



Liebe Leserinnen und Leser – liebe Freunde und Förderer der TS Münster!

Unser Jahresbericht im neuen Look: Kompakt und übersichtlich, auf sechs Seiten auf den Punkt gebracht. Wir hoffen, dass Ihnen unser neues Konzept gefällt – und freuen uns über Ihr Feedback!

Das Jahr 2013 stand im Zeichen vieler Veränderungen: Ein neues technisches Routingsystem, ein neues Statistikprogramm, ein neues Mailportal. Der Jahresbericht 2013 spiegelt die vielen internen Änderungen in der TelefonSeelsorge Münster. Die Anrufenden bemerkten davon nur eine: Die TelefonSeelsorge ist für sie deutlich besser erreichbar.

„TelefonSeelsorge, guten Tag“ so erklang es im Jahr 2012 rund 17.000 Mal. 2013 dagegen nahmen die ehrenamtlichen Berater/innen ganze 27.000 Mal den Hörer ab. Für Anrufende, die Entlastung, Beistand oder Sortierungshilfe bei überbordenden Problemen suchten, ist das eine deutliche Verbesserung! Gleichzeitig wird deutlich, wie hoch der Bedarf der Menschen nach anonymer telefonischer Beratung und Seelsorge ist.

Dieser ist auch in der Mailberatung zu beobachten. Planten wir in 2012 noch eine weitere Kommunikationsform – die Chatberatung – aufzunehmen, haben wir uns im vergangenen Jahr aufgrund der steigenden Mailberatungsanfragen (2012: 240; 2013: 537) entschieden, stattdessen die Mailberatung solide auszubauen.

Die individuellen Wirkungen der zunehmenden Beschleunigung und Zielstrebigkeit unserer gesellschaftlichen Abläufe in der Freizeit, im Erwerbs-, Schul- und Gesundheitswesen sind vielfach Thema am Telefon. Menschen leiden darunter, fühlen sich an den Rand gedrängt, wenn sie dem Tempo nicht standhalten können, Beziehungen nicht mehr halten können, nicht schnell und effektiv gesunden, so wie es von ihnen erwartet wird.

Hat diese Beschleunigung nun auch in der TS Münster Einzug gehalten? Manches Mal fühlte es sich für die Ehrenamtlichen in den zahlreichen (technischen) Schulungen so an. Doch weiterhin haben Verlangsamung, Respekt und Zugewandtheit Priorität in den seelsorglichen Beratungsgesprächen am Telefon. Zu wissen, dass rund um die Uhr Menschen versuchen, die TelefonSeelsorge zu erreichen, und doch dem aktuellen Gesprächspartner adäquat zu begegnen – eine immer wieder schwierige Aufgabe für die Ehrenamtlichen. Begegnung erfordert Präsenz und innere Wachheit. So ist die Selbstfürsorge nach Gesprächen wichtiger denn je. Pausen sind notwendig, um erneute Begegnung zu ermöglichen.

Dank der weiterhin hohen Zahl ehrenamtlich Tätiger konnten wir zeitweilig ein zweites Telefonzimmer öffnen. Unser Dank gilt daher vor allem den Ehrenamtlichen, die Woche für Woche viele ihrer freien Stunden den Sorgen und Nöten anderer Menschen zur Verfügung stellen.

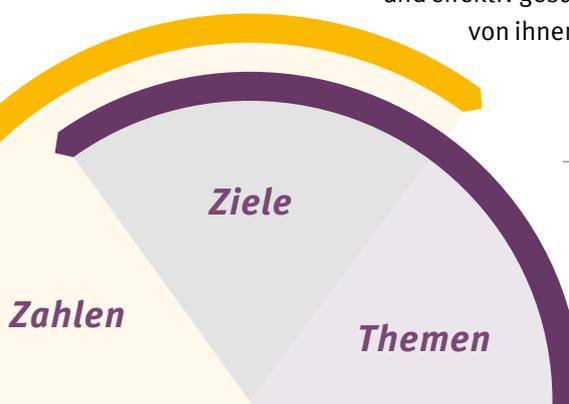
Unser Dank gilt darüber hinaus den beiden Trägern, dem Katholischen Stadtdekanat Münster e.V. und dem Evangelischen Kirchenkreis Münster, die die finanzielle Arbeitsbasis der TS Münster seit 42 Jahren sicherstellen. Maßgebliche Unterstützung finden wir auch bei der Stadt Münster, sowie bei den Kreisen Coesfeld, Steinfurt und Warendorf und erstmalig auch beim Kreis Borken.

Herzlichen Dank!

Ihnen nun eine gute Lektüre und herzliche Grüße,

Ihre Rita Hülskemper

Leiterin der TelefonSeelsorge Münster



Rund ums Telefon

2013 brachte für die TelefonSeelsorge Münster eine Fülle von Veränderungen. Die TelefonSeelsorge Deutschland entschied, flächendeckend für alle TS-Stellen eine neue Vermittlungstechnik einzuführen. Den Vorlauf dazu bildete ein Test im Jahr 2012 in Kooperation mit der Deutschen Telekom, die seit Jahrzehnten die Anruferkosten der Ratsuchenden übernimmt. Eine größere Flexibilität in der Anrufverteilung auf verschiedene TS-Stellen, eine damit einhergehende bessere Erreichbarkeit für die Anrufenden sowie eine geringere Fehleranfälligkeit in der technischen Vermittlung waren hierfür die ausschlaggebenden Gründe.

Die TS Münster agiert seitdem in einem regionalen Verbund mit den TS-Stellen in Bielefeld, Recklinghausen und Bad Oeynhausen (OWL). Die neue Technik ermöglicht bei besetzter Leitung nicht nur die Weiterschaltung der Anrufe an andere TS-Stellen in der Region, sondern vermittelt auch rund um die Uhr Gespräche aus den Mobilfunknetzen aus dem gesamten Bundesgebiet.

In ihrer Auseinandersetzung mit inhaltlichen Veränderungen am Telefon konnte die TelefonSeelsorge in den letzten Jahren feststellen, dass ihr Angebot zu großen Teilen in Übereinstimmung mit ihren Zielen genutzt wird. Allerdings häufte sich auch der Missbrauch des Not- und Krisentelefon. Um dies in ihrer Statistik besser abzubilden, hat die TelefonSeelsorge eine grundlegende statistische Unterscheidung eingeführt: in Anrufe, die dem Auftrag der TelefonSeelsorge entsprechen, und solche, die dem Auftrag nicht entsprechen. Die Grafik „Anruferzahlen“ (II) visualisiert die Entwicklung der Zahlen zwischen 2011 und 2013.

Erfreulich an der Gesamtentwicklung war die Steigerung in den Seelsorge- und Beratungsgesprächen um rund 3100 ggü. 2012 bzw. rund 2200 ggü. 2011. Die Kehrseite dieser besseren Erreichbarkeit zeigte sich in einem Anteil der missbräuchlichen Anrufe in Höhe von 20%.

Dieser Wert dürfte real noch höher liegen, da sich hinter der hohen Zahl der Aufleger 2013 mutmaßlich ebenfalls in größeren Teilen Sexanrufer befanden. Waren männliche Ehrenamtliche im Dienst am Telefon häuften sich die Aufleger. In den Schichten der weiblichen Ehrenamtlichen häuften sich die Sexanrufer.

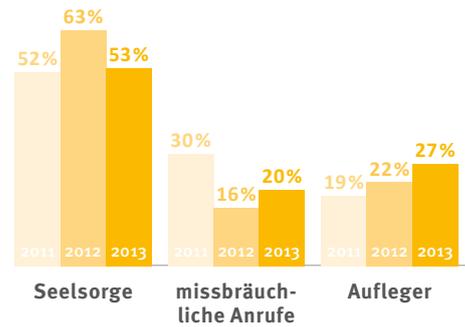
Abgrenzung bei missbräuchlichen Anrufern

Die gestiegene Anzahl der missbräuchlichen Anrufe weist auf die Notwendigkeit der Auseinandersetzung mit dem Schutz der Ehrenamtlichen hin, der auch in der Westfalenkonferenz der TS-Stellen mehrfach thematisiert wurde. Ehrenamtliche sind immer häufiger gefordert, sich von Anrufern und deren Absichten auch abzugrenzen. Darauf wird in der begleitenden Reflexion in Zukunft besonders zu achten sein.

Für die Ehrenamtlichen am Telefon ist diese Veränderung am Telefon täglich spürbar. Die Zeiten, in denen das Telefon nicht sofort klingelt, nachdem die Leitung wieder freigeschaltet wurde, waren und sind heute die Ausnahme. Die Anruftaktung hat insbesondere in den Nächten deutlich zugenommen; Ruhephasen müssen nun gezielt eingelegt werden. Die große Zahl Anrufer aus der gesamten Bundesrepublik brachte neue Themen und ungewohnte Lebenskontexte mit sich. Dies forderte die Ehrenamtlichen in neuer Weise, so dass die TelefonSeelsorge Münster ihre Aus- und Fortbildungskonzepte anpassen muss(te).

Eine deutliche Entwicklung zeichnete sich in den vergangenen drei Jahren ab, was die Lebensform der Anrufer (III) angeht. Immer mehr Menschen, die die TelefonSeelsorge anriefen, lebten allein. Ihr Anteil stieg 2013 auf 42%. Mit summiert 20% stellten diejenigen, die in einer Partnerschaft oder Familie lebten, die nächstgrößere Gruppe.

Auffällig ist die Zunahme der Anzahl der männlichen Anrufer (IV). Das Verhältnis von Frauen zu Männern bei den Anrufern, das sich

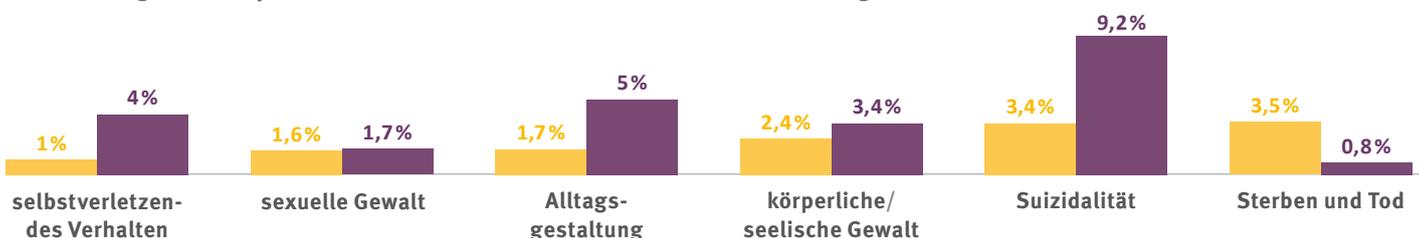


über Jahre bei ca. 2/3 zu 1/3 eingependelt hatte, hat sich in 2013 deutlich aufeinander zu bewegt. Männliche Anrufer waren erstmals mit fast 43% am Telefon vertreten, weibliche mit ca. 55%. Da sich die Anzahl der Anrufe aus dem Mobilfunk deutlich erhöht hat, vermuten wir einen Zusammenhang zwischen dem Anstieg der männlichen Anrufer mit dem genutzten Medium. Männer – und das belegen subjektive Eindrücke der Ehrenamtlichen am Telefon – rufen häufiger von unterwegs, in jedem Fall häufiger von ihrem Handy an.

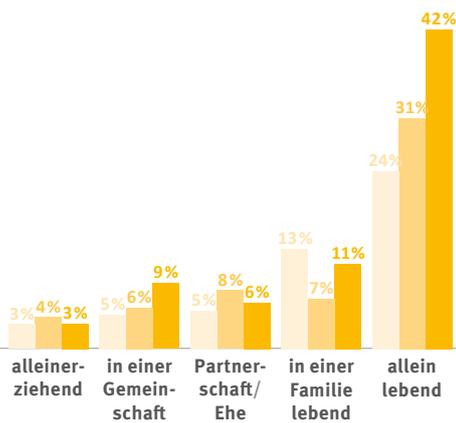
Wichtige Themen und Anliegen der Anrufer (I)

Mit ca. 36% war es das wichtigste Anliegen der Anrufer, Entlastung und Beistand bei ihren Problemen zu bekommen. Zur Klärung eines Problems (16%) wurde die TelefonSeelsorge am zweithäufigsten kontaktiert. Die wichtigsten Themen am Telefon waren 2013 das körperliche Befinden (rund 20%), gefolgt von Einsamkeit/Isolation sowie Niedergeschlagenheit (jeweils 17%), Familiäre Beziehungen (16%), Alltagsbeziehungen zu Freunden und Arbeitskollegen (12,3%) sowie Stress, Ärger und Aggression (9,9%). Familiäre Streitigkeiten und berufliche Belastungen standen dabei im Zentrum. Mit gut 2300 Anrufen waren Beziehung, Partnersuche/-schaft und Trennung weitere wichtige Felder neben dem Thema Suizidalität (3,4%), das rund 450 mal explizit am Telefon benannt wurde. Hier zeigt sich ein deutlicher Unterschied zur Mailberatung, wo Suizidalität in 9,2% aller Mails Thema war.

I. Die häufigsten Gesprächsthemen von Anrufern und Mailenden im Vergleich



III. Lebensform der Anrufer in Prozent 2011 bis 2013

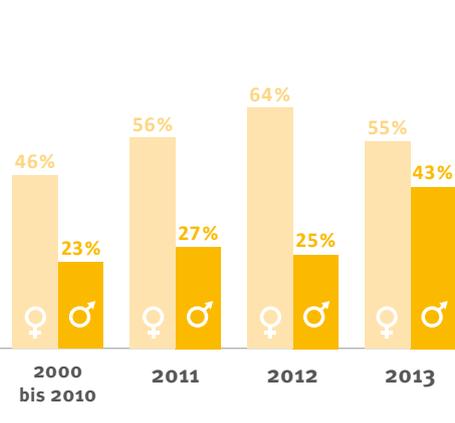


Schaut man jedoch auf das aufgefächerte Spektrum der psychischen Erkrankungen, so spielten diese in fast 42% aller Gespräche eine substantielle Rolle. Diese Zahl deckt sich auch mit den subjektiven Eindrücken der Ehrenamtlichen, die die deutliche Zunahme der Gespräche mit psychisch Erkrankten oder Beeinträchtigten rückmeldeten. Die Gespräche mit dieser Anrufergruppe sind für die Ehrenamtlichen häufig nicht einfach, da die psychische Befindlichkeit sich unmittelbar auf die Fähigkeit der Anrufenden auswirkt, in Kontakt mit den Ehrenamtlichen zu kommen.

Psychische Erkrankungen

Die gestiegene Zahl der Anrufenden mit einer psychischen Erkrankung weist auf die Notwendigkeit hin, sich vertiefend mit diesem Thema zu beschäftigen. Dementsprechend wird die TS Münster 2014 in ihren internen Fortbildungen für die Ehrenamtli-

IV. Geschlecht der Anrufer in Prozent 2010 bis 2013

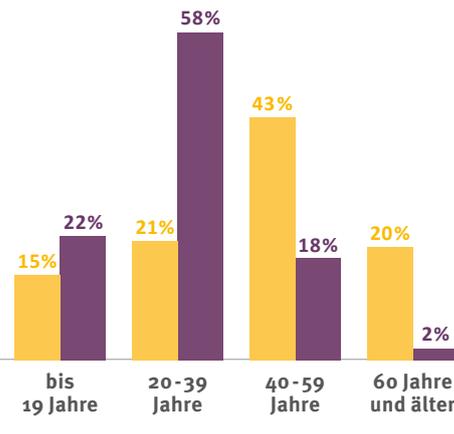


chen den Schwerpunkt auf Informationen zu psychischen Erkrankungen und dem Umgang damit am Telefon legen.

Regionalisierung des Mobilfunks

Durch die neue Routingtechnik erreichen die TS Münster auch Anrufende von außerhalb des regionalen Einzugsgebiets (Stadt Münster sowie die Kreise Steinfurt, Warendorf, Coesfeld und Teile des Kreises Borken), darunter auch aus den Einzugsbereichen der TS-Partnerstellen Bielefeld, Recklinghausen und Bad Oeynhausen. Der weitaus größere Teil der Mobilfunkanrufe kommt aus der gesamten Bundesrepublik. Für die TelefonSeelsorge wäre es ein großer qualitativer Fortschritt, wenn es möglich wäre, die D2- und E-Mobilfunknetze auch regional den entsprechenden TS-Stellen zuzuleiten. Aus diesem Grund hat sich die TelefonSeelsorge Deutschland im vergangenen Herbst an die großen Telefonunter-

V. Altersverteilung Telefon zu E-Mail 2013



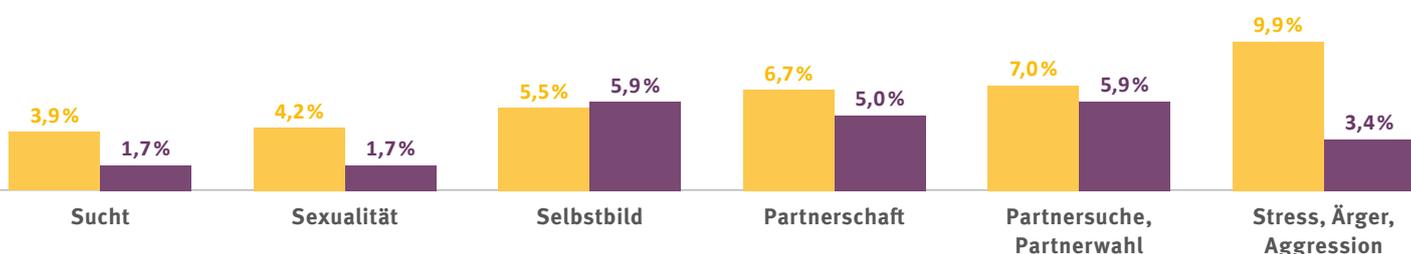
nehmen Vodafone, Telefonica sowie ePlus gewandt, um diese für eine solche Regionalisierung des Mobilfunks zu gewinnen. Wir sehen den größten Vorteil regionalisierter Anrufe darin, dass das Lebensumfeld von Ratsuchenden und Ehrenamtlichen relativ nahe beieinander liegt. Schon ein Dialekt erschwert bisweilen das Verstehen und das Verständnis voneinander. Die Anrufergruppe missbräuchlicher Anrufer profitiert nach unseren Erkenntnissen stark von der bundesweiten Verteilung ihrer Anrufe. Vielen der Sexanrufer, die regelmäßig (in vielen Fällen ist von täglich auszugehen) die TelefonSeelsorge anrufen, ist auch durch eine 24-Stunden-Sperrung kaum beizukommen. In einem kleineren Verbund von TS-Stellen hätte eine Sperrung tatsächlich eine begrenzende Wirkung, da die missbräuchliche Absicht schneller erkannt und die Sperrung entsprechend früher erfolgen könnte.

Wirkungen des neuen Anruf routings aus ehrenamtlicher Sicht

Die technische Seite der Routingumstellung war nach fachkundiger Erklärung kein Problem; gelegentliche technische Ausfälle inklusive. Jetzt klingelt das Telefon noch häufiger als früher. Das liegt insbesondere wohl auch an den vielen Handyanrufern, die durchgeschaltet werden. Dabei ist es für eine solide Beratung nicht unproblematisch, dass „ganz Deutschland“ bei uns landet. Menschen, deren Dialekt ich oft nur schwer verstehe, deren kulturelle Umfeldbedingungen mir nicht so präsent sind wie die in

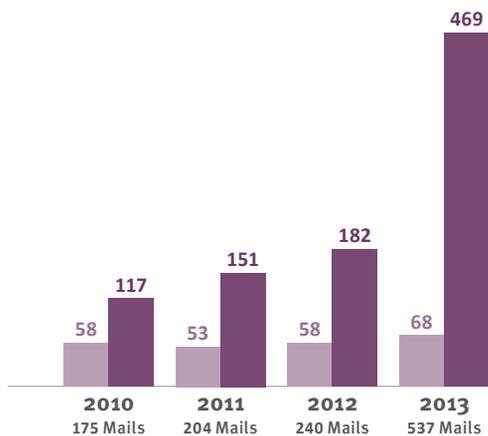
Westfalen. Da ist ein Gespräch manchmal schwieriger. Ich selbst kann nicht erkennen, ob ein Anrufer aus unserer erweiterten Region kommt, wenn er es im Gespräch durch Nennung von Details nicht selbst zu erkennen gibt. Die Verschaltung in der Region hat sicher Vorteile, aber ich kann sie angesichts einer – gefühlten – Überzahl von bundesweiten Handyanrufern nicht wirklich erkennen. Umstellen musste ich mich in der Nachtschicht. Durch die Handyanrufer ist auch die früher etwas ruhigere zweite Nachthälfte gut

gefüllt mit Anrufern. Das Anrufaufkommen ist größer geworden und damit wächst für manche auch der Druck „bereit“ zu sein. Ich selbst habe damit kein Problem. Ich scheue mich nicht, ggf. ein paar Minuten Pause nach dem Eintragen zu machen (falls nötig) und in einer ganzen Nachtschicht (nur solche will ich bisher machen) die von mir mitgebrachte Eieruhr auf 20 Minuten zu stellen. Anschließend bin ich wieder (relativ) fit, um gescheit zu telefonieren.



VI. Verhältnis Erstmails zu Folgemails

2010 bis 2013



Neue Mail-Plattform

Innovation und Veränderung waren auch in der Mailberatung 2013 wichtige Stichworte. Die TelefonSeelsorge nutzte erstmals ihre modernisierte, technisch und sicherheitsmäßig auf den neuesten Stand gebrachte Mailplattform. Unter der neuen Internetadresse: <https://ts-im-internet.de> erwartet die Nutzer ein übersichtlich gestaltetes Portal, das auch weniger Geübten den Einstieg in eine internetgestützte Beratung erleichtert. Die Verschlüsselung des Portals bewirkt eine erhöhte Datensicherheit auf Seiten des Ratsuchenden wie auch der beratenden TelefonSeelsorge-Stelle. Die vertraulichen Maildaten liegen nun verschlüsselt auf einem gesicherten Server und können ausschließlich über das Mailportal mit den entsprechenden Benutzerdaten eingesehen werden. Darüber hinaus erfolgt die Kommunikation anonymisiert, wie es den Standards der TelefonSeelsorge entspricht.

Mussten sich die Nutzer auf die neue Oberfläche umstellen, so mussten dies auch die ehrenamtlich Mailenden der TelefonSeelsorge-Stellen vor Ort. Entsprechende Schulungsmaßnahmen wurden daher in der TS Münster durchgeführt. Die neue Mailplattform ermöglichte erstmals einen standortunabhängigen Zugriff

auf die Maildaten. Für die mailenden Ehrenamtlichen brachte die neue Technik die Möglichkeit, parallel an mehreren Arbeitsplätzen Mails von Ratsuchenden zu beantworten. Ein deutlicher Zugewinn an Flexibilität, der Wartezeiten für die Ehrenamtlichen vermeidbar machte.

Gestiegene Nachfrage und längere Mailprozesse

Diese größere Flexibilität war auch dringend notwendig, da das Mailaufkommen 2013 erheblich zugenommen hat. So gingen bundesweit im vergangenen Jahr 5991 Erstmails ein. Sie führten zu insgesamt 15.315 Folgemails. Das waren ca. 2000 Erstmails und rund 2850 Folgemails mehr als 2012. Das Mailteam der TelefonSeelsorge Münster bearbeitete davon 68 Erstmails, aus denen insgesamt 469 Folgemails resultierten (VI).

Diese Entwicklung der Inanspruchnahme des Mailangebots ist in zweierlei Hinsicht beachtlich: Das Internet stellt ein inzwischen selbstverständliches Beratungsmedium dar; die Nutzung steigt mit der Zugänglichkeit und Qualität des Beratungsangebots. Insbesondere gilt dies für Frauen (74% der Ratsuchenden per Mail waren Frauen), speziell im Alter zwischen 20 und 39 Jahren. Das Mailklientel war demnach deutlich jünger als das Klientel am Telefon. Dort waren die Altersgruppen 40-59 Jahre mit 43,4% und über 60 Jahre mit 20,2% vertreten (V).

Altersverteilung der Nutzer/innen der Mailberatung

Schaut man auf die langfristige Entwicklung der Mailkontakte seit 2010, steigt weniger die absolute Zahl der Erstmails, sondern das Volumen der Folgemails. Dies bedeutet, dass einzelne Mailpro-

Mailberatung 2013

<https://ts-im-internet.de>

zesse deutlich länger laufen. Welche Ursachen es für die tendenziell längeren Mailkontakte gibt, lässt sich anhand der vorliegenden statistischen Daten nicht präzise sagen. Dazu wäre eine qualitative Begleitforschung notwendig.

Mit ca. 50% unverändert hoch war der Anteil der allein lebenden Menschen unter den Ratsuchenden. Einen festen Ansprechpartner zu haben, um mit diesem eine Problematik verbindlich über einen gewissen Zeitraum zu bearbeiten, hat für diese Personengruppe anscheinend eine hohe Attraktivität.

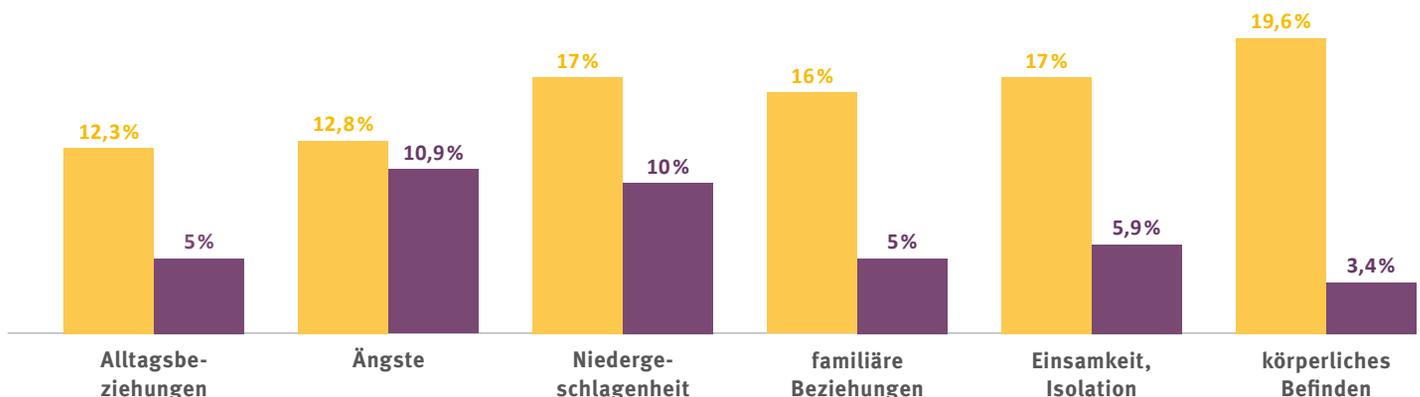
Qualifizierung des Mailteams

Längere Beratungsprozesse vergrößern die Komplexität des Beratungsgeschehens für die Ehrenamtlichen, die diese Mails beantworten. So standen 2013 verschiedene Instrumente der Prozess-Steuerung im Mittelpunkt der Fortbildungsangebote für die ehrenamtlichen Berater/innen. Es wurden zwei Fachtage durchgeführt, die auf zwei Aspekte abgestellt waren: Die Klärung des Beratungsauftrags mit dem Ratsuchenden als Steuerungsinstrument im Beratungsprozess sowie die Mailarbeit mit suizidalen Ratsuchenden unter den Aspekten Stabilisieren und Begleiten. Darüber hinaus wurden 2013 neun Mailsupervisionen mit dem Mailteam durchgeführt.

Erweiterung des Mailteams 2013 und 2014

Um dem wachsenden Bedarf in der Mailberatung besser nachkommen zu können, wurden zusätzlich vier Ehrenamtliche in den Grundlagen der Mailarbeit ausgebildet. Die Ausbildung weiterer Ehrenamtlicher ist 2014 ebenfalls vorgesehen.

I. Die häufigsten Gesprächsthemen von Anrufern und Mailenden im Vergleich





Unser Team in Münster



Thomas Kamm, Gaby Schmiegel, Rita Hülskemper, Susanne Freßdorf, Brigitte Mees



Sprecherinnen der Ehrenamtlichen

Personalia

Insgesamt waren 2013 ca. 80 Ehrenamtliche im Alter zwischen 25 und 79 Jahren am Telefon tätig. Weitere Ehrenamtliche waren aufgrund persönlicher Lebensumstände für kürzere oder längere Zeit beurlaubt. Acht Ehrenamtliche verabschiedeten sich 2013 aus ihrem ehrenamtlichen Dienst, vielfach nach langen Jahren der Mitarbeit. 10 neue Ehrenamtliche absolvierten ihre Ausbildung erfolgreich und nahmen ihren Dienst am Telefon auf.

Wechsel in der Geschäftsführung

Die Zusammensetzung der Geschäftsführung der TS Münster änderte sich 2013. Von Synodalassessorin Jutta Neumann übernahm Superintendentin Meike Friedrich das Amt der hauptamtlichen evangelischen Geschäftsführerin. An die Stelle von Heinz Breer trat Pfarrer Uwe Völkel als zweiter evangelischer Geschäftsführer. Auf Seiten des katholischen Stadtdekanats herrschte personelle Kontinuität. Neben Stadtdechant Dr. Ferdinand Schumacher amtierte weiterhin Dr. Markus Klinke als ehrenamtlicher Geschäftsführer der TS Münster.

Abschied von den Geistlichen

Zum Jahresende musste die TS Münster Abschied nehmen von Pfarrerin Dr. Erika Schweizer und Pfarrer Klaus Wirth, die beide neben ihren Beauftragungen als Seelsorgerin in der LWL-Klinik bzw. als Pfarrer in Münster-Angelmodde in den vergangenen Jahren die Ehrenamtlichen der TS Münster seelsorglich begleitet hatten.

Wechsel auf der Stelle der hauptamtlichen Mitarbeiterin

Nach kurzer Tätigkeit verabschiedete sich die Psychologin Katrin Wiedau von ihrer Tätigkeit als hauptamtliche Mitarbeiterin. Zum Jahresende konnte Susanne Freßdorf

(Sozialpädagogin und Supervisorin) für die Übernahme der Stelle gewonnen werden. Mit den Tätigkeitsschwerpunkten Mitarbeit in der Fort- und Weiterbildung der Ehrenamtlichen sowie in der Öffentlichkeitsarbeit wird Susanne Freßdorf ab 2014 das Team der TS Münster verstärken. Allen Ausgeschiedenen gilt der Dank der TS für ihr Engagement für die Belange der TelefonSeelsorge!

Fachliche Qualifizierung der Ehrenamtlichen

Die TS Münster bot für ihre Ehrenamtlichen insgesamt 12 gruppenübergreifende Fortbildungen an. Das Themenspektrum war vielfältig. Fortbildungsabende fanden zu folgenden Themen statt:

- ▶ Sexualität als Thema am Telefon
- ▶ Altersdepressionen
- ▶ Sterben, Tod und Trauer
- ▶ Im Kontakt mit Borderline-Erkrankten

Fünf Einführungsveranstaltungen zur neuen statistischen Erfassung wurden durchgeführt. Die Inselftage auf Wangerooge standen unter einem selbstreflexiven Thema. Darüber hinaus wurden zwei mailspezifische Fachfortbildungen für die Ehrenamtlichen in der Mailberatung durchgeführt.

Veränderte Rahmenbedingungen für Ehrenamtliche

Die TelefonSeelsorge stellt mit ihrem anspruchsvollen Aufgabengebiet eine der ältesten Möglichkeiten für Menschen dar, die sich in einem qualifizierten Ehrenamt engagieren wollen. Die substantielle Ausbildung und qualifizierte Begleitung der Ehrenamtlichen stellte lange Zeit ein Alleinstellungsmerkmal der TelefonSeelsorge dar. Die Möglichkeiten, sich qualifiziert ehrenamtlich zu engagieren, sind insbesondere in Münster vielfältiger geworden. Zugleich unterliegen die Motivationen für die Mit-

arbeit einer kontinuierlichen Veränderung. So erhöhte sich die Anzahl berufstätiger Ehrenamtlicher in den vergangenen Jahren deutlich. Neben der Gruppe der Pensionäre stellen sie inzwischen die größte Gruppe unter den Ehrenamtlichen.

Um diesen Veränderungen Rechnung zu tragen, entschied sich die TS Münster schon 2012, im folgenden Jahr einen *Prozess der Selbstvergewisserung* anzustoßen und durchzuführen. In mehreren ganztägigen Treffen wurden wichtige Fragen rund um die Arbeit am Telefon und die Rahmenbedingungen dafür identifiziert. Diese Themen wurden nach und nach in den Arbeitsgruppen und den Gremien der TS Münster bearbeitet.

Als wichtiges Ergebnis dieses Prozesses kann eine neue Schichtverpflichtung für die Telefondienste angesehen werden. Ehrenamtliche absolvieren nun drei Tagschichten und eine halbe Nachtschicht im Monat. Daneben können sie ihre Telefondienste nun auch über das Internet eintragen. Für alle Mitarbeitenden der TS Münster relevant ist die Revision und Neufassung der Geschäftsordnung, die im Dezember 2013 von der Geschäftsführung in Kraft gesetzt wurde. Dank kompetenter Begleitung durch einen Organisationsentwickler konnte dieser Prozess erfolgreich umgesetzt und zum Jahresende 2013 weitgehend abgeschlossen werden.

Ziel dieser vielfältigen Bemühungen, in die sich Ehrenamtliche und Hauptamtliche mit hohem zeitlichen Einsatz einbrachten, war es, die Rahmenbedingungen der Mitarbeit an die aktuellen Erfordernisse am Telefon sowie die Bedürfnisse und Belange der Ehrenamtlichen anzugleichen. Dabei galt es, den Möglichkeiten und Grenzen in der Bandbreite ehrenamtlicher Interessen möglichst weitgehend gerecht zu werden.



Öffentlichkeitsarbeit 2013

33 Wochen vor Ort

Die Informationsausstellung der TelefonSeelsorge war 2013 gefragt wie nie zuvor. Insgesamt 33 Jahreswochen hat die Ausstellung in Kirchen, Pfarrheimen, Krankenhäusern und öffentlichen Gebäuden gestanden. Die Bevölkerung hatte an den einzelnen Standorten die Gelegenheit, sich detailliert über die Arbeit der TelefonSeelsorge Münster zu informieren. In Münster und Umgebung wurden gezielt auch Informationen über die Ausbildung und ehrenamtliche Mitarbeit in der TS Münster bereitgestellt.

Standorte

- ▶ Ev. Krankenhaus Münster
- ▶ Clemenshospital Münster
- ▶ Gnadenkirche Münster
- ▶ Franziskushospital Münster
- ▶ Ev. Kirchengemeinde Dülmen
- ▶ Katholische Fachhochschule Münster
- ▶ Stadtbücherei Rheine
- ▶ Kreissynode im Kirchenkreis Tecklenburg
- ▶ Ev. Johannes Kirchengemeinde Münster
- ▶ Kath. Kirchengemeinde St. Viktor Dülmen
- ▶ Ev. Gemeinde Steinfurt-Borghorst



Ökumenischer Pfingstmontag



Stadtbücherei Rheine

Bei 4 Veranstaltungen waren wir mit einem Informationsstand vertreten:

- ▶ 10 Jahre Kirchenfoyer Münster feierten wir bei strömenden Regen gemeinsam mit vielen Freiwilligen anderer Organisationen auf dem Lamberti Kirchplatz in der Münsteraner Innenstadt.
- ▶ Eingeladen von Bischof Felix Genn kamen Ehren- und Hauptamtliche mit Gottesdienstbesuchern auf dem Domplatz anlässlich des Ökumenischen Pfingstmontags ins Gespräch.
- ▶ Die evangelischen und katholischen Innenstadtgemeinden in Rheine luden im vergangenen Sommer zu einem großen Markt der Möglichkeiten für ehrenamtliches Engagement ein, an dem sich die TS mit eigenem Stand beteiligen konnte.
- ▶ Den Jahresabschluss bildete der Weihnachtsmarkt im Rathausinnenhof. Die *Stiftung Bürger für Münster* bot der TS Münster einen Stand auf dem Weihnachtsmarkt.

Wer die Info-Ausstellung ausleihen möchte, findet alle relevanten Information auf der Homepage!

Herzlichen 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
Web: www.telefonseelsorge-muenster.de

Spendenkonto Sparkasse MSLO
Kontoinhaber: Kreiskirchenamt Münster
Kontovermerk: HHST: TelefonSeelsorge
BIC: WELADED1MST
IBAN: DE 9840 0501 5000 0004 5922

Notruf-Nummer
0800 - 111 0 111 & 0800 - 111 0 222
Mail & Chat
www.telefonseelsorge.de