

Institutionelles Schutzkonzept

Gästehaus St. Joseph und Klosterladen der

Zisterzienserinnen-Abtei Waldsassen

Die Gästehaus St. Joseph ist eine Betriebs GmbH & Co. KG der Zisterzienserinnen-Abtei Waldsassen mit dem Klosterladen der die Stiftsbibliothek als Sehenswürdigkeit betreut. Das Gästehaus St. Joseph bietet individuellen Gästen sowie Tagesgästen eine Oase der Ruhe für Urlaub und Erholung. Unternehmen schätzen das Haus als professionellen Tagungsort, der mit modernen Räumlichkeiten und einer hervorragenden Verköstigung überzeugt. Besondere Veranstaltungen wie die Ruhegebetskurse von Frau Äbtissin M. Laetitia Fech OCist., Pilgertage und die Achtsamkeitstage der Firma Helfrecht ergänzen das vielfältige Angebot der Abtei. Die Tagungsräume werden zudem regelmäßig von externen regionalen Firmen genutzt, während das Gästehaus St. Joseph Übernachtung und kulinarische Versorgung bereitstellt. Das Schutzkonzept gewährleistet dabei ein sicheres und wertschätzendes Umfeld für alle Gäste.

Kultur der Achtsamkeit im Gästehaus St. Joseph

Das Wohl unserer Gäste steht im Gästehaus St. Joseph an erster Stelle. Wir sehen es als unsere Verantwortung, eine „Kultur der Achtsamkeit“ zu fördern, in der Respekt, Schutz und Wertschätzung zentral sind.

1

Unsere Verpflichtung liegt darin, mit genauem Hinsehen, klarer Kommunikation und dem Schaffen von sicheren Rahmenbedingungen zu gewährleisten, dass unsere Gäste – ob Einzelpersonen oder Gruppen – in einer geschützten Umgebung verweilen können. Prävention gegen jegliche Form von Gewalt, insbesondere (sexualisierter) Gewalt, ist dabei ein elementarer Bestandteil unseres Handelns und wird durch bewusste Reflexion und Schulung unserer Mitarbeitenden gestärkt.

Das institutionelle Schutzkonzept des Gästehauses mit Klosterladen soll Orientierung und Handlungssicherheit geben, sowohl für unsere Mitarbeitenden als auch für unsere Gäste. Es befähigt uns, Konflikte und Herausforderungen professionell zu bewältigen und Vertrauen aufzubauen. Gerade in Kontexten, in denen Nähe und Vertrautheit eine Rolle spielen – sei es bei den Ruhegebetskursen, den Pilgertagen oder den Achtsamkeitstagen – ist das Risiko von Machtmissbrauch oder Gewalt nicht zu unterschätzen.

Daher setzen wir auf eine intensive Präventionsarbeit und klare, professionelle Verhaltensstandards, um Schutz und Sicherheit zu gewährleisten. Mit diesem Schutzkonzept schaffen wir die Grundlagen dafür, dass Gäste und Mitarbeitende gleichermaßen auf die Sicherheit und Verlässlichkeit des Gästehauses vertrauen können.

Das institutionelle Schutzkonzept gegen Gewalt verfolgt im Wesentlichen sieben Ziele:

1. **Schaffung eines sicheren und geschützten Rahmens:**
Das Konzept dient dazu, ein Umfeld zu schaffen, in dem Gäste und Mitarbeitende frei von jeglicher Form von Gewalt, Missbrauch oder Diskriminierung sein können.
2. **Prävention von Gewalt und Missbrauch:**
Durch klare Richtlinien, Schulungen und Bewusstseinsarbeit sollen Risiken erkannt, minimiert und ein aktiver Beitrag zur Verhinderung von (sexualisierter) Gewalt geleistet werden.
3. **Stärkung von Verantwortungsbewusstsein und Handlungskompetenz:**
Mitarbeitende sollen im Umgang mit Konflikten, Grenzverletzungen und Schutzmaßnahmen geschult und gestärkt werden, um im Alltag sicher und verantwortungsvoll handeln zu können.
4. **Förderung einer Kultur der Achtsamkeit und des Vertrauens:**
Das Schutzkonzept soll eine Atmosphäre des Respekts, der Offenheit und des Vertrauens fördern, in der sowohl Gäste als auch Mitarbeitende sich wohl und sicher fühlen.
5. **Klarheit in Strukturen und Verantwortlichkeiten:**
Das Konzept stellt sicher, dass Rollen, Zuständigkeiten und Abläufe für den Schutz der Gäste klar definiert sind, und ermöglicht so ein transparentes und professionelles Vorgehen in kritischen Situationen.
6. **Reaktionsfähigkeit auf Vorfälle:**
Es wird ein Handlungsrahmen geschaffen, der sicherstellt, dass im Fall von Grenzüberschreitungen oder Gewalt zügig, professionell und zum Schutz der Betroffenen reagiert werden kann.
7. **Sensibilisierung für besondere Näheverhältnisse:**
Insbesondere in Situationen, in denen Nähe und Vertrauen – wie bei Kursen, Pilgertagen oder Tagungen, sowie Führungen in der Stiftsbibliothek – eine zentrale Rolle spielen, wird bewusst auf den Umgang mit Machtverhältnissen und Abhängigkeiten geachtet, um potenziellen Missbrauch zu verhindern.

I. Christliches Menschenbild im Gästehaus St. Joseph und Klosterladen

Im Gästehaus St. Joseph, dem Klosterladen und der Stiftsbibliothek der Zisterzienserinnen-Abtei Waldsassen ist unser Handeln vom christlichen Menschenbild geprägt. Jeder Mensch ist ein einzigartiges Geschöpf Gottes, ausgestattet mit unverlierbarer Würde und berufen zu Gemeinschaft und Frieden. In dieser Überzeugung heißen wir alle Menschen willkommen – unabhängig von Herkunft, Alter oder Lebenssituation – und schaffen einen Ort der Gastfreundschaft, der Einkehr und des respektvollen Miteinanders.

Unsere Tradition wurzelt in der benediktinisch-zisterziensischen Spiritualität, die geprägt ist von Ora et Labora – Gebet und Arbeit – sowie der Wertschätzung von Stille, Wissen und Kultur. Das Gästehaus bietet Raum für Erholung und innere Einkehr, während der Klosterladen mit wertvollen Produkten und die Stiftsbibliothek als kulturhistorische Sehenswürdigkeit Inspiration und geistige Nahrung schenken.

Im Miteinander pflegen wir eine Haltung der Achtsamkeit, des Respekts und der Verantwortung. Wir glauben, dass jede Begegnung ein Geschenk ist, und sehen es als unsere Aufgabe, diesen Ort als einen Raum der Ruhe, der Bildung und der geistlichen Vertiefung zu gestalten. So schaffen wir eine Atmosphäre, die von Vertrauen, Offenheit und einem tiefen Sinn für das Gute getragen ist.

II. Verankerung im Leitbild

Im Gästehaus St. Joseph und Klosterladen stehen Sicherheit, Wohlbefinden und Gastfreundschaft im Mittelpunkt. Wir schaffen einen geschützten Raum, der von Respekt, Offenheit und Vertrauen geprägt ist, und heißen alle Menschen unabhängig von Herkunft, Alter oder Situation willkommen. Unser institutionelles Schutzkonzept dient als Grundlage für die Prävention von Gewalt und Missbrauch und unterstützt uns, Verantwortung für die Sicherheit unserer Gäste und Mitarbeitenden zu übernehmen. Achtsamkeit und Wachsamkeit leiten unser Handeln, um Schutz und Geborgenheit in unserem Haus zu gewährleisten.

III. Begriffsbestimmungen

Definition von Gewalt:

Gewalt im Gästehaus und Klosterladen umfasst alle Formen von physischer, psychischer, sexueller oder verbal geäußerten Übergriffen, die das Wohlbefinden und die Sicherheit der Gäste und Mitarbeitenden gefährden. Dazu zählen unter anderem:

1. **Physische Gewalt:** Jede Art von körperlicher Gewaltanwendung, wie Schläge, Tritte oder andere Formen von körperlichem Missbrauch.
2. **Psychische Gewalt:** Verhaltensweisen, die darauf abzielen, das emotionale Wohlbefinden zu schädigen, wie Drohungen, Einschüchterungen, Mobbing oder ständige Kritik.
3. **Sexuelle Gewalt:** Jegliche Form von sexuellem Übergriff oder Belästigung, die ohne Einwilligung oder gegen den Willen der betroffenen Person geschieht.
4. **Verbale Gewalt:** Beleidigungen, Beschimpfungen oder diskriminierende Äußerungen, die zu einer feindseligen oder belastenden Atmosphäre führen.
5. **Digitale Gewalt:** Digitale Gewalt umfasst Bedrohungen, Beleidigungen, Belästigungen oder Diffamierungen, die online oder über digitale Kommunikationskanäle erfolgen. Darunter fallen Cybermobbing, Hassrede, Identitätsdiebstahl sowie das unbefugte Verbreiten privater Informationen oder Bilder. Die Anonymität des Internets erleichtert solche Angriffe erheblich, weshalb Präventions- und Interventionsstrategien gegen digitale Gewalt ein integraler Bestandteil unseres Schutzkonzepts sind.

3

A. Maßnahmen zur Prävention von Gewalt

I. Risikoanalyse

Die Risikoanalyse für das Gästehaus St. Joseph wurde von der Geschäftsleitung, Sr. Sophia Schlembach OCist., gemeinsam mit den zuständigen Abteilungsleitern bzw. Ansprechpartnern erstellt. Die verantwortlichen Leitungen aus den Bereichen Küche (Herr Benjamin Standfest), Service (Frau Laura Stoiber), Buchhaltung (Frau Gabi

Stich) und Etage (Frau Patricia Schnurrer), Klosterladen (Frau Natalie Müller) haben gemeinsam die potenziellen Risiken im Zusammenhang mit Gewaltprävention und dem Schutz unserer Gäste und Mitarbeitenden analysiert.

Aus dieser umfassenden Analyse sind acht wesentliche Maßnahmen zur Prävention von Gewalt hervorgegangen, die die Grundlage für das institutionelle Schutzkonzept des Gästehauses bilden:

1. **Schulung und Sensibilisierung der Mitarbeitenden**

- Regelmäßige Schulungen für alle Mitarbeitenden zu den Themen Gewaltprävention, Achtsamkeit und professioneller Umgang mit Konflikten.
- Sensibilisierung für Anzeichen von Gewalt, Missbrauch und psychischen Belastungen bei Gästen, um frühzeitig intervenieren zu können.

2. **Klare Verhaltensrichtlinien und Hausordnung**

- Erstellung einer klaren, transparenten Hausordnung, die respektvolles Verhalten und den Schutz der Gäste und Mitarbeitenden sicherstellt.
- Kommunikationsrichtlinien, die eine respektvolle und gewaltfreie Kommunikation fördern und den Umgang mit Konflikten regeln.

3. **Anonymisierte Meldesysteme**

- Einrichtung von vertrauensvollen, anonymen Meldewegen, über die Gäste und Mitarbeitende Vorfälle von Gewalt oder unangemessenem Verhalten melden können, ohne Angst vor negativen Konsequenzen zu haben.

4. **Regelmäßige Reflexion und Supervision für Mitarbeitende**

- Förderung regelmäßiger Supervision und Reflexion für Mitarbeitende, um die eigene Achtsamkeit zu schärfen und einen sicheren Raum für die Bearbeitung von Konflikten zu schaffen.

4

5. **Förderung von Vertrauen und Kommunikation**

- Aufbau einer Atmosphäre von Vertrauen, in der sich alle Gäste und Mitarbeitenden sicher und respektiert fühlen.
- Fördern eines offenen Dialogs, der es den Gästen ermöglicht, Bedenken oder Konflikte frühzeitig anzusprechen.

6. **Klare Präventionsmaßnahmen für spezifische Programme**

- Besondere Präventionsmaßnahmen und Verhaltensrichtlinien für Programme wie Pilgertage, Achtsamkeitstage oder Ruhegebetskurse, bei denen Nähe und Vertrauen besonders wichtig sind.

7. **Kooperation mit externen Fachstellen**

- Zusammenarbeit mit Fachstellen, wie z.B. Beratungsdiensten, die bei Bedarf Unterstützung bieten und bei schweren Vorfällen sofort eingreifen können.

8. **Zugang zu Unterstützung und Hilfe**

- Sicherstellung, dass sowohl Gäste als auch Mitarbeitende Zugang zu psychologischer Unterstützung und Kriseninterventionen haben, falls ein Vorfall von Gewalt oder Missbrauch auftritt.

II. Personal

Ein wirksamer Schutz gegen Gewalt bei der Auswahl des Personals im Gästehaus und Klosterladen kann durch die folgenden Maßnahmen sichergestellt werden:

1. Sorgfältige Auswahlverfahren

- **Bewerbungsgespräche:** Strukturierte Interviews, die gezielt auf die Werte und Verhaltensweisen abzielen, die mit Gewaltprävention und Achtsamkeit in Einklang stehen. Fragen zur bisherigen Berufserfahrung im Umgang mit Gästen und in konfliktbeladenen Situationen können dabei helfen, potenzielle Risikofaktoren frühzeitig zu erkennen.

2. Erforderliche Hintergrundprüfungen

- **Erweitertes Führungszeugnis:** Zur Sicherstellung, dass keine relevanten Vorstrafen vorliegen, die auf eine Gefahr für den Schutz von Gästen oder Mitarbeitenden hindeuten könnten, wird von allen Bewerbenden ein erweitertes Führungszeugnis verlangt.
- **Referenzen:** Einholen von Referenzen und vorherigen Arbeitgeberbescheinigungen, um das Verhalten und die Integrität des Bewerbenden zu überprüfen.
- **Selbstverpflichtung:** Bewerbende unterzeichnen eine Selbstverpflichtung, die bestätigt, dass sie sich den Werten und Verhaltensrichtlinien des Gästehauses, insbesondere der Gewaltprävention, verpflichtet fühlen. Zusätzlich müssen sie eine Selbstauskunft ausfüllen, in der sie angeben, ob sie in der Vergangenheit in irgendeiner Weise mit Gewaltvorfällen oder relevanten rechtlichen Problemen in Verbindung gestanden haben.

5

3. Schweigepflichterklärung

- Alle Mitarbeitenden müssen eine Schweigepflichtserklärung unterzeichnen, die sicherstellt, dass sie vertrauliche Informationen über Gäste und interne Angelegenheiten des Hauses nicht an Dritte weitergeben, es sei denn, es handelt sich um notwendige Informationen im Rahmen der Gewaltprävention oder im Falle eines Vorfalls.

4. Datenschutzvereinbarung

- Die Mitarbeitenden verpflichten sich zur Einhaltung der Datenschutzbestimmungen, um sicherzustellen, dass persönliche Daten von Gästen und Mitarbeitenden geschützt werden. Dies umfasst auch die ordnungsgemäße Handhabung von sensiblen Informationen im Falle von Vorfällen oder Konflikten, die mit Gewalt in Zusammenhang stehen könnten.

5. Klare Verhaltensrichtlinien und Erwartungen

- **Verhaltenskodex:** Alle Mitarbeitenden unterzeichnen einen Verhaltenskodex, der die Werte des Gästehauses und Klosterladen widerspiegelt und klarstellt, dass Gewalt in jeglicher Form nicht toleriert wird.
- **Klare Kommunikation:** Im Auswahlprozess werden die Erwartungen bezüglich respektvollen Verhaltens und des Umgangs mit Gästen und Kolleg:innen deutlich kommuniziert.

6. Integration von Gewaltprävention in die Einarbeitung

- Während der Einarbeitung werden neue Mitarbeitende eng begleitet, um sicherzustellen, dass sie die Schutzrichtlinien verstehen und anwenden. Hierzu gehören regelmäßige Feedbackgespräche und das Monitoring des Verhaltens, um potenzielle Risiken frühzeitig zu erkennen.

7. Monitoring und Feedbacksysteme

- **Feedbackkultur:** Die Einrichtung eines klaren Systems für Rückmeldungen und Beschwerden von Gästen sowie von Mitarbeitenden, das eine regelmäßige Kontrolle der Arbeitsweise ermöglicht und mögliche problematische Verhaltensweisen identifiziert.
- **Supervision:** Regelmäßige Supervisionsgespräche für Mitarbeitende, bei denen auch der Umgang mit Konflikten und Gewaltsituationen reflektiert wird.

8. Teamarbeit und kollegiale Unterstützung

- Förderung eines respektvollen, offenen und vertrauensvollen Arbeitsumfeldes, in dem die Mitarbeitenden sich gegenseitig unterstützen und auf Fehlverhalten oder problematische Situationen hinweisen können.

9. Dienstanweisung zur Gewaltprävention

- Es wird eine klare Dienstanweisung zum Thema Gewaltprävention erstellt, die für alle Mitarbeitenden verbindlich ist. Diese Anweisung beschreibt detailliert die Verhaltensregeln im Umgang mit Gästen, Konfliktsituationen und potenziellen Gewaltvorfällen sowie die konkreten Schritte, die im Falle eines Vorfalls zu unternehmen sind.

6

III. Mögliche Maßnahmen zur Berücksichtigung von Abhängigkeiten:

1. **Grenzen wahren:** Klare Abgrenzungen zwischen professionellem Verhalten und persönlichem Kontakt werden eingeführt, um Nähe und Vertrauen zu ermöglichen, ohne Abhängigkeiten zu verstärken.
2. **Transparenz:** Entscheidungen, die Gäste betreffen, werden nachvollziehbar und transparent kommuniziert, um ein Machtungleichgewicht zu reduzieren.
3. **Einheitliche Trinkgeldregelung:** Trinkgelder werden, wenn möglich, in einen gemeinsamen Topf gelegt und gleichmäßig unter dem Team verteilt, um die Individualisierung von Zuwendungen zu vermeiden.
4. **Ablehnung von Geschenken:** Persönliche Geschenke werden grundsätzlich nicht angenommen. Stattdessen wird höflich darauf hingewiesen, dass solche Gesten nicht im Einklang mit den Richtlinien des Hauses stehen.
5. **Meldung von Angeboten:** Sollten Gäste insistieren oder ein besonders wertvolles Geschenk anbieten, wird dies umgehend der Leitung gemeldet, um eine einheitliche Entscheidung zu treffen.

IV. Beschwerdemanagement

1. **Zugängliche Beschwerdewege:** Gäste und Mitarbeitende können Beschwerden über vertrauliche, anonyme Kanäle (z. B. Online-Formular oder Vertrauensperson) einreichen.
2. **Vertraulichkeit:** Alle Beschwerden werden vertraulich behandelt und die Anonymität geschützt, wenn gewünscht.
3. **Schnelle Bearbeitung:** Beschwerden werden zügig geprüft, mit einer ersten Rückmeldung innerhalb festgelegter Fristen. Alle Vorfälle werden dokumentiert.
4. **Individuelle Prüfung:** Jede Beschwerde wird individuell geprüft, und je nach Schweregrad werden Maßnahmen wie Mediation oder Disziplinarmaßnahmen ergriffen.
5. **Schulung des Personals:** Mitarbeitende werden im Umgang mit Beschwerden und Konflikten geschult.
6. **Feedback und Verbesserung:** Beschwerden werden regelmäßig analysiert, um Verbesserungen im Schutzkonzept vorzunehmen.
7. **Externe Fachstellen:** Bei schweren Fällen werden externe Fachstellen hinzugezogen.
8. **Transparente Kommunikation:** Betroffene Gäste erhalten kontinuierliche Updates über den Stand der Beschwerdebearbeitung.

V. Maßnahmen bei eingetretenen Bedrohungssituationen

1. **Sofortige Deeskalation**
Bei Bedrohungssituationen wird sofort versucht, die Situation zu beruhigen. Mitarbeitende werden geschult, Konflikte frühzeitig zu erkennen und durch beruhigende Kommunikation deeskalierend zu handeln.
2. **Sicherheitsprotokolle aktivieren**
Bei akuten Bedrohungen wird ein festgelegtes Sicherheitsprotokoll aktiviert, das schnelle und strukturierte Maßnahmen zur Gefahrenbewältigung umfasst, wie z. B. das Einschalten der Sicherheitskräfte oder Polizei.
3. **Schutzräume und Evakuierung**
Gäste und Mitarbeitende werden in sichere Bereiche gebracht. Falls notwendig, wird eine Evakuierung des betroffenen Bereichs oder des gesamten Hauses durchgeführt, um Gefahrensituationen zu vermeiden.
4. **Kontaktaufnahme mit Polizei und Notdiensten**
Bei schwerwiegenden Bedrohungen wird sofort die Polizei oder der Notruf kontaktiert, um professionelle Unterstützung anzufordern.
5. **Dokumentation des Vorfalls**
Der Vorfall wird detailliert dokumentiert, um den Ablauf nachvollziehbar zu machen und spätere Maßnahmen zu ermöglichen. Alle beteiligten Personen werden befragt und ihre Aussagen aufgezeichnet.

6. **Nachsorge und Unterstützung**
Betroffene Gäste und Mitarbeitende erhalten sofort Unterstützung durch psychologische Betreuung oder externe Beratungsstellen, um die Auswirkungen der Bedrohung zu verarbeiten und weitere Eskalationen zu verhindern.
7. **Evaluierung und Reflexion**
Nach der Bedrohungssituation wird der Vorfall evaluiert, um herauszufinden, welche Maßnahmen effektiv waren und wo Verbesserungen im Sicherheitskonzept erforderlich sind.
8. **Information und Kommunikation**
Alle Gäste und Mitarbeitenden werden nach einer Bedrohungssituation transparent und zeitnah über die Ereignisse und getroffenen Maßnahmen informiert, um Verunsicherung zu vermeiden und das Vertrauen zu stärken.

VI. Ablaufpläne

1. Erkennen und Sofortmaßnahmen

- **Beobachtung und Meldung:** Verdachtsmomente oder Beobachtungen von Gewalt werden sofort gemeldet.
- **Deeskalation:** Versuche der sofortigen Beruhigung der Situation durch respektvolle Kommunikation.
- **Sicherheit gewährleisten:** Betroffene werden in sichere Räume begleitet, Gefahrensituationen werden abgewendet.

2. Notfallmaßnahmen

- **Sicherheitsprotokoll aktivieren:** Bei akutem Vorfall wird sofort das Sicherheitsprotokoll gestartet.
- **Alarmierung:** Polizei wird bei schwerwiegenden Vorfällen verständigt.

4. Nachsorge und Unterstützung

- **Psychologische Betreuung:** Betroffene (Gäste/Mitarbeitende) erhalten Unterstützung.
- **Medizinische Hilfe:** Bei Verletzungen wird medizinische Versorgung organisiert.

5. Untersuchung und Aufklärung

- **Interne Untersuchung:** Ursachenklärung und Aufarbeitung des Vorfalls.
- **Externe Meldungen:** Notwendige Meldungen an Behörden und ggf. rechtliche Schritte.

6. Prävention und Reflexion

- **Evaluierung des Vorfalls:** Reflexion der getroffenen Maßnahmen und Anpassung des Schutzkonzepts.
- **Verbesserung des Schutzkonzepts:** Einführung neuer Präventionsmaßnahmen zur

VII. Implementierung in den Arbeitsalltag

Die Umsetzung des Schutzkonzepts im Gästehaus St. Joseph erfolgt durch die Integration klar definierter Maßnahmen und Routinen in den Arbeitsalltag. Alle Mitarbeitenden werden regelmäßig durch Schulungen und Workshops für die Themen Prävention, Deeskalation und den Umgang mit Gewalt sensibilisiert. Das Schutzkonzept wird in Teambesprechungen und individuellen Feedbackgesprächen reflektiert und auf aktuelle Herausforderungen angepasst. Konkrete Verhaltensrichtlinien und Dienstanweisungen unterstützen die Mitarbeitenden dabei, in schwierigen Situationen professionell zu handeln. Zudem werden Beschwerdewege und Meldepflichten klar kommuniziert, sodass jede*r Mitarbeitende weiß, wie im Ernstfall zu reagieren ist. Diese kontinuierliche Verankerung im Arbeitsalltag stärkt die Sicherheitskultur und schafft ein vertrauensvolles Umfeld für Gäste und Mitarbeitende.

Waldsassen, den 26.04.2025

Maria Theresia Falt, Abtissin