

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?“			„Was ist denn jetzt genau passiert?“
• Geduldig Zuhören		Eigenen Fokus auf die betroffene Person und ihr Anliegen richten	Rechtfertigungen suchen	
• Bestärkung	„Gut, dass sie sich melden.“		Abwehren	„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	Abläufe und Dauer im Unklaren lassen	„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.“		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.“	Wahlfreiheit lassen (siehe oben) Wenn es möglich ist, mitteilen, wann die passende Ansprechperson wieder im Haus bzw. am Platz ist.	Bearbeitung im Unklaren lassen	„Ich geb's weiter.“

Telefonleitfaden für den Kontakt mit Betroffenen sexualisierter Gewalt

seite 2

4. Abschließen

• Vereinbarung wiederholen	<i>„Ich habe ihr Anliegen und ihre Telefonnummer notiert. Frau ABC wird sich wie besprochen bei Ihnen melden.“</i>	Schafft Klarheit und erhöht die Verbindlichkeit
• Verabschieden	<i>„Danke für Ihren Anruf. Es ist gut, dass Sie sich gemeldet haben.“</i>	Zeigt, dass 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/kommunikationsleitplanken>