



## **Institutionelles Schutzkonzept**

### **1. Einleitung**

Die TelefonSeelsorge Trier hat in ihren Auftrag “sorgende Präsenz für Menschen in seelischen Notlagen und Lebenskrisen”, eingetragen und bietet diese durch Telefonische Gespräche rund um die Uhr, durch Mailberatung und Beratung vor Ort an.

Der Dienst wird von 70 ehrenamtlichen und 4 hauptamtlichen Mitarbeitenden sichergestellt. Jedes Jahr werden um die 10 neue Mitarbeitende für den Dienst am Telefon grundqualifiziert. Den Hauptamtlichen Mitarbeitenden obliegt die Verantwortung für Aus- und Fortbildung sowie für supervisorische Angebote der ehrenamtlich Tätigen und Sicherstellen der fachlichen Standards.

Das vorliegende Institutionelle Schutzkonzept stellt einen Handlungsleitfaden für die TelefonSeelsorge Trier dar, um eine Kultur der 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 Trier will ein Ort sein, an denen Menschen, die unter Gewalt leiden, kompetente Zuhörer:innen und Hinweise für das weitere Vorgehen finden.

Sie 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. Diskriminierungen werden nicht geduldet.

Die Etablierung einer Kultur, in der Menschen sich achtsam und respektvoll begegnen und entwickeln können, ist ein verbindendes Ziel aller in der TelefonSeelsorge Tätigen.

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

Das Institutionelle Schutzkonzept der TelefonSeelsorge Trier 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 Trier

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 für die persönliche Beratung ist an das Institutionelle Schutzkonzept der Lebensberatungsstellen im Bistum Trier angelehnt (Personalauswahl und -entwicklung, Aus- und Fortbildung, Verhaltenskodex) und folgt diesen Vorgaben für die Hauptamtlichen Mitarbeiter\*innen.

Im Zuge des Partizipations-Prinzips sind noch Ratsuchende sowie Personen von außen, wie Praktikant\*innen und Kooperationspartner\*innen (Mitarbeiter\*innen umliegender TelefonSeelsorgestellen, externe Supervisor\*innen und Referent\*innen, Mitglieder des Fördervereins) zu befragen.

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	Selbsterfahrungswochenende wird von externen Referenten durchgeführt, Ausbildungsleitung schafft Transparenz zu dem Umgang mit Wissen und ist Modell für Wertschätzung und achtsamen Umgang, thematisiert mögliche Grenzverletzungen zwischen den Teilnehmer*innen und auf Ebene des Co-Teachings
Kurzes Bewerbungsgespräch für Zulassung zur Ausbildung, nur mit Hauptamtlichen	Gruppengespräche für 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

Einladung der Ratsuchenden zu nochmaligen Telefonaten, Vereinbarung von festen Telefonzeiten	In unterschiedlichen Formaten deutlich machen, was ist das Angebot der Gespräche am Telefon; Themen der Nähe/Distanz, Beachten eigener und fremder Grenzen, die Erlaubnis zu Abgrenzung, Auftragsklärung und das Ablehnen von Aufträgen, Verhalten bei Grenzüberschreitungen; Sekundärmotivation und eigene Bedürftigkeiten reflektieren, dazu einen Lernraum des Vertrauens etablieren
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 betrifft, 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

Alle angestellten und ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen, die in den besonders sensiblen Bereichen der Arbeit mit Kindern, Jugendlichen und Schutzbefohlenen regelmäßig tätig sind, werden vor Beginn ihrer Tätigkeit von der Leitung der TelefonSeelsorge auf ihre besondere Verantwortung angesprochen und um die Bearbeitung folgender Formalitäten gebeten:

#### **Verpflichtungserklärung / Verhaltenskodex**

Die TelefonSeelsorge gibt sich für den Umgang mit Schutzbefohlenen einen Verhaltenskodex. Dieser Verhaltenskodex wird zur Kenntnis gegeben und besprochen. Durch die Unterschrift unter die Verpflichtungserklärung wird bestätigt, dass der Verhaltenskodex anerkannt und sich zu eigen gemacht wird.

#### **Erweitertes Führungszeugnis (EFZ)**

Das EFZ enthält alle kinder- und jugendschutzrelevanten Verurteilungen- auch geringfügige. Gegenüber dem normalen Führungszeugnis finden sich dort alle Einträge über Verurteilungen wegen einer Sexualstraftat oder eine Straftat gegen die persönliche Freiheit. Das EFZ ist mit dem entsprechenden Aufforderungsschreiben der TelefonSeelsorge bei der zuständigen Meldebehörde zu beantragen. Für ehrenamtlich tätige Mitarbeiter\*innen gilt die Gebührenbefreiung gemäß §12JVKostO. Hauptamtliche Mitarbeiter\*innen erhalten eine Erstattung der Kosten vom Bistum Trier.

## **Selbstauskunftserklärung**

Diese Erklärung will eine Schutzlücke schließen, da im EFZ nur verurteilte Straftaten abgebildet sind. Laufende Verfahren oder Verfahren mit Täter-Opfer-Ausgleich sind nicht erwähnt. Mit der Selbstauskunftserklärung verpflichtet sich die Person, der Leitung der TelefonSeelsorge, mitzuteilen, sofern ein Verfahren gegen ihn/sie wegen eines Verstoßes gegen die sexuelle Selbstbestimmung lief oder eingeleitet ist.

Diese Selbstauskunftserklärung ist Bestandteil der Selbstverpflichtungserklärung/Verhaltenskodex zum Dienst in der TelefonSeelsorge Trier.

### **3.1. der Ehrenamtlichen**

Ehrenamtliche, die sich für eine Mitarbeit bei der TelefonSeelsorge Trier interessieren, durchlaufen einen Auswahlprozess, in welchem überprüft wird, ob eine persönliche Eignung gegeben ist. Der Auswahlprozess umfasst drei aufeinanderfolgende 2,5stündige Gruppensitzungen mit allen Interessierten, in welchen neben den Ausbildungsverantwortlichen (Leitung und Beratungsfachkraft) mehrere Ehrenamtliche mit langjähriger Erfahrung in der Telefonarbeit abschließend entscheiden, wer zur Ausbildung zugelassen wird.

Die Bewerber\*innen haben im Vorfeld Informationen zum ISK und den damit verbundenen Grundwerten erhalten, werden in der Veranstaltung informiert, dass sie mit Beginn der Ausbildung das Erweiterte Führungszeugnis (EFZ) sowie die Selbstauskunftserklärung vorlegen müssen. Ebenso wird auf den Verhaltenskodex verwiesen, der Teil der Selbstverpflichtungserklärung für die Mitarbeit in der TelefonSeelsorge ist.

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

Im Auswahlprozess (Gruppenkontext von 3 x 2,5 Std.) werden Motivationsgründe zur Mitarbeit und der Umgang mit grenzverletzenden Situationen thematisiert, beobachtet werden kann, wie sich Bewerber\*innen im Kontakt verhalten. 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; sobald dieses veröffentlicht ist, wird es hier eingefügt Für den Bereich der persönlichen Beratung (face-to-face) ist der [Verhaltenskodex](#), der auch in den Lebensberatungsstellen vereinbart ist, handlungsleitend.

### **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 2).

### **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 Supervisionsitzungen ist ein wertschätzender Umgang aller ohne Grenzverletzungen jeglicher Art zu pflegen. Alljährlich ist in den Supervisionsitzungen 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 4x 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 130-stündige Ausbildung ist für die zukünftige Mitarbeit in der TelefonSeelsorge ein wichtiger präventiver Baustein. Der respektvolle und wertschätzende Umgang miteinander wird 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 wird die Verpflichtungserklärung für ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TelefonSeelsorge Trier (siehe Anhang 1) ausgehändigt und im Laufe der Ausbildung besprochen bzw. auf diese verwiesen.

Im Ausbildungskonzept ist die 6-stündige Basis-Präventionsschulung 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. Werden sie von Anrufenden angesprochen, können die Inhalte entsprechend des Kontrakts und den Grenzen der TelefonSeelsorgerIn thematisiert werden. Eine sexualisierte und/oder abwertende der Sprache der Anrufenden wird thematisiert.

Mit Aufnahme in die Dienstgemeinschaft (nach erfolgreichem Abschluss der Ausbildung) ist die Verpflichtungserklärung für die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TelefonSeelsorge Trier zu unterzeichnen. Sie enthält den Verhaltenskodex, die Ethische Leitlinien und die Verpflichtungserklärung. Verhaltenskodex und ethische Leitlinien werden auf der Homepage veröffentlicht.

## 6. Beratungsmöglichkeiten

Folgende Beratungsangebote stehen für alle offen, die etwas erleben oder beobachten, was ein komisches Gefühl hinterlässt, eine Grenzverletzung oder ein sexueller Übergriff ist. Die Beratung kann anonym erfolgen:

- In den Lebensberatungsstellen des Bistums Trier: [www.lebensberatung.info](http://www.lebensberatung.info)
- Anlaufstelle für Erwachsene, die im kirchlichen Raum Gewalt erfahren haben: [gegengewalt-inkirche.de](http://gegengewalt-inkirche.de) – [gegengewalt-inkirche.de](http://gegengewalt-inkirche.de)
- [Phönix , unabhängige Anlaufstelle der AWO](#) für Kinder und Jugendliche und deren Bezugspersonen
- [Hilfe-Telefon des UBSKM](#)

## 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:

siehe in Anlehnung an das ISK der Lebensberatungsstellen. 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 der Ehrenamtlichen Sprecher*innen		

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	Großteam/Leitung	Jahresbesprechung

Die jährliche Überprüfung beinhaltet eine Auswertung der Beschwerdeeingänge und des Bearbeitungsstands sowie die Reflexion des Instruments an sich.

Im internen TSi-Ordner "Rückmeldung, Feedback und Beschwerde", der allen Ehrenamtlichen Mitarbeitenden zugänglich ist, ist der "Meldebogen für eine schriftliche Klärung/Rückmeldung" (Anlage 3) hinterlegt.

#### **Für Ratsuchende:**

1. Ratsuchende können sich an das Beschwerdemanagement des Trägers, angesiedelt in der [Beschwerdestelle des Bischöflichen Generalvikariats](#) wenden. Die Kontaktdaten werden per Aushang in der TelefonSeelsorge Trier und auf der Homepage bekannt gemacht.
2. Ratsuchende können ihre Beschwerde über die TelefonSeelsorge Deutschland e.V. unter [feedback@telefonseelsorge.de](mailto: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.
3. Ratsuchende können direkt über einen online-Fragebogen Rückmeldung zur TelefonSeelsorge Trier geben. Sie werden im Wartebereich durch Aushang auf ihre Rückmeldemöglichkeiten hingewiesen.

#### **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.

In der TelefonSeelsorge Trier wird eine Hauptamtliche Mitarbeiter\*in und zwei im Ehrenamt als Geschulte Personen die Qualität für den Bereich der Prävention sicherstellen. Diese werden im Herbst 2024 bestimmt und deren Namen hier im ISK veröffentlicht.

Dieses Schutzkonzept ist partizipativ alle drei Jahre fortzuschreiben. Die Verantwortung für die Fortschreibung liegt bei der Leitung der TelefonSeelsorge Trier. 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)

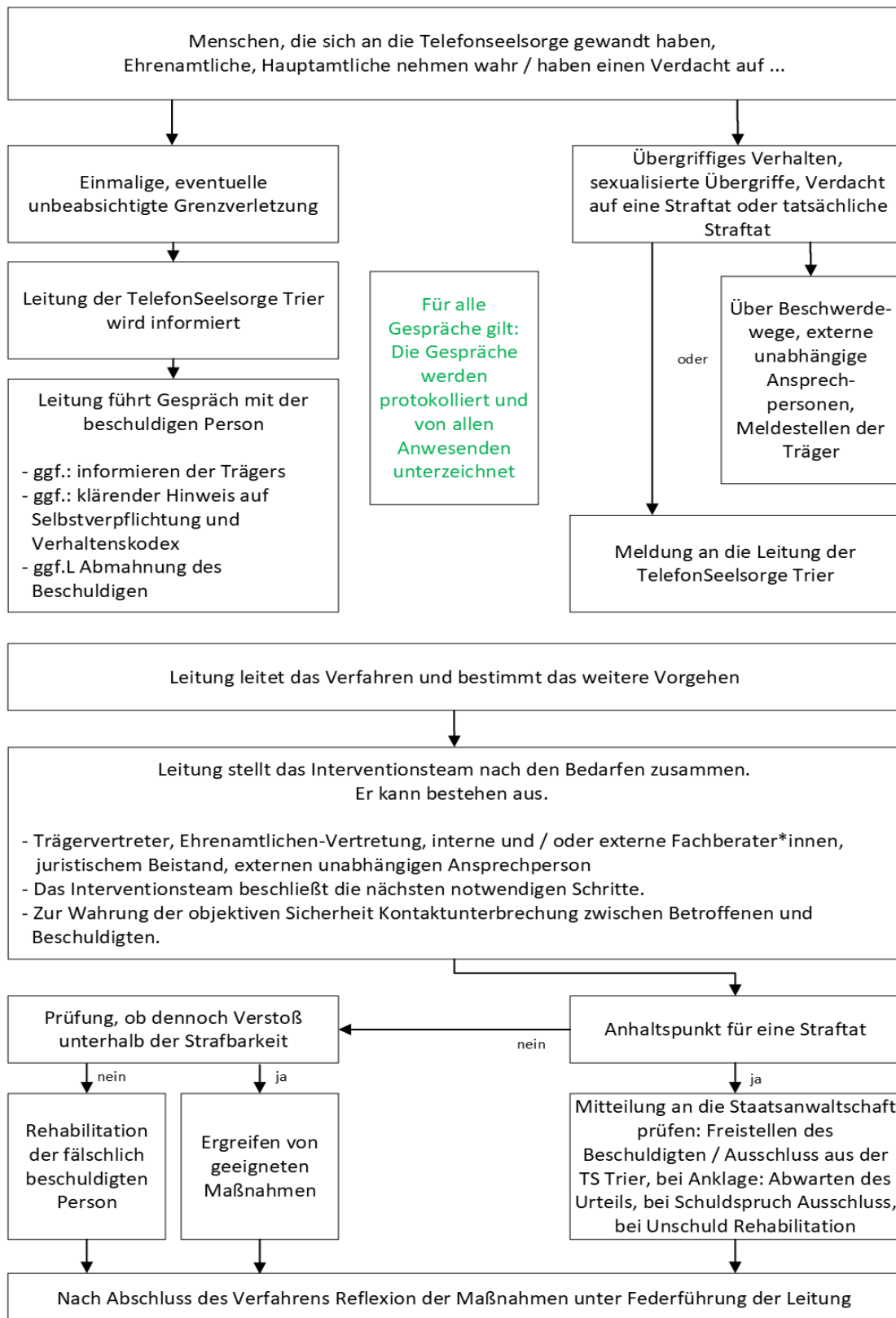
Externe unabhängige Ansprechpersonen im Bistum Trier:

[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 Trier:



**Anlagen:**

(1) Selbstverpflichtungserklärung für ehrenamtliche Mitarbeitende

(2) Selbstverpflichtungserklärung für Honorarkräfte

(3) Interne Klärung/Rückmeldung für ehrenamtliche Mitarbeitende

Datum der Veröffentlichung: 01.11.2024

Ist zu evaluieren bis: 31.10.2027