

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



TelefonSeelsorge® Münster Jahresbericht 2025

„Seit ich am Telefon Dienst tue, beobachte ich: Anrufe von Menschen in Not mit psychischen Erkrankungen werden immer zahlreicher.“

Julia, 47 Jahre



Vielen Dank unseren Trägern, Förderern und Sponsoren!

Träger /
Förderer



Unterstützer:



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



Liebe Leserinnen und Leser, liebe Unterstützerinnen und Unterstützer der TS-Münster,

vielfältige Veränderungen sind in den vergangenen Jahren in der TelefonSeelsorge schon fast zur Regel geworden. Im Februar ging es nach einer renovierungsbedingten Umzugsphase aus einem Übergangsquartier zurück in unsere alten Räumlichkeiten. Im März hat sich Joachim Fischer als Leitung aus der TS verabschiedet. Seit dem 1. Oktober darf ich als neue Leiterin das Team der TS verstärken und gehöre damit zusammen mit den 15 Ehrenamtlichen, die 2025 ihren Dienst neu angetreten sind, zu den Neuen in der TS Münster.

Unverändert bleibt dagegen der Bedarf nach Beratung am Telefon und per Mail, die Ratsuchende 24/7 bei uns in der TelefonSeelsorge finden. Das zeigen die Anrufrufen in diesem Jahresbericht. Auch in der Mailseelsorge haben die Ehrenamtlichen trotz schwieriger Rahmenbedingungen wie eigenen Erkrankungen und der deutschlandweiten Umstellung der Mail-Plattform verlässlich und flexibel ihren Dienst aufrechterhalten.

Ein besonderer Fokus lag im vergangenen Jahr auf dem Umgang mit Ratsuchenden mit psychischen Erkrankungen und Belastungen. Für unsere Ehrenamtlichen ist der Kontakt mit dieser Ratsuchenden-Gruppe in Telefon und Mail zuweilen eine besondere Herausforderung: Zwischen Alltagsbegleitung und akuter Psychose, zwischen persönlichen Krisen und den vielfältigen Schwierigkeiten Angehöriger begegnet ihnen das Themenfeld in einer riesigen Vielfalt.

Mit großer Flexibilität und viel Engagement wenden sich Ehrenamtliche diesen Ratsuchenden zu und halten aus, dass sie an vielen Situationen nicht praktisch etwas verändern können. Manchmal hilft die akute, kurzfristige Entlastung, zuweilen auch der Verweis an professionelle Hilfesysteme. Wie die Ehrenamtlichen selbst die Situation erleben, lesen Sie in ausgewählten Stimmen in diesem Jahresbericht.

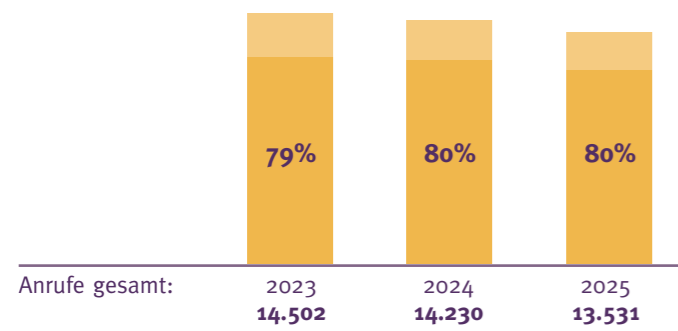
Auch in Fortbildungen haben sich die Ehrenamtlichen im vergangenen Jahr 2025 intensiv mit psychischen Erkrankungen und Hilfesystemen auseinandergesetzt, um die Situation der Ratsuchenden immer besser zu verstehen.

Unser herzlicher Dank gilt allen, die uns im vergangenen Jahr dabei unterstützt haben, Ratsuchende in Krisensituationen kompetent und verlässlich zu begleiten und den ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein förderliches und wertschätzendes Umfeld für ihren unsichtbaren, aber wichtigen Dienst zu bereiten.

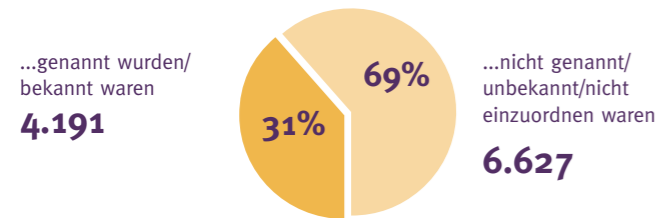
Für das Hauptamtlichen-Team der TelefonSeelsorge Münster

ANRUFERZAHLEN 2025

Anteil Seelsorge-/Beratungsgespräche



Seelsorge-/Beratungsgespräche, bei denen psychische Erkrankungen des Ratsuchenden...



Mailberatung und psychische Belastungen

In der Mail-Beratung fällt auf, dass Ratsuchende oft in Phasen hoher Anspannung den Erstkontakt aufnehmen, bei depressiven Verstimmungen, Ängsten, Erschöpfung und Einsamkeit. Viele befinden sich in vielschichtigen, komplexen und krisenhaften Lebenslagen. Suizidale Gedanken werden hier oft erstmals angesprochen.

Diese Verdichtung an Themen macht deutlich, welche besondere Funktion der schriftliche Austausch erfüllt: Er bietet vielen einen ersten geschützten Raum, in dem Belastungen überhaupt benannt werden können.

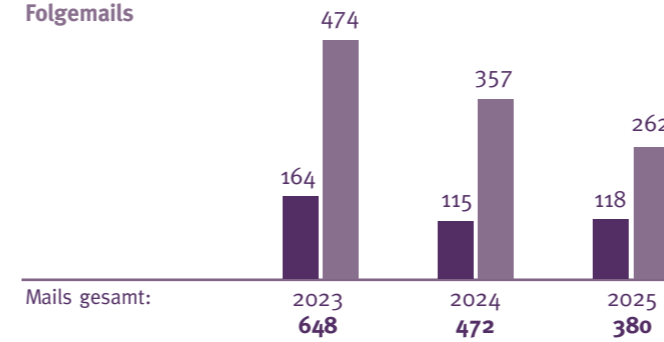
Die Kombination aus Verlässlichkeit, zeitlicher Flexibilität und der strukturellen Distanz des Mediums macht die Mailberatung gerade für stark belastete oder unsichere Ratsuchende besonders wertvoll.

Der jederzeit abrufbare Mailverlauf bietet zudem Orientierung, strukturiert den Prozess und kann so auch langfristig seine Wirkung zeigen.

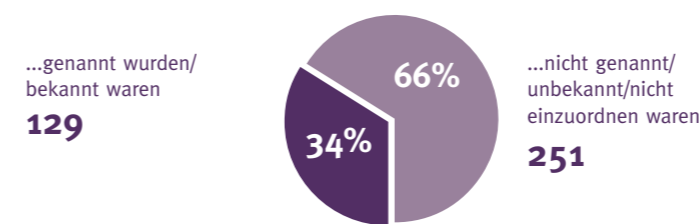
Peter Pattmüller, hauptamtlicher Mitarbeiter

MAILS 2025

Erstmails
Folgemails



Mails, bei denen psychische Erkrankungen des Ratsuchenden...



Ernst nehmen. zuhören. ermutigen.

In vielen der Mailberatungskontakte, die ich im vergangenen Jahr hatte, haben psychische Erkrankungen eine Rolle gespielt. Oft wurden sie schon in der „Betreffzeile“ der Erstmails deutlich; insbesondere Angststörungen und Depressionen wurden da schon genannt. Bei jeder Mail, die ich öffne und in der psychische Erkrankungen thematisiert werden, geht es um die Klärung der eigenen Rolle, der Beraterinnenrolle. Auch wenn ich inzwischen eine ganze Menge weiß über psychische Erkrankungen: Nein, Diagnosen kann, will und darf ich weder stellen, noch bestätigen noch widerlegen noch auch nur als Vermutung äußern... Und eine Mailberatung bei der Telefonseelsorge ist ganz sicher keine Form von Psychotherapie.

Aber ich kann aufmerksam sein:

Wenn sich eine Ratsuchende unsicher ist, ob sie professionelle Hilfe in Anspruch nehmen möchte, kann ich sie dazu ermutigen und ihr Informationen an die Hand geben, die diese Entscheidung vielleicht leichter machen.

Wenn ein Ratsuchender in der „Warteschleife“ des Gesundheitssystems hängt, dann kann ich jemand sein, die ihn ernst nimmt, ihm zuhört, ihn nicht verurteilt, ihn ermutigt, ihm die Gelegenheit gibt, seine Sorgen, aber auch seine Hoffnungen zu teilen. Gerade in der Mailberatung, die ein eher „langsames“, aber auch ein auf Längerfristigkeit angelegtes Beratungsformat ist, erlebe ich die Ratsuchenden sowohl in eher krisenhaften Situationen (oft am Anfang eines Kontaktes), aber auch in „besseren“ Phasen, in denen sie mir über ihre Interessen, Wünsche, Begabungen schreiben – Dann ist es meine Aufgabe, diese Ressourcen wahrzunehmen und zu stärken – das ist vielleicht eine der schönsten Seiten des Mailberaterin-Daseins!

Und wenn – wie das leider oft der Fall ist – ein Beratungskontakt gar nicht wirklich zustande kommt – wenn meine Antwort auf die Erstmail nicht mehr beantwortet oder vielleicht auch gar nicht mal gelesen wird – so bleibt doch der Wunsch und die Hoffnung, dass das Formulieren des Anliegen in der Erstmail ein „Starter“ gewesen sein könnte für einen Weg, auf dem Menschen sich Unterstützung suchen und diese auch bekommen.

Hiltrud, 62 Jahre

Psychische Erkrankungen nehmen zu

Meine Erfahrung ist: Psychische Erkrankungen nehmen zu, die Hilfen, auf die wir am Telefon verweisen können, nehmen ab. Oft können wir nur mit dem Anrufenden die Hilflosigkeit teilen. Wir sind häufig die einzigen Ansprechpersonen für Anrufende mit krisenhaftem Erleben, um kurzfristige Hilfe und Entlastung zu bekommen. Wir halten mit den Anrufenden die Wartezeiten auf Therapie oder Klinikaufenthalte aus, helfen über große Ängste hinweg oder machen Mut, den Tag oder die Nacht zu überstehen.

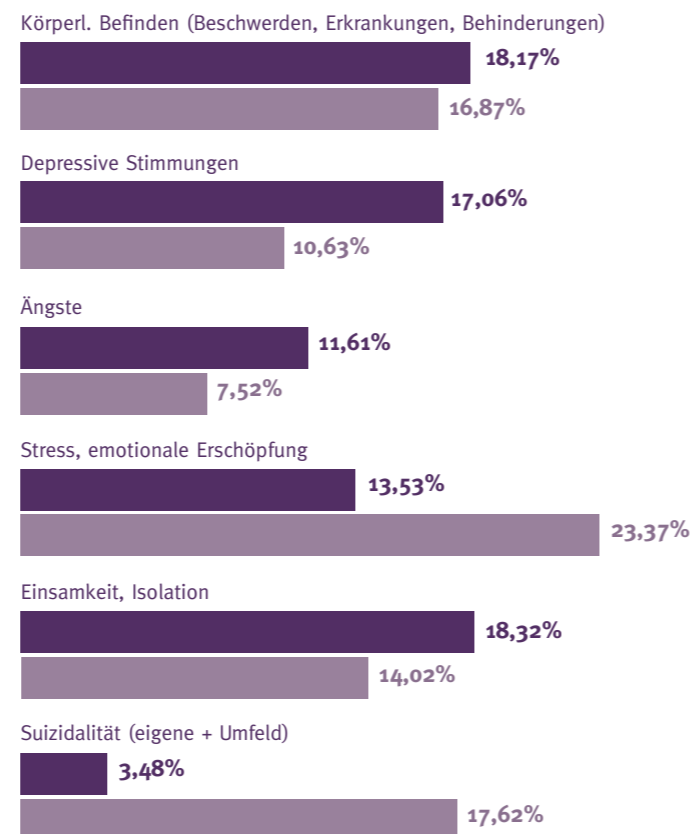
Fortbildungen bei der TS zum Thema „psychische Erkrankungen“ sind immer sehr gut besucht und zeigen den Bedarf und das hohe Interesse von uns Ehrenamtlichen, unsere Kompetenzen zu erweitern.

Ein Lichtblick für Betroffene ist die offene Sprechstunde des Bündnis gegen Depression, die einmal im Monat stattfindet. Sie gewährleistet ein niedrigschwelliges Herangehen an das Thema und Anonymität für die Hilfesuchenden. Auch hier weisen die steigenden Besucherzahlen auf den hohen Bedarf hin. Die meisten Besucher sind Angehörige, die mit dem Alltag mit einem psychisch Erkrankten überfordert sind oder die bei deren Begleitung am Gesundheitssystem verzweifeln.

Als TS Münster unterstützen wir das Bündnis und ich habe als Ehrenamtliche hier einige Male die Sprechstunde besetzt. Es wäre wirklich gut, dieses Angebot zu erweitern. *Marita, 72 Jahre*

HÄUFIGE THEMEN

Telefon
Mails

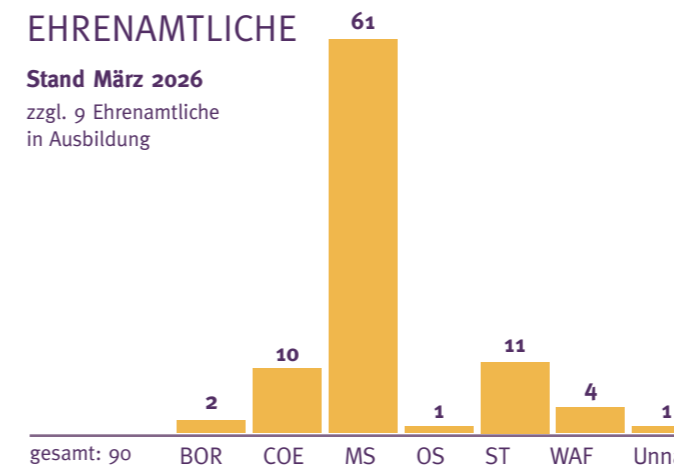


„Die TelefonSeelsorge füllt aus meiner Sicht in vielen Fällen vorhandene Lücken im Gesundheitssystem und unterstützt und begleitet damit Menschen, die eine persönliche Notsituation erleben. Damit hat die TelefonSeelsorge auch eine gesamtgesellschaftliche Relevanz.“

Frank, 64 Jahre

EHRENAMTLICHE

Stand März 2026
zzgl. 9 Ehrenamtliche in Ausbildung



FORTBILDUNGS-HIGHLIGHTS 2025

Regelmäßig bilden sich Ehrenamtliche in Abendveranstaltungen fort.

Thematische Schwerpunkte waren 2025 u.a.:

- › Leben im ambulant betreuten Wohnen
- › Einblicke in die moderne Psychiatrie
- › Suizidprävention
- › Listening Skills: Merkmale für gutes Zuhören