

DIE NACHRICHTEN DER BIENTRAITANCE

Liebe alle!



Virginie STEVENS

Delegierte für
Bientraitance
Direktions-
beauftragte

Die Tage werden kürzer, die Blätter fallen... Wie das Wetter, so ist auch unsere Stimmung und die unserer Empfänger nicht immer die beste. Wir erleben vielleicht den einen oder anderen schwierigen Moment. Unter diesen Umständen ist es umso wichtiger, gute Berater zu sein. Auch wenn wir uns zurückgewiesen fühlen und es schwierig ist, den Bedürfnissen der uns anvertrauten Menschen gerecht zu werden, sind die Beschwerden, die uns erreichen, Anhaltspunkte, die wir nutzen können, um unsere Arbeit noch angemessener zu gestalten.

Mögen diese Seiten Ihnen die Sichtweise Ihrer Kollegen vermitteln und Ihnen auf dem Weg zur Bientraitance helfen.

Seite 1 - Editio

Seite 2 - Ein Blick auf die Bientraitance-Charta

Seite 3 - Erfahrungsaustausch

Seite 5 - Nachrichten

Seite 6 - Fokus auf eine Form der Misshandlung - Buch-Idee

DAS WORT DES SCHATZMEISTERS DES EXEKUTIVBÜROS



Michel SIMONIS

Generaldirektor
von La Croix-
Rouge
luxembourgeoise

"Unsere Charta enthält in zehn Punkten unsere guten Absichten in Bezug auf die Bientraitance. Nur ein Punkt spricht von "schwierigen" Situationen und unserer Verpflichtung, diese Situationen zu behandeln. Und in der Tat: Wir sind nicht immer perfekt, das ist menschlich. Aber haben wir die Fähigkeit, in diesen Situationen, in denen wir angesprochen und kritisiert werden, professionell und offen zu bleiben? Negatives Feedback ist immer eine Gelegenheit zum Lernen und zur Verbesserung, auch wenn es sich um eine heikle oder sogar unangenehme Situation handelt. Häufig ist der erste Reflex der Versuch zu beweisen, dass es nicht unsere Schuld ist.

Das geäußerte Unbehagen ist jedoch real und wir sollten uns für seine Ursache interessieren: ein unangemessenes Verhalten, ein Missverständnis, eine Notlage des Empfängers, die eine Reaktion gegenüber der Abteilung oder einem Mitarbeiter auslöst. Oft haben wir mehrere Hebel in der Hand, um die Situation des Empfängers zu verbessern. Und manchmal kann es sehr heilsam sein, einfach nur um Verzeihung zu bitten".

EIN BLICK AUF DIE BIENTRAITANCE-CHARTA

ART.8 - Im Rahmen unserer Betreuung setzen wir alles daran, jede Situation, die vom uns anvertrauten Menschen oder dessen Nahestehenden als schwierig oder konfliktgeladen erlebt wurde, **transparent und angemessen zu behandeln**.



Für den Leistungsempfänger auch in schwierigen Situationen zu handeln, erfordert eine offene Haltung, die Einhaltung formalisierter Behandlungsverfahren und die Durchführung von Korrekturmaßnahmen, die den Bedürfnissen der uns anvertrauten Personen entsprechen.

Wie können wir also vorgehen? Was können wir umsetzen?

Ich gehe mit jeder Information, die mich erreicht, ernsthaft um und bagatellisiere sie nicht.

Wir handeln, sobald wir von Problematiken erfahren, und warten nicht darauf, dass sich die Dinge von selbst regeln.

Wir bilden regelmässige Gesprächsräume für und mit den Angehörigen der uns anvertrauten Menschen.

Ich wage es, die Informationen, die ich erhalte, weiterzugeben, um die bestmögliche Unterstützung für unsere Begünstigten zu gewährleisten.

Wir führen ein effektives Feedbacksystem ein, das die Erfassung von Beschwerden erleichtert und uns in die Lage versetzt, unserem Empfänger gründlich ausgearbeitete Antworten zu geben.

Wir sind aufmerksam, beobachten, adressieren und bearbeiten Anfragen korrekt.

Wir sprechen in jeder Teamsitzung über Situationen, die uns herausfordern, und arbeiten an Lösungen, wobei wir vor allem die Bientraite unserer Begünstigten anstreben.

Wenn ich einen Fehler mache, höre ich auf mein unangenehmes Gefühl. Ich unternehme alles, um den Fehler zu korrigieren und zu verhindern, dass er erneut auftritt.

Auch wenn es schwierig oder unbequem ist, höre ich den Beschwerden des Begünstigten zu und nehme sie entgegen, bevor ich sie mit meinem Team bearbeite.

ERFAHRUNGSUSTAUSCH



F: Der Vater eines Kindes kommt ins Gefängnis. Das Kind fragt nach dem Grund. Wie soll ich mich als Erzieher verhalten?

A: Geben Sie dem Vater die Möglichkeit sich selber zu erklären. Falls dies nicht möglich ist, oder der Vater dies ablehnt, erklären Sie dem Kind, dass der Vater gegen geltendes Recht verstoßen hat und dafür eine Strafe bekommen hat. (Beschreibung der Hintergründe in einer angepassten, altersgerechten Art und Weise)

F: Müssen die Eltern wissen, was in den Berichten an das ONE steht?

A: Ja, Eltern, ihre Kinder (soweit sie es kognitiv verstehen) und Jugendliche müssen informiert werden. Ziel ist es, Eltern und Minderjährige in den Prozess einzubeziehen.



Beschwerden gewissenhaft bearbeiten ...

Wir haben eine Sozialabteilung innerhalb von Yolande a.s.b.l., die sich um alle Beschwerden kümmert; wir füllen für jede Beschwerde ein internes Dokument aus, um sicherzustellen, dass jede Beschwerde schriftlich festgehalten wird.

Wir beginnen sofort mit der Suche nach einer Lösung und wenn wir zunächst keine positive Antwort geben können, leiten wir die Information an unsere "Koordination" oder andere betroffene Personen weiter, die die Lösung des Problems weiterverfolgen könnten.

Der Sozialdienst verfolgt den Antrag bis zur Lösung und hält die Informationen darüber schriftlich in einer speziellen Akte fest. Wir sind uns bewusst, dass manche Situationen einen langwierigen Prozess mit komplexen Implikationen erfordern, die gut durchdachte Antworten verlangen und keine übereilten Anpassungen, die möglicherweise zu neuen Problemen führen würden. Manchmal kann die Konfrontation mit den Familien/Angehörigen auf unterschiedliche Weise erlebt werden. Man muss geduldig und tolerant sein... mehrere Termine vereinbaren und die Familien "an die Hand nehmen". Das Ziel besteht also nicht darin, die Personen zu beurteilen, sondern gemeinsam eine günstige Fortsetzung zu finden.

Die Kommunikation mit den Antragstellern, den Beschwerdeführern und den Personen, die auf der Ebene unserer Dienste involviert sind, sowie mit unseren Ansprechpartnern ist das Schlüsselement. Jeder kleine Schritt in Richtung einer Verbesserung muss gesehen und dokumentiert werden. Dies ermöglicht es uns, den Faden wieder aufzunehmen, auch wenn der Prozess neue Ansprechpartner benötigt oder mehr Zeit in Anspruch nimmt - ein Schritt nach vorne oder sogar zurück schafft Vertrauen.

In Situationen, in denen eine Person nicht-wohlwollend oder sogar missbräuchlich gehandelt haben soll (nach unserer Ampel in Orange oder Rot zu beurteilen), ist es wichtig, "neutral" zu bleiben. Wir beobachten zunächst, ob die beschuldigte Person sich ihres nicht-adäquaten Verhaltens bewusst ist. Kann sie alternative Verhaltensweisen umsetzen? Versteht sie die Farbe, die der Situation zugeordnet wird? Häufig erfordern diese Fragestellungen eine reflexive Arbeit im Team. Eine unterstützende Haltung ist einer tadelnden Haltung vorzuziehen.



Es ist uns wichtig, in unseren Wohngruppen, Teams und Bewohnerkonferenzen offen zu thematisieren, welche Situationen für den einen oder anderen schwierig sind. Es geht darum, einen Zugang zu ihnen zu finden, indem wir jeden Einzelnen und die Wertschätzung, die wir dem Gesagten entgegenbringen, anerkennen.

Transparenz bedeutet, dass nichts tabuisiert, geleugnet oder verheimlicht wird und dass wir Klarheit über unsere Verfahren haben. Dies ermöglicht es uns wirklich, in der Behandlung einen Schritt weiter zu gehen, hin zu differenzierten und klaren Gesprächen mit unseren Bewohnern und ihren Familien. Der verwendete Tonfall, die Haltung des Zuhören und des Willkommens sowie die Suche nach einer versöhnlichen Lösung sind weitere wichtige Elemente.

Die Dokumentation unserer Schritte und der gefundenen Lösungen ermöglicht es uns, einen Katalog bewährter Praktiken zu erstellen. Dies verbessert und dynamisiert unsere Antworten auf ähnliche Fragestellungen, indem wir Anpassungen durchdenken und gleichzeitig als wirksam erkannte Vorgehensweisen einbeziehen.

Zusammenfassend sind wir der Meinung, dass eine Kultur der guten Kontakte und des regelmäßigen Austauschs mit der Familie und unseren direkten Nutznießern dazu beiträgt, dass Situationen, die sich in die Länge ziehen und später schwer zu bewältigen sind, weniger häufig auftreten. Es ist wichtig, dass die betroffene Person sich offen an die Fachperson wenden kann, die sie anhört, eine Lösung sucht oder zumindest die Gefahren oder Risiken der Situation mindert.

Patricia Borges – Sozialarbeiterin – Institut St. Joseph

+NEWS + NEWS + NEWS + NEWS + NEWS + NEWS + NEWS + NEWS +

Bientraitance a.s.b.l. ist umgezogen!

Sie finden uns nun in Steinsel, in neuen Büros, die es auch ermöglichen, Schulungen abzuhalten und Sie bequem zu empfangen.

Bientraitance a.s.b.l.

Büros : 6, rue de la Libération L-7347 Steinsel Tel: +352 27 70 95 09

Hauptsitz : 22, Bvd Joseph II L-1840 Luxembourg

info@bientraitance.lu

Didier

didier.schneider@bientraitance.lu

+352 621 822 787



Georges

virginie.stevens@bientraitance.lu

+352 621 823 214

Virginie

georges.haan@bientraitance.lu

+352 621 559 446

Neues aus der Abteilung "focus. Formatioun an Entwécklung" von arcus

Nach fast zehn Jahren überlässt Mélanie Tronci, der wir von ganzem Herzen danken, ihren Platz einem starken Duo, das für den organisatorischen Teil der Sensibilisierungsschulungen zur Bientraitance zuständig ist.

Annick Bous und Marco Gonçalves werden von nun an Ihre Ansprechpartner sein für Frage wie "Wie erhalte ich mein Teilnahmezertifikat?", "Bin ich richtig für die Schulung in luxemburgischer Sprache angemeldet?" oder "Ich bin krank und kann nicht an der Sitzung heute Nachmittag teilnehmen, kann ich mich durch einen Kollegen vertreten lassen?".



Annick

focus.formation@arcus.lu

+352 28 37 46 1



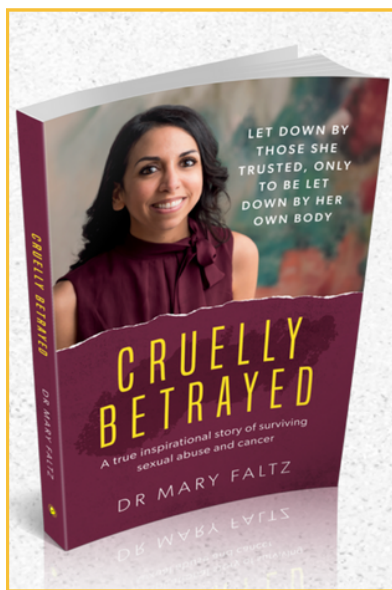
Marco

ZOOM AUF EINE FORM DER MISSHANDLUNG

Finanzielle Misshandlung

Dieser Begriff bezeichnet Handlungen, die vorsätzlich gegenüber einer schutzbedürftigen Person begangen werden, um deren finanzielle Ressourcen ohne deren Zustimmung zu ihrem Nachteil zu nutzen oder sich anzueignen oder um ihr Vertrauen oder ihren Zustand physischer oder psychischer Schwäche auszunutzen.

BUCH-IDEE



<https://www.maryfaltz.com>

Dr. Mary Faltz ist eine klinische Wissenschaftlerin und approbierte Pharmazeutin. Als zweites von sechs Kindern überlebte sie 16 Jahre sexuellen Kindesmissbrauch. Von ihrem Peiniger zum Äußersten getrieben, nahm sie schließlich ihren ganzen Mut zusammen und erstattet Anzeige, als sie 26 Jahre alt geworden war.

„Ich habe meinen eigenen Vater ins Gefängnis gebracht. 16 Jahre sexueller Missbrauch und Drohungen. 16 Jahre Furcht und Schweigen. 16 Jahre erzwungenes Lächeln und Widerstand. 10 Jahre Studium. 7 Jahre Schwangerschaften. 4 Jahre Strafprozesse. 10 Jahre Ehe. 5 Jahre Täuschung. Ein halbes Jahr Krebs ... und das alles im Alter von 37 Jahren.

Es gab keine Zeit zu fragen „Warum ich?“ In Auseinandersetzung mit meiner eigenen Sterblichkeit erkannte ich, dass ein großes Kapitel meines Lebens noch nicht vorüber war und dass ich nicht so frei war, wie ich glaubte. Diese Seiten haben sich wie von selbst geschrieben inmitten eines andauernden schweren stehenden Gewitters“.

NIMM MIT UNS KONTAKT AUF...

Sie möchten mit uns Kontakt aufnehmen oder am nächsten Newsletter von Bientraitance asbl mitwirken?

Nichts ist einfacher als das!

Einfach eine Nachricht an die Adresse:

info@bientraitance.lu.

Wir werden Ihnen mit großer Freude antworten.

Das Team von Bientraitance a.s.b.l.

FINDEN SIE ALLE UNSERE SCHULUNGEN AUF...

<https://bientraitance.lu/formations/>
Die Einschreibungen bitte immer im System ihres jeweiligen Trägers vornehmen!

