



TelefonSeelsorge®

TelefonSeelsorge Ortenau-Mittelbaden e.V.

## Schutzkonzept für die TelefonSeelsorge Ortenau-Mittelbaden e.V.

### 1. Einleitung

Wir, die TelefonSeelsorge Ortenau-Mittelbaden e.V., 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.

Dieses Schutzkonzept ist wesentlicher Bestandteil unseres Selbstverständnisses, dass wir jeden Menschen in seiner unantastbaren Würde und Einzigartigkeit achten.

### 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

**Die Mitglieder des Vorstands** entscheiden über alle Angelegenheiten des Vereins, insofern sie nicht der Mitgliederversammlung vorbehalten sind. Er hat eine Fürsorgepflicht für alle im Verein tätigen Menschen und soll ein Klima schaffen, in dem alle Grenzen geschützt sind und bei Grenzverletzungen eingegriffen wird.

**Hauptamtliche Mitarbeiter\*innen, Supervisor\*innen und Honorarkräfte** 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.

**Ehrenamtliche Mitarbeitende** 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 Ehrenamtlichen 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. 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** 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.).

**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 TelefonSeelsorge-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 Hauptamtlichen 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 Selbstverpflichtung und das Schutzkonzept werden mit jedem und jeder ehren- oder hauptamtlichen Mitarbeitenden und den jeweiligen Vorstandsmitgliedern sowie Supervisor\*innen und Honorarkräften besprochen und von allen jeweils unterschrieben.

Die Leitung trägt dafür Sorge, dass alle Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge Stelle eine Präventionsschulung absolvieren und die Erklärung zum grenzachtenden Umgang unterschreiben.

## **Unterlagen der Mitarbeitenden**

Die Leitung trägt dafür Sorge, dass von jedem und jeder 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 die hauptamtliche Leitung Sorge, dass die Akten ordentlich geführt und aktualisiert werden.

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

## **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 übergreifiges 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 TelefonSeelsorge, oder TelefonSeelsorge-Aufsuchende sich an ein Mitglied des Vertrauens der Ombudsstelle wenden und bestimmen, wer mit dem Beschwerdeverfahren betraut werden darf.

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

- TelefonSeelsorge-Aufsuchende können entweder über das Feedback Management der TelefonSeelsorge Deutschland ihre Eingabe machen, oder direkt an die TelefonSeelsorge Stelle. Hierzu sind die Kontakte jeweils auf der Homepage hinterlegt.
- Mitarbeitende der TelefonSeelsorge Ortenau-Mittelbaden e.V. können sich an folgende Personen, Ansprechpartner\*innen wenden

- Innerhalb der TelefonSeelsorge Ortenau-Mittelbaden e.V.:
  - Die gewählten und beauftragten Vertreter\*innen im Vorstand
  - oder an die Leitung,
- Außerhalb der TelefonSeelsorge Ortenau-Mittelbaden e.V.:
  - Ansprechstellen der Erzdiözese Freiburg
  - Ansprechstellen der Evangelischen Landeskirche in Baden

### **Wer schätzt die Beschwerde ein und wie geht es weiter?**

Die mit dem Vorfall betrauten Personen 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 wenn möglich innerhalb einer Woche stattfinden.

Falls dienstrechtlich relevante Themen auftreten und die/der Leiter\*in der TelefonSeelsorge nicht selbst Grund für die Beschwerde ist, wird diese\*r in den Ablauf des Beschwerdeprozesses einbezogen.

### **Dokumentation**

Eine schriftliche Dokumentation begleitet das Verfahren. Diese Dokumentation wird in der jeweiligen Personalakte des oder der 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 Hauptamtlichen, 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 ggf. unverzüglich umgesetzt. Dazu gehören unverzügliche Freistellung vom Dienst und Zutrittsverbot sowie - nach Absprache/Rücksprache mit Fachpersonen und der betroffenen Person - ggf. Einschalten der Polizei.

## **4. Selbstverpflichtung**

Gegenseitiges Vertrauen prägt das Miteinander in der TelefonSeelsorge Ortenau-Mittelbaden 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 jeder einzelnen Person.
4. Wir sprechen Grenzüberschreitungen aktiv an.

# Anlage zum Schutzkonzept für die TelefonSeelsorge Ortenau-Mittelbaden e.V.

Kontaktadressen für Beschwerdewege (Stand 15. August 2025)

## TelefonSeelsorge bundesweit/ TelefonSeelsorge vor Ort

- TelefonSeelsorge Deutschlandweit/zentral:
  - <https://www.telefonseelsorge.de/>
  - E-Mail: [feedback@telefonseelsorge.de](mailto:feedback@telefonseelsorge.de)
- TelefonSeelsorge Offenburg
  - <https://ts-ortenau.de/>
  - 0781 – 227 58
  - E-Mail: [info@ts-ortenau.de](mailto:info@ts-ortenau.de)
  - Leitung: Elke Wahl: [e.wahl@ts-ortenau.de](mailto:e.wahl@ts-ortenau.de)
  - Vorsitzender des Vereins: Dekan i.R. Frank Wellhöner: [Frank.Wellhoeener@kbz.ekiba.de](mailto:Frank.Wellhoeener@kbz.ekiba.de)

## Erzbistum Freiburg

- Hilfe und Unterstützung bei sexualisierter Gewalt:
  - <https://www.ebfr.de/hilfebeimissbrauch>
  - [www.ebfr.de/hilfe-beratung/hilfe-und-unterstuetzung-bei-sexualisierter-gewalt](http://www.ebfr.de/hilfe-beratung/hilfe-und-unterstuetzung-bei-sexualisierter-gewalt)
- Ombudsstelle/Interne Meldestelle im Erzbistum Freiburg:  
Rechnungshof für die Erzdiözese Freiburg, Ombudsperson: Elke Hall
  - Kartäuserstr. 47 79102 Freiburg
  - 0 761 - 2188 577
  - E-Mail: [ombudsperson@rechnungshof-ebfr.de](mailto:ombudsperson@rechnungshof-ebfr.de)
- Referentin für Intervention bei sexualisierter Gewalt (Büro des Generalvikars):
  - 0761 – 2188 212
  - E-Mail: [petra.rambach@ordinariat-freiburg.de](mailto:petra.rambach@ordinariat-freiburg.de)
- Externe unabhängige Ansprechpersonen
  - Sybille Kuthe
    - 0761 – 703 980
    - E-Mail: [beauftragte@musella-collegen.de](mailto:beauftragte@musella-collegen.de)
  - Martin Brandenstein
    - 0176 – 246 049 11
    - E-Mail: [mbrandenstein@kriminalprognose.com](mailto:mbrandenstein@kriminalprognose.com)
- Beratend: Fachgruppe Beratung nach sex. Gewalt in kirchlichen Institutionen  
Leitung: Boris Gschwandtner
  - 0761-12040-241
  - [boris.gschwandtner@ipb-freiburg.de](mailto:boris.gschwandtner@ipb-freiburg.de)

## Evangelische Landeskirche Baden

- Hilfe bei sexualisierter Gewalt  
[www.ekiba.de/themen/hilfe-bei-sexualisierter-gewalt/](http://www.ekiba.de/themen/hilfe-bei-sexualisierter-gewalt/)
- Stabsstelle Schutz vor sexualisierter Gewalt, Fachstelle Prävention Südbaden  
Karin Wilke  
0721 9175-674  
E-Mail: [karin.wilke@ekiba.de](mailto:karin.wilke@ekiba.de)

- Vertrauenstelefon:  
0800 – 5891629  
E-Mail: [wiebke.mueller@ekiba.de](mailto:wiebke.mueller@ekiba.de)
- Stabstelle zum Schutz vor Sexualisierte Gewalt  
Bernd Lange  
0721 9175-602  
E-Mail: [bernd.lange@ekiba.de](mailto:bernd.lange@ekiba.de) oder [ansprechstelle@ekiba.de](mailto:ansprechstelle@ekiba.de)
- Meldestelle von Vorfällen und Beobachtungen  
[meldestelle@ekiba.de](mailto:meldestelle@ekiba.de)
- Zentrale Anlaufstelle für Betroffene von sexualisierter Gewalt in der evang. Kirche und der Diakonie  
[www.anlaufstelle.help](http://www.anlaufstelle.help)  
0800 – 5040 112  
E-Mail: [zentrale@anlaufstelle.help](mailto:zentrale@anlaufstelle.help)

#### **Externe spezialisierte Fachberatungsstellen**

- Hilfe-Portal Sexueller Missbrauch (unabhängige Stelle von Bundesregierung beauftragt)  
<https://www.hilfe-portal-missbrauch.de>  
0800 – 22 55 530
- Wendepunkt  
[www.wendepunkt-freiburg.de](http://www.wendepunkt-freiburg.de)  
0761 – 707 11 91
- Aufschrei:  
[www.aufschrei-ortenau.de](http://www.aufschrei-ortenau.de)  
0781 - 31000
- Wildwasser:  
<https://www.wildwasser-freiburg.de/>  
0761 - 0761 – 33645  
E-Mail: [info@wildwasser-freiburg.de](mailto:info@wildwasser-freiburg.de)