

1. Einleitung

Wir, die Telefonseelsorge Lörrach-Waldshut, genießen großes Vertrauen. Wir eröffnen allen Anrufern und Chatternden unabhängig von ihrer konfessionellen, ideologischen und weltanschaulichen Ausrichtung einen vorurteilsfreien Kommunikationsraum mit Anonymität, Verschwiegenheit, Respekt und Wertschätzung.

Unseren Mitarbeitenden eröffnen wir die Möglichkeit, sich auszutauschen, zu reflektieren, sich zu öffnen und intensiv miteinander ins Gespräch zu kommen. Eine wesentliche Aufgabe ist es deshalb, diese Beziehungsarbeit zu unterstützen und zu schützen.

Das vorliegende Schutzkonzept dient dazu, die Risiken einer offenen Kommunikation soweit wie möglich zu minimieren und bei Grenzverletzungen planvoll und schnell zu intervenieren.

2. Geltungsbereich

In der TelefonSeelsorge arbeiten verschiedene Mitarbeitergruppen mit unterschiedlichen Rechten und Pflichten. Grenzüberschreitungen und Maßnahmen können dabei unterschieden werden nach

- Beteiligte Personengruppen
- Situation
- Art der Grenzverletzung

Beteiligte Personengruppen

Näheres siehe auch Anlage

„Anhang 1_Risikoanalyse und Präventionsmaßnahmen_Telefonseelsorge“

Supervisor*innen und Fortbildner*innen sind speziell therapeutisch und beraterisch ausgebildet und haben eine Fürsorgepflicht für die ehrenamtlich Mitarbeitenden. Sie sollen ein Klima schaffen, in dem jede/r die eigenen Grenzen schützen kann und müssen bei Grenzverletzungen eingreifen. Das gilt entsprechend auch für die Mitglieder des Vorstands.

Ehrenamtliche Mitarbeitende (EA) sollen sich authentisch mit ihrem Erleben einbringen. Dies stellt eine vulnerable Situation her. Emotionale Reaktionen in Seelsorgekontakten und in der Supervisionsgruppe sind erwünscht und werden supervisorisch bearbeitet.

Ehrenamtliche in Ausbildung: In der Ausbildung wird mit Selbsterfahrungseinheiten gearbeitet. In dieser Phase sind die EA vulnerabler für das Übertragungsphänomen „Übertragungsliebe“ und die Abhängigkeit von den Ausbilder*innen ist höher.

Menschen in Not, die sich an die TelefonSeelsorge wenden, sind oftmals in einer Krisensituation und suchen Verständnis und Unterstützung in einem Gespräch oder einem Chat (Bei der TelefonSeelsorge Lörrach-Waldshut gibt es noch keine Seelsorge im Chat. Da das aber zum Programm der TelefonSeelsorge Deutschland gehört, wird es mit aufgeführt.). Die Gewährleistung von Schutz und Anonymität hat absolute Priorität.

Spezielle typische Situationen

Seelsorge und Beratungssituation

Ehrenamtliche Mitarbeitende müssen im Kontakt mit den Anrufenden und Chattenden auf ihren Selbstschutz achten. Das subjektive Empfinden des Mitarbeitenden hat Vorrang. Abgrenzung und Beenden des Kontaktes findet auf respektvolle Art und Weise statt.

In der Ausbildung, den Supervisionen und den Fortbildungswochenenden

können nahe, persönliche Begegnungsmomente entstehen. Menschen kommen sich im Austausch nahe, aber auch in einzelnen Körperübungen. In diesen ist es besonders wichtig auf Grenzen zu achten.

Art der Grenzverletzung

Physische Gewalt stellt eine grobe Grenzverletzung dar, die geahndet werden muss. Egal zwischen welchen Personengruppen stellt physische Gewalt eine grobe Grenzverletzung dar, die untersucht und geahndet werden muss.

Machtmissbrauch durch Vorstandmitglieder zur Befriedigung persönlicher Bedürfnisse stellt eine massive Grenzverletzung dar, die unterbunden und geahndet werden muss.

Machtmissbrauch im Kontakt mit den Anrufenden und Chattenden: In keinem Fall darf es zur Situation kommen, in dem der Inhalt des Gespräches der Befriedigung persönlicher Bedürfnisse eines Mitarbeitenden dient.

Sexuelle Grenzverletzung: Jegliche sexuelle Handlung zwischen zwei Erwachsenen muss einvernehmlich stattfinden. Das gilt für Taten als auch für Worte (Anspielungen, Komplimente etc.).

- Allerdings haben Honorarkräfte insofern einen Sonderstatus, als auch einvernehmliche sexuelle Kontakte nicht erlaubt sind
- Und es gilt im Umgang mit Ehrenamtlichen die Abstinenzregel, die intime und sexuelle Handlungen ausschließt.
- Für den Kontakt mit Anrufenden und Chattenden gilt ebenfalls die Abstinenzregel: Jeglicher persönlicher, physischer Kontakt sowie sexuelle Handlungen mit Anrufende und Chattenden sind allen Mitarbeiter*innen der TelefonSeelsorge untersagt.

Emotionale Grenzverletzung: Im Miteinander der TelefonSeelsorge können emotionale Grenzverletzungen minimiert, aber vermutlich nicht ausgeschlossen werden.

Dies hat auch damit zu tun, dass alle Mitarbeiter*innen immer wieder in der Seelsorgearbeit schwierige Emotionen erleben, die empfindliche Stellen verdeutlichen und die Grenze für Verletzlichkeit senken.

Die Person, die ihre Grenzen verletzt sieht, bestimmt im ersten Schritt die Grenze und hat die Verantwortung, die Verletzung anzusprechen. Wenn ihre Grenzen dann nicht respektiert werden, ist die TelefonSeelsorge verpflichtet, bei der Klärung zu helfen.

Anonymitätsverletzung: Persönliche Kontakte von ehrenamtlichen Mitarbeitenden mit Anrufenden und Chattenden Menschen sind strikt untersagt. Wenn eine Anruferin oder ein Anrufer (Chattende oder Chattender) persönlich einem Mitarbeitenden bekannt ist, besteht ein Rollenkonflikt und es darf keine Beratung im TS-Kontext stattfinden.

3. Prävention:

Prävention findet in den unterschiedlichen Bereichen der TelefonSeelsorge statt.

Allgemein

Selbstfürsorge und Selbstschutz sind Teil der Ausbildung, Fortbildung und Supervision. Hierbei spielen folgende Aspekte eine bedeutende Rolle: Nähe und Distanz, Beachten eigener und fremder Grenzen, die Erlaubnis zur Abgrenzung, Auftragsklärung und das Ablehnen von Aufträgen, Verhalten bei Grenzüberschreitungen durch Anrufende oder Chataufsuchende, Verhalten bei Grenzüberschreitungen durch Beratende. Ein selbstverantworteter Umgang mit zwischenmenschlichen Kontakten wird gelehrt. Umgang mit Anrufenden und Chattenden, die in missbräuchlicher Absicht in Kontakt mit uns treten, wird gelernt und geübt. Zu den missbräuchlichen Kontakten gehören sexualisierte Inhalte, sowie Hass und Hetze.

Ausbildung

Feedback geben und erhalten ist Teil der Ausbildung und wird regelmäßig aufgefrischt. Ausbildung erfolgt im Bewusstsein, dass prinzipiell ein Machtgefälle zwischen Ausbildern und Auszubildenden besteht, das sich vor allem aus der Definitionsmacht über soziale Interaktionen speist.

Fortbildungen

Fortbildungen zum Thema „Vermeidung und Umgang mit Grenzverletzung“ werden turnusmäßig angeboten.

Selbstverpflichtung und Schutzkonzept

Mit der Selbstverpflichtung (Erklärung zum grenzachtenden Umgang) zur Einhaltung der Grenzen des Anderen ist ein weiterer Schritt der Prävention geleistet. Diese wird mit jedem Mitarbeitenden und jedem neuen Mitarbeitenden ebenso wie das Schutzkonzept selbst zu Beginn der Ausbildung besprochen und von den Mitarbeitenden unterschrieben.

Der Vorstand trägt dafür Sorge, dass alle Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge Stelle eine Präventionsschulung absolvieren, soweit in der Risikoanalyse vorgesehen, und die Erklärung zum grenzachtenden Umgang unterschreiben.

Unterlagen der Mitarbeitenden

Der Vorstand trägt dafür Sorge, dass von jedem Mitarbeitenden die unterschriebene Erklärung zum grenzachtenden Umgang in der Personalakte hinterlegt ist, als auch die Anlage 1 zur AROPräv mit Prüfschema-TS-Ehrenamtliche. Ebenso trägt der Vorstand Sorge, dass die Akten ordentlich geführt und aktualisiert werden.

In der Mini-Risikoanalyse und Dokumentation von Präventionsmaßnahmen ist des weiteren festgelegt, welche anderen Personen, die in Kontakt mit der TS sind, entsprechende Maßnahmen erfüllen müssen. Hierüber muss der Vorstand Sorge tragen.

4. Beschwerdeverfahren

Gründe für das Einleiten des Beschwerdeverfahrens

Wenn ein/e Mitarbeiter/in die eigenen Grenzen verletzt sieht, darf und soll er oder sie das zur Sprache bringen. Die Person, die ihre Grenzen verletzt sieht, bestimmt die Grenze und hat die Verantwortung, die Verletzung anzusprechen. Unabhängig von der Absicht des Grenzen Verletzenden ist die Wirkung der Handlung von Bedeutung.

Kollegen und Kolleginnen sind aufgefordert bei beobachteten Grenzverletzungen nicht wegzuschauen, sondern proaktiv zu handeln. Entweder im mutigen An- und Aussprechen oder in der Aktivierung des Beschwerdeverfahrens des Schutzkonzeptes.

Menschen, die TelefonSeelsorge per Telefon oder Online aufsuchen, können ebenso Grenzverletzungen melden.

Liegt ein übergriffiges Verhalten vor, muss eine Meldung erfolgen.

Prozessabläufe des Beschwerdeverfahrens

Beschwerden sehen wir als Chance und verstehen uns als lernendes System. Der Schutz der Mitarbeitenden steht im Vordergrund. Jeder kann das Beschwerdeverfahren nutzen und anstoßen. Hierzu kann jedes Mitglied der TS oder TS-Aufsuchende sich an ein Mitglied des Vertrauens der Ombudsstelle wenden und bestimmen, wer mit der Grenzverletzung betraut werden darf.

An wen wird die Beschwerde, Beobachtung oder der Hinweis gerichtet?

- TS-Aufsuchende können entweder über das Feedback Management der Telefon-Seelsorge Deutschland ihre Eingabe machen, oder direkt an die TelefonSeelsorge Stelle. Hierzu sind die Kontakte jeweils auf der Homepage hinterlegt.
- Mitarbeitende der TS Lörrach-Waldshut können sich an folgende Personen, Ansprechpartner wenden
 - o Innerhalb der TS Lörrach-Waldshut:
 - Die gewählten und beauftragten Vertreter*innen im Vorstand,
 - o Außerhalb der TS Lörrach-Waldshut:
 - Ansprechstellen der Erzdiözese Freiburg
 - Ansprechstellen der Evangelischen Landeskirche Baden

Details siehe Anlage 5 – Kontaktadressen)

Wer schätzt die Beschwerde ein und wie geht es weiter?

Die mit dem Vorfall betrauten Ombudspersonen bewerten und schätzen den Vorfall anhand der bekannt gewordenen Tatsachen ein und beraten über das weitere Vorgehen, Lösungsansätze und ein Feedback werden zeitnah an den/ die Beschwerdesteller*in gegeben.

Die Einschätzung soll in jedem Fall innerhalb einer Woche stattfinden.

Dokumentation

Eine schriftliche Dokumentation begleitet das Verfahren. Diese Dokumentation wird in der jeweiligen Personalakte des Betreffenden geführt.

Welche Maßnahmen können aus dem Beschwerdeverfahren folgen?

Anschließende Schritte können je nach Fall folgende Maßnahmen beinhalten:

- Moderierte Gespräche zwischen den beteiligten Personen in der Supervisionsgruppe oder auch alleine mit dem/ der Supervisor*in oder den beteiligten Vorstandsmitglie-

dern, in denen einerseits das Geschehen aufgearbeitet wird und Maßnahmen zur Prävention, also zum Schutz vor Wiederholung gefunden werden.

- Für den Fall, dass ein möglicher Straftatbestand erfüllt sein könnte, werden angemessene Konsequenzen geprüft und unverzüglich umgesetzt. Dazu gehören unverzügliche Freistellung vom Dienst und Platzverweis, sowie Einschalten der Polizei.

5. Selbstverpflichtung

Gegenseitiges Vertrauen prägt das Miteinander in der TelefonSeelsorge e.V. Beziehung und Vertrauen dürfen nicht ausgenutzt werden.

1. Wir leben einen vertrauensvollen Umgang mit Nähe und Distanz.
2. Wir verzichten auf abwertendes Verhalten. Wertschätzender und respektvoller Umgang wird gepflegt.
3. Wir respektieren bei aller Offenheit die Intimsphäre und persönliche Schamgrenze des Einzelnen.
4. Wir sprechen Grenzüberschreitungen aktiv an.

Genehmigt: am 20.03.2025

Erzbischöfliches Ordinariat, Hauptabteilung 6 – Grundsatzfragen und Strategie, Koordinationsstelle Prävention gegen sexualisierte Gewalt,

Leiterin Koordinationsstelle Prävention gegen sexualisierte Gewalt, Silke Wissert