

Psychologische Studie
zum sexuellen Missbrauch von Minderjährigen und Schutzbedürftigen, ver-
übt durch Kleriker und Laien im Verantwortungsbereich der Diözese Trier -
Zum Umgang des Bistums mit den Betroffenen:
Eine kommunikationstheoretische Analyse (Teilstudie 1)

Dr. Petra Hank und Michelle Lange
Fachbereich I – Psychologie, Universität Trier

Korrespondierende E-Mail-Adressen von
Dr. Petra Hank: hank@uni-trier.de
Michelle Lange, M.Sc.-Psych.: lange@uni-trier.de

Danksagung

Besonderer Dank gilt den Personen aus dem Kreis der Betroffenen und dem Bistum für ihre Zeit, die sie für die Studienteilnahme aufgebracht haben und für das entgegengebrachte Vertrauen.

M.Sc.-Psych. Fabian Hindenlang und B.Sc.-Psych. Jonas Schwarzenberger, haben bei der Erhebung und Auswertung der Daten geholfen. Das Korrekturlesen übernahmen B.Sc.-Psych. Lea König und Dipl.-Psych. Wolfgang Mentges. Danke für Eure Unterstützung.

Der Stiftung Aufarbeitung sexuellen Missbrauchs im Bistum Trier danken wir für die Finanzierung der psychologischen Studie.

Zusammenfassung

Der vorliegende Bericht der Teilstudie 1 des psychologischen Forschungsprojekts untersucht die schriftliche Kommunikation zwischen dem Bistum Trier und Personen, die in Kindheit oder Jugend sexualisierte Gewalt durch Kleriker oder Laien erfahren haben. Ausgangspunkt waren wiederholt geäußerte Unzufriedenheiten der Betroffenen über den institutionellen Umgang, insbesondere in Bezug auf kommunikative Prozesse. Ziel der Studie war es, Konflikte in der Interaktion zu identifizieren, deren Entstehung zu analysieren und Ansatzpunkte für eine gelingendere Kommunikation abzuleiten.

Ausgehend von einem systemtheoretischen Verständnis wurde die schriftliche Kommunikation zwischen den Betroffenen sexualisierter Gewalt und dem Bistum Trier untersucht. Um Hinweise auf die Qualität der Beziehungsgestaltung zu identifizieren, wurden neben grundlegenden Kommunikationsparametern, Kommunikationspartner, Kommunikationsanliegen und Bearbeitungsdauer, das Kommunikationsverhalten des Bistums gegenüber den Betroffenen sowie die Kommunikationsebenen analysiert. Die Grundlage dazu bildeten Verfahrensakten, die einer quantitativen Kodieranalyse unterzogen wurden. Insgesamt wurden $N = 16$ Verfahrensakten analysiert, woraus $N = 99$ Analyseeinheiten für Kommunikationskomponenten und -strategien sowie $N = 46$ Textkommunikate für die Analyse der Kommunikationsebenen generiert wurden.

Die Ergebnisse zeigten, dass die Kommunikation überwiegend zwischen den Betroffenen und zentralen Ansprechpartnern des Bistums stattfand, die Beteiligung zusätzlicher Akteure (z. B. Angehörige, Juristen, Therapeuten) stellte die Ausnahme dar. Auf Seiten des Bistums wurde ein stark hierarchisch geprägtes, institutionell abgestütztes Kommunikationsmuster deutlich. In Bezug auf die direkte Kommunikation mit den Betroffenen konnte eine varianzstarke Komponente symbolischer Verantwortungsübernahme und Reputationssicherung des Bistums identifiziert werden. Sie umfasste die Kommunikationsstrategien Problembewusstsein vermitteln, Schaden regulieren, Gefühle ansprechen, Glaubwürdigkeit herstellen und Ansehen bewahren. In der internen Kommunikation über die Anliegen der Betroffenen war ein vorwiegend planerisches und informatives Vorgehen festzustellen. Die Analyse der Kommunikationsebenen verdeutlichte eine Diskrepanz: Betroffene kommunizierten primär auf der Appellebene, während das Bistum überwiegend auf der Sachebene agierte.

Aus den Befunden lassen sich zentrale Handlungsempfehlungen für eine beziehungsorientierte Kommunikation ableiten, die sowohl das Vertrauen der Betroffenen stärkt als auch die institutionelle Glaubwürdigkeit nachhaltig sichert und den Mitarbeitenden des Bistums Sicherheit im direkten Austausch mit den Betroffenen gibt. Neben Anregungen für zukünftige Forschungsarbeiten werden Limitationen der vorliegenden Untersuchung diskutiert.

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	vi
Tabellenverzeichnis	vii
1 Einleitung	1
2 Theoretischer Hintergrund: Ein systemtheoretisches Modell zur menschlichen Kommunikation	4
2.1 Mikrosystem der Kommunikation	4
2.2 Darstellung der Botschaft	5
2.3 Kongruenz von Darstellung und Ziel der Botschaft	5
2.4 Medium der Botschaft	5
2.5 Kongruenz von Medium und Ziel der Botschaft	6
2.6 Deutung der Botschaft	6
2.7 Kongruenz von Deutung und Ziel der Botschaft	7
2.8 Beziehung zwischen Sender und Empfänger	7
2.9 Dispositionen von Sender und Empfänger	8
2.9.1 Dispositionen der Betroffenen	8
2.9.2 Dispositionen des Bistums	9
2.10 Mesosystem der Kommunikation	10
2.11 Makrosystem der Kommunikation	11
3 Forschungsfragen	12
3.1 Forschungsfragen zu den Komponenten des Mikrosystems der Kommunikation	12
3.2 Forschungsfragen zum Kommunikationsverhalten des Bistums	13
3.3 Forschungsfragen zu den Ebenen der Kommunikation	14
4 Methoden	15
4.1 Stichprobe und Durchführung	15
4.2 Beschreibung der Erhebungsverfahren	16
4.3 Analyse der Daten	18
4.3.1 Analyse der Komponenten der Kommunikation	18
4.3.3 Analyse des Kommunikationsverhaltens des Bistums	23
4.3.4 Analyse der Kommunikationsebenen	25
5 Ergebnisse	26

5.1	Ergebnisse zu den Komponenten der Kommunikation im Mikrosystem.....	26
5.2	Ergebnisse zur Analyse des Kommunikationsverhaltens des Bistums.....	28
5.3	Ergebnisse zur Analyse der Kommunikationsebenen.....	34
6.	Diskussion	36
6.1	Die Komponenten des Mikrosystems der Kommunikation.....	36
6.2	Das Kommunikationsverhalten des Bistums	37
6.3	Die Kommunikationsebenen	38
6.4	Empfehlungen zur Kommunikation mit Betroffenen sexualisierter Gewalt	39
6.5	Limitationen der Dokumentenanalyse	40
7.	Literaturverzeichnis	42
Anhang		48

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Das systemische Modell der Kommunikation (entnommen aus Witte, 2006).....	4
Abbildung 2: Verteilung der Bearbeitungszeiten in Tagen für das Kommunikationsthema „Antrag auf Anerkennung des Leids“	21
Abbildung 3: Verteilung der Bearbeitungszeiten in Tagen für das Kommunikationsthema „Akteneinsicht“	21
Abbildung 4: Verteilung der Bearbeitungszeiten in Tagen für das Kommunikationsthema „Bischofskontakt“	21
Abbildung 5: Verteilung der Bearbeitungszeiten in Tagen für das Kommunikationsthema „Organisatorisches“	21
Abbildung 6: Verteilung der Bearbeitungszeiten in Tagen für das Kommunikationsthema „Therapiekosten“	21
Abbildung 7: Verteilung der Bearbeitungszeiten in Tagen für das Kommunikationsthema „Sonstige Anliegen“	21
Abbildung 8: Verteilung der Bearbeitungszeiten in Tagen für die Anwesenheit des Bischofs	22
Abbildung 9: Verteilung der Bearbeitungszeiten in Tagen für die Abwesenheit des Bischofs.	22
Abbildung 10: Verteilung der Bearbeitungszeiten in Tagen für die Anwesenheit des Generalvikars.....	22
Abbildung 11: Verteilung der Bearbeitungszeiten in Tagen für die Abwesenheit des Generalvikars	22
Abbildung 12: Verteilung der Bearbeitungszeiten in Tagen für die Anwesenheit der Interventionsbeauftragten.	22
Abbildung 13: Verteilung der Bearbeitungszeiten in Tagen für die Abwesenheit der Interventionsbeauftragten.	22
Abbildung 14: Verteilung der Bearbeitungszeiten in Tagen für die Anwesenheit der Ansprechpersonen für sexualisierte Gewalt.	23
Abbildung 15: Verteilung der Bearbeitungszeiten in Tagen für die Abwesenheit der Ansprechpersonen für sexualisierte Gewaltt.	23
Abbildung 16: Häufigkeitsverteilung der Bearbeitungszeiten aller Kommunikationsanlässe.	27
Abbildung 17: Eigenwertdiagramm.	30
Abbildung 18: Geschätzte Randmittel der externen Kommunikation	33
Abbildung 19: Geschätzte Randmittel der internen Kommunikation	33

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Involvierte Personen des Bistums in der Kommunikation	26
Tabelle 2: Themen der Kommunikationsanliegen	27
Tabelle 3: Kommunikationsstrategien der Mitarbeitenden	29
Tabelle 4: Faktorladungsmatrix nach obliquer Rotation.....	31
Tabelle 5: Externe und interne Kommunikationsskala.....	32
Tabelle 6: Häufigkeiten der Kommunikationsebenen des Bistums und der Betroffenen.....	34

1 Einleitung

Im Rahmen der *Teilstudie 1* des psychologischen Forschungsprojektes wurde die schriftliche Kommunikation zwischen dem Bistum Trier und Personen, die in Kindheit und Jugend sexualisierte Gewalt durch Kleriker und Laien erfahren haben (im Folgenden „Betroffene“), untersucht. Hintergrund dieser Untersuchung bildeten Gespräche mit Betroffenen sowie mit Mitarbeitenden des Bistums, die im Rahmen der zweiten Teilstudie geführt wurden. Die Betroffenen berichteten in den Gesprächen von ihrer Unzufriedenheit mit dem institutionellen Vorgehen, insbesondere mit der Art und Weise der Kommunikation des Bistums. Demgegenüber beschrieben Mitarbeitende des Bistums hier vor allem ihre eigene Unsicherheit und Ratlosigkeit im Kontakt mit Betroffenen. Die berichteten Erfahrungen verdeutlichen, dass Kommunikation in diesem sensiblen Kontext zugleich Informations- und Beziehungsfunktionen erfüllt und damit das subjektive Erleben maßgeblich prägt (vgl. Schulz von Thun, 1992; Watzlawick et al., 1985).

Diese Berichte der Betroffenen können in eine Reihe mit den Ergebnissen der „Studie zu Missbrauch im Bereich der Deutschen Bischofskonferenz“ (MHG-Studie¹; Dreßing et al., 2018) gestellt werden. Diese zeigen, dass institutionelle Dynamiken sowie fehlende Transparenz und klare Verfahren den Umgang der Kirche mit Betroffenen maßgeblich beeinflussen. Damit wird erkennbar, dass Kommunikation in diesem Kontext nicht allein auf der zwischenmenschlichen Ebene ansetzt, sondern auch durch strukturelle und organisatorische Rahmenbedingungen bestimmt wird. Auf der Grundlage dieser Erkenntnisse bietet das Konzept der organisationalen Gerechtigkeit (Colquitt, 2001; Cropanzano & Greenberg, 1997) eine hilfreiche Perspektive, um zu verstehen, dass transparente Entscheidungsprozesse, respektvolle Interaktionen und nachvollziehbare Informationsflüsse entscheidend dafür sind, dass sich Menschen fair behandelt fühlen und Vertrauen entwickeln können.

Vor diesem Hintergrund wurde im Rahmen der Teilstudie 1 des psychologischen Forschungsprojektes eine systematische Dokumentenanalyse durchgeführt, die aus Mitteln der Stiftung „Aufarbeitung des sexuellen Missbrauchs im Bistum Trier“ gefördert wurde. Ziel dieser Analyse war es zunächst, zu beschreiben und theoretisch zu erklären, wie Unzufriedenheit und Konflikte in der Kommunikation zwischen Betroffenen und dem Bistum² entstehen. Es wurde untersucht, welche Faktoren und Dynamiken zur Entstehung dieser Konflikte beitragen. Basierend auf

¹ Die MHG-Studie (2018) wurde an den Universitäten Mannheim, Heidelberg und Gießen unter der Verbundkoordination von Harald Dreßing durchgeführt. Die Abkürzung „MHG“ leitet sich von den drei beteiligten Forschungsstandorten ab.

² Vorliegend bezeichnen wir verkürzt die bistumsseitigen Kommunikationspartner als „das Bistum“. Synonym dazu gebrauchen wir den Begriff „Bistumsmitarbeitende“. Damit sind hier alle Personen gemeint, die auf Seiten des Bistums in die schriftliche Kommunikation mit den Betroffenen eingebunden sind. Dazu gehören neben den Mitarbeitenden des Bischöflichen Generalvikariats also auch Personen, die außerhalb des Bischöflichen Generalvikariats beruflich tätig sind.

den Ergebnissen dieser Analyse sollten weiterführend Empfehlungen für eine gelingende Kommunikation entwickelt werden, die nicht nur der Konfliktvermeidung dienen können, sondern auch die Beziehung zwischen den Betroffenen und dem Bistum nachhaltig stärken. Auf diese Weise will die vorliegende Teilstudie dazu beitragen, die Kommunikation im Kontext der Aufarbeitung sexualisierter Gewalt im Bistum Trier sowohl theoretisch zu fundieren als auch praxisnah zu verbessern.

Allgemein kann Kommunikation definiert werden als ein Prozess, der einen Sender³, eine zu übermittelnde Botschaft und einen Empfänger umfasst (Six et al., 2007). Sowohl der Sender als auch der Empfänger übermitteln ihre Botschaften über entsprechende Zeichensysteme (z. B. Wörter, Gestik, Mimik), die verbal, nonverbal oder paraverbal sein können. Die Rollen als Sender und Empfänger sind zirkulär. Das heißt, dass sie sich im Laufe der Kommunikation immer wieder abwechseln können. (Watzlawick et al., 1985). Ein zentrales Merkmal zwischenmenschlicher Kommunikation ist die Interpunktion, also die subjektive Setzung von Anfangs- und Endpunkten im Kommunikationsprozess (Schulz von Thun, 1992; Watzlawick et al., 1985). Unterschiedliche Wahrnehmungen und Deutungen führen dazu, dass Ursache und Wirkung von Kommunikation aus den Perspektiven der Beteiligten verschieden interpretiert werden. Hinzu kommt, dass Botschaften nie in reiner Form übertragen werden. Sie müssen zunächst vom Sender enkodiert, d. h. in ein bestimmtes Zeichensystem übersetzt, und anschließend vom Empfänger dekodiert werden (Schulz von Thun, 1992). Dieser Prozess ist anfällig für Missverständnisse, etwa wenn Sender und Empfänger unterschiedliche Vorerfahrungen, Erwartungen oder sprachliche Codes nutzen. An dieser Stelle zeigt sich bereits, dass Kommunikation nicht auf den reinen Transfer von Informationen reduziert werden kann. Vielmehr ist sie ein vielschichtiger Prozess, der durch soziale Beziehungen, institutionelle Strukturen und zeitliche Dynamiken geprägt wird.

Zur analytischen Erfassung dieser Vielschichtigkeit wird vorliegend mit dem Kommunikationsmodell von Witte (2006) ein systemtheoretischer Ansatz gewählt. Das Modell bietet ein angemessenes theoretisches Rahmenwerk, in das vertiefende und weiterführende Überlegungen anderer Kommunikationstheoretiker integriert werden. Die inhaltliche Darstellung des Modells (Kapitel 2) beschränkt sich auf die problemrelevanten Aspekte. Darauf aufbauend werden die Fragestellungen der Teilstudie abgeleitet (Kapitel 3). Die Kapitel vier und fünf umfassen den empirischen Teil der Forschungsstudie. Hierbei handelt es sich um die Untersuchung der schriftlichen Kommunikation zwischen den Betroffenen sexualisierter Gewalt und dem Bistum Trier. Die Grundlage dazu bildeten Verfahrensakten. Die Untersuchung wird im vierten Kapitel vorgestellt. Es beinhaltet die Beschreibung der Erhebungsstichprobe, der Untersuchungsmaterialien sowie die Darstellung der Durchführung. Darüber hinaus werden die Auswertungsmethoden beschrieben. Anschließend widmet sich das fünfte Kapitel den Ergebnissen bezüglich der inhaltlichen Fragen zum Kommunikationsgeschehen. Im Anschluss an die Ergebnisse zu den Komponenten

³ Zur besseren Lesbarkeit wird im Folgenden das generische Maskulinum verwendet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

einer Kommunikationsepisode, werden die Konstruktionen und Analysen der Skalen zum schriftlichen Kommunikationsverhalten des Bistums referiert. Im Einzelnen handelt es sich dabei um eine Skala zur Abbildung des direkten Kommunikationsverhaltens des Bistums gegenüber den Betroffenen sowie um eine zweite Skala für die Erhebung der intern ausgerichteten Kommunikation zwischen den bistumsseitigen Kommunikationspartnern über die Anliegen der Betroffenen. Im Anschluss werden die Ergebnisse zu den Kommunikationsebenen dargestellt. Die Ergebnisse werden im sechsten Kapitel diskutiert. Daran anknüpfend werden Empfehlungen zur Kommunikation des Bistums mit Betroffenen sexualisierter Gewalt formuliert. Der Bericht schließt mit einer Reflektion der Limitationen der vorliegenden Teilstudie.

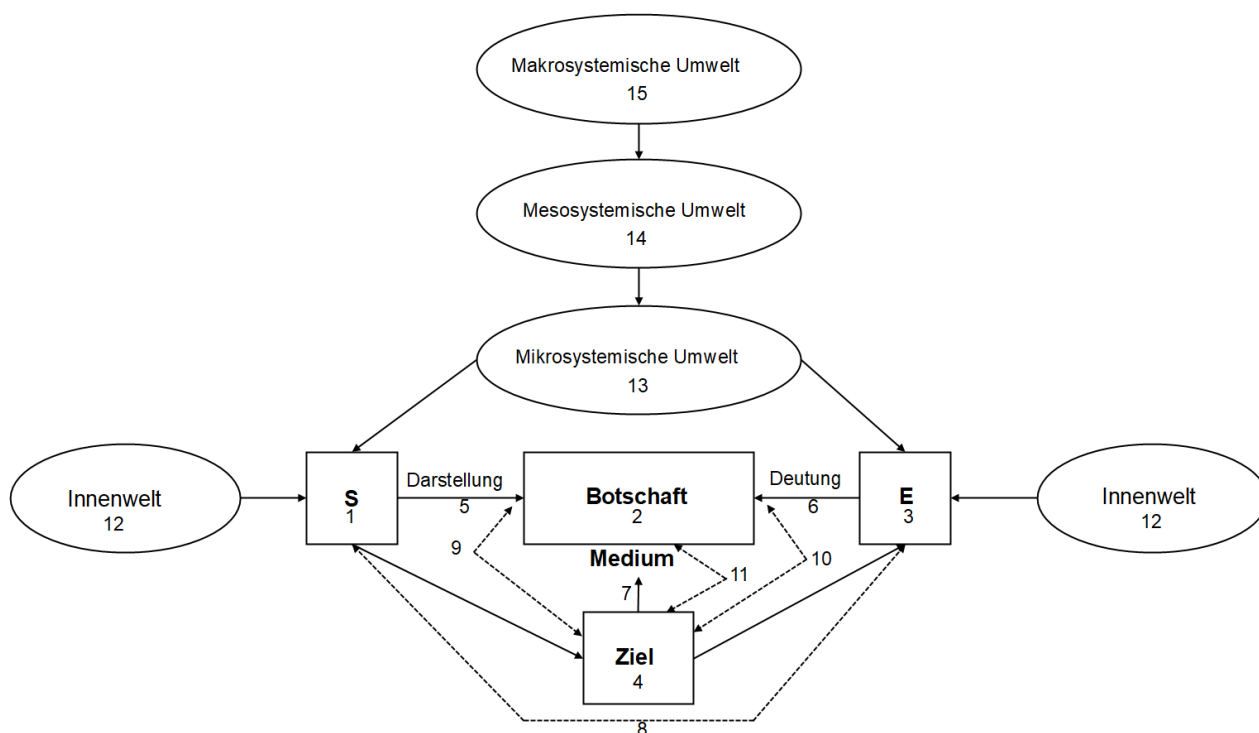
2 Theoretischer Hintergrund:

Ein systemtheoretisches Modell zur menschlichen Kommunikation

In der vorliegenden Arbeit wird die menschliche Kommunikation aus einer systemtheoretischen Perspektive betrachtet. Grundlage ist das systemische Kommunikationsmodell von Witte (2006) (s. Abbildung 1). In diesem Modell wird das Mikrosystem der Sender-Empfänger-Dyade von einer mesosystemischen und einer makrosystemischen Umwelt der Kommunikation differenziert. Die Modellannahmen werden im Folgenden auf die Kommunikation zwischen den Betroffenen und dem Bistum übertragen.

Abbildung 1

Das systemische Modell der Kommunikation (entnommen aus Witte, 2006)



2.1 Mikrosystem der Kommunikation

Wie aus Abbildung 1 zu erkennen ist, bilden Sender und Empfänger einer Botschaft das Mikrosystem der Kommunikation. Während der Sender als eine konkrete Person betrachtet wird, vorliegend ein von sexuellem Missbrauch Betroffener, kann es sich beim Empfänger um eine oder mehrere Personen handeln, hier um das Bistum Trier. Die Botschaft umfasst die zu übermittelnde Information. Ausgehend von der Annahme, dass Kommunikation zielorientiert ist, kann sich mit

ihr ein lokutionäres Kommunikationsziel (den Inhalt der Kommunikation betreffend), ein illokutionäres (über die Mitteilung des Inhalts hinausweisend) und ein perlokutionäres Ziel (eine direkte Beeinflussung beim Empfänger herbeiführend) verbinden (Searle, 1975).

2.2 Darstellung der Botschaft

Dem Ziel entsprechend enkodiert der Sender die Botschaft. Dabei sind, den Überlegungen von Schulz von Thun (1992) zufolge, vier Kommunikationsebenen möglich: die Sachebene, die Ebene der Selbstoffenbarung, die Beziehungsebene und die Appellebene. Die Sachebene umfasst die objektive, überprüfbare Information. Die Selbstoffenbarungsebene beinhaltet Informationen, die der Sender über sich selbst offenbart. Die Beziehungsebene bezieht sich auf implizite Aussagen darüber, wie der Sender zum Empfänger der Botschaft steht. Die Appellebene benennt das, wozu der Sender den Empfänger motivieren möchte. Weiter nimmt Schulz von Thun (1992) eine Sendergewohnheit im Sinne einer Disposition an, die sich in interindividuellen Unterschieden in der Präferenz für eine Kommunikationsebene manifestiert. Beispielsweise tendieren Sender mit einer hohen habituellen Neigung zur Selbstoffenbarung im Vergleich zu solchen mit geringer Selbstoffenbarungsneigung dazu, häufiger persönliche Informationen zu kommunizieren. Die Botschaft erlangt so eine spezifische Art und Weise der Darstellung.

2.3 Kongruenz von Darstellung und Ziel der Botschaft

Für eine effektive Kommunikation sollte die Darstellung der Botschaft dem intendierten Ziel der Kommunikation entsprechen (Witte, 2006). Satir (1990) beschreibt die kongruente Kommunikation als eine Kommunikationsform, in der verbale Äußerung, Körpersprache und emotionale Befindlichkeit übereinstimmen. Diese kongruente Haltung ermöglicht eine Kommunikation, in der Selbstachtung, Respekt für andere und eine klare, authentische Botschaft im Gleichgewicht stehen.

2.4 Medium der Botschaft

Für die Übermittlung der Botschaft stehen dem Sender unterschiedliche Kanäle bzw. Medien zur Verfügung, die sich in ihrer Symbolvielfalt und ihren Feedback-Möglichkeiten unterscheiden (Daft & Lengel, 1986). Vorliegend wurde die schriftliche Mitteilung als Kommunikationsmedium genutzt. Schriftliche Kommunikation unterscheidet sich in zentralen Punkten grundlegend von mündlicher Interaktion und bringt spezifische Merkmale sowie Herausforderungen mit sich, die ihren Einsatz, ihre Wirkung und ihre Gestaltung prägen. Ein wesentliches Kennzeichen ist ihre Permanenz und Nachvollziehbarkeit (Prabavathi & Nagasubraman, 2018). Schriftliche Botschaften schaffen dauerhafte Aufzeichnungen, die zeit- und ortsunabhängig gespeichert, weitergegeben und überprüft werden können. Dies erleichtert Dokumentation und Transparenz, birgt jedoch das Risiko, dass

Fehler, missverständliche Formulierungen oder unvollständige Inhalte langfristig bestehen bleiben. Darüber hinaus fehlt schriftlicher Kommunikation die unmittelbare Rückmeldung, wie sie in face-to-face-Situationen oder in synchronen Gesprächen möglich ist (Holley, 2022; Prabavathi & Nagasubraman, 2018). Sendende Personen müssen daher die potenzielle Reaktion der Lesenden antizipieren und besonderen Wert auf Klarheit, Vollständigkeit und Eindeutigkeit legen, da Unklarheiten nicht sofort geklärt werden können. Oft ist schriftliche Kommunikation stärker formalisiert und strukturiert (Holley, 2022). Sie folgt spezifischen Konventionen in Aufbau, Sprache und Stil, die sich je nach Medium und Kommunikationsziel unterscheiden. Die sprachliche Präzision und Korrektheit spielen dabei eine zentrale Rolle, da unklare Formulierungen oder Fehler in Grammatik, Rechtschreibung und Stil Verständlichkeit und Wirkung erheblich beeinträchtigen können. Schließlich ist schriftliche Kommunikation anfällig für Ambiguität und interpretative Spielräume (Sokol et al., 2021), da sie ohne eine „analoge Kommunikation“ (Watzlawick et al., 1985) mit paraverbalen und nonverbalen Hinweisen wie Tonfall, Gestik oder Mimik auskommen muss.

2.5 Kongruenz von Medium und Ziel der Botschaft

Für eine erfolgreiche Kommunikation sollte das Medium dem Ziel der Kommunikation angemessen sein. Wie die vorangegangenen Überlegungen verdeutlichen, bedeutet diese Empfehlung eine besondere Herausforderung für Sender und Empfänger, wenn sie schriftlich miteinander kommunizieren.

2.6 Deutung der Botschaft

Die kommunizierte Botschaft wird durch den Empfänger dekodiert. Dabei erfährt die Botschaft eine, von Erwartungen, Befürchtungen und Vorerfahrungen geleitete, Interpretation bzw. Deutung. Auch mit Blick auf die Deutung einer Botschaft ist nach Schulz von Thun (1992) von den Kommunikationsaspekten Sachinformation, Selbstoffenbarung, Beziehung und Appell auszugehen. Vergleichbar der Disposition des Senders nimmt der Autor auch auf Seiten des Empfängers eine spezifische Neigung im Sinne einer „Hörgewohnheit“ an. Danach dekodiert der Empfänger die Botschaft bevorzugt auf der Ebene, die seiner Hörgewohnheit entspricht. Individuelle Vorerfahrungen des Empfängers spielen dabei eine wichtige Rolle (Lilli & Frey, 1993). An dieser Stelle deutet sich die Relevanz habitueller Merkmale auf Seiten des Empfängers, vorliegend also des Bistums, an.

Neben den genannten Kommunikationsaspekten beeinflussen verschiedene Meta-Aspekte die Deutung von Äußerungen (Schulz von Thun, 1992). Hierzu zählen die Art der Formulierung, paraverbale und nonverbale Signale, der situative Kontext, Rollenerwartungen, explizite und implizite Erwartungen sowie das Selbst- und Fremdbild der Kommunikationspartner. Besonders stark beeinflussen Erwartungen die Wirkung einer Botschaft. Bleiben erwartete Signale aus oder wird Unerwartetes gesendet, kann das die Kommunikation erheblich verändern. Schulz von

Thun (2007) spricht in diesem Zusammenhang vom „positiven Quadrat der tatsächlichen Äußerung“ und dem „negativen Quadrat der unterlassenen (aber erwarteten) Äußerung“ (S. 27).

2.7 Kongruenz von Deutung und Ziel der Botschaft

Maßgeblich für eine störungsfreie Kommunikation ist, dass die Deutung der Botschaft durch den Empfänger dem Kommunikationsziel des Senders entspricht. Ähnlich argumentiert Schulz von Thun (2007). Er betont, dass Kongruenz nicht nur auf der Ebene der Ausdrucksformen zu betrachten ist, sondern auch die Übereinstimmung zwischen den vier Kommunikationsebenen umfasst. Kommunikationsprobleme entstehen vor allem dann, wenn der Empfänger auf einen Kommunikationsaspekt abstellt, der nicht im Fokus des Senders lag, sodass die intendierte Bedeutung einer Botschaft nicht korrekt erkannt wird oder ihr zusätzliche Bedeutungsaspekte verliehen werden (Schulz von Thun, 1992). Mögliche Fehlerquellen dafür sind korrelierte Botschaften (bspw. die Zuweisung einer Täterschaft als korrelierte Beziehungsbotschaft einer Kernbotschaft auf der Selbstoffenbarungsebene), das Selbstkonzept des Empfängers, hier der Organisation Bistum, sowie das Bild, das der Empfänger vom Sender hat, vorliegend die Wahrnehmung des Betroffenen durch das Bistum. Nach Satir (1990) treten inkongruente Kommunikationsmuster insbesondere in Situationen auf, in denen der Empfänger einer Botschaft unter emotionalem Stress steht und sein Selbstwertgefühl als beeinträchtigt erlebt. In diesen Situationen neige der Empfänger dazu, dem Sender Schuld zuzuweisen und ihn beschwichtigen zu wollen. Die Botschaft zu ignorieren, von ihr abzulenken oder sie zu rationalisieren benennt Satir (1990) als weitere typische kommunikative Verhaltensweisen unter Stress. Emotionale Kommunikationsinhalte würden dabei ausgeblendet.

2.8 Beziehung zwischen Sender und Empfänger

Mit seiner Reaktion auf die dekodierte Botschaft wird der Empfänger selbst zum Sender. An dieser Stelle wird die Zirkularität der Kommunikation deutlich: Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung, da jede Reaktion zugleich auch eine Aktion ist (Watzlawick et al., 1985). Jede Äußerung beeinflusst und wird zugleich von einer vorherigen beeinflusst, sodass Ursache und Wirkung sich gegenseitig bedingen. Durch diesen kommunikativen Prozess entsteht zwangsläufig eine Beziehung (Watzlawick et al., 1985), hier zwischen den Betroffenen und dem Bistum. Sie lässt sich als eine komplementäre Beziehung (Watzlawick et al., 1985) beschreiben, für die eine asymmetrische Offenheit (Spitznagel, 1982) charakteristisch ist. Während die Betroffenen ihre Missbrauchserfahrungen in der Kommunikation mit dem Bistum offenbaren müssen und damit sehr persönliche, intime oder sensible Informationen offenbaren, hält sich das Bistum mit persönlichen Informationen weitgehend zurück. Diese Asymmetrie ist nicht nur ein kommunikatives Phänomen, sondern spiegelt auch strukturell verankerte Machtungleichgewichte wider. Folgt man Watzlawick et al. (1985), wonach der Inhalt einer Botschaft durch deren Beziehungsaspekt bestimmt

wird, ist davon auszugehen, dass die wahrgenommene Beziehung durch die Kommunikationspartner einen entscheidenden Einfluss darauf hat, wie der Inhalt einer Botschaft verstanden wird. Wie diese Beziehung erlebt und gedeutet wird, hängt zum einen von den dispositionellen Merkmalen der Betroffenen ab und zum anderen von Dispositionen der Organisation Bistum.

Gerade vor diesem Hintergrund wird deutlich, dass eine differenzierte Betrachtung der Perspektiven der Kommunikationspartner notwendig ist. Die Sichtweisen von Betroffenen und dem Bistum unterscheiden sich nicht nur hinsichtlich der individuellen Erfahrungen und Belastungen, sondern auch in Bezug auf ihre kommunikativen Voraussetzungen und Erwartungen. Erst durch die Berücksichtigung beider Seiten lässt sich das Spannungsfeld dieser Interaktion angemessen erfassen.

2.9 Dispositionen von Sender und Empfänger

Die bisherigen Überlegungen deuten die Relevanz habituelier Merkmale, wie Eigenschaften, Einstellungen und Interaktionsgewohnheiten, von Sender und Empfänger für die Kommunikation an. Im Folgenden wird zunächst die Perspektive der Betroffenen beleuchtet, um zu verdeutlichen, wie ihre biografischen Erfahrungen, psychischen Belastungen und institutionellen Enttäuschungen die Kommunikation prägen. Anschließend wird die Perspektive des Bistums dargestellt, die sich in ihren Erfahrungen und Herausforderungen deutlich von der der Betroffenen unterscheidet. Auch das Bistum sieht sich in der Kommunikation besonderen Belastungen und Rollenkonflikten gegenüber.

2.9.1 Dispositionen der Betroffenen

Eine häufig auftretende psychologische Folge, der in der Kindheit bzw. Jugend erlebten, sexualisierten Gewalt, ist die Entwicklung einer Posttraumatischen Belastungsstörung (PTBS), deren Symptome häufig bis ins Erwachsenenalter bestehen bleiben (Cruz et al., 2021). Zu den Symptomen einer PTBS zählen u. a. Beeinträchtigungen in der sozialen Kognition, etwa Defizite in der Selbstaufmerksamkeit, Personenwahrnehmung und Perspektivenübernahme sowie in der empathischen Resonanz auf soziale Signale (Couette et al., 2019; Harricharan et al., 2021; Maercker & Horn, 2013). Diese Einschränkungen können zu Missverständnissen, problematischem sozialen Verhalten und in einigen Fällen zu aggressiven Reaktionen führen. Hinzu kommt, dass viele Betroffene die Erfahrung gemacht haben, dass ihre Anliegen von der Kirche über Jahre hinweg nicht ernst genommen oder aktiv abgewehrt wurden (Andresen, 2023). Das daraus resultierende Misstrauen kann somit die Belastung bei jeder erneuten Kontaktaufnahme verstärken und als potenziell retraumatisierend erlebt werden.

Wie die Betroffenen die kommunikative Beziehung zum Bistum erleben und deuten, hängt auch von deren individuellem Bindungsstil ab (Witte, 2006). Hierbei handelt es sich um ein stabi-

les Muster von Erwartungen, Gefühlen und Verhaltensweisen in zwischenmenschlichen Beziehungen, das in der frühen Kindheit durch Erfahrungen mit Bezugspersonen geprägt wird und Einfluss darauf hat, wie Menschen Nähe, Vertrauen, emotionale Unterstützung und Konflikte wahrnehmen und gestalten (Bowlby, 2003; Ainsworth, 1989). Vor diesem Hintergrund wird deutlich, dass individuelle Bindungsmuster nicht nur die persönliche Interaktion, sondern auch die Wahrnehmung und Interpretation institutioneller Kommunikationsprozesse prägen.

Darüber hinaus kann für viele Betroffene das Bistum ein ambivalentes Gegenüber darstellen: Einerseits verkörpert es religiöse Sozialisation, Heimat und Zugehörigkeit. Auf der anderen Seite ist das Bistum eng mit Erfahrungen von Gewalt, Vertuschung und mangelnder Anerkennung verbunden (Haslbeck, 2021; Andresen, 2023). Diese Ambivalenz prägt die Kommunikationsdynamik wesentlich, da Betroffene ihre Anliegen an dieselbe Institution richten müssen, die zugleich Teil des erlittenen Unrechts war (UKASK, 2022). Besonders relevant ist in diesem Kontext das Konzept des „institutional betrayal“, das die spezifische Belastung der Betroffenen beschreibt, die entsteht, wenn eine für Schutz und Vertrauen verantwortliche Institution dieses Vertrauen bricht (Freyd, 2013; Smith & Freyd, 2013). Übertragen auf den vorliegenden Kontext bedeutet dies, dass das Bistum, das eigentlich Schutz, Unterstützung und Anerkennung bieten sollte, selbst zur Quelle von Verletzung und Enttäuschung wurde. Studien zeigen, dass institutionelles Fehlverhalten, wie beispielsweise das Ignorieren von Hinweisen auf Missbrauch, aktive Vertuschung oder unzureichende Reaktionen, die psychologischen Folgen der erlebten Gewalt erheblich verstärken können (Smith & Freyd, 2013).

2.9.2 Dispositionen des Bistums

Das Bistum steht in direkter Interaktion mit oftmals traumatisierten Betroffenen und ist damit selbst erheblichen psychischen Anforderungen ausgesetzt. Studien zeigen, dass Personen, die mit traumatisierten Menschen arbeiten, häufig eine sekundäre Traumatisierung, emotionale Belastung und Burnout erleben (Crivatu et al., 2021). Gleichzeitig treten Personen des Bistums nicht nur als individuelle Gesprächspartner auf, sondern auch als Repräsentanten des Bistums. Damit sind sie mit mehrfachen, teils widersprüchlichen Erwartungen konfrontiert: Sie sollen Anerkennung und Unterstützung gewähren, rechtliche und organisatorische Vorgaben umsetzen, die Institution nach außen vertreten und zugleich betroffenenorientiert und traumasensibel agieren. Der Umgang mit traumatisierten Betroffenen stellt dabei sowohl emotionale als auch institutionelle Anforderungen, die individuell wie auch kollektiv bewältigt werden müssen. Diese komplexen Anforderungen können zu einer erheblichen Belastung führen und mit einem hohen Stresserleben einhergehen, das eine Regulation erfordert. In diesem Zusammenhang unterscheiden Erdmann und Jahnke (2008) zwischen stressreduzierenden und stressvermehrenden Bewältigungs- bzw. Verarbeitungsstrategien in belastenden Situationen. Zu den aktiven stressreduzierenden Bewältigungsstrategien zählen unter anderen Situationskontrolle, positive Selbstinstruktion und die Nutzung sozialer Unterstützung. Stressvermehrende Strategien hingegen umfassen Vermeidung,

Resignation oder eine gedankliche Weiterbeschäftigung ohne Lösungsorientierung. Die Fähigkeit des Bistums, Stress durch adaptive Strategien zu verarbeiten, beeinflusst die Qualität der Kommunikation maßgeblich und bildet eine zentrale Voraussetzung für eine wertschätzende und sichere Interaktion mit den Betroffenen.

2.10 Mesosystem der Kommunikation

Die mikrosystemische Umwelt „Sender-Empfänger-Dyade“ ist in die mesosystemische Umwelt eingebettet. Diese beschreibt den Einfluss organisationaler Rahmenbedingungen auf das Kommunikationsverhalten. Sie beeinflussen maßgeblich, wie Kommunikation abläuft (Bergquist, 2025; Witte, 2006). Kontexte sind sowohl räumlich als auch sozial definiert. Außerdem zeichnen sich verschiedene Kontexte (z.B. im beruflichen oder im privaten Raum) durch unterschiedliche Regeln in der Kommunikation aus (Bergquist, 2025). Kommunikation in Organisationen ist darüber hinaus stets auf die Akteure bezogen und relational zu betrachten. Das heißt, dass unterschiedliche Rollen der Akteure jeweils spezifische Funktionen, Rechte und Verantwortlichkeiten mit sich bringen (Mayntz, 1963). Es lassen sich interne Akteure, wie hier beispielsweise der Bischof oder der Generalvikar, sowie externe Akteure, vorliegend die Betroffenen sexualisierter Gewalt und deren Angehörigen, unterscheiden. Die Interaktionen zwischen diesen Gruppen sind durch eine institutionelle Hierarchie (Dreßing et al., 2018), spezifische Rollenerwartungen und asymmetrische Machtverhältnisse geprägt, die wiederum Form, Inhalt und zeitliche Struktur der Kommunikation beeinflussen.

Ein weiterer zentraler Aspekt ist die zeitliche Dimension der Kommunikation (Burgoon et al., 2021). Sie bezieht sich auf Reaktionszeiten, zeitliche Abfolgen und die Dauer von Kommunikationsprozessen. In der Kommunikationswissenschaft wird betont, dass Zeit nicht nur eine organisatorische, sondern auch eine soziale Ressource darstellt. Daft und Lengel (1986) heben hervor, dass in Organisationen die Geschwindigkeit der Informationsweitergabe entscheidend für die Effizienz von Entscheidungsprozessen ist. Kurze Reaktionszeiten erleichtern die Koordination und verringern Interpretationsspielräume, während lange Pausen Unsicherheit erzeugen können. Darüber hinaus wirkt Zeit als kommunikatives Signal. Burgoon et al. (2021) zeigen, dass Reaktionszeiten selbst Botschaften enthalten. So können schnelle Antworten Aufmerksamkeit, Wertschätzung oder Dringlichkeit signalisieren, verzögerte Reaktionen hingegen Distanz oder geringe Priorität. Diese zeitlichen Muster beeinflussen die Qualität der Beziehung und das Vertrauen zwischen den Beteiligten (Kurtessis et al., 2017). Zugleich betonen Watzlawick et al. (1985) sowie Schulz von Thun (2007), dass Verzögerungen die Interpunktion beeinflussen können: Wer wann reagiert, kann je nach Perspektive unterschiedlich gedeutet werden und birgt somit das Potenzial für Missverständnisse oder Konflikte.

2.11 Makrosystem der Kommunikation

Die makrosystemische Ebene beschreibt den Einfluss kultureller, gesellschaftlicher und institutioneller Rahmenbedingungen auf die Kommunikation und Interaktion innerhalb und zwischen Organisationen (Witte, 2006). Dazu zählen normative Werte, gesellschaftliche Erwartungen, politische Rahmenbedingungen sowie mediale Diskurse, die das Verhalten von Akteuren prägen und bestimmte Handlungsoptionen begünstigen oder einschränken.

Vorliegend ist das Makrosystem vor dem Hintergrund des sexuellen Missbrauchsgeschehen in der katholischen Kirche zu verstehen. Mit der Aufdeckung des Missbrauchs am Canisius-Kolleg der Jesuiten im Jahr 2010 rückte in Deutschland in den Blick der Öffentlichkeit. Die Ergebnisse der MHG-Studie (Dreßing et al., 2018) offenbarten das systemische Ausmaß des Missbrauchs und katalysierten die gesellschaftliche Debatte, die die katholische Kirche in ihren Grundfesten hinterfragte. In dem Bemühen um Aufarbeitung ergriff die katholische Kirche eine Reihe von Maßnahmen, wie z. B. die Ernennung eines Sonderbeauftragten für das Thema, die Vergabe von Forschungsprojekten zur wissenschaftlichen Aufarbeitung sexualisierten Missbrauchs, die Einrichtung einer Hotline für Opfer, die Initiative "synodaler Weg", die Abschaffung des "päpstlichen Geheimnisses" in Missbrauchsfällen oder auch die Einrichtung unabhängiger diözesaner Aufarbeitungskommissionen, um nach den Missbrauchsfällen Vertrauen zurückzugewinnen und nach den systematischen Ursachen des Missbrauchs zu fragen. Doch die Glaubhaftigkeit der katholischen Kirche ist seither massiv beschädigt. Versuche, den Betroffenen sexueller Gewalt zu helfen und sie zu entschädigen sowie die Täter mit kirchenrechtlichen Konsequenzen zu bestrafen, konnten vielfach nicht überzeugen. Folgt man Bethke (2025), gehört die katholische Kirche zu „den bedrohten traditionellen Institutionen“. Diese Überlegungen verdeutlichen das vielfach determinierte Spannungsfeld der institutionellen Kommunikation in diesem Kontext.

3 Forschungsfragen

Zusammengenommen verdeutlichen die bisherigen Überlegungen, dass es sich bei dem Zusammentreffen der Perspektiven von Betroffenen und dem Bistum um ein vielschichtiges und schwieriges Kommunikationsgefüge handelt. Unterschiedliche und teilweise konträre Zielvorstellungen und Funktionen der Kommunikationspartner prägen die Besonderheit der Kommunikation. Daraus leiten sich nachfolgende Forschungsfragen ab.

3.1 Forschungsfragen zu den Komponenten des Mikrosystems der Kommunikation

Um mögliche Ursachen von Kommunikationskonflikten zwischen den Betroffenen und dem Bistum zu erklären und weiterführend Perspektiven für eine gelingende Kommunikation zu entwickeln, ist es zunächst notwendig, die grundlegenden Parameter in der Interaktion zwischen den Betroffenen und dem Bistum systematisch zu erfassen, da Kommunikation stets akteurs- und kontextgebunden ist (Mayntz, 1963). Wer miteinander kommuniziert, in welchem Setting dies geschieht, und welche Anliegen verhandelt werden, beeinflusst die Wahrnehmung und Bewertung der Interaktion maßgeblich. Für Betroffene kann es besonders bedeutsam sein, zu wissen, mit welcher Person des Bistums sie kommunizieren, da sich mit den verschiedenen Personen bzw. Rollenträgern spezifische Erwartungshaltungen verbinden. Zudem können diese Rollen eng mit den erlittenen Gewalterfahrungen assoziiert sein, wodurch sich auch das Risiko einer Retraumatisierung unterscheidet (Haslbeck, 2021).

Neben den Akteuren sind die Inhalte der Kommunikation zentral, da sie die zugrunde liegenden Bedürfnisse, Interessen und Erwartungen offenbaren (Böhle & Weihrich, 2020). Haslbeck (2021) und Andresen (2023) zeigen, dass Spannungsfelder entstehen, wenn Anliegen der Betroffenen, z. B. Anerkennung, Aufklärung oder Wiedergutmachung, auf institutionelle Deutungen wie rechtliche Vorgaben, organisatorische Abläufe oder Machtstrukturen treffen. Diese Differenzen prägen den Verlauf der Kommunikation. Darüber hinaus ist zu vermuten, dass die Art der Anliegen der Betroffenen beeinflusst, wie sie institutionell priorisiert und bearbeitet werden. Institutionen bearbeiten Themen je nach Komplexität, Relevanz und institutionellen Strukturen unterschiedlich (Daft & Lengel, 1986; Mayntz, 1963). Dies kann für Betroffene den Eindruck von Anerkennung oder Marginalisierung verstärken.

Ein weiterer zentraler Parameter ist die Zeitdimension. Die Bearbeitungsdauer von Themen spiegelt nicht nur organisatorische Effizienz wider, sondern transportiert auch implizite Beziehungsbotschaften (Lee & Park, 2013). Schulz von Thun (1992) sowie Watzlawick et al. (1985) betonen, dass Verzögerungen Signale über Wertschätzung, Priorität und Vertrauen vermitteln können. Verzögerungen werden von Betroffenen häufig als mangelnde Anerkennung oder fehlende Priorisierung wahrgenommen (Haslbeck, 2021). Dies kann wiederum entscheidend auf Vertrauen sowie die wahrgenommene Ernsthaftigkeit der Organisation wirken (Andresen, 2023).

Zusammengenommen gibt die Analyse der grundlegenden Komponenten des Mikrosystems der Kommunikation Hinweise auf die Qualität der Beziehungsgestaltung. Darüber hinaus informiert sie über formale Abläufe und lässt Rückschlüsse auf strukturelle Muster und Machtasymmetrien zu (Bergquist, 2025; Watzlawick et al., 1985). Folglich ist die systematische Untersuchung von Akteuren, Themen und Bearbeitungszeiten zentral, um die Kommunikationsprozesse der Betroffenen und dem Bistum abzubilden. Im Einzelnen lassen sich die folgenden Forschungsfragen zum kommunikativen Setting ableiten.

Forschungsfrage 1: Wer sind die Kommunizierenden?

Forschungsfrage 2: Was sind die Themen der Kommunikation?

Forschungsfrage 3: Wie lange dauert die Bearbeitungszeit eines Themas?

Forschungsfrage 4a: Gibt es Unterschiede in der mittleren Bearbeitungszeit abhängig davon, wer von den Betroffenen sein Thema kommuniziert?

Forschungsfrage 4b: Gibt es Unterschiede in der mittleren Bearbeitungszeit abhängig davon, welches Thema kommuniziert wird?

Forschungsfrage 4c: Haben Bischof, Generalvikar, Interventionsbeauftragte oder Ansprechperson für sexualisierte Gewalt als Kommunikationspartner einen Einfluss auf die mittlere Bearbeitungszeit?

3.2 Forschungsfragen zum Kommunikationsverhalten des Bistums

Das Bistum agiert in der schriftlichen Kommunikation mit Betroffenen in multiplen Rollen. Diese Mehrfachrollen können ein hohes Stressniveau erzeugen, da unterschiedliche Erwartungen gleichzeitig erfüllt werden müssen. Zudem zeigen verschiedene Studien, dass in der Arbeit mit traumatisierten Personen Stress durch emotional belastende Inhalte, widersprüchliche Anforderungen und die Notwendigkeit, traumasensibel zu kommunizieren, entsteht (zsf. Crivatu et al., 2021). Stressbewältigungsstrategien kommen insbesondere dann zum Einsatz, wenn man sich von einer Situation oder einer Person beeinträchtigt fühlt, innere Unruhe verspürt oder das seelische Gleichgewicht gestört ist (Erdmann & Janke, 2008). Diese Strategien können in der Kommunikation stressreduzierend wirken, etwa durch klare, strukturierte und wertschätzende Antworten, oder stressvermehrend, wenn Verzögerungen, Beschönigungen oder Vermeidung zu Missverständnissen führen. Unter Belastung treten zudem häufig inkongruente Kommunikationsmuster auf, bei denen emotionale Inhalte ausgeblendet oder verzerrt werden (Satir, 1990). Daraus ergeben sich die folgenden Forschungsfragen.

Forschungsfrage 5a: Welche Kommunikationsstrategien praktiziert das Bistum in der direkten Kommunikation mit den Betroffenen?

Forschungsfrage 5b: Welche Kommunikationsstrategien praktiziert das Bistum in der internen Kommunikation über die Themen der Betroffenen?

Forschungsfrage 6: Gibt es einen systematischen Zusammenhang zwischen den Kommunikationsstrategien des Bistums in der direkten und indirekten Kommunikation mit den Betroffenen?

Forschungsfrage 7: Gibt es Unterschiede in der mittleren Ausprägung der externen und internen Kommunikation abhängig davon, welches Thema kommuniziert wird?

3.3 Forschungsfragen zu den Ebenen der Kommunikation

In der schriftlichen Kommunikation fungieren Betroffene und Bistum gleichermaßen als Sender und Empfänger. Entscheidend ist nach Schulz von Thun (1992), wie die vier Kommunikationsebenen adressiert und interpretiert werden. Betroffene formulieren ihre Anliegen häufig mit einer hohen emotionalen Aufladung und der Erwartung, dass ihre Erfahrungen anerkannt werden (Haslbeck, 2021; Andresen, 2023). Mitarbeitende reagieren zugleich als persönliche Ansprechpartner und als Repräsentanten einer Institution, die Teil des erlittenen Unrechts ist (UKASK, 2022). Dieses asymmetrische Machtverhältnis birgt ein erhöhtes Risiko für Konfliktspiralen, insbesondere wenn Sender- und Empfängerfokus auf unterschiedlichen Ebenen liegen (z. B. Appell vs. Sachebene; Schulz von Thun, 1992). Ein fehlender „Match“ zwischen den Ebenen begünstigt Missverständnisse und Eskalationen, während kongruente Kommunikation Vertrauen und Verständigung fördern kann (Schulz von Thun, 2007). Typische Interaktionen sind geprägt von komplementären Beziehungen: Betroffene treten mit dem Anspruch nach Anerkennung, Aufklärung oder Wiedergutmachung auf, während Mitarbeitende gleichzeitig ihre institutionelle Rolle wahren müssen (Freyd, 2013; Smith & Freyd, 2013). Ob diese Dynamik zu einer Eskalation oder konstruktiven Bearbeitung führt, hängt entscheidend davon ab, welche Kommunikationsebene betont wird, und ob die gewählte Reaktion darauf als angepasst erlebt wird. Daraus folgen die Forschungsfragen.

Forschungsfrage 8a: Welche Kommunikationsebenen nutzen die Betroffenen?

Forschungsfrage 8b: Welche Kommunikationsebenen nutzt das Bistum?

Forschungsfrage 9: Lassen sich Kommunikationsmuster bzgl. der Ebenen zwischen den Kommunikationspartnern identifizieren?

4 Methoden

4.1 Stichprobe und Durchführung

Das Kommunikationsverhalten des Bistums im Umgang mit den Betroffenen wurde anhand der schriftlichen Korrespondenz zwischen den Kommunikationspartnern untersucht. Die Grundlage dazu bildeten sog. Verfahrensakten. Hierbei handelte es sich um Sachakten, bestehend aus Briefen, Emails und handschriftlichen Notizen. Einige Akten enthielten zudem forensisch-psychiatrische Gutachten über die beschuldigten Priester. Für die Analyse wurden jedoch ausschließlich die Briefe und E-Mails herangezogen. Die handschriftlichen Vermerke konnten aufgrund der eingeschränkten Lesbarkeit nicht berücksichtigt werden. Die Gutachten wurden wegen ihrer fehlenden Relevanz für die Beantwortung der kommunikationstheoretischen Fragestellungen nicht einbezogen. Analysiert wurden die Akten jener Betroffenen, die bis zum 31. Juli 2024 an der Teilstudie 2 teilgenommen hatten und schriftlich mit dem Bistum in Kontakt getreten waren. Dies traf auf 16 der insgesamt 22 Betroffenen zu, sodass die finale Stichprobe $N = 16$ Verfahrensakten umfasste.

Zur Beantwortung der Fragen 1 bis 7 wurden diejenigen Schriftstücke einer jeden Verfahrensakte herangezogen, die Themen der Betroffenen beinhalteten. Stichtag war der 24. Juni 2024. Es resultierten $N = 99$ Themen (Analyseeinheiten), kommuniziert von 16 Betroffenen. Die untersuchten Dokumente erstreckten sich hier zeitlich von 1996 bis 2023. Es ist auf die hierarchische Datenstruktur hinzuweisen. Von jedem Betroffenen wurde mindestens ein Kommunikationsthema in die Analyse einbezogen, sodass die Analyseeinheiten in den Personen gruppiert waren. Somit lagen zwei Datenebenen vor mit den Kommunikationsanliegen als Analyseeinheiten auf der Individualebene (L1) und den Personen als Einheiten auf der Kontextebene (L2). Pro Kontexteinheit standen durchschnittlich 6 Analyseeinheiten (± 3 Einheiten) zur Verfügung.

Um Aussagen darüber machen zu können, welche Funktionen einzelne schriftliche Aussagen des Bistums im Verlauf der dokumentierten Korrespondenz übernahmen und wie diese sich auf persönlicher sowie institutioneller Ebene manifestierten (Fragestellungen 8 a, b und 9), wurden aus den Verfahrensakten funktionale Kommunikationseinheiten, sog. Textkommunikate, gefiltert. Dazu wurde einem Kommunikationsanliegen der Betroffenen (bspw. Feststellung, Frage oder Bitte) die respondierende Korrespondenz seitens des Bistums (Rezipient) zugeordnet. Die Textkommunikate waren für die jeweilige Kommunikationssituation abgeschlossen; sie konnten sich aber gleichzeitig auf frühere und kommende Kommunikationseinheiten beziehen (Wicher, 2011). Es wurden $N = 46$ Textkommunikate definiert (Stichtag: 5. August 2024). Sie stellten in diesem Zusammenhang die Analyseeinheiten dar. Sie entstanden zwischen 1996 und 2024.

4.2 Beschreibung der Erhebungsverfahren

Es wurden zwei strukturierte Kodierbögen A und B entwickelt, um eine standardisierte Analyse der Dokumente zu gewährleisten.

Kodierbogen A zur Erfassung der Kommunikationsstruktur. Mit Kodierbogen A wurden Metadaten zur Akte dokumentiert (Abschnitt 1). Vermerkt wurden ein eindeutiger Akten-Code zur Identifikation der Verfahrensakte, sowie Datum und Form der schriftlichen Kommunikation (Brief, E-Mail). Des Weiteren wurden strukturelle Kommunikationskomponenten notiert (Abschnitt 2). Dazu gehörten die Kommunikationspartner (Betroffene und ihre Begleitpersonen, differenziert nach ihrer Beziehung zu den Betroffenen; Bistumsmitarbeitende, aufgeschlüsselt nach ihrer Funktion; der Anlass der Kommunikation sowie das Eingangsdatum und das Datum der zugehörigen Antwort auf ein Kommunikationsanliegen. Darüber hinaus wurde das bistumsseitig praktizierte Kommunikationsverhalten im Umgang mit den Anliegen der Betroffenen dokumentiert (Abschnitt 3). In diesem Zusammenhang wurde danach differenziert, ob ein direkter Schriftverkehr mit den Betroffenen stattfand (externe Kommunikation) bzw. die bistumsseitig Beteiligten intern über den Anlass kommunizierten (interne Kommunikation). Interne Kommunikation bezeichnet also die Korrespondenz von Kommunikationspartnern des Bistums untereinander; der Betroffene wird nicht unmittelbar in die schriftliche Kommunikation einbezogen. Stattdessen erfolgt der Austausch über die betroffene Person oder das Anliegen in Form von E-Mails innerhalb des Bistums. Die inhaltliche Zuordnung des Kommunikationsverhaltens erfolgte in Anlehnung an Definitionen von Strategien der Stressverarbeitung (Erdmann & Janke, 2008). Es wurden die folgenden Kommunikationsstrategien separat für die interne und externe Kommunikation erhoben.

1. Bei einer **Schadensregulierung** handelt es sich um den nachträglichen Versuch des Bistums, sexualisierte Gewalt durch Anerkennung, Entschuldigung und freiwillige Leistungen symbolisch aufzuarbeiten und Verantwortung zu übernehmen.
2. **Schadensbegrenzung.** Es wird nachträglich versucht, die Folgen eines Skandals oder Fehlverhaltens einzudämmen, ohne dabei notwendigerweise vollständige Verantwortung zu übernehmen.
3. **Situationskontrolle** beschreibt das Bestreben, sensible Vorgänge kontrollierbar zu machen. Dabei wird versucht, den Kommunikationsprozess und die Verbreitung von Informationen aktiv zu steuern.
4. **Informeller Austausch** beinhaltet die sachliche Mitteilung von Informationen ohne Wertung und Emotionen.
5. Eine **Planung des weiteren Vorgehens** beinhaltet sachliche, prozessorientierte Mitteilungen über mögliche nächste Schritte, Zuständigkeiten oder organisatorische Abläufe.
6. Eine **Verabredung oder Vereinbarung einer weiteren Kommunikationsstrategie** umfasst verbindliche Ankündigungen oder Absprachen über zukünftige Kommunikationsschritte.

7. **Problembewusstsein** zeigen bedeutet, Unrecht oder bestehende Defizite explizit anzuerkennen sowie die Grenzen der institutionellen Handlungsfähigkeit offenzulegen.
8. Die **Bekundung von Mitgefühl und Empathie** bringt emotionale Anteilnahme am erlittenen Leid der Betroffenen zum Ausdruck.
9. **Dominanz und Macht der Kirche** umfassen Verhaltensweisen zur Betonung von institutioneller Autorität und Handlungsspielräumen und machen Begrenzungen der Verantwortlichkeit deutlich.
10. **Intransparenz erzeugen** umfasst die strategische Zurückhaltung von Auskünften, um negative Informationen zu kontrollieren und die öffentliche Wahrnehmung zu steuern.
11. **Wahrnehmung für das Anliegen des Kommunikationspartners** bezeichnet das Erkennen, Verstehen und Spiegeln der Bedürfnisse und Anliegen des Kommunikationspartners.
12. **Interessensbekundung** äußert den aktiven Ausdruck von Anteilnahme, Engagement und die Bereitschaft auf das Anliegen des Kommunikationspartners einzugehen.
13. **Ansehen- und Außendarstellung** zielen darauf ab, das öffentliche Ansehen der Institution positiv zu gestalten und Vertrauen in ihre Integrität zu fördern.
14. Verhalten zur **Herstellung von Glaubwürdigkeit** hat zum Ziel vertrauenswürdig, objektiv und verantwortungsbewusst wahrgenommen zu werden.
15. Verhalten zur **Herstellung von Vertrauen** will Sicherheit und Zuversicht beim Kommunikationspartner wecken.
16. Das **Ansprechen von Gefühlen** umfasst die explizite Anerkennung und den Ausdruck emotionaler Dimensionen wie Leid, Scham, Schmerz oder Mitgefühl.
17. **Beschwichtigen** zielt darauf ab, Konflikte zu mildern, Unsicherheiten zu reduzieren und den Kommunikationspartner zu beruhigen.
18. **Beschweren** beinhaltet das Vorbringen von Unzufriedenheit oder Kritik über den Kommunikationspartner oder eine Situation.
19. **Bagatellisieren** bezeichnet das Abwerten oder Verharmlosen von Problemen, Sorgen oder Anliegen.
20. **Zum Schweigen bringen** meint das Unterdrücken, Abblocken oder Stoppen der Äußerungen des Kommunikationspartners.
21. **Verdecktes aggressives Verhalten** umfasst passiv feindselige Verhaltensweisen gegenüber dem Kommunikationspartner.
22. **Offenes aggressives Verhalten** bezeichnet ein direktes, nach außen sichtbares feindseliges Verhalten, das sich in Angriffen gegenüber dem Kommunikationspartner äußert.

Die Kommunikationsstrategien wurden dichotom kodiert (1 = „ausgeübt“; 0 = „nicht ausgeübt“). Der Kodierbogen A ist im Anhang 1 dargestellt.

Kodierbogen B zur Erfassung der Kommunikationsebenen. Der zweite Teil der Analyse hatte das wechselseitige Verständnis zwischen den Betroffenen und dem Bistum zum Gegenstand. Hierzu wurden Textkommunikate als funktionale Kommunikationseinheiten auf der Grundlage des Kommunikationsmodells von Schulz von Thun (1992) kodiert. Es wurde ein zweiter Kodierbogen (Kodierbogen B) entwickelt, der die folgenden Kommunikationsebenen abbildete.

1. **Sachebene.** Die Kommunikationspartner formulieren Informationen, geben Auskunft oder stellen Fragen zur Klärung eines Sachverhalts.
2. **Beziehungsebene.** Die Kommunikationspartner bringen zum Ausdruck, wie sie zueinanderstehen.
3. **Selbstoffenbarungsebene.** Die Kommunikationspartner geben Auskunft über ihr Wohlbefinden oder offenbaren ihre aktuellen Empfindungen.
4. **Appellebene.** Die Kommunikationspartner formulieren Wünsche oder Handlungsaufforderungen.

Die Anliegen der Betroffenen und die korrespondierenden Antworten der Bistumsmitarbeitenden wurden jeweils derjenigen Kommunikationsebene zugeordnet, die inhaltlich am besten passte.

4.3 Analyse der Daten

Sämtliche statistischen Analysen wurden mit SPSS Version 29.0.2.0 durchgeführt. Wenn nicht anders berichtet, wurde für alle folgenden statistischen Analysen ein Signifikanzniveau von $\alpha = .05$ verwendet. Für die Mehrebenen-Analyse wurde die Prozedur MIXED verwendet.

4.3.1 Analyse der Komponenten der Kommunikation

Für die Analyse der Kommunikationsstruktur wurde ein quantitativer Kodieransatz gewählt. In einem ersten Auswertungsschritt wurden die Kommunizierenden auf Seiten des Bistums, die thematischen Anliegen der Betroffenen (Kommunikationsthemen) und die Kommunikationsstrategien inhaltsanalytisch kodiert. Grundlage dazu waren die jeweiligen vorab gebildeten Kategoriensysteme (s. Kodierbogen A). Diese Auswertungen erfolgten nach dem Vier-Augen-Prinzip durch zwei unabhängige Rater. Zur Überprüfung der Inter-Rater-Reliabilität (IRR) wurde Cohen's Kappa (κ) berechnet. Für die Zuordnung der Themen ergab sich ein Wert von $\kappa = .86$, für die Kodierung der Kommunikationsstrategien von $\kappa = .89$. Die Werte weisen auf eine hohe Übereinstimmung zwischen den beiden Ratern hin. Die so aufbereiteten Ergebnisse wurden anschließend deskriptiv (Auszählung ihrer absoluten und relativen Häufigkeiten), faktorenanalytisch und inferenzstatistisch ausgewertet.

Für die Beantwortung der Frage, wie lange die Bearbeitungszeit eines Themas dauert, und ob sich Unterschiede in der mittleren Bearbeitungszeit in Abhängigkeit davon zeigen, wer ein Thema kommuniziert, und welches Thema behandelt wird, wurde die Anzahl der Tage zwischen

dem Eingangsdatum und dem Datum der dokumentierten Antwort auf das jeweilige Thema berechnet. Infolge der geclusterten Datenstruktur war von einer Abhängigkeit der Beobachtungen auf der Individualebene (L1) auszugehen, die eine Mehrebenen-Analyse nahelegte. Um zu klären, ob die Anwendung dieser Auswertungsmethodik eine zwingend notwendige Option darstellte, untersuchten wir im Vorfeld der eigentlichen Analyse die Beschaffenheit der Datenstruktur. Wir bestimmten die Aufteilung der Gesamtvarianz der abhängigen Variable Bearbeitungsdauer innerhalb und zwischen den Kontexteinheiten Personen – also auf der Individual- und der Kontextebene. Anhand eines Random Intercept Modells (Snijders & Bosker, 2012) wurde geprüft, ob und in welchem Umfang auf der Kontextebene der Personen (L2) bedeutsame Unterschiede im mittleren Ausmaß der Bearbeitungsdauer für die Kommunikationsthemen vorlagen. Auf L2 wurden die mittleren Bearbeitungszeiten in den Kontexteinheiten (Personen) modelliert. Die Gruppenzugehörigkeitsvariable der Kontexteinheiten wurde als Faktor mit fixierten Effekten (Allison, 2009) spezifiziert. Dadurch wurden Unterschiede in den mittleren Werten der Bearbeitungsdauer zwischen den Kontexteinheiten Personen explizit zugelassen. Auf L1 wurden die Abweichungen der Bearbeitungszeiten von den jeweiligen Mittelwerten der Kontexteinheiten modelliert. Für die Schätzung der Modellparameter wurde das Restricted Maximum Likelihood Verfahren (REML; Snijders & Bosker, 2012) verwendet. Basierend auf diesem Modell wurde der Intraklassen-Korrelationskoeffizient (ICC^4) geschätzt, um weiterführend die Angemessenheit einer Mehrebenen-Analyse zu bewerten. Zur Beurteilung des ICC orientierten wir uns an den von Jäckle & Schärudel (2017) berichteten Werten ($0,05 \leq ICC \leq 0,3$).

Der Schätzwert für den festen Effekt betrug 49,47 ($F(1,15) = 21,03$; $p < .001$). Dieser Wert entspricht dem Globalmittel der Bearbeitungsdauer der Personmittelwerte. Die Schätzung zur Residualvarianz innerhalb der Kontexteinheiten Personen ergab den Wert 8486,89 (Wald $Z = 1,69$; $p < .001$). Für die Varianz Personmittelwerte wurde der Wert 1155,44 (Wald $Z = 1,69$; $p = .09$) geschätzt; mithin war diese Varianzkomponente nicht signifikant von null verschieden. Für die Intraklassenkorrelation wurde der Wert .12 festgestellt, lediglich bis zu 12% der Gesamtvarianz der Bearbeitungsdauer eines Anliegens konnte auf Unterschiede zwischen den Personen zurückgeführt werden. Folglich durfte nach den Richtwerten für die Intraklassenkorrelation (Jäckle & Schärudel, 2017) die Abhängigkeit zwischen Kommunikationsanliegen aus derselben Person-Kontexteinheit bei der weiteren statistischen Analyse ignoriert werden. In der Zusammenschau der Ergebnisse erschien es vertretbar, die hierarchische Datenstruktur zu vernachlässigen und die Daten weiterführend auf der Individualebene zu analysieren.

Die Bedeutung des Themas (unabhängige Variable, 6-fach nach Themen gestuft) für die Bearbeitungsdauer (abhängige Variable) wurde mit einer einfaktoriellen Varianzanalyse (ANOVA)

⁴ Der ICC quantifiziert den Anteil der Varianz der abhängigen Variable auf der Kontextebene an der als Summe von Individual- und Kontextvarianz berechneten Gesamtvarianz. Der ICC nimmt Werte zwischen 0 und 1 an. Ein Wert von 0 deutet darauf hin, dass die Varianz ausschließlich auf Individualmerkmale zurückzuführen ist. Bei einem Wert von 1 ist die Varianz der abhängigen Variable ausschließlich durch Kontextmerkmale verursacht. Bei Vorliegen eines substantiell von 0 verschiedenen ICC können Mehrebenen-Analysen sinnvoll durchgeführt werden (Hox, 2010).

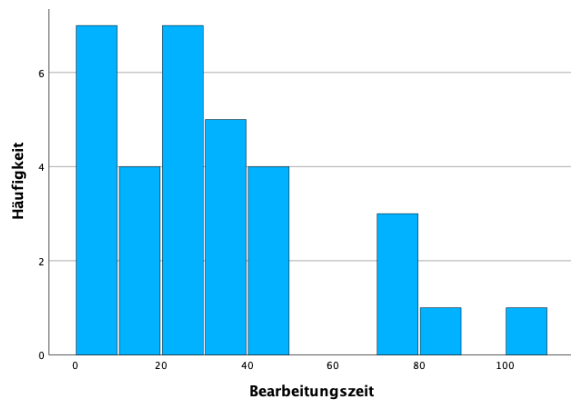
analysiert. Um die Eignung der Daten zu bestimmen, wurden im ersten Schritt die Daten mittels Boxplot auf potenzielle Ausreißer überprüft. Auf dieser empirischen Basis sowie aufgrund von inhaltlichen Überlegungen wurde ein Wert mit einer Bearbeitungsdauer von 1147 Tagen als Ausreißer eingestuft und aus der Analyse ausgeschlossen. Anschließend wurden die Verteilungen der abhängigen Variable in ihren Gruppen auf Normalverteilung grafisch geprüft. Es waren schiefe Häufigkeitsverteilungen festzustellen. Der Kolmogorov-Smirnov-Test fiel für alle Themen signifikant aus (Kolmogorov-Smirnov, $p < .005$), mit Ausnahme für die Thematik Therapiekosten (Kolmogorov-Smirnov, $p = .200$). Generell gilt jedoch die einfaktorielle ANOVA als robust gegenüber Verletzungen der Normalverteilung (Harwell et al., 1992). Die Homoskedastizität wurde mittels Levene-Tests überprüft. Der Test war signifikant, $F(5, 91) = 2,759$, $p = .023$, sodass nicht von einer Varianzhomogenität ausgegangen werden konnte. Daher wurde eine Welch-ANOVA durchgeführt, da diese Variante robust gegenüber Verletzungen der Varianzhomogenität ist. Die Abbildungen 2 bis 7 auf der folgenden Seite zeigen die Häufigkeitsverteilungen der Bearbeitungszeiten für die sechs unterschiedenen Kommunikationsthemen.

Um eine differenziertere Interpretation der Gesamtsignifikanz vornehmen zu können, wurden a posteriori Kontraste mit dem Test von Scheffé (1963) durchgeführt. Der Test ist mathematisch gut abgesichert, robust gegenüber Verletzungen der Voraussetzungen und führt eher zu konservativen Entscheidungen (Bortz, 2005). Effektstärken (partielle η^2), Konfidenzintervalle sowie deskriptive Statistiken wurden ebenfalls bestimmt.

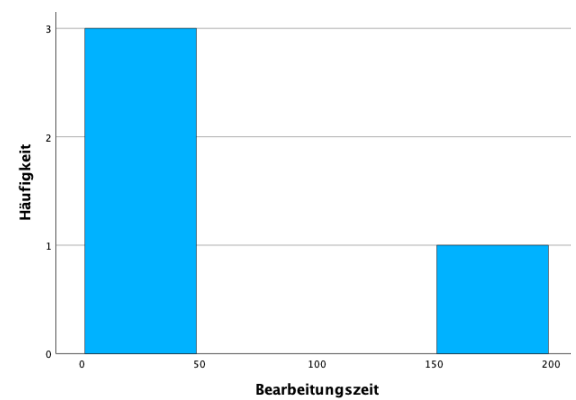
Zur Beantwortung der Fragestellung, ob die Anwesenheit bestimmter Kommunikationspartner seitens des Bistums (Bischof, Generalvikar, Interventionsbeauftragte, Ansprechpersonen) die Bearbeitungszeit beeinflusst, wurden t-Tests für unabhängige Stichproben durchgeführt. Zur Prüfung der Eignung der Daten für diese Tests wurde zunächst untersucht, ob potenzielle Ausreißer vorlagen. Analog zur Vorgehensweise bei der ANOVA wurden Boxplots verwendet, anhand derer ein extremer Wert in der Bearbeitungszeit identifiziert wurde. Auf Grundlage inhaltlicher Überlegungen wurde dieser Ausreißer mit 1147 Tagen aus der Analyse ausgeschlossen. Anschließend wurden die Verteilungen der abhängigen Variable „Bearbeitungszeit“ innerhalb der Gruppen der unabhängigen Variablen grafisch auf Normalverteilung überprüft. Die unabhängigen Variablen waren: (1) Anwesenheit des Bischofs, (2) Anwesenheit des Generalvikars, (3) Anwesenheit der Interventionsbeauftragten und (4) Anwesenheit der Ansprechperson. Die Häufigkeitsverteilungen wiesen Schiefe auf (s. Abbildungen 8 bis 15, S. 22); der Kolmogorov-Smirnov-Test ergab für alle Tests Signifikanzwerte unter $p < .05$, mit Ausnahme der Anwesenheit der Interventionsbeauftragten ($p = .391$). Aufgrund der Robustheit des t-Tests gegenüber moderaten Abweichungen von der Normalverteilung (Heeren & D'Agostino, 1987) wurde die Analyse dennoch durchgeführt. Die Homoskedastizität der Gruppen wurde jeweils mittels Levene-Tests überprüft, um die Gleichheit der Varianzen sicherzustellen. Varianzhomogenität war für alle t-Tests gegeben ($p > .05$), mit Ausnahme des t-Tests für die Anwesenheit der Ansprechpersonen für sexualisierte Gewalt ($p < .001$). In diesem Fall wurde der Welch-Test verwendet, der auch bei heterogenen Varianzen valide Ergebnisse liefert.

Abbildung 2

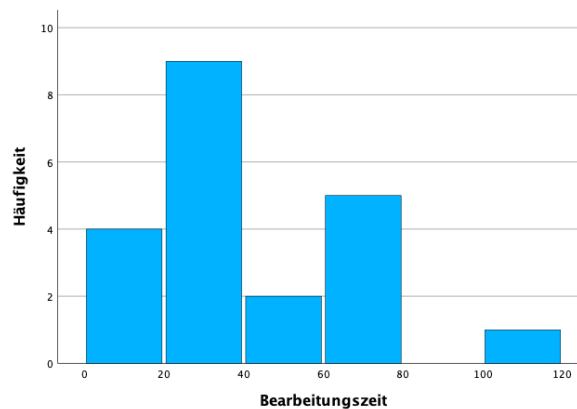
Verteilung der Bearbeitungszeiten in Tagen für das Kommunikationsthema „Antrag auf Anerkennung des Leids“

**Abbildung 3**

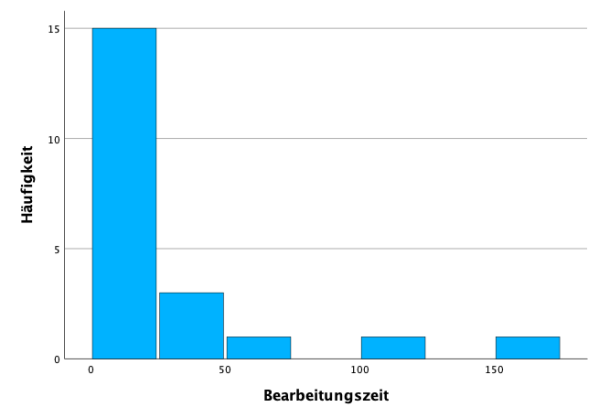
Verteilung der Bearbeitungszeiten in Tagen für das Kommunikationsthema „Akteneinsicht“

**Abbildung 4**

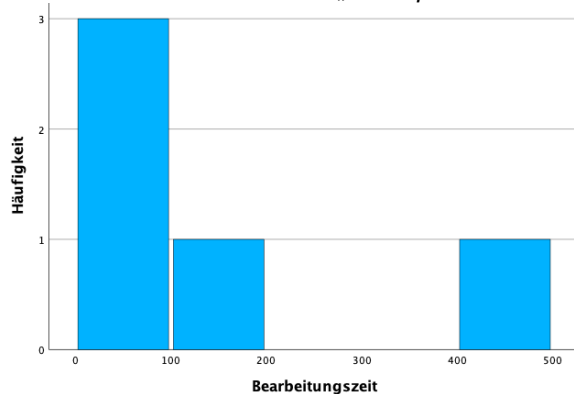
Verteilung der Bearbeitungszeiten in Tagen für das Kommunikationsthema „Bischofskontakt“

**Abbildung 5**

Verteilung der Bearbeitungszeiten in Tagen für das Kommunikationsthema „Organisatorisches“

**Abbildung 6**

Verteilung der Bearbeitungszeiten in Tagen für das Kommunikationsthema „Therapiekosten“

**Abbildung 7**

Verteilung der Bearbeitungszeiten in Tagen für das Kommunikationsthema „Sonstige Anliegen“

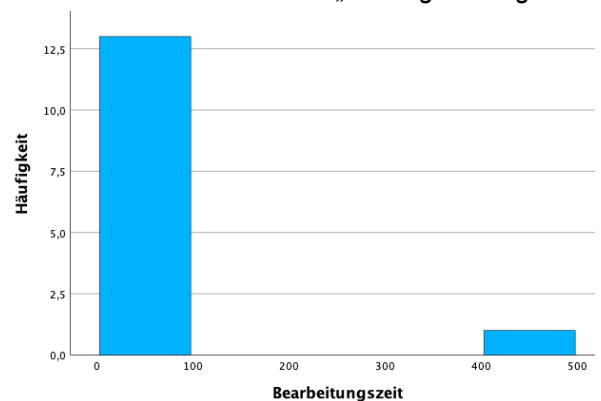
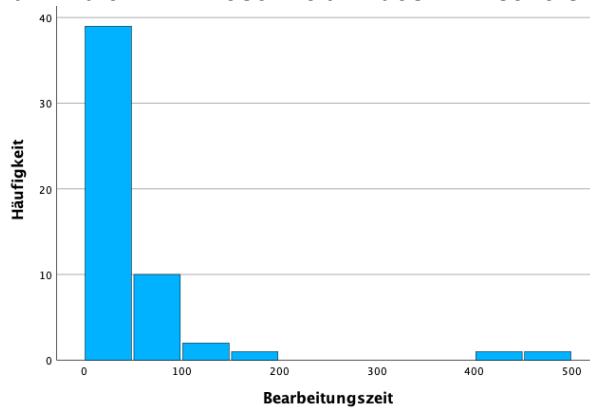
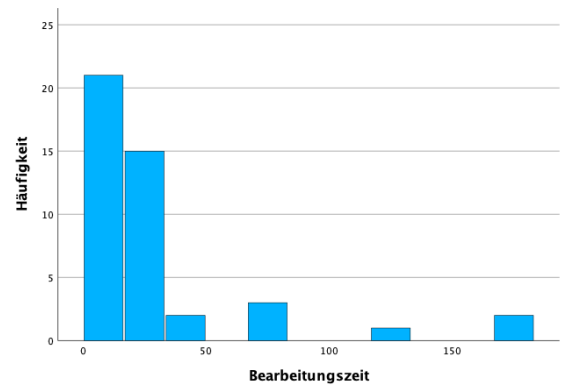


Abbildung 8

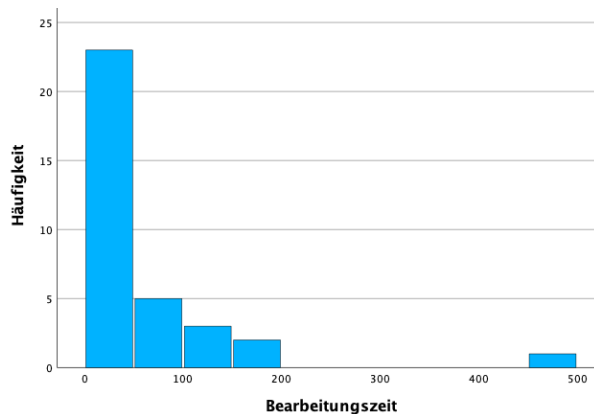
Verteilung der Bearbeitungszeiten in Tagen für die Anwesenheit des Bischofs

**Abbildung 9**

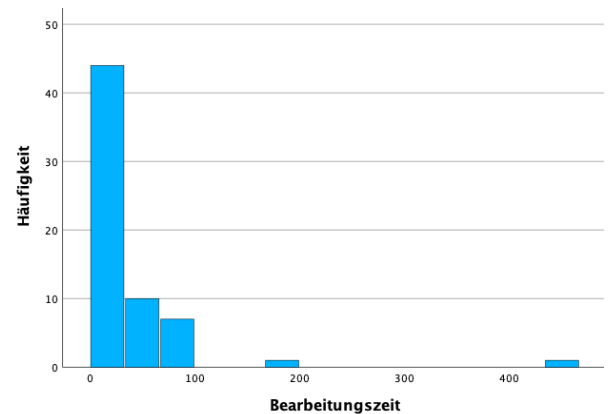
Verteilung der Bearbeitungszeiten in Tagen für die Abwesenheit des Bischofs

**Abbildung 10**

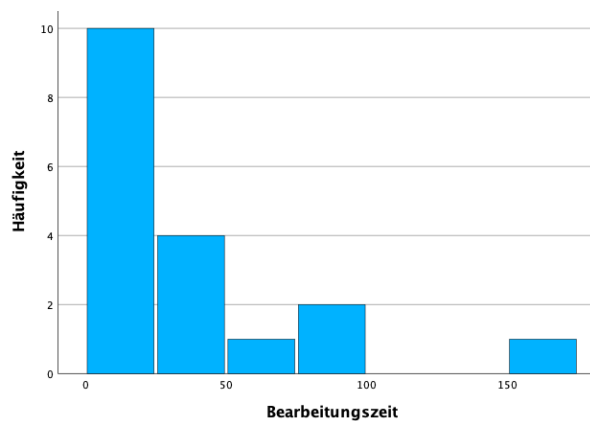
Verteilung der Bearbeitungszeiten in Tagen für die Anwesenheit des Generalvikars

**Abbildung 11**

Verteilung der Bearbeitungszeiten in Tagen für die Abwesenheit des Generalvikars

**Abbildung 12**

Verteilung der Bearbeitungszeiten in Tagen für die Anwesenheit der Interventionsbeauftragten

**Abbildung 13**

Verteilung der Bearbeitungszeiten in Tagen für die Abwesenheit der Interventionsbeauftragten

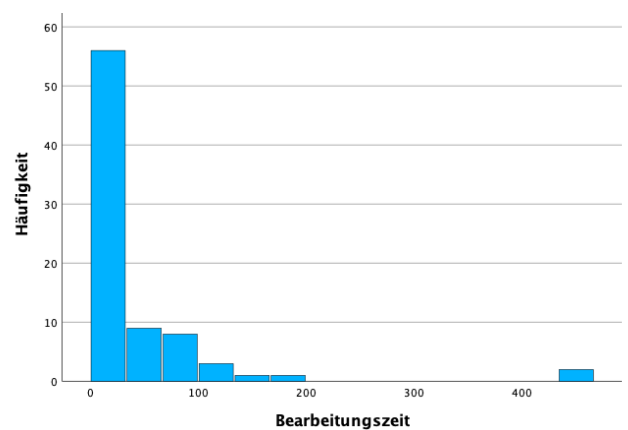
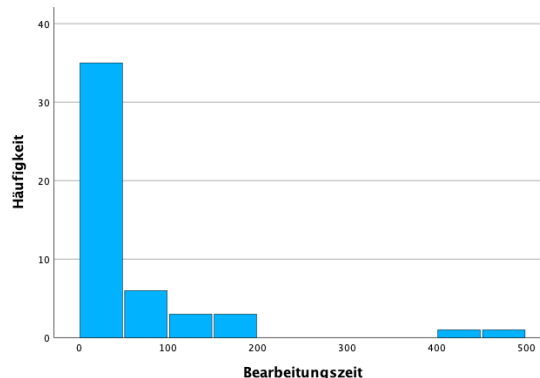
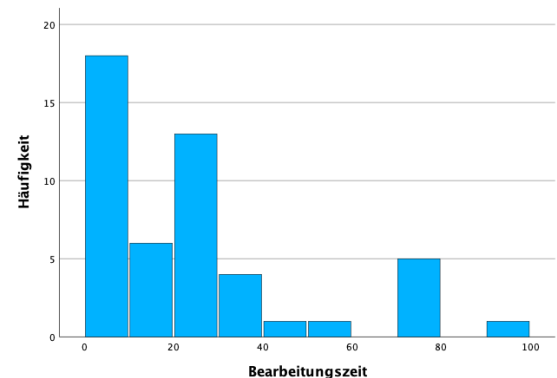


Abbildung 14

Verteilung der Bearbeitungszeiten in Tagen für die Anwesenheit der Ansprechpersonen für sexualisierte Gewalt

**Abbildung 15**

Verteilung der Bearbeitungszeiten in Tagen für die Abwesenheit der Ansprechpersonen für sexualisierte Gewalt



4.3.3 Analyse des Kommunikationsverhaltens des Bistums

Basierend auf dem Ergebnis der inhaltsanalytischen Kodierung erfolgte eine deskriptive Analyse der externen und internen Kommunikationsstrategien. Um zu prüfen, inwieweit die Bistumsmitarbeitenden ähnliche Kommunikationsstrategien in einem externen resp. internen Kommunikationskontext nutzten, wurde eine Rangkorrelationsanalyse (Spearman's ρ) durchgeführt (Bortz, 2005). Diese nicht-parametrische Methode eignet sich zur Bewertung der Übereinstimmung von Rangordnungen zwischen zwei Variablensätzen, vorliegend den kommunikativen Verhaltensweisen in den beiden Kontexten.

Für die Beantwortung der Frage, welche Faktoren bedeutsam für das Kommunikationsverhalten der Mitarbeitenden sind, wurden vorab die Skalen *Externe Kommunikation* und *Interne Kommunikation* gebildet. Grundlage dazu war das Ergebnis der inhaltsanalytischen Kodierung. Dieser Prozess der Skalenkonstruktion wird nachfolgend dargestellt, bevor auf die inhaltsbezogenen Auswertungsmethoden eingegangen wird. Konstruktion der Skala *Externe Kommunikation*. Um zu beschreiben, welche kommunikativen Strategien in der direkten Kommunikation mit den Betroffenen zu einer oder mehreren Komponenten zusammengefasst werden können, wurde eine Hauptkomponentenanalyse (PCA) gerechnet. Einbezogen wurden diejenigen Strategien, die in mindestens 20% der Analyseeinheiten festgestellt wurden. Um die Eignung der Daten für die PCA zu bewerten, wurden der Kaiser-Meyer-Olkin-Koeffizient (KMO; Bühner, 2006; hier: .66) und der Bartlett-Sphärizitäts-Test berechnet und nach den Konventionen von Kaiser und Rice (1974) interpretiert. Da die Strategien verschiedene Facetten des übergeordneten Themas „Kommunikation“ beinhalten, wurde eine oblique Rotation angewendet. Als Rotationstechnik wurde die Promax-Methode (Kappa-Wert 4) gewählt (Bühner, 2011). Bei der Berechnung der Korrelationen wurden alle Fälle berücksichtigt, die für das betreffende Variablenpaar (hier: Kommunikationsstrategien) zwei gültige Werte aufwiesen. Neben der inhaltlichen Plausibilität wurde über die Anzahl der zu extrahierenden Komponenten anhand einer Parallelanalyse nach Horn (O'Connor,

2000) entschieden, da diese Extraktionsmethode zu guten Lösungen führt (Zwick & Velicer, 1986). Komponenten, deren empirischer Eigenwert mit einer Wahrscheinlichkeit von > 95 % über dem zufälligen Eigenwert von 100 simulierten Datensätzen lag, wurden extrahiert.

Die Zuordnung der Kommunikationsstrategien zu der jeweiligen Komponente wurde von inhaltlichen Überlegungen und formalen Kriterien geleitet. Aus Gründen der inhaltlichen Validität sollte eine Komponente durch eine ausreichende Itemanzahl (hier: Kommunikationsstrategien) konstituiert werden (Bühner, 2011). Über die inhaltliche Passung hinaus wurden die Strategien hinsichtlich Faktorladung, Kommunalität und Faktorreinheit identifiziert. Geeignete Strategien sollten Faktorladungen $\lambda > .32$ (Tabachnick & Fidell, 2014), quadrierte aufklärbare Faktorladungen $\lambda_{ij}^2/h_j^2 > .50$ (Fürntratt, 1969) und Kommunalitäten $h^2 > .60$ (Bühner, 2011) aufweisen. Zudem wurde die Trennschärfen r_{it} der Items bestimmt. Ein Item wurde beibehalten, wenn seine korrigierte Item-Skala-Korrelation $r_{itc} > .30$ betrug (Fisseni, 1997). Die einer Komponente zuordbaren Kommunikationsstrategien wurden zu einer Skala zusammengefasst, deren Reliabilität mittels Cronbach α geprüft wurde.

Konstruktion der Skala *Interne Kommunikation*. Für die Bildung dieser Skala wurde das frequenzanalytische Ergebnis zu den internen Kommunikationsstrategien (Items) herangezogen. Strategien mit einer Auftrittshäufigkeit $\geq 17\%$ wurden zu der Skala „Interne Kommunikation“ zusammengefasst, indem die zugehörigen Itemwerte aufsummiert wurden. Die Reliabilität der so gebildeten Skala wurde mittels Cronbach α geprüft.

Die Frage, ob die externe bzw. interne Kommunikation der Bistumsmitarbeitenden Themenschwankungen unterliegt, wurde mittels einer multivariaten Varianzanalyse (MANOVA) geprüft. Untersucht wurde die Auswirkung der unabhängigen Variablen thematisches Kommunikationsanliegen der Betroffenen (= Gruppierungsfaktor, 6-fach gestuft) auf die abhängigen Variablen interne und externe Kommunikation der Bistumsmitarbeitenden. Eine entscheidende Voraussetzung der MANOVA fordert unabhängige Fehlerkomponenten zwischen den Stichproben. Diese Voraussetzung wurde vorliegend verletzt, da das Kommunikationsverhalten der Bistumsmitarbeitenden unter mehreren Themenclustern (wiederholt) erhoben wurde. Dies hatte zur Konsequenz, dass die unter den einzelnen Themenclustern (= Faktorstufen) beobachteten Fehlervarianzen der erhobenen Daten wechselseitig korreliert waren. Ursächlich dafür waren a priori-Unterschiede der Bistumsmitarbeitenden, wie z. B. Alter, Geschlecht oder Ausbildung. Um diesen unter allen Faktorstufen gemeinsam auftretenden Varianzanteil aus der Prüfvarianz zu eliminieren, wäre vorliegend eine messwiederholte MANOVA angemessen gewesen (Bortz, 2005). Aufgrund fehlender Werte in den Daten war die Durchführung dieser Auswertungsmethode allerdings nicht möglich.

Die MANOVA wurde im Rahmen des Allgemeinen Linearen Modells (GLM) mit einem einfachen Kontrast (Referenzkategorie) gerechnet. Vor der Durchführung wurden die statistischen Voraussetzungen des Auswertungsverfahrens geprüft. Zunächst wurde die Normalverteilung der abhängigen Variablen innerhalb der Gruppen getestet. Der Shapiro-Wilk-Test (Razali & Wah,

2011) ergab für alle sechs Themenbereiche sowohl bei der internen als auch bei der externen Kommunikation signifikante Ergebnisse ($p < .001$). Somit konnte nicht von einer Normalverteilung der Daten ausgegangen werden. Generell gilt jedoch die einfaktorielle MANOVA als robust gegenüber Verletzungen der Normalverteilung (Heeren & D'Agostino, 1987).

Internes und externes Kommunikationsverhalten korrelierten zu $r = -.035$ ($p = .73$), sodass eine Multikollinearität zwischen den Variablen ausgeschlossen werden konnte. Die Homoskedastizität wurde mittels Levene-Tests überprüft (Bortz, 2005). Für die interne Kommunikation war der Test nicht signifikant, $F(5, 93) = 1.955$, $p = .132$, sodass von Varianzhomogenität ausgegangen werden konnte. Für die externe Kommunikation hingegen war der Test signifikant, $F(5, 93) = 3.483$, $p = .006$, was auf eine Verletzung der Varianzhomogenität hinwies. Verletzungen der Varianzhomogenitätsvoraussetzung waren vorliegend jedoch praktisch ohne Bedeutung, da die Stichproben in etwa gleich groß waren (Bortz, 2005). Zur Überprüfung der Homogenität der Varianz-Kovarianz-Matrizen wurde der Box's M-Test herangezogen (Bortz, 2005). Das Testergebnis war signifikant, $F(15, 1607) = 1.68$, $p = .049$. Daher wurde Wilks Lamda als robuste multivariate Teststatistik verwendet; sie gilt als unempfindlicher gegenüber Verletzungen dieser Voraussetzung (Ateş et al., 2019).

Um eine differenziertere Interpretation der Gesamtsignifikanz vornehmen zu können, wurden a posteriori Kontraste mit dem Test von Games-Howell (Howell, 2010) durchgeführt. Der Test ist mathematisch gut abgesichert, robust gegenüber Verletzungen der Voraussetzungen und führt eher zu konservativen Entscheidungen (Bortz, 2005). Effektstärken (partielle η^2), Konfidenzintervalle sowie deskriptive Statistiken wurden ebenfalls bestimmt.

4.3.4 Analyse der Kommunikationsebenen

Für die Analyse der Kommunikationsebenen wurde ebenfalls ein quantitativer Kodieransatz gewählt. In einem ersten Auswertungsschritt wurden die Kommunikationsebenen inhaltsanalytisch kodiert, basierend auf dem vorab gebildeten Kategoriensystem (s. Kodierbogen B). Die Anliegen der Betroffenen sowie die respondierenden Inhalte der Bistumsmitarbeitenden wurden jeweils derjenigen Kommunikationsebene zugeordnet, die inhaltlich am besten passte. Die Kodierungen erfolgten nach dem Vier-Augen-Prinzip durch zwei unabhängige Rater. Zur Überprüfung der Inter-Rater-Reliabilität (IRR) wurde Cohen's Kappa $\kappa = .91$ ermittelt. Der Wert weist auf eine hohe Übereinstimmung zwischen den beiden Ratern hin. Zudem wurde jede Zuordnung durch ein wörtliches Zitat belegt und das Datum des zugehörigen Dokuments angegeben, um die Kodierung nachvollziehen zu können. Zusammengefasst gewährleistete dieses Vorgehen eine standardisierte und transparente Analyse der Textkommunikate.

Die so aufbereiteten Ergebnisse wurden anschließend deskriptiv (Auszählung ihrer absoluten und relativen Häufigkeiten) ausgewertet und in einer Kontingenztafel dargestellt, um die Kommunikationsmuster zwischen Betroffenen und Mitarbeitenden herauszuarbeiten.

5 Ergebnisse

5.1 Ergebnisse zu den Komponenten der Kommunikation im Mikrosystem

Im Folgenden wird das Mikrosystem der schriftlichen Kommunikation zwischen den Betroffenen sexualisierter Gewalt und Mitarbeitenden des Bistums Trier beschrieben. Es werden deskriptive Statistiken zu den Kommunikationspartnern und den thematischen Anliegen der Kommunikation dargestellt.

Wer waren die Kommunizierenden auf Seiten der Betroffenen? (Frage 1)

Alle betroffenen Personen waren aktiv in die Kommunikation zu ihrem Anliegen involviert. In 25 % der Fälle waren zudem Angehörige der Betroffenen in die Kommunikation mit dem Bistum Trier eingebunden. In 13 % der Fälle spielte ein Jurist der Betroffenen eine Rolle in der Kommunikation, bei 6 % der Betroffenen war auch der jeweilige Therapeut in den Austausch involviert.

Wer waren die Kommunizierenden auf Seiten des Bistums? (Frage 1)

Wie Tabelle 1 zu entnehmen ist, waren die Ansprechpersonen für sexualisierte Gewalt im Bistum Trier am häufigsten in die direkte oder indirekte Kommunikation mit den Betroffenen eingebunden. In sehr vielen Fällen kommunizierten Bischof und Generalvikar mit den Betroffenen: der Bischof war in fast 9 von 10 Fällen involviert, der Generalvikar in 8 von 10. Offizial und Justiziar waren vergleichsweise seltener in die Kommunikation eingebunden. Die Interventionsbeauftragte nahmen weit mehr als in der Hälfte der Fälle an der Kommunikation teil, während der leitende Priesterreferent in knapp einem Drittel und der Präventionsbeauftragte in einem Viertel der Fälle eingebunden war. Die geringste Beteiligung war für die Pressesprecherin festzustellen. Im Durchschnitt waren acht Mitarbeitende in die Kommunikation mit den Betroffenen involviert. Dabei variierte die Anzahl: in einzelnen Fällen waren mindestens drei Mitarbeitende einbezogen,

während in anderen bis zu 14 Mitarbeitende an der Kommunikation beteiligt waren.

Tabelle 1

Involvierte Personen des Bistums in der schriftlichen Kommunikation
Relative Häufigkeiten (%), mit denen die Mitarbeitenden des Bistums an der Kommunikation beteiligt waren (N = 99)

Mitarbeitende des Bistums	%
Ansprechpersonen	93,7
Bischof	87,5
Generalvikar	81,2
Offizial	75,0
Justiziar	75,0
Sekretärin	56,2
Interventionsbeauftragte	62,5
Präventionsbeauftragter	25,0
Leitender Priesterreferent	31,2
Sonstige Personen	31,2
Pressesprecherin	12,5
Priesterreferent	6,2
Personen des Betroffenenbeirates	6,2

Was waren die Themen der Kommunikationsanliegen? (Frage 2)

Im Ergebnis der Inhaltsanalyse wurden als übergeordnete Themencluster festgestellt:

- **Antrag auf Anerkennung des Leids:**
Kommunikation zum Prozess der Anerkennung
- **Kontakt mit Bischof:**
persönliche oder öffentlichkeitsbezogene Interaktion mit dem Bischof
- **Regelung von Therapiekosten:**
Übernahme oder Regelung von Therapiekosten
- **Begehren auf Akteneinsicht**
Einsicht in kirchliche Unterlagen
- **Organisatorische Anliegen**
Terminvereinbarungen und sachlich-administrative Anliegen
- **Sonstige Anliegen**
thematisch nicht eindeutig zuordbare Anliegen, wie Kontakthalten, Unterrichten, Verwalten.

Anliegen „Akteneinsicht“ trat am seltensten auf (s. Tabelle 2).

Tabelle 2

Themen der Kommunikationsanliegen

Absolute (N) Häufigkeiten der Kommunikationsanliegen (N = 99)

Thema	N
Antrag auf Anerkennung des Leids	33
Kontakt mit Bischof	21
Regelung von Therapiekosten	6
Begehren auf Akteneinsicht	4
Organisatorische Anliegen	21
Sonstige Anliegen	14

Am häufigsten wurde das Thema „Antrag auf Anerkennung des Leids“ kommuniziert. Das

Wie lange dauerte die Bearbeitungszeit für ein Thema? (Frage 3)

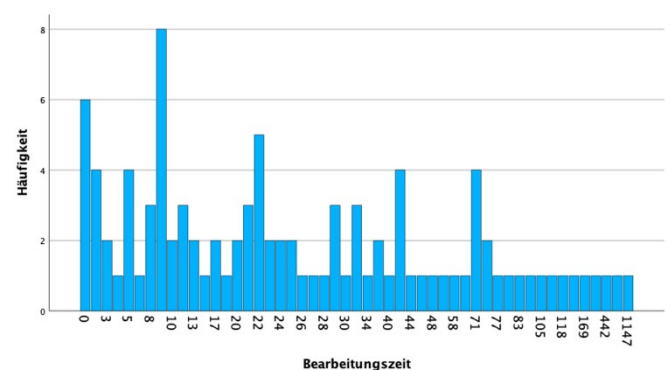
Deskriptive Statistiken

Die Bearbeitungsdauer betrug im Durchschnitt $M = 53,4$ Tage ($\pm 130,96$ Tage) mit einer Spannweite von 0 Tagen bis 1147 Tagen (s. Abbildung 16).

Innerhalb von einem Tag wurden zwei organisatorische Anliegen, drei Anliegen zum Themenfeld „Anerkennung des Leids“ sowie ein weiteres der Kategorie „Sonstiges“ bearbeitet. Eine extrem lange Bearbeitungszeit war für ein Anliegen zum Thema Therapiekosten zu beobachten. Weit überdurchschnittlich dauerten Antworten zu insgesamt fünf Anliegen der Themenfelder Therapiekosten, Akteneinsicht und Sonstiges.

Abbildung 16

Häufigkeitsverteilung der Bearbeitungszeiten in Tagen für alle Kommunikationsanlässe



Gibt es Unterschiede in der mittleren Bearbeitungszeit abhängig davon, wer von den Betroffenen ein Thema kommuniziert? (Frage 4a)

Mehrebenen-Analyse

Der Schätzwert für die Varianz Personmittelwerte betrug 1155,44 (Wald $Z = 1,69$; $p = .09$). Danach lagen auf der Kontextebene der Personen (L2) keine bedeutsamen Unterschiede im mittleren Ausmaß der Bearbeitungsdauer für die Kommunikationsthemen vor.

Welche Bedeutung hatte das thematische Anliegen für die Bearbeitungsdauer? (Frage 4b)

Varianzanalyse

Die Kommunikationsthemen der Betroffenen hatten keine signifikante Bedeutung für die Dauer der Bearbeitungszeit (Welch-Test, $F(5, 16.21) = 0.78$, $p = .580$).

Welche Bedeutung hat die Involviertheit des Bischofs, des Generalvikars, der Interventionsbeauftragten und der Ansprechpersonen für sexualisierte Gewalt in der Kommunikation für die Bearbeitungsdauer? (Frage 4c)

Weder die Involviertheit des Bischofs (t-Test, $t(96) = 1,676$, $p = .097$), des Generalvikars (t-Test, $t(95) = 1.458$, $p = .148$) noch die der Interventionsbeauftragten (t-Test, $t(96) = -.202$, $p = .840$) in die Kommunikation hatten eine signifikante Bedeutung für die Dauer der Bearbeitungszeit. Dagegen zeigte sich ein signifikanter Unterschied in der Bearbeitungszeit mit einer mittleren Differenz von 35.72 Tagen, wenn die Ansprechpersonen für sexualisierte Gewalt (Welch-Test, $t(54,207) = 2.612$, $p < .05$) einbezogen waren.

5.2 Ergebnisse zur Analyse des Kommunikationsverhaltens des Bistums

Welche Kommunikationsstrategien praktiziert das Bistum? (Frage 5a, 5b)

Nachstehend wird dargestellt, welche Kommunikationsstrategien das Bistum in der direkten Kommunikation mit den Betroffenen (= externe Kommunikation) bzw. in der internen Kommunikation verwendete (Deskriptiva), und es wird das Ergebnis zur Ähnlichkeit der Strategien in den beiden Kontexten referiert (Rangkorrelationsanalyse). Daran anschließend werden die Ergebnisse zur Strukturanalyse der Kommunikationsstrategien berichtet (Hauptkomponentenanalyse) und die Bildung der Kommunikationsskalen (Konstruktion und Reliabilität der Skalen) dargestellt. Im dritten Schritt wird auf die Ergebnisse zur Bedeutung des Kommunikationsthemas für die externe bzw. interne Kommunikation eingegangen (MANOVA).

Deskriptive Statistiken

Für die **direkte Kommunikation mit den Betroffenen** (externe Kommunikation) war in fast drei Viertel der analysierten Kommunikationsvorgänge ein *informeller Austausch* festzustellen (s. Tabelle 3) Die Kommunikationsstrategien *Herstellen von Glaubwürdigkeit* sowie *Ansehen bewahren*

traten in fast 40% aller analysierten Vorgänge auf. Eine *Wahrnehmung für das Anliegen der Betroffenen* und das *Bemühen um Schadensregulierung* wurden jeweils zu 30 % kommuniziert. Die Kommunikationsstrategien *Verabredungen treffen*, *Problembewusstsein vermitteln*, *Vertrauen herstellen* und die *Gefühle der Betroffenen ansprechen* wurden in einem Fünftel bis zu einem Viertel der Kommunikationsvorgänge eingesetzt. Destruktive Kommunikationsstrategien, wie die Betonung der Dominanz der Kirche, Intransparenz und verdeckte Formen der Aggression wurden kaum angewandt; offene Formen der Aggression und bagatellisierende Äußerungen traten nicht auf.

Die **interne Kommunikation der Bistumsmitarbeitenden** war geprägt durch einen *informellen Austausch*, die *Planung des weiteren Vorgehens* und das *Vereinbaren von Verabredungen* (s. Tabelle 3).

Tabelle 3

Kommunikationsstrategien der Mitarbeitenden in der externen und internen Kommunikation
(N = 99)

Kommunikationsstrategie	Extern Häufigkeit (%)	Intern Häufigkeit (%)
Informationeller Austausch	72,7	48,5
Glaubwürdigkeit herstellen	39,4	1,0
Image bewahren	38,4	3,0
Wahrnehmung	28,3	7,1
Schaden regulieren	27,3	2,0
Verabredung treffen	25,3	17,2
Problembewusstsein vermitteln	24,2	5,1
Vertrauen erzeugen	23,2	0,0
Gefühle ansprechen	22,2	8,0
Beschwichtigen	22,2	1,0
Mitgefühl zeigen	19,2	2,0
Vorgehen planen	17,2	33,3
Situation kontrollieren	15,2	5,1
Interesse bekunden	13,1	5,1
Dominanz der Kirche zeigen	9,1	3,0
Intransparenz erzeugen	8,1	3,0
Verdeckte Aggression ausdrücken	5,1	1,0
Schaden begrenzen	3,0	1,0
Zum Schweigen bringen	2,0	0,0
Beschweren	1,0	2,0
Bagatellisieren	0,0	2,0
Offene Aggression ausdrücken	0,0	0,0

Gibt es einen systematischen Zusammenhang zwischen den Kommunikationsstrategien des Bistums in der direkten und indirekten Kommunikation mit den Betroffenen? (Frage 6)

Rangkorrelationsanalyse

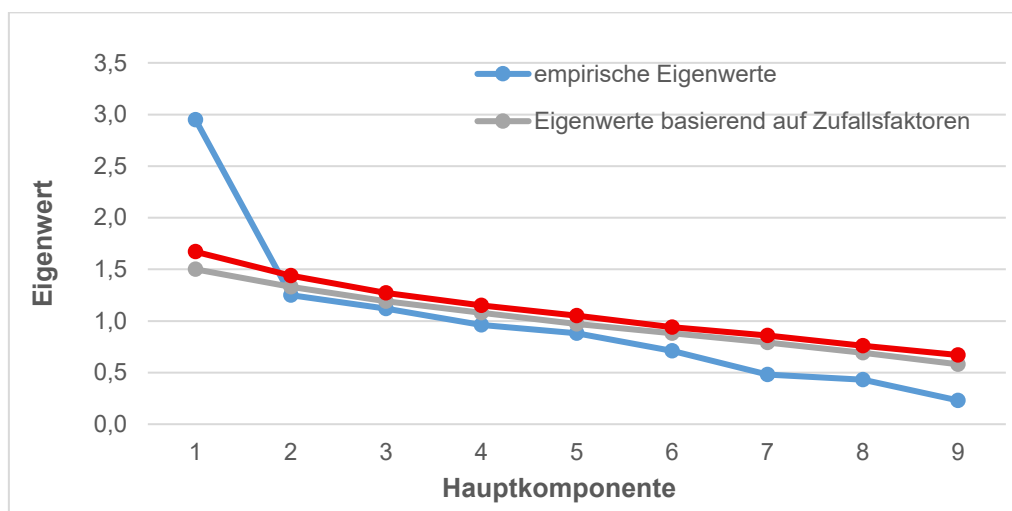
Die in beiden Kontexten praktizierten Kommunikationsstrategien korrelierten zu $\rho = .36$ ($p = .10$).

Hauptkomponentenanalyse der externen Kommunikationsstrategien

Weiterführend wurde geprüft, welche kommunikativen Strategien in der externen Kommunikation mit den Betroffenen zu einer oder mehreren Komponenten zusammengefasst werden können. Nach den Ergebnissen des Bartlett-Tests ($\chi^2(45) = 232,65, p < .001$) und des KMO-Koeffizienten $= .66$ war die Eignung der Daten hinreichend. Hiervon ausgenommen war das Item „Verabredung treffen“ ($MSA < .50$). Es wurde von der weiteren Auswertung ausgeschlossen. Die Prüfung der Frage, welche grundlegende(n) Dimension(en) die direkten Kommunikationsstrategien im Umgang mit den Betroffenen beschreiben, ergab drei (unrotierte) Faktoren mit Eigenwerten > 1 mit einem Eigenwerteverlauf von 2,95, 1,25 und einem Eigenwert von 1,11 für den dritten Faktor. Dem Ergebnis der Parallelanalyse zufolge lag nur der empirisch beobachtete Eigenwert der ersten Hauptkomponente über dem 95-Prozent-Perzentil der zufällig erzeugten Werte und war statistisch bedeutsam. Dieses Ergebnis spiegelte sich auch im Scree-Plot wider (Abbildung 17). Diese Komponenteklärte etwa 30% der Gesamtvarianz nach erfolgter Rotation auf. Die Faktorladungsmatrix, die Zuordnung der Items zu den Faktoren nach dem Kriterium nach Fürntratt (1969) sowie die entsprechenden Eigenwerte, aufgeklärte Varianz und Kommunalitäten zeigt Tabelle 4 auf Seite 31.

Abbildung 17

Eigenwertdiagramm



Nach Fürntratt (1969) konnten die Items *Problembewusstsein zeigen*, *Schaden regulieren*, *Informationsaustausch* und *Gefühle ansprechen* dieser Hauptkomponente zugeordnet werden. Das Item *Informationsaustausch* wurde jedoch, aufgrund seiner zu geringen Kommunalität, eliminiert. Die Items *Glaubwürdigkeit herstellen* und *Ansehen bewahren* luden nach Tabachnick und Fidell (2014) substanziell auf der ersten Hauptkomponente, erfüllten jedoch nicht das Fürntrattsche Kriterium. Da diese Items für die Interpretation der Hauptkomponente inhaltlich bedeutsam sind, wurden sie dennoch beibehalten. Die übrigen Items erfüllten nicht die Kriterien. Zusammengefasst beschreiben die Items *Problembewusstsein zeigen*, *Schaden regulieren*, *Gefühle ansprechen*, *Glaubwürdigkeit vermitteln* und *Ansehen bewahren* die Hauptkomponente der externen Kommunikation.

Tabelle 4

Faktorladungsmatrix nach obliquen Rotation (Promax mit Kaiser-Normalisierung), Kommunalitäten, Eigenwerte und aufgeklärte Varianz der Items (N = 99)

Item	1. Faktor	2. Faktor	3. Faktor	h^2	a_{1j}^2/h^2	a_{2j}^2/h^2	$(a_{1j}^2 - a_{2j}^2)/h^2$
Problembewusstsein zeigen	.88	-.37	.03	.65	1.19	-.57	1.92
Schaden regulieren	.81	.18	-.27	.68	.96	-.40	1.59
Informationsaustausch	.53	-.05	-.30	.23	1.22	-1.30	3.61
Gefühle ansprechen	.51	-.14	.40	.51	.51	.78	.22
Glaubwürdigkeit herstellen	.46	.47	.23	.81	.26	.57	.01
Ansehen bewahren	.39	.48	.11	.62	.25	.62	.15
Beschwichtigen	-.32	.92	-.09	.69	.15	-.46	1.80
Wahrnehmung	-.29	-.14	.79	.51	.16	.57	2.12
Vertrauen erzeugen	-.07	.14	.76	.61	.01	.23	1.02
Eigenwerte	2.71	1.90	1.87				
% Varianz	30	21	21				

Anmerkungen. h^2 = Kommunalitäten nach Faktorextraktion; Faktorextraktion nach Scree-Plot und Parallelanalyse; $a_{1j}^2/h^2 \geq .50$ = Itemzuordnung nach Fürntratt-Kriterium, höchste und zweithöchste Faktorladung; $(a_{1j}^2 - a_{2j}^2)/h^2 \geq .25$: Test auf Faktorreinheit als die an der Kommunalität relativierte Eindimensionalität.

Konstruktion der Kommunikationsskalen

Basierend auf dem PCA -Ergebnis wurden die Scores der Items *Problembewusstsein zeigen*, *Schaden regulieren*, *Gefühle ansprechen*, *Glaubwürdigkeit vermitteln* und *Ansehen bewahren* zu dem Skalenwert „Externe Kommunikation“ aufsummiert. Für die Bildung der Skala „Interne Kommunikation“ wurde das frequenzanalytische Ergebnis herangezogen. Items mit einer Auftrittshäufigkeit $\geq 17\%$ wurden zu der Skala „Interne Kommunikation“ zusammengefasst, indem die zugehörigen Itemwerte aufaddiert wurden. Es handelte sich um die Items *Informationsaustausch*, *Vorgehen planen* und *Verabredung treffen*. Mittelwerte, Standardabweichungen der Items und ihre Trennschärfen sind in Tabelle 5 wiedergegeben.

Tabelle 5

Externe und interne Kommunikationsskala. Mittelwerte (M), Standardabweichungen (SD) und Itemtrennschärfen (r_{it}) der Kommunikationsstrategien

	M	SD	r_{it}
<i>Externe Kommunikation ($\alpha = .76$)</i>			
Problembewusstsein zeigen	.24	.43	.46
Schaden regulieren	.27	.45	.59
Gefühle ansprechen	.22	.42	.43
Glaubwürdigkeit vermitteln	.39	.49	.72
Ansehen bewahren	.38	.49	.58
<i>Interne Kommunikation ($\alpha = .78$)</i>			
Informationsaustausch	.48	.50	.73
Vorgehen planen	.33	.47	.63
Verabredung treffen	.17	.38	.45

Reliabilitäten der Kommunikationsskalen

Für die Skala interne Kommunikation betrug $\alpha = .78$, für die externe .76. Die skalenspezifischen Trennschärfen lagen zwischen $.43 \leq r_{it} \leq .72$ (s. Tabelle 5). Es musste also keine Kommunikationsstrategie aufgrund einer zu geringen Trennschärfe eliminiert werden. Beide Skalen korrelierten nicht bedeutsam miteinander ($r = -.04$), was nahelegt, dass es keine systematischen Zusammenhänge zwischen der internen und externen Kommunikation gibt.

Welche Bedeutung haben die Themen für das Kommunikationsverhalten? (Frage 7)

MANOVA

Die Frage, ob die extern bzw. intern ausgerichtete Kommunikation der Bistumsmitarbeitenden Themenschwankungen unterliegt, wurde mittels einer multivariaten Varianzanalyse (MANOVA) geprüft. Das Ergebnis zeigte einen signifikanten Gesamteffekt des Kommunikationsthemas auf die interne bzw. externe Kommunikation (Wilks Lambda = .708, $F(10, 184) = 3,468$, $p < .001$, $\eta^2_p = .159$). Das Ergebnis der univariaten Analyse zeigte einen signifikanten Effekt zwischen der externen Kommunikation und den Kommunikationsthemen ($F(5, 93) = 5.393$, $p < .001$, $\eta^2_p = .225$).

A posteriori Vergleiche ergaben, dass die signifikanten Unterschiede auf das Kommunikationsthema Antrag auf Anerkennung des Leids zurückzuführen sind. Dieser Kommunikationsanlass zeigte substanzielle Mittelwertunterschiede im Vergleich zu den Themen Therapiekosten ($p = .008$), Organisatorisches ($p = .001$) und sonstige Anliegen ($p = .007$). Für die interne Kommunikation war hingegen kein signifikanter Mittelwertunterschied festzustellen ($F(5, 93) = 1.789$, $p = .123$, $\eta^2_p = .088$). Die Abbildungen 18 und 19 zeigen die Mittelwerte der internen und externen Kommunikation stratifiziert nach den Themen der Kommunikation.

Abbildung 18

Geschätzte Randmittel der externen Kommunikation

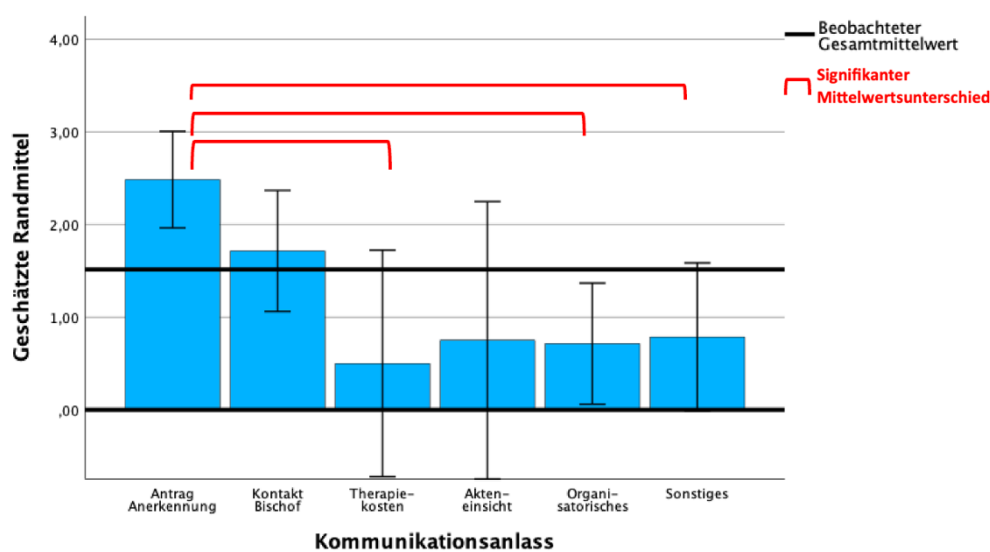
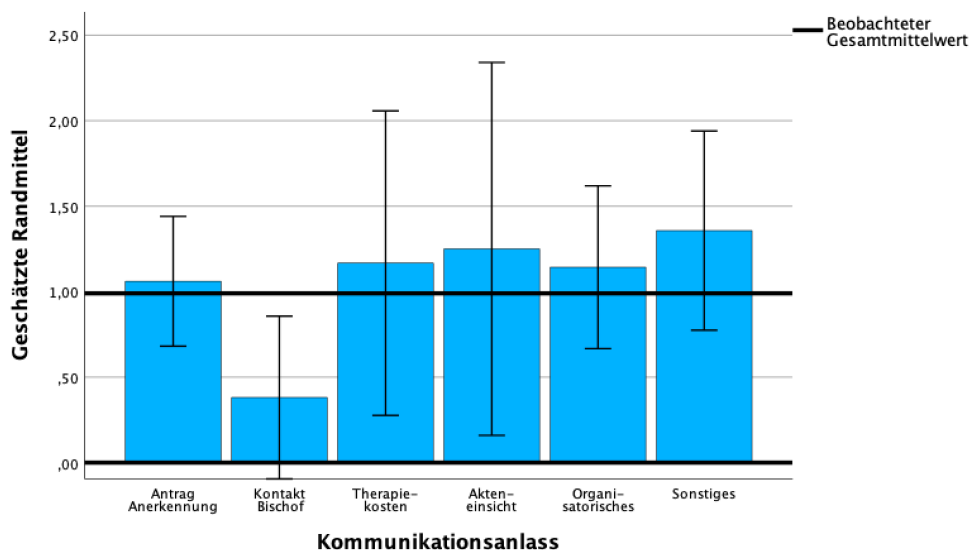


Abbildung 19

Geschätzte Randmittel der internen Kommunikation



5.3 Ergebnisse zur Analyse der Kommunikationsebenen

Welche Kommunikationsebenen nutzen die Kommunikationspartner und welche Muster lassen sich dabei identifizieren? (Fragen 8a, b, 9)

Im Folgenden werden die Ergebnisse der deskriptiven Auswertung zur Nutzung der Kommunikationsebenen durch Betroffene und das Bistum. In Tabelle 6 sind die Kontingenzen der Ebenen dargestellt.

Tabelle 6

Häufigkeiten der Kommunikationsebenen des Bistums und der Betroffenen

Kommunikationsebene		Bistum			
Betroffene		Sachinhalt	Beziehung	Selbstoffenbarung	Appell
Sachinhalt		4	0	0	0
Beziehung		2	2	2	0
Selbstoffenbarung		4	0	6	0
Appell		20	2	1	3

Anmerkungen. $N = 46$.

Am häufigsten trat ein Kommunikationsmuster auf, bei dem Betroffene ein Thema auf der Appell-ebene formulierten, und das Bistum auf der Sachebene reagierte. Dieses Muster wurde in 43 % der Fälle ($n = 20$) beobachtet. Ein typisches Beispiel hierfür ist die Aussage eines Betroffenen: *„Da ich bis heute noch immer keine E-Mail erhalten habe, möchte ich nachfragen, woran das liegt? Können Sie mir sagen, wann Herr [...] verstorben ist?“* Die Reaktion der Mitarbeitenden fiel sachlich aus: *„Herr [...] ist am [...] geboren und am [...] gestorben.“*

In 13 % der Fälle ($n = 6$) kommunizierten sowohl Betroffene als auch das Bistum auf der Selbstoffenbarungsebene. So schrieb ein Betroffener: *„Ich sende Ihnen meine Geschichte.“* Die Rückmeldung seitens des Bistums lautete: *„Das Lesen Ihrer Erinnerungen ist schrecklich und noch schrecklicher ist, dass sie in irgendeiner Form bleiben wird [...]“*. Eine beidseitige Kommunikation auf der Sachebene wurde in 8,7 % der Fälle ($n = 4$) beobachtet. In diesen Fällen stand der Austausch konkreter Informationen im Vordergrund. Ein Betroffener fragte: *„Können Sie mir die Kontaktdaten von [...] weiterleiten?“* Die Antwort des Bistums lautete: *„Die Kontaktdaten lauten [...]“*.

Ebenfalls in 8,7 % der Themen ($n = 4$) formulierten Betroffene ihre Beiträge auf der Selbstoffenbarungsebene, während die Antwort des Bistums auf der Sachebene erfolgte. So äußerte ein Betroffener: *„Ich habe viele Jahre gebraucht, um darüber sprechen zu können.“* Die Reaktion darauf lautete: *„Ihre Anfrage wurde an die zuständige Stelle weitergeleitet.“*

In 6,5 % der Fälle ($n = 3$) kommunizierten beide Seiten auf der Appellebene. Ein Betroffener schrieb beispielsweise: „Ansonsten würde ich Sie bitten, die Angelegenheit in den betroffenen Pfarreien offen zu legen und den Opfern die Möglichkeit zu geben, mit Ihnen in Kontakt zu treten [...]“. Die Antwort des Bistums lautete: „Zur Klärung weiterer Schritte müssen Sie sich an Bischof [...] oder an [...] wenden.“

Bei Themen, die auf der Beziehungsebene formuliert wurden, zeigten sich unterschiedliche Reaktionsmuster. In jeweils 4,4 % der Fälle ($n = 2$) reagierte das Bistum entweder auf der Sachebene, der Selbstoffenbarungsebene oder auf der Beziehungsebene. In weiteren 4,4 % der Fälle ($n = 2$) antwortete das Bistum auf der Beziehungsebene, während die Betroffenen ihre Themen auf der Appellebene geschrieben hatten.

6. Diskussion

Vorab ist zu betonen, dass die nachfolgenden Interpretationen der Ergebnisse und Schlussfolgerungen auf einer begrenzten Datenbasis beruhen. Sie haben heuristischen Wert für Handlungsempfehlungen und weitere Forschungsarbeiten. Generalisierende Aussagen lassen die Ergebnisse nicht zu.

6.1 Die Komponenten des Mikrosystems der Kommunikation

Vorliegend adressierten alle Betroffenen ihre Anliegen selbst an das Bistum, d. h. Betroffene und Bistum bildeten in allen untersuchten Kommunikationsanliegen das Mikrosystem (Willke, 2006). Damit stand die persönliche Perspektive der Betroffenen im Zentrum der Kommunikation. Bei einem Teil der Anliegen wurden zusätzlich Angehörige und / oder Psychologische Psychotherapeuten in die Kommunikation einbezogen. Dies könnte darauf verweisen, dass Betroffene in diesen Fällen auf emotionale oder organisatorische Unterstützung angewiesen waren. Für die Einbindung von Angehörigen als unterstützende Ressource sprechen Studienergebnisse, wonach Folgen einer Posttraumatischen Belastungsstörung nach erlebter sexualisierter Gewalt bis ins Erwachsenenalter fortbestehen können (Cruz et al., 2022). Darüber hinaus wurde in einigen Fällen auch ein Psychologischer Psychotherapeut hinzugezogen, was auf Kommunikationsanlässe verweist, in denen psychische Belastungen von besonderer Bedeutung waren und / oder eine professionelle Einschätzung für den Prozess notwendig erschien. Letzteres dürfte die Betroffenen auch für das Einbeziehen von juristischem Sachverstand bewogen haben. Insgesamt lässt sich feststellen, dass die direkte Kommunikation der Betroffenen mit dem Bistum den Regelfall darstellte, während die Einbindung weiterer Akteure die Ausnahme blieb. Gleichwohl erweiterte deren Beteiligung die Kommunikationskonstellation und dürfte zu neuen, die Komplexität der Kommunikation erhöhenden, Dynamiken geführt haben. Über deren Wirkung auf das Kommunikationsgeschehen lassen die vorliegenden Daten keine Aussagen zu.

Auf Seiten des Bistums war die direkte und indirekte Kommunikation mit den Betroffenen institutionell breit abgestützt. Im Durchschnitt waren acht Bistumsmitarbeitende involviert. Für die beteiligten Personen zeigte sich eine unterschiedliche Frequenz der Einbindung, was strukturellen Zuständigkeiten und Funktionen innerhalb des Bistums sowie dem Zeitpunkt der Einrichtung von Funktionsstellen zur Begegnung von sexuellem Missbrauch zuzuschreiben ist. Insbesondere Schlüsselpersonen, wie die Ansprechpersonen für sexualisierte Gewalt, Bischof und Generalvikar waren in einem Großteil der Fälle aktiv eingebunden. Dies macht zweierlei deutlich: Die Ergebnisse lassen zum einen erkennen, dass das Bistum beachtliche personelle Ressourcen in die Kommunikation mit den Betroffenen investiert. Darüber hinaus deuten sie auf die Relevanz hin, die der Kommunikation mit Betroffenen beigemessen wird. Sie ist gleichsam „Chefsache“.

Darüber hinaus ist anzumerken. Auf der mikrosystemischen Ebene der Kommunikation stehen einem konstanten Kommunikationspartner auf Betroffenenseite wechselnde Akteure auf Seiten des Bistums gegenüber. Sie sind ausgestattet mit unterschiedlichen Macht- und Entscheidungsbefugnissen durch das Mesosystem Bistum. Hier zeigt sich das Spannungsfeld individueller Dispositionen und institutioneller Strukturen (Schulz von Thun, 1992, 2007; Watzlawick et al., 1985), in dem sich die Kommunikation zwischen Betroffenen und Bistum vollzieht. Wie sich die, durch die organisationalen Rahmenbedingungen geprägten Kommunikationsmuster und -dynamiken (Bergquist, 2025; Witte, 2006) auf die „Sender-Empfänger-Dyade“ auswirken, bietet Anknüpfungspunkte für weitere Untersuchungen.

Vorliegend betrafen die Kommunikationsanliegen der Betroffenen primär die Anerkennung des erfahrenen Leids. Das Begehren zur Akteneinsicht und Fragen zu Therapiekosten wurden vergleichsweise selten vorgebracht. Die Thematik der Kommunikationsanliegen wirkte sich nicht auf deren Bearbeitungsdauer aus. Wer von den Betroffenen ein Anliegen kommunizierte war ebenfalls irrelevant für die Bearbeitungsdauer. Demnach sind Person der Betroffenen und Komplexität oder Sensibilität der Themen für die Dauer ihrer Bearbeitung unerheblich. Überdies hatte, nach vorliegendem Ergebnis, auch die Beteiligung hochrangiger Akteure des Bistums, wie Bischof, Generalvikar oder Interventionsbeauftragte keinen signifikanten Einfluss auf die Bearbeitungszeit. Anders verhielt es sich bei der Einbindung der Ansprechpersonen für sexualisierte Gewalt: Hier verlängerte sich die Bearbeitungsdauer signifikant. Eine mögliche Erklärung liegt darin, dass einige dieser Personen externe Rollen einnehmen, also nicht direkt im Generalvikariat tätig sind, wodurch möglicherweise zusätzliche Abstimmungsprozesse erforderlich werden.

Insgesamt lassen die Ergebnisse darauf schließen, dass das Bistum bei der Bearbeitung der Anliegen ein weitgehend standardisiertes Vorgehen verfolgt, das primär von institutionellen Abläufen und weniger von individuellen Merkmalen der Betroffenen oder der inhaltlichen Ausrichtung der Anliegen geprägt ist.

6.2 Das Kommunikationsverhalten des Bistums

Die extern ausgerichteten, direkten Kommunikationsstrategien des Bistums gegenüber den Betroffenen ließen sich auf eine varianzstarke Komponente reduzieren. Sie lässt sich beschreiben als symbolische Verantwortungsübernahme und Reputationssicherung, da sie Kommunikationsstrategien vereinte, die darauf abzielten, institutionelles Fehlverhalten öffentlich anzuerkennen, emotionale Resonanz zu ermöglichen und Vertrauen in die Institution zu stabilisieren oder wiederherzustellen. Dazu gehörte Problembewusstsein zeigen, d. h. Unrecht oder Defizite offen anzusprechen und die Grenzen der institutionellen Handlungsfähigkeit zu kommunizieren. Ebenso sollten durch Schadenregulierungsstrategien Vertrauen wiederhergestellt und das erlittene Unrecht anerkannt werden, um die psychische Belastung der Betroffenen zu mindern. Gefühle wurden angesprochen, um Leid, Scham, Schmerz oder Mitgefühl zu würdigen. Glaubwürdigkeit sollte

hergestellt und das Ansehen des Bistums gesichert werden durch die Kommunikation von Verbindlichkeit und Transparenz im Vorgehen. Somit zeigte das *externe Kommunikationsverhalten* des Bistums eine starke sachliche und strategische Ausrichtung. Aus stresstheoretischer Perspektive (Erdmann & Janke, 2008) betrachtet, lässt sich die externe Kommunikation als Ausdruck kognitiv-strategischer Bewältigung interpretieren. Das beobachtete Muster spiegelt einen institutionellen Fokus auf Selbstschutz und Steuerung der öffentlichen Wahrnehmung wider, was in der Forschung als typische defensive Kommunikationsstrategie in Organisationen mit Krisenfokus beschrieben wird (Coombs, 2007). Diese Art der Kommunikation war im Umgang mit dem Anliegen Anerkennung des Leids im Vergleich zu den anderen Kommunikationsanlässen signifikant ausgeprägter zu beobachten.

Im Vergleich zum externen Kommunikationsverhalten des Bistums war das interne enger gefasst und konzentrierte sich vor allem auf organisatorische und koordinative Zwecke. Es umfasste den Austausch von Informationen, die strukturierte Planung des Vorgehens sowie die Verabredung weiterer Schritte, um Verbindlichkeit und Orientierung zu schaffen. Die Thematik der Kommunikationsanliegen hatte nach vorliegendem Ergebnis keinen Einfluss auf die Ausprägung der internen Kommunikation. Darüber hinaus legten die Ergebnisse nahe, dass externe und interne Kommunikation nicht systematisch zusammenhängen. Demnach differenziert das Bistum sein Kommunikationsverhalten abhängig vom Adressaten und priorisiert dementsprechend die kommunikativen Strategien.

Zusammengenommen verdeutlichen die Ergebnisse auf Mikrosystem-Ebene die Kommunikation zwischen Bistum und Betroffenen, auf Mesosystem-Ebene die strategische Einbettung der Kommunikation in institutionelle Prozesse des Bistums. Auf Makroebene deuten sie den Versuch an, gesellschaftlichen Erwartungen an Transparenz, Verantwortung und öffentlicher Legitimation nachzukommen. Vor diesem Hintergrund richtet das Bistum sein Kommunikationsverhalten sachlich und strategisch aus: Problembewusstsein kommunizieren, Glaubwürdigkeit herstellen und die Reputation bewahren markieren die externe Kommunikation, während die interne Kommunikation vor allem organisatorischen und koordinativen Zwecken dient. Die Bedürfnisse der Betroffenen werden zwar teilweise adressiert, treten jedoch strukturell in den Hintergrund. Dies entspricht den Beobachtungen von De Oliveira Santos et al. (2024), die zeigen, dass institutionelle Kommunikation in Missbrauchskontexten häufig primär institutionelle Ziele verfolgt und weniger auf individuelle Betroffenenbedürfnisse eingeht.

6.3 Die Kommunikationsebenen

Vorliegend war eine Inkongruenz von Deutung und Ziel der Kommunikationsanliegen (Schulz von Thun, 1992) zu beobachten. Während die Betroffenen vorwiegend auf der Appellebene kommunizierten und aktives Handeln, Zugang zu Informationen sowie symbolische und praktische Anerkennung ihres Leids forderten, reagierte das Bistum überwiegend mit einer neutralen und fak-

tenorientierten Informationsweitergabe auf der Sachebene. Gleichwohl diese Art der Kommunikation in belastenden Situationen entlastend wirken kann, da sie Abläufe strukturiert und emotionale Eskalationen vermeiden kann (Schulz von Thun, 1992) und eine sachlich-stabilisierende Kommunikation auch innerhalb Trauma informierter Ansätze als schützender Puffer geschätzt wird (vgl. Wilson et al., 2015), entspricht die Sachorientierung nicht dem eigentlichen Kommunikationsziel der Betroffenen. Die Appelle der Betroffenen sind Ausdruck ihres Wunsches nach aktiver Reaktion, Transparenz und emotionaler Responsivität seitens der Institution, da die explizite Anerkennung des erlebten Leids für Betroffene zentral ist zur Wiederherstellung von Gerechtigkeit (McGlynn & Westmarland, 2019). Insbesondere wenn emotionale Aussagen der Betroffenen nicht adressiert werden, kann eine rein sachlich orientierte Kommunikation als distanziert, kaltherzig oder bagatellisierend erlebt werden und birgt das Risiko einer sekundären Viktimisierung (vgl. Campbell & Raja, 1999; Patterson, 2011). Darüber hinaus kann ein einseitig faktenbasierter Kommunikationsstil das Vertrauen der Betroffenen nachhaltig untergraben, insbesondere wenn bereits strukturelle Verletzungen erfahren wurden. Der Begriff „institutional betrayal“ beschreibt diesen Mechanismus: eine Verletzung des Vertrauens durch das institutionelle System selbst, das eigentlich Schutz bieten sollte (Smith & Freyd, 2013).

Folgt man diesen Überlegungen, ist die vorliegend beobachtete Inkongruenz möglicherweise eine Erklärung für die berichtete Unzufriedenheit, Enttäuschung und Wut der Betroffenen über das Kommunikationsverhalten des Bistums (s. hierzu auch Dreßing et al., 2018). Diese Inkongruenz verdeutlicht zentrale Herausforderungen institutioneller Kommunikation in hochsensiblen Kontexten. In Anbetracht der möglichen gravierenden Konsequenzen sollten weiterführend die Ursachen der Inkongruenz von Deutung und Ziel eines Kommunikationsanliegens erforscht werden. Ansatzpunkte dazu finden sich beispielsweise bei Schulz von Thun (1992) und Satir (1990).

6.4 Empfehlungen zur Kommunikation mit Betroffenen sexualisierter Gewalt

Die Ergebnisse der Kommunikationsanalyse zeigen, dass die Sachebene die schriftliche Kommunikation des Bistums mit den Betroffenen dominiert. Wie weiter oben ausgeführt, sind die Gründe dafür auf Ebene der Organisation nachvollziehbar, blickt man aus stresstheoretischer Perspektive auf das Kommunikationsgeschehen. Durch diese Art der Kommunikation vernachlässigt das Bistum die Beziehung zu den Betroffenen. Sie kommunizieren vor allem auf der Appellebene. Die Betroffenen möchten die individuellen Bedeutungen ihrer Anliegen verstanden wissen und in ihren Bedürfnissen wahrgenommen werden. Damit das Bistum die erwartete Anteilnahme zukünftig besser zum Ausdruck bringen kann, sollte das Beziehungsgeschehen mit den Betroffenen stärker als bisher in den Fokus der schriftlichen Kommunikation genommen werden. Wir empfehlen dazu, in Analogie zur personenzentrierten Kommunikation (Rogers, 1963), eine betroffenenorientierte Korrespondenz, in deren Mittelpunkt die persönlichen Belange der Betroffenen stehen. Ziel des Bistums sollte es sein, eine unmittelbare echte Beziehung zu jedem

Betroffenen aufzubauen. Damit dies gelingen kann sind Kongruenz und Wertschätzung (Rogers, 1963) in der schriftlichen Interaktion unverzichtbar. Weiter gehört dazu ein einfühlsames Verstehen, um die persönliche Bedeutung der Kommunikationsanliegen zutreffend zu lesen. Eine umfassende Wahrnehmung der Betroffenenanliegen unter Berücksichtigung aller Kommunikationsebenen ist dazu ebenso unerlässlich, wie eine, alle Kommunikationsebenen reflektierende und abwägende, Reaktion darauf. Die schriftliche Antwort sollte beinhalten, wie das Anliegen verstanden wurde. Über die sachlich erforderlichen Inhalte hinaus sollte das Bistum den Betroffenen in der schriftlichen Kommunikation wertschätzend gegenüberreten und Anteilnahme entgegenbringen. Dadurch ließe sich die Authentizität des Bistums stärken, die ihrerseits grundlegend ist für den Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung zu den Betroffenen.

Darüber hinaus ist es wichtig, dass die Wahl des Kommunikationskanals an die jeweilige Situation angepasst werden sollte. Textliche Kommunikation (z. B. Briefe oder E-Mails) ermöglicht Dokumentation und zeitliche Flexibilität, liefert jedoch keine non- und paraverbalen Signale, die für die Interpretation von Emotionen und die Vermeidung von Missverständnissen entscheidend sind (Filippi et al., 2017; Derks et al., 2008). Stark emotionalisierte Themen sollten daher möglichst in direkten Gesprächen behandelt werden. Metakommunikation, das Kommunizieren über die Kommunikation selbst, kann dabei helfen, sichtbar zu machen, welche Gefühle oder Absichten des Kommunikationspartners mitschwingen oder ob etwas missverständlich verstanden wurde (Watzlawick et al., 1985). Auf diese Weise kann das Bistum das Mesosystem (Witte, 2006) besser erfassen und die gewonnenen Informationen gezielt in der Kommunikation nutzen.

Gleichzeitig ist darauf hinzuweisen, dass auch für die Mitarbeitenden des Bistums die Kommunikation mit Betroffenen emotional herausfordernd und belastend sein kann und zu emotionalen, kognitiven und physischen Reaktionen führen kann (vgl. Nerdinger, 2019). Deshalb ist es wichtig, dass Mitarbeitende ihre eigenen Grenzen wahrnehmen und sich bei Bedarf professionelle Unterstützung einfordern, beispielsweise durch externe Supervision. Auch wenn das Bistum bereits überwiegend funktionale Stressverarbeitungsstrategien nach Erdmann und Janke (2008) in der Kommunikation mit den Betroffenen einsetzt, kann es hilfreich sein, den Mitarbeitenden die Möglichkeit zu geben, zusätzliche funktionale Strategien zu erlernen und zu trainieren, um ihre Sicherheit und Handlungsfähigkeit für eine gelingende Kommunikation weiter zu stärken.

Zusammenfassend empfehlen wir, dass das Bistum die Beziehungsebene in der schriftlichen Kommunikation stärker berücksichtigt, die Bedürfnisse der Betroffenen aktiv wahrnimmt und gleichzeitig die Mitarbeitenden unterstützt, damit sie den Betroffenen in ihren Anliegen empathisch und professionell helfen können.

6.5 Limitationen der Dokumentenanalyse

Die Dokumentenanalyse als qualitative Forschungsmethode bringt mehrere Limitationen mit sich, die bei der Interpretation der Ergebnisse kritisch reflektiert werden müssen. Zunächst ist zu be-

achten, dass ausschließlich schriftlich fixierte Kommunikation analysiert wird. Mündliche Äußerungen, nonverbale Hinweise oder informelle Gespräche bleiben dabei unberücksichtigt. Gerade in institutionellen Kontexten wie kirchlichen Organisationen, in denen ein erheblicher Teil der Kommunikation mündlich, kontextgebunden oder implizit erfolgt, kann dies zu einer verzerrten Abbildung der tatsächlichen Kommunikationspraxis führen (Bowen, 2009).

Auch die Stichprobengröße stellt eine Einschränkung dar. Es wurden nur die Verfahrensakte von 22 Betroffenen analysiert, welche an unserem Interview der *Teilstudie 2* teilnahmen. Im Vergleich zu der Betroffenenanzahl von 711 Personen im Bistum Trier (Haase & Raphael, 2024) ist diese Stichprobe sehr klein. Dies verhindert eine Generalisierung der Ergebnisse auf eine breitere Ebene.

Besonders relevant ist zudem die historische und strukturelle Kontextualisierung der Dokumente. Kommunikationsstile und inhaltliche Schwerpunkte können sich über die Zeit hinweg erheblich verändern, etwa in Abhängigkeit von der Leitungsebene im Bistum. So stellt sich etwa die Frage, ob sich die schriftliche Kommunikation unter verschiedenen Bischöfen unterscheidet. Zudem markiert das Jahr 2010 einen zentralen Wendepunkt, da in diesem Zeitraum zahlreiche Fälle sexualisierter Gewalt in der katholischen Kirche erstmals breite mediale Aufmerksamkeit erfuhren, was im Bistum zu hoher Aufmerksamkeit und einem starken Anstieg eingehender Meldungen führte. Die Einführung der Ordnung für den Umgang mit sexuellem Missbrauch Minderjähriger und schutz-hilfebedürftiger Erwachsener durch Kleriker und sonstige Beschäftigte im kirchlichen Dienst im Jahr 2020 stellt darüber hinaus einen wichtigen Meilenstein im institutionellen Umgang mit diesen Vorfällen und in der strukturellen Aufarbeitung dar.

Außerdem ist zu untersuchen, ob sich die schriftliche Kommunikation zwischen unterschiedlichen Ebenen oder Akteursgruppen unterscheidet. Möglicherweise kommunizieren Mitarbeitende im Bischöflichen Generalvikariat anders als Personen, die in der Fläche arbeiten, etwa in pastoralen Diensten oder Beratungsstellen. Solche Differenzen könnten Hinweise auf institutionelle Deutungsmuster oder divergierende Perspektiven auf ein Thema liefern.

Schließlich bleibt die Frage offen, inwieweit schriftlich dokumentierte Inhalte mit dem mündlich gelebten Erleben der Beteiligten übereinstimmen. Studien zeigen, dass zwischen formalisierter, institutioneller Kommunikation und tatsächlichem Verhalten oder individuellen Erfahrungen Diskrepanzen bestehen können (Wang et al. 2018). Daher sollte die Dokumentenanalyse idealerweise mit weiteren qualitativen Methoden wie Interviews oder teilnehmender Beobachtung kombiniert werden, um ein möglichst umfassendes Bild der untersuchten Thematik zu erhalten (Bowen, 2009).

7. Literaturverzeichnis

- Ainsworth, M. S. (1989). Attachments beyond infancy. *American Psychologist*, 44(4), 709–716.
<https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.4.709>
- Allison, P. D. (2009). *Fixed effects regression models*. SAGE publications.
- Andresen, S. (2023, September 22). *Für Schuld und Versagen Verantwortung übernehmen*. bpb.de.
<https://www.bpb.de/shop/zeitschriften/apuz/kirche-2023/540885/fuer-schuld-und-versagen-verantwortung-uebernehmen/>
- Ateş, C., Kaymaz, Ö., Kale, H. E., & Tekindal, M. A. (2019). Comparison of Test Statistics of Nonnormal and Unbalanced Samples for Multivariate Analysis of Variance in terms of Type-I Error Rates. *Computational and Mathematical Methods in Medicine*, 2019, 1–8.
<https://doi.org/10.1155/2019/2173638>
- Bergquist, M. (2025). A sender-message-receiver (SMeR) framework for communicating persuasive social norms – The case of climate change mitigation behavioral change. *Current Opinion in Psychology*, 61, 101941. <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2024.101941>
- Bethke, H. (2025). *Was die Kirchenkrise über den Zustand der Demokratie aussagt*. <https://www.deutschlandfunk.de/kirche-krise-demokratie-100.html>
- Böhle, F., & Weihrich, M. (2020). Das Konzept der Interaktionsarbeit. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 74(1), 9–22. <https://doi.org/10.1007/s41449-020-00190-2>
- Bortz, J. (2005). *Lehrbuch der Statistik für Sozialwissenschaftler* (6. Aufl.). Springer.
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27–40. <https://doi.org/10.3316/QRJ0902027>
- Bowlby, J. (2003). *Attachment and loss. 1: Attachment* (2. ed). Basic Books.
- Bühner, M. (2006). *Einführung in die Test- und Fragebogenkonstruktion*. Pearson Studium.
- Bühner, M. (2011). *Einführung in die psychologische Methodenlehre: Mit SPSS-Illustrationen* (3. Aufl.). Pearson Studium.
- Burgoon, J. K., Manusov, V. L., & Guerrero, L. K. (2021). *Nonverbal communication* (2nd edition). Routledge, Taylor & Francis Group.
- Campbell, R., & Raja, S. (1999). Secondary victimization of rape victims: Insights from mental health professionals who treat survivors of violence. *Violence and Victims*, 14(3), 261–275.
<https://doi.org/10.1891/0886-6708.14.3.261>

- Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386–400. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.386>
- Coombs, W. T. (2007). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding*. SAGE Publications.
- Couette, M., Mouchabac, S., Bourla, A., Nuss, P., & Ferreri, F. (2020). Social cognition in post-traumatic stress disorder: A systematic review. *The British journal of clinical psychology*, 59(2), 117–138. <https://doi.org/10.1111/bjc.12238>
- Crivatu, I. M., Horvath, M. A. H., & Massey, K. (2021). The Impacts of Working With Victims of Sexual Violence: A Rapid Evidence Assessment. *Trauma, Violence, & Abuse*, 24(1), 56–71. <https://doi.org/10.1177/15248380211016024>
- Cropanzano, R. & Greenberg, J. (1997). Progress in organizational justice: Tunneling through the maze. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology* (pp. 317–372). Wiley.
- Cruz D, Lichten M, Berg K & George P (2022). Developmental trauma: Conceptual framework, associated risks and comorbidities, and evaluation and treatment. *Frontiers Psychiatry*, 13:800687. <https://doi.org/10.3389/fpsyt.2022.800687>
- Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1986). Organizational information requirements, media richness, and structural design. *Management Science*, 32(5), 554–571.
- De Oliveira Santos, A., De Camargo, C., De Oliveira Vargas, M., Araújo, C., Whitaker, M., Zilli, F., Martins, R., & Gomes, N. (2024). A critical perspective on institutional violence against hospitalized children: Testimonies by health professionals and family members. *Nursing Inquiry*, 31(4), e12665. <https://doi.org/10.1111/nin.12665>
- Derks, D., Fischer, A. H., & Bos, A. E. R. (2008). The role of emotion in computer-mediated communication: A review. *Computers in Human Behavior*, 24(3), 766–785. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2007.04.004>
- Dreßing, H., Salize, H. J., Dölling, D., Hermann, D., Kruse, A., & Pfäfflin, F. (2018). *Sexueller Missbrauch an Minderjährigen durch katholische Priester, Diakone und männliche Ordensangehörige im Bereich der Deutschen Bischofskonferenz (MHG-Studie)*. Mannheim: Zentralinstitut für Seelische Gesundheit. https://www.dbk.de/fileadmin/redaktion/diverse_downloads/dossiers_2018/MHG-Studie-Gesamtband.pdf
- Erdmann, G., & Janke, W. (2008). *Stressverarbeitungsfragebogen (SVF 120, SVF 78) (2. Aufl.)*. Hogrefe.

- Filippi, P., Ocklenburg, S., Bowling, D. L., Heege, L., Güntürkün, O., Newen, A., & De Boer, B. (2017). More than words (and faces): Evidence for a Stroop effect of prosody in emotion word processing. *Cognition and Emotion*, 31(5), 879–891. <https://doi.org/10.1080/02699931.2016.1177489>
- Fisseni, H.-J. (1997). *Lehrbuch der psychologischen Diagnostik: Mit Hinweisen zur Intervention* (2. Aufl.). Hogrefe,.
- Freyd, J. J. (2013). *Betrayal trauma: The logic of forgetting childhood abuse*. Harvard University Press.
- Fürntratt, E. (1969). Zur Bestimmung der Anzahl interpretierbarer gemeinsamer Faktoren in Faktorenanalysen psychologischer Daten. *Diagnostica*, 15, 62-75.
- Haase, L. & Raphael, L. (2024) *Sexueller Missbrauch im Bistum Trier in der Amtszeit Hermann Josef Spitals (1981–2001). Zweiter Zwischenbericht des Projekts: „Sexueller Missbrauch von Minderjährigen sowie hilfs- und schutzbedürftigen erwachsenen Personen durch Kleriker/Laien im Zeitraum von 1946 bis 2021 im Verantwortungsbereich der Diözese Trier: eine historische Untersuchung“*. Universität Trier. https://aufarbeitung.uni-trier.de/wp-content/uploads/2024/07/zwischenbericht_spital.pdf
- Harricharan, S., McKinnon, M. C., & Lanius, R. A. (2021). How Processing of Sensory Information From the Internal and External Worlds Shape the Perception and Engagement With the World in the Aftermath of Trauma: Implications for PTSD. *Frontiers in Neuroscience*, 15, 625490. <https://doi.org/10.3389/fnins.2021.625490>
- Harwell, M. R., Rubinstein, E. N., Hayes, W. S., & Olds, C. C. (1992). Summarizing Monte Carlo Results in Methodological Research: The One- and Two-Factor Fixed Effects ANOVA Cases. *Journal of Educational and Behavioral Statistics*, 17(4), 315–339. <https://doi.org/10.3102/10769986017004315>
- Haslbeck, B. (2021). *Erzählen als Widerstand: Berichte von Frauen als Opfer sexualisierter Gewalt in der katholischen Kirche*. Herder.
- Heeren, T., & D’Agostino, R. (1987). Robustness of the two independent samples *t*-test when applied to ordinal scaled data. *Statistics in Medicine*, 6(1), 79–90. <https://doi.org/10.1002/sim.4780060110>
- Holley, R. P. (2022). Effective Written Communication for Successful Management. *Journal of Library Administration*, 63(1), 111–118. <https://doi.org/10.1080/01930826.2022.2146444>
- Howell, D. C. (2010). *Statistical methods for psychology* (7th ed). Thomson Wadsworth.

- Hox, J.J. (2010). *Multilevel Analysis. Techniques and Applications* (2nd ed.). Routledge.
- Jäckle, S., & Schärdel, J. (2017). Mehrebenenanalyse. In S. Jäckle (Ed.), *Neue Trends in den Sozialwissenschaften* (pp. 147–175). Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Kaiser, H. F., & Rice, J. (1974). Little Jiffy, Mark IV. *Educational and Psychological Measurement*, 34(1), 111–117. <https://doi.org/10.1177/001316447403400115>
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2017). Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory. *Journal of Management*, 43(6), 1854–1884. <https://doi.org/10.1177/0149206315575554>
- Lee, H., & Park, H. (2013). Testing the Impact of Message Interactivity on Relationship Management and Organizational Reputation. *Journal of Public Relations Research*, 25(2), 188–206. <https://doi.org/10.1080/1062726X.2013.739103>
- Lilli, W., & Frey, D. (1993). Die Hypothesentheorie der sozialen Wahrnehmung. In D. Frey & M. Irle (Hrsg.), *Theorien der Sozialpsychologie* (Bd. 1, S. 49–78). Huber.
- Maercker, A., & Horn, A. B. (2013). A socio-interpersonal perspective on PTSD: The case for environments and interpersonal processes. *Clinical psychology & psychotherapy*, 20(6), 465–481. <https://doi.org/10.1002/cpp.1805>
- Mayntz, R. (1963). *Soziologie der Organisation*. Rowohlt.
- McGlynn, C., & Westmarland, N. (2019). Kaleidoscopic Justice: Sexual Violence and Victim-Survivors' Perceptions of Justice. *Social & Legal Studies*, 28(2), 179–201. <https://doi.org/10.1177/0964663918761200>
- Nerdinger, F. W. (2019). *Arbeits- und Organisationspsychologie* (4., vollständig überarb. Aufl.). Berlin: Springer.
- O'Connor, B. P. (2000). SPSS and SAS programs for determining the number of components using parallel analysis and Velicer's MAP test. *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, 32(3), 396–402. <https://doi.org/10.3758/BF03200807>
- Patterson D. (2011). The linkage between secondary victimization by law enforcement and rape case outcomes. *Journal of interpersonal violence*, 26(2), 328–347. <https://doi.org/10.1177/0886260510362889>
- Prabavathi, R., & Nagasubramani, P. C. (2018). Effective oral and written communication. *Journal of Applied and Advanced Research*, 3(1), 29–32. <https://doi.org/10.21839/jaar.2018.v3iS1.164>

- Razali, N. M., & Wah, Y. B. (2011). Power comparisons of Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors and Anderson-Darling tests. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, 2(1), 21–33.
- Rogers, C. R. (1963). The concept of the fully functioning person. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 1(1), 17–26. <https://doi.org/10.1037/h0088567>
- Satir, V. (1990). *Kommunikation, Selbstwert, Kongruenz: Konzepte und Perspektiven familientherapeutischer Praxis*. Junfermann.
- Scheffé, H. (1963). *The analysis of variance*. Wiley.
- Schulz von Thun, F. (1992). *Miteinander reden 1: Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation* (6. Aufl.). Rowohlt.
- Schulz von Thun, F. (2007). *Miteinander Reden: Fragen und Antworten*. Rowohlt
- Searle, J. R. (1975). *Sprechakte: Ein sprachphilosophischer Essay*. Suhrkamp.
- Six, U., Gleich, U., & Gimmmler, R. (Eds.). (2007). *Kommunikationspsychologie - Medienpsychologie: Lehrbuch*. Beltz.
- Smith, C. P., & Freyd, J. J. (2013). Dangerous Safe Havens: Institutional Betrayal Exacerbates Sexual Trauma. *Journal of Traumatic Stress*, 26(1), 119–124. <https://doi.org/10.1002/jts.21778>
- Snijders, T. A. B., & Bosker, R. J. (2012). *Multilevel analysis: An introduction to basic and advanced multilevel modeling* (2. ed). SAGE.
- Sokol, M., Petryshyna, O., Misko, V., Mykolenko, T., Palykhata, E., & Shtafirna, L. (2021). Written network communication: Communicative needs and ambiguity of interpretations. *International Journal of Higher Education*, 10(5), 10–17. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v10n5p10>
- Spitznagel, A. (1982). Die diagnostische Situation. In K.-J. Groffmann & L. Michel (Hrsg.), *Grundlagen psychologischer Diagnostik* (S. 248–294). Hogrefe.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2014). *Using multivariate statistics* (6th ed.). Pearson.
- Unabhängige Kommission zur Aufarbeitung sexuellen Kindesmissbrauchs (UKASK). (2022). *Jahresbericht 2022*. Berlin. <https://www.aufarbeitungskommission.de/jahresberichte/>
- Wang, H., Lu, W., Söderlund, J., & Chen, K. (2018). The interplay between formal and informal institutions in projects. *Project Management Journal*, 49(1), 20–35. <https://doi.org/10.1177/8756972818781629>
- Watzlawick, P., Beavin, J. H., & Jackson, D. D. (1985). *Menschliche Kommunikation: Formen, Störungen, Paradoxien* (8. Aufl.). Bern: Huber.

- Wilson, C., Pence, D. M., & Conradi, L. (2015). *Trauma-informed care: A strategic initiative of the National Child Traumatic Stress Network*. Los Angeles, CA & Durham, NC: National Center for Child Traumatic Stress.
- Witte, E. H. (2006). *Interpersonale Kommunikation, Beziehungen und Gruppen-Kollaboration* (Hamburger Forschungsberichte zur Sozialpsychologie, 66). Hamburg: Universität Hamburg, Fakultät für Erziehungswissenschaft, Psychologie und Bewegungswissenschaft, Arbeitsbereich Sozialpsychologie. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-350538>
- Zwick, W. R., & Velicer, W. F. (1986). Comparison of five rules for determining the number of components to retain. *Psychological Bulletin*, 99(3), 432–442. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.99.3.432>

Anhang

Anhang A

Bewertungsbogen Kommunikationsstrategien

Kommunikationsstrategie	Definition	Beispielitem	Trifft zu	belegtes Zitat	Datum des Dokuments
Schadenregulierung	Bei einer Schadensregulierung handelt es sich um den nachträglichen Versuch des Bistums, sexualisierte Gewalt durch Anerkennung, Entschuldigung und freiwillige Leistungen symbolisch aufzuarbeiten und Verantwortung zu übernehmen.	„Als Bistum verstehen wir die Zahlung als ein Zeichen der Verantwortungsübernahme für das an Ihnen begangene Unrecht.“			
Schadensbegrenzung	Es wird nachträglich versucht, die Folgen eines Skandals oder Fehlverhaltens einzudämmen, ohne dabei notwendigerweise vollständige Verantwortung zu übernehmen.	„Wir tun unser Bestes, um die Folgen zu begrenzen.“			
Situationskontrolle	Situationskontrolle beschreibt das Bestreben, sensible Vorgänge kontrollierbar zu machen. Dabei wird versucht, den Kommunikationsprozess und die Verbreitung von Informationen aktiv zu steuern.	„Im Interesse aller weiterer Personen, bitte ich Sie dringend, auch Ihrerseits nicht irgendwelche öffentliche Mitteilungen zu machen.“			
Informationsaustausch	Informeller Austausch beinhaltet die sachliche Mitteilung von Informationen ohne Wertung und Emotionen.	„Ich habe ihm den Eingang Ihrer Mail bestätigt und ihm die weitere Vorgehensweise kurz dargestellt.“			
Planung des weiteren Vorgehens	Eine Planung des weiteren Vorgehens beinhaltet sachliche, prozessorientierte Mitteilungen über nächste Schritte, Zuständigkeiten oder organisatorische Abläufe.	„Ich habe ihm den Eingang Ihrer Mail bestätigt und ihm die weitere Vorgehensweise kurz dargestellt.“			

Kommunikationsstrategie	Definition	Beispielitem	Trifft zu	belegtes Zitat	Datum des Dokuments
Verabredung einer weiteren Kommunikationsstrategie	Eine Verabredung oder Vereinbarung einer weiteren Kommunikationsstrategie umfasst verbindliche Ankündigungen oder Absprachen über zukünftige Kommunikationsschritte.	"Ich verspreche Ihnen, dass Sie in jedem Fall vom Offizial eine Meldung bekommen."			
Problembewusstsein zeigen	Problembewusstsein zeigen bedeutet, das Unrecht oder bestehende Defizite explizit anzuerkennen sowie die Grenzen der institutionellen Handlungsfähigkeit offenzulegen.	„Es ist uns sehr wohl bewusst, dass eine finanzielle Entschädigung Ihr Erlebtes nicht wiedergutmachen kann.“			
Bekundung von Mitgefühl / Empathie	Die Bekundung von Mitgefühl und Empathie bringt emotionale Anteilnahme am erlittenen Leid der Betroffenen zum Ausdruck.	"Ich wünsche, dass Ihr Leid gelindert wird."			
Dominanz / Macht der Kirche zeigen	Dominanz und Macht der Kirche umfassen Verhaltensweisen zur Betonung von institutioneller Autorität und Handlungsspielräumen und machen Begrenzungen der Verantwortlichkeit deutlich.	„Wir sehen uns deshalb nicht mehr in der Lage, unsererseits den Täter zu Zahlungen zu bewegen."			
Intransparenz erzeugen	Intransparenz erzeugen umfasst die strategische Zurückhaltung von Auskünften, um negative Informationen zu kontrollieren und öffentliche Wahrnehmung zu steuern.	„Mehr kann ich ihnen dazu leider nicht sagen."			
Wahrnehmung für das Anliegen des Kommunikationspartners	Wahrnehmung für das Anliegen des Kommunikationspartners bezeichnet das Erkennen, Verstehen und Spiegeln der Bedürfnisse und Anliegen des Kommunikationspartners und drückt damit Sensibilität und Aufmerksamkeit ihm gegenüber aus.	„Mir ist bewusst, dass ihr Anliegen darin besteht, gut informiert zu werden."			
Interessensbekundung	Interessensbekundung äußert den aktiven Ausdruck von Anteilnahme, Engagement und Bereitschaft auf das Anliegen des Kommunikationspartners einzugehen und signalisiert dadurch Unterstützungsbereitschaft.	„Ich kann sehr gut verstehen, dass Sie Antworten auf Ihre Fragen suchen. Ich benötige ein wenig Zeit, um in Bezug auf Ihre Fragen Recherchen anzustellen und die notwendigen Schritte einzuleiten."			

Kommunikationsstrategie	Definition	Beispielitem	Trifft zu	belegtes Zitat	Datum des Dokuments
Ansehen/ Bild nach Außen wahren	Image- und Außendarstellung zielen darauf ab, das öffentliche Ansehen der Institution positiv zu gestalten und Vertrauen in ihre Integrität zu fördern.	„Indem ich Ihnen zusage, dass wir mit allen Kräften weiter daran arbeiten werden, sexualisierte Gewalt und andere Formen des Machtmissbrauchs im Raum der Kirche zu verhindern, verbleibe ich.“			
Herstellung von Glaubwürdigkeit	Verhalten zur Herstellung von Glaubwürdigkeit hat zum Ziel vertrauenswürdig, objektiv und verantwortungsbewusst wahrgenommen zu werden.	„Die Entscheidung beruht auf objektiven Kriterien.“			
Vertrauen wecken	Verhalten zur Herstellung von Vertrauen will Sicherheit und Zuversicht beim Kommunikationspartner wecken.	„Ich danke nochmal recht herzlich für Ihr Vertrauen und für die Offenheit.“			
Ansprechen von Gefühlen	Das Ansprechen von Gefühlen umfasst die explizite Anerkennung und den Ausdruck emotionaler Dimensionen wie Leid, Scham, Schmerz oder Mitgefühl.	„Es ist mir schmerzlich bewusst, ...“			
Beschwichtigen	Beschwichtigen zielt darauf ab, Konflikte zu mildern, Unsicherheiten zu reduzieren und den Kommunikationspartner zu beruhigen.	„Ich verstehe, dass Sie beunruhigt sind, machen Sie sich keine Sorgen, wir kümmern uns gemeinsam drum.“			
Beschweren	Beschweren beinhaltet das Vorbringen von Unzufriedenheit oder Kritik über den Kommunikationspartner oder einer Situation.	„Mich stört, dass...“			
Bagatellisieren	Bagatellisieren bezeichnet das Abwerten oder Verharmlosen von Problemen, Sorgen oder Anliegen.	„Das ist doch eigentlich nicht so schlimm, wie Sie es beschreiben.“			
Zum Schweigen bringen	Zum Schweigen bringen meint das Unterdrücken, Abblocken oder Stoppen der Äußerungen des Kommunikationspartners.	„Ich bitte Sie, es zu unterlassen mit der Presse zu sprechen. Andernfalls müssen wir rechtliche Schritte einleiten.“			

Kommunikations- strategie	Definition	Beispielitem	Trifft zu	belegtes Zitat	Datum des Dokuments
Verdecktes aggressives Verhalten	Verdecktes aggressives Verhalten umfasst passiv feindselige Verhaltensweisen gegenüber dem Kommunikationspartner.	„Wir werden schon sehen, wie es ausgehen wird.“			
Offenes aggressives Verhalten	Offenes aggressives Verhalten bezeichnet ein direktes, nach außen sichtbares feindseliges Verhalten, das sich in verbalen Angriffen gegenüber dem Kommunikationspartner äußert.	„Ich habe geantwortet: ‚Ihre Vorwürfe sind unbegründet und verletzend.‘“			

Anhang B:*Bewertungsbogen der Kommunikationsebenen*

Anliegen:			Code:		
Anliegen Betroffener					
Kommunikationsebene	Definition	Trifft zu	belegtes Zitat	Datum des Dokuments	
Sachebene	Die Sachebene umfasst den sachlichen Gehalt einer Mitteilung, also Informationen, Daten oder Fakten, die übermittelt werden sollen. In diesem Kontext zählen hierzu zum Beispiel Informationsmitteilungen über Abläufe, Zuständigkeiten oder Prozesse sowie konkrete Anfragen von Betroffenen, etwa zur Akteneinsicht oder zum Verfahrensstand.				
Beziehungsebene	Auf der Beziehungsebene wird vermittelt, wie die sprechende Person zur angesprochenen Person steht und wie sie deren Rolle wahrnimmt. In der institutionellen Kommunikation kann dies durch Äußerungen zur Institution Kirche oder zur Rolle der Mitarbeitenden geschehen – ebenso durch Aussagen, die zeigen, wie Betroffene ihre Beziehung zur Institution oder zu ihren Repräsentant:innen empfinden (z. B. Vertrauen, Enttäuschung, Ambivalenz).				
Selbstoffenbarungsebene	Die Selbstoffenbarungsebene bezieht sich auf das, was eine Person über sich selbst preisgibt – bewusst oder unbewusst. In der Kommunikation mit Betroffenen äußert sich dies zum Beispiel in Mitteilungen über den eigenen Gesundheitszustand, das aktuelle Befinden oder durch den Ausdruck emotionaler Reaktionen wie Angst, Wut, Schmerz oder Hoffnung.				
Appellebene	Auf der Appellebene geht es darum, den oder die Gesprächspartner:in zu einer Handlung zu bewegen. In diesem Kontext beinhaltet das beispielsweise Aufforderungen an das Bistum, tätig zu werden – etwa durch Akteneinsicht, die Anerkennung von Leid, eine Entschuldigung oder durch die Einleitung konkreter Maßnahmen.				

Reaktion Bistum				
<i>Kommunikationsebene</i>	<i>Definition</i>	<i>Trifft zu</i>	<i>belegtes Zitat</i>	<i>Datum des Dokuments</i>
Sachebene	Auf der Sachebene vermitteln die Mitarbeitenden Informationen über Abläufe, Zuständigkeiten oder organisatorische Details. Die Reaktion bleibt sachlich und informativ, z. B. durch die Mitteilung von Verfahrensständen, rechtlichen Rahmenbedingungen oder durch die Bearbeitung konkreter Datenanfragen.			
Beziehungsebene	Auf der Beziehungsebene drücken die Mitarbeitenden (bewusst oder unbewusst) aus, wie sie die Betroffenen sehen und welche Haltung sie ihnen gegenüber einnehmen. Dies kann sich in wertschätzender, distanzierter oder auch kontrollierender Kommunikation äußern. Zum Beispiel, wenn die Kirche sich als autoritäre Instanz präsentiert oder wenn Mitgefühl und Anerkennung der Betroffenenposition zum Ausdruck kommen.			
Selbstoffenbarungsebene	Auch Mitarbeitende offenbaren in ihrer Kommunikation Persönliches – etwa durch den Ausdruck von Überforderung, Unsicherheit oder Bedauern, aber auch durch das Zeigen von Engagement und Betroffenheit. Selbstoffenbarung zeigt sich etwa, wenn eine Mitarbeiterin sagt: „Ich kann nachvollziehen, wie schwer das für Sie sein muss“ oder: „Ich fühle mich bei diesem Thema selbst oft hilflos.“			
Appellebene	Auf der Appellebene geben Mitarbeitende direkte oder indirekte Aufforderungen an die betroffene Person weiter – z. B. sich an bestimmte Fristen zu halten, Unterlagen einzureichen oder Gesprächsangebote wahrzunehmen. Auch institutionelle Erwartungen an Kooperation, Ruhe oder Verzicht auf öffentliche Kommunikation können als Appelle kommuniziert werden.			

