

Leitfaden bei Meldungen sexualisierter Gewalt an öffentlichen Telefon-Kontaktpunkten

z. B. Pforte des Bischöflichen Ordinariates und Pfarrsekretariaten

WAS TUN?	FORMULIERUNGSBEISPIEL	ERLÄUTERUNG	Achtung, Stolperfallen!	Negativ-Beispiele
1. Zuhören				
• Gespräch in Gang bringen	„Wie kann ich ihnen helfen?“		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.“	Unbefangen und offen zuhören. Sie müssen die Situation nicht bewerten oder einschätzen.	Nicht abwehren oder beurteilen	„Das war doch kein Missbrauch.“
• Bestärkung		Die Bistumsstruktur und der Ablauf bei Meldungen von sexualisierter Gewalt sind wahrscheinlich fremd. Klare und deutliche Aussagen können Sicherheit vermitteln.	Nicht ignorieren oder bagatellisieren	„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?“	Ansprechpersonen • Hans-Georg Dahl ☎ 172 / 300 55 78 hans-georg.dahl@bistumlimburg.de • Dr. Ursula Rieke ☎ 175 / 48 9 103 9 ursula.rieko@bistumlimburg.de	Gespräch nicht ohne Ankündigung und/oder ohne Zustimmung weiterleiten	
	→ 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!			
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 eine 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: ☎ 172 - 153 005 578 (hans-georg.dahl@bistumlimburg.de) Dr. Ursula Rieke: ☎ 175 - 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. Ich wünsche Ihnen alles Gute für das weitere Vorgehen“ Zeigt, dass die betroffene Person und ihr Anliegen ernst genommen wird
• 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>