

Verhaltenskodex der Psychologischen Beratungsstelle - mit welcher Haltung wir den Ratsuchenden begegnen

Die Psychologische Beratungsstelle bietet allen Familien in Hilden und Haan unbürokratisch und kostenfrei Erziehungs- und Familienberatung sowie schulpsychologische Beratung an. Eltern können sich bei Fragen zur Entwicklung oder zum Verhalten ihres Kindes, aber auch bei kleinen und großen Krisen in der Familie an die Beratungsstelle wenden. Sie werden kompetent durch speziell ausgebildete Fachkräfte unterstützt.

Wir helfen auch Kindern und Jugendlichen, die sich eigenständig z.B. aufgrund einer Notlage oder aufgrund von Konflikten in der Familie an die Beratungsstelle wenden.

Grundsätzlich gilt: alle Mitarbeiter*innen der Psychologischen Beratungsstelle begegnen den ratsuchenden Eltern und Kindern unvoreingenommen und wertschätzend. Mit den uns anvertrauten Informationen gehen wir achtsam und streng vertraulich um.

Die Wünsche und Aufträge der Klienten*innen stehen im Mittelpunkt der Beratung. Wichtigstes Ziel ist die Befähigung der Familien, ihre eigenen Kompetenzen wieder zu entdecken und aktiv zur Lösung ihrer Probleme und zur Gestaltung ihres Familienalltages nutzen zu können.

Das Wohlergehen und der Schutz der Familien und Kinder haben absoluten Vorrang. Wir stehen mit unserem Fachwissen deshalb besonders allen Erziehungsberechtigten oder Fachkräften zur Seite, die Sorge um den Schutz eines Kindes haben. Ebenso sind wir Ansprechpartner*innen für alle Kinder, die sich zu Hause oder in anderen Kontexten nicht sicher oder bedroht fühlen.

Genauso bedeutsam ist, dass Kinder und Jugendliche auch in unserer Beratungsstelle jederzeit vor Abwertung, physischer Gewalt und sexueller Grenzverletzung geschützt sind. Ein wesentlicher Aspekt für den Schutz von Kindern und Jugendlichen vor Gewalt ist, dass man niemals kategorisch ausschließt, dass sie passieren kann, auch im eigenen Umfeld nicht.

Deshalb verpflichten wir uns, dieses Thema in unserer Einrichtung offen und ohne Tabu anzusprechen. Entsprechend haben wir als Team der Beratungsstelle gemeinsam mögliche Risiken analysiert und ein institutionelles Schutzkonzept entwickelt. Alle Mitarbeiter*innen der Beratungsstelle verpflichten sich schriftlich und rechtsverbindlich, dem Schutz aller Personen, die zu uns kommen, oberste Priorität einzuräumen.

Wir begegnen allen Menschen, die zu uns kommen, mit Respekt und wahren in jeder Hinsicht individuelle Grenzen und die Intimsphäre unserer Klienten*innen. Die Beziehung zu ihnen wird ausschließlich professionell gestaltet und das fachliche Handeln den Familien gegenüber transparent gemacht.

Mögliche Hinweise darauf, dass Kinder, Jugendliche oder Eltern in unserer Beratungsstelle nicht geschützt sein könnten und psychische, physische oder sexualisierte Übergriffe erfahren könnten, werden ernst genommen und nicht bagatellisiert.

Eventuelle Nöte und Sorgen der Klienten*innen im Umgang mit den Berater*innen sollen immer gehört werden. Offenheit und Dialogbereitschaft sind ein wichtiges Qualitätsmerkmal unserer Arbeit.

Es ist daher ausdrücklich vorgesehen, dass Klienten*innen über eventuelle Unklarheiten, Unzufriedenheiten, Befürchtungen oder Beschwerden jederzeit mit ihrem*r Berater*in oder einer anderen Person ihrer Wahl in der Beratungsstelle (z.B. mit der Leitung) sprechen können. Zusätzlich steht allen Klienten*innen der Beratungsstelle eine neutrale Anlaufstelle zur Verfügung (<https://ombudschaft-nrw.de/>) mit der sie in Kontakt treten können, wenn sie sich in der Beratung nicht geschützt oder nicht sicher fühlen. Die Wege der Kontaktaufnahme zu dieser Stelle müssen allen Klienten*innen bekannt und offen zugänglich sein.