



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

**Seit 60 Jahren begleitet die TelefonSeelsorge Deutschland Menschen, die sich situativ oder gänzlich im Schatten des sozialen Lebens fühlen. Menschen, die mit Trennungen oder Verlust durch Tod klar kommen müssen, die mit körperlichen oder psychischen Erkrankungen leben, die arbeits- oder wohnungslos sind, einsam sind, des – für sie unerträglichen – Lebens müde geworden sind, es beenden wollen. Im letzten Jahr erreichten ca. 1,8 Mio. Anrufe die deutsche TelefonSeelsorge.**

Gab es in den Jahren 1956ff noch wenige Festnetzanschlüsse in den Haushalten, in den Straßen standen gelbe Telefonzellen, mancherorts teilte sich eine Nachbarschaft einen Festnetzanschluss. Telefonieren bedeutete einen Luxus. Das Telefonieren mit der TelefonSeelsorge kostete 40 Pfennig pro Minute.

Mittlerweile – im Jahr 2016 – gibt es wieder relativ wenige Festnetzanschlüsse. Sie sind den Handys, Smartphones, der Internettelefonie über WhatsApp etc. gewichen. Man/Frau telefoniert von überall: aus der Bahn, dem Auto, vom Schulhof, auf der Straße im Gehen, im Wald ... oder auch von zu Hause aus der Küche, dem Wohnzimmer, Schlafzimmer und dem Bad. So auch mit der TelefonSeelsorge-Münster.

Der Anruf erscheint auf keinem Abrechnungsnachweis. Zum Handy greift der Fünfjährige, dessen Eltern ausgegangen sind, die TS-Nummer für den Fall gespeichert haben, wenn das Kind nachts wach werden sollte – zum Telefon die über 90jährige, die seit einiger Zeit ungewollt im Seniorenheim lebt, vor Heimweh nicht einschlafen kann. Die Mittfünfzigerin, die nach 30jähriger Ehe von ihrem Mann verlassen wurde, nicht weiß, wie sie die Trennung und die finanziellen Belastungen (er-)tragen kann; der Jugendliche, der von seinen Mitschülern über Facebook gemobbt wird; der Mann, der in einer betreuten Einrichtung lebt und seine innere Unruhe bis zur nächsten Medikamentengabe zu überwinden sucht; die Frau, vor Jahren von Verwandten sexuell missbraucht, die keinen Anspruch auf weitere Therapien hat und sich schwertut beruflich Fuß zu fassen. Der ältere alkoholisierte Mann, der seinen dritten Entzug hinter sich hat, aber in Erinnerung an die Insolvenz seiner kleinen Firma wieder rückfällig geworden ist. Die Frau, die sich seit einigen Wochen ehrenamtlich in der Flüchtlingshilfe engagiert und mit den vielen schrecklichen Schicksalen, die ihr einige Frauen und Männer aus Syrien oder Togo erzählt haben, innerlich nicht mehr umzugehen weiß; der Mann aus Bayern, der nach der Donauüberflutung immer noch auf eine Entschädigung wartet; die junge Frau aus Sachsen, der die Kündigung ihrer Lehrstelle droht, weil ihre Borderline-Erkrankung bekannt wurde ...

Dazwischen nur ein Klingeln – und aufgelegt: aus technischen Gründen? Die Handy-Leitungen sind oftmals instabil, besonders wenn der/die Anrufende unterwegs ist. Oder ein Sexanrufer, der



Volker Sander, Deutschland: **Bei Freude Sprung!**

lieber mit einer Frau telefonieren möchte – gerade aber ein TSLer am Telefon ist? Oder ein Anrufer, den der Mut verlassen hat und deshalb wieder aufgelegt hat?

Auszüge von Anrufern einer Telefonschicht – drei Stunden am Tag, vier bzw. viereinhalb in der Nacht. 24 Stunden – 365 Tage kann die TelefonSeelsorge angerufen werden. Über die Hälfte der Anrufer (57%) suchten 2015 in ihren Kontakten mit der TelefonSeelsorge Münster seelsorgerliche Entlastung und Beistand. Am anderen Ende der Leitung sitzen Ehrenamtliche. Männer und Frauen zwischen 25 und 77 Jahren, aus Münster und auch aus den Kreisen Coesfeld, Steinfurt und Warendorf. Sie engagieren sich – einige seit über 30 Jahren – neben ihrem Beruf, ihren Familien, ihren Betreuungen von Familienangehörigen bei der TelefonSeelsorge Münster. Ihr Engagement bleibt anonym, nur der engste Familienkreis weiß um ihr soziales Tun.

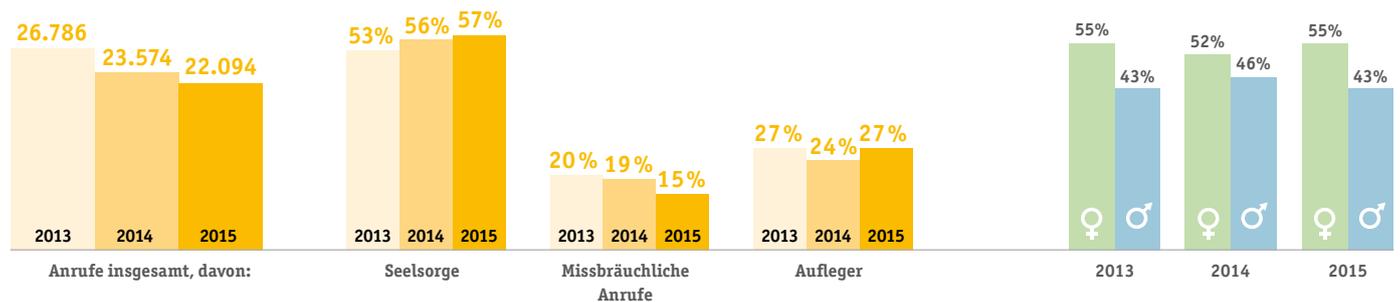
**2015 waren im Schnitt  
74 Ehrenamtliche am Telefon;  
10 waren beurlaubt**

Viele Veränderungen prägten in den vergangenen Jahren das ehrenamtliche Leben der TSLer und TSLerinnen: mehr Anrufe pro Schicht, größere Spannweite in der Altersgruppierung Anrufer, mobilere Anrufe von überall her – nicht nur bundesweit, sondern auch lokalräumlich gesehen –, verbunden mit den unterschiedlichsten regionalen Sprachweisen und Dialekten, eine enorme Bandbreite der Themen, Lebens-, Wohn- und Arbeitssituationen Ratsuchender. Die weiterhin zunehmende Schnellebigkeit gesellschaftlichen Lebens, der hohe Druck zum Perfektionismus in vielen Lebensbereichen, das Herausfallen aus den (Lebens-)Systemen, wenn der Mensch diesem nicht genüge leistet/leisten kann, die Wirkungen begrenzter oder gar fehlender sozialpolitischer Interventionen ... all dies spiegelt sich in den Anliegen Anrufer und trifft auf den einzelnen TSLer am Telefon, der/die gerade Schicht hat. Eine große Herausforderung! Wie schaffen das die Ehrenamtlichen? Wie verkraften sie das? Wie bereiten sie sich darauf vor? Wo und wie finden sie Entlastung?

Ein Thema, das uns besonders im vergangenen Jahr 2015 beschäftigt hat und weiter beschäftigt. Im Rahmen der Jahrestagung der TelefonSeelsorge Münster, das wir zum zweiten Mal an einem Wochenende für und mit fast allen Ehrenamtlichen durchgeführt haben, wurden die vielfältigen Herausforderungen der Ehrenamtlichen am Telefon deutlich. Unter dem Titel: „Innehalten – TS gestern

## Telefonberatung: Anruferzahlen von 2013 bis 2015

## Frauen/Männer



– heute – morgen“ benannten die Ehrenamtlichen die Wirkungen der sich verändernden Situationen am Telefon und in der Organisation der Telefonseelsorge, die sie belasten und einer weitergehenden Bearbeitung bedürfen.

In vielen Gesprächen „reicht“ es, wenn TSlerinnen und TSler den Schmerz Anrufer wahrnehmen und damit mittragen, ihnen Zeit und Gehör, Aufmerksamkeit und Zugewandtheit schenken können. Für sie – die Anrufer – da sind. Eine Selbstverständlichkeit am TS-Telefon, die viele Anrufer vielleicht lange nicht mehr erleben konnten. Mit der Ruhe und Abgeschlossenheit des Telefonzimmers, aus dem heraus die Ehrenamtlichen telefonieren, geschieht u.a. eine Fürsorge für die Ehrenamtlichen, die sich auf die Gespräche niederschlagen. Und die Selbstbestimmtheit und Selbstfürsorge der Ehrenamtlichen, wann sie wie lange eine Pause benötigen, um selbst Luft zu schnappen, Gehörtes zu verarbeiten, inneren Abstand zum vorherigen Gespräch zu gewinnen. In der 240 Stunden umfassenden Ausbildung für die Telefonseelsorge-Arbeit lernen die Ehrenamtlichen ihre eigenen Ressourcen zu erkennen und zu stärken.

**2015 gab es zwei neue Ausbildungsgruppen mit 25 Teilnehmenden.**

Diese machen sie offen und sensibel für die Anliegen Anrufer, gleichzeitig lernen sie aber auch, sich selbst zu schützen und zwischen Nähe und Distanz zu Anrufern gut auszubalancieren. Gerade diese Spannung immer wieder wahrzunehmen, den eigenen oftmals (beruflich) schnelllebigen und anstrengenden Alltag für die Schichtzeit am Telefon neben sich zu stellen, um mit eigener innerer Ruhe die Gespräche zu beginnen, bedarf einer langen und intensiven Bearbeitung und Begleitung.

**2015 begleiteten 13 Gruppenleiter/innen die Ehrenamtlichen in 8 Weiterbildungs- bzw. Supervisionsgruppen.**

Nach der Ausbildung begleiten regelmäßige **Supervisionsgruppen** die Ehrenamtlichen. In zwei- bis vierwöchigen Treffen (45 Stunden/Jahr) reflektieren die Ehrenamtlichen in festen Gruppen ihre Praxis

am Telefon und erhalten bzw. erweitern damit ihre *Qualifikation* in der Kommunikation mit Anrufern. In zunehmendem Maße obliegt diesen begleitenden Gruppen auch ein Entlastungs- und Weiterbildungscharakter, müssen individuelle Belastungen und institutionelle Themen mitberücksichtigt und bearbeitet werden.

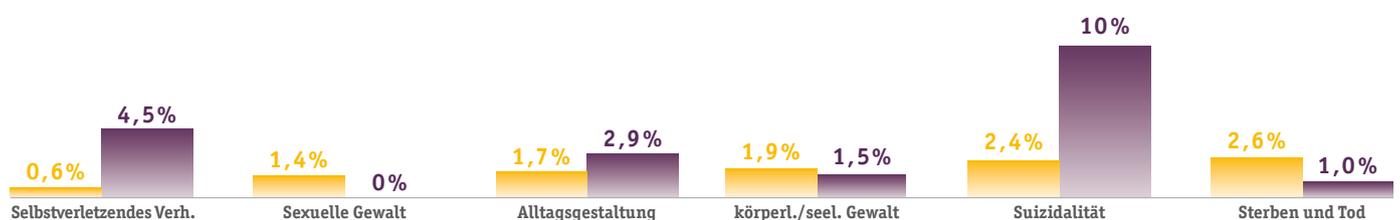
So begann mit der Jahrestagung u.a. eine verstärkte konzeptionelle Auseinandersetzung mit den regelmäßig Anrufern bzw. den Vielfachanrufern. Und damit der Impuls, sich im Selbstverständnis als *Seelsorgeteam* gemeinsam über einen „Korridor“ der Begegnung und des Umgangs mit dieser Anrufergruppe zu verständigen, um sich damit selbst zu entlasten und die Zeittür für neue – andere Anrufer (wieder) zu öffnen. Das Spannungsfeld zwischen individueller und solidarisch erarbeiteter Gesprächsführung, erweitert durch das virulente Selbstverständnis zwischen Seelsorge und Beratung – in der Abgrenzung zur Therapie – beschäftigt uns seitdem in einem *wertvollen* Diskussionsprozess.

Auch auf struktureller Ebene zeigte die Jahrestagung Wirkung: im vergangenen Jahr berichteten wir von der deutlichen „Verjüngung“ des Ehrenamtlichen-Teams (um ca. 10 Jahre) sowie von einem höheren Anteil Berufstätiger (plus 20%). Seit November 2015 beginnt im 2. Telefonzimmer, das wir dank der hohen Anzahl Ehrenamtlicher abends besetzen können, die Schicht für Berufstätige eine Stunde früher. Ebenso werden die Schichten am Wochenende vornehmlich von berufstätigen Ehrenamtlichen besetzt. Eine Entlastung für alle Beteiligten.

Ein weiterer Baustein der Veränderung bezieht sich auf die *gruppenübergreifenden Fortbildungen*, die monatlich angeboten werden. Neben der traditionellen Vorstellung anderer (Beratungs-) Einrichtungen und fachspezifischen Seminaren u.a. zur Ab- und Begrenzung von bestimmten Anrufergruppen, stehen im laufenden Jahr auch Angebote zur Selbst-Entlastung Ehrenamtlicher im Fortbildungsprogramm: Die Tage der Stille im Kloster, ein Wandertag in den Baumbergen.

Nicht zu vergessen sind die Übergabegespräche zwischen den Schichten. Sie dienen der Selbstentlastung und Sortierung, sich auf die anstehende Rolle einzustellen bzw. sich wieder zu lösen, um in den eigenen Alltag zurückzukehren. Darüber hinaus besteht jederzeit die Möglichkeit, dass Ehrenamtliche sich nach sehr schwierigen belastenden Gesprächen an die Hauptamtlichen wenden.

## Die Gesprächsthemen von Anrufern und Mailenden im Vergleich



Parallel zu den TS-internen Prozessen liefen Verständigungen auf Verbund-, Regional- und Bundesebene der TelefonSeelsorge Deutschland mit dem Ziel, die Erreichbarkeit für Anrufende zu erhöhen. Immer wieder erfahren wir von Anrufenden, dass sie nicht durchgekommen sind, sie wiederholt auf der Ansageplattform landeten. Für Menschen in Krisen- und Notzuständen ein unhaltbarer Zustand. Im Verbund mit den TS-Stellen Bielefeld, Ostwestfalen und Recklinghausen sind Anrufe aus dem Festnetz und D1 so geschaltet, dass bei Besetzt der „zuständigen“ TS-Stelle sofort auf eine nächste freie Leitung im Verbund geschaltet wird. Seit Juli 2015 sind auch die Anrufe aus dem D2-Netz so geroutet. Eine große Entlastung für die Anrufenden: sie treffen auf Ehrenamtliche aus der Großregion, die ihren Dialekt, ihre regionalen Gegebenheiten kennen.

Gleichzeitig macht die Regionalisierung eine stärkere Zusammenarbeit auf Verbundebene notwendig. Die konzeptionelle Abstimmung in Aus-, Weiter- und Bildungsfragen insbesondere zu Regelmäßig Anrufenden bzw. Vielfachanrufenden verhindert das Aufkommen konkurrierender Begegnungen mit und Begleitungen von dieser Anrufergruppe.

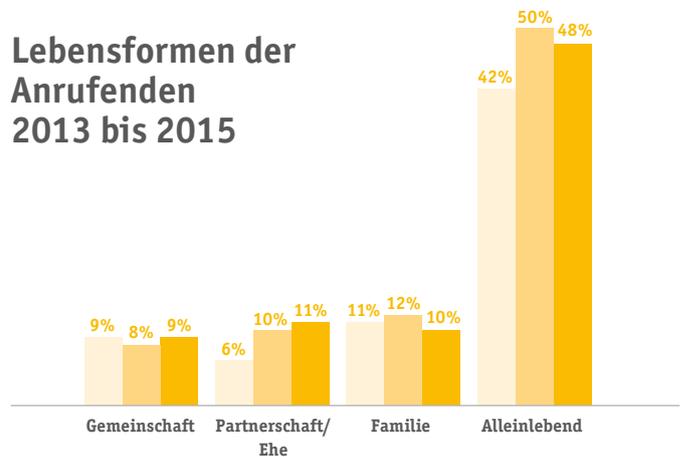
Für Ende 2016 steht auch die Regionalisierung der E-Netze – Telefonica an. Eine langjährige und langwierige Bestrebung der TS-Bundesebene. Verbunden mit dieser Regionalisierung dann aller Netze erwarten wir u.a. eine stabilere Leitung und damit seltenere technische Abbrüche mitten in seelsorgerlichen Telefonaten. Eine begrüßenswerte Entwicklung für Anrufende wie auch für die Ehrenamtlichen am Telefon.

Wir bedanken uns bei den Ehrenamtlichen für ihr beständig hohes Engagement in und für die TS Münster, für ihre Zeit und stete Bereitschaft zur (Selbst-) Reflexion, um den Anliegen Ratsuchender gerecht zu werden. Ohne sie würde es die TS Münster nicht geben. Den Gruppenleitungen möchten wir für ihre zuverlässige Begleitung der Ehrenamtlichen danken und nicht zuletzt den Trägern, Kooperationspartnern, Förderern und privaten Spendern, die unsere Arbeit in diesem Umfang erst ermöglichen.



**Danke** sagt Ihnen das Team der Hauptamtlichen in der TS Münster (2016): V.l.n.r. Gaby Schmiegel, Hermann Backhaus, Christel Scheve, Thomas Kamn, Rita Hülskemper, Jutta Gladen

## Lebensformen der Anrufenden 2013 bis 2015



## Mailberatung: Es geht ums Anteil nehmen

### Ressourcen für den Umgang mit belastenden Mailkontakten

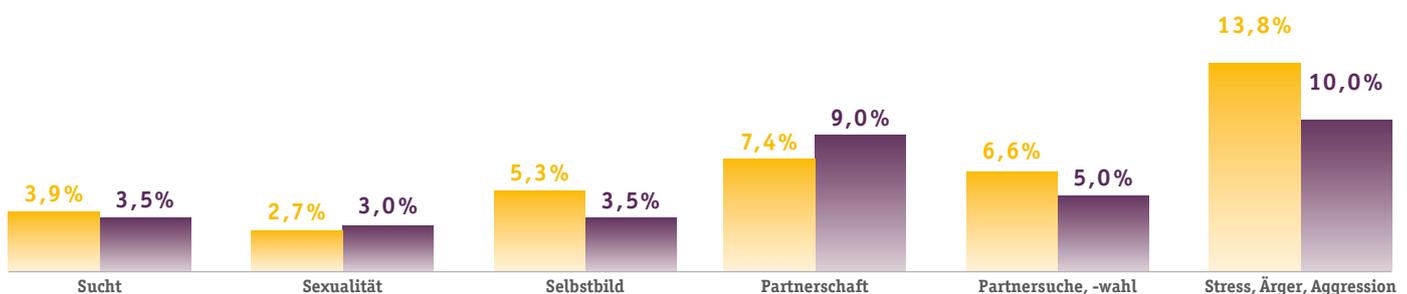
*Eine Mailerin, seit Jahren chronisch depressiv, häufig heimgesucht von massiven Suizidgedanken, nützt die Onlineberatung zur Entlastung, zum Austausch mit einem zugewandten Gegenüber. Obwohl psychiatrisch gut begleitet, eröffnet ihr die Mailberatung eine Möglichkeit, sich in ihren dunkelsten Stunden zu entlasten. Im Kontakt mit dieser Mailerin bekommt die begleitende ehrenamtliche Onlineberaterin hautnahen Kontakt zum Grenzgang zwischen Leben und Tod und den immer wieder gestarteten Versuchen der Mailerin, sich zu stabilisieren.*

*Ein Mann mittleren Alters schreibt von übereilten beruflichen Entscheidungen, deren Folgen ihn in eine tiefe berufliche und persönliche Krise gestürzt haben. Auch hier spielen suizidale Gedanken und Absichten immer wieder eine Rolle. Schon in der ersten Mail findet der Onlineberater all diese Themen vor, die den weiteren Kontakt bestimmen werden.*

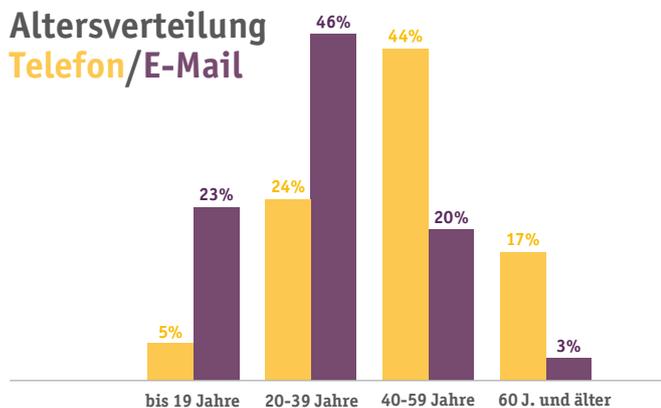
*Eine Frau in den Dreißigern zieht in ihren Mails Bilanz in ihrer Ehe, schreibt von der schleichenden Entfremdung von ihrem Mann, über ihre Kinder und von ihrer Begegnung mit einem anderen Mann, die sie ziemlich aus der Bahn geworfen hat. Die Onlineberaterin begleitet sie auf ihrer Suche nach ihrem Weg in dieser verfahrenen und widersprüchlichen Situation.*

Diese Ausschnitte aus Mailthemen des vergangenen Jahres macht sichtbar: Mailberatung bedeutet für die Onlineberater/innen des Mail-Teams der TS Münster häufig die Begegnung mit dem Schweren im Leben der Menschen, die diese anonyme, schriftbasierte Form des Austauschs und der Beratung suchen. In oft großer – von außen oft überraschender – Offenheit vertrauen Menschen diesem Medium ihre Lebenssituation, ihre Gedanken und innersten Gefühle an, berührend, bewegend, manchmal auch verstörend. Was in der face to face Begegnung oft schwer fällt, geht hier leichter. Sich zu öffnen, was umtreibt, von der Seele schreibend, mehr oder weniger systematisch, vollständig, bruchstückhaft – die Bandbreite ist groß, in jedem Fall authentisch und unverstellt in vielen Fällen.

Wer im Mail-Team der TS MS mitarbeitet, hat schon Erfahrungen am Telefon im Anschluss an seine Grundausbildung gesammelt. Darüber hinaus hat er eine spezifische Onlineberatungsausbildung



## Altersverteilung Telefon/E-Mail

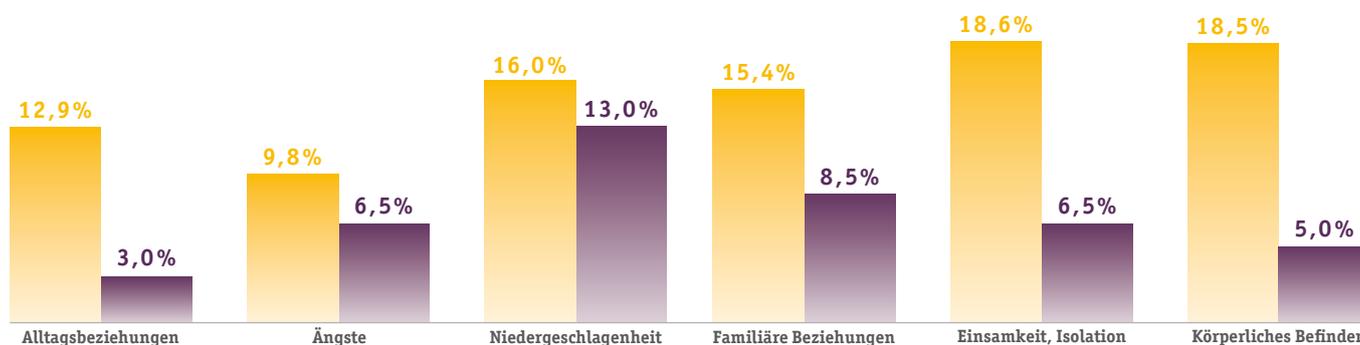


durchlaufen. Von den ersten Übungsmails (anonymisierte, verfremdete Mails) im Rahmen der Ausbildung angefangen, treffen die Onlineberater/innen auf die Komplexität verschiedenster Erstmails von Ratsuchenden aus dem Netz. Was die Ehrenamtlichen in einer Erstmail erwartet, ist nicht vorherzusehen. Mal sind es dürre Zeilen (zögerlich gewissermaßen. Hier muss einfühlsam ein Kontakt erst noch angebahnt werden!), mal mehrere Seiten Lebens- und Situationsschilderungen, eine Fülle Details und Informationen, sortiert oder unsortiert. Hier findet die Begegnung mit einem Menschen statt, mit seiner Situation, oft einer zugespitzten Krise oder einer länger währenden Belastungssituation. Diesen vielfältigen Belastungen zu begegnen, Anteil zu nehmen, hat auch eine belastende Wirkung auf die ehrenamtlichen Onlineberater/innen. Ohne Einfühlung, ohne die geschilderten Krisen an sich heranzulassen, kann es keinen guten Kontakt zum Gegenüber geben. Ehrenamtliche setzen sich also sehenden Auges immer wieder solchen Belastungen aus.

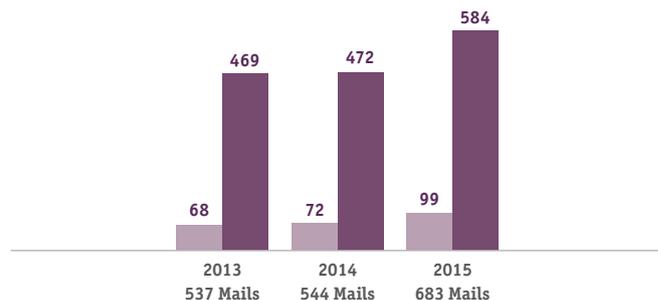
In der Vorbereitung dieses Beitrags zum Jahresbericht 2015 wurden die Mitglieder des Mail-Teams nach ihren Ressourcen und Kraftquellen für diese oft berührende, bewegende Begegnung mit sehr belasteten Menschen gefragt. Ihre Rückmeldungen dazu waren durchaus vielfältig.

Zu den wichtigsten Ressourcen der Onlineberater/innen zählen die *vorausgegangenen Ausbildungen* für die Arbeit am Telefon und in der Mailberatung. Große Bedeutung haben auch vielfältige, auf ihren Bedarf zugeschnittene (stellenintern und überregional angebotene) *Fortbildungen*, deren Besuch unterstützt und gefördert wird.

Im Mailalltag treten andere Faktoren in den Vordergrund. Hier nennen Ehrenamtliche ihre *persönliche Affinität zum Schreiben*, die Freude am schriftlichen *Formulieren*, am *Umgang mit Sprache*. Mailberatung bietet einen zeitlichen Rahmen für das Entwerfen, Überdenken, Korrigieren, ggf. Neuansetzen einer Mailantwort. Die *Kollegialität und die enge Zusammenarbeit im Mail-Team*, das „Aufgehoben sein“ ist für viele eine wesentliche Kraftquelle. Hier wird gemeinsam reflektiert, das Verstehen des Mailtextes erweitert. Antwortentwürfe oder zentrale Textpassagen/Interventionen einer nächsten Antwort werden vorgestellt und diskutiert oder gemeinsam entwickelt.



## Verhältnis Erstmails/Folgemails

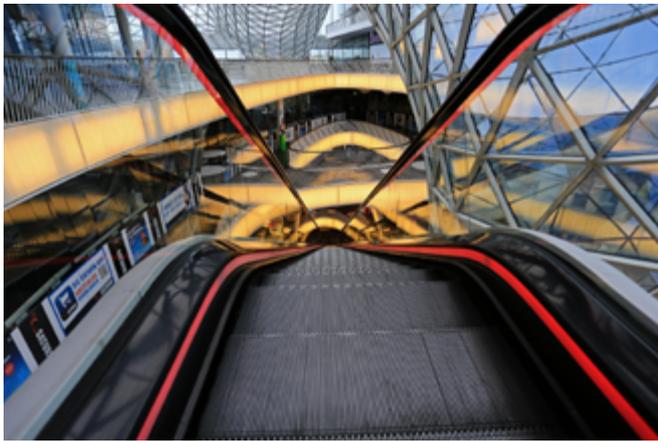


Wolfgang Loke, Deutschland: **Tunnelblick**

Die gemeinsame *Supervision* unter fachlicher Begleitung unterstützt auch die emotionale Entlastung, ermöglicht ein „Abgebenkönnen“, eine erste Entlastung schon durch das Vorstellen des Mailkontakts. Besonders hilfreich erlebt werden „die gezielten Nachfragen, das Spiegeln“ und die *innere Resonanz* der anderen Onlineberater/innen und das gemeinsame Erarbeiten von „möglichen alternativen Sichtweisen“ auf den Mailkontakt. Stützend und ermutigend wirken auch „Zuspruch und das entgegengebrachte Verständnis“ im Umgang mit schwierigen Mailkontakten.

Auf einer ganz anderen Ebene und nicht weniger wichtig sind die persönliche Haltung, die eigene Glaubensbeziehung, in der man sich selbst und auch das Gegenüber aufgehoben weiß. Lebenserfahrung und die für sich selbst als tragend und entlastend erlebten Momente spielen auch eine große Rolle.

*Mitarbeit im Mail-Team der TS Münster bedeutet offenbar, sich anspruchsvollen Begegnungen zu stellen. Dies gelingt und bereitet auch Freude, jenseits aller belastenden Momente, durch die Einbettung in gute Rahmenbedingungen. Aus- und Fortbildung zählen ebenso dazu wie auch eine engmaschige individuelle Begleitung und Beratung der Onlineberater/innen sowie die gemeinsame Reflexionsarbeit in der Supervision und das Sich-eingebettet-wissen in den Kreis der Kollegen/innen. TelefonSeelsorge bietet einen Rahmen, der Ehrenamtlichen eine anspruchsvolle, fachliche Beratungsarbeit ermöglicht.*



Norbert Naujock, Deutschland: **Rolltreppe endlos**



Anna Zmuda, Deutschland: **Nebeneinander**



Martin Hollaus, Österreich: **Zweisam**



Ulrich Stute, Deutschland: **Rückkehr**

## Personalia 2015

Seit dem 1. August 2015 wird das Team der Hauptamtlichen durch zwei weitere Kräfte verstärkt:

**Jutta Gladen** (Supervisorin M.A. DGsv) ist mit 16 Stunden im Team tätig. Sie übernimmt den Bereich Öffentlichkeitsarbeit und arbeitet mit bei der Erstellung und Durchführung von Fortbildungsangeboten und bei der Analyse der Telefonberatung.

**Hermann Backhaus** ist tätig als katholischer Seelsorger und Geistlicher Begleiter in der TS.

Und ganz aktuell: **Brigitte Mees** beendete nach vielen Jahren Anfang 2016 ihre Tätigkeit als Sekretärin. Sie war seit 2000 in dieser Funktion für die TS Münster tätig. Herzlichen Dank für die verlässlichen Dienste in 16 Jahren Mitarbeit. Die Sekretariatsstelle übernahm **Christel Scheve** im März 2016.

## Fortbildungen 2015

### Telefonberatung

Die Fortbildungen orientieren sich an den Bedürfnissen der Ehrenamtlichen für die Arbeit am Telefon. Diese Fortbildungen sind vorrangig darauf ausgerichtet, aktuelle aber auch immer wiederkehrende Themen der AnruferInnen zu thematisieren, Hintergrundinformationen zu geben und die eigenen Möglichkeiten oder Begrenzungen am Telefon zu verdeutlichen.

So wurden in 2015 Informations- und Fortbildungsveranstaltungen mit unseren Kooperationspartnern zu folgenden Themen durchgeführt:

- Borderline-Störung (in Koop. mit der EOS Klinik, Münster)

- Depression (in Koop. mit der Alexianer-Klinik, Münster)
- Cyber-Mobbing (in Koop. mit dem Polizeipräsidium Münster, Kom. Kriminalprävention)
- Alkohol – Wege aus der Sucht (in Koop. mit der Krisenhilfe Münster e.V.)
- Soziale Absicherung in Deutschland (in Koop. mit dem Beratungs- und Bildungszentrum der Diakonie Münster)
- Fallbesprechung: Psychische Erkrankungen Regelmäßig AnruferInnen (in Koop. mit der Alexianer-Klinik, Münster)

Darüber hinaus werden im Rahmen von Informationsveranstaltungen immer auch andere Einrichtungen vorgestellt, die Anlaufstellen für Menschen in unterschiedlichen Problemlagen sind. In diesem Jahr stellte sich Trialog e.V. aus Münster vor.

Neben diesen Angeboten, die der inhaltlichen Fortbildung der Ehrenamtlichen dienen, sind aber auch die Angebote besonders wichtig, die den Ehrenamtlichen Gelegenheit geben, untereinander ins Gespräch zu kommen, die eigene Situation zu reflektieren, überhaupt einmal innezuhalten.

Neben den „Tagen der Stille“ sind dies auch Angebote, etwa im Rahmen des **Geistlichen Forums**: „Mr. May und das Flüstern der Ewigkeit“ – Tod, Trauer und Hoffnung im Spiegel eines zeitgenössischen Films.

### Mailberatung

Neben der regelmäßig stattfindenden Supervision für die Onlineberater/innen fand in diesem Jahr folgende Fortbildung statt:

- Mailberatung – nicht Momentaufnahme, sondern Prozess: Interventionen als Steuerungselement identifizieren und fachgerecht einsetzen lernen

## Öffentlichkeitsarbeit 2015

Tue Gutes und rede darüber – Dieser Satz gilt nur bedingt für die Arbeit der TelefonSeelsorge. Die Anonymität der Anrufenden und der Ehrenamtlichen ist für uns und unsere Arbeit die Grundlage für Gespräche am Telefon. Dennoch muss Öffentlichkeitsarbeit sein, gerade in Zeiten von Spendenakquise und Vernetzung mit anderen Einrichtungen in der Region.

Im Bereich „Information und Vernetzung“ haben sich die Beteiligungen der TS am *Tag der Seelischen Gesundheit* und an der Ausrichtung der *Depressionssprechstunde* bewährt. Beide Veranstaltungen boten verschiedene Möglichkeiten zum Gespräch und stießen auf eine große Resonanz, sei es durch gezielte Informationen über die Arbeit der TS oder die Einzelgespräche im Rahmen der Sprechstunden.

### Unsere Infoausstellung war 2015 an folgenden Orten zu sehen:

- Gesundheitshaus Münster
- Landschaftsverband Münster, Bürgerhalle
- Tag der Seelischen Gesundheit, Münster

### Auftakt 60 Jahre TelefonSeelsorge

2016 wird ganz im Zeichen des 60-jährigen Bestehens der TelefonSeelsorge stehen. Der Auftakt dazu fand am 2.11.2015 statt mit einem bundesweiten Aktionstag unter dem Motto „Leitung an die Leitung“. Weihbischof Dr. Stefan Zekorn, Münster, nahm sich die Zeit, unsere TelefonSeelsorge-Stelle zu besuchen und mit Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen ins Gespräch über die Arbeit am Telefon und in der Mailberatung zu kommen. Johannes Kaiser und Barbara Langheim, Sprecher und Sprecherin der Ehrenamtlichen, stellten dem Weihbischof ihr anspruchsvolles Ehrenamt vor: Sie gewährten Einblicke in die Ausbildung für das Ehrenamt am Telefon oder in der Mailberatung, über die Arbeit in den Weiter- und Fortbildungsgruppen bis hin zum Engagement in der Gremienarbeit. Sie sprachen aber auch über die hellen und die dunklen Seiten des Ehrenamtes: Von der Dankbarkeit der Anrufenden für die Zeit und das Zuhören und von der Belastung durch missbräuchlich Anrufende, die die Schattenseite dieses Ehrenamtes bildet. Einigkeit bestand bei allen Be-

teiligten darüber, dass die spezifischen Kenntnisse und Erfahrungen der TS in der Arbeit mit Ehrenamtlichen auch in der pastoralen Weiterentwicklung des Bistums stärker zu berücksichtigen sind.



Die Sprecher der Ehrenamtlichen: Barbara Langheim und Johannes Kaiser

### Fotowettbewerb 20 Jahre TelefonSeelsorge im Internet

Die TelefonSeelsorge im Internet feierte 2015 ihr 20-jähriges Bestehen mit zwei Fachtagungen für Ehrenamtliche sowie einem bundesweiten Fotowettbewerb. Aus Worten sollten Bilder werden und 471 Fotografien wurden zum Wettbewerb eingesandt. In Kooperation mit der Zeitschrift *fotoforum* aus Münster wurden durch eine Jury 40 Fotografien ausgewählt, die in besonderer Weise eine der Wettbewerbskategorien fotografisch umgesetzt haben. Einige der Fotos sind hier im Jahresbericht präsentiert. Weitere Informationen zum Wettbewerb und natürlich die prämierten Fotos finden sich unter: [www.20-jahre-telefonseelsorge-im-internet.de](http://www.20-jahre-telefonseelsorge-im-internet.de)

### IFOTES in Aachen

Im Juli 2016 findet der 20. Internationale IFOTES (International Federation Of Telephone Emergency Services) Kongress in Aachen statt.



Die TelefonSeelsorge Münster wird mit 20 Personen dort präsent sein. Wir freuen uns drauf!

## Vielen Dank unseren Trägern und Förderern!

Träger / Förderer



Öffentliche Mittel



### 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  
E-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

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)