

Studien und Praxishilfen  
zum Kinderschutz

Andreas Zimmer | Dorothee Lappehse-Lengler |  
Maria Weber | Kai Götzinger

## **Sexueller Kindes- missbrauch in kirch- lichen Institutionen – Zeugnisse, Hinweise, Prävention**

Ergebnisse der Auswertung der Hotline  
der Deutschen Bischofskonferenz für  
Opfer sexueller Gewalt

**BELTZ** JUVENTA

Leseprobe aus: Zimmer, Lappehse-Lengler, Weber, Götzinger, Sexueller Kindesmissbrauch, ISBN 978-3-7799-2267-4  
© 2014 Beltz Verlag, Weinheim Basel  
<http://www.beltz.de/de/nc/verlagsgruppe-beltz/gesamtprogramm.html?isbn=978-3-7799-2267-4>

# Kapitel 1

## Die Arbeit der Hotline

Als im Jahr 2010 das Ausmaß des sexuellen Missbrauchs durch katholische Amtsträger sichtbar wurde und entsprechend viele Meldungen eingingen, stellte sich die Frage, wie man der Fülle an Einzelmeldungen gerecht werden konnte. Sie sollten nicht in der Menge untergehen, sondern etwas bewirken. Zwar hatten die Diözesen und Orden bereits 2002 durch die Benennung von Ansprechpersonen für Fälle sexuellen Missbrauchs durch Priester einen Beschwerdeweg geschaffen, auf diese große Zahl an Meldungen und Beschwerden war jedoch niemand vorbereitet gewesen.

Da gute Erfahrungen mit der sogenannten Heimkinder-Hotline gemacht worden waren, entschied die Deutsche Bischofskonferenz, in gleicher Weise eine Tür für Betroffene von sexuellem Missbrauch zu öffnen.

### 1.1 Konzeptionsphase und Auftrag: Vier Wochen Zeit für einen Baustein im Maßnahmenpaket gegen sexuellen Missbrauch

Die Hotline im Themenfeld sexueller Missbrauch war ein Baustein in einem ganzen Maßnahmenpaket, das verabschiedet wurde.

Anlässlich der Frühjahrsvollversammlung veröffentlichte die Vollversammlung der Deutschen Bischofskonferenz am 25. Februar 2010 eine „Erklärung aus Anlass der Aufdeckung von Fällen sexuellen Missbrauchs an Minderjährigen im kirchlichen Bereich“. Darin wurden folgende Maßnahmen beschlossen:

- „**Die Wahrheit aufdecken**“: Aufklärung, frei von falscher Rücksichtnahme, wurde angekündigt.
- „**Die Leitlinien auswerten**“: Die bestehenden „Leitlinien zum Vorgehen bei sexuellem Missbrauch Minderjähriger durch Geistliche im Bereich der Deutschen Bischofskonferenz“ vom 26. September 2002 sollten überarbeitet werden. Dies geschah zum 23. August 2010 mit der neuen „Leitlinie für den Umgang mit sexuellem Missbrauch Minderjähriger durch Kleriker, Ordensangehörige und andere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Bereich der Deutschen Bischofskonferenz“.

- **„Die Prävention stärken“:** Aus diesem Beschluss resultierte am 23. September 2010 die Vereinbarung einer Rahmenordnung „Prävention von sexuellem Missbrauch an Minderjährigen im Bereich der Deutschen Bischofskonferenz“ (ebd., S. 26 ff.).
- **„Besonderer Beauftragter für alle Fragen im Zusammenhang des sexuellen Missbrauchs Minderjähriger im kirchlichen Bereich“:** Erstmals wurde ein Sonderbeauftragter ernannt. Ab dem 25. Februar 2010 übernahm der Bischof von Trier, Dr. Stephan Ackermann, diese Funktion.
- **„Aufbau einer Hotline“:** Start einer bundesweiten Hotline zur Information in Fragen des sexuellen Missbrauchs Minderjähriger im kirchlichen Bereich.

Die Hotline war also eine Sondermaßnahme, die dazu dienen sollte, zeitnah ein Angebot für Betroffene einzurichten und so die Zeit zu überbrücken, bis die neuen Regelungen für Intervention und Prävention erstellt waren. Auf der Basis dieser Regelungen sollten die Diözesen und Ordensgemeinschaften dann eigene Systeme zur Entgegennahme, Bearbeitung und Klärung von Missbrauchsmeldungen aufbauen.

Zwischen der Entscheidung, eine Hotline einzurichten, und deren geplantem Starttermin lagen vier Wochen. Damit war klar, dass keine neue Institution aufgebaut werden konnte, die diese Aufgabe übernehmen würde. Stattdessen sollte ein vorhandener Träger mit der Durchführung der Maßnahme betraut werden. Im Heimbereich hatte sich bewährt, die Aufgabe einer Hotline durchzuführen, an die katholische Ehe-, Familien- und Lebensberatung im Erzbistum Köln zu übertragen. Daher suchte man wiederum im Beratungsbereich und beauftragte die LEBENSBERATUNG im Bistum Trier. Die LEBENSBERATUNG verfügt über Beratungsfachkräfte, die im Themenfeld „sexuelle Gewalt“ geschult und im Umgang mit Betroffenen erfahren waren. So konnte trotz der Kürze der Zeit ein Beratungsangebot in einer den Anforderungen angemessenen Qualität bereitgestellt werden.

Dabei fielen sehr früh vier konzeptionelle Entscheidungen, die grundlegend blieben:

1. **Eine Hotline für Opfer:** Zunächst wurde überlegt, eine Hotline für Täter und Opfer anzubieten. Nach Beratung mit Fachkräften aus dem Bereich der Opferberatungsstellen wurde davon aber Abstand genommen. Das Leid der Opfer sollte im Mittelpunkt stehen und deren Wunsch entsprochen werden, kein Angebot mit Tätern gemeinsam wahrnehmen zu wollen. Demnach arbeitete die Hotline als Angebot der Deutschen Bischofskonferenz für Opfer sexuellen Missbrauchs.
2. **Ein niedrigschwelliges Angebot:** Die Hotline sollte ein gebührenfreies Angebot sein und den Anrufern eine vertrauliche Kontaktaufnahme

ermöglichen. Anrufende sollten ihre Namen daher nicht nennen müssen, sondern auf Wunsch eine anonyme Beratung und Informationen erhalten. Ratsuchende sollten selbst darüber entscheiden, ob und in welchem Umfang sie über die Delikte berichten und welche weiteren Schritte sie gehen möchten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Hotline sollten der Schweigepflicht nach § 203 StGB unterliegen. Hierdurch konnten sie Verschwiegenheit zusichern und würden sich strafbar machen, wenn sie gegen diese Pflicht verstießen. Diese Anforderung wurde bei der Personalauswahl und bei der institutionellen Verankerung der Hotline berücksichtigt. Deshalb konnte versprochen werden, dass Informationen nur bei ausdrücklichem Wunsch der Anrufenden an Dritte weitergegeben wurden. Auch alle Informationen, die in dem hier vorgelegten Buch zur Verfügung gestellt werden, unterliegen diesen Vorgaben. Die Einzelheiten von Fallberichten wurden so vermischt, dass sie keinen konkreten Personen mehr zugeordnet werden können.

Hauptanliegen der Hotline sollte es sein, Opfern eine Gelegenheit zu geben, ihre Geschichte mit Beraterisch-therapeutisch geschultem Personal am Telefon oder durch Austausch von Nachrichten per Internet zu besprechen. Diese Gespräche waren als Erstberatung mit Clearingfunktion gedacht. Die Mitarbeitenden der Hotline waren darauf vorbereitet, dass sich Menschen in akuter Reaktivierung von traumatischen Erlebnissen an die Hotline wenden würden, und sollten dann mittels der fachlich üblichen Verfahren stabilisieren und die Bewältigung der individuellen psychischen Krise initiieren.

3. **Ein Türöffner zu den Verantwortlichen in den Diözesen und Ordensgemeinschaften:** Der Auftrag der Bischofskonferenz stellte klar, dass die Hotline nicht die Aufgaben der Diözesen und Ordensgemeinschaften übernehmen sollte. Sie sollte vielmehr Missbrauchsvorwürfe (sofern von den Anrufenden gewünscht) an die entsprechenden Beauftragten zur weiteren Bearbeitung weiterleiten und damit „Türöffner“ zu den Verantwortlichen in den Diözesen und Orden sein. Ein anspruchsvoller Auftrag, wie sich bei der vorbereitenden Arbeit zeigte. Denn es galt, die verschachtelte und gewachsene Struktur kirchlicher Verantwortlichkeiten beschwerdeführend transparent zu machen.
4. **Ein Angebot, das neue technische Möglichkeiten nutzt:** Es sollten die Möglichkeiten moderner Technik genutzt werden. Dies hatte vor allem einen fachlichen Grund: Das vorhandene Personal, das im Bereich der LEBENSBERATUNG im Bistum Trier arbeitete, war über zwanzig Dienststellen zwischen Trier, Bad Kreuznach, Koblenz und Saarbrücken verteilt. Positiv ausgedrückt bedeutete dies, dass sie alle über eingerichtete Arbeitsplätze verfügten, in ein Fachteam zur Intervision eingebunden waren und auf die Logistik ihrer Beratungsstelle zurückgreifen konnten.

Diese Ressourcen sollten genutzt werden. Es galt auch, dass die notwendigen Versetzungsverfahren und die Schaffung einer zentralen Logistik nicht in der Kürze der Zeit möglich gewesen wären. Dies sollte dann in der zweiten Phase vom 01. Juni 2010 bis 30. September 2011 geschehen. Aufgrund der guten Erfahrungen in Phase 1 von März bis Mai 2010 blieb aber eine Mischform aus dezentralen und zentralem Angebot erhalten. Daher wurde in Trier lediglich eine Leitstelle eingerichtet, die technisch die Schaltung der Hotline zu den unterschiedlichen Standorten, an denen die Mitarbeitenden saßen, regelte. Ebenso wurden die Beratung über das Internet und ein Internetportal als Angebote technisch integriert.

Dabei war das Angebot nicht nur für Menschen offen, die Opfer der Verbrechen von Priestern, Ordensangehörigen und Angestellten der katholischen Kirche geworden waren, sondern auch für andere, denen Familienmitglieder oder Menschen aus dem familiären oder sozialen Nahbereich sexuelle Gewalt angetan hatten. In den folgenden Ausführungen wird von „Kindern“, „Jugendlichen“ oder „Minderjährigen“ gesprochen, da die Tatzeitpunkte der Delikte in diese Lebensphase der Opfer fielen.

Für den Namen der Hotline boten sich verschiedene Varianten an, sowohl bei dem Begriff „Opfer/Betroffene/Geschädigte“ wie auch bei dem Begriff „sexueller Missbrauch“ oder „sexuelle Gewalt“. Der Begriff „Opfer“ nimmt Bezug auf den Opferbegriff aus dem Strafrecht und betont, dass Verbrechen begangen wurden. Der Gesetzgeber gibt die Verantwortung für alle Straftaten gegen die sexuelle Selbstbestimmung, zu denen auch Missbrauch an Kindern, Jugendlichen und Schutzbefohlenen gehört, den Tätern, unabhängig davon, ob die Opfer Widerstand entgegen gesetzt haben oder nicht. Die Opfer haben in keinem Fall Schuld.

In zivilrechtlicher Sicht würde man die Adressaten der Hotline „Geschädigte“ nennen. Der Begriff betont, dass Ihnen Leid zugefügt wurde. Aber auch bei diesem Begriff können bei einigen unangenehme Gefühle geweckt werden. Auch wenn das Zivilrecht das nicht intendiert, macht „geschädigt sein“ einigen Angst. Sie befürchten, dass der „Schaden“ doch größer sein könnte als sie ihn erleben und dass sie vielleicht nicht so lebensstüchtig seien wie andere.

Einige Opfer bevorzugten den Begriff „Betroffene“. Bei ihnen löst die Formulierung „Opfer“ unangenehme Gefühle von Ohnmacht und Ausgeliefertsein aus. Der Begriff „Betroffene“ ist jedoch nicht eindeutig, da er auch für Familienmitglieder oder Menschen in den sozialen Systemen verwendet wird, die den Opfern nahe stehen. Auch Täter verwenden immer wieder für sich diesen Begriff.

Schließlich wurde der Begriff Opfer gewählt. Damit sollte erstens betont werden, dass es sich nicht um Bagatellen handelt, sondern um Verbrechen;

zum zweiten, dass die Jungen und Mädchen schuldlos sind; und drittens, dass eindeutig nur Opfer und nicht Täter angesprochen werden sollten.

Aus ähnlichem Grund entschied man sich für den Begriff „sexueller Missbrauch“. Wieder ist es der Begriff aus dem Strafrecht, der betont, dass alleine die Täter verantwortlich sind und dass diese an den Opfern Verbrechen verübt haben.

Bei den Hilfsangeboten für Opfer spricht man zwar eher von „sexueller Gewalt“, um zu verdeutlichen, dass es sich um eine Kindeswohlgefährdung handelt, und die Missbraucher ihre Macht ausnutzen, um Delikte an Minderjährigen zu verüben. Allerdings trennt man hier nicht klar zwischen Straftaten und sexuellen Übergriffen. Sexuelle Übergriffe sind Formen von Machtmissbrauch durch sexualisiertes Verhalten, also sexuelle Handlungen vor und an Minderjährigen, die noch nicht strafbewehrt sind. Auch dieser Begriff wäre möglich gewesen, da er Erkenntnisse aus der Tätertherapie berücksichtigt: Sexuelle Übergriffe werden als typische Strategie zur Vorbereitung und Planung sexueller Straftaten eingesetzt. Täter wollen so herausfinden, wie gut sie ihre Taten vertuschen können.

Deshalb wurde der Name „Hotline der Deutschen Bischofskonferenz für Opfer sexuellen Missbrauchs“ gewählt.

In den Gesprächen selbst stellten sich die Mitarbeitenden der Hotline auf die bevorzugten Begriffe der Menschen ein, die Kontakt aufnahmen.

Schließlich wurde festgelegt, dass eine Statistik geführt werden sollte, die sich an fachlichen Standards von Opferberatungsstellen orientierte. Hierzu wurde in der Konzeptionsphase fachliche Beratung eingeholt. Auf dieser statistischen Erfassung basieren alle in diesem Buch wiedergegebenen Fakten.

## 1.2 Arbeitsweise der Hotline

Alle Angebote der Hotline der Deutschen Bischofskonferenz für Opfer sexuellen Missbrauchs wurden am 29. März 2010 um 13.00 Uhr öffentlich freigeschaltet. Das Medieninteresse war enorm. Alle Fernseh- und Radiosender und alle großen Printmedien brachten die Nachricht. Sie machten die Telefonnummer, die Internetseite und die Internetberatungsmöglichkeit bundesweit bekannt. Ohne diese Hilfe der Medien wäre es nicht möglich gewesen, das Angebot in diesem Umfang den Adressaten mitzuteilen. Und das zeigte Wirkung. In kürzester Zeit waren alle Telefonleitungen ausgelastet. Viele Menschen schienen angespannt darauf gewartet zu haben, wann sich endlich die angekündigte Möglichkeit zu telefonischem Kontakt eröffnen würde.

Der Ansturm, wie über 8000 Anrufversuche am ersten Tag zeigten, war in der Planung so nicht erwartet worden. Binnen weniger Minuten lief der

Anrufbeantworter mit Nachrichten von berechtigterweise verärgerten Anrufenden voll, die statt des erhofften Angebotes getröstet wurden.

Das war nicht prognostiziert worden. Auch aus Fachkreisen wurde vorab die Einschätzung geäußert, dass beim Anrufbeantworter die Info-Ansage wichtiger war, nicht so sehr die Aufzeichnung, von der man annahm, dass sie aufgrund der sensiblen Thematik kaum genutzt werden würde. Skeptische Stimmen in der Öffentlichkeit hatten sogar bezweifelt, dass Betroffene überhaupt ein Angebot der katholischen Kirche annehmen würden. Ausgangspunkt der Planung war wiederum die Heimkinderhotline gewesen, bei der es am ersten Tag um die 1 000 Anrufversuche gegeben hatte. Nun galt es, schnell umzusteuern. Ein neuer Anrufbeantworter mit Festplatte bot unbegrenzte Aufnahmezeit. Aber vor allem musste die Personalkapazität ausgeweitet werden. Die flexible Struktur der Hotline erwies sich jetzt als Vorteil. Denn die Zahl der Telefonplätze konnte aufgestockt werden. Und es kam ein Zufall zu Hilfe. Bedingt durch den Starttermin befanden sich viele Mitarbeitende in den Osterferien. D.h., sie hatten keine bereits festgelegten Beratungstermine zu bewältigen. Dieser Umstand und die hohe Motivation der Mitarbeitenden, auch ihre eigene Urlaubszeit zu unterbrechen, machten es möglich, die Kapazität deutlich zu steigern und ab der zweiten Woche zumindest die Hälfte bis zwei Drittel der Anrufenden direkt zu verbinden. Zudem wurde ein Rückrufdienst für die Personen eingerichtet, die eine Nummer auf dem Anrufbeantworter hinterlassen hatten.

Die Arbeitsweise der Hotline bestand in dieser Anfangsphase im Wesentlichen darin, Betroffenen Gelegenheit zu geben, ihre Erlebnisse mit beraterisch-therapeutisch geschultem Personal zu besprechen. Die telefonische Beratung stabilisierte Menschen, die in akuter Reaktivierung von traumatischen Erfahrungen anriefen, um so zur Bewältigung der Krise beizutragen. Die Internetberatung bot zusätzlich die Möglichkeit zu einem längeren Begleitungs- und Beratungsprozess.

### **1.2.1 Fachliche Anforderungen an das Hotline-Personal**

Bei der Auswahl der Fachkräfte für die Hotline der Deutschen Bischofskonferenz für Opfer von sexuellem Missbrauch wurde darauf geachtet, dass diese Kenntnis von den typischen Reaktionen traumatisierter Menschen hatten, wussten wie sie damit umzugehen haben und welche Interventionen den Regeln der Kunst entsprechen.

Diese Reaktionen und die entsprechenden Interventionen werden im Folgenden kurz skizziert.

**Kontrolle über die weitere Schritte gewähren.** Um den fachlichen Notwendigkeiten zu genügen, die aus der Beachtung der psychischen Verletzung von Opfern sexueller Gewalt und der daraus folgenden biographischen Disposition entstehen, wurde darauf geachtet, dass die Kontrolle und die Entscheidung über das weitere Vorgehen bei den Anrufenden blieben. Sie entschieden, welche Leistung sie in Anspruch nehmen wollten und was der nächste Schritt sein sollte. Da sexuelle Gewalt bedeutet, manipuliert und gefügig gemacht zu werden oder ohnmächtig zu sein, sollten die Nutzer und Nutzerinnen der Hotline im Kontrast dazu erfahren, dass sie das weitere Verfahren bestimmen. Wenn sie wollten, wurden gemeinsam mit ihnen die Vor- und Nachteile verschiedener Optionen besprochen.

**Ungünstiger narrativer Speicherung entgegenwirken.** Die Fachkräfte der Hotline waren zusätzlich darin geschult, einer ungünstigen narrativen Speicherung der Missbrauchserfahrung entgegenzuwirken.

Aus den Prozessen der Verarbeitung psychischer Traumata weiß man, dass nicht alleine das Ausmaß eines traumatischen Erlebnisses über die Heilung und Bewältigung entscheidet, sondern auch die Art, wie diese Erfahrung narrativ im Langzeitgedächtnis gespeichert wird, und ob das eigene Verhalten als selbstwirksam zur Beendigung der Krise und Steuerung der Erholung und Heilung erlebt wird.

Unter narrativer Speicherung versteht man die Festigung von Erinnerungsinhalten im Langzeitgedächtnis. Diese Erinnerung wird dadurch möglich, dass das Erleben in Worte gefasst wird. Betont diese sprachliche Speicherung die Ohnmacht, das Entsetzen, das Ausgeliefertsein oder andere unangenehme Gefühle wie Ekel, Scham, Abscheu, dann werden diese bei aktiver oder passiver Erinnerung wieder aktiviert und setzen das körpereigene Alarmsystem in Kraft. Der Körper reagiert so, als sei er wieder in Gefahr, ohne zu erkennen, dass es sich nicht um eine reale Gefahr, sondern nur um eine Erinnerung handelt. Die dadurch freigesetzten Stoffe, die nötig und wichtig sind, um eine reale Gefahr abzuwenden, wirken jetzt nicht nur auf das Herz-Kreislaufsystem schädigend, sondern auch auf das Gehirn.

**Intrusionen unterbrechen, bei Flashback beruhigen und stabilisieren.** Der Slogan „Sprechen hilft“ stimmt nicht ganz. Das spürten auch diejenigen, die lange abwägten, anzurufen und von ihren bedrückenden Erlebnissen zu berichten oder doch nicht an dieser Wunde zu rühren. Denn ob Sprechen hilft, hängt von der Art ab, wie über ein Trauma gesprochen wird. Wird durch (wiederholtes) Sprechen wieder der Schrecken, der Ekel, die Ohnmacht betont, dann versetzt das Sprechen den Berichtenden erneut in diese Gefühle und fördert ein Nacherleben des Unerträglichen.

Die Fachkräfte unterbrechen diese Intrusionen und lenken die Aufmerksamkeit auf die aktuelle Sicherheit der Nutzer und Nutzerinnen der Hotline.

Mit Intrusion wird ein intensives Nacherleben eines traumatischen Geschehens benannt. Bei einigen Menschen geht dieses Nacherleben soweit, dass sie wieder alles erneut durchmachen. Sie riechen wieder die Gerüche von damals, sie hören die Geräusche, sie fühlen die Berührungen auf ihrer Haut, sie erleben wieder dieselbe Angst, das Entsetzen, die Scham, die Ohnmacht – ohne Einflussmöglichkeit. Im Unterschied zu Halluzinationen wissen die Menschen, dass es eine Erinnerung ist, aber sie haben keine Kontrolle darüber. Sie können sie nicht willentlich beeinflussen. Eine Zeitlang nahm man an, dass diese Art des Wiedererlebens heilsam sei, weil sie karthartische (reinigende) Wirkung habe. Für Menschen, die eine traumatische Erfahrung verarbeiten müssen, trifft dies aber nicht zu. Die Problematik wird im Gegenteil sogar verfestigt. Intrusionen sind erneute Traumatisierungen mit körperlichen Begleiterscheinungen, die Betroffene teilweise emotional in helle Aufregung versetzen, aber ihnen nicht helfen. Hilfreich ist vielmehr, bei dem Darüber-Sprechen Selbstwirksamkeit zu erleben, indem man zum Beispiel dem Opfer vor Augen führt, wie jemand dadurch das Schweigegebot bricht und den Täter entmacht. Das ist das Gegengewicht zur Ohnmacht. Hilfreich ist auch, sich mit dem klaren Wissen, jetzt in Sicherheit zu sein, ganz bewusst und kontrolliert zu erinnern. Der Peiniger oder die Peinigerin ist nicht anwesend, es besteht keinerlei Gefahr. Es ist nur der Mensch da, der sich erinnert. Und dieser kann lernen, die Art und Weise des Erinnerns zu steuern.

Unter Flashbacks versteht man das Überflutetwerden von heftigen Gefühlen, die mit dem traumatisierenden Geschehen verbunden sind, ohne dass aktuell eine Gefahr besteht.

Angst und Wut sind Gefühle, die ein körpereigenes Stress- und Aktivierungssystem in Gang setzen. Dieses System befähigt, zu kämpfen oder zu flüchten. Angst vor einem Menschen zu haben, der einem etwas Böses antun will, hilft, sich zu schützen. Ekel soll helfen, Unverdauliches und Verdorbenes zu erkennen. Wut setzt Stoffe frei, die das Kämpfen gegen einen Angreifer ermöglichen, Ekel setzt Stoffe frei, die zwingen, sich fernzuhalten.

Angst, Wut und Ekel sind Gefühle der körpereigenen Alarmanlage. Sie warnen vor Gefahren.

Allerdings geht diese Alarmanlage nicht nur an, wenn jemand tatsächlich gefährlich ist oder wird, sondern sie kann bei Allem aktiviert werden, was mit der ursprünglichen Gefahr verknüpft wurde. Gefühle werden auf alles Mögliche übertragen, das im Zusammenhang mit der Tat/den Taten steht.

So schildern Betroffene, dass ihnen beim Geruch von Weihrauch schlecht wird, oder dass sie beim Geläut von Glocken oder beim Anblick eines Pries-

ters im Messgewand nicht mehr still sitzen können, weil sie eine innere Unruhe erfasst. Eine „salbungsvolle“ Art zu sprechen, bestimmte Worte, die aus dem Mund des Täters bekannt sind, können den intensiven Wunsch auslösen, zu fliehen oder anzugreifen. Lösen die Hinweisreize diese heftigen emotionalen Reaktionen aus, nennt man sie Trigger.

**Aktualisierung normalisieren.** Fernsehen, Internet, Presse und Hörfunk boten über einen langen Zeitraum hinweg ständig Erinnerungsreize. Das musste bei Opfern Reaktionen auslösen. Positiv gesprochen ermöglichte (erzwang) diese intensive Medienpräsenz bei Betroffenen, dass diese mit ihren eigenen psychischen Verletzungen wieder in Kontakt kamen (Zimmer 2011, S. 4).

Sie schilderten, wie sich auf einmal – für sie selbst überraschend und schwer zu verstehen – Erinnerungen aufdrängten, die sie nicht mehr aus dem Kopf bekamen und die sie bis in den Schlaf verfolgten. Gestandene Persönlichkeiten, die im Beruf erfolgreich waren und von einem erfüllten Privatleben sprachen, brachen bei den Schilderungen immer wieder in Tränen aus und konnten nur stockend sprechen – so nah waren für sie die Szenen wieder. Die Anrufenden brachen zum Teil Gespräche ab, wenn die unangenehmen Erinnerungen zu belastend wurden. Ebenso gab es viele, die schwiegen – förmlich die Luft anhielten –, wenn der telefonische Kontakt zustande kam, oder ankündigten, sie würden sich nochmals melden, sobald sie sich wieder gefasst hätten. Vielfach waren Gespräche von Tränen und Schluchzen begleitet, manche von Wut.

Für einige war es mit enormen Stress verbunden, zu sprechen; sie fühlten sich wieder wie das Kind, das ausgeliefert war, das sich verwirrt und geschockt schämte und sich allein fühlte.

**Generalisierungen gelassen begegnen.** Einige der Hotline-Nutzerinnen und Nutzer waren voller Angst, andere voll Wut – Gefühle, die gegenüber denjenigen, die sie gequält hatten, gesund und angemessen sind. Manche übertragen diese Gefühle auch auf Unbeteiligte, die die Taten weder begangen hatten, noch sie in irgendeiner Weise billigten. Die Fachkräfte kannten dieses Phänomen der Generalisierung und versuchten, bei Beschimpfungen gelassen zu bleiben.

Zur Generalisierung gehört auch das Phänomen, dass harmlose Reize (bestimmte Kleidung oder Geräusche) panische Reaktionen oder Ekel auslösen können.

**Zwiespältigkeit ernstnehmen.** Die Fachkräfte rechneten mit unterschiedlichen Wünschen bei den Nutzerinnen und Nutzern der Hotline. Jahrzehntelang „Vergessenes“ war diesen teilweise wieder so deutlich vor Augen, als sei

es gestern gewesen. Das verunsicherte, machte Angst und wühlte auf. Oft waren die Impulse zwiespältig. Der Wunsch, sich zu melden, stand neben dem Wunsch, die Sache wieder schnell zu vergessen. Das Anliegen, die Geschichte dürfe nicht verloren gehen, konkurrierte mit der Sorge, als unglaubwürdig dazustehen oder sich als „Nestbeschmutzer“ mit der Bekanntmachung nur Ärger und Unannehmlichkeiten einzuhandeln. Der Wunsch, eine Forderung nach Entschädigung zu stellen, kämpfte gegen die Angst, man würde für mitschuldig erklärt oder als Trittbrettfahrer gesehen werden. Die Fachkräfte am Telefon waren gefordert, warmherzig zuzuhören, zu stabilisieren, von Schuldgefühlen zu entlasten, zu informieren. Immer wieder äußerten die Anrufenden, sie hätten noch nie mit jemandem darüber gesprochen, was ihnen angetan worden war. Vielen hatte es große innere Kämpfe abverlangt, sich bei der Hotline zu melden.

### 1.2.2 Drei Leistungsbereiche

**Telefonische Hotline.** Der erste Leistungsbereich war die telefonische Hotline. Während der Laufzeit der Hotline kamen insgesamt 8 465 Telefonkontakte zustande.

Von der Öffentlichkeit wurde vor allem dieser Leistungsbereich identifiziert. Sie war an den Werktagen Dienstag, Mittwoch und Donnerstag von 13:00 bis 21:00 Uhr besetzt (letzte Anrufentgegennahme: 20:30 Uhr). Abbildung 1 zeigt den strukturellen Aufbau der Telefon-Hotline.

Ab Oktober 2011 wurde das Angebot entsprechend der Nutzung auf jeweils vier Stunden dienstags, mittwochs und donnerstags reduziert.

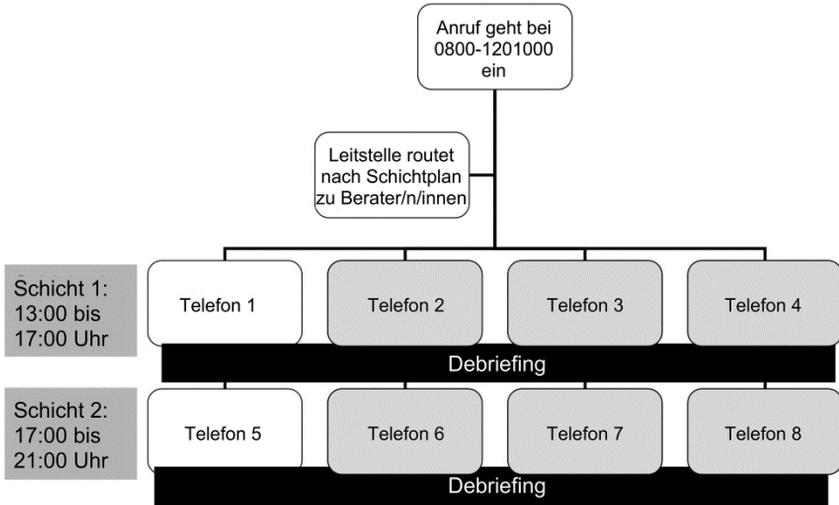
Da die Anrufe nochmals sehr stark zurückgegangen waren, wurde dieses Angebot von Mai bis Dezember 2012 nur noch mittwochs von 15.00 bis 19.00 Uhr geschaltet. Zu anderen Zeiten informierte ein Anrufbeantworter über die Öffnungszeiten.

Die Inanspruchnahme aller Angebote der Hotline war gebührenfrei. Dies galt auch für die telefonische Hotline. Die Telefonkosten trug die Deutsche Bischofskonferenz. Damit wurde auf die Kritik reagiert, die bei der Hotline für ehemalige Heimkinder formuliert wurde, die nicht gebührenfrei erreichbar war.

Die Gebührenfreiheit führte allerdings auch zu unerwarteten Problemen, denn durch die Gebührenfreiheit war die Hotline aus dem Ausland nicht erreichbar. Daraus ergaben sich andere Kontaktwege. Z.B. nahmen Betroffene Kontakt mit der deutschen Botschaft in ihrem Land auf, diese leitete die Beschwerde über die Nicht-Erreichbarkeit weiter und es wurde dann über eine andere Nummer aktiv der Kontakt hergestellt. Zum Teil war

das Problem dadurch lösbar, dass Betroffene den Weg über die Internetberatung wählten, da hier diese Landesbindung nicht bestand.

Abbildung 1: Aufbau der Telefon-Hotline



**Webbasierte Internetberatung.** Als zweiter Leistungsbereich wurde ein weiterer Kommunikationskanal mit einem eigenen Profil geöffnet, nämlich eine Internetberatung. Sie wurde jeden Wochentag betreut. Während der Laufzeit der Hotline nahmen insgesamt 463 Nutzerinnen und Nutzer dieses Angebot war. Dabei wurden zwischen ihnen und den Beratungsfachkräften 3 357 Nachrichten per Internet ausgetauscht. Abbildung 2 zeigt den Ablauf der Internet-Beratung.

Die Internetberatung war webbasiert aufgebaut. In einem solchen Modell loggen sich sowohl Ratsuchende wie Beratungsfachkräfte über das Internet mittels Passwort in einen SSL-geschützten Server ein, auf dem die Korrespondenz in einem virtuellen Postfach verbleibt. Dort konnte der Schriftwechsel wie in einem E-Mail-Account eingesehen und neue Nachrichten geschrieben werden. Obwohl für den User also das „Look and Feel“ vertrauter Technik bestand, erfolgte nur gesicherter Datentransfer, anders als bei einer normalen E-Mail. Daher wird im Folgenden von Internetberatung und Nachrichten per Internet gesprochen (nicht von E-Mail-Beratung und E-Mail).