

Ethik Charta von IFOTES

I. Präambel

Trotz der vielfältigen und anregenden Eindrücke, denen sich der Mensch im Alltag nicht entziehen kann, leidet er oft unter Isolation: Durch das Ausmaß und die Geschwindigkeit des gesellschaftlichen Wandels verliert er sich als Einzelner in der Masse und sieht seinen Wert als Person bedroht. Die Folge sind physische, psychische und spirituelle Leiden.

Auch der ständige Fortschritt auf der Ebene der Kommunikationstechnologien hat nicht zu einer deutlichen Verbesserung der zwischenmenschlichen Beziehungen geführt. Diese sind häufig so oberflächlich und unzureichend, dass Menschen Mühe haben, Gesprächspartner zu finden, mit denen ein echter Austausch stattfinden kann. Um wirklich reden zu können, braucht ein Mensch aufmerksame Zuhörer. Diese zu finden ist nicht einfach.

In dieser Situation wurden aus einem Geist von Solidarität und sozialer Kreativität heraus die telefonischen Hilfsdienste/TelefonSeelsorge-Einrichtungen als nicht-staatliche Organisationen gegründet. Sie bieten eine punktuelle, aber sofort zugängliche und verfügbare Anlaufstelle für alle, die unter Einsamkeit, Verzweiflung und Hoffnungslosigkeit leiden, besonders aber für diejenigen, die in der Gefahr stehen, Selbstmord zu begehen. Die Mitarbeitenden dieser Einrichtungen bemühen sich, ihnen zu helfen, ihre gegenwärtige Lebenssituation zu klären und sich über ihre Fähigkeiten klar zu werden, die es ihnen möglich machen, von neuem zu beginnen.

Ethische Grundlage der telefonischen Hilfsdienste sind die in der Menschenrechts-erklärung der Vereinten Nationen von 1948 umrissenen Grundrechte des Menschen. Daher betonen die telefonischen Hilfsdienste besonders:

- die Würde eines jeden Menschen (Art. 1)
- das Recht des Menschen, in seinem Denken, Fühlen, Wünschen und in seiner Lebensart respektiert zu werden (Art. 18)
- das Recht des Menschen, sich in seiner Sprache auszudrücken (Art. 19).

II. Charta der Ziele und Aufgaben

A. Die Institution

1. Auf internationaler Ebene vereint IFOTES die nationalen Verbände, deren erklärtes Ziel es ist, Tag und Nacht im Rahmen der nationalen Gegebenheiten die Bereitstellung eines organisierten telefonischen Hilfsdienstes zu gewährleisten, der für alle Anrufenden verfügbar ist.

2. Die TelefonSeelsorge bietet allen Anrufenden Gelegenheit zu einem echten Austausch.
3. Sie dient all denjenigen als Anlaufstelle, die unter Isolation und Verzweiflung leiden oder die zögern, ihre Schwierigkeiten und Ansichten jemandem mitzuteilen, die sie kennt oder erkennen könnte.
4. Die TelefonSeelsorge ist für alle verfügbar, besonders für Menschen in Krisensituationen und mit Selbstmordgedanken.
5. Alle Gespräche werden vertraulich behandelt.
6. Die Inanspruchnahme der TelefonSeelsorge ist kostenfrei, abgesehen von den anfallenden Telefongebühren.

B. Der Dienst am Telefon¹

1. Das Telefon als Kommunikationsmittel erlaubt einen der Dringlichkeit der Situation angemessenen Kontakt und garantiert Anrufenden und Zuhörenden Anonymität.
2. Anrufende treten mit einem Gesprächspartner in Kontakt, mit dem sie in aller Offenheit reden können. Sie können dabei davon ausgehen, dass sie als ganzer Mensch respektiert werden.
3. Anrufende haben das Recht, sich auf ihre Art auszudrücken und soweit als möglich ihre eigene Sprache zu sprechen.
4. Das unvoreingenommene Zuhören unterstützt Anrufende in ihrem Bestreben, Abstand zu bedrängenden Situationen zu gewinnen, es baut Ängste ab, stärkt dabei das Selbstvertrauen der Anrufenden und lässt sie so wieder eigene Initiativen entwickeln.
5. Anrufende erhalten wenn nötig auch Informationen, die es ihnen ermöglichen, geeignete Hilfe von außen in Anspruch nehmen zu können.

C. Die Mitarbeitenden am Telefon

1. Der Dienst bei der TelefonSeelsorge wird im allgemeinen von Ehrenamtlichen geleistet, die von erfahrenen Fachleuten sorgfältig ausgebildet und begleitet werden.
2. Die Mitarbeitenden am Telefon lernen, über die Zeichen von Solidarität hinaus mit den Anrufenden Gespräche zu führen, die für beide Gesprächspartner konstruktiv verlaufen.

¹ Im französischen und englischen Sprachraum wird der Dienst am Telefon als "Zuhören" bezeichnet. Zuhören bedeutet hier, dem Anrufenden eine offene, zugewandte und aufmerksame Haltung entgegenzubringen - dieses ist auch Bedingung für jedes weitere Vorgehen.

3. Die Mitarbeitenden am Telefon bieten den Anrufenden ihre Unterstützung vorurteilsfrei an und bemühen sich, sie weder weltanschaulich noch religiös oder politisch zu beeinflussen. Sie respektieren die Interpretations- und Entscheidungsfreiheit der Anrufenden.
4. Um dies gewährleisten zu können, verpflichten sich die Mitarbeitenden, an einer Grundausbildung durch qualifizierte Fachkräfte teilzunehmen.
5. Ebenso verpflichten sie sich, für die Dauer ihrer Mitarbeit regelmäßig an Fortbildungsveranstaltungen teilzunehmen. Hier erhalten sie Gelegenheit, sich ihr eigenes Verhalten am Telefon bewusst zu machen und dieses im Austausch mit Fachkräften zu reflektieren.
6. Durch den Austausch mit anderen Mitarbeitenden werden sie angeregt, eigene Verhaltensweisen und Reaktionen am Telefon zu hinterfragen und so die Qualität ihrer Arbeit zu verbessern.
7. Mitarbeitende achten darauf, dass sie von den Gesprächspartnern am Telefon respektiert werden. Sie lassen sich von ihnen weder manipulieren noch bedrängen oder beschimpfen.
8. Unterstützung finden sie bei Kolleginnen und Kollegen, besonders aber bei den Leiterinnen und Leitern der TelefonSeelsorge-Einrichtungen.
9. Durch die Arbeit am Telefon erfahren die Mitarbeitenden einen Zuwachs an persönlicher Kompetenz. Dies nicht zuletzt auch durch die Teilnahme an Kongressen, Seminaren und Fortbildungen, die für sie von der Dienststelle organisiert oder empfohlen werden.

D. Qualifikation zur Mitarbeit

Den Dienst am Telefon leisten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterschiedlicher sozialer und kultureller Herkunft. Sie qualifizieren sich für den Dienst in der TelefonSeelsorge durch ihre Fähigkeit zum Zuhören, ihre Aufgeschlossenheit und ihre Bereitschaft zu persönlicher Weiterentwicklung.

E. Die Gesellschaft

Wie wohltuend es für Menschen ist, einen Gesprächspartner zu finden und sich aussprechen zu können, erfahren die Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge-Einrichtungen in ihrer Arbeit. Aus dieser Erfahrung heraus fördern sie die Haltung gegenseitigen Zuhörens auch in anderen Bereichen der Gesellschaft.

III. Charta der Arbeitsweise

A. Die TelefonSeelsorge-Stellen

1. Jedes örtliche Team konstituiert eine TS-Stelle.
2. Die Statuten dieser TelefonSeelsorgestelle und andere interne Dokumente regeln ihren rechtlichen Status und legen ihre Arbeitsweise fest.
3. Auf allen Organisationsebenen arbeiten die Mitarbeitenden (Ehrenamtliche, Ausbilder, Supervisoren und Leiter) als Team zusammen und unterstützen sich gegenseitig. Dabei ist jede und jeder für die Arbeiten verantwortlich, die ihr, die ihm anvertraut wurden und die sie, die er übernommen hat.
4. Die einzelnen TelefonSeelsorge-Stellen arbeiten mit den sozialen Organisationen und Einrichtungen vor Ort zusammen.
5. Sie bemühen sich um adäquate Öffentlichkeitsarbeit.
6. Sie erstellen jährlich einen Bericht über ihre Aktivitäten.

B. Die nationalen Verbände

1. Genauso wie die einzelnen Mitarbeiter aufeinander angewiesen sind, sollten sich auch die TelefonSeelsorge-Stellen einer Region oder eines Landes aufeinander verlassen können und eng zusammenarbeiten.
2. Die Telefonseelsorge-Einrichtungen sind in nationalen Verbänden zusammengeschlossen und können auf diese Weise
 - a) sicherstellen, dass die Qualität des Dienstes am Telefon den Vorgaben der Charta entspricht;
 - b) den Austausch zwischen einzelnen TelefonSeelsorge-Stellen anregen, Aktivitäten koordinieren, die Entstehung eines klaren Erscheinungsbildes der TelefonSeelsorge fördern und damit auch eine mögliche Konfusion in der Öffentlichkeit vermeiden;
 - c) Beziehungen zu Behörden im Interesse aller koordinieren;
 - d) eine gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit entwickeln;
 - e) die Öffentlichkeit über die sozialen Verhältnisse, wie sie in den Gesprächen am Telefon deutlich werden, in Kenntnis setzen. Dabei dürfen Vertraulichkeit und Anonymität dieser Gespräche nicht verletzt werden

C. Internationaler Verband IFOTES

IFOTES vereint die verschiedenen Verbände und nationalen Vereinigungen mit dem Ziel, sowohl eine inhaltliche Zusammenarbeit als auch einen kulturellen Austausch zu ermöglichen. In einer offenen Atmosphäre sollen dabei Unterschiede respektiert werden.

Aufgaben:

1. Entwicklung eines Bewusstseins bei den TelefonSeelsorge-Stellen für ihre Bedeutung bei der Verringerung sozialer Isolation, der Linderung von Leid und der Bewältigung von Problemen. In dieser Funktion spielen die TelefonSeelsorge-Stellen eine wichtige Rolle bei der Förderung der geistigen und seelischen Gesundheit und bei der Selbstmord-Prävention.
2. Anregung und Ermutigung der nationalen Verbände und Vereinigungen.
3. Förderung und Unterstützung bei Gründung und Aufbau telefonischer Notrufdienste in Ländern, in denen es bislang noch keine derartigen Dienste gab oder solche gerade in der Planungsphase sind.

Mittel und Arbeitsweise:

1. Organisation internationaler Begegnungen in Form von Seminaren, Konferenzen und Kongressen, die die TelefonSeelsorge-Stellen bei der Erfüllung ihrer Aufgaben unterstützen und ihre Arbeit fördern;
2. Veröffentlichung von Broschüren, Zeitschriften und Büchern als Information für die TelefonSeelsorge-Stellen;
3. Sammlung und Veröffentlichung von Daten und Informationen, die im Kontext der Herausforderungen auf den Gebieten der geistigen und seelischen Gesundheit und der Selbstmord-Prävention von Interesse sind;
4. Förderung und Unterstützung von Forschungsvorhaben in diesen Fachgebieten;
5. Pflege von Kontakten zu Organisationen mit ähnlichen Anliegen: So zum Beispiel zur Weltgesundheitsorganisation (WHO), zum Weltverband für Seelische Gesundheit (WFMH), zum Internationalen Verband für Selbstmord-Prävention (IASP) sowie zu den Organisationen Life Line International und Befrienders International.