



Vertrauensstelle
gegen sexuelle Belästigung
und Gewalt e.V.

KLAR IN MEINER ROLLE ALS VERTRAUENS- PERSON



Handreichung für Stellen
vertraulicher Beratung
in der Kulturbranche

INHALT

1.	Vertrauensvolle Beratung: Zum Einstieg	4
2.	Worüber sprechen wir? Begriffsklärung	7
3.	Viele Hüte? Klärung der eigenen Rolle	15
4.	Vorsicht Verstrickung: Was tun bei Doppelrollen?	18
5.	Im Auftragskarussell: Auftragsklärung als Fundament im Beratungsprozess	21
6.	Raum geben – Raum halten – Raum nehmen: Phasen und mögliche Verläufe von Beratungsgesprächen	27
7.	Dokumentieren: Wozu und wie?	37
8.	Brücken bauen: Verweisberatung und kollegiale Beratung	40
9.	Literaturhinweise und Anlaufstellen	44

1. VERTRAUENSVOLLE BERATUNG: ZUM EINSTIEG

Auf dem Titelblatt dieser Broschüre ist eine Person mit vielen unterschiedlichen Hüten auf dem Kopf abgebildet. Weitere Hüte balanciert sie in ihren Händen. Dieses „viele Hüte Aufhaben“ halten wir aus eigener Beratungserfahrung für ein gutes Sinnbild für die Rolle von Vertrauenspersonen und Stellen vertraulicher Beratung in der Kultur- und Kreativbranche. Häufig sind Menschen in diesen Positionen mit einer Menge Anforderungen und (teils widersprüchlichen) Erwartungen von verschiedenen Seiten konfrontiert. Es bedarf einer guten Kenntnis der eigenen Rolle und klarer institutioneller Rahmenbedingungen, um diesen Ansprüchen für alle Seiten gewinnbringend begegnen zu können. Nicht zuletzt soll dies auch für die Vertrauenspersonen selbst in einer gesunden und erfüllenden Art und Weise geschehen.

Die Position von Vertrauenspersonen ist noch nicht lange etabliert. Konkrete Rahmenbedingungen sind gesetzlich nicht vorgegeben. Deshalb gibt es viel Spielraum, wie die Rolle oder der Aufgabenbereich von Vertrauenspersonen gestaltet werden kann.

Uns erreichen oft Anfragen sowohl von Vertrauenspersonen selbst, als auch von institutioneller Seite. Stets zeigen sich viele Fragen zum bestmöglichen Umgang mit dieser wichtigen und zugleich herausfordernden Aufgabe.

Eigenheiten der Kulturbranche tragen zur Komplexität bei. Unter anderem begrenzte finanzielle wie zeitliche Ressourcen, hohe personelle Fluktuation, häufige Projektarbeit und enge persönliche Netzwerke können den Druck auf vertrauliche Beratung erhöhen und das Beratungssetting prägen.

Mit dieser Broschüre wollen wir Vertrauenspersonen in der Kultur- und Kreativbranche stärken und Klarheit befördern.

- Manche von Ihnen, die diese Broschüre in der Hand halten, sind womöglich ganz frisch dabei. Hier möchten wir mit grundsätzlicher Klärung von Begriffen, Rahmenbedingungen sowie Beispielen Guter Praxis zu einem guten Start beitragen.
- Andere sind schon lange und erfahren in dieser Rolle. Diesen Menschen hoffen wir, den Rücken in ihrer wichtigen Arbeit zu stärken und vielleicht einige zusätzliche Impulse zu geben.
- Die Lektüre kann auch für Kulturinstitutionen bei der Vorbereitung und Einrichtung von Stellen vertraulicher Beratung hilfreich sein.

Mit allen Lesenden möchten wir unsere große Wertschätzung für die Tätigkeit von Stellen vertraulicher Beratung teilen. Außerdem hoffen wir, zum Erreichen des gemeinsamen Ziels beizutragen: der bestmöglichen Unterstützung Rat-suchender bei sexualisierter Gewalt, Belästigung und Diskriminierung in der Kulturbranche.

Diese Broschüre skizziert die aus unserer Sicht wichtigsten Themenfelder. Vieles kann in diesem Rahmen nicht vertieft und abschließend geklärt werden. Komplexe Fälle und Situationen und spezifische Kontexte benötigen stets individuelle Betrachtung.

Um gut beraten zu können, brauchen Vertrauenspersonen eine fundierte Vorbereitung und Weiterbildung. Die jeweiligen Institutionen sind in der Verantwortung, dies zu ermöglichen.

Die Kapitel dieser Broschüre beinhalten Informationen zu Rolle und Aufgaben von Vertrauenspersonen. Praktische Beispiele und Reflexionsfragen setzen Impulse für konkrete Situationen im Arbeitsalltag.

Auch verweisen wir am Ende des Heftes auf Beratungs- und Weiterbildungsangebote von Fachinstitutionen.

Nicht zuletzt möchten wir alle bereits tätigen und zukünftigen Vertrauenspersonen ermutigen, sich zu vernetzen und gegenseitig zu stärken – damit die Hüte immer besser passen!

REFLEXIONSFRAGEN:

Was kommt mir in den Sinn, wenn ich an die/an meine Rolle als Vertrauensperson in einer Institution der Kultur- und Kreativbranche denke?

Welche Informationen dazu sind mir noch wichtig?

Was wünsche ich mir von der Lektüre dieser Broschüre?

2. WORÜBER SPRECHEN WIR? BEGRIFFSKLÄRUNG

In öffentlichen Debatten ebenso wie im betrieblichen „Flurfunk“ ist das Thematisieren und Kritisieren von sexueller Belästigung, Gewalt und/oder Diskriminierung inzwischen selbstverständlicher geworden. Hinter Bühnen, zwischen Drehtagen und in Teeküchen von Redaktionen tauschen sich Menschen zum Erlebten oder Beobachteten aus. Sie reflektieren ihre Arbeitsbedingungen, suchen Hilfe bei offiziellen vertraulichen Stellen.

Im Rahmen von (vertraulicher) Beratung ist es für Ratsuchende wie Beratende wichtig, Begriffe präzise zu verwenden – für einen eindeutigen gemeinsamen Rahmen. Auch ist begriffliche Klarheit unverzichtbar, um mögliche Folgen z. B. einer Beschwerde korrekt einzuschätzen. So können fundierte Entscheidungen über weitere Schritte getroffen werden. Einige viel genutzte Begriffe, die erfahrungsgemäß immer wieder Schärfungsbedarf zeigen, ordnen wir an dieser Stelle ein.

WAS IST DISKRIMINIERUNG?

Diskriminierung ist gesetzlich gefasst als Benachteiligung aufgrund von bestimmten Merkmalen. Dabei muss nicht jede Ungleichbehandlung auch diskriminierend sein. Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) schützt gegen Diskriminierung in den Lebensbereichen der Erwerbsarbeit und bei Alltagsgeschäften, z. B. im ÖPNV oder auf dem Wohnungsmarkt. Diskriminierung kann auch in Form von Belästigung auftreten. Sexuelle Belästigung (s. u.) ist eine spezifische Form der geschlechtsbezogenen Diskriminierung und kann auch verschränkt mit anderen Diskriminierungsformen auftreten.

Das AGG benennt aktuell sechs Diskriminierungsmerkmale, gegen die es Schutz bieten kann: Alter, Behinderung, ethnische Herkunft oder rassistische Gründe, Geschlecht, Religion oder Weltanschauung, sexuelle Identität¹. Diese Aufzählung ist abschließend. Auch wegen anderer vermeintlicher oder tatsächlicher Merkmale kann Diskriminierung auftreten. Benachteiligungen bspw. aufgrund des äußeren Erscheinungsbildes, sozialer Herkunft oder Bildung sind jedoch leider bisher nicht vom Schutz des AGG umfasst.



¹ Vgl. § 1 AGG

WAS IST SEXUELLE BELÄSTIGUNG?

Sexuelle Belästigung ist im AGG §3, Abs. 4 definiert als „unerwünschtes, sexuell bestimmtes Verhalten, wozu auch unerwünschte sexuelle Handlungen und Aufforderungen zu diesen, sexuell bestimmte, körperliche Berührungen, Bemerkungen sexuellen Inhalts, sowie unerwünschtes Zeigen und sichtbares Anbringen von pornographischen Darstellungen gehören, [welches] bezweckt oder bewirkt, dass die Würde der betreffenden Person verletzt wird, insbesondere wenn ein von Einschüchterungen, Anfeindungen, Erniedrigungen, Entwürdigungen oder Beleidigungen gekennzeichnetes Umfeld geschaffen wird.“



WAS SIND GRENZÜBERSCHREITUNGEN?

Häufig wird im Kontext von Konflikten am Arbeitsplatz von Grenzüberschreitungen gesprochen. Sie passieren, wenn individuelle Bedürfnisse nicht beachtet oder übergangen werden. Grenzüberschreitungen **können** in Form von Diskriminierung und Sexueller Belästigung auftreten. Nicht jede Grenzüberschreitung ist aber nach AGG oder allgemeinem Zivil- oder Strafrecht justiziabel. Eine Sensibilisierung im Umgang mit persönlichen Grenzen aller Mitarbeitender ist daher eine wichtige Aufgabe Arbeitgebender und ein Handlungsfeld des Bereiches Prävention. Die Etablierung einer Kommunikationskultur zu Grenzen ist grundlegend, um einen respektvollen und psychologisch sicheren Arbeitsrahmen zu schaffen.



WAS IST MACHTMISSBRAUCH?

Unter das Phänomen „Machtmissbrauch“ fällt eine Vielzahl unethischer, moralisch verwerflicher Verhaltensweisen. Machtmissbrauch kann eine Diskriminierung im Sinne des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes darstellen. Machtmissbrauch kann auch strafbar nach dem Strafgesetzbuch sein. Aber: Nicht jedes unethische Verhalten ist mit Hilfe des Rechts angreifbar. Machtmissbrauch ist ein gesellschaftliches Problem, dem nur durch gesellschaftliche Ächtung und klare institutionelle Maßnahmen wirksam entgegengetreten werden kann.



WAS IST DER UNTERSCHIED ZWISCHEN BERATUNGS- UND BESCHWERDESTELLEN?

Häufig besteht auch Unklarheit in der Benennung von Anlaufstellen und Unterstützungsangeboten zu den oben genannten Themen. Eine genaue Begriffsnutzung ist jedoch für alle beteiligten Mitarbeitenden essentiell. Hier stellen wir deswegen einmal Beratungs-/Vertrauensstellen und Beschwerdestellen gegenüber:

Beratungs-/ oder Vertrauensstelle

- Ermöglicht vertraulichen, geschützten Raum
- Entlastung und Beratung der ratsuchenden Person
- Anschließend Entscheidung, wie betroffene Person vorgehen möchte (auch möglich: Entschluss, nicht tätig zu werden)
- Ansprechperson handelt ausschließlich im Interesse der ratsuchenden Person
- Mögliche interne Position: Vertrauensperson, Gleichstellungsbeauftragte, Antidiskriminierungsbeauftragte
- Mögliche externe Angebote: Antidiskriminierungsstelle des Bundes, Themis Vertrauensstelle, weitere Fachberatungsstellen, z. B. zu sexualisierter Gewalt oder Partnerschaftsgewalt



vs. Beschwerdestelle

- Hier werden Beschwerden aufgenommen und bearbeitet
- Beschwerde: Arbeitsrechtlicher Prozess, bei dem bestimmte Schritte erfolgen müssen
- Wird eine Führungskraft / Arbeitgeber*in / Beschwerdestelle von einer betroffenen Person über eine Belästigung informiert: Handeln und Aufklärung des Sachverhalts zwingend
- Beispielsweise: Gespräch mit beschuldigter Seite, möglicherweise Zeug*innenbefragung

Diese Unterscheidung ist wichtig, weil sich daraus unterschiedliche Rollen und Schwerpunktsetzungen in der Tätigkeit als Vertrauensperson ergeben. Klare begriffliche Abgrenzung empfiehlt sich auch in der internen institutionellen Kommunikation.



REFLEXIONSFRAGEN:

Welche Informationen sind für mich neu?

Wie definiere ich/definiert meine Institution die hier aufgeführten Begriffe?

Welche Begriffe sind für meine Arbeit außerdem wichtig?

Wo kann ich mich weiter informieren?

(siehe Kap. 9, Literaturhinweise und Anlaufstellen)

3. VIELE HÜTE? KLÄRUNG DER EIGENEN ROLLE

Stellen vertraulicher Beratung sind enorm wichtige Elemente von Organisationen. Gemäß AGG sind Arbeitgebende verpflichtet, ihrer Schutzpflicht nachzukommen und diskriminierungsfreies Arbeiten zu ermöglichen.

Hierzu gehört einerseits die Einrichtung von Beschwerdestellen. Diese nehmen Beschwerden nach AGG offiziell entgegen und sind für die Sachverhaltsaufklärung zuständig (siehe Kap. 2 Begriffsklärung). Andererseits sind Präventionsmaßnahmen gesetzlich verpflichtend für Arbeitgebende. Das ist in verschiedener Form möglich: z. B. durch die Bereitstellung von Informationen oder durch Fortbildungsangebote zu diskriminierungskritischem Arbeiten. Außerdem können Vertrauenspersonen als Stellen vertraulicher Beratung benannt werden.

Diese konkrete Maßnahme ist im Gegensatz zu Beschwerdestellen nach AGG nicht verpflichtend für Arbeitgebende. Im Rahmen des Präventionsauftrags stellen sie jedoch eine sinnvolle Maßnahme dar.



Stellen vertraulicher Beratung übernehmen nicht die Aufgaben einer Beschwerdestelle. Als geschützter Ort haben sie Verschwiegenheitspflicht, unterstützen Ratsuchende psychosozial und können ihnen in verschiedenen Phasen einer offiziellen Beschwerdeführung zur Seite stehen. Sie klären über Handlungsoptionen auf und können an spezialisierte Stellen weiterverweisen. Eine Beratung bei Vertrauenspersonen dient zunächst einmal der Entlastung und muss keine weiteren Schritte nach sich ziehen. Auch deswegen sind diese Angebote so wichtig.

Auftragsklärung: Wo und wie ist meine Position beschrieben?

Vertrauenspersonen sollten genau wissen, wie der eigene Handlungsauftrag und -rahmen gestaltet sind. Der Auftrag und die Verortung innerhalb der Organisation kann an verschiedenen Orten schriftlich formuliert sein: In Betriebsvereinbarungen, Verhaltenskodizes, Dienstvereinbarungen, einem Organigramm.

Nicht immer sind die Rahmenbedingungen ausreichend konkret schriftlich festgehalten. Die professionelle Ausübung der Rolle als Vertrauensperson ist maßgeblich von der genauen und klaren Auftragsformulierung abhängig. Dies kann und sollte von der verantwortlichen Stelle eingefordert werden, wenn entsprechende Regelungen bislang fehlen.

Zu beachten sind hier auch spezifische organisatorische Punkte wie die Freistellung für die Tätigkeit für eine bestimmte Stundenzahl, an unterschiedliche Bedürfnisse angepasste barrierefreie Räume für Gespräche, die Gewährleistung von Datenschutz sowie die Ermöglichung umfassender Verschwiegenheit, auch gegenüber der Geschäftsführung.

PRÜFEN SIE DESWEGEN:

- Welche „Hüte“ haben Sie offiziell auf? Werden Rechte und Pflichten der Vertrauensperson aus der Beschreibung Ihrer Tätigkeit deutlich?
- Welche „Hüte“ sind Ihnen zugewiesen, können/möchten Sie aber nicht anziehen?
- Mit wem arbeiten Sie zusammen? Wer ist wofür zuständig?
- Welche Ausstattung benötigen Sie, welche ist noch zu verbessern?
- Wann und über welche Kanäle sind Sie datenschutzkonform erreichbar?
- Was sind Ihre Kapazitäten: Wie viele Gespräche können und wollen Sie führen?
- Was gibt es hier noch (ggf. im Arbeitsvertrag) zu schärfen?
- Wen sprechen Sie dafür an?

REFLEXIONSFRAGEN:

Wie würde ich selbst meine Rolle beschreiben?

Was mag ich daran, was ist herausfordernd?

Woher kommt der Auftrag an mich?

Wo/wie ist er formuliert?

Wo sehe ich Unklarheiten und besteht Klärungsbedarf?

4. VORSICHT VERSTRICKUNG: WAS TUN BEI DOPPELROLLEN?

Es wird deutlich: Eine eindeutige Formulierung und Ausgestaltung der Position ermöglicht es Vertrauenspersonen, ihrer Aufgabe sinnvoll und für Ratsuchende unterstützend nachzukommen.

Umgekehrt kann es bei unklarer Aufgabenbeschreibung schwierig sein, sich von der Fülle möglicher Anforderungen abzugrenzen. Das gilt insbesondere in komplexen und dringenden Fällen, wenn viele Seiten Aufmerksamkeit beanspruchen und Handlungsbedarf besteht.



In der Praxis kommt es leider häufig vor, dass durch unklare Aufgabenbeschreibung für Vertrauenspersonen Doppel- und Mehrfachrollen entstehen. Besonders problematisch ist es, wenn sich Stellen vertraulicher Beratung und Beschwerdestellen nach Allgemeinem Gleichbehandlungsgesetz fälschlicherweise personell überschneiden: In diesem Fall trägt die benannte Person theoretisch sowohl einen „Verschwiegenheits-“, als auch einen „Beschwerdehut“. Diese Doppelrolle kann auf allen Seiten Verwirrung stiften und Schaden anrichten. Für Vertrauenspersonen können solche unklar definierten Rollen seitens der Geschäftsleitung auch rechtlich riskant sein.

Da Beschwerdestellen bei Kenntniserhalt über Beschwerden zwingend handeln und den Sachverhalt aufklären müssen, entfällt in solchen Doppelrollen die Vertraulichkeit des Beratungsangebots. Für Ratsuchende bedeutet das eine Versorgungslücke, da die Möglichkeit der Orientierung in einem sicheren Rahmen ohne zwingend folgende Maßnahmen wegfällt. Schlimmstenfalls kann ein solches Konstrukt Betroffene davon abhalten, Hilfe in Anspruch zu nehmen.

Solche Rollenverstrickungen entstehen bisweilen unwissentlich oder aufgrund fehlender Beratung bei der Einrichtung der Anlaufstellen. Arbeitgebende sollten sich bei Unklarheit juristisch beraten lassen (z. B. bei der Vertrauensstelle Themis). Bereits eingerichtete Strukturen sollten kritisch geprüft und ggf. verändert werden.

Bei (Verdacht auf) Vorliegen einer Doppelrolle kann für Beratende kollegiale Beratung bei anderen Fachstellen hilfreich sein. Hier können Sie noch einmal einen Schritt zurücktreten und sich genau im Aufgabenfeld verorten.

Wie viele Hüte tragen Sie momentan und sind sie überhaupt miteinander vereinbar?

REFLEXIONSFRAGEN:

Welche Aufgabenbereiche fallen mir derzeit offiziell zu?

Welche inoffiziellen Aufgabenbereiche übernehme ich möglicherweise zusätzlich?

Ergeben sich Mehrfachrollen oder Verstrickungen? Wo braucht es Ent-Strickung?

5. IM AUFTRAGSKARUSSELL: AUFTRAGSKLÄRUNG ALS FUNDAMENT IM BERATUNGSPROZESS

Was ist der konkrete Auftrag an mich? Auch wenn die eigene Position innerhalb der Organisation klar ist und eindeutig an Ratsuchende kommuniziert wurde: In der Beratungsbeziehung spielt die Ebene des Auftrags Ratsuchender an die beratende Person eine ebenso wichtige Rolle.

Auftragsklärung ist wesentlicher Bestandteil eines jeden Beratungsprozesses. Wie schon in der Rollenklärung ist eine Eindeutigkeit in diesem Bereich für alle Beteiligten hilfreich. Für Ratsuchende, weil sie dadurch eigene und fremde Erwartungen und Fragestellungen deutlicher vor Augen haben. Für Beratende, weil sie in der Ausübung ihrer Rolle gestärkt werden und einen klaren Aufgabenrahmen erhalten. Beide Seiten können sich durch einen geklärten Auftrag auf die Inhalte der Beratung und die Bedürfnisse der Ratsuchenden fokussieren.

Aufträge können in unterschiedlicher Form auftreten:²

- **offene/explicite Auftragsformulierung seitens Ratsuchender**
Beispiel: „Bei der letzten Probe hat mich jemand verbal belästigt, ich möchte nun mit Ihrer Hilfe überlegen, ob ich mich offiziell beschweren will.“
- **verdeckte Aufträge seitens Ratsuchender**
Beispiel: „Ich habe Angst und weiß nicht, was ich tun soll. Nehmen Sie mir die Entscheidung ab.“
- **verdeckte Aufträge, die von extern aus dem gesamten betreffenden System kommen können, z. B.**
 - vonseiten der gemeinsamen Institution
Beispiel: „Wir wollen zeigen, dass wir unserem Präventionsauftrag nachkommen und Eskalationen vermeiden.“
 - von Kolleg*innen und Angehörigen der ratsuchenden Person
Beispiel: „Es soll endlich etwas passieren! Die Ratsuchende soll von einer offiziellen Beschwerde überzeugt werden!“

² in Anlehnung an Arist v. Schlippe, in Fliegel, S. & Kämmerer, A., 2006 (Hrsg.): Psychotherapeutische Schätze

In einem Sektor wie der Kulturbranche beinhalten viele berufliche Beziehungsgeflechte im wahrsten Sinne des Wortes „Aufträge“ – Jobs werden häufig auf Grundlage persönlicher Beziehungen vergeben. Dieser Stellenwert informeller Verbindungen zwischen Kunschtschaffenden und ihrem Netzwerk kann zu stärkerer Beziehungsverstrickung führen und damit zu zusätzlichen Aufträgen und (verdeckten) Erwartungen an den Beratungsprozess. Manche können widersprüchlich sein und – insbesondere die unausgesprochenen Aufträge – Beratungsprozesse blockieren. Umso wichtiger und ertragreicher ist die Auftragsklärung im Vorfeld und ggf. auch Nachschärfung im Verlauf der Beratung. Zwei Übungen hierzu stellen wir vor:



ÜBUNG: Auftragskarussell mit Ratsuchenden³

In dieser Übung können Sie zusammen mit Ratsuchenden offene und verdeckte Aufträge und wichtige Akteur*innen im System sammeln, aufdecken und ordnen. Das schafft für beide Seiten Klarheit zu Kontext und Komplexität der Situation.

Zunächst einmal: Schaffen Sie einen ruhigen Ort für sich und die ratsuchende Person, setzen Sie sich bequem hin. Halten Sie Klebezettel oder Moderationskarten und Stifte bereit.

- Überlegen Sie zusammen mit der*dem Ratsuchenden, welche Akteur*innen für die betreffende Fallkonstellation wichtig sein könnten. Ermutigen Sie Ratsuchende, breit zu denken – auch nicht direkt Beteiligte können wichtig sein!
- Schreiben Sie die Namen/Positionen der Personen auf die Zettel und verteilen Sie sie um sich im Raum.
- Auch innere Auftraggebende können eine Rolle spielen. Zum Beispiel die*der innere Antreiber*in, Kritiker*in, die*der Kreative? Auch hier hilft breites, spielerisches Hineinfühlen.
- Sind alle Auftraggebenden identifiziert, wird in einem nächsten Schritt jeder Person/jedem Wesen ein prägnanter Satz zugeordnet, der den Auftrag deutlich macht, und ebenfalls auf Zetteln formuliert (z. B. die Projektleitung: „*Mach das Projekt nicht komplizierter – wir sind ohnehin knapp in Zeit und Budget!*“).
- Mit diesem Überblick kann nun gemeinsam überlegt werden: Welche Aufträge sind wichtig(er) und warum? Was möchte der*die Ratsuchende so annehmen, welche Aufträge müssen modifiziert, welche abgelehnt werden?
- Ziel der Übung ist, einen klaren Beratungsauftrag für den gemeinsamen Prozess festlegen: Welche externen und internen Aufträge sollen eine Rolle spielen dürfen? Welche gehören nicht hierher und werden (zunächst einmal) zurückgestellt?

³ in Anlehnung an Arist v. Schlippe, in Fliegel, S. & Kämmerer, A., 2006 (Hrsg.): Psychotherapeutische Schätze

Selbstverständlich sind insbesondere berufliche Kontexte häufig von existenziellen Fragen geprägt und nicht alle Aufträge sind in allen Lebenssituationen leicht abzulehnen. Die Übung des Auftragskarussells kann dennoch dabei helfen, Klarheit und Überblick wiederzuerlangen.

Außerdem können Ratsuchende so eine differenzierte Grundhaltung entwickeln: *„Ich bin nicht ausgeliefert. Ich muss nicht allen widersprüchlichen Anforderungen gleichermaßen nachkommen.“*

ÜBUNG: Sortieren der Aufträge an mich als Vertrauensperson ⁴

Im Anschluss an eine Beratungssitzung ist es sinnvoll, auch eine Auftragsklärung nach innen – gerichtet an Sie selbst als Vertrauensperson – durchzuführen. Das kann helfen, im weiteren Verlauf der Beratungsarbeit Klarheit zu behalten. Auch zur Nachbereitung und Dokumentation kann dieses Vorgehen hilfreich sein. Folgende Punkte sind zentral:

- **ANLASS:**
Wissen Sie, was der Anlass ist, der Ratsuchende zu Ihnen bringt?
- **ANLIEGEN:**
Ist deutlich geworden, was das konkrete Anliegen ist, das das Gegenüber verwirklichen möchte? (Hoffnungen, Befürchtungen)
- **AUFTRAG:**
Besteht Klarheit darüber, was genau Ihr Gegenüber sich dabei von Ihnen wünscht?
- **ABMACHUNG:**
Sind Sie bereit und in der Lage, genau dies zu bieten?
Was können Sie (stattdessen) anbieten?

⁴ nach v. Schlippe & Schweitzer, 2013. Lehrbuch der systemischen Psychotherapie und Beratung

REFLEXIONSFRAGEN:

Was sind meine bisherigen Erfahrungen mit Aufträgen im Rahmen von Beratungstätigkeit?

Welche Situationen komplexer Aufträge fallen ein?

Welche Aufträge ließen sich gut klären?

Was hat dabei geholfen?

Wie kann ich das in meine Beratungsroutinen integrieren?

6. RAUM GEBEN – RAUM HALTEN – RAUM NEHMEN: PHASEN UND MÖGLICHE VERLÄUFE VON BERATUNGSGESPRÄCHEN

Jedes Gespräch ist anders, jede Person kommt mit ihrer eigenen Geschichte, Situation und Expertise zu Ihnen. Gerade deswegen ist es für Beratende wichtig, eigene Routinen und ein gedankliches Grundgerüst für die verschiedenen Phasen von Beratungsgesprächen zu entwickeln.

Das kann helfen, sich in den unterschiedlichen Gesprächsphasen und -wendungen voll und ganz auf das Gegenüber einzulassen. Und auch dabei, die eigenen Grenzen sicher zu wahren,

für sich zu sorgen und nur die passenden Hüte aufzusetzen.

Das eigene Nein gut zu halten, um genauso zuverlässig Ja zu Aufträgen zu sagen.



An dieser Stelle können wir das große Thema Gesprächsführung und Beziehungsgestaltung nur anreißen. Alle unten angeführten Beispiele und Empfehlungen verstehen wir als konkrete Anregungen aus unserer Beratungspraxis. Sie sind sicher nicht abschließend. Aber sie können gerade Menschen, die neu in der Vertrauenspersonenrolle sind, bei ihren ersten Schritten Impulse geben.

Eine Weiterbildung in Gesprächsführung und/oder als Berater*in, gegebenenfalls mit Spezialisierung zu den Themen Diskriminierung und (sexualisierte) Gewalt, sollte von der beauftragenden Institution – auch im Rahmen ihres Präventionsauftrags – ermöglicht werden.

ROTER FADEN: EMPATHISCH BEGLEITEND ZUHÖREN

Über alle Phasen der Beratung hinweg kann es helfen, sich der eigenen Position zu vergewissern: Mit welcher Haltung üben Sie Ihre Rolle als Vertrauensperson aus? Welchen „Haltungshut“ tragen Sie?

Dabei gilt, sich zu vergegenwärtigen: Sie als Vertrauensperson sind nicht dafür zuständig, die Situation zum Guten zu wenden, oder um jeden Preis die belastende Lage aufzulösen. Durch Empathie, Interesse und Zugewandtheit bieten Sie Ratsuchenden einen vertrauensvollen Raum. Im Beratungsverlauf stehen Sie zuverlässig begleitend an ihrer Seite.

Als Grundlage für alle Gesprächsphasen eignen sich die Reflexionen zur offiziellen Rolle (siehe Kapitel 3) und zum konkreten Auftrag der Ratsuchenden (siehe Kapitel 5). Auch die Nach- und Selbstfürsorgeroutinen (Ende dieses Kapitels) ermöglichen es, immer wieder zur eigenen Haltung zurückzukehren.



RAUM GEBEN: WIE SIEHT EIN EINLADENDES BERATUNGSSETTING AUS?

Die Zeit vor dem eigentlichen Gespräch ist bereits wichtiger Bestandteil der Beratung. Sortiert und gut vorbereitet in ein Beratungsgespräch zu gehen stärkt nicht nur die beratende Person.

Auch Ratsuchende erhalten die Botschaft: *„Das ist ein sicherer Raum. Mein Gegenüber ist professionell und ich kann mich ganz auf mein Anliegen konzentrieren“.*

Einige Punkte, die bei der Gesprächsvorbereitung helfen können:

- Ist genug Zeit zwischen Terminen eingeplant, um gedanklich umzuschalten?
- Raumcheck: Ist ein Gespräch ohne Unterbrechungen möglich?
Müssen Kolleg*innen informiert werden?
Welche Maßnahmen der Barrierefreiheit müssen bedacht werden?
- Liegen Papier und Stift für Notizen bereit?
- Steht Wasser für alle Gesprächspartner*innen bereit?
Ist frische Luft im Raum?
- Durchatmen!

Auch die innere Beratungshaltung ist wichtig.

Rufen Sie sich erneut Ihre Rolle ins Gedächtnis:

- Wofür bin ich hier?
- Welche Unterstützung biete ich genau an?
- Welche sachlichen Punkte (z. B. juristischer Rahmen) sind für dieses Gespräch wichtig?
- Wie geht es mir vor dem Gespräch? Was hilft mir, um mich gut darauf einlassen zu können?

RAUM HALTEN: WIE VERLAUFEN BERATUNGSGESPRÄCHE?

Beratungsgespräche dauern häufig zwischen 30 und 60 Minuten.

Benennen Sie am besten gleich zu Beginn den zeitlichen Rahmen. Sie können auch einen Timer stellen, der einige Minuten vor Ablauf (sanft) klingelt und in den Abschluss überleitet.

Es ist auch sinnvoll, vor Beratungsbeginn kurz auf Ihre Rolle als Vertrauensperson einzugehen und die Vertraulichkeit des Gesprächs zu unterstreichen:

*Wir haben heute XX Minuten, das Gespräch ist vertraulich.
Auf diesem Papier hier mache ich mir Notizen, die sind nur für
mich als Gedächtnisstütze und werden nicht weitergegeben.*

*Ich als Vertrauensperson berate parteilich. Das heißt, ich stehe an Ihrer Seite.
Vor allem geht es in der Beratung darum, dass Sie sich entlasten können und
ich Ihnen Informationen über Handlungsmöglichkeiten gebe, damit Sie zu
einer informierten Entscheidung kommen können. Ich kann Sie z. B. auch
zu einem Gespräch mit Ihrer Führungskraft begleiten.*

*Sie können gerne erst einmal erzählen, was Ihnen gerade wichtig ist.
Ich werde dann gegebenenfalls Verständnisfragen stellen und dann
schauen wir gemeinsam, was es in dem heutigen Gespräch weiter braucht.*

Für einen **offenen Gesprächsbeginn** können auch Einstiegsfragen helfen:

*Wie würden Sie heute gerne aus diesem Gespräch rausgehen?
Was ist heute für Sie hier wichtig?
Was soll heute auf keinen Fall passieren?*

Im **Gesprächsverlauf** ergibt sich meist ein Dialog, die Gesprächsanteile können je nach Temperament der Beteiligten unterschiedlich ausfallen. Beratungsgespräche, insbesondere zu den Themen Diskriminierung und Gewalt, können auch für alle Seiten herausfordernde Momente aufweisen. Einige Situationen und „**Stellschrauben**“ dazu möchten wir an dieser Stelle aus unserem Erfahrungsschatz mitgeben.⁵

Ratsuchende*r hat erzählt, was passiert ist.

Es entsteht eine Pause.

Die Person sieht um sich, kurz ist unklar wie es weitergeht.

Jetzt haben Sie mir erzählt, was vorgefallen ist – wie geht es Ihnen jetzt, wie war es für Sie, mir das zu erzählen?

Was wäre jetzt Ihr Wunsch, was passieren soll?

(gegebenenfalls Hinweis, dass das wirklich alles sein darf, auch z. B. es ungeschehen machen zu wollen)

Und was könnte ein kleiner Schritt in diese Richtung sein, der sich gut anfühlt?

Ich kann Ihnen an dieser Stelle einmal sagen, was Möglichkeiten sind, bei denen ich Sie unterstützen kann und auf die Sie ein Recht haben.

Gibt es noch anderes, was Sie unterstützen würde?

Was Sie selbst tun können oder wobei andere Sie unterstützen können?

⁵ An dieser Stelle wichtig zu betonen: Beratungssitzungen sind kein therapeutischer Rahmen, in dem sehr belastende und/oder traumatische Erlebnisse behutsam und nachhaltig bearbeitet werden können. Es ist sinnvoll, Betroffene auf diesen Unterschied hinzuweisen.

Ratsuchende*r erzählt sehr detailreich, wirkt zunehmend emotional belastet (sichtbare körperliche Anspannung, starkes Schwitzen, hektisches Erzählen, Weinen)

Ich merke, das ist gerade ganz schön viel. Ist es gerade hilfreich für Sie, weiter zu erzählen und ich höre einfach zu?

Wir können auch eine Pause zu machen, um etwas durchzuatmen.

Manchmal kann es in belastenden Momenten hilfreich sein, sich etwas zu bewegen. Wir könnten zusammen kurz aufstehen und uns strecken.

Wenn Sie möchten, können wir auch eine Minute lang auf unsere Atmung achten.

*(jede*r legt Hand auf den eigenen Bauch und spürt, wie der Atem aus- und wieder einströmt)*

Wie fühlt sich die Hand auf dem Bauch an, spüren Sie die Bewegung?

Ich unterbreche einmal ganz direkt. Ich merke, dass es Sie sehr belastet. Das ist sehr verständlich. Vielleicht ist es gerade nicht hilfreich, wenn Sie mir die Situation so genau beschreiben.

Was ich höre ist, dass ... vorgefallen ist und wir jetzt gemeinsam schauen, was es für unser Gespräch und mögliche weitere Schritte bedeutet.

Ratsuchende*r wirkt abwesend, verwirrt, driftet im Redefluss oder mit der Aufmerksamkeit deutlich ab. ⁶

1. Sprechen Sie die Person mit Namen an. Vermeiden Sie Berührungen.

Sie sind gerade an einem sicheren Ort. Wir sind gerade im Raum X, in der Stadt Y. Wir führen gerade ein Beratungsgespräch, mein Name ist XY, ich bin Vertrauensperson.

2. Stellen Sie Fragen, die orientieren:

Können Sie mir Ihren Namen nennen?

Was machen Sie beruflich?

In welcher Stadt wohnen Sie?

Was ist Ihr Hobby?

3. Schlagen Sie vor, körperliche Reize im Hier und Jetzt zu erleben:

Lassen Sie uns beide einmal gemeinsam kräftig auf den Boden stampfen. Fühlen Sie Ihre Füße auf dem Boden, Ihren Rücken am Sessel.

Angeleitete 5-4-3-2-1 Übung:

Welche fünf Dinge können Sie gerade sehen?

Welche vier Dinge können Sie spüren?

Welche drei Dinge hören Sie?

Welche zwei Dinge können Sie riechen?

Welche eine Sache schmecken Sie?

⁶ Bei der Schilderung belastender, eventuell traumatischer Ereignisse kann es – wenn auch selten – passieren, dass Personen dissoziieren. Sie benötigen dann Unterstützung, um sich im Hier und Jetzt wahrzunehmen. Hier führen wir einige Grundsätze dazu auf. Sie ersetzen keine Weiterbildung in traumasensibler Beratung.

Ratsuchende*r wünscht sich, dass Vertrauensperson ein Gespräch mit der beschuldigten Person stellvertretend übernimmt.

Ich verstehe den Wunsch, das so inoffiziell und niedrigschwellig klären zu wollen. Ich bin nicht in der Rolle das zu tun.

Als Vertrauensperson stehe ich klar an Ihrer Seite als betroffene Person. Ich gehe zu diesem Thema nicht in Kontakt mit der beschuldigten Seite. Das kann zu Verwirrungen und Unklarheiten führen.

Ratsuchende*r berichtet, durch den Beratungsprozess über ein Gespräch mit der zuständigen Führungsperson nachzudenken. Eine offizielle Beschwerde fühle sich aber gerade nicht richtig an.

Ich höre gerade, Sie finden die Möglichkeit, sich an verantwortlicher Stelle zu beschweren, gut. Sie brauchen aber noch ein bisschen Bedenkzeit, um sich sicher zu sein.

Was ich verstanden habe: Für Sie war es wichtig, überhaupt hierher zu kommen und davon zu erzählen. Sie wollen noch einmal überlegen, was als Nächstes passieren soll. Sie wissen, dass wir erneut sprechen können, damit ich Ihnen von konkreten Möglichkeiten erzähle. Stimmt das so?

Am Ende der Beratungssitzung können Sie als Vertrauensperson einen runden Abschluss einleiten. Das kann eine Zusammenfassung des Besprochenen sein sowie Rückfragen nach aktuellem Befinden und Bedürfnissen der Ratsuchenden. Außerdem ist sinnvoll, das weitere Vorgehen klar und transparent zu machen.

*Ich sehe, dass unsere Sitzung in zehn Minuten zu Ende geht.
Lassen Sie uns noch einmal zusammenfassen, was wir heute besprochen haben und überlegen, was als Nächstes passiert.*

Wie gehen Sie heute hier raus, brauchen Sie gerade noch etwas?

Wie geht es Ihnen nach unserem Gespräch? Was werden Sie gleich im Anschluss tun?

Womit belohnen Sie sich heute?

Wie verbleiben wir? Ich habe es so verstanden, dass Sie sich wieder melden, wenn Sie nochmal Bedarf haben.

Wir können gerne einen nächsten Termin ausmachen, oder Sie melden sich selbst per E-Mail, wenn Sie weiteren Gesprächsbedarf haben. Beides wäre völlig in Ordnung. Was ist für Sie gut?



RAUM NEHMEN: NACHBEREITUNG UND SELBSTFÜRSORGE

Beratungsgespräche als Vertrauensperson können sich sehr unterschiedlich anfühlen. Manche fallen überraschend aus – vielleicht wissen wir als Beratende nicht gleich, wie wir reagieren können.

Vielleicht fühlen wir uns erst einmal überrollt von der Schwere der berichteten Themen. Vielleicht haben wir selbst schlecht geschlafen oder sind im Hinterkopf belastet von privaten Sorgen.

Das alles ist menschlich. Es ist als beratende Person immens wichtig, eigene Ressourcen und Bedürfnisse im Blick zu behalten – das ist die Grundlage, um andere gut unterstützen zu können.

Nach Gesprächen sollten Sie daher immer ausreichend Puffer für einen Moment für Sie selbst, für Dokumentation und einen entspannten Übergang zu Folgeterminen einplanen.

Überlegen Sie schon in Zeiten vor und zwischen Beratungsterminen:

- Was stärkt mich nach einer intensiven Beratungssitzung? Frische Luft? Strecken? Ein Kaffee oder Wasser? Ein Keks?
- Wie kann ich in schwierigen Situationen in Gesprächen für mich sorgen?
- Wie kann ich bei persönlichen Krisen oder zusätzlichen Belastungen Wege finden, mich zu regenerieren?
- Welche Beratungsangebote kann ich selbst nutzen?
- Wo halte ich all diese Ressourcen übersichtlich für mich fest?



7. DOKUMENTIEREN: WOZU UND WIE?

Ein sehr wichtiger Teil von (psychosozialer) Beratungstätigkeit ist die Dokumentation. Trotzdem ist dieser Aspekt leider oft unklar. Vertrauenspersonen berichten davon, kein konkretes Wissen zur Praxis guter und sinnvoller Dokumentation zu haben.



Warum Dokumentation, was dokumentiere ich eigentlich (nicht) und wie können sensible Informationen geschützt werden?

Ziel von Dokumentation ist in erster Linie, den Beratungsprozess und darin getroffene Vereinbarungen festzuhalten. Es geht also weniger um die detaillierte Sicherung dessen, was die ratsuchende Person erlebt hat, sondern vielmehr um die Dokumentation der Schritte im Beratungsablauf.

Dokumentation ist auch juristisch relevant: Sie kann unter Umständen als Beweismittel in gerichtlichen Verfahren genutzt werden.

Zugleich beinhaltet sie häufig sensible personenbezogene Daten, die nach der europäischen Datenschutzgrundverordnung und dem Bundesdatenschutzgesetz besonders schützenswert sind. Sie sollten daher verantwortungsvoll und sicher verwahrt werden. Sinnvoll ist die Speicherung auf einem verschlüsselten Medium mit eindeutig festgehaltenen Zugangsrechten. Auch handschriftliche Notizen, die verschlossen verwahrt werden, sind möglich.

Hier empfiehlt sich wieder eine klare Absprache mit der auftraggebenden Institution: Welche Infrastruktur steht für geschützte Speicherung der Dokumentation zur Verfügung? Gibt es ein Datenschutzkonzept?

WAS GEHÖRT IN DIE DOKUMENTATION VON BERATUNGSSITZUNGEN?

- Name beratende und ratsuchende Person (ggf. Akronym oder Pseudonym)
- Datum und Zeit der Beratung
- Knapp gehaltene Schilderung des Vorfalls durch ratsuchende Person, z. B.:
 - *X berichtet, eine diskriminierende Erfahrung durch eine rassistische Äußerung von Z gemacht zu haben.*
 - *C berichtet, von D sexuell belästigt worden zu sein.*
- Knapp gehaltene Notiz zum Gesprächsrahmen und Begleitumständen der Beratung. Hierzu gehört z. B. auch auffallende Mimik, Gestik oder Gefühlsausdruck Ratsuchender.
- Gegebene Hinweise im Rahmen der Beratung sowie getroffene Vereinbarungen:
 - *Ich habe X auf die Fachberatungsberatungsstelle für Betroffene rechter Gewalt hingewiesen.*
 - *Vereinbarung: Ich begleite zu einem ersten Termin dort. Termin wird X selbst vereinbaren.*

REFLEXIONSFRAGEN:

Wie ist bei uns die Dokumentation aktuell organisiert?

Wie sind die Datenschutzregelungen und wo finde ich sie formuliert vor?

Welche offenen Fragen habe ich hierzu? Wo informiere ich mich?

8. BRÜCKEN BAUEN: VERWEISBERATUNG UND KOLLEGIALE BERATUNG

Als niedrigschwellige Anlaufstelle für Betroffene ist eine wichtige Aufgabe von Stellen vertraulicher Beratung das Bauen von Brücken.

Einerseits können Sie als Vertrauensperson Ratsuchende entsprechend ihren Bedürfnissen den Weg zu weiteren spezialisierten Fachberatungsstellen und/oder Stellen medizinischer oder psychosozialer Versorgung erleichtern. Andererseits bauen Sie Brücken zu Kolleg*innen und bilden so tragfähige Netzwerke und Reflexionsräume.

In beiden Fällen ist es wichtig, Ihre Kenntnis vorhandener Angebote nach und nach proaktiv zu erweitern und Ihr fachliches Netzwerk auszubauen.

VERWEISBERATUNG

Im Rahmen von Beratungsgesprächen klären Sie mit den Ratsuchenden deren spezifische Situation, Anliegen und Auftrag. Häufig werden Sie feststellen, dass die Begleitung als Vertrauensperson an ihre Grenzen kommt (siehe auch Kapitel 3: Klärung der eigenen Rolle). Das kann am spezifischen Themenschwerpunkt oder der Komplexität von Situationen Ratsuchender liegen. In diesem Fall ist eine Verweisberatung an spezialisierte Fachberatungsstellen angemessen. Hierbei informieren Sie die Person über geeignete Anlaufstellen und Rahmenbedingungen des Angebots. Auf Wunsch Ratsuchender und entsprechend Ihren eigenen Kapazitäten stellen Sie den Kontakt her.



KOLLEGIALE BERATUNG

Unter kollegialer Beratung oder Intervision wird der lösungsorientierte Austausch mit fachlich ähnlich aufgestellten oder in angrenzenden Gebieten tätigen Kolleg*innen verstanden. Kollegiale Beratung eignet sich zur Reflexion der eigenen beruflichen Praxis und Rolle, Überwindung möglicher Hürden, sowie zur individuellen Entlastung als Berater*in. Durch den Austausch unterschiedlicher Perspektiven können professionelle Knoten gelöst werden, auch Vereinzelung wird entgegengewirkt. Wichtig ist auch hier die strenge Wahrung von Vertraulichkeit und Datenschutzvorschriften hinsichtlich Ihrer Beratungsfälle.

REFLEXIONSFRAGEN:

In welchen Fällen meiner bisherigen Praxis war Verweisberatung nötig?

Wer ist Teil meines fachlichen Netzwerks innerhalb und außerhalb der Institution?

In welchen Themenbereichen würde ich mich gerne stärker vernetzen?

Wer sind vertrauensvolle Kolleg*innen, mit denen kollegiale (Fall-)Beratung möglich ist?

9. LITERATURHINWEISE UND ANLAUFSTELLEN

LITERATURHINWEISE

Antidiskriminierungsstelle des Bundes (2024)

Was tun bei sexueller Belästigung am Arbeitsplatz? Leitfaden für Beschäftigte, Arbeitgeber*innen und Betriebsräte. Online.

Antidiskriminierungsstelle des Bundes/Offensive diskriminierungs- freie Gesellschaft (2015)

Leitfaden Beratung bei Diskriminierung: erste Schritte und Weitervermittlung. Online.

Hantke, L. & Görges, H.-J. (2019)

Ausgangspunkt Selbstfürsorge. Strategien und Übungen für den psychosozialen Alltag. Junfermann.

Lindemann, H. (2023).

Einführung in die systemisch-lösungsorientierte Gesprächsführung und Beratung. utb Verlag.

Lippmann, E. D. (2013)

Intervision. Kollegiales Coaching professionell gestalten. Springer.

Schubert, F.-C., Rohr, D., Zwicker-Pelzer, R. (2019)

Beratung: Grundlagen – Konzepte – Anwendungsfelder. Springer.

Weinberger, S. (2013)

Klientenzentrierte Gesprächsführung: Lern- und Praxisanleitung für psychosoziale Berufe. Beltz Juventa.

Von Schlippe, A. (2006)

Das „Auftragskarussell“ oder auch „Münchhausens Zopf“. In: Fliegel, S., Kämmerer, A. (Hrsg.): Psychotherapeutische Schätze. dgvt-Verlag, pp. 30–36.

ANLAUFSTELLEN

Antidiskriminierungsstelle des Bundes

Kostenfreie juristische Beratung für
alle Branchen und Diskriminierungs-
formen

www.antidiskriminierungsstelle.de

bff – Bundesverband der Frauen- beratungsstellen und Frauennotrufe

Bundesweites Verzeichnis von Hilfs-
organisationen und beratenden
Anlaufstellen

www.frauen-gegen-gewalt.de

Deutsche Gesellschaft für Beratung e. V. (DGfB)

Dachorganisation professioneller
Weiterbildaungsverbände im Bereich
(psychosozialer) Beratung

[https://dachverband-beratung.de/
verband/](https://dachverband-beratung.de/verband/)

Diversity Arts Culture

Konzeptions- und Beratungsstelle
für Diversitätsentwicklung im Kultur-
betrieb.

Erstberatung für Institutionen
und Projekte, Antidiskriminierungs-
beratung, Weiterbildungsangebote

www.diversity-arts-culture.de

ODABS

Online-Datenbank für Betroffene
von Straftaten

www.odabs.org

Themis Vertrauensstelle e. V.

Psychologische und juristische
Beratung zu sexueller Belästigung
in der Kultur- und Medienbranche –
auch kollegiale Beratung und Fort-
bildungen für Fachpersonen

www.themis-vertrauensstelle.de

Herausgeberin: ©Themis Vertrauensstelle gegen sexuelle Belästigung und Gewalt e. V., 2024
Illustrationen: Fine Heiningen/denken-handeln.com
Gestaltung: Grit Schmiedl/otyp.de
Herstellung: Druckerei Rüss/druckerei-ruess.de

Themis Vertrauensstelle gegen sexuelle Belästigung und Gewalt e. V., 2024
Brückenstraße 4
10179 Berlin
+49 (0)30 / 236320210
kontakt@themis-vertrauensstelle.de
themis-vertrauensstelle.de

