
**Leitlinie: Grundeinstellung und persönlicher Umgang innerhalb
der Lebenshilfe Pforzheim Enzkreis e.V.**

Ziel:

Dieses innerhalb des QM/UM schriftlich dokumentierte Handlungsfeld soll allen Mitarbeitern eine Anregung für die Zusammenarbeit auf Sach- und Beziehungsebene geben.

Hier durch präsentiert sich die Lebenshilfe- Pforzheim e.V. weiterhin als zuverlässiges, tolerantes und wertgeleitetes Unternehmen in der Öffentlichkeit. .

Dieses Handlungsfeld hat Gültigkeit für alle Mitarbeiter der Lebenshilfe Pforzheim Enzkreis e.V. und stellt als institutionelle Grundlage den Mitarbeitern einheitliche Normen und Werte zur Verfügung.

Grundeinstellung:

1. Jeder Mitarbeiter der Lebenshilfe Pforzheim- Enzkreis e.V. trägt dazu bei, dass in diesem Unternehmen Grundsätze der sozialen Verantwortung sowie der fairen und kooperativen Zusammenarbeit gelebt werden.
2. Die Zusammenarbeit ist von Verantwortungsbewusstsein und Gewissenhaftigkeit geprägt.
3. Jeder Mitarbeiter übernimmt für seine Denk- und Handlungsweise die Verantwortung und trägt dadurch zur Gestaltung des eigenen Arbeitsfeldes bei.
4. Von Loyalität, Aufrichtigkeit und Respekt gegenüber der Institution Lebenshilfe Pforzheim- Enzkreis e.V. und der Menschen mit Unterstützungsbedarf, die von dieser Institution begleitet werden, ist die Einstellung aller Mitarbeiter geprägt.
5. Alle Mitarbeiter tragen dazu bei, dass sich eine Kultur der gegenseitigen Achtung und Wahrung der Menschenwürde manifestiert.

Umgang:

1. **Kollegiales miteinander:** Es soll der gegenseitige Respekt gelebt werden.
 - ≙ Die Mitarbeiter verhalten sich untereinander kollegial und reden nicht mit Dritten übereinander. Die Privatsphäre jedes einzelnen Mitarbeiters wird gewahrt, private Auskünfte werden nicht an Dritte, weder von Angesicht zu Angesicht noch über Telefon, E-Mail oder Internet-Foren weitergegeben.
 - ≙ Der Umgang der Mitarbeiter untereinander soll zu einer positiven Arbeitsatmosphäre beitragen.
2. **Umgang mit Konflikt- und Krisenfeldern:** Probleme sollen immer im gegenseitigen Respekt und mit Würde direkt bearbeitet werden. Private Konflikte und Streitgespräche sollten nie in Anwesenheit „Dritter“ (der Menschen mit Unterstützungsbedarf) ausgetragen werden. Jeder Mensch hat seine eigene Meinung und weil jeder Mensch an seiner Meinung festhalten möchte, kommt es zu Konflikten und Auseinandersetzungen. Eigene Forderungen und eigene Positionen sollen immer deutlich und ohne Aggressionen angesprochen werden (z.B. persönlich oder in Teamsitzungen). Konflikte und Probleme sollen - wenn möglich - versucht werden, in Kompromissen zu begleichen und nicht in Kämpfen und Streitigkeiten. Denn nur gemeinsam kann ein angestrebtes Ziel erreicht werden.

3. **Disziplin und Zuverlässigkeit:** Jeder Mitarbeiter ist pünktlich zu Arbeitsbeginn an seinem Arbeitsplatz. Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit ist die Basis von Vertrauen. Wer sich selbst und anderen gegenüber zuverlässig ist, kann dadurch Vertrauen gewinnen. Zum vertrauensbildenden Miteinander zählt auch die korrekte und zeitnahe Meldung von krankheitsbedingtem Fernbleiben vom Arbeitsplatz.
Der Umgang mit privaten Handy´s während der Arbeitszeit ist verantwortungsvoll zu gestalten. Private Gespräch und Kurzmitteilungen sollten nur in ganz dringenden Fällen vorgenommen werden.
4. **Verhalten gegenüber Menschen mit Unterstützungsbedarf, deren Angehörige sowie gesetzlichen Vertretern:** Das Verhalten gegenüber den Menschen mit Unterstützungsbedarf, ihren Angehörigen und Betreuern ist immer respektvoll, höflich und freundlich. Ihrem Anliegen wird immer mit Aufmerksamkeit und Achtsamkeit begegnet. Ihre Anliegen und Wünsche werden ernst genommen und mit gebührendem Respekt behandelt. Angehörigen und gesetzlichen Vertretern gegenüber werden keine betriebsinternen Informationen weitergegeben.
Erwachsene Menschen mit Unterstützungsbedarf werden grundsätzlich ihrem Alter gemäß behandelt und angesprochen. Es gilt die Ansprache „Sie“ und die Benutzung des Nachnamens, außer es wurde hierüber eine übereinstimmende Vereinbarung zwischen Mensch mit Unterstützungsbedarf und betreuende Person getroffen. Auf Verniedlichungsformen des Namens oder spezielle Kosenamen sollte im Umgang mit erwachsenen Menschen mit Unterstützungsbedarf verzichtet werden.

Persönliches Erscheinungsbild:

Bei der Lebenshilfe Pforzheim- Enzkreis e.V. besteht keine allgemeine Verpflichtung Dienstkleidung zu tragen. Daher wird gewünscht, dass die zivile Kleidung sauber und gepflegt ist. Freizügigkeit im Kleidungsstil ist zu vermeiden. Mitarbeiter welche in ziviler Kleidung ihre Arbeit verrichten, leisten durch ihr Erscheinungsbild Vorbildfunktion und sollten sich dieser Funktion auch bewusst sein. (z.B. Tattoos und Piercings sollten für das direkte Umfeld möglichst unauffällig getragen werden).