

## **SELBSTVERSTÄNDNIS / GRUNDSÄTZE**

**Der TelefonSeelsorge sind drei Merkmale besonders wichtig, die wir an dieser Stelle genauer erklären möchten: Anonymität – Verschwiegenheit – Diskretion**

### **Anonymität**

Ihr Anruf bleibt grundsätzlich anonym. Sie müssen Ihren Namen nicht nennen und Ihre Rufnummer erscheint nicht in unserem Display. Da das Telefonat gebührenfrei ist, wird es später auch nicht in einem Einzelverbindungsanruf Ihrer Telefonrechnung aufgeführt.

Die Anonymität im Rahmen der seelsorglichen Begleitung gilt auch für die Telefonseelsorgerin oder den Telefonseelsorger, die/der Sie begleitet.

Die Anonymität kann von Seiten der TelefonSeelsorge zurückgenommen werden:

- Wenn ein Anrufer, eine Anruferin ankündigt ein Kapitalverbrechen zu begehen oder Dritte durch ein Vorhaben in eine (lebens-) bedrohliche große Gefahr zu bringen. Dies gilt insbesondere, wenn Minderjährige betroffen sind.
- Wenn unser Angebot zum Anlass genommen wird Gewalt (akustisch, verbal, emotional oder sexuell) gegen die TelefonSeelsorge Mitarbeitenden auszuüben.

### **Verschwiegenheit**

Die Beratungs- und Seelsorgegespräche zwischen Ihnen und einer Telefonseelsorgerin oder einem Telefonseelsorger unterliegen der Verschwiegenheit. Das bedeutet, dass die Inhalte und Zusammenhänge des Gesprächs nicht weiter erzählt oder veröffentlicht werden. Alle Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger haben sich schriftlich zur Verschwiegenheit verpflichtet.

Es gibt hierzu zwei Besonderheiten:

1. Um eine qualifizierte Ausbildung gewährleisten zu können, werden zu Schulungszwecken Gespräche in Anwesenheit einer Kollegin oder eines Kollegen geführt, die natürlich auch zur Verschwiegenheit verpflichtet sind. Über diese Ausnahmesituationen werden Sie durch eine Ansage informiert.
2. Darüber hinaus sind zur Qualitätssicherung alle unsere Mitarbeitenden zur Supervision verpflichtet. Das bedeutet, dass sie ihre Arbeit reflektieren müssen. Auch dies geschieht nur im geschützten Raum der TelefonSeelsorge und dringt nicht nach außen.

### **Diskretion**

Die Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger gehen persönlich mit ihrer Zugehörigkeit zu einer TelefonSeelsorge-Einrichtung Dritten gegenüber diskret um. Jede Stelle ist verpflichtet, die Ausgestaltung im Umgang mit der Diskretion von Mitarbeitenden und der Einrichtung hinsichtlich des Maßes an Bekanntheit und Öffentlichkeit angemessen zu regeln.