

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>	Anliegen nicht beachten, weil die Zuständigkeit nicht bei sich oder beim Bistum gesehen wird.	
2. Eingangsbestätigung				
Wertschätzende Bestätigung des Eingangs der Korrespondenz				
<ul style="list-style-type: none"> Dank für die Nachricht 	„Vielen Dank, Herr ABC, für Ihre Nachricht vom ...“		Formale Einleitung	„Bezugnehmend auf Ihr Schreiben vom ...“
<ul style="list-style-type: none"> Wiedergabe des wahrgenommenen Anliegens 	„... in der Sie Ihre Situation schildern und eine Unterstützung des Bistums einfordern.“		Abwehrende oder rechtfertigende Formulierung	„... liegt nicht in unserer Zuständigkeit ...“ oder „... haben alle Möglichkeiten ausgeschöpft.“
<ul style="list-style-type: none"> Darlegung des weiteren Vorgehens 	„Frau XYZ ist die Interventionsbeauftragte unseres Bistums und somit für Ihre Anfrage zuständig. Ich werde Ihre Mail umgehend an sie weiterleiten.“	Falls sich eine zeitliche Verzögerung ergibt, einen realistischen und verlässlichen Zeitrahmen angeben.	Weiteres Vorgehen im Vagen lassen	„Wir melden uns zur gegebenen Zeit bei Ihnen“
3. Bearbeitung				
Weiterleitung oder eigene Bearbeitung – je nach Zuständigkeit				
<ul style="list-style-type: none"> Anfrage und Eingangsbestätigung umgehend weiterleiten Anliegen zeitnah bearbeiten 		Durch Traumatisierung und negative Vorerfahrungen werden Wartezeiten von betroffenen Personen zumeist als sehr belastend empfunden.	Anfragen (womöglich aus eigener Unsicherheit) liegen lassen.	
<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 		Kontaktdaten der Referentin für betroffenen-sensible Kommunikation: Dagmar Gerhards 06431/295-755 fachstelle-kommunikation@bistumlimburg.de	Schnell Antworten, ohne zu bedenken, wie es bei der betroffenen Person ankommt.	
<ul style="list-style-type: none"> Inhalte der Antwort <ul style="list-style-type: none"> Empathische und wertschätzende Schilderung des wahrgenommenen Anliegens Freundliche Beantwortung des wahrgenommene Anliegens Klare und verbindliche Aussagen Zugewandte Schlussformulierung 			Bürokratische Formulierungen. Sich selbst oder das Bistum verteidigen oder rechtfertigen.	