

hier falten

**Aufgabe von Vertrauenspersonen:**

- ⊕ Prävention: Präsenz als wichtiges Signal und Hemmschwellen gegen Übergriffe
- ⊕ Anlaufstelle vor Ort: niederschwellig, persönlich erreichbar
- ⊕ Empathisch zuhören und begleiten
- ⊕ Möglicher Abladeplatz von akuten Stimmungen
- ⊕ Drehscheibe zu geeigneten Beratungsstellen
- ⊕ Rolle ablehnen bei nicht ausreichenden Strukturen, Rückhalt und Ausbildung

**Nicht-Aufgabe von Vertrauenspersonen:**

- ⊖ Schutz von Personen vor weiteren Erlebnissen (keine Fürsorgepflicht)
- ⊖ Beratung oder Therapie anbieten, ungefragt Tipps oder Ratschläge geben
- ⊖ Bewertung oder Beurteilung von Erzählungen der Betroffenen (was eine Vertrauensperson für wahr hält, oder ob sie das Erzählte glaubt, ist unerheblich)
- ⊖ Stellvertretend für Betroffene handeln (um sie zu schützen, damit etwas passiert, damit ich mich nützlich fühle)
- ⊖ Disziplinarische Maßnahmen setzen
- ⊖ Berichtspflicht oder Weiterleitung von Informationen an Auftraggeber:innen

hier falten

**vera\* Vertrauensstelle Kunst und Kultur**

begleitet Menschen in der Rolle der Vertrauensperson und unterstützt Institutionen sowie Verantwortliche bei der Erstellung von Präventionskonzepten und Umsetzung von Maßnahmen.

-  [info@vertrauensstelle.at](mailto:info@vertrauensstelle.at)
-  [www.vertrauensstelle.at](http://www.vertrauensstelle.at)
-  +43 1 39 39 900

hier falten

# VERTRAUENS-PERSONEN & AWARENESS TEAMS

Bei Kunst und Kultur steht kreatives Schaffen im Mittelpunkt. Alle Menschen sollen darauf **vertrauen können**, dass sie in Würde und Sicherheit daran teilhaben können. In Fällen von Machtmissbrauch, Übergriffen oder Diskriminierungen wird dieses **Vertrauen gebrochen**.

Der Einsatz von Vertrauenspersonen oder Awareness-Teams ist eine von mehreren Präventionsmaßnahmen, um **Aufmerksamkeit zu erhöhen**, **Betroffene zu unterstützen** und **Strukturen zu verbessern**.

© Vertrauensstelle Kunst und Kultur, Meike Lauggas, Heidi Fuchs, Wien 2026  
Gußhausstraße 23, 1040 Wien

Alle Inhalte sind urheberrechtlich geschützt. Die (auszugsweise) Nutzung, Vervielfältigung oder Weitergabe ist nur mit Quellenangabe und Zustimmung der Vertrauensstelle Kunst und Kultur zulässig. Zitate oder Verwendungen in Publikationen müssen mit vollständiger Quellenangabe erfolgen.

Version 1/26

gefördert durch

 Bundesministerium  
Wohnen, Kunst, Kultur,  
Medien und Sport

vera\*

## Vertrauen in Vertrauenspersonen & Awareness-Teams entsteht, wenn...

- die Rolle freiwillig übernommen wird.
- Zuständigkeit und Erreichbarkeit transparent und klar definiert sind.
- das Vorgehen betroffenenorientiert, vertraulich und verschwiegen ist.
- reflektiert gehandelt wird und Grenzen respektiert werden.
- fundiertes Wissen vorhanden ist.
- Rückhalt und Ressourcen durch die auftraggebende Organisation bereitgestellt werden.

# SCHRITT-FÜR-SCHRITT

## VORHER

- **Selbstreflexion:** Warum möchte ich Vertrauensperson sein?  
Was möchte ich damit bewirken?  
Wie gehe ich mit den vielen Erwartungen an mich um: Meine eigenen, die der Betroffenen, der Auftraggebenden?  
Wo liegen meine sensiblen oder „wunden“ Punkte?

## WÄHREND

Wenn sich jemand an die Vertrauensperson wendet, sind im Gespräch zugewandte Haltung und Offenheit für dessen Bedürfnisse wichtig.

- ▶ **Vertraulichkeit & Verschwiegenheit klarstellen:** Es wird nichts weitergegeben, es werden keine Schritte ohne Zustimmung der Betroffenen gesetzt, es wird nichts über andere Fälle erzählt.
- ▶ **Zuhören:** Das ist die zentrale Aufgabe von Vertrauenspersonen. Das bedeutet, Erzählungen stehen zu lassen, ohne zu bewerten, zu relativieren oder zu beschleunigen. Betroffene berichten nicht immer geordnet oder widerspruchsfrei. Das ist kein Zeichen von Unglaublichkeit, sondern Ausdruck von Belastung. Zuhören heißt auch, die Geschichte und das Leiden einer Person für eine begrenzte Zeit mitzutragen und sie damit nicht allein zu lassen.
- ▶ **Emotionen & Betroffenheit:** Emotionen zeigen sich unterschiedlich: Tränen, große Ruhe, Wut, Rückzug oder scheinbare Sachlichkeit. Keine dieser Reaktionen lässt Rückschlüsse darauf zu, wie stark jemand betroffen ist.

## NACHHER

- **Distanz zum Fall herstellen:** Tief durchatmen, mich ausschütteln, eine Runde gehen. Mir bewusst machen, dass mir die Informationen als Vertrauensperson anvertraut wurden, nicht als Privatperson.

## VORGEHEN FÜR VERTRAUENSPERSONEN

- **Wissen:** Worin besteht meine Rolle, wer kann sich an mich wenden, was liegt in meiner Zuständigkeit, welche Grenzen gilt es zu halten, an welche Beratungsstellen kann ich weiterleiten oder mich selbst wenden? Habe ich ausreichend Zeit, Ressourcen und Rückhalt?  
Habe ich eine Ausbildung besucht und genug Wissen?

**Auftrag:** Nach der Erzählung fragen, was sich die Person von der Vertrauensperson wünscht. Klarstellen, was möglich ist – nicht jeder Wunsch muss oder kann erfüllt werden. Angebote können sein:

- ▶ Aufmerksamkeit anbieten durch zuhören
- ▶ Abladeplatz für eine akute Stimmung oder Emotion sein
- ▶ Informationen anbieten
- ▶ Gemeinsam nächste Schritte überlegen
- ▶ Handlungen im Rahmen meiner Zuständigkeiten und Kompetenzen anbieten
- ▶ Auf geeignete Beratungsstellen hinweisen
- ▶ Vertrauens- oder Fachstelle kontaktieren, um Beratung über mögliches Vorgehen einzuholen und rechtlich abzusichern

Zum Abschluss bestärken, dass es gut war, zu reden und sich **anzuvertrauen**. Einladung aussprechen, sich wieder zu melden.  
Die Entscheidungen von Betroffenen sind zu respektieren, auch dann, wenn sie nicht den eigenen Vorstellungen entsprechen oder Frustration auslösen. **Betroffene sollten darauf vertrauen können, dass ihre Bedürfnisse im Mittelpunkt stehen.**

**Achtung vor Eile:** Große Aufregung erzeugt Dringlichkeitsgefühle. Es ist wichtig, als „Fels in der Brandung“ Betroffene zu unterstützen um überlegt handeln zu können. „Gefahr im Verzug“ liegt nur dann vor, wenn Leben oder Sicherheit akut bedroht sind. In diesem Fall sind umgehend Rettung (144), Feuerwehr (122) oder Polizei (133) zu kontaktieren.

- **Gedächtnisprotokoll** anlegen: alle Informationen und persönlichen Wahrnehmungen möglichst zeitnah notieren und sicher verwahren (was habe ich erfahren, wie habe ich mich gefühlt, was habe ich gesagt, wie sind wir verblieben).

- **Transparenz:** Haben die Organisation und ich klar kommuniziert, wann, wo, wofür und unter welchen Bedingungen ich ansprechbar bin? Habe ich wirklich Handlungsspielräume oder fühle ich mich als symbolische Maßnahme („Feigenblatt“) eingesetzt?  
Was gilt in Bezug auf Vertraulichkeit und Verschwiegenheit?

**Selbstcheck:** Bin ich **voreingenommen**, zweifle ich oder neige ich dazu, Partei zu ergreifen? Dann gilt es, die Person zu bestärken, dass es eine gute Idee war, darüber zu sprechen, dass ich das vertraulich behandle, aber persönlich nicht weiter bearbeiten kann, weil mir der nötige Abstand fehlt: Alternativen anbieten, z.B. Beratungsstellen.

Fühle ich mich **überfordert**, stark berührt oder an eigene Erfahrungen erinnert? Dann gilt es die Person zu bestärken, dass es eine gute Idee war, darüber sprechen, dass ich das vertraulich behandle, aber persönlich nicht weiter bearbeiten kann. Sich nicht auf Diskussionen einlassen und Alternativen anbieten, z.B. Beratungsstellen.

Fühle ich mich von Betroffenen **angegriffen**, manipuliert oder zu etwas gezwungen? Das ist eine häufige Reaktion auf erlittene Ohnmachtsgefühle – ich kann das so benennen und Verständnis zeigen, aber auch klarstellen, dass damit meine Grenzen überschritten werden.

**Beim Thema Grenzverletzungen ist es in jeder Hinsicht besonders wichtig, Grenzen konsequent zu setzen und einzuhalten.**

**Das betrifft Erreichbarkeit, Zuständigkeiten und zeitliche Ressourcen ebenso wie persönliche Grenzen. Dazu zählt ausdrücklich auch, sich abzugrenzen, sobald sich ein ungutes Gefühl einstellt oder die eigene Belastungsgrenze erreicht ist. Zweifeln reicht.**

- **Vertrauens- oder Beratungsstelle kontaktieren**, um loszuwerden, wie es mir mit einem Fall geht bzw. gegangen ist, oder um eine fachliche Außenperspektive zu erhalten und zu beraten, welche weiteren Schritte möglich sind.