

# Verhaltenskodex der Erziehungs-, Jugend- und Familienberatung Passau

## 1. Gestaltung von Nähe und Distanz

Im Verlauf der Beratung kann eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Fachkräften und Klient\*innen entstehen. Die Beziehung zu Klient\*innen wird dabei reflektiert und achtsam gestaltet, um Abhängigkeiten zu vermeiden.

### Verhaltensregeln:

- Beratung, Therapien und Gruppenangebote finden in den dafür vorgesehenen offen zugänglichen Räumlichkeiten und Orten statt.
- Die Fachkräfte erläutern den Klient\*innen therapeutische Methoden. Vor der Durchführung von Methoden wird die Erlaubnis der Ratsuchenden eingeholt.
- In der Beratung wird die professionelle Distanz zwischen Fachkräften und Klient\*innen eingehalten.
- Die Berater\*innen achten persönliche Grenzen von Ratsuchenden.
- Während und nach der Beratung wird die professionelle Rolle beibehalten und die Fachkräfte pflegen keine persönlichen Kontakte mit den Ratsuchenden.
- Die Beratung von Klient\*innen aus dem persönlichen Umfeld der einzelnen Fachkraft ist nur in Ausnahmefällen möglich und bedarf einer besonderen Abwägung.

## 2. Angemessenheit von Körperkontakt

Körperliche Berührungen sind in der Arbeit mit Menschen nicht auszuschließen. Dabei gehen die Mitarbeiter\*innen stets mit Zurückhaltung und Achtsamkeit vor.

### Verhaltensregeln:

- Körperkontakt findet nur zeitlich begrenzt und zweckgebunden statt. Beispielsweise kann im therapeutischen Setting oder im Spiel Körperkontakt mit Klient\*innen entstehen; des Weiteren können Erste-Hilfe-Maßnahmen oder Trost notwendig sein.
- Körperkontakt setzt immer die Einwilligung der Klient\*innen voraus. Insbesondere die Ablehnung von körperlichen Berührungen wird ausnahmslos respektiert.

### 3. Sprache und Wortwahl

Sprache ist im sensiblen Bereich der Beratung sorgsam zu verwenden. Durch Sprache und Wortwahl können Menschen sich verletzt oder angegriffen fühlen.

#### Verhaltensregeln:

- Erwachsene werden mit „Sie“ angesprochen. Bei Jugendlichen und Heranwachsenden wird die Anrede persönlich im Gespräch geklärt. Kinder werden mit ihrem Vornamen angesprochen.
- Die fachliche Sprache und Wortwahl wird dem Alter und den Bedürfnissen der Klient\*innen entsprechend gewählt.
- Die Mitarbeiter\*innen achten auf eine respektvolle Sprache. Gegenseitige abfällige Bemerkungen oder Bloßstellungen von Klient\*innen im Rahmen von Beratungsgesprächen werden thematisiert.
- Humor wird mit Bedacht eingesetzt.
- Die Auswahl von Texten, Geschichten und Metaphern für Beratung und Therapie erfolgt achtsam und überlegt.

### 4. Umgang mit und Nutzung von Medien und sozialen Netzwerken

Die Nutzung von sozialen Netzwerken und digitalen Medien ist ein fester Bestandteil im Alltag von Familien. Deshalb ist es klar geregelt ob und wie Medien und soziale Netzwerke in der Beratung genutzt werden.

#### Verhaltensregeln:

- In bestimmten Fällen wird Telefon-, Mail- oder Videoberatung angeboten.
- In der Beratung und in der Verwaltung werden im Kontakt mit Klient\*innen keine sozialen Netzwerke genutzt.
- Ratsuchende werden nur mit ihrer Einwilligung bzw. Kinder nur mit zusätzlicher Einwilligung durch die Sorgeberechtigten fotografiert oder gefilmt.
- Die Mitarbeiter\*innen gehen mit Foto- bzw. Tonmaterial oder Texten, die im Zusammenhang mit der Beratungsaufgabe entstanden sind, besonders sorgsam um. Bei jeglicher Form von Veröffentlichung wird das allgemeine Persönlichkeitsrecht, insbesondere das Recht am eigenen Bild beachtet.
- Die Auswahl von Filmen, Bildern und Spielen für Beratung und Therapie erfolgt achtsam und überlegt.

## 5. Beachtung der Intimsphäre

Der Schutz der Intimsphäre ist ein hohes Gut. Es gibt klare Verhaltensregeln, um die individuelle Intimsphäre der Kinder, der Jugendlichen und Erwachsenen zu achten und zu schützen.

### Verhaltensregeln:

- Eine Hilfestellung beim Toilettengang für Kinder durch die Mitarbeiter\*innen erfolgt nur in Ausnahmefällen, wenn kein Elternteil anwesend ist.
- Es wird darauf geachtet, dass sich Kinder nicht entkleiden. Wenn sich ein Kind beispielsweise verkleiden will, ist das nur über die eigene Kleidung möglich.
- Wenn oben genannte oder andere die Intimsphäre des Kindes betreffende Situationen aufgetreten sind, werden die Erziehungsberechtigten nach dem Termin darüber informiert.
- Die Mitarbeiter\*innen kleiden sich dem Beratungsalltag angemessen.

## 6. Zulässigkeit von Geschenken

Der Umgang mit Spenden und Geschenken wird reflektiert und transparent gehandhabt; der Umgang mit Spenden ist in der Dienstanweisung des Trägers eindeutig geregelt.

### Verhaltensregeln:

- Spenden sind persönlich über das Sekretariat oder per Überweisung möglich. In Ausnahmefällen kann ein Höchstbetrag von maximal 20 € den Berater\*innen übergeben werden. Die Klient\*innen erhalten danach einen Einzahlungsbeleg. Die Spenden werden für die Anschaffung von Fachbüchern, Broschüren sowie Therapiematerial verwendet.
- Persönliche Geschenke und Zuwendungen von Ratsuchenden an einzelne Mitarbeiter\*innen sind nicht möglich; geringwertige Aufmerksamkeiten werden dem gesamten Team zur Verfügung gestellt.
- Private Geschenke von Fachkräften an Klient\*innen sind nicht möglich.
- Geschenke aus dem therapeutischen Kontext heraus können erfolgen, sofern sie von geringem Wert und von der Beratungsstelle finanziert sind.

## 7. Umgang mit schwierigen Gesprächs- und Therapiesituationen

Ein respektvolles und würdevolles Miteinander ist die Basis unseres beruflichen Handelns. Bei problematischen Gesprächs- und Therapiesituationen handeln die Mitarbeiter\*innen fachlich angemessen und konsequent. Dabei wird auf eine hohe Transparenz geachtet. Keine Form von Gewalt wird toleriert.

### Verhaltensregeln:

- Es wird ein respektvolles Miteinander eingefordert. Ist das nicht möglich, wird die Beratungssituation beendet.
- Wenn schwierige Gesprächs- und Therapiesituationen entstanden sind, wird dies im Team oder mit der Leitung besprochen.
- Bei Kindern ist ein altersadäquates Besprechen einer problematischen Verhaltensweise und der daraus resultierenden Konsequenzen von besonderer Bedeutung. Situationsabhängig erfolgt ein Gespräch mit den Eltern.
- Auch im Arbeitsbereich der Verwaltung wird sowohl im telefonischen als auch im persönlichen Kontakt ein sachliches Miteinander eingefordert. Ist das nicht möglich, wird von den Verwaltungsfachkräften ein\*e Berater\*in hinzugezogen.
- Der Schutz aller Beteiligten hat Vorrang. Dazu werden bei Bedarf weitere Stellen wie z. B. Jugendamt, Psychiatrie und Polizei miteinbezogen.

## 8. Umgang mit Übertretung des Verhaltenskodex

Werden die beschriebenen Verhaltensregeln nicht eingehalten, sind folgende Beschwerdewege möglich:

Betroffene wenden sich direkt an das Leitungsteam der Beratungsstelle, an die verantwortliche Fachbereichsleitung Jugend- und Familienhilfe oder an die Missbrauchsbeauftragten des Caritasverbandes für die Diözese Passau.