



# TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

TelefonSeelsorge Erlangen

**Protokoll  
Zukunftswerkstatt Teil 2  
am 18.1.2018 von 18.30 bis 21 Uhr  
mit Herta Singer, Viola Gellings, Günther Leyh  
und 18 ehrenamtlichen TS-MitarbeiterInnen**

## **Begrüßung und Überblick**

durch Günther Leyh (GL), Viola Gellings (VG) und Herta Singer (HS)  
HS gibt Überblick des bisherigen Prozesses und des Ablauf des Abends  
(s. Anhang 1-3)

## **A) Aufgabenverteilung von VG und GL in der TS Erlangen** (s. Anhang 4)

### **Erreichbarkeit**

Günther Leyh 0175/2738284, direkt in OTE, per Mail, SMS oder übers Büro  
Viola Gellings 0152/32181419, direkt in OTE zwischen 11.30 – 13 Uhr wochentags, ansonsten  
per Mail, WhatsApp, SMS oder übers Büro  
Andrea Himmler 09131/979830, direkt in OTE Mo, Di, Do, Fr von 9.30-14 Uhr oder per Mail

### **Hintergrunddienst (Krisentelefon)**

wechseln sich GL und VG monatlich ab: Januar-GL, Februar-VG, März-GL, April-VG ...  
Nummern sind im zweiten Apparat (Krisentelefon) eingespeichert  
gegenseitige Urlaubsvertretung, ansonsten Michael Dörfler vom OB (wird immer über TS-Plan  
und der zukünftigen Pinnwand im Dienstzimmer bekanntgegeben)  
Betrifft hauptsächlich die Abend-, Nacht- und Wochenenddienste  
Zu Bürozeiten sind VG und GL gemeinsam Ansprechpartner

## **B) Zukunftssicherung (Maßnahmen)**

Übergang seit August letzten Jahres - erste Veränderung nach 30 Jahren in der TS hat alle und  
ganz besonders TS-MitarbeiterInnen berührt! Der Abschied fällt manchem leichter, manchem  
schwerer, ist aber wohl bei nahezu jedem etwas, was berührt und Gefühle nach oben bringt.  
Diesem sind sich GL und VG bewußt und immer daran interessiert.

### **Wie ist der Status Quo? Realistischer Stand der TS:**

Aktuell Januar 2018 sind 51 der 71 ehrenamtlichen MitarbeiterInnen aktiv im Dienst,  
7 Beurlaubungen; Im Vergleich zu Oktober 2017 mit 74 Ehrenamtlichen sind 5 MitarbeiterInnen  
ausgeschieden und 2 Mitarbeiterinnen dazugekommen. 2 weitere werden zum April 2018  
aufhören.

Voraussichtlich weitere Reduzierung der Mitarbeiterzahl, da Brücke-MitarbeiterInnen sich bis  
April entscheiden sollen, für welchen Bereich (Trauma oder TS) sie arbeiten wollen. Dies  
bedauern GL und VG sehr, seitens der TS stehen allen MitarbeiterInnen die Türen weiterhin auch  
für beides offen!

## **Ausbildungskurs TS24**

seit 2014 kein Ausbildungskurs mehr, daher in der Zukunft Fokussierung auf Ausbildung neuer MitarbeiterInnen. Schon im Frühjahr 2017 wurde für TS24 geplant, damit ein „großer Kurs“ beginnen kann.

Insgesamt 25 BewerberInnen, 16 haben gestartet, 3 am Anfang aufgehört, jetzt stabile Gruppe von 13 Leuten. Wöchentliche Kursabende am Montag von 18 bis 20 Uhr von November 2017 bis Dezember 2018. Angedachter Diensteintritt Januar 2019.

Ausbildung inhaltlich aufgeteilt in zwei Schwerpunktsbereiche:

1.Phase Fokus „Selbsterfahrung“, „Achtsamkeit“ und „Selbstfürsorge“

2.Phase Fokus „Gesprächsführung“ u.A. „Zuhörfähigkeit“ - „listening skills“

### **Ausbildungskurs TS25**

Folgekurs in Planung für Frühjahr 2019; aktuell 3 Personen auf Warteliste und 3 weitere InteressentInnen. Voraussichtlich ab Juni in die Werbungsphase für neuen Ausbildungskurs

### **Organisationseinheit (OE4)**

Organisationseinheit ist der Zusammenschluss mehrere TS-Stellen, die sich gegenseitig unterstützen.

Im Jahr 2015 hat Erlangen die damalige OE mit Nürnberg, Würzburg und Aschaffenburg verlassen. Das Ziel war als eigene Stelle den Dienst zu schaffen. Das ist nicht gelungen. Um die 24stündige Erreichbarkeit zu sichern, wurde 2016 eine vorübergehende Partnerschaft mit Augsburg vereinbart.

Seit 18.1.2018 ist die TS Erlangen wieder in alter OE4 zusammen mit Nürnberg, Würzburg, Aschaffenburg. Diese drei Stellen haben Erlangen ihre solidarische Unterstützung über die nächsten Jahre zugesichert, bis in Erlangen der Mitarbeiterstamm wieder bei mindestens 70 aktiven MA angewachsen ist

### **Technik**

Mit der Umstellung im August 2017 auf neue Telefonanlage mit „Voice over IP“ (VOIP) Kompatibilität technische Zukunftssicherung umgesetzt. Momentan läuft die Technik fast reibungslos.

Umstellung seitens der Telekom auf VOIP am 30.1.2018: An dem Tag bleibt das TS-Telefon unbesetzt, da nicht absehbar ist, wie lange und wie reibungslos die Umstellung dauert

### **Thema Dienst von Zuhause**

GL berichtet von Arbeitsgruppe „Dienst von Zuhause“.

Fazit: Antrag wurde abgelehnt, da 24-Stundendienst durch Organisationseinheit gewährleistet ist. Aktuell ist auf dieser Grundlage kein Dienst von Zuhause möglich – TS Deutschland ist bisher noch nicht so weit, wird noch Zeit dauern. GL und VG bringen das Thema immer wieder in Gremien mit ein, nach dem Motto: steter Tropfen höhlt den Stein!

VG möchte aktuell keinen weiteren Alleingang der TS-Erlangen wagen, um am Ende evtl. wieder isoliert dazustehen.

### **C) Dienstplankonzept** (s. Anhang 5)

#### **Entlastung der Mitarbeiter/innen**

Ziel ist es den Dienstplan auf Basis der Mitarbeiterkapazitäten wieder komplett zu besetzen. Auf Basis der Dienstplanbelegung der letzten Monate wird von 50 aktive MA ausgegangen – jeweils ausgehend von 2 Diensten /Monat kann die TS Erlangen 100 Dienste (von insgesamt 150) im

Monat besetzen. Es werden 1/3 der Dienste gezielt gestrichen, um eine Entlastung der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen zu erlangen mit einem „gefüllten“ Dienstplan. Mit Eintritt des neuen Ausbildungskurses in den aktiven Dienst können weitere Dienste besetzt werden. Eine bedarfsgerechte Analyse innerhalb der Organisationseinheit hat Dienstplankürzungen nach folgendem Schema ergeben:

Schicht 3 (17-22 Uhr) mit den meisten Anruferversuchen wird täglich besetzt;

Ansonsten im Dreierhythmus: 1. Tag durchgängige Dienstbesetzung, 2. Tag Schicht 1-4 besetzt, jeder 3. Tag - abgesehen von Schicht 3 – unbesetzt.

Ab März 2018 wird der Dienstplan so angepasst und so belegbar. Leider werden dabei der ein oder andere schon besetzte Dienst herausgenommen werden. Sofern keine Lücken mehr im Dienstplan vorhanden sind, sind Doppelbesetzungen jederzeit möglich. Sollte sich herausstellen, dass deutlich mehr Dienstkapazitäten vorhanden sind, wird der Dienstplan entsprechend angepasst werden.

#### **D) Supervision und Da-sein für die Mitarbeiter**

##### **Persönlicher Kontakt, offenes Ohr für die MitarbeiterInnen:**

- Einzelkontakte immer möglich
- VG Montag bis Freitag im Zeitraum von 11.30-13 Uhr beim Schichtwechsel jederzeit auch ohne Termin persönlich ansprechbar
- ansonsten auch immer gerne per Mail oder Anruf in der OTE oder am Diensthandy
- Kennenlerngespräche innerhalb der nächsten 3 Monate weiter im Fokus der Arbeit von VG ; bisher 20 offene und gute Gespräche
- GL nach Absprache gerne!

##### **Supervisionen**

In den letzten Jahren waren die TS-Leitungen auch gleichzeitig die Supervisoren für alle Gruppen, persönliche Ansprechpartner bei Erfahrungen am Telefon und auch bei persönlichen Problemen. Dazu gehört ein gutes Vertrauensverhältnis und persönliche Nähe. Das ist ein hoher Wert!

GL hat von Oktober – Januar alle Gruppen übernommen und weitergeführt:  
insgesamt gutes Gruppenklima, lebendige Gruppen

Mit der Gruppenneubildung Ende Februar werden 4 Supervisionsgruppen zur Auswahl stehen. Auf der Suche nach geeigneten Supervisoren wurde darauf geachtet, dass entweder ein Bezug zur OTE und/oder schon Erfahrungen im Bereich TS besteht.

Supervision ab März 2018:

4 Gruppen a 15 MA, da noch Bewegung in Mitarbeiterschaft

Termin Ende Februar zur Gruppeneinteilung (wird in den nächsten Tagen bekannt gegeben)  
möglichst mit den verschiedenen Supervisoren:

- Günther Leyh
- Monica Bihler (Beraterin in OTE)
- Dorothea Böhle (Erlangen, TS-Supervisorin Nbg.)
- Hans Zenk (aus Bamberger, TS-Supervisor Ba.)

Vorteile von zusätzlichen Mitarbeitern in der SV:

- kein Rollenkonflikt
- neue Inputs bzw. Ansichten und Arbeitsweisen

- Wertschätzung durch professionelle Supervisoren

## **E) weitere Themen**

### **Fragen und Wünsche zu Fortbildungen**

Für 2018 sind bisher 3 Fortbildungstermine geplant:

Zwei Wochenenden zum Thema „**Idiolektik**“:

08.-10.6.2018 mit Tilman Rentel in Stein – Tagungs- und Gästehaus

05.-07.10.2018 mit Frau Speth und Kollegin in Obertrubach – Arbeitnehmerbildungs- und Begegnungsstätte

Anmeldung wie gewohnt bitte bei Andrea Himmler.

08.05.2018 18 Uhr: Vortrag von Günther Leyh

„In Turbulenzen Ruhe und Übersicht gewinnen...“

Achtsamkeit – Empathie – Entschlossenheit

Weitere Fortbildungen werden auf jeden Fall in Zukunft angeboten, wie z.B.

Krisenhelferschulung von Ralf Bohnert (Krisendienst Mittelfranken)

(Herbst 2018/Frühjahr2019) oder

Umgang mit dem Thema Suizid

Fortbildungswünsche bzw. Fortbildungsanregungen sind immer willkommen und VG schaut, ob und wie eine Fortbildung zu dem entsprechenden Thema realisiert werden kann.

Das Jahr 2018 ist „Termin-planerisch“ ein Übergangsjahr, ab 2019 werden Termine von VG wieder längerfristig geplant und entsprechend kommuniziert.

### **Dienstübergabe**

Der Wunsch nach geregelter Dienstübergabe wurde diskutiert. Einigkeit bestand darüber, dass die Dienstzeiten eingehalten werden sollen, um eine Dienstübergabe zu ermöglichen. Da Menschen alle unterschiedlich sind und damit auch nach oder vor dem Dienst unterschiedliche Bedürfnisse haben, ist eine vorgeschriebene Dienstübergabe nicht sinnvoll. Die Überlegung die Reinigungspause von 12 Uhr auf 7 Uhr vorzuverlegen, um den Nachtdienst zu verkürzen, lässt sich leider aufgrund Fr. Kampas Arbeitszeiten – sie beginnt in der Regel um 7.30 Uhr - nicht umsetzen.

### **Dienstordnung**

Durchgängig war der Wunsch nach Erinnerung an die Dienstordnung von 2011. VG nimmt den Wunsch ernst und wird sich mit der EAV zusammensetzen, die Dienstordnung gemeinsam auf Aktualität prüfen (evtl. anpassen) und entsprechend kommunizieren.

Wichtig dabei ist, dass die Dienstordnung eine allgemeine Richtlinie darstellt und natürlich die jeweilige persönliche Situation der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen ausschlaggebend ist.

### **Bewertung und Verabschiedung**

HS ließ von den ehrenamtlichen MitarbeiterInnen und den beiden Leitungen die Inhalte und die Zufriedenheit mit dem Abend beurteilen.

Insgesamt kam ein sehr positives Stimmungsbild zu Tage.