

LIEBE FRAUEN - LIEBE NUTZERIN UNSERES ANGEBOTES

Im Rahmen unserer strukturellen und personellen Möglichkeiten bieten wir Ihnen telefonische und persönliche Beratung, Krisenintervention und die Teilnahme in Gruppen an.

Unser Ziel ist Ihre Begleitung auf ihrem ganz persönlichen Weg.

Wir bieten Ihnen unser Wissen an um Lösungen zu entwickeln und mit Ihnen Lösungen erarbeiten, um Ihre Situation zu verbessern

Es kann jedoch immer einmal vorkommen das Sie mit der Leistung die sei bei uns erhalten unzufrieden sind oder Verbesserungsvorschläge haben.

DANN MÖCHTEN WIR SIE HERZLICH EINLADEN UNS IHRE MEINUNG MITZUTEILEN.

- Sprechen sie einfach eine Beraterin an
- Schreiben sie uns eine Email unter beratung@lara-berlin.de
- Äußern Sie ihre Meinung auf einem Zettel und werfen ihn in den Briefkasten in unserem Wartebereich oder in den allgemeinen Briefkasten unten im Hausflur

Vielleicht können Sie so das Problem lösen und uns gleichzeitig dabei helfen, unser Angebot zu überprüfen und zu verbessern.

Möchten sie eine offizielle **Beschwerde** einreichen dann richten Sie diese bitte schriftlich an den Vorstand.

Lara- Verein gegen sexuelle Gewalt an Frauen

Fuggerstr 19

10777 Berlin

Jede Beschwerde wird gründlich erfasst, bearbeitet und wenn Sie uns ihre Kontaktdaten mitteilen erhalten Sie innerhalb von zehn Tagen eine Stellungnahme bzw. einen Lösungsvorschlag.

MANCHMAL KOMMT ES ZU EINEM KONFLIKT

innerhalb einer Gruppe oder mit einer Kollegin/Beraterin.

Für diesen Fall bieten wir ihnen folgende Möglichkeiten an:

- Ohne Begründung können Sie die Beratung bei einer anderen Kollegin weiterführen und wenn Sie möchten auch mit ihr den Konflikt besprechen
- Sollte der Konflikt in einer Gruppe entstanden sein, können Sie bis zu zwei persönliche Gespräche zur Klärung des Konfliktes mit der Anleiterin führen.
- Wenn sie dies möchten bieten wir ihnen die Gelegenheit zu einem Gespräch zu dritt. Die dritte Person ist eine andere Beraterin von LARA.
- Auch die Klärung des Konfliktes am Telefon ist grundsätzlich möglich.
Wir bevorzugen eine Klärung im persönlichen Gespräch. Sollte sich im ersten Telefongespräch herausstellen, dass eine konstruktive Konfliktbearbeitung nicht möglich ist, lehnen wir weitere Konfliktgespräche am Telefon ab und verweisen auf die Möglichkeit des persönlichen Gesprächs.

HAUSORDNUNG

LARA ist ein Beratungszentrum für Frauen die sexuelle Gewalt erfahren haben. Daher ist es uns wichtig den Raum so angenehm und angstfrei wie möglich für Sie zu gestalten.

Dabei sind uns verschiedene Punkte wichtig:

DIE RÄUME WERDEN AUSSCHLIESSLICH VON FRAUEN GENUTZT.

Dies bedeutet nicht, dass wir grundsätzlich Männer ablehnen. Die Frauen, die zu uns kommen haben meistens Gewalt durch einen Mann erfahren. Daher möchten sie in einer Umgebung in der sie sich mit der erlebten Gewalt auseinandersetzen, fremden Männern nicht begegnen. Aus diesen Gründen können Männer Sie nicht bei der Beratung begleiten oder in unseren Räumen auf Sie warten.

LARA SOLL EIN GEWALTFREIER RAUM SEIN

- Respekt stellt die Basis dar, auf der wir uns im Beratungszentrum mit Ihnen begegnen möchten.
- Beleidigende, drohende und gewalttätige Äußerungen werden nicht hingenommen.
- Verbale oder körperliche Angriffe sowie aggressives Verhalten werden nicht geduldet.
- Grenzen werden beachtet.
- Stoppsignale werden beachtet und eingehalten.

Diese Regeln gelten:

- für die Mitarbeiterinnen im Kontakt mit der Nutzer_in
- für die Nutzer_in im Kontakt zu den Mitarbeiterinnen
- für den Umgang zwischen den Nutzer_innen

DURCHSETZEN DER HAUSREGELN

LARA besitzt das Hausrecht und die Inanspruchnahme des Hausrechts obliegt der Einschätzung der Mitarbeiterin.

Wir bitten sie zum Schutz aller beteiligten dieses Hausrecht und die Befugnisse der Mitarbeiterin akzeptieren.

.

Sollten diese Regeln verletzt werden, so werden wir die Nutzer_in darauf hinweisen dieses Verhalten zu reflektieren und Wege für anderes Verhalten suchen.

Kann oder will die Nutzer_in ihr Verhalten nicht verändern, weil sie z.B. keinen Grund für eine Verhaltensänderung sieht weiterhin mit Aggression, Drohungen oder weiteren Grenzverletzungen reagiert werden die Mitarbeiterinnen von LARA entsprechende Konsequenzen ziehen.

MÖGLICHE KONSEQUENZEN SIND:

- Ausschluss aus einer Gruppe mit der Möglichkeit in die Einzelberatung zu gehen und mindestens noch ein Abschlussgespräch mit einer Beraterin zu führen
- Unterbrechung und Beendigung der Beratungsstunde
- Vorzeitige Beendigung der Beratungssequenz
- Begrenzung und Beendigung von telefonischen Kontakten
- Begrenzung der Kontakte auf eine Beraterin
- Aufforderung die Räume des Beratungszentrums zu verlassen mit der Möglichkeit zu einem späteren Zeitpunkt den Kontakt wieder auf zu nehmen. Sollte die Nutzer_in die Räume nicht verlassen, setzen wir dies ggf. mit Hilfe der Polizei durch.
- Hausverbot:

Ein Hausverbot wird stets im Team beschlossen und ist keine Entscheidung einer einzelnen Mitarbeiterin.

Das Hausverbot gilt für ein halbes Jahr.

Wenn es in dieser Zeit zu keinen weiteren Vorfällen gekommen ist, wird das Hausverbot aufgehoben.