

Vademecum Telefonanrufe

Leitbild Telekommunikation

- Wir sind am Telefon freundlich und professionell – der erste Eindruck zählt.
- Wir versuchen, unsere Stimme und Tonlage ruhig zu halten und nicht emotional zu reagieren, selbst wenn wir mit Kritik konfrontiert werden.
- Werden wir mit Kritik konfrontiert, bleiben wir sachlich und nehmen keine Position der Verteidigung oder Rechtfertigung ein.
- Wir zeigen Verständnis, Mitgefühl. Äussern allenfalls unser Bedauern.
- Wir antworten in kurzen, klaren Sätzen.
- Auf konkrete Situationen, Anschuldigungen oder Missbrauchsmeldungen gehen wir nicht direkt ein, sondern bitten, die Anfrage an die zuständige Person weiter leiten zu dürfen. Dafür nehmen wir die Kontaktdaten auf. Per Mail senden wir diese an die zuständige Fachperson. Sie wird sich beim Anrufer verlässlich melden.
- Wir verbinden den Anrufer nicht mehrfach weiter. Falls die Fachperson nicht erreichbar ist, nehmen wir die Kontaktdaten des Anrufers auf und leiten die Angaben per mail weiter.
- Wir hören dem Anrufer aktiv zu, führen durch das Telefonat und schliessen es positiv an.
- Das Telefongespräch wird nicht abrupt beendet. Wir bemühen uns, dass der Anrufer wenn immer möglich zufrieden auflegt, zumindest mit dem sicheren Gefühl, verstanden und ernst genommen zu werden.

Situationsmanagement Pilotstudie

Am 12. September 2023 wird der Schlussbericht des Pilotprojekts zum sexuellen Missbrauch in der katholischen Kirche in der Schweiz veröffentlicht. Die Ergebnisse werden Fragen, Ohnmacht, Enttäuschung, Zorn wecken. Es wird zu polarisierenden Debatten kommen. Mit einer gemeinsam abgestimmten und umsichtigen Kommunikation tragen wir dazu bei, bei der Aufarbeitung des Missbrauchs ein fassbares und glaubwürdiges Gegenüber zu sein.

Als erste Reaktion auf den Schlussbericht des Pilotprojekts geht es in erster Linie darum, offen zu den Ergebnissen zu stehen und entschiedenes Handeln aufzuzeigen: Das zentrale Anliegen der wissenschaftlichen Aufarbeitung und der bereits beschlossenen Massnahmen ist, dass die Opfer Gerechtigkeit und Unterstützung erfahren, die Täter zur Rechenschaft gezogen werden und dem sexuellen Missbrauch noch entschiedener entgegengewirkt wird.

- Das Leitbild Telekommunikation gilt in diesem Fall genauso.
- In den ersten Tagen nach Veröffentlichung der Pilotstudie werden alle Fachpersonen schwer erreichbar sein.
- Anliegen der Anrufer nehmen wir daher schriftlich auf und leiten sie direkt an die Kommunikationsverantwortliche, Nicole Büchel, weiter.

Grundhaltung und Verhalten am Telefon:

AKTIV ZUHÖREN

«Ich habe Sie verstanden.»

MITGEFÜHL ZEIGEN

«Ich bedauere das sehr.»

BEDAUERN AUSDRÜCKEN

«Das tut mir leid.»

KEINE RECHTFERTIGUNG

«Ich kann dazu leider nichts sagen.»

«Die Pilotstudie konnte ich noch nicht lesen.»

AN FACHPERSON WEITERLEITEN

«Darf ich Sie an die zuständige Fachperson weiterleiten und dazu Ihre Kontaktdaten aufnehmen?»

GESPRÄCH POSITIV ABSCHLIESSEN

«Ich hoffe, Ihnen etwas weiter geholfen zu haben.»

KONTAKTDATEN AUFNEHMEN

Vorname

Nachname

Telefonnummer

Mail

Anliegen

Datum

Erstkontakt

MAIL AN KOMMUNIKATIONSVERANTWORTLICHE SENDEN

Hintergrundinformationen

- <https://www.bistum-chur.ch/kategorie/missbrauch-in-der-kirche/>
- <https://www.missbrauch-kath-info.ch/>