

## **Ethische Leitlinien der TelefonSeelsorge in Westfalen**

### **Präambel**

TelefonSeelsorge ist den christlichen Werten und dem Gemeinwohl verpflichtet und hält eine ausbildungsfundierte qualifizierte Tätigkeit von freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der Begleitung am Telefon und per Mail oder Chat vor. Die Begleitung dient den Zielen des Zuhörens, der Entlastung, der emotionalen Stützung und Stabilisierung sowie der Prävention bei Schwierigkeiten und Problemen von Beziehungssystemen und individuellen Lebensentwürfen. Innerhalb dieser Aufgaben bilden Gesprächs- und Beziehungskompetenz die Grundlagen der Begleitung. Entsprechende Qualifizierung seitens der TelefonSeelsorge durch Ausbildung, Supervision sowie Fortbildung sind hierfür grundlegende Elemente.

In der TelefonSeelsorge arbeiten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Regel allein am Telefon oder Internet. Sie achten daher auf ihre Selbstständigkeit, Unabhängigkeit und Eigenverantwortung.

TelefonSeelsorge bedarf der einladenden Offenheit der Mitarbeitenden. Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger müssen innerlich bereit sein, sich einer Person mit Interesse und Neugier zuzuwenden. Ohne das Angebot einer tragfähigen Arbeitsbeziehung und deren Annahme durch das Gegenüber ist der seelsorglich-beraterische Charakter des Gesprächs gefährdet. Sie benötigen dazu die Fähigkeit, diese Bereitschaft durch entsprechendes Hör- und Gesprächsverhalten eindeutig erfahrbar zu machen.

Erfolgreiche Kommunikation in der TelefonSeelsorge vollzieht sich in der Balance von Nähe und Distanz. Beziehungskompetenz von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der TelefonSeelsorge schließt die Fähigkeit ein, die Extreme von zu viel Nähe und großer Distanz zu meiden. Eine hilfreiche Beziehung umschließt beides. Sie ist emotional nah, ohne die Konflikte Ratsuchender zu übernehmen.

Beziehungsgeleitete TelefonSeelsorge erfolgt in aller Regel auf Grund eines ausgesprochenen Wunsches oder Auftrags von Ratsuchenden. Das schließt eine aufgenötigte Gesprächsbeziehung aus. Nicht erbetene Hilfe ist übergriffig. Umgekehrt verlangen Grenzverletzungen, Missbrauch oder Übergriffe seitens der Ratsuchenden ein klares Ansprechen und gegebenenfalls die Beendigung des Kontakts durch die Mitarbeiterin oder den Mitarbeiter.

Mitarbeitende prüfen bei Anrufen und Internetkontakten selbstkritisch, ob die eigenen Kenntnisse, Fähigkeiten und persönlichen Voraussetzungen in diesem Fall ausreichen und sinnvoll einzusetzen sind. Sie berücksichtigen, dass ihr Verhalten Auswirkungen auf das Verhalten von Ratsuchenden hat - auch gegenüber ihren Kolleginnen und Kollegen.

In der praktischen Beratungstätigkeit stehen Offenheit, Verschwiegenheit und Abgrenzung in einer Spannung zueinander. Situativ ist jeweils zu klären, welche Verhaltensweise und Haltung angebracht ist. Die menschlich-fachliche Qualität von Beratungs- oder Seelsorgetätigkeit sowie die christlich geprägte Grundhaltung haben Vorrang vor persönlichen Interessen.

Mitarbeitende der TelefonSeelsorge achten jederzeit die Würde und Integrität der Ratsuchenden. Daraus folgt, dass sie niemals die eigene Autorität und professionelle Kompetenz missbräuchlich einsetzen. Sie gehen mit den ratsuchenden Personen keine privaten, beruflichen oder ökonomischen Abhängigkeiten ein.

Sie unterlassen jeden Missbrauch gegenüber Ratsuchenden und handeln niemals im Interesse der Befriedigung eigener erotischer und/oder aggressiver Bedürfnisse.

Insbesondere nehmen sie keine sexuelle Beziehung zu den Ratsuchenden auf - weder verbal, schriftlich, noch im persönlichen Kontakt.

## **Ethische Leitlinien der TelefonSeelsorge in Westfalen Selbstverpflichtung**

Jeder medienvermittelte Kontakt begründet sich in der Achtung der Menschenwürde und persönlichen Unabhängigkeit der Ratsuchenden sowie der Wahrung der eigenen Persönlichkeitsrechte der TS-Mitarbeitenden. Beides zu wahren ist Merkmal gelungener Zuwendung zu anderen.

- Als Mitglied der TelefonSeelsorge trage ich Verantwortung für Beraterisches und seelsorgliches Handeln im Wissen um die möglichen persönlichen und gesellschaftlichen Auswirkungen auf die Ratsuchenden und messe der Eigenverantwortlichkeit und Selbstbestimmung von Ratsuchenden eine hohe Bedeutung zu. Ich verhalte mich so, dass vorhersehbarer oder absehbarer Schaden vermieden wird.
- In der Beratung und Seelsorge am Telefon und Internet achte ich auf Rollenklarheit und eine Abgrenzung zu anderen Beratungsdisziplinen wie der psychologischen- und psychotherapeutischen Beratung, der Rechtsberatung oder ärztlichen Beratung.
- Als Mitarbeiterin/ Mitarbeiter der TelefonSeelsorge bin ich verpflichtet, mit den Daten und Fakten, die ich durch die Kontakte mit Ratsuchenden erhalte, sensibel und vertraulich umzugehen. Ich respektiere die Anonymität und Verschwiegenheit, was die Person und das Anliegen von Ratsuchenden betrifft. Die Teamverschwiegenheit ist davon ausgenommen.
- TelefonSeelsorge verbietet alle Formen der Grenzverletzung in Wort und Tat. Ich verpflichte mich, jede Vorteilsnahme und jeden Missbrauch – ob zu Gunsten wirtschaftlicher, sozialer, sexueller oder anderer persönlicher Interessen – zu unterlassen.
- Ich respektiere den Persönlichkeitsschutz und verpflichte mich zum verantwortungsvollen Umgang mit Macht und Abhängigkeit im Kontakt mit den Ratsuchenden. Aus diesem Grund sind auch privat verabredete Begegnungen zwischen Ratsuchenden und Mitarbeitenden immer grenzüberschreitend.
- Als Mitarbeiterin/ Mitarbeiter verpflichte ich mich zu kollegialer Kooperation und kollegialem Verhalten. Die Zusammenarbeit und Konfliktbewältigung entspricht den Prinzipien der gegenseitigen Achtung und Offenheit.
- Als Mitarbeiterin oder Mitarbeiter der TS verpflichte ich mich zu regelmäßiger Fortbildung und Reflexion meines Beraterischen/seelsorglichen Handelns.
- Ebenso verpflichtet sich die Institution, Aus- und Fortbildungsangebote sowie Supervision entsprechend der Qualitätsstandards vorzuhalten.

Weitergehende Aktivitäten, die über das Beraterisch-seelsorgliche Handeln hinaus gehen, wie z.B. das Einschalten von Behörden, Notfall- oder Hilfesystemen, die Aufhebung der Schweigepflicht oder die aktive Kontaktierung von Ratsuchenden erfolgt nach den Regeln der jeweiligen TS-Stelle.