

Zwischenbericht der Hotline der Deutschen Bischöfskonferenz für Opfer sexueller Gewalt

Erster Teil: Arbeitsweise der Hotline

1. Arbeitsweise und Logistik.....	2
1.1. Struktur:.....	3
1.1.1 Telefonische Hotline	4
1.1.2 Online-Beratung:.....	4
1.1.3 Internetseite	6
2. Einsatzkräfte:	6
2.1 Personalauswahl:.....	7
2.2 Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbetreuung.....	8
3. Statistik.....	9
4. Vernetzung:	9
5. „Phasen“ der Arbeit der Hotline.....	11

1. Arbeitsweise und Logistik

☞ Laufzeit: bis September 2011

☞ Inhalt:

- Telefonische Hotline mit den folgenden Öffnungszeiten: an den Werktagen Di, Mi, Do von 13:00 Uhr bis 21:00 Uhr. Laufzeit Anrufbeantworter: Montags bis Freitags in den Zeiten, in denen die Hotline nicht besetzt ist.
- Als zweiter Kommunikationskanal wird eine Internet-Beratung betrieben.

☞ Das Angebot der Hotline richtet sich an Opfer. Fachlich resultiert dies daraus, dass inzwischen Konsens besteht, dass Angebote für Opfer und solche für Täter strikt getrennt werden sollen.

☞ Die Hotline ist für Anrufer gebührenfrei.

☞ Ihre Hauptaufgabe bestand zunächst darin Opfern Gelegenheit zu geben, ihre Geschichte mit beraterisch-therapeutisch geschultem Personal zu besprechen. Sie fungiert als **Erstberatung** und **Clearingstelle**. Die telefonische Beratung stabilisierte Menschen, die in akuter Re-Traumatisierung anriefen, mittels der fachlich üblichen Verfahren, um so die Bewältigung der Krise zu begleiten.

Die Hotline ist angelegt als **Türöffner** zu weiterer Behandlung und Therapie in Beratungsstellen in Ortsnähe der Opfer und zu den Diözesanbeauftragten im Bereich sexueller Gewalt. Diese Funktion erfüllte sie vor dadurch, dass sie den Anruferinnen und Anrufern die folgenden Informationen weiter gab:

- Wo sie vor Ort in kirchlichen Beratungsstellen oder in Opferberatungsstellen anderer Träger weitergehende Hilfe finden
- An wen sie sich in den Diözesen bzw. Orden wenden müssen, wenn sie das Verfahren entsprechend der „Leitlinien für den Umgang mit sexuellem Missbrauch Minderjähriger durch Kleriker,

Ordensangehörige und andere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Bereich der Deutschen Bischofskonferenz“ anstoßen wollen.

- bei strafrechtlichen Fragen zu informieren, wie man weitere Auskünfte erhalten kann, z.B. durch Kontakt zu einem im Feld erfahrenen Anwalt.

Damit nahm die Hotline für die Opfer eine **Lotsenfunktion** war, um niedrigschwelligen Zugang zu ermöglichen und die Orientierung der Anrufer in der für sie zum Teil unübersichtlichen Landschaft der Zuständigkeiten und Hilfesysteme zu verbessern.

Entsprechend der besonderen biographischen Verletzung von Opfern sexueller Gewalt war es dabei wichtig, dass die Kontrolle und Entscheidung über weitere Schritte beim Opfer bleibt. Dieses entscheidet über die nächsten Schritte. Das ist für die Bewältigung der Traumatisierung wichtig, denn das Erleben sexueller Gewalt ist in der Regel mit Ohnmachtgefühlen und Kontrollverlust verbunden.

Hinweise der Opfer zu der Frage, wie Strukturen umgestaltet werden sollten, um präventiv sexueller Gewalt entgegen zu wirken, wurden von der Hotline dokumentiert und an das Bonner Büro des Beauftragten der Bischofskonferenz weiter geleitet.

Diese Vorgehensweisen galten in gleicher Weise für die telefonische Hotline und für die Internet-Beratung. Letztere beinhaltete darüber hinaus einige reguläre, längere Internet-Beratungen.

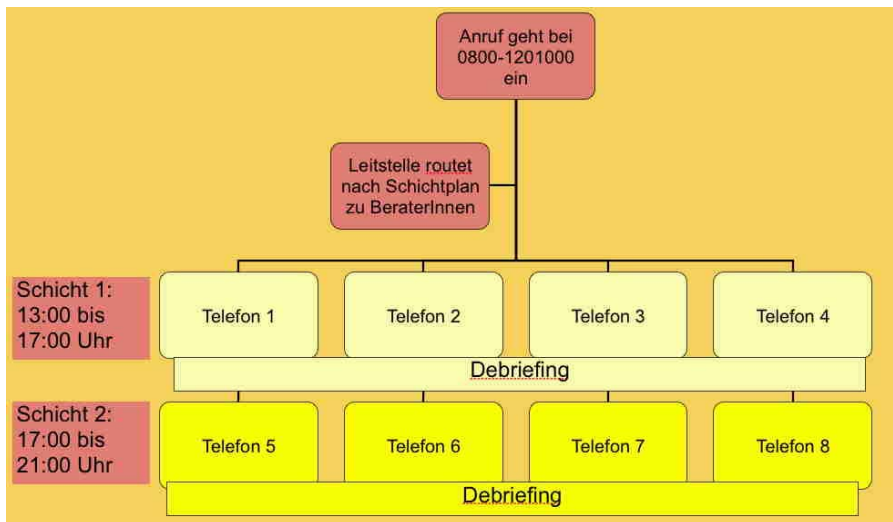
1.1. Struktur:

- ☞ Die **Lebensberatung** im Bistum Trier führt die Hotline im Auftrag der Deutschen Bischofskonferenz durch. Als Träger konnten wir unsere Erfahrung mit Telefonseelsorge und Beratung im Feld sexueller Missbrauch einfließen lassen.
- ☞ Die Umsetzung des Auftrages der DBK erfolgte durch drei Leistungsbereiche:
 - **telefonische Hotline**

- Internetberatung
- Internetseite

1.1.1 Telefonische Hotline

- ☞ **Einsatzplanung:** Die Leitstelle wird in Trier im Arbeitsbereich Beratungsdienste eingerichtet. Sie besetzt nach Schichtplan die Hotline mit Einsatzkräften.



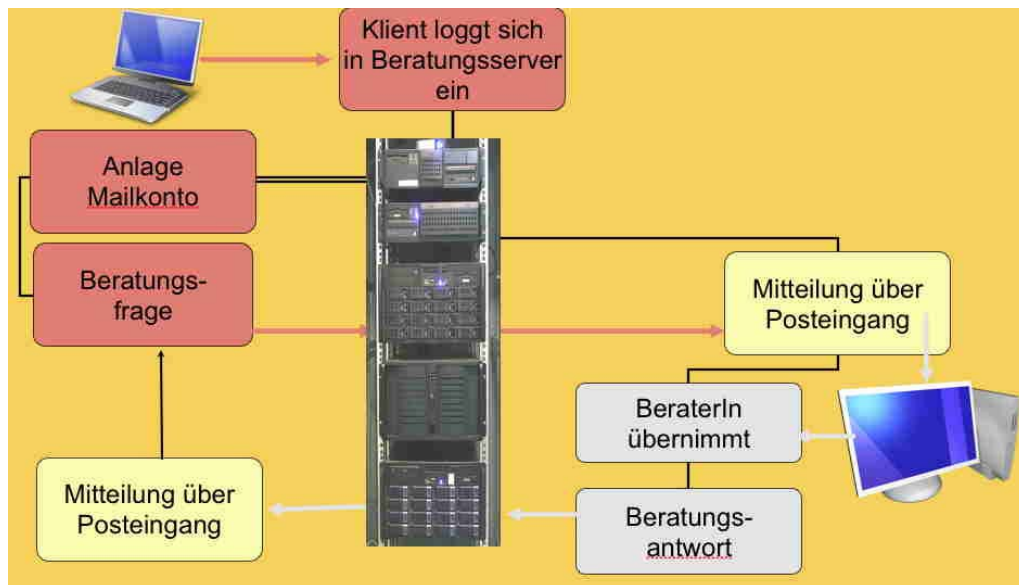
- ☞ **Routing:** Per Internetmanager verwaltet sie die Hotline und schaltet das Routing zu den Einsatzkräften. Diese sind mit Mobiltelefonen ausgestattet.
- ☞ **Statistik:** Die Leitstelle erhebt die allgemeine Statistik über die Inanspruchnahme der telefonischen Hotline vermittels des automatischen Registrierungs-Systems des Telekom-Hotline-Managers.

1.1.2 Online-Beratung:

- ☞ **Einrichtung:** Es wird der geschützte Kanal einer Serverbasierten Internetberatung auf Basis einer Secure Sockets Layer (SSL)-Verschlüsselung genutzt. Der Provider „Die Medialen“ richtete eine eigene virtuelle Beratungsstelle „Beratung der Hotline der dbk für Opfer sexuellen Missbrauchs“ ein. Dafür wurde das bereits durch www.online.lebensberatung.info erprobte technische System eingesetzt. Bei diesem technischen System verbleibt alle Kommunikation auf einem Server. Voraussetzung auf Seiten

des Ratsuchenden ist, dass dieser ein eigenes Postfach für die Beratung auf dem Beratungsserver anlegt. Er muss sich jeweils per Kennwort einloggen, was dann über SSL-Handshake Protokoll den sicheren Zugriff auf den Serverbereich ermöglicht. Ein Transfer von E-Mails erfolgt nicht.

- ↳ **Einsatzplanung:** Die Leitstelle nimmt nach Wochenplan eine Besetzung der Online-Beratung mit Einsatzkräften vor. Die Administratorin des Arbeitsbereiches Beratungsdienste führt dieses aus.
- ↳ **Administration:** Die Leitstelle administriert das Angebot technisch. Die



Leitstelle selbst hat selbst aber keinen Zugriff auf Beratungsdaten.

- ↳ **Statistik:** Die Administratorin erfasst die allgemeine Statistik (Anzahl der Beratungsfälle, Anzahl der Kontakte pro Beratung).

1.1.3 Internetseite

- ↳ **Einrichtung:** Die Einrichtung wird technisch von der Internetredaktion des Bistums Trier durchgeführt. Zu Inhalten und Layout erfolgt dies in Absprache mit der Pressestelle der Deutschen Bischofskonferenz

Das Bild zeigt die Startseite.

2. Einsatzkräfte:

E
S
W
U
r
d
e
n

The screenshot shows the homepage of the 'Hotline für Opfer sexuellen Missbrauchs'. At the top, there is a yellow header with a red telephone icon and the number '0800-1201000'. Below this, the title 'Hotline für Opfer sexuellen Missbrauchs' is displayed in a grey box. The main content area is divided into a left sidebar and a main content area. The sidebar contains a navigation menu with links to 'Start', 'Grundsätze', 'Online-Beratung', 'Beauftragte: Diözesen & Orden', 'Leitlinien der Bischofskonferenz', 'Presse-Kontakt', 'Dossier Missbrauch Seite DBK.de', 'Heimkinder-Hotline', 'Links / Hotlines / Infos', and 'Impressum'. Below the menu is a logo for 'Deutsche Bischofskonferenz' and a small graphic of a person. The main content area features a 'Willkommen auf hilfe-missbrauch.de' section with a welcome message and contact information. It also includes a section for 'Unsere Telefone sind besetzt' with a warning to try the hotline. A 'Noch ein Hinweis' section provides information about the Heimkinder-Hotline. A 'Wichtig' section states that users can remain anonymous. The 'Unser Angebot für Sie' section lists various services: 'Telefonische Beratung und Information', 'Beratung im Internet (Onlineberatung)', 'Beratung in einer Beratungsstelle vor Ort', 'Vermittlung von therapeutischen Hilfsangeboten', 'Kontakt zu den Diözesan-Beauftragten im Bereich sexueller Missbrauch', and 'Wenn Sie rechtliche Schritte einleiten wollen'. At the bottom right, there is a 'WEITEREMPFEHLEN' button.

zunächst in Phase 1 flexibel aus dem Pool der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Beratungsfachkräfte für das Angebot eingesetzt, da die Nachfrage zu

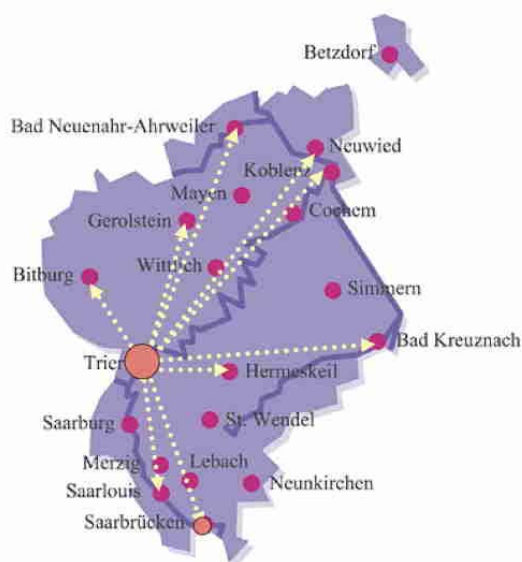
Anfang deutlich höher war als erwartet. Aus Gründen von Arbeitsschutz und Psychohygiene konnte ein Mitarbeiter bzw. eine Mitarbeiterin daher nicht mehr als eine Schicht am Tag absolvieren.

Gelöscht: t

2.1 Personalauswahl:

Es wurde Fachpersonal im Umfang von 1,5 Vollzeitäquivalentstellen VzE (d.h. derzeit 58,5 Personalstunden) für die Aufgabe verfügbar gemacht. In der ersten Phase wurde dieser Pool genutzt, um aus einer großen Zahl von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu schöpfen und so den anbrannten Bedarf zumindest etwas abfangen zu können. Zeitweilig arbeiteten 20 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Telefon und 8 bei der Internet-Beratung.

In Phase 2 wurden 1,0 VzE fest besetzt mit zwei Halbtagskräften. Die restlichen Stunden werden weiter nach dem in Phase 1 bewährten System verteilt. Außerdem wurde In Phase 2 wurde das Projekt Hotline fachlich an die LB Saarbrücken angegliedert. Die dortige Leitung übernahm die Fachverantwortung. Die logistische Leitstelle verblieb in der Zentrale in Trier. Die Karte zeigt die Leitstelle, die Fachstelle und die Standorte der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die eingesetzt wurden.



- Es wurde in der Zentrale 50 % Verwaltungskraft zur Verfügung gestellt.
- Das Beratungs-Personal wurde aus den Reihen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Lebensberatung im Bistum Trier gewonnen. Ausgewählt wurden erfahrene Beratungskräfte, mit langjähriger Berufserfahrung, spezieller Qualifikation im Umgang mit traumatisierten Menschen und Feldkompetenz im Bereich sexueller Gewalt. Für die Online-Beratung war zusätzlich die Erfahrung im Bereich Online-Beratung erforderlich.

Die Personalstellen bzw. –stunden in den Dienststellen der LEBENSBERATUNG wurden für die Projektzeit befristet nach besetzt. Der Grund dafür ist, dass es einfacher ist, qualifiziertes Beratungspersonal für die „Standardaufgaben“ einer Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung zu finden als spezialisiertes Personal.

2.2 Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbetreuung

- ☞ **Schulung und Support:** Die Leitstelle führte Schulungen vorab durch und berief Reflexionstreffen in regelmäßigen Abständen ein. Sie stellte alle für die Arbeit benötigten Informationen bereit. Sie übernahm den Support, gerade die Recherche von Detailinformationen auf Anforderung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
- ☞ **Fallbesprechung und Supervision:** Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können die Fallbesprechung in den Team ihrer Lebensberatungsstellen und ihre Supervision für die Bearbeitung der Erfahrungen bei der Hotline nutzen. Bei Bedarf wird weiter gehend Supervision bewilligt. Seit Beginn der zweiten Phase, werden Hotlinespezifische Fragestellungen werden in regelmäßigen Treffen der Hotlinemitarbeiter/innen bearbeitet.
- ☞ **Betreuung:** Die Leitstelle hält Kontakt zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowohl hinsichtlich Inhalte, als auch hinsichtlich Belastung. Der Fachverantwortliche ist jeweils von zu Dienstzeiten per Handy erreichbar. Die Administratorin hält Kontakt zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Online-Beratung.
- ☞ **Abrechnung:** Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter führen Stundenverzeichnisse im Rahmen ihrer Arbeitszeitkonten. Diese werden über den vorgesehenen Innenauftrag verbucht, vergütet und zusammen mit den Personalkosten der festangestellten mit der Geschäftsstelle der Deutschen Bischofskonferenz abgerechnet.

3. Statistik

- ⇨ Es wurde eine Statistik geführt, die den fachlichen Standards von Opferberatungsstellen folgte. Zu jedem Telefongespräch und zu jeder Online-Beratung wird der entwickelte Protokollbogen¹ ausgefüllt. Wenn konkrete Fälle gemeldet werden, werden diese mit dem eigenen Bogen Missbrauch² erfasst.
- ⇨ Zusätzlich generierte das technische System, über das die Beratung und die Telefon-Hotline liefen, automatisiert Daten. Diese statistischen Daten zu Anzahl Nutzer usw. wurden regelmäßig ausgewertet um diese der Pressestelle der Deutschen Bischofskonferenz bei Bedarf zukommen zu lassen. Die Leitstelle übernahm ihrerseits nach Absprache mit der Pressestelle Interviews gegenüber Radio, Presse und Fernsehen.
- ⇨ Es wurden in einem Expertengespräch die statistischen Erkenntnisse fachlich vorab diskutiert werden.

4. Vernetzung:

- ⇨ Das Angebot wurde mit den Beratungsangeboten der anderen Diözesen vernetzt.
- ⇨ In Hinsicht auf den Schwerpunkt bei Missbrauchsopfern in schon länger zurück liegenden Fällen lag der Schwerpunkt dabei auf der Ehe-, Familien- und Lebensberatung, d.h. die Zuständigen der katholischen Bundesfachkonferenz Ehe-, Familien- und Lebensberatung (kbkefl) wurden gebeten, eine Ansprechperson aus ihren Diözesen zu benennen, an die die Hotline vor Ort vermitteln kann.
- ⇨ Da die Wahl der weiterführenden Beratung beim Opfer liegt, wurde entsprechendes Infomaterial zusammen gestellt um an Opferberatungsstellen anderer Träger verweisen zu können. Hier war der Kontakt mit der "Natio-

¹ siehe Anhang 1

² siehe Anhang 2.

nalen Infoline, Netzwerk und Anlaufstelle zu sexueller Gewalt an Mädchen und Jungen" N.I.N.A (<http://www.nina-info.de/>) wichtig.

- ☞ Schon auf der Homepage wird auf die Verantwortlichen bei den Diözesen und bei den Orden für Verfahren bei sexuellem Missbrauch hingewiesen. Im Sinne einer Arbeitsteilung war die überdiözesane Hotline der DBK schwerpunktmäßig Beratungsangebot und Türöffner, die konkrete Bearbeitung und Zusammenarbeit mit staatlichen Stellen begann nach Übergabe der Fälle bei den Diözesen entsprechend der Leitlinien.

5. „Phasen“ der Arbeit der Hotline

In Phase 1 (März bis Mai) stand Beratung / Stabilisierung / Verweisung in Beratungskontext im Vordergrund. Die Klienten waren oft stark emotionalisiert durch das medial stets gegenwärtige Thema. Die aufwühlenden Umstände waren positiv gesprochen für die Betroffenen eine Chance, weil sie aufwirbelten, was seit Jahren in ihnen gährte und so die Möglichkeit eröffnete, sich der Tat und deren Folgen in ihrem Leben nach Jahren zu widmen. In dieser Phase rief die überwältigende Mehrheit der Menschen an und der Großteil der Gespräche wurde hier geführt. Direkte Hilfe war möglich, es gab viel positive Resonanz.

In Phase 2 (Juni bis Oktober) begann sich das Klientel zu verändern. Mehr und mehr meldeten sich schwer geschädigte Personen bis hin zu solchen mit psychiatrischen Störungen. Hinzu kamen vermehrt Nutzungen der Hotline gegen ihren Zweck (z.B. Störanrufe, Scherzanrufe Jugendlicher) oder Einsamkeitsanrufe. Die Gespräche nahmen von der Zahl her deutlich ab, dafür nahm durch die Symptomatik der Personen der Schwierigkeitsgrad nochmals zu. Hilfe ist in solchen Fällen nur eingeschränkt möglich.

In der jetzt beginnenden Phase 3 (seit Oktober) schiebt sich das Thema Entschädigung langsam mehr in den Vordergrund. Die Unzufriedenheit bei Anruferinnen und Anrufern führt zu mehr gereizten Anrufen. Für die Beraterinnen und Berater ist dies wiederum eine neue Herausforderung, da die Wut der Anrufenden zunächst den trifft, der am Telefon sitzt, auch wenn dieser nicht die Parameter der Diskussion bestimmt. Zudem geht es u.U. um Forderungen, die sich voraussichtlich nicht erfüllen lassen. Hilfe im beraterischen Sinn ist oft nicht möglich.