



TelefonSeelsorge

TelefonSeelsorge Mittelrhein

Institutionelles Schutzkonzept

1. Einleitung

Die TelefonSeelsorge ist den christlichen Werten und dem Gemeinwohl verpflichtet. Sie steht in ihrer Grundhaltung stets allen Menschen offen, gleich welcher Herkunft, Religion oder Konfession. Wir bieten Menschen Entlastungsmöglichkeiten an, wenn das Leben für sie schwierig wird und sie sich in seelischen Notlagen und Lebenskrisen befinden. Die Telefonseelsorge hat ihren Auftrag aus dem christlichen Gebot der Nächstenliebe. Dieser Auftrag wird durch telefonische Gespräche rund um die Uhr und der Mailberatung umgesetzt.

Die ökumenische Telefonseelsorge Mittelrhein wird gemeinsam getragen vom Telefonseelsorge Mittelrhein e.V., dem Evangelischen Kirchenkreis Koblenz sowie dem Bistum Trier.

Der Evangelische Kirchenkreis Koblenz und Bistum Trier stellen je eine hauptamtliche Fachkraft, die

die fachliche Leitung wahrnehmen. Den hauptamtlichen Mitarbeitenden obliegt die Verantwortung für Aus- und Fortbildung sowie für supervisorische Angebote der ehrenamtlich Tätigen und Sicherstellen der fachlichen Standards. Gemeinsam mit der/dem Vorsitzenden des Telefonseelsorge Mittelrhein e.V., wird die Geschäftsstelle geführt.

Der Dienst am Telefon wird von 70 ehrenamtlichen sichergestellt. Jedes Jahr werden um die 10 neue Mitarbeitende für den Dienst am Telefon grundqualifiziert.

Das vorliegende Institutionelle Schutzkonzept stellt einen Handlungsleitfaden für die TelefonSeelsorge Mittelrhein dar, um eine Kultur von Achtsamkeit als Leitwert zu ermöglichen.

Die Gefahr von sexualisierter Gewalt an schutz- oder hilfebedürftigen Erwachsenen ist in allen Bereichen der Gesellschaft möglich. Ungünstige Strukturen und Machtgefälle in Institutionen können die Gefahr sogar erhöhen. Die Telefonseelsorge versteht sich als Schutz- und Kompetenzort für Menschen, die Hilfe suchen, ebenso für ihre Mitarbeitenden und positioniert sich mit dem Institutionellen Schutzkonzept (ISK) klar gegen Grenzverletzungen, Übergriffe und sexualisierte Gewalt. Auch Diskriminierungen werden nicht geduldet.

Das ISK der TelefonSeelsorge Mittelrhein versteht sich als ein begleitendes Instrument zur bestmöglichen Gewährleistung eines sicheren Entwicklungsraumes für Menschen in Veränderung,- und Lernsituationen und ist somit prozesshaft zu reflektieren und anzupassen.

Das Institutionelle Schutzkonzept der TelefonSeelsorge Mittelrhein wird alle 5 Jahre überarbeitet.

Grundvoraussetzung dafür ist der transparente Umgang mit Fehlern, Problemen und Schwierigkeiten.

Neben einer hauptamtlichen Mitarbeiter*in werden zwei ehrenamtliche Mitarbeiter*innen als für Präventionsfragen geschulte Personen ausgebildet.

2. Risiko- und Potenzialanalyse der TelefonSeelsorge Mittelrhein

Die Risiko- und Potenzialanalyse ist Grundlage des ISK. Sie identifiziert Gefährdungspotenziale und Gelegenheitsstrukturen, die Übergriffe ermöglichen.

Risiko- und Potenzialanalyse wurden im Rahmen der Basis-Schulungen zur Prävention erhoben. Für den Bereich des Telefonangebotes und der Mailberatung haben sich hier die Ehrenamtlichen verständigt.

Die Risiko- und Potenzialanalyse hat zum Ziel, Gefährdungsmomente hinsichtlich möglicher Grenzüberschreitungen und sexueller Gewalt zu identifizieren.

In den ersten Basis-Präventionsschulungen wurde mit allen anwesenden Ehrenamtlichen je eine Risiko- und Potenzialanalyse für die Arbeit am Telefon durchgeführt. Dabei wurden aus der Perspektive eines potenziellen Täters Möglichkeiten für Grenzverletzungen identifiziert:

Mögliche Gefährdungspotenziale	Präventive Maßnahmen
Ausbildungsleitung erhält viel Wissen über Auszubildende zu persönlichen vulnerablen Themen und Übungen implizieren ein hohes Selbstoffenbarungsniveau	Ausbildungsleitung schafft Transparenz zu dem Umgang mit Wissen und ist Modell für Wertschätzung und achtsamen Umgang, thematisiert mögliche Grenzverletzungen
Kurzes Bewerbungsgespräch für Zulassung zur Ausbildung, mit einem Hauptamtlichen Mitarbeiter*in und dem Vorstand	Auswahlverfahren einführen mit mehreren Beobachtern und relevanten Fragestellungen zum Verhaltenskodex
Telefondienste finden ausschließlich als Einzeldienste statt	Hospitationen in und Live-Supervisionen in Ausbildung und weiterer Mitarbeit einführen; beides wird ausdrücklich erwünscht und ermöglicht
Keine festen Feedback -und Rückmeldewege für die ehrenamtlichen Mitarbeitenden und Ratsuchenden	Feedbackkultur und Rückmeldekultur mit den Ehrenamtlichen entwickeln
Anonymität als zentrale Kernbotschaft der TelefonSeelsorge kann dazu genutzt werden, unterschiedslos alles, was die Arbeit und das Miteinander betreffen, unter dem Deckmantel der Verschwiegenheit und der Geheimniskrämerei zu halten, sodass Vertuschung begünstigt wird.	Hauptamtliche sorgen im Zusammenwirken und im Austausch mit den freiwillig Engagierten für eine transparente Atmosphäre in der Arbeitsstelle, die die für die Arbeit erforderliche Anonymität und Vertraulichkeit achtet bei gleichzeitiger Wahrung größtmöglicher Transparenz

3. Personalauswahl und -entwicklung

3.1. der Ehrenamtlichen

Ehrenamtliche, die sich für eine Mitarbeit bei der TelefonSeelsorge Mittelrhein interessieren, durchlaufen einen Auswahlprozess, in welchem überprüft wird, ob eine persönliche Eignung gegeben ist.

Die Bewerber*innen haben im Vorfeld Informationen zum ISK und den damit verbundenen Grundwerten erhalten und werden im Auswahlverfahren darüber informiert, dass sie mit Beginn der Ausbildung das Erweiterte Führungszeugnis sowie die Selbstauskunftserklärung vorlegen müssen. Ebenso wird auf den Verhaltenskodex verwiesen.

Das Erweiterte Führungszeugnis wird im Kirchlichen Notariat des Bistums Trier, die Selbstauskunftsverpflichtung in der TelefonSeelsorge Mittelrhein hinterlegt.

Im Auswahlprozess werden Motivationsgründe zur Mitarbeit und der Umgang mit grenzverletzenden Situationen thematisiert. Mögliche Hinweise auf grenzüberschreitendes Verhalten werden im Entscheidungsprozess zur Ausbildungszulassung zwischen den Verantwortlichen besprochen.

3.2. der hauptamtlichen Mitarbeiter*innen

siehe: Institutionelles Schutzkonzept der Lebensberatungsstellen im Bistum Trier, 3. Personalauswahl und -entwicklung

<https://www.bistum-trier.de/praevention/institutionelles-schutzkonzept/schutzkonzept/index.html>

3.3. Honorarkräfte

Honorarkräfte werden auf das ISK hingewiesen und müssen vor einer Mitarbeit die Selbstverpflichtung für Honorarkräfte unterzeichnen, die die Vorlage eines EFZ miteinschließt (siehe Anhang).

3.4. Praktikant*innen

Bei der Einstellung von Praktikant*innen gelten die gleichen Standards wie für hauptamtliche Mitarbeitende (siehe 3.2.).

Mitarbeitergespräch

Im jährlichen Mitarbeitergespräch mit den hauptamtlichen Mitarbeitenden wird die Prävention sexualisierter Gewalt sowie die Umsetzung des Schutzkonzeptes neben dem partnerschaftlichen Umgang und konstruktiver Konfliktbearbeitung thematisiert. Mitarbeitergespräche mit den Ehrenamtlichen sind das Ziel. Auch hier werden diese Themen angesprochen.

Supervision dient der fachlichen Begleitung der Beratungs- und Seelsorgetätigkeit. Daher wird in der Supervision ein besonderes Augenmerk auf Grenzüberschreitungen gelegt, unabhängig, von welcher Seite sie begangen sind. Während der Supervisionssitzungen ist ein wertschätzender Umgang aller ohne Grenzverletzungen jeglicher Art zu pflegen. Alljährlich ist in den Supervisionssitzungen das Schutzkonzept anlassunabhängig in Erinnerung zu rufen.

Für die Hauptamtlichen ist eine Reflexion des Schutzkonzeptes, des eigenen Verhaltens und der Situation an der Stelle im Jahresgespräch verpflichtend.

Für die Leitungen der Supervisionsgruppen findet 2x im Jahr eine Reflexion über die Gruppenarbeit, sich für Fortbildungen ergebende Themen statt. Dabei wird das Schutzkonzept in Erinnerung gerufen.

4. Aus- und Fortbildung

Die Vorbereitung der freiwillig Engagierten durch die 120-stündige Ausbildung ist für die zukünftige Mitarbeit in der TelefonSeelsorge ein wichtiger präventiver Baustein. Die Ausbildung zur Mitarbeit in der Ökumenischen Telefonseelsorge Mittelrhein kann unterschiedlich organisiert sein, z.B. als Tagesseminar (6 Stunden) oder Abendseminar (3Stunden). Zu den Ausbildungsstunden kommen im Verlauf des Ausbildungsjahres weitere 20 Stunden passive und mindestens 20 Stunden aktive Hospitation im Telefondienst hinzu.

Der respektvolle und wertschätzende Umgang miteinander werden als Basis der gemeinsamen Kultur eingeübt, reflektiert und entwickelt, dazu gehört ebenso kontinuierliches Feedback und Rückmeldung. Dies wird in den Begleit-Supervisionen weitergeführt. Supervision ist hier ein verpflichtendes Element.

Mit Ausbildungsbeginn werden die Ethischen Standards (siehe Anhang 2) der TelefonSeelsorge Trier ausgehändigt und im Laufe der Ausbildung besprochen bzw. auf diese verwiesen.

Im Ausbildungskonzept ist die 6-stündige Basis-Präventionsschulung oder das blended learning mit einer anschließenden 3-stündiger Präsenzveranstaltung, gegen sexuelle Gewalt, enthalten.

In der Aus- und Fortbildung der Ehrenamtlichen werden die Themen Nähe und Distanz, Klärung der ehrenamtlichen Rolle und des Auftrags, Umgang mit Grenzüberschreitungen und übergriffigem Verhalten, Gewalt, Sexualität aufgegriffen und regelmäßige Angebote vorgehalten. Primäres Ziel ist die Entwicklung und das Training von Handlungswissen, um Menschen in die Lage zu versetzen, schützend und helfend für Kinder, Jugendliche und schutz- oder hilfebedürftige Erwachsene tätig zu sein. Dazu werden regelmäßig Angebote vorgehalten.

5. Verhaltenskodex

TelefonSeelsorge lebt von der Anonymität der Mitarbeitenden. Sie darf ohne deren Willen nicht aufgehoben werden. Ratsuchenden gegenüber ist die Anonymität ein klares Gebot, um private Kontaktaufnahmen zu verhindern.

Ratsuchende haben das Recht, sich anonym an die TelefonSeelsorge zu wenden.

Persönliche Kontakte zu Ratsuchenden sind untersagt.

Im Regelfall erfolgen seelsorgliche Beratungen per „Sie“. Ausnahmen sind bei Kindern und

Jugendlichen angebracht und ggfls. medienspezifisch angemessen. Im Beratungskontakt ist von beiden Seiten auf Spitz- und Kosenamen zu verzichten. Sexuelle Inhalte oder Themen werden von Seiten der TelefonSeelsorger*in weder in der Mailberatung noch in den telefonischen Gesprächen aktiv aufgegriffen. Eine sexualisierte und/oder abwertende Sprache wird thematisiert.

Mit Aufnahme in die Dienstgemeinschaft (nach erfolgreichem Abschluss der Ausbildung) ist die Verpflichtungserklärung für die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TelefonSeelsorge Mittelrhein zu unterzeichnen. Die Inhalte der Erklärung werden in der Ausbildung vermittelt.

Der Verhaltenskodex wird auf der Homepage veröffentlicht.

6. Beratungsmöglichkeiten

Werden Grenzverletzungen oder sexuelle Übergriffe von ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen wahrgenommen, haben sie die Möglichkeit sich anonym beraten zu lassen:

- In den Lebensberatungsstellen des Bistums Trier:

www.lebensberatung.info

- Anlaufstelle für alle, die als Erwachsene in Kirche Gewalt erfahren haben:

<https://gegengewalt-inkirche.de/>

- Unabhängige Beauftragte für Fragen des sexuellen Kindesmissbrauchs:

www.ubskm.de

7. Beschwerdewege

Beschwerdewege sind zwingend notwendig, um Grenzverletzungen, unangebrachtes Verhalten bis hin zu Verstößen gegen den Verhaltenskodex der TelefonSeelsorge offen legen zu können.

Rückmeldung hilft, aus Fehlern zu lernen. Das Ansprechen gehört zur Professionalität und Kooperation. Transparenz eigener Fehler und die Rückmeldung von außen ermöglichen Reflexion und Anpassung der Organisationsprozesse zum Schutz der Menschen, die dort arbeiten und/oder Dienstleistungen in Anspruch nehmen.

Worüber kann ich mich beschweren:

- Verstoß gegen Verhaltenskodex
- Missachtung persönlicher Rechte
- Unzufriedenheit mit der Beratung/dem Gespräch
- Umgangsweisen, Ton untereinander
- anzügliche sexuelle Bemerkungen
- diskriminierende Äußerungen
- Grenzverletzungen, Übergriffe
- Als störend erlebte Umstände in der TelefonSeelsorge

Für hauptamtliche Mitarbeitende:

Mitarbeitende können sich direkt an Stellenleitung oder den Diözesanbeauftragten des Bistums Trier wenden.

Für ehrenamtliche Mitarbeitende:

Alle Beschwerden werden ernstgenommen und bearbeitet.

Wünschenswert wäre zuerst die direkt persönliche Ansprache und eine Klärung unter Beteiligung der beiden Konfliktparteien, ggfls. mit Moderation einer Beratungsfachkraft oder Leitung.

Schritt	Verantwortlich	Vorgehensweise
Beschwerde annehmen. Nachfragen: Worum geht es? Was soll weiter geschehen?	Erste Person, die die Beschwerde entgegengenommen hat.	Dokumentieren
Zuständigkeit klären	Weiterleitung an die Person, die die Beschwerde annimmt	Dokumentation – Weitergabe und Unterschrift
Im Beschwerdefall über die Leitung: Funktionsadresse der Trägervertretung Im Beschwerdefall über hauptamtliche Mitarbeiter*innen: die Leitung oder Trägervertretung Im Beschwerdefall über Kolleg*innen: die Leitung In sonstigen Beschwerdefällen: die Hauptamtlichen unter Hinzuziehung des Vorstandes		
Beschwerde bearbeiten - Überprüfung der Beschwerde Evtl. Rücksprache mit den Beschwerdemeldenden	Beschwerde annehmende Person	Dokumentation
Beschwerdebearbeitung	Beschwerde bearbeitende Person	Dokumentation
Lösungsmitteilung an die Beschwerdemeldenden	Beschwerde bearbeitende Person	Dokumentation
Absprachen weiteren Vorgehens	Beschwerde bearbeitende Person	Dokumentation
Jährliche Überprüfung des Beschwerdeverfahrens und seine Wirksamkeit	Leitungsteam	Jahresbesprechung

Im internen TSI-Ordner "Rückmeldung, Feedback und Beschwerde", der allen ehrenamtlichen Mitarbeitenden zugänglich ist, ist der "Meldebogen für eine schriftliche Klärung/Rückmeldung" hinterlegt.

Für Ratsuchende:

Ratsuchende können ihre Beschwerde über die TelefonSeelsorge Deutschland e.V. unter feedback@telefonseelsorge.de eingeben.

In den Organisationseinheiten der TelefonSeelsorge Deutschland e.V. gibt es eine verabredete, regional unterschiedlich gehandhabte Handlungsroutine für Rückmeldungen aus dem Feedbackmanagement.

Anonyme Beschwerden

Die erfolgreiche Bearbeitung einer Beschwerde setzt i.d.R. die Kenntnis der beteiligten Personen voraus. Bleibt eine Beschwerde anonym, sind Rückfragen und Rückmeldung nicht möglich, direkte Konsequenzen bleiben im Normalfall aus.

Trotzdem können sie Stimmungsbilder vermitteln oder auf Missstände hindeuten und Mitarbeitende dazu anregen, genauer hinzuschauen und die aufkommenden Themen in die Dienstgemeinschaft einzubringen.

8. Qualitätsmanagement

Die Maßnahmen zur Prävention, die in diesem Schutzkonzept beschrieben sind, werden nach Rücksprache mit dem Arbeitsbereich Prävention des Bischöflichen Generalvikariats umgesetzt.

Dieses Schutzkonzept ist partizipativ alle drei Jahre fortzuschreiben. Die Verantwortung für die Fortschreibung liegt bei der Leitung der TelefonSeelsorge Mittelrhein. Neu erkannte Risiken sind zu benennen und in den Präventionsplan aufzunehmen. Unbeschadet davon können neu erkannte Risiken unmittelbar in das Schutzkonzept aufgenommen werden.

9. Intervention und Vorgehensweise bei Verdachtsfällen auf sexuelle Gewalt im Bistum Trier

Stehen **Hauptamtliche** im Verdacht oder sind Beschuldigte nicht hinnehmbarer Grenzverletzungen begangen zu haben oder sogar Gewalt oder sexualisierter Gewalt ausgeübt zu haben, dann greift der Interventionsplan des Bistums Trier.

Um möglichst aktuell zu bleiben, ist hier der entsprechende Link bezüglich Ansprechpersonen und Ablaufverfahren hinterlegt:

[Hilfe bei sexualisierter Gewalt \(bistum-trier.de\)](https://www.bistum-trier.de/Hilfe-bei-sexualisierter-Gewalt)

Externe unabhängige Ansprechpersonen im Bistum Trier:

[Ansprechpersonen Hilfe bei sexualisierter Gewalt \(bistum-trier.de\)](https://www.bistum-trier.de/Ansprechpersonen-Hilfe-bei-sexualisierter-Gewalt)

Auch das Vorgehen bei einem Verdachtsfall ist klar geregelt:

[Intervention \(bistum-trier.de\)](https://www.bistum-trier.de/Intervention)

Für beschuldigte **Ehrenamtliche** gilt folgender Interventionsplan in der TelefonSeelsorge Mittelrhein:

