



Kommunikation umkehren

Leitfaden für betroffenensensible Kommunikation





Quelle

Die Inhalte dieser Broschüre beziehen sich auf die Leitplanken des Bistums Limburg zur Kommunikation mit und hin zu Betroffenen von (sexualisierter) Gewalt. Sie finden die Leitplanken im Internet unter

<https://sichersein.bistumlimburg.de/kommunikationsleitplanken>



Inhalt

Einleitung	4
Tücken der Sprache – Die Wortwahl spielt eine wichtige Rolle	4
Opfer, Betroffene, Überlebende	4
Missbrauch, sexuelle Gewalt, sexualisierte Gewalt	5
Täter, Beschuldigte	5
Grundhaltung im Umgang mit Betroffenen	5
Solidarität und Offenheit	6
Empathie und Wertschätzung	6
Achtsamkeit und Geduld	6
Vertraulichkeit	6
Informiertheit und Professionalität	6
Umgang mit betroffenen Personen	7
Freundlich und kompetent – Was heißt das?	7
Betroffenensensible Kommunikation – Was heißt das?	7
Zugewandt, verbindlich und verlässlich – Was heißt das?	8
Ansprechpersonen bei Meldungen und Verdacht von sexualisierter Gewalt	9
Fachstelle gegen Gewalt	9
Außerkirchliche Anlaufstellen für Betroffene von (sexualisierter) Gewalt	10
Ablauf einer Meldung entsprechend der Interventionsordnung	11
Kommunikationsgrenzen in konkreten Missbrauchsfällen	12
Gesprächsformate für irritierte Systeme	12
Unterstützung betroffener Einrichtungen in der Kommunikation mit Medienvertretern	13
Unterstützung in der Kommunikation mit Betroffenen	13
Leitfäden	14
Downloadlink	14

Einleitung

Von sexuellem Missbrauch und anderer Gewalt betroffene Personen (im weiteren Text: Betroffene oder betroffene Personen) im Zuständigkeitsbereich des Bistums Limburg sollen, wenn sie sich an das Bistum Limburg wenden, keine erneute Verletzung erleiden. Dies kann nur dadurch geschehen, dass die Diözese bei jeder Form von Kommunikation die Bedürfnisse der Betroffenen berücksichtigt. Der Blick muss von der Institution weg und hin auf die Betroffenen gerichtet sein.

In der Vergangenheit haben Mitarbeitende der Kirche das Vertrauen betroffener Personen in die Institution Kirche stark beschädigt, wenn nicht gar zerstört. Daher kann das Vertrauen der Betroffenen nicht vorausgesetzt oder eingefordert werden – weder zu kirchlichen Mitarbeitenden noch in die Abläufe des Bistums. Das Vertrauen kann nur durch die Institution und seine Mitarbeitenden wieder wachsen.

Die Kommunikation muss daher behutsam, sensibel, klar und verständlich sein. Die Handlungsweise muss ebenso verlässlich, nachvollziehbar, verständlich wie transparent sein. Hier soll dieser Leitfaden unterstützen.

Tücken der Sprache – Die Wortwahl spielt eine wichtige Rolle

Opfer, Betroffene, Überlebende

Bereits die richtige Wortwahl für einzelne Begrifflichkeiten kann verunsichern. So möchten beispielsweise viele Betroffene von sexualisierter Gewalt nicht als „Opfer“ bezeichnet werden. Manche ziehen den Begriff „Überlebende“ oder „Betroffene“ vor.

Nachvollziehbar wird dies, wenn wir uns die Bedeutung des Begriffs Opfer anschauen.

Opfer (lat., Victima) bedeutet in der Kriminologie, durch eine Straftat oder ein Ereignis unmittelbar oder mittelbar physisch, psychisch und/oder materiell in seinen Rechten geschädigt zu werden. Dies kann auf vielfältige Art geschehen: im Straßenverkehr, in der Ausübung des Berufes, sowie bei anderen schädigenden Ereignissen wie z. B. sexuellem Missbrauch.

Mit der Bezeichnung „Opfer“ wird das „Opfer-Sein“ in den Vordergrund gerückt, der Mensch wird zum Objekt. Er lebt und handelt nicht mehr als eigenständiges und selbstbestimmtes Subjekt. Dagegen wird das „Opfer-Sein“ mit Passivität, Fremdbestimmung, Abhängigkeit, Ohnmacht und Hilflosigkeit assoziiert.

Menschen, die einen sexuellen Missbrauch erlebt haben, sehen sich jedoch nicht unbedingt in der Rolle des Opfers. Durch ihr Handeln setzen sie sich aktiv und bewusst mit dem Geschehen auseinander und übernehmen für sich und ihren weiteren Lebensweg Verantwortung.

Besonders Betroffene von ritueller Gewalt wählen bewusst den Begriff der „Überlebenden“. Damit möchten sie ein klares Statement abgeben, dass sie die erfahrene Gewalt, die Erniedrigung, die Ohnmacht real überlebt haben. Darin werden die persönliche Kraft und Stärke deutlich, die sie benötigten, um das oftmals jahrelange und unmenschliche Szenario zu überleben. Unabhängig der physischen und psychischen Folgen – sie haben überlebt.

Missbrauch, sexuelle Gewalt, sexualisierte Gewalt

Der Begriff „Sexualisierte Gewalt“ setzt sich als wissenschaftlich richtige Bezeichnung zunehmend durch. Sexuelle Handlungen werden instrumentalisiert, um Gewalt und Macht auszuüben. Die sexuellen Handlungen werden als „Mittel zum Zweck“, also zur Ausübung von Macht und Gewalt, oftmals in Abhängigkeitsverhältnissen ausgeübt.

Umgangssprachlich wird auch von sexueller Gewalt gesprochen. Gemeint ist hierbei wie bei dem Begriff der sexualisierten Gewalt jede Form von grenzverletzendem Verhalten, die Sexualität betreffend.

In der breiten Öffentlichkeit, in den Medien, in der Politik und im Strafgesetzbuch wird häufig der Begriff des sexuellen Missbrauchs verwendet. Er verdeutlicht, dass die Verantwortung für die Tat eindeutig beim Erwachsenen liegt.

Leider suggeriert dieser Begriff jedoch, dass es auch einen erlaubten „Gebrauch“ von Kindern und Jugendlichen für sexuelle Handlungen geben kann - dies ist rechtlich und moralisch definitiv untragbar.

Sexueller Missbrauch ist immer ein Machtmissbrauch. Niemand missbraucht ein Kind aus Versehen!

Täter:innen, Beschuldigte

Diese beiden Begriffe werden unterschiedlich verwendet. Solange man einer Tat beschuldigt wird, gilt man als Beschuldigte:r. Erst nach einer Verurteilung gilt man als Täter:in.

Kinder und Jugendliche dagegen werden als übergreifige Kinder/Jugendliche bezeichnet.

Das Strafgesetzbuch definiert als Täter:in die Person, der eine Straftat selbst begeht.

Neben der unmittelbaren Täterschaft gibt es noch weitere Formen der Täterschaft, darunter die mittelbare Täterschaft oder die Mittäterschaft. Dies ist deshalb auch für den Bereich des sexuellen Missbrauchs relevant, da hier oftmals Mittäterschaften bestehen.

→ Grundhaltung im Umgang mit Betroffenen

Die wichtigste Grundhaltung ist, von den Betroffenen her zu denken. Die betroffenen Personen wenden sich an das Bistum, weil sie durch Mitarbeitende des Bistums zum Teil schwer verletzt und missbraucht wurden. Sie sind nicht die Ursache für einen internen Aufwand, der auf die Mitarbeitenden im Bistum zukommt, sondern Leidtragende von Fehlverhalten und Systemversagen innerhalb der Kirche.

Deshalb sollte sich die Haltung aller Mitarbeitenden des Bistums gegenüber Betroffenen auszeichnen durch:



→ Solidarität und Offenheit

Für die betroffenen Personen ist es ausgesprochen wichtig, dass ihre Schilderungen nicht in Frage gestellt werden. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um ein Kind, eine jugendliche oder erwachsene Person handelt. Wenn jemand von selbst erlittenem sexuellem Missbrauch spricht, ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass der Vorwurf zutrifft. Deshalb gilt: Gehen Sie zunächst davon aus, dass das Ihnen Zugetragene der Wahrheit entspricht. Zweifeln Sie die Aussagen und auch die betroffene Person nicht an. Zeigen Sie sich bereit, den Betroffenen zuzuhören und nehmen Sie sich die dafür nötige Zeit.

→ Empathie und Wertschätzung

Nehmen Sie die Menschen so an, wie sie sind. Begegnen Sie ihnen mit Akzeptanz und Respekt. Das heißt, dass Sie nicht versuchen ihr Gegenüber zu verändern und sich bemühen, sie nicht zu bewerten. Durch die großen Verletzungen, fehlende Unterstützung bis hin zu Verleumdungen durch die Kirche können bei Betroffenen Wut und Verzweiflung entstanden sein, die sich in Gesprächen entladen. Begegnen Sie dem mit Empathie und Verständnis. Drücken Sie Wertschätzung für den Mut der betroffenen Person aus, vom erlittenen Leid zu sprechen.

→ Achtsamkeit und Geduld

Verletzung und Traumatisierung wirken sich sehr unterschiedlich aus. Daher kann es keine generellen Wege und Lösungen geben. „Gut“ ist etwas erst, wenn es für die Betroffenen gut ist. Die betroffene Person entscheidet selbst, wie sie mit dem Erlebten umgeht. Setzen Sie weder sich noch die betroffene Person unter Handlungsdruck. Legen Sie ihren Fokus geduldig auf die Bedürfnisse der Betroffenen.

→ **Vertraulichkeit**

Mitarbeitende der Kirche haben eine Mitteilungspflicht. Wenn Sie von sexuellem Missbrauch durch kirchliche Mitarbeitende erfahren, müssen Sie unverzüglich die zuständige Person der Leitungsebene der Institution, bei der sie beschäftigt sind, oder die beauftragten Ansprechpersonen über einen Verdacht, der ihnen im dienstlichen Kontext zur Kenntnis gelangt ist, informieren. Dies muss zu Beginn eines Gespräches deutlich benannt werden, da in diesem Punkt die Vertraulichkeit nicht gewahrt werden kann. Darüber hinaus behandeln Sie alle Informationen aus dem Gespräch bzw. den Gesprächen mit betroffenen Personen vertraulich und geben sie nur dann und in dem Umfang an Dritte weiter, wie dies unter Berücksichtigung der rechtlichen Bedingungen mit der betroffenen Person vereinbart wurde.

→ **Informiertheit und Professionalität**

Für betroffene Personen ist es wichtig, dass ihnen schnell geholfen wird bzw., dass sie so direkt wie möglich mit der Person sprechen, die ihr Anliegen bearbeitet. Um dies zu gewährleisten, werden die wichtigsten Grundlagen (siehe folgender Abschnitt) breit in das Bistum hinein und wiederholt kommuniziert und geschult.

Eignen Sie sich diese Informationen an, besonders wenn Sie aufgrund ihrer Funktion bzw. Aufgabenstellung direkten Kontakt zu Betroffenen haben. Die eigene Rollenklarheit im Kontakt zu Betroffenen und regelmäßige Reflexionen sind ebenfalls wichtige Bausteine, um kompetente Gesprächspartner für betroffene Personen sein zu können.

Umgang mit betroffenen Personen

„Die Mitarbeitenden sind im Kontakt mit Betroffenen stets

- freundlich
- kompetent (entsprechend der o.g. Grundlagen)
- betreffenensensibel
- zugewandt
- verbindlich und verlässlich“

(Leitplanken zur Kommunikation mit und hin zu Betroffenen sexualisierter Gewalt)

Freundlich und kompetent – Was heißt das?

- Ich bin höflich und höre aufmerksam zu.
- Ich nehme mir Zeit für das Anliegen der betroffenen Person.
- Ich leite das Gespräch ggf. an die Stelle weiter, die das Anliegen bearbeiten kann.
- Meldungen von Missbrauch leite ich an die beauftragten Ansprechpersonen weiter.
- Falls ich das Gespräch weiter vermittele, informiere ich
 - über den Grund der Weiterleitung
 - über den Namen der Person, an die ich das Gespräch weitergebe
 - und beschreibe deren Aufgabengebiet (nicht nur Titel oder Position nennen)

damit die betroffene Person, die die Bistumsstrukturen nicht kennt, sich orientieren kann.

*Ursula Rieke
0175/4891039*

*Hans-Georg Dahl
0172/3005578*

Weitere Informationen zu Ansprechpersonen auf Seite 9.

Betroffenensensible Kommunikation – Was heißt das?

- Ich lasse mich auf die betroffenen Personen in ihrer speziellen Situation ein, lenke nicht ab und weiche nicht aus.
- Ich nehme die Betroffenen und ihre Anliegen ernst.
- Ich spiele das Erlebte nicht herunter und relativiere es nicht.
- Ich dramatisiere nicht zusätzlich.
- Ich trete den betroffenen Personen wertungsfrei gegenüber.
- Ich sehe sie nicht als Störenfriede, nicht als Feinde und auch nicht als „Fall“ an.
- Ich höre mit einer offenen Haltung zu und ziehe das Gesagte nicht in Zweifel.
- Ich verteidige weder die beschuldigte Person noch die Institution, noch mich selbst.
- Ich orientiere mich an dem Tempo der Betroffenen.
- Ich bitte um Erlaubnis, bevor ich Fragen stelle.
- Betroffene haben das Recht, Fragen nicht zu beantworten, auch ohne Begründung.
- Ich fordere keinesfalls ein Verzeihen ein.

Zugewandt, verbindlich und verlässlich – Was heißt das?

- Für persönliche Gespräche
 - Ich verabrede einen klaren Zeitrahmen.
 - Ich setze bei der Ortswahl möglichst die Wünsche der betroffenen Person um.
 - Ich schaffe eine ruhige, vertrauliche und störungsfreie Umgebung.
 - Ich Sorge für eine angenehme Atmosphäre (Getränke, Blumen).
- Absprachen treffen und einhalten
 - Ich benenne deutlich, was ich bis wann tue.
 - Bei komplexen Abläufen kommuniziere ich Zwischenstände.
 - Das Intervall der Rückmeldungen überlege und vereinbare ich mit der betroffenen Person.
 - Rückmeldungen gebe ich auch bei gleichem Sachstand im vereinbarten Zeitintervall.
 - Bei Verzögerungen oder Problemen informiere ich umgehend die betroffene Person.
- Keine leeren Versprechungen
 - Ich zeige meinen Handlungsrahmen auf.
 - Ich benenne die Grenzen meiner Möglichkeiten.
 - Ich verspreche nichts, das womöglich nicht einzuhalten ist.
- Transparente Dokumentation von Gesprächen
 - Ich erstelle eine Aktennotiz → siehe Vorlage Gesprächsprotokoll
 - Ich stimme den Inhalt des Gesprächsprotokolls mit der betroffenen Person ab.
 - Ich informiere, wo die Aktennotiz aufbewahrt wird und wer Zugang dazu hat.
 - Ich sende Absprachen und Vereinbarungen schriftlich an betroffene Personen und kläre im Gespräch, ob diese Information per E-Mail oder postalisch erfolgen soll.

Ansprechpersonen bei Meldungen und Verdacht von sexualisierter Gewalt

Damit sich jeder Mensch innerhalb der Kirche sicher fühlen kann, ist es wichtig, dass es unabhängige Ansprechpersonen für Fälle von sexualisierter Gewalt innerhalb der Kirche gibt.

Im Bistum Limburg



Dr. Ursula Rieke
*Ärztin, Sexualmedizin, Sexualtherapie,
Lehrstuhl Sozialmedizin für soziale
Arbeit an der KH Mainz*

0175/4891039
ursula.rieke@bistumlimburg.de



Hans-Georg Dahl
*Rechtsanwalt,
Personal- und Businesscoach (IHK)*

0172/3005578
hans-georg.dahl@bistumlimburg.de

Die beiden Ansprechpersonen begleiten die betroffenen Personen ab der Erstmeldung, informieren sie über die unterschiedlichen Verfahrensschritte, die die unterschiedlichen Ordnungen des Bistums vorsehen, vermitteln Hilfs- und Unterstützungsleistungen und sind vertrauensvolle Ansprech- und Gesprächspartner.

Alle Mitarbeitende des Bistums sind verpflichtet, Informationen bei Verdacht oder Kenntnis von sexualisierter Gewalt an Kindern oder Schutzbefohlenen an diese beauftragten Ansprechpersonen weiterzuleiten oder eine Meldung über die Institutionsleitung an den Generalvikar zu machen.

Fachstelle gegen Gewalt

Die Fachstelle gegen Gewalt ist Anlaufpunkt bei Fragen zur Prävention und Intervention im Bistum Limburg.



06431/295 - 315
fachstelle@bistumlimburg.de

Außerkirchliche Anlaufstellen für Betroffene von (sexualisierter) Gewalt

GEGEN UNSEREN WILLEN E. V.

Beratungs- und Präventionsstelle zu sexueller Gewalt im Landkreis Limburg-Weilburg

Diezer Straße 10, 65549 Limburg

Telefon: **06431/92343**

www.gegen-unseren-willen.de/

OPFERHILFE LIMBURG-WEILBURG E. V.

Postfach 1503, 65535 Limburg

Telefon: **06431/45045**

Fax: **03222/4049419**

kontakt@opferhilfe-limburg-weilburg.de

www.opferhilfe-limburg-weilburg.de

GIESSENER HILFE E. V.

Beratungsstelle für Opfer von Straftaten und für Zeugen

Ostanlage 21, 35390 Gießen

Telefon: **0641/972250**

www.giessener-hilfe.de

WIESBADENER HILFE – OPFER- UND ZEUGENHILFE WIESBADEN E. V.

Marktstraße 32, 65183 Wiesbaden

Telefon: **0611/3082624**

www.wiesbadener-hilfe.de

TRAUMA- UND OPFERZENTRUM FRANKFURT AM MAIN E. V.

Betreuung für Opfer und Zeugen

Zeil 81, 60313 Frankfurt am Main

www.trauma-undopferzentrum.de

BUNDESWEITES HILFETELEFON BEI SEXUELLEM MISSBRAUCH

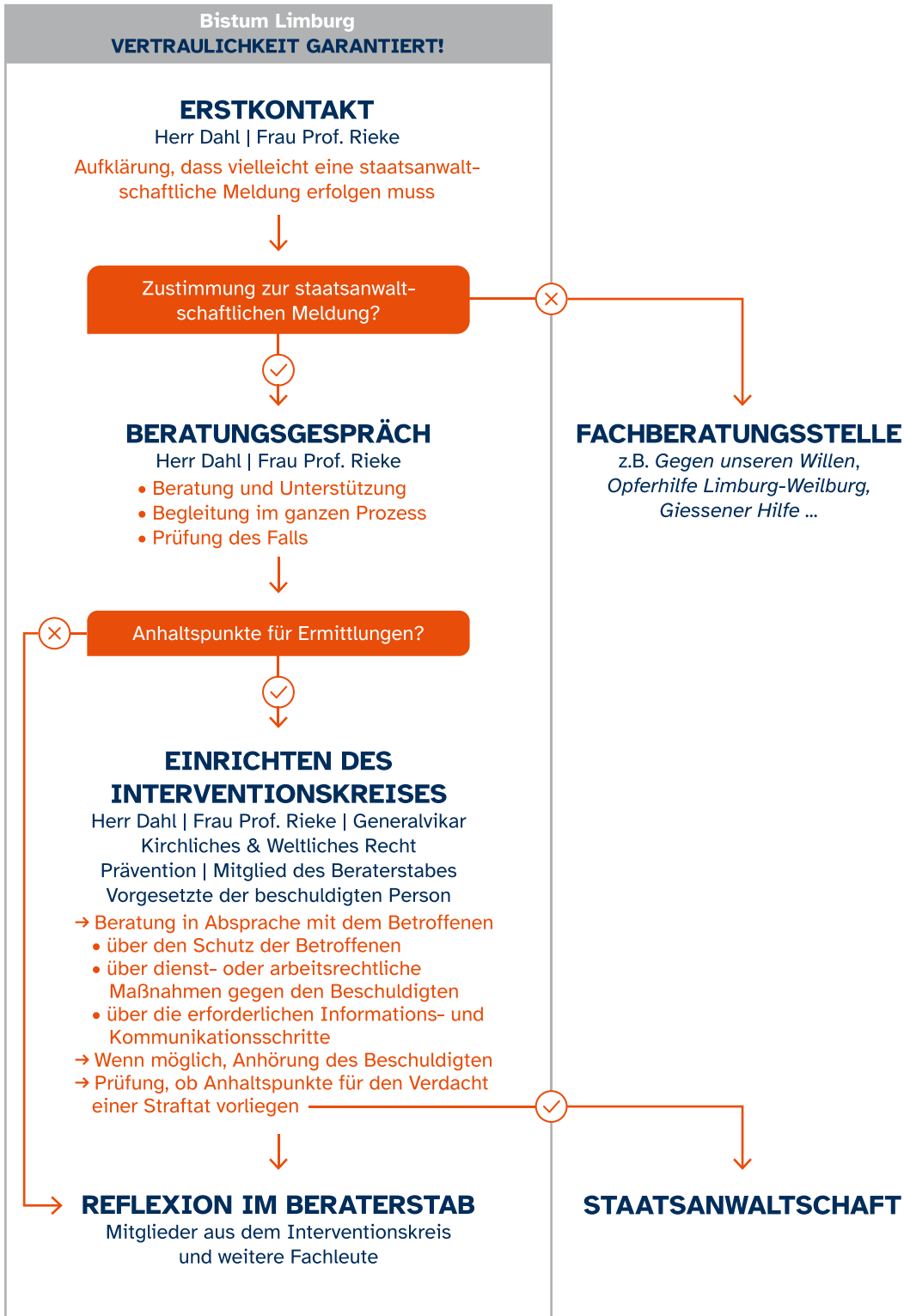
Telefon: **0800/2255530**

Die aktuelle Liste der Anlaufstellen finden Sie
im Internet unter

gegen-missbrauch.bistumlimburg.de/ansprechpersonen



Ablauf einer Meldung entsprechend der Interventionsordnung



Kommunikationsgrenzen in konkreten Missbrauchsfällen

Bei jedem Kontakt mit Betroffenen ist die Wahrung der Persönlichkeitsrechte verpflichtend. Dies bedeutet, dass bei jeglicher Kommunikation über das Thema keine Namen genannt werden und keine Hinweise gegeben werden dürfen, die Rückschlüsse auf die Person möglich machen.

Dies bedeutet auch, dass jede Kommunikation, ob intern oder extern, vorher mit den Betroffenen abgestimmt werden muss. In der Regel übernehmen diese Absprache die beauftragten Ansprechpersonen (s. o.)

Auch die Persönlichkeitsrechte der beschuldigten Person müssen geachtet werden. Das Bistum als Arbeitgeber ist hierzu verpflichtet

Mit dem Informationsblatt für die Mitarbeitenden zu den Grundsätzen und Grenzen der Information bei einem Fall von (sexualisierter) Gewalt informiert das Bistum die Mitarbeitenden über den gesetzlichen Rahmen und über die Ausgestaltung von Sprachregelungen für die Kommunikation bei Missbrauchsfällen.

Gesprächsformate für irritierte Systeme

Unter irritiertem System versteht man die Systeme, in denen ein Fall von sexuellem Missbrauch stattgefunden hat oder ein Verdachtsfall aufgetreten ist. Es kann sich dabei etwa um eine Pfarrei, eine Kindertageseinrichtung, eine Schule oder ein Pflegeheim handeln.

Die Menschen in einem irritierten System sind auf unterschiedliche Art von dem Fall und der Situation betroffen. Das Bistum bietet hierfür individuelle Möglichkeiten des Austauschs an. Um eine verlässliche Unterstützung zu gewährleisten, nimmt die Referentin für betroffenenensensible Kommunikation eine Woche nach einem Gespräch vor Ort schriftlich mit den Leitungsverantwortlichen Kontakt auf und bietet verschiedene Formate für Erzählräume an. Wer zu welchem dann geplanten Erzählraum eingeladen wird, entscheiden ein Team vor Ort gemeinsam mit der Referentin. Darüber hinaus informiert sie darüber, welche weiteren Hilfen ggf. möglich sind (z.B. Supervision, psychologische Begleitung). Diese Hilfen werden in Abstimmung mit dem Interventionsbeauftragten angeboten.

Die Referentin für betroffenenensensible Kommunikation geht in abgesprochenen Abständen, mindestens jedoch alle drei Monate, aktiv auf das betroffene System zu, um weitere Unterstützungsbedarfe zu erfragen.

Ansprechperson

Dagmar Gerhards

Referentin für betroffenenensensible Kommunikation

0 6431 / 295 - 755

fachstelle-kommunikation@bistumlimburg.de

Unterstützung betroffener Einrichtungen in der Kommunikation mit Medienvertretern

Die Mitarbeitenden der betroffenen Einrichtungen (im weiteren Text: „irritiertes System“) fühlen sich verständlicherweise meist überfordert, wenn Medienanfragen direkt an sie gerichtet werden. Ihnen sei gesagt: Mitarbeitende des irritierten Systems können und sollen Medienvertreter jederzeit und direkt an den Pressesprecher des Bistums verweisen. Die Abteilung Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit des Bistums und deren Pressesprecher übernehmen für sie die vollständige Kommunikation mit den Medien.

In der „heißen Phase“ – also wenn das Medieninteresse aufgrund der Aktualität besonders groß ist – unterstützt das Bischöfliche Ordinariat die irritierten Systeme zudem durch die Präsenz des Pressesprechers oder einer anderen geschulten Person. Sie vertreten die Sprachregelung, sind Ansprechperson für die Medienvertreter und können diese im Bedarfsfall auch an die Grenzen ihrer Berichterstattung hinweisen (z. B. Persönlichkeitsrechte der Kinder in einer Kita).

KONTAKTDATEN

Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit

0 6431 / 295 - 277

info@bistumlimburg.de

Unterstützung in der Kommunikation mit Betroffenen

Die Referentin für betroffenenensensible Kommunikation unterstützt Sie in der Kommunikation mit Betroffenen. Sie steht Ihnen zur Seite bei

- Vorbereitung und Planung von persönlichen Gesprächen mit Betroffenen
- Besprechung von schriftlicher Korrespondenz mit Betroffenen
- Reflexion von Gesprächen und Kontakten mit betroffenen Personen

KONTAKTDATEN

Dagmar Gerhards

Referentin für betroffenenensensible Kommunikation

0 6431 / 295 - 755

fachstelle-kommunikation@bistumlimburg.de

Leitfäden

Folgende Leitfäden dienen als Unterstützung in der Vorbereitung und Durchführung von Gesprächen und Korrespondenz mit betroffenen Personen. Sie können aus der Broschüre herausgetrennt werden, damit Sie sie schnell an Ihrem Arbeitsplatz zur Hand haben.

1. Leitfaden bei Meldungen sexualisierter Gewalt an öffentlichen Telefon-Kontaktpunkten (z. B. Pforte des Bischöflichen Ordinariates und Pfarrsekretariate) inkl. Anhang mit Formulierungshilfen
2. Leitfaden für den Umgang von Bistumsmitarbeitenden mit der Erstmeldung einer erwachsenen Person inkl. Vorlage für Gesprächsnotiz
3. Leitfaden für den Umgang von Bistumsmitarbeitenden mit der Erstmeldung eines Kindes oder einer jugendlichen Person inkl. Vorlage für Gesprächsnotiz
4. Telefonleitfaden für den Kontakt mit betroffenen Personen
5. Leitfaden für den Umgang mit schriftlichen Anfragen von betroffenen Personen
6. Leitfaden für Gespräche mit betroffenen Personen inkl. Vorlage für Gesprächsnotiz

Hier finden Sie alle Leitfäden als Download:

<https://sichersein.bistumlimburg.de/kommunikationsleitplanken>



Leitfaden bei Meldungen sexualisierter Gewalt an öffentlichen Telefon-Kontaktpunkten

z. B. Pforte des Bischöflichen Ordinariates und Pfarrsekretariaten

FORMULIERUNGSBEISPIEL		ERLÄUTERUNG		Achtung, Stolperfallen!	Negativ-Beispiele
1. Zuhören					
• Gespräch in Gang bringen	„Wie kann ich ihnen helfen?“	Unbefangen und offen zuhören. Sie müssen die Situation nicht bewerten oder einschätzen.	Die Bistumsstruktur und der Ablauf bei Meldungen von sexualisierter Gewalt sind wahrscheinlich fremd. Klare und deutliche Aussagen können Sicherheit vermitteln.	Nicht drängeln oder nachbohren	„Was ist denn jetzt genau passiert?“
• Geduldig Zuhören	„Sie sind bei uns richtig!“ oder „Es ist gut, dass sie sich bei uns melden.“			Nicht abwehren oder beurteilen	„Das war doch kein Missbrauch.“
• Bestärkung				Nicht ignorieren oder bagatelisieren	„Kein Problem, ich leite Sie weiter.“
• Orientierung geben	„Hier sind Sie bei der Pforte des Bischöflichen Ordinariates, wir haben zwei vom Bistum beauftragte Ansprechpersonen genau dafür.“ oder „Hier sind Sie im Pfarrbüro der Pfarrei XYZ, wir haben zwei vom Bistum beauftragte Ansprechpersonen genau dafür.“				
• Weiteres Vorgehen und Auswahlmöglichkeit benennen	„Ich leite Sie gerne an eine der zuständigen Ansprechperson weiter, damit sie sich Ihrem Anliegen annehmen kann.“ „Haben Sie einen Wunsch, ob Sie lieber mit Herrn Dahl oder Frau Rieke sprechen möchten?“				
→	Wenn die Möglichkeit besteht, an die zuständige Ansprechperson zu verbinden, direkt weiterleiten, sonst Daten aufnehmen (Schritt BEARBEITUNG). Nicht zu lange versuchen jemanden zu erreichen – im Zweifel erst mal aufnehmen!				Gespräch nicht ohne Ankündigung und/oder ohne Zustimmung weiterleiten

2. Bearbeiten

- **Option 1**
Aufnahme der Kontaktdaten
„Ich schreibe mir gerne Ihren Namen und Telefonnummer auf, wenn das für Sie in Ordnung ist, damit ich das gut an die zuständige Ansprechperson weitergeben kann.“
Erreichbarkeit: „Auf welchem Weg kann Kontakt zu Ihnen aufgenommen werden?“ oder „Wie sind Sie am besten zu erreichen?“
Zeitpunkt: „Gibt es ein besondere Zeit, wann Sie erreichbar / nicht erreichbar sind?“
Versicherung: „Herr Dahl / Frau Rieke werden sich innerhalb der nächsten Tage bei Ihnen melden.“
- **Option 2**
Weitergabe der Kontaktmöglichkeiten
„Ich gebe Ihnen gerne den Kontakt unserer Ansprechperson, damit Sie sich eigenständig bei ihm/ihr melden können.“
Hans-Georg Dahl: 0172 - 153 005 578 (hans-georg.dahl@bistumlimburg.de)
Dr. Ursula Rieke: 0175 - 489 103 9 (ursula.rieko@bistumlimburg.de)

Leitfaden bei Meldungen sexualisierter Gewalt an öffentlichen Telefon-Kontaktpunkten

Seite 2

3. Abschließen

- Vereinbarung wiederholen
bei Option 1) „Ich habe Ihren Namen, die Telefonnummer und Ihr Anliegen notiert, die Ansprechperson wird sich bei Ihnen wie besprochen melden.“
bei Option 2) „Sie melden sich selbstständig bei der genannten Ansprechperson.“
- Unterstützung anbieten
„Wenn Sie weitere Fragen haben oder es bei der Kontaktaufnahme Probleme gibt, melden Sie sich bitte erneut bei uns.“
- Verabschieden
„Danke für ihren Anruf. Es ist gut, dass sie sich gemeldet haben. Zeigt, dass die betroffene Person und ihr Anliegen ernst genommen wird
Ich wünsche Ihnen alles Gute für das weitere Vorgehen“
- Nacharbeit
Ggf. Weiterleitung der Daten an die beauftragte Ansprechperson

Stand 7/2023



Hier finden Sie diesen und weitere Leitfäden als Download:
<https://sichersein.bistumlimburg.de/kommunikationsleitplanken>

Mögliche Formulierungen beim Start von emotionalen Gesprächen

Es kann sehr hilfreich sein, Gesprächspartner:innen mit eigenen Worten wiederzugeben was man hört, besonders welche Gefühle man beim Gegenüber wahrnimmt. Das verdeutlicht der anderen Person, dass man zuhört und verstehen möchte um was es geht.

Wichtig ist dabei, dass der eigene Eindruck deutlich als solcher gekennzeichnet ist oder als Frage formuliert wird. Ob man richtig oder falsch liegt ist dabei nicht wichtig.

Gegenüber	Mögliche Reaktion
Wütende Person	<i>Und das macht Sie total wütend, oder? Mein Eindruck ist, Sie sind total aufgebracht. Das ärgert Sie enorm, oder?</i>
Ärgertliche Person	<i>Ich habe den Eindruck, dass Sie das ärgert. Das lässt Sie nicht los, oder?</i>
Person, die es schon an vielen Stellen probiert hat	<i>Sie sind ganz schön enttäuscht, oder? Das frustriert Sie ziemlich, oder?</i>
Verzweifelte Person	<i>Ich habe den Eindruck, sie sind ganz deprimiert. Das macht Sie ganz mutlos, oder? Mein Eindruck ist, sie fühlen sich ganz hilflos, oder?</i>
Traurige Menschen (z.B. wenn Weinen aus- bricht)	<i>Ich habe den Eindruck, dass Sie im Moment ganz überwältigt sind.</i>
Wird ganz still	<i>Ich habe den Eindruck, dass es Ihnen sehr schwer fällt weiter zu sprechen. Nehmen Sie sich gerne die Zeit, die sie brauchen.</i>

→ Wenn Sie den Eindruck haben, dass das Gespräch wieder fortgeführt werden kann, im Leitfaden fortfahren bei Punkt 2. oder 3.

Mögliche Formulierungen um einen guten Gesprächsabschluss zu finden

Manchmal fällt es sehr schwer ein Gespräch zu beenden.
Auch hier können bestimmte Formulierungen helfen.

- *Entschuldigen Sie bitte, ich möchte, bevor wir das Gespräch beenden, gerne noch einmal klären, wie ich weiter verfare. ...*
- *Frau .../Herr ..., darf ich noch mal zusammenfassen. ...*
- *Frau .../Herr ..., mir ist deutlich geworden, dass ...*

Wenn Kundenverkehr ins Büro oder an die Pforte kommt:

- *Entschuldigen Sie bitte, hier kommt gerade jemand an die Pforte/ins Büro. Wie besprochen gebe ich Ihre Informationen an Frau Rieke/Herr Dahl weiter und sie/er meldet sich dann bei Ihnen.*

Stand 10/2022



Hier finden Sie diesen und weitere Leitfäden als Download:
<https://sichersein.bistumlimburg.de/kommunikationsleitplanken>

Leitfaden für den Umgang mit einer Erstmeldung von Erwachsenen

Wie reagieren, wenn jemand davon erzählt, dass ihm/ihr sexualisierte Gewalt angetan wurde?

ERLÄUTERUNG/ FORMULIERUNGSBEISPIEL		Achtung, Stolperfallen!	Negativ-Beispiele
1. Zuhören			
<ul style="list-style-type: none"> • Ruhig bleiben • Zeitrahmen benennen • Sich der betroffenen Person mit aller Aufmerksamkeit zuwenden • Geduldig zuhören und deutlich machen, dass kein Zeitdruck herrscht • Evtl. etwas zu trinken anbieten • Betroffene Person ernst nehmen • Spiegeln, was verstanden wurde • Bestärken und loben 	<p>Sich klar machen, dass man keinen Ermittlungsauftrag hat und keine Details wissen muss</p> <p><i>„Ich bräuchte noch 5 Minuten, dann habe ich Zeit für Sie.“</i></p> <p><i>„Ich habe jetzt Zeit bis ...“</i></p> <p>Alles andere ist jetzt nebensächlich</p> <p>Z. B. wenn das Gespräch stockt: <i>„Es ist sicher nicht leicht, darüber zu sprechen. Nehmen Sie sich die Zeit, die sie brauchen.“</i></p> <p>In einer Gesprächspause</p> <p><i>„Habe ich es richtig verstanden, dass ...?“</i> <i>„Ich wiederhole noch mal, was ich verstanden habe: ...“</i> <i>„Richtig?“</i></p> <p><i>„Es ist gut, dass sie erzählen was passiert ist.“</i> <i>„Ich finde es sehr mutig, dass sie darüber sprechen.“</i> <i>„Sie haben keine Schuld an dem was war.“</i></p>	<p>Nicht drängeln, kein überstürztes Handeln</p> <p>Nicht drängen/nachbohren/verhören</p> <p>Nicht bagatellisieren oder relativieren</p> <p>Keine „Warum-Fragen“ (sie werden oft als Vorwurf verstanden)</p> <p>Gesagtes nicht in Frage stellen</p> <p>Keine Detailfragen stellen</p> <p>Nicht auf Antworten drängen</p> <p>Keine Suggestivfragen (die bereits eine Handlung vorgeben)</p>	<p>„Das ist ja nicht so schlimm.“ „Das hat er sicher nicht so gemeint.“ „Das wird schon wieder.“</p> <p>„Warum/Wieso waren sie denn alleine in dem Raum?“ „Weshalb haben sie nicht nein gesagt?“ „Wieso erzählen sie das erst jetzt?“</p> <p>„Echt?!?“ „Der Pfarrer? Das kann ich kaum glauben.“ „Sind sie sich ganz sicher?“</p> <p>„Hat er sie am Busen angefasst?“</p>
<p>Nur, wenn nicht deutlich ist, um was es sich handelt (Ärger, körperliche Gewalt, sexualisierte Gewalt), vorsichtig nachfragen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Erlaubnis einholen, nachfragen zu dürfen 2. Erlaubnis geben, keine Fragen beantworten zu müssen – auch ohne Grund 3. Offene Fragen stellen <i>„Was hat er getan?“</i> 			

Leitfaden für den Umgang mit einer Erstmeldung von Erwachsenen

Seite 2

WAS TUN?	ERLÄUTERUNG/ FORMULIERUNGSBEISPIEL	Achtung, Stolperfallen!	Negativ-Beispiele
<ul style="list-style-type: none">• Klarheit schaffen, was jetzt weiter getan wird	<p>„Das Bistum hat zwei externe Personen beauftragt, die in solchen Fällen den Betroffenen mit Rat und Tat zur Seite stehen. Damit ein solcher Übergang nicht wieder geschieht, gibt es die Verpflichtung, Meldungen von sexualisierter Gewalt, an eine dieser beauftragten Ansprechpersonen weiterzuleiten. Dazu erstelle ich im Anschluss an unser Gespräch ein Protokoll.</p>	Keine nicht haltbaren Versprechungen machen	„Alles was sie sagen, bleibt unter uns.“ „Der wird nie wieder in ihre Nähe kommen.“
<ul style="list-style-type: none">• Kontakt vermitteln	<p>„Möchten sie das Protokoll gegenseitig, bevor ich es versende? Oder soll ich sie als Kopie-Empfänger eintragen?“ Kontakt vermitteln „Wenn sie mögen, kann ich gerne auch den Kontakt zu einem der beiden beauftragten Ansprechpersonen vermitteln. Alternativ kann ich auch den Kontakt zu einer externen Beratungsstelle herstellen. Alle Kontaktinformationen finden sie auch auf der Internetseite gegen-missbrauch.bistumlimburg.de. Ich schreibe ihnen die Adresse auf.“</p>		
<ul style="list-style-type: none">• Fragen, ob noch etwas offen ist	<p>„Möchten sie noch etwas sagen?“ „Haben sie Fragen an mich?“</p>	Eigene Betroffenheit/Emotionalität zurückhalten	„Das ist ja furchtbar!“ „Der gehört eingesperrt!“
<ul style="list-style-type: none">• Weitere Hilfe anbieten	<p>„Kann ich im Moment etwas für sie tun?“ „Soll ich jemanden für sie anrufen?“</p>		
2. Notieren			
<ul style="list-style-type: none">• Gespräch und Kontext sorgfältig – möglichst wortwörtlich – notieren (siehe separaten Bogen zur Gesprächsnotiz)		Keine Vermutungen notieren – und wenn überhaupt, diese deutlich als solche kennzeichnen	
3. Melden			
<ul style="list-style-type: none">• Beauftragte Ansprechperson informieren und ggf. den Kontakt zur betroffenen Person herstellen		Keine Informationen an die beschuldigte Person weitergeben	

Stand 4/2023



Hier finden Sie diesen und weitere Leitfäden als Download:
<https://sicherein.bistumlimburg.de/kommunikationsleitplanken>

Gesprächsnotiz

Stand 5/2023

Datum _____ Gesprächsdauer von _____ bis _____

Ort _____

Verfasser*in

Name _____ Vorname _____

Telefon _____ E-Mail _____

Funktion _____

Weitere Gesprächsteilnehmer*innen (ggf.)

Namen _____

Betroffene Person (erfragen, über welchen Weg sie kontaktiert werden möchte und nur diese Kontaktdaten dokumentieren)

Name _____ Vorname _____

Telefon _____ E-Mail _____

Adresse _____

Beschuldigte Person

Name _____ Vorname _____

Funktion _____

Weitervermittlung der betroffenen Person an

Prof. Dr. Ursula Rieke (Tel. 0175 / 48 91 03 9)

Hans-Georg Dahl (Tel. 0172 / 300 55 78)

Externe Beratungsstelle: _____

Gesprächsinhalt (möglichst detailliert die Inhalte des Gesprächs wiedergeben inkl. der Beobachtung hinsichtlich nonverbaler Kommunikation und Auffälligkeiten)

weiter auf der Rückseite

Weiteres Vorgehen/Absprachen

Weiterleitung an Prof. Dr. Ursula Rieke Hans-Georg Dahl | per Mail persönlich _____

Fortführung des Gedächtnisprotokolls (möglichst detailliert die Inhalte des Gesprächs wiedergeben inkl. der Beobachtung hinsichtlich nonverbaler Kommunikation und Auffälligkeiten)



Hier finden Sie diesen und weitere Leitfäden als Download:
<https://sichersein.bistumlimburg.de/kommunikationsleitplanken>

Leitfaden für den Umgang mit einer Erstmeldung von Kindern/Jugendlichen

Wie reagieren, wenn jemand davon erzählt, dass ihm/ihr sexualisierte Gewalt angetan wurde?

ERLÄUTERUNG/ FORMULIERUNGSBEISPIEL		Achtung, Stolperfallen!	Negativ-Beispiele
1. Zuhören			
<ul style="list-style-type: none"> • Ruhig bleiben • Sich dem betroffenen Kind/Jugendlichen mit aller Aufmerksamkeit zuwenden • Geduldig zuhören und deutlich machen, dass kein Zeitdruck herrscht • Evtl. etwas zu trinken anbieten • Betroffene Person ernst nehmen • Spiegeln, was verstanden wurde • Bestärken und loben 	<p>Sich klar machen, dass man keinen Ermittlungsauftrag hat und keine Details wissen muss</p> <p>Wenn sich ein Kind/eine jugendliche Person mir öffnet, ist dies wahrscheinlich eine einmalige Chance, die es zu ergreifen gilt. Alles andere ist jetzt nebensächlich.</p> <p>Z. B. wenn das Gespräch stockt: <i>„Es ist sicher nicht leicht für dich, das zu erzählen. Nimm dir die Zeit, die du brauchst.“</i> oder allgemein fragen <i>„Magst du noch etwas erzählen?“</i></p> <p>In einer Gesprächspause, wenn es passt</p>	<p>Nicht drängeln, kein überstürztes Handeln</p> <p>Nicht auf später vertrösten</p> <p>Nicht drängen/nachbohren/verhören</p> <p>Nicht bagatellisieren oder relativieren</p> <p>Keine „Warum-Fragen“ (sie werden oft als Vorwurf verstanden)</p> <p>Gesagtes nicht in Frage stellen</p> <p>Keine Detailfragen stellen</p> <p>Nicht auf Antworten drängen</p> <p>Keine Suggestivfragen (die bereits eine Handlung vorgeben)</p>	<p>„Das ist ja nicht so schlimm.“ „Das hat er sicher nicht so gemeint.“ „Das wird schon wieder.“</p> <p>„Warum/Wieso wart ihr denn alleine in dem Raum?“ „Weshalb bist du nicht wegelaufen?“ „Wieso erzählst du das erst jetzt?“</p> <p>„Echt?!?“ „Der Pfarrer? Das kann ich kaum glauben.“ „Bist du dir ganz sicher?“</p> <p>„Hat er dich am Busen angefasst?“</p>
<p>Nur, wenn nicht deutlich ist, um was es sich handelt (Ärger, körperliche Gewalt, sexualisierte Gewalt), vorsichtig nachfragen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Erlaubnis einholen, nachfragen zu dürfen 2. Erlaubnis geben, keine Fragen beantworten zu müssen – auch ohne Grund 3. Offene Fragen stellen „Was hat er getan?“ 			

Leitfaden für den Umgang mit einer Erstmeldung von Kindern/Jugendlichen

Seite 2

WAS TUN?	ERLÄUTERUNG/ FORMULIERUNGSBEISPIEL	Achtung, Stolperfallen!	Negativ-Beispiele
<ul style="list-style-type: none">• Klarheit schaffen, was jetzt weiter getan wird	<p>„Es gibt klare Abläufe, was in so einem Fall zu tun ist. Dazu mache ich mir gleich Notizen von unserem Gespräch.“ oder „Es gibt im Bistum Experten, die genau wissen was zu tun ist, damit so etwas nicht wieder passieren kann. Diesen Experten gebe ich Bescheid, und mache mir dazu gleich Notizen von unserem Gespräch.“</p>	Keine nicht haltbaren Versprechungen machen	„Alles was du sagst, bleibt unter uns.“ „Der wird nie wieder eine Gruppenstunde leiten.“
<ul style="list-style-type: none">• Information über die Einbindung der Sorgeberechtigten	<p>„Sind deine Eltern informiert?“ „Frau Rieke oder Herr Dahl, eine der beiden Experten, wird dann auch das Gespräch mit deinen Eltern suchen. Ist das für dich in Ordnung?“ Bei Ablehnung: „Sie werden das mit dir besprechen.“</p>	Keine unhaltbaren Versprechungen	„Deine Eltern erfahren nichts davon.“
<ul style="list-style-type: none">• Fragen, ob noch etwas offen ist	<p>„Magst du mir noch etwas sagen?“ „Hast du Fragen an mich?“</p>	Eigene Betroffenheit/Emotionalität zurückhalten	„Das ist ja furchtbar!“ „Der gehört eingesperrt!“
<ul style="list-style-type: none">• Konkrete Hilfe anbieten	<p>„Kann ich im Moment etwas für dich tun?“ „Gibt es etwas, was ich für dich übernehmen kann?“ „Soll ich jemanden für dich anrufen?“</p>		
2. Notieren			
<ul style="list-style-type: none">• Gespräch und Kontext sorgfältig – möglichst wörtlich – notieren (siehe separaten Bogen zur Gesprächsnotiz)	<p>Damit nichts verloren geht, möglichst direkt im Anschluss an das Gespräch, ein Gedächtnisprotokoll über den gesamten Gesprächsverlauf (inkl. der gestellten Fragen) erstellen. Das kann in einer möglichen Verhandlung entscheidend wichtig sein.</p>	Keine Vermutungen notieren, Gesprächsverlauf nicht „schönen“, Nichts weglassen, was unwichtig oder widersprüchlich erscheint	
3. Melden			
<ul style="list-style-type: none">• Beauftragte Ansprechperson informieren und ggf. den Kontakt zur betroffenen Person herstellen		Keine Informationen an die beschuldigte Person weitergeben	

Stand 5/2023



Hier finden Sie diesen und weitere Leitfäden als Download:
<https://sicherein.bistumlimburg.de/kommunikationsleitplanken>

Gesprächsnotiz

Stand 5/2023

Datum _____ Gesprächsdauer von _____ bis _____

Ort _____

Verfasser*in

Name _____ Vorname _____

Telefon _____ E-Mail _____

Funktion _____

Weitere Gesprächsteilnehmer*innen (ggf.)

Namen _____

Betroffene Person (erfragen, über welchen Weg Kontakt erfolgen soll und diese Kontaktdaten dokumentieren)

Name _____ Vorname _____

Alter _____ Jugendlich Kind

Telefon _____ E-Mail _____

Adresse _____

Beschuldigte Person

Name _____ Vorname _____

Funktion _____

Weitervermittlung der betroffenen Person an

Prof. Dr. Ursula Rieke (Tel. 0175 / 48 91 03 9)

Hans-Georg Dahl (Tel. 0172 / 300 55 78)

Externe Beratungsstelle: _____

Gesprächsinhalt (möglichst wortwörtlich das Gespräch wiedergeben inkl. der gestellten Fragen, auch den Eindruck der psychischen Verfassung notieren, nichts weglassen, keine Mutmaßungen, nichts „schönen“)

weiter auf der Rückseite

Weiteres Vorgehen/Absprachen

Weiterleitung an Prof. Dr. Ursula Rieke Hans-Georg Dahl | per Mail persönlich _____

Fortführung des Gedächtnisprotokolls (möglichst wortwörtlich das Gespräch wiedergeben inkl. der gestellten Fragen, auch den Eindruck der psychischen Verfassung notieren, nichts weglassen, keine Mutmaßungen, nichts „schönen“)



Hier finden Sie diesen und weitere Leitfäden als Download:
<https://sichersein.bistumlimburg.de/kommunikationsleitplanken>

Telefonleitfaden für den Kontakt mit Betroffenen sexualisierter Gewalt

WAS TUN?	FORMULIERUNGSBEISPIEL	ERLÄUTERUNG	Achtung, Stolperfallen! Negativ-Beispiele
1. Zuhören			
• Gespräch in Gang bringen	„Wie kann ich ihnen helfen?“	Eigenen Fokus auf die betroffene Person und ihr Anliegen richten	„Was ist denn jetzt genau passiert?“
• Geduldig Zuhören			Rechtfertigungen suchen
• Bestärkung	„Gut, dass sie sich melden.“		„Dafür bin ich nicht zuständig.“
• Orientierung geben	„Ich bin die Sekretärin des Generalvikars. Das ist der Leiter der Bistumsbehörde.“	Bistumsstruktur ist womöglich fremd	
• Gehörtes Anliegen zusammenfassen	„Habe ich es richtig verstanden, dass sie Herrn XYZ geschrieben haben und bisher keine Antwort auf ihr Schreiben bekommen haben?“	So erkennt die betroffene Person, dass sie sie verstehen wollen. Missverständnisse können geklärt werden.	Verteidigen „Das Schreiben ist ja erst am ... hier eingetroffen. Herr XYZ ist im Moment sehr beschäftigt.“
→ Entscheiden, ob sie die richtige Ansprechperson sind (siehe BEARBEITEN) oder ob sie das Gespräch weiterleiten müssen und an wen (siehe WEITERLEITEN)			
2. Bearbeiten			
• Vorschlag unterbreiten	„Ich informiere mich, ob ihr Schreiben angekommen ist und wie der Bearbeitungsstand ist. Wäre das hilfreich für sie?“	Im Missbrauch hatten Betroffene keine Wahl. Daher ist es wichtig, ihnen jetzt, wo immer es möglich ist, eine Wahlfreiheit zu lassen.	Über den Kopf hinweg entscheiden
• Entscheidungsfreiheit geben	„Ist es ihnen recht, wenn ich sie dann zurückrufe oder möchten sie sich wieder bei mir melden?“		
• Terminklarheit schaffen	„Herr XYZ ist am ... wieder im Haus, so dass ich das dann klären und sie informieren kann.“	Terminabsprachen und Verlässlichkeit sind sehr wichtig	„Geben sie mir mal ihre Telefonnummer, ich kümmere Ggf. Kontaktdaten mich dann darum.“
• Ggf. Kontaktdaten aufnehmen	„Unter welcher Nummer kann ich sie erreichen und zu welchen Zeiten passt es für sie?“		
3. Weiterleiten			
• Kontaktperson nennen und weiterleiten	„Frau ABC ist da die richtige Ansprechpartnerin. Ich verbinde sie gerne mit ihr.“	Wahlfreiheit lassen (siehe oben)	Ohne Ankündigung Weiterleiten
• Wenn Weiterleitung nicht möglich ist, Optionen schildern	„Ich kann gerne ihre Kontaktdaten notieren, damit sich Frau ABC so bald wie möglich bei ihnen meldet oder möchten sie später noch einmal direkt bei ihr anrufen, dann gebe ich ihnen gerne die Durchwahl.“	Wenn es möglich ist, mitteilen, wann die passende Ansprechperson wieder im Haus bzw. am Platz ist.	„Ich geb's weiter.“

Telefonleitfaden für den Kontakt mit Betroffenen sexualisierter Gewalt

seite 2

4. Abschließen		
• Vereinbarung wiederholen	„Ich habe ihr Anliegen und ihre Telefonnummer notiert. Frau ABC wird sich wie besprochen bei ihnen melden.“	Schafft Klarheit und erhöht die Verbindlichkeit
• Verabschieden	„Danke für ihren Anruf. Es ist gut, dass sie sich gemeldet haben.“	Zeigt, dass das die betroffene Person und ihr Anliegen ernst genommen wird
• Nacharbeit		Ggf. Weiterleitung der Daten, Terminabsprachen unbedingt einhalten

Stand 6/2023



Hier finden Sie diesen und weitere Leitfäden als Download:
<https://sichersein.bistumlimburg.de/kommunikationsleitplaenen>

Leitfaden zum Umgang mit (E-Mail-)Anfragen von Betroffenen sexualisierter Gewalt

WAS TUN?	FORMULIERUNGSBEISPIEL	ERLÄUTERUNG	Achtung, Stolperfallen! Negativ-Beispiele
1. Klärung			
Klärung von Inhalt und Zuständigkeit			
<ul style="list-style-type: none"> Anliegen der betroffenen Person erkennen und ernst nehmen 	<p>Durch Traumatisierung und negative Vorerfahrungen wird das Anliegen mitunter durch Ärger und Wut überlagert.</p> <p>In solchen Fällen ist es wichtig, das eigentliche Bedürfnis/ Anliegen hinter der emotionalen Sprache zu sehen.</p>	<p>Anliegen nicht beachten, weil die Zuständigkeit nicht bei sich oder beim Bistum gesehen wird.</p>	
2. Eingangsbestätigung			
Wertschätzende Bestätigung des Eingangs der Korrespondenz			
<ul style="list-style-type: none"> Dank für die Nachricht 	<p>„Vielen Dank, Herr ABC, für Ihre Nachricht vom ...“</p>	<p>Formale Einleitung</p> <p>„Bezugnehmend auf Ihr Schreiben vom ...“</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Wiedergabe des wahrgenommenen Anliegens 	<p>„... in der Sie Ihre Situation schildern und eine Unterstützung des Bistums einfordern.“</p>	<p>Abwehrende oder rechtfertigende Formulierung</p> <p>„... liegt nicht in unserer Zuständigkeit ...“ oder</p> <p>„... haben alle Möglichkeiten ausgeschöpft.“</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Darlegung des weiteren Vorgehens 	<p>„Frau XYZ ist die Interventionsbeauftragte unseres Bistums und somit für Ihre Anfrage zuständig. Ich werde Ihre Mail umgehend an sie weiterleiten.“</p>	<p>Weiteres Vorgehen im Vagen lassen</p> <p>„Wir melden uns zur gegebenen Zeit bei Ihnen“</p>	
3. Bearbeitung			
Weiterleitung oder eigene Bearbeitung – je nach Zuständigkeit			
<ul style="list-style-type: none"> Anfrage und Eingangsbestätigung umgehend weiterleiten Anliegen zeitnah bearbeiten 		<p>Durch Traumatisierung und negative Vorerfahrungen werden Wartezeiten von betroffenen Personen zumeist als sehr belastend empfunden.</p>	<p>Anfragen (womöglich aus eigener Unsicherheit) liegen lassen.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Sich ausreichend Zeit nehmen für eine sensible Antwort <ul style="list-style-type: none"> - Entwurf der Antwortmail/des Antwortschreibens erstellen - Entwurf am nächsten Tag selbst oder via Rücksprache mit der Referentin für betroffenen-sensible Kommunikation überarbeiten Inhalte der Antwort <ul style="list-style-type: none"> - Empathische und wertschätzende Schilderung des wahrgenommenen Anliegens - Freundliche Beantwortung des wahrgenommenen Anliegens - Klare und verbindliche Aussagen - Zugewandte Schlussformulierung 	<p>Kontaktaten der Referentin für betroffenen-sensible Kommunikation: Dagmar Gerhards 06431/ 295 - 755 fachstelle-kommunikation@bistumlimburg.de</p>	<p>Schnell Antworten, ohne zu bedenken, wie es bei der betroffenen Person ankommt.</p>	<p>Bürokratische Formulierungen. Sich selbst oder das Bistum verteidigen oder rechtfertigen.</p>



Hier finden Sie diesen und weitere Leitfäden als Download:
<https://sicherheit.bistumlimburg.de/kommunikationsleitplaenen>

Leitfaden für vereinbarte Gespräche mit Betroffenen sexualisierter Gewalt

Vorbereitung des Gesprächs

- Sicheren Rahmen schaffen (in Absprache mit der betroffenen Person)
 - » Räumlichkeit wählen, die Vertraulichkeit gewährt und gleichzeitig Freiheit bietet
 - » Einladen, dass eine vertraute Person mitkommen kann
 - » Weitere Teilnehmende absprechen (z.B. Beauftragte Ansprechperson oder Sekretärin)
 - » Dauer des Gesprächs vereinbaren
- Informationen und Fakten zum Fall (soweit sie für mich relevant sind)
 - » Tatvorwürfe/Tathergang
 - » Beschuldigte Person/Täter*in
 - » Aktueller Sachstand bzw. aktuelle Fragestellung
- Sensibilisierung für die Situation der betroffenen Person
 - » Welche Art von Übergriff hat die Person erlitten?
 - » Wie lange musste sie um die Anerkennung kämpfen?
 - » Unter welchen Folgen leidet sie?
- Eigene Rollenklarheit
 - » Zuständigkeiten und Grenzen der eigenen Rolle
 - » Weitere Ansprechpartner zur Vermittlung kennen

Innere Haltung

Solidarität und Offenheit

Für die betroffenen Personen ist es äußerst wichtig, dass ihre Schilderungen nicht in Frage gestellt werden. Wenn jemand von selbst erlittenem sexuellen Missbrauch spricht, besteht eine hohe Wahrscheinlichkeit, dass der Vorwurf zutreffend ist. Ich kann zunächst davon ausgehen, dass das Erzählte der Wahrheit entspricht. Ich begegne der betroffenen Person mit der inneren Offenheit und der notwendigen Zeit um ganz bei ihrem Anliegen zu sein.

Empathie und Wertschätzung

Der betroffenen Person stehen Akzeptanz und Respekt zu. Durch die großen Verletzungen, fehlende Unterstützung bis hin zu Verleumdungen durch die Kirche, kann bei Betroffenen Wut entstanden sein, die sich in Gesprächen entlädt. Dem begegne ich mit Empathie und Verständnis. Das heißt, dass ich mich bemühe die Person nicht zu bewerten und nicht versuche sie zu verändern. Ich drücke Wertschätzung für den Mut der betroffenen Person aus, vom erlittenen Leid zu sprechen.

Achtsamkeit und Geduld

Verletzung und Traumatisierung wirken sich sehr unterschiedlich aus. Daher kann es keine generellen Wege und Lösungen geben. „Gut“ ist etwas erst, wenn es für die Betroffenen gut ist. Die betroffene Person entscheidet selbst, wie sie mit dem Erlebten umgeht. Ich setze weder die betroffene Person noch mich selbst unter Handlungsdruck, sondern lege meinen Fokus geduldig auf die Bedürfnisse der betroffenen Person.



Hier finden Sie diesen und weitere Leitfäden als Download:
<https://sichersein.bistumlimburg.de/kommunikationsleitplanken>

Gesprächsnotiz

Stand 12/2022

Datum _____ Gesprächsdauer von _____ bis _____

Ort _____

Betroffene Person (erfragen, über welchen Weg sie die Gesprächsnotiz erhalten möchte und nur diese Kontaktdaten aufnehmen)

Name _____ Vorname _____

E-Mail _____

Adresse _____

Verfasser*in

Name _____ Vorname _____

Telefon _____ E-Mail _____

Funktion _____

Weitere Gesprächsteilnehmer*innen (ggf.)

Namen _____

Weitervermittlung der betroffenen Person an

Gesprächsinhalt

weiter auf der Rückseite

Weiteres Vorgehen/Absprachen

Fortführung des Protokolls



Hier finden Sie diesen und weitere Leitfäden als Download:
<https://sichersein.bistumlimburg.de/kommunikationsleitplanken>



Impressum

Herausgeber

Bischöfliches Ordinariat Limburg
Generalvikar Dr. Wolfgang Pax
Roßmarkt 4, 65549 Limburg
Telefon: 06431/295-0
info@bistumlimburg.de
bistumlimburg.de

Ansprechpersonen Endredaktion

Dagmar Gerhards
fachstelle-kommunikation@bistumlimburg.de

Grafik und Satz

www.studio-halvar.de



Weiterführende Informationen auf
sichersein.bistumlimburg.de

