch bei Öffnung einer zweiten Leitung, die wir ab Juni 2025 wieder ermöglichen werden. Manche Ehrenamtliche sind ausschließlich in unserer Mailberatung tätig, andere betätigen sich in beiden Bereichen, Mail und Telefon.

Unsere Ehrenamtlichen stammen aus unserem gesamten Einzugsgebiet, aus den Kreisen Coesfeld, Steinfurt, Warendorf und Borken, hauptsächlich allerdings aus Münster und Umgebung. Sie nehmen zum Teil weitere Anfahrten in Kauf, zur Ausbildung, zu den Tag- und Nachtschichten, zu Weiterbildungen und Supervisionen. Das ist beeindruckend und auch eine Erwähnung wert. Für Berufstätige ist das Engagement noch mit weiteren Herausforderungen verbunden, sie absolvieren ihre Schichten nach Feierabend und/oder am Wochenende.

Allerdings zeigt die langjährige Verbundenheit vieler Ehrenamtlicher, dass sich ihr Einsatz auch für sie „lohnt“. Diejenigen, die in diesem Jahresbericht zu „Wort“ kommen, stehen beispielhaft für die zurzeit 80 aktiven Ehrenamtlichen. In den beiden letzten Jahren haben 13 Ehrenamtliche ihre Ausbildung erfolgreich absolviert, in diesem Jahr werden zwei Ausbildungsgruppen mit voraussichtlich 15 Personen ans Telefon gehen, eine weitere Gruppe soll im Oktober starten. Wir merken jedoch, dass es immer herausfordernder wird, eine Ausbildungsgruppe starten zu können. Ehrenamtliches Engagement hat sich in den Jahren verändert, die Tendenz, lieber kurzfristig an Projekten teilzunehmen, ist stärker geworden. Wir konnten in den letzten Jahren aber auch beobachten, dass es gerade Menschen sind, die kurz vor ihrer Rente/Pension stehen, die sich „sinnstiftend“ engagieren und so einen guten Übergang in die berufliche Ruhestandszeit schaffen wollen.

Herzlichen Dank an alle, die mit uns auf dem Weg sind, Menschen in Krisensituationen zu begleiten, in Wort und Schrift.

Das Team der Hauptamtlichen

Bereichernd und lehrreich

Als Telefonseelsorger habe ich die Möglichkeit, Menschen in schwierigen Lebenslagen zu unterstützen und ihnen ein offenes Ohr zu schenken. Diese Erfahrung ist nicht nur bereichernd, sondern auch sehr lehrreich. Die optimale Vorbereitung auf die Gespräche ist dabei von entscheidender Bedeutung. Durch eine fundierte und praxisorientierte Ausbildung habe ich die notwendigen Fähigkeiten erlernt, um empathisch und professionell auf die Anliegen der Anrufer einzugehen.

Die kontinuierliche Weiterbildung und Supervision sind weitere wichtige Aspekte meiner Tätigkeit. Sie ermöglichen es mir, meine Kenntnisse zu vertiefen und neue Perspektiven zu gewinnen. In regelmäßigen Supervisionssitzungen reflektieren wir gemeinsam die Herausforderungen, die wir in unseren Gesprächen erleben. Dies stärkt nicht nur mein eigenes Selbstbewusstsein, sondern sorgt auch dafür, dass ich in schwierigen Situationen sicherer agieren kann.

Gerade in emotional belastenden Telefonaten ist es wichtig, eine gewisse Sicherheit zu haben. Ich habe gelernt, auch in herausfordernden Gesprächen ruhig und gelassen zu bleiben. Diese Sicherheit gibt mir die Möglichkeit, den Anrufern das Gefühl zu vermitteln, dass sie in ihrer Not nicht allein sind.

Es ist erfüllend zu sehen, wie Menschen durch ein offenes Gespräch neue Hoffnung schöpfen und ihre Sorgen teilen können. Nach besonders herausfordernden Gesprächen erlebe ich eine erste Entlastung im Rahmen des Übergabegesprächs mit der/dem Ehrenamtlichen, der/die mich ablöst. Falls das nicht ausreicht kann ich über eine spezielle Nummer hauptamtliche Mitarbeitende erreichen.

Insgesamt sind die positiven Erfahrungen als Telefonseelsorger für mich eine Quelle der Inspiration. Die Möglichkeit, anderen zu helfen und sie auf ihrem Weg zu begleiten, ist ein Geschenk, das ich sehr schätze.

Frank 64, selbstständig

Zugewandt und einfühlsam

Es ist schon ein paar Jahre her, dass mich ein Arbeitskollege ansprach und mir begeistert von der Telefonseelsorge (TS) in Münster erzählte. Das hat mich motiviert, mich dort für die Mitarbeit zu bewerben. Nach der sehr intensiven Ausbildung habe ich seither viele Stunden Dienst am Telefon Dienst gemacht.

Eine große Palette menschlicher Not sind mir seither dort begegnet. Meine Aufgabe ist es dort nicht, Fachmann auf den diversen Gebieten etwa der Psychologie, der Sozialarbeit oder der Juristerei zu sein. Mit einer zugewandten Grundhaltung höre ich den Menschen zu.

Meine Erfahrung ist, dass es für die Anrufenden zunächst mal wichtig ist, dass am Telefon jemand sitzt, der zuhört, der ihnen das Gefühl gibt, ernst genommen zu werden. Denn viele Anrufende haben oft niemand, dem sie sich anvertrauen können. Und das niedrigschwellige, absolut anonyme und vertrauliche Angebot der TS, lässt viele Menschen bei uns anrufen.

In den Jahren meiner bisherigen Tätigkeit bei der TS habe ich mit vielen Menschen gesprochen, die z.B. einsam waren, die unterschiedlichste Ängste hatten, die suchtabhängig waren oder Suizidabsichten hatten. Und oft ist es so, dass die ruhige Gesprächsatmosphäre bei den Anrufenden innere Ruhe

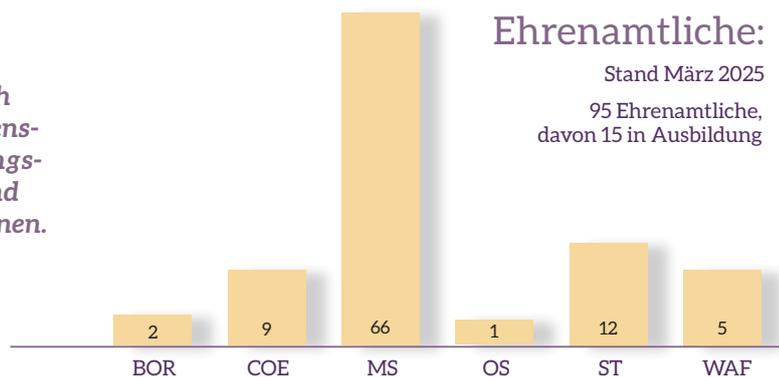
einkehren lässt und sie selbst oft auf Lösungsansätze für ihr Problem kommen. Oft kann ich auch aus unserer umfangreichen Hilfedatei Adressen von Fachleuten weitergeben, die sich mit den spezifischen Fragen der Anrufenden beruflich auskennen. Ich erlebe die meisten Anrufenden dankbar für das Ohr, das ich ihnen leihe. Unabhängig davon, ob ich tagsüber oder nachts am Telefon sitze, sind die Anrufenden oft traurig, verzweifelt oder einfach „nur“ ratlos angesichts vielfältiger persönlicher Herausforderungen. – Wir haben gelernt am Telefon zugewandt und einfühlsam zu sein, uns aber innerlich nicht mit den Sorgen der Anrufenden zu identifizieren. Dabei hilft mir auch die Supervision in kleinen Gruppen, wo ich mich mit anderen über schwierige Gespräche austauschen kann, aber auch meine Freude über „gute Gespräche“ teilen kann.

Für mich ist der Zusammenhalt und der Austausch mit anderen Ehrenamtlichen ganz wichtig und wunderbar. Dies erlebe ich nicht nur in der Supervision, sondern auch bei manchen Festen, die wir miteinander feiern. Die Arbeit am Telefon bereichert mein Leben und beeinflusst es auch positiv.

Johannes, 78 Jahre - Pensionär

„In der Ausbildung zur Telefonseelgerin habe ich auch sehr viel über mich selbst gelernt. Das vertrauensvolle und respektvolle Miteinander in der Ausbildungsgruppe hat es mir leicht gemacht, mich zu öffnen und dadurch auch neue Seiten an mir selbst kennenzulernen. Diese Erkenntnisse kann ich auch in meinem Beruf anwenden.“

Kathrin, 37 Jahre, kaufmännische Angestellte



Enger und vertrauter Kontakt – Mailberatung

Am 22.10.2012 habe ich meine erste Mail geöffnet und bis heute sind es rund 200 Kontakte geworden. Warum mache ich das? Eine kurze Antwort könnte lauten: Ich lese gerne und bin einer der vielleicht Wenigen, die persönliche Post immer noch gerne (hand)schriftlich erledigen. Erhalte ich heute eine Erst-Mail, dann orientiere ich mich an einem Vier-Folien-Konzept, das besagt:

1. FÜHLEN:

Ich nehme meinen eigenen Resonanzboden wahr (Gefühle, Bilder, Fantasien, Betroffenheiten).

2. WAHRNEHMEN:

Ich schaue auf das Thema und den psychologischen Hintergrund (Fakten, Schlüsselwörter).

3. INTERPRETIEREN: Ich erkenne das Thema des/r Ratsuchenden (die Wünsche, Ziele, Aufträge).

4. INTERVENIEREN: Ich formuliere meinen erste Antwort (Feedback, Hypothesen, Vermutungen, Angebote).

Wenn ich das hier lese, merke ich, wie theoretisch es klingen könnte; aber es hilft mir, mich in meiner Beraterrolle immer neu zu vergewissern und mit Empathie auf die vor mir liegende Mail zu antworten. Manche Mails sind kurz, manche unserer ersten Antworten werden gar nicht mehr gelesen; das frustriert.

Aber viele Anfragen blühen auf und bringen uns in einen engen und vertrauten Kontakt zu den Ratsuchenden. Und dann fällt es uns manchmal gar schwer, eine solche Mail-Verbindung auch wieder in gegenseitigem Einvernehmen zu beenden.

Wenn ich jetzt nicht mehr nur von 'mir', sondern von 'uns' schreibe, dann meine ich damit alle Mailerinnen und Mailer in der TS-Münster. In dieser Gruppe tauschen wir uns aus, legen offen, was wir formuliert haben, und hören zu, welche Bilder, Fragen und Ideen die anderen in den Korb der Unterstützung legen. Das geschieht in großem Respekt voreinander, in zugewandter Sachlichkeit um das Geschriebene und in kollegialer Suche nach einer passenden Lösung.

Und darum bin ich immer noch dabei!

Heinz, 80 Jahre

TelefonSeelsorge® Münster

Für Sie in der Region:

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

Mail- und Chat-Beratung:
www.telefonseelsorge-muenster.de

Krisen-App für das Smartphone:
www.krisenkompass.de



Vielen Dank unseren Trägern, Förderern und Sponsoren!

Träger /
Förderer



Unterstützer:

Wir unterstützen gerne.



Öffentliche
Mittel



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

Herausgeber: TelefonSeelsorge®Münster
An der Apostelkirche 3, 48143 Münster
Tel.: 0 251 - 48 25 70

Mail: info@telefonseelsorge-muenster.de
www.telefonseelsorge-muenster.de

Kontoinhaber: Bistum Münster
IBAN: DE18 4006 0265 0002 0001 04
BIC: GENODEM1DKM
Verwendungszweck: BEW 9060 Spende Telefonseelsorge

