



TelefonSeelsorge®

*Telefonseelsorge Nordoberpfalz*

## Würde braucht Grenzen

### **Schutzkonzept gegen sexuellen, physischen und psychischen Missbrauch**

Stand 02.10.2023

#### **1. Einleitung: Kultur der Achtsamkeit**

Wir achten jeden Menschen in seiner unantastbaren Würde und Einzigartigkeit. Die Haltung von Respekt und Wertschätzung ist Grundlage unserer Begegnungen und Beziehungen. Denn jeder Mensch ist ein von Gott geliebtes Geschöpf. Wir wollen, dass alle Menschen, die sich an uns wenden, um Rat und Hilfe zu finden, vor jeder Form körperlicher und seelischer Gewalt und vor der Verletzung ihrer sexuellen Selbstbestimmung ebenso geschützt sind wie auch wir. Daher gibt sich die Telefonseelsorge Nordoberpfalz dieses Schutzkonzept.

Telefonseelsorge ist den christlichen Werten und dem Gemeinwohl verpflichtet. Sie bietet eine durch Aus- und Fortbildung, sowie Supervision qualifizierte Begleitung durch freiwillige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter per Telefon, Mail und Chat an. Am Telefon findet die Arbeit der Telefonseelsorge rund um die Uhr statt. Die Begleitung erfolgt anonym. Sie besteht im Zuhören, Entlasten, emotionalen Stützen, Stabilisieren und in der Suizidprävention.

Die Tätigkeit basiert auf einladender Offenheit. Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger müssen bereit sein, sich einer anderen Person mit Interesse und Wohlwollen zuzuwenden. Erfolgreiche Kommunikation geschieht in der Balance von Nähe und Distanz. Die Beratungstätigkeit findet unter den Gesichtspunkten von Offenheit, Verschwiegenheit und Abgrenzung statt. Mitarbeitende achten jederzeit Würde und Integrität Ratsuchender. Im Kontakt mit ihnen und im Kontakt innerhalb der Arbeitsgemeinschaft achten sie auf eigene und fremde Würde und Integrität.

#### **2. Begriffsbestimmungen**

**Gewalt** ist jede Verletzung der physischen oder psychischen Unversehrtheit eines Menschen. Wird Menschen innerhalb von Abhängigkeitsstrukturen gegen ihren Willen ein Verhalten oder Tun aufgezwungen, ist dies objektiv gewaltsames Handeln.

**Körperliche Gewalt** ist jedes ungeduldige, grobe oder aggressive Berühren oder Anfassen einer Person.

**Sexualisierte Gewalt** liegt vor, wenn ein unerwünschtes sexuell bestimmtes Verhalten bezweckt oder bewirkt, dass die Würde der betroffenen Person verletzt wird. Im Vordergrund steht für die Täterinnen und Täter, sich Machtgefühle zu verschaffen. Sexualisierte Gewalt verletzt die sexuelle Selbstbestimmung eines Menschen und seine sexuelle Integrität. Formen sexualisierter Gewalt sind auch sexistische Bemerkungen oder Handlungen und unerwünschte körperliche Annäherung.

**Seelische Gewalt** ist ein Angriff auf die Selbstsicherheit und das Selbstbewusstsein eines Menschen. Sie kann in verschiedenen Facetten und mittels unterschiedlicher Verhaltensweisen und Strategien ausgeführt werden. Psychische Gewalt zielt darauf, den Anderen oder die Andere kleinzumachen, zu demütigen, zu verstören, zu verängstigen und Kontrolle und Macht über den Menschen zu gewinnen.

### **3. Risiko- und Potenzialanalyse**

Risiken von Übergriffen innerhalb der Telefonseelsorge Nordoberpfalz können zum einen baulich bedingt sein, zum anderen können sie in den Interaktionen zwischen Ratsuchenden und Beratenden und zwischen Kolleginnen und Kollegen im Haupt- und Ehrenamt geschehen. Hierzu wurde im Frühjahr 2022 eine detaillierte Befragung durchgeführt. Die Fortschreibung des Konzepts wird je neu Risiken und Potenziale partizipativ erfassen.

## **4. Prävention**

### **4.1. Personalauswahl und –entwicklung**

In den Bewerbungsgesprächen für Ehren- und Hauptamtliche und Honorarkräfte werden die Inhalte und Anforderungen des Schutzkonzepts vorgestellt. Bewerberinnen und Bewerber müssen seine Ziele und Inhalte bejahen. Die Aushändigung des Schutzkonzeptes, der Schweigepflichts-, der Datenschutzerklärung und der Selbstauskunft erfolgt für die Ehrenamtlichen vor Beginn der Ausbildung, für neue Hauptamtliche und Honorarkräfte vor der Vertragsunterzeichnung. Die jeweiligen Erklärungen, bzw. Verpflichtungen sind zu unterzeichnen und werden zu den Akten genommen. Ein erweitertes Führungszeugnis muss vorgelegt werden. Vom Dienstgeber wird in fünfjährigem Abstand eine Aktualisierung des erweiterten Führungszeugnisses angefordert. Honorarkräfte werden von der Leitung im Abstand von fünf Jahren zur erneuten Vorlage des erweiterten Führungszeugnisses aufgefordert.

Personen, die bereits in der Telefonseelsorge mitarbeiten, müssen innerhalb von acht Wochen nach der Veröffentlichung des Schutzkonzeptes (s. 6) ein erweitertes Führungszeugnis im verschlossenen Kuvert der Leitung vorlegen. Die Prüfung der erweiterten Führungszeugnisse von Ehrenamtlichen übernehmen die Hauptabteilung der

Diözese Regensburg bzw. das evangelisch-lutherische Dekanat Weiden nach Absprache. Für die Beantragung des erweiterten Führungszeugnisses entstehen Ehrenamtlichen keine Kosten.

## **4.2. Ausbildung der Ehrenamtlichen**

In der Ausbildung bildet die Leitung ein Modell für den respektvollen und achtsamen Umgang miteinander. Die Sensibilität für eigene und fremde Belange als Selbst- und Fremdfürsorge wird geweckt. Themen der Ausbildung sind Nähe und Distanz, Beachten eigener und fremder Grenzen, die Erlaubnis zur Abgrenzung, Auftragsklärung und das Ablehnen von Aufträgen, Verhalten bei Grenzüberschreitungen durch Ratsuchende, Verhalten bei Grenzüberschreitungen durch Beratende. Ein selbstverantworteter Umgang mit zwischenmenschlichen Kontakten wird gelehrt. Auf das Schutzkonzept wird ausdrücklich hingewiesen. Die Standards der Telefonseelsorge (Anonymität, Vertraulichkeit, Unterlassen persönlicher Kontakte) werden vermittelt, das Konzept der Allparteilichkeit und der Rückgabe der Verantwortung an die Ratsuchenden wird gelehrt.

## **4.3. Weiterbildung**

Für die Mitarbeitenden der Telefonseelsorge Nordoberpfalz werden regelmäßig Weiterbildungen angeboten. Dabei werden auch Seminare zum Schutz der eigenen Gesundheit und Psyche angeboten. So wird die Qualität der Arbeit und der persönliche Schutz der Telefonseelsorgerinnen und –seelsorger verbessert. Verantwortlich für die Weiterbildung ist die Leitung der Telefonseelsorge Nordoberpfalz.

Hauptamtliche werden von ihren jeweiligen Dienstgebern entsprechend deren Maßgaben geschult.

## **4.4. Supervision**

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 worden sind. Bei gravierenden Grenzüberschreitungen durch Beratende wird die Gruppenleitung die Leitung der Telefonseelsorge nach Information des oder der Betroffenen informieren. 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.

## **4.5. Regelmäßige Reflexionsgespräche**

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

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

Für die Ehrenamtlichen findet alle zwei Jahre ein Reflexionsgespräch mit der Leitung über das Engagement in der Telefonseelsorge statt. Dabei wird das Schutzkonzept in Erinnerung gerufen und mögliche Grenzverletzungen und neu erkannte Risiken sollen reflektiert werden.

Weitere Gespräche sind auf den verschiedenen Ebenen auf Wunsch möglich. Es wird ausdrücklich ermutigt, das Gespräch zu suchen.

#### **4.6. Fortschreibung**

Dieses Schutzkonzept ist partizipativ alle drei Jahre fortzuschreiben. Die Verantwortung für die Fortschreibung des Schutzkonzepts liegt bei der Leitung der Telefonseelsorge Nordoberpfalz. Neu erkannte Risiken sind zu benennen und in den Präventionsplan aufzunehmen. Unbeschadet davon können neu erkannte Risiken unmittelbar in das Schutzkonzept aufgenommen werden. Dienstgeber und Präventionsbeauftragte sind im Rahmen ihrer Dienstpflichten gehalten, die Fortschreibungen zu veranlassen und die Durchführung zu prüfen.

#### **5. Verhaltenskodex**

Telefonseelsorge lebt von der Anonymität der Mitarbeitenden. Sie darf ohne deren Willen nicht aufgehoben werden (z.B. für Zwecke der Öffentlichkeitsarbeit). Ratsuchenden gegenüber ist die Anonymität ein klares Gebot, um private Kontaktaufnahmen zu verhindern.

Die Verschwiegenheit über alle Vorgänge, die Ratsuchende betreffen, ist selbstverständlich. Fachlicher Austausch bleibt davon unberührt, solange er die Persönlichkeitsrechte der Ratsuchenden wahrt.

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 ggf. medienspezifisch angemessen. Im Beratungskontakt ist von beiden Seiten auf Spitz- und Kosenamen zu verzichten. Telefonseelsorge wird darauf drängen, dass Ratsuchende diese Regel akzeptieren.

In der Onlineseelsorge sind Benutzernamen notwendig. Der Austausch persönlicher Dateien ist verboten. Es ist nicht erlaubt unter Umgehung der Beratungsplattform der Telefonseelsorge mit Ratsuchenden in Kontakt zu treten. Das Bereitstellen von Foto-, Bild- oder Videomaterial wird untersagt. Ebenso ist nicht erlaubt, auf solches von den Ratsuchenden bereitgestelltes Material zuzugreifen.

Das Verhältnis von Nähe und Distanz muss im jeweiligen Kontakt (unter allen in der Telefonseelsorge agierenden Personen) immer neu ausgehandelt werden. Das

Distanzbedürfnis einer Person hat Vorrang vor den Nähewünschen einer anderen. Dies gilt selbstverständlich auch für Körperkontakt, der immer in Achtsamkeit und Respekt vor dem Distanzbedürfnis des Gegenübers stattfindet (in Aus- und Fortbildung, Selbsterfahrung, Supervision, bei Begrüßungen im Team, usw.).

Ein sexualpädagogisches Konzept muss nicht erstellt werden, da der Umgang mit Kindern und Jugendlichen keine pädagogischen Maßnahmen umfasst.

## 6. Veröffentlichung

Jeder Mitarbeiterin und jedem Mitarbeiter wird dieses Schutzkonzept ausgehändigt. Sie oder er unterzeichnet die Verpflichtungserklärung, die Bestandteil dieses Konzeptes ist, und gibt eine Ausfertigung an die Leitung zurück. Auf der Homepage der Telefonseelsorge Nordoberpfalz wird dieses Schutzkonzept veröffentlicht.

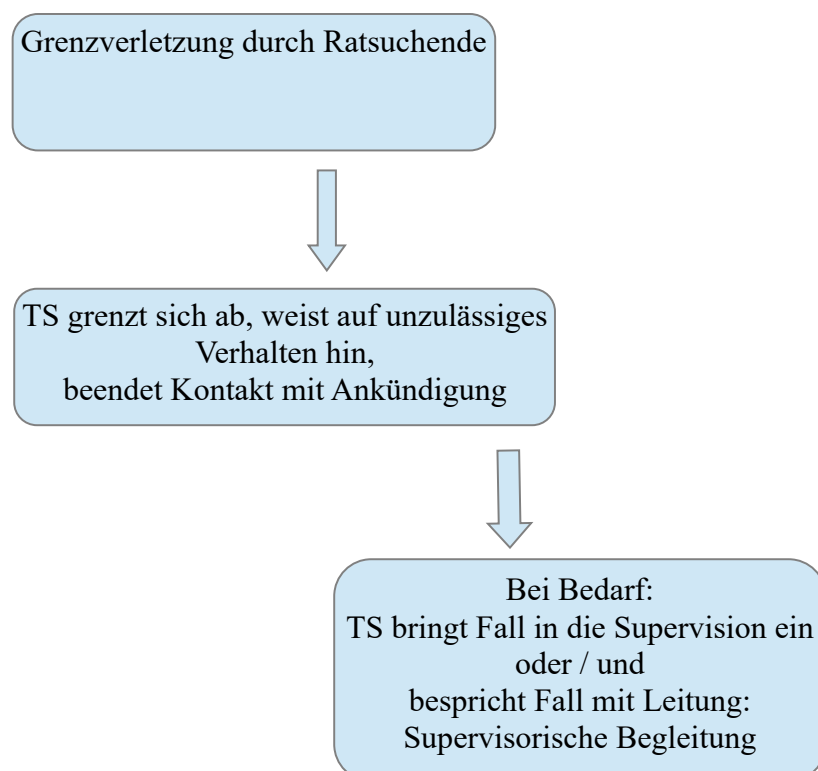
## 7. Interventionsleitfaden für Grenzverletzungen

Prävention ist wichtig, um Grenzverletzungen zu vermeiden. Im Falle von vorliegenden Grenzverletzungen braucht es klare und verlässliche Prozeduren der Meldung und des Bearbeitens dieser Meldung. Denn diese soll professionell und zeitnah bearbeitet werden.

Die Handlungsleitfäden unterscheiden, ob es sich bei dem Berichteten um Gewalt und sexualisierte Gewalt im eigentlichen Sinn oder um Beschwerden über den alltäglichen Umgangstil handelt und von wem die Aktion ausgegangen ist.

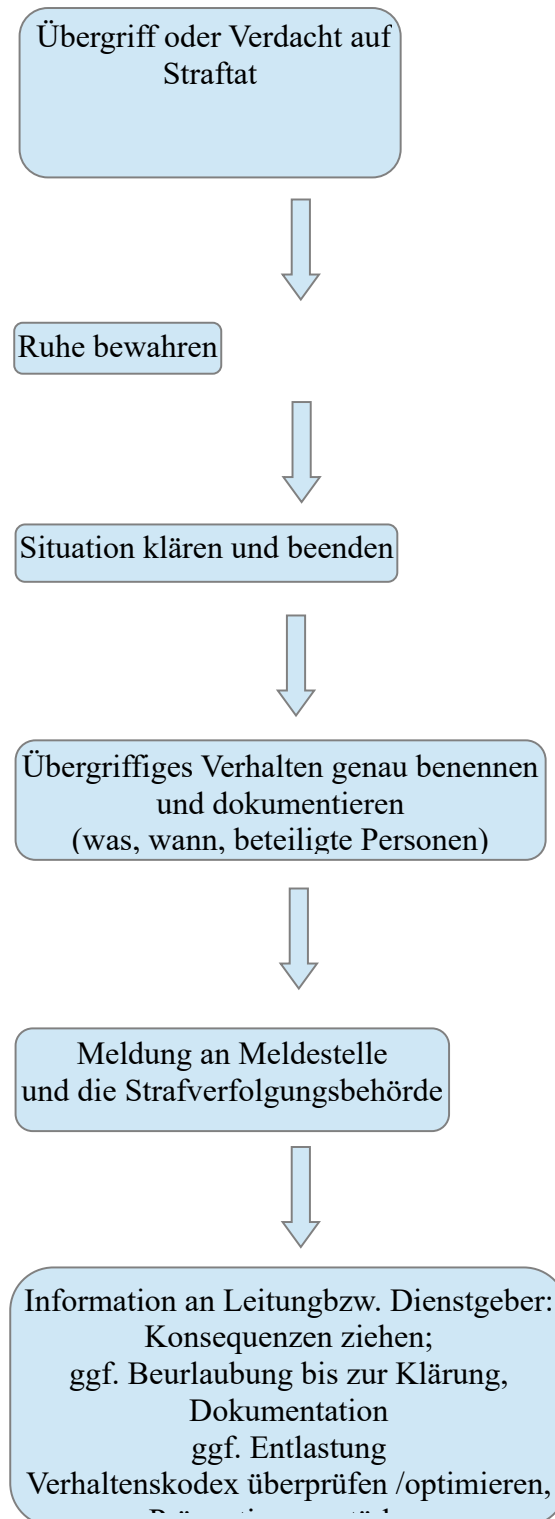
Die Dokumentation wird nach dem Ausscheiden des ehrenamtlichen Mitarbeiters oder der ehrenamtlichen Mitarbeiterin fünf Jahre aufbewahrt. Für Hauptamtliche gelten die Regelungen des Dienstgebers.

Grenzverletzung durch Ratsuchende



Für die folgenden Szenarien gilt die „Ordnung für den Umgang mit sexuellem Missbrauch Minderjähriger und schutz- oder hilfebedürftiger Erwachsener durch Kleriker und sonstige Beschäftigte im kirchlichen Dienst“ in der jeweils gültigen Fassung sinngemäß.

Sexueller Übergriff oder Verdacht auf Straftat innerhalb der Arbeitsgemeinschaft Telefonseelsorge Nordoberpfalz



Meldestelle beim Bistum Regensburg:

Wolfgang Sill Telefon: 09633-9180759 E-Mail: [wolfgang.sill\(at\)gmx.de](mailto:wolfgang.sill(at)gmx.de)

Susanne Engl-Adacker Telefon: 0176/97928634, E-Mail: [s.engl-adacker\(at\)gmx.de](mailto:s.engl-adacker(at)gmx.de)

Meldestelle beim DW Bayern:

Viola Gellings 0911 0354 442

[gellings\(at\)diakonie-bayern.de](mailto:gellings(at)diakonie-bayern.de)

Für die Opfer von Körperverletzung:

Rechtsanwalt Dr. Andreas Scheulen

Kanzlei Scheulen

Klee Center

Kleestraße 21-23

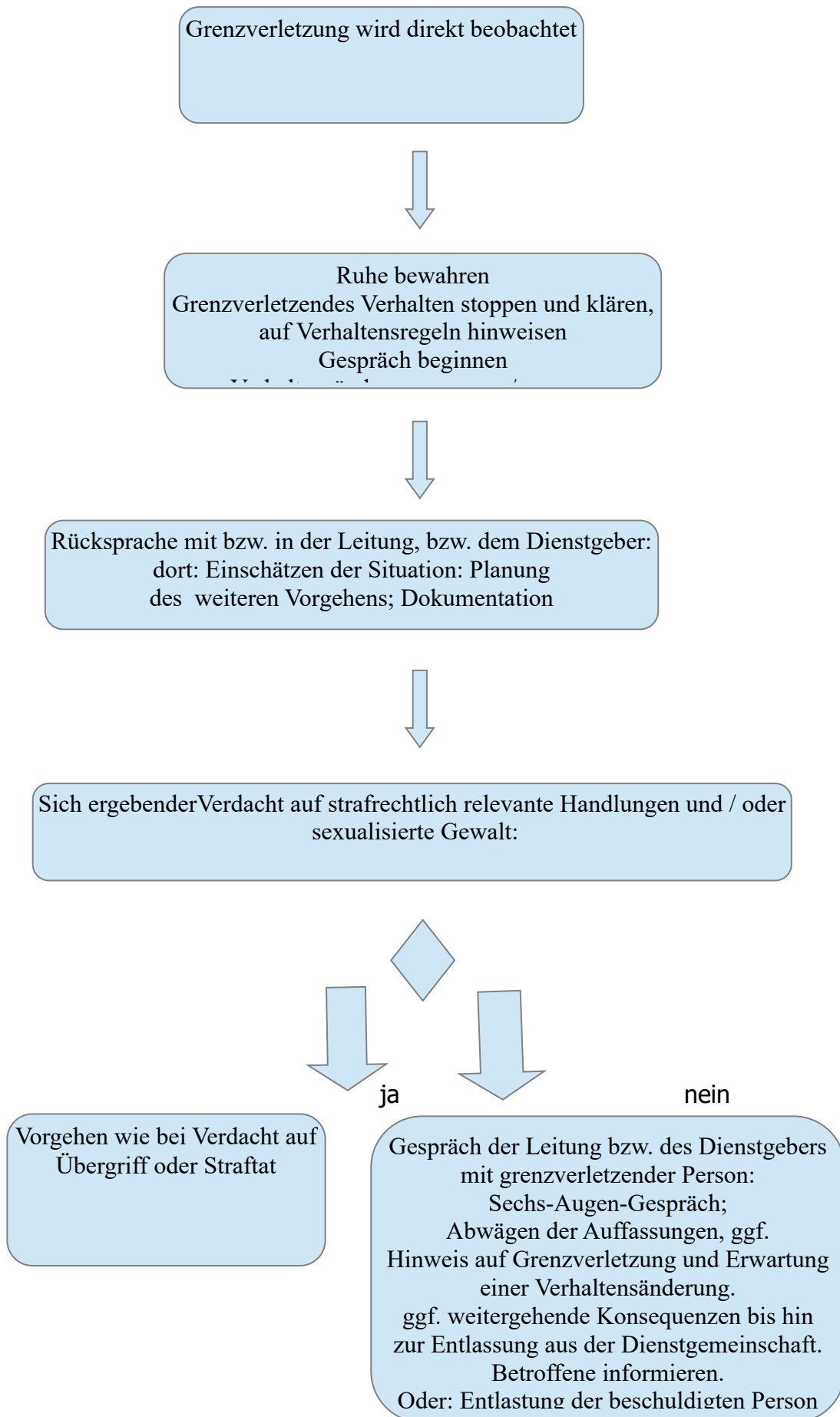
90461 Nürnberg

Tel.: [+49 911 4611 226](tel:+499114611226)

Fax: +49 911 4611 227

E-Mail: [info\(at\)kanzleischeulen.de](mailto:info(at)kanzleischeulen.de)

Sonstige Grenzverletzung (ohne Anfangsverdacht auf strafbewehrtes Verhalten und/oder sexualisierte Gewalt) innerhalb der Arbeitsgemeinschaft Telefonseelsorge Nordoberpfalz





Bericht im Seelsorgekontakt über Grenzverletzung (sexualisierte oder andere Gewalt)

Bericht von einer Grenzverletzung durch TS  
oder kirchliche Mitarbeitende  
z.B. durch Ratsuchende  
oder durch Aussagen Dritter



Ratsuchende  
auf die Meldestellen hinweisen

Bericht im Seelsorgekontakt über Grenzverletzung (ohne Verdacht auf strafbewehrtes Verhalten oder sexualisierte Gewalt)



Hinweis auf Beschwerdemöglichkeit  
bei der Leitung der  
Telefonseelsorge Nordoberpfalz  
0961 418217  
oder  
der Hauptabteilung Seelsorge  
0941 5971603 (Dr. Zahner)  
oder  
dem ev.-luth. Dekanat Weiden  
0961 4701977 (Dekan Guba)

Leitung / Präventionsbeauftragte der Telefonseelsorge Nordoberpfalz:  
Hannelore Haberzett, Nadine Röckl-Wolfrum

**Verpflichtungserklärung für Mitarbeitende der Telefonseelsorge Nordoberpfalz**  
(Stand 1.1.2023)

Ich, \_\_\_\_\_,

verpflichte mich, das mir ausgehändigte Schutzkonzept in seiner jeweils aktuellen Fassung zu beachten. Ich bin hinreichend über die Prozeduren informiert, die bei Grenzverletzungen durchzuführen sind.

Ich erkläre, dass gegen mich derzeit keine strafrechtlichen Ermittlungen im Zusammenhang mit Taten gegen das sexuelle Selbstbestimmungsrecht Dritter oder anderer Gewaltdelikte anhängig sind. Werden solche Ermittlungen eingeleitet, werde ich die Leitung der Telefonseelsorge Nordoberpfalz umgehend darüber informieren.

Ich verpflichte mich, an Fortbildungen über das Schutzkonzept, sexualisierte und andere Grenzverletzungen regelmäßig (mindestens alle drei Jahre) teilzunehmen. Diese Fortbildungen können auch anlässlich der Supervision durchgeführt werden. Ich verpflichte mich, auf Einladung der Leitung das Reflexionsgespräch wahrzunehmen.

Ich verpflichte mich, erstmalig mit dem Inkrafttreten dieses Schutzkonzeptes ein erweitertes Führungszeugnis vorzulegen. In fünfjährigen Abständen werden alle Mitarbeitenden von der Leitung der TelefonSeelsorge Nordoberpfalz gebeten, eine aktuelle Version beizubringen. Für die Ausstellung des Zeugnisses entstehen mir keine Kosten.

\_\_\_\_\_ den \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(Unterschrift)

für die Telefonseelsorge Nordoberpfalz

Weiden, den \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(Unterschrift)