



KONZEPTION der Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche Fulda

1. Einleitung

Familie ist einem ständigen Wandel ausgesetzt. Das Gelingen des Zusammenlebens von Eltern und Kindern in der Familie erfordert die Unterstützung durch die soziale Gemeinschaft und die von ihr unterhaltenen Dienste und Einrichtungen. Das Aufwachsen der Kinder vollzieht sich nicht nur in der primären Verantwortung der Eltern, sondern zunehmend mehr in der öffentlichen Verantwortung (siehe U3-Betreuung). Erziehungs- und Familienberatung unterstützt Kinder, Eltern und andere Erziehungsberechtigte bei der Entwicklung und dem Zusammenleben in der Familie. Sie ist ein ambulantes Angebot der Jugendhilfe und kann von Eltern (Personensorgeberechtigte) und jungen Menschen selbst niedrigschwellig und direkt in Anspruch genommen werden.

Die Aufgaben der Beratungsstelle Fulda sind im Laufe der Jahre umfangreicher und differenzierter geworden. Diese zu beschreiben und unter Berücksichtigung veränderter Bedingungen spätestens alle 5 Jahre (analog dem Verfahrens des bke-Qualitätssiegels) zu überprüfen, ist Aufgabe dieser Konzeption.

2. Die Aufgaben der Erziehungs- und Familienberatung

Die Beratungsstelle (EB) ist auf der Grundlage des Sozialgesetzbuchs VIII (Kinder- und Jugendhilfegesetz) tätig. Sie unterstützt durch ihre Leistungen Eltern, andere Erziehungsberechtigte sowie Kinder und Jugendliche. Personensorgeberechtigte haben einen Rechtsanspruch auf Beratung nach § 27 SGB VIII und junge Volljährige nach § 41 SGB VIII. Kinder in Not und Konfliktlagen haben einen eigenen Anspruch auf Beratung (§ 8, Abs. 3, SGB VIII).

Die Leistungen der Erziehungsberatung werden bei einer Vielzahl von Problemsituationen in Anspruch genommen. Dazu gehören:

- seelische Probleme,
- Verhaltensauffälligkeiten,
- Störungen im sozialen Bereich,
- Leistungsprobleme,
- körperliche Auffälligkeiten,
- familiäre Krisen,
- Probleme in Folge von Trennung und Scheidung
- Erziehungsunsicherheiten.

In Situationen, in denen Kinder und Jugendliche mit sich selbst, mit ihren familialen Beziehungen und / oder den an sie gestellten Erwartungen nicht zurechtkommen, reagieren sie auffällig. Die für ihre Entwicklung erforderliche Fürsorge, Zuwendung, Sicherheit und Förderung sind in dem Lebensalltag der Kinder nicht in ausreichendem Maße vorhanden. Ein Leistungsanspruch besteht für die Erziehungsberechtigten dann, wenn eine dem Wohl des Kindes / Jugendlichen entsprechende Erziehung nicht gewährleistet ist. Erziehungsberatung reagiert also auf einen erzieherischen Bedarf, die Probleme des Kindes müssen im Zusammenhang mit seiner Erziehungssituation gesehen und angegangen werden. Erziehungsberatung arbeitet daher nicht nur mit dem auffällig gewordenen Kind, sondern immer mit seiner Familie und wenn nötig mit anderen Personen aus dem sozialen Umfeld.

Die EB entwickelt ihr spezifisches Angebot für die Region und orientiert sich dabei

- an den Lebensbedingungen von Kindern, Jugendlichen und Familien
- an dem daraus resultierenden Bedarf
- an der Struktur und den anderen Angeboten in Stadt und Landkreis Fulda
- an dem örtlichen Unterstützungsbedarf von Einrichtungen und Diensten, die mit jungen Menschen und Familien arbeiten
- an den personellen und fachlichen Ressourcen der Fachkräfte der EB.

Die Aufgaben der Beratung werden im Einzelnen im Aufgabengliederungsplan beschrieben.

Das methodische Spektrum reicht von eher pädagogischen Interventionen bis hin zu Methoden aus der Psychotherapie. Es kommen anerkannte Methoden aus den Bereichen

- Humanistische Psychologie (Gesprächs-, Gestalt-, Klient zentrierte Therapie)
- Analytisch/tiefenpsychologisch orientierte Verfahren
- Behavioristische Psychologie (Verhaltenstherapie)
- systemischer /familietherapeutischer Ansatz
- Gemeinwesenarbeit
- Soziale Gruppenarbeit

zur Anwendung.

Auszuschließen vom Einsatz sind Verfahren, die nach den herkömmlichen Kriterien der Wissenschaftlichkeit nicht anerkannt, höchst umstritten bzw. polarisierend wirken und von einzelnen Beraterinnen und Beratern als schädigend angesehen werden. Alle eingesetzten Methoden müssen ihre Zustimmung bei der Leitung der Beratungsstelle sowie der Mehrheit des Fachteams finden.

2.1. Einzelfallbezogene Aufgaben

Rechtsgrundlage für Beratung, Diagnostik, Therapie, Krisenintervention: § 28, i. Z. m. § 27, § 36 a(2), § 17, § 18 sowie § 37 Abs. 2 sowie § 41 SGB VIII.

Familien- und Jugendberatung verfolgt das Ziel, elterliche Erziehungskompetenz und die Entwicklung des jungen Menschen zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit zu fördern. Die Inhalte reichen dabei von Erziehungsfragen und Erziehungsschwierigkeiten von Eltern bis hin zu Lernschwierigkeiten, Verhaltensauffälligkeiten, psychischen Auffälligkeiten und Entwicklungsstörungen sowie damit zusammenhängenden psychosomatischen Beschwerden junger Menschen. Darüber hinaus umfassen sie Fragen der Partnerschaft der Eltern, wenn Kinder davon betroffen sind, ebenso Fragen, die sich aus der Trennung und Scheidung der Eltern ergeben.

Die Beratungs- und Hilfsangebote werden je nach den Erfordernissen der individuellen Situation gestaltet. Sie beinhaltet pädagogische und psychotherapeutische Elemente. Es kann auf Ergebnisse der psychologischen und psychosozialen Diagnostik zurückgegriffen werden. Der systemische Ansatz stellt das verbindende Glied zwischen den unterschiedlichen methodischen Ansätzen dar. Daher erfolgt in der Regel eine Einbeziehung des sozialen Umfeldes zum Verständnis und zur Entwicklung von Hilfen mit den Familien.

Besondere Arbeitsformen stellen die

- **Jugendberatung** und die
- **Frühe Beratung** für Eltern von Kindern im Alter von 0 – 2 Jahren
- **Aufgegebene Beratung** gemäß § 156 FamFG dar.

Für diese gilt ein Beschleunigungsgebot bei der Terminvergabe. Jugendliche können ohne vorherige Anmeldung beraten werden.

2.2. Fallunabhängige Aufgaben

2.2.1. Prävention

Rechtsgrundlage : § 11, 14, 16 Abs. 2 Nr. 1 und 2, § 17, 18 SGB VIII.

Präventive Angebote sind Einzelfall übergreifend. Adressaten können sowohl junge Menschen als auch Eltern, pädagogische Fachkräfte und an der Erziehung verantwortlich Beteiligte sein. Sie vermitteln den Interessierten Informationen und Kenntnisse über entwicklungspsychologische und familiendynamische Zusammenhänge, über besondere altersspezifische Problemlagen und fördern ihre pädagogische, emotionale und kommunikative Kompetenz.

2.2.2. Vernetzungsaktivitäten: Die Mitwirkung in den Schnittstellen

Rechtsgrundlagen : u. a. § 8a, § 8b, § 14 Abs. 2 Nr. 2, 78, 80, 81 SGB VIII, §156 FamFG.

Vernetzungsaktivitäten dienen der Weiterentwicklung eines bedarfsgerechten, regionalen Hilfssystems und der Integration der Leistungen der EB in bestehende Hilfssysteme. Dies kann sowohl Einzelfall bezogen als auch Fall übergreifend erfolgen. Bestandteil der Vernetzungsaktivitäten sind der fachliche Austausch, die Zusammenarbeit mit Fachkräften anderer Dienste und Einrichtungen der Jugendhilfe, des Gesundheits- und Sozialwesens, aus den Kindertagesstätten und dem Schulbereich sowie die Mitwirkung in Arbeitskreisen, Gremien und Verbänden. Sie dienen auch dazu, die Leistungen, das Profil und die Fachkräfte der EB im jeweiligen Umfeld bekannt zu machen und die Kontaktaufnahme zu erleichtern.

Besonders relevante Schnittstellen der Jugendhilfe in Stadt und Landkreis Fulda, an denen die Beratungsstelle mitwirkt bzw. mitwirken sollte, sind:

- Familienbildung / Psychoedukation
- Präventive Partnerschaftsberatung
- Kinderschutz nach § 8a/ 8b
- Kooperation bei hochstrittigen Trennungs- und Scheidungsfällen , besonders „angeordnete Beratung“
- Kooperation mit Schulen und Kitas vor Ort
- Familien mit Migrationshintergrund
- Medien und Jugendschutz
- Frühe Hilfen
- Sozialraumorientierung und Entwicklung regionalisierter Angebote
- Inklusion

2.3. Fachdienstliche Aufgaben

Die EB bringt je nach Bedarf und Absprache ihre psychodiagnostischen und familiendynamischen Kompetenzen in unterschiedlichen Zusammenhängen in die Jugendhilfe ein. Dies kann sowohl im Rahmen einer Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII oder als im Kinderschutz erfahrene Fachkraft nach § 8 b SGB VIII sein. Die Tätigkeit als „insofern erfahrene Fachkraft“ wird in einer gesonderten Vereinbarung zwischen EB und öffentlichem Jugendhilfeträger beschrieben.

3. Qualitätsmerkmale der Beratungsarbeit

Die Qualitätsmerkmale gliedern sich in die

- Strukturqualität
- Prozessqualität
- Ergebnisqualität

3.1. Strukturqualität

Mit der Strukturqualität werden die auf Dauer angelegten Bedingungen beschrieben, unter denen die Leistung Erziehungsberatung erbracht wird.

3.1.1. Niedrigschwelligkeit

Erziehungsberatung soll von den Ratsuchenden möglichst frühzeitig in Anspruch genommen werden, um eine Zuspitzung der Problemlage zu verhindern und rechtzeitig die Ressourcen einer Familie zu stützen. Damit sollen mögliche Verfestigungen von Problemen und der damit einhergehenden

Notwendigkeit, stärker in das Familienleben einzugreifende Hilfe für die Kinder in Anspruch zu nehmen vorgebeugt werden. Der Zugang zur Beratungsstelle soll daher für die Betroffenen so einfach wie möglich gestaltet werden. Folgende Grundsätze gelten:

- unmittelbarer, freier Zugang ohne förmliche Leistungsgewährung durch die Träger der öffentlichen Jugendhilfe
- flexible, an den Bedürfnissen der Ratsuchenden orientierte Öffnungszeiten
- kurze Wartezeiten (nicht mehr als 4 Wochen)
- Kostenfreiheit
- gute Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln
- räumliche Unterbringung getrennt von Institutionen wie Behörden, Ämtern u. Ä.
- Vertraulichkeit bei der Beratung: Bereits das Aufsuchen der Beratungsstelle fällt unter den Schutz des Privatgeheimnisses, das gegenüber Dritten zu gewähren ist
- eine anonyme Beratung ist auf Wunsch möglich
- gute telefonische Erreichbarkeit während der Öffnungszeiten
- Verbindlichkeit der Termine
- Qualifizierung der Sekretärinnen für den Erstkontakt und die Kommunikation mit der Klientel (Team- Assistentinnen)
- bei Bedarf wohnortnahe Beratung, z. B. in der Kita, der Schule
- ständiges Bemühen um einen guten Bekanntheitsgrad der Beratungsstelle. Die Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit wie z. B. Vorträge, Zeitungsartikel, Treffen mit Multiplikatoren, Gestaltung von Flyern und Homepage u. Ä. haben nicht nur präventiven Charakter, sie dienen auch der Bekanntmachung der Beratungsstelle und damit der Beschleunigung der Inanspruchnahme durch Ratsuchende.

3.1.2. Personelle Ausstattung und Personalentwicklung

3.1.2.1. Fachkräfte

Die ständig gestiegene Inanspruchnahme sowie die Übernahme zusätzlicher fachdienstlicher Aufgaben wie z. B. die der im Kinderschutz erfahrenen Fachkräfte für andere Dienste, der Mitwirkung im Kontext familiengerichtlicher Entscheidungen erfordern eine angemessene, qualifizierte Personalausstattung. Das multidisziplinär arbeitende Fachteam der Beratungsstelle setzt sich zusammen aus den Fachrichtungen:

- Psychologie
- Sozialarbeit / Sozialpädagogik
- Pädagogik / Erziehungswissenschaften
- Kinder- und Jugendlichenpsychotherapie bzw. Psychologische/r Psychotherapeut/in
- weitere beraterisch-therapeutische Fachkräfte.

Das multidisziplinäre Fachteam sollte sich sowohl aus Absolventen einer universitären wie auch einer Hochschul-/Fachhochschulausbildung zusammensetzen. Als Abschluss wird das Diplom bzw. der Masterabschluss erwartet.

3.1.2.2. Sekretariat/Anmeldung

Die Anmeldung / das Sekretariat ist mindestens im Rahmen einer Vollzeitstelle zu besetzen. Neben verwaltungstechnischen und organisatorischen Aufgaben übernimmt es die wichtige Funktion der „atmosphärischen Gestaltung“ bei der Aufnahme von Ratsuchenden, sei es am Telefon oder persönlich. Zunehmend kommt als Aufgabe die Beteiligung an Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit sowie die Datenerfassung und Datenverarbeitung hinzu („Teamassistent/in“).

3.1.2.3. Leitung der Beratungsstelle

Die Dienst- und Fachaufsicht wird innerhalb der Beratungsstelle von einem/r Leiter/ Leiterin wahrgenommen. Diese/r stellt das Bindeglied zwischen dem Team der Beratungsstelle und der

Leitung des Fachdienstes dar. Er/Sie übernimmt die fachliche Außenvertretung , schafft nach innen die notwendigen Arbeitsbedingungen und gestaltet die Personalentwicklung mit.

Zur Leitungsverantwortung gehören u. a.

- Die fachliche Vertretung der Beratungsstelle nach außen
- Das Erstellen der Arbeitskonzepte in Absprache mit den Fachberatern
- Die Gewährleistung von kontinuierlicher Teamarbeit
- Die Vertretung der Belange der Stelle in Absprache mit dem Träger
- Die Mitwirkung bei Personalangelegenheiten
- Die Verfügung über den Einsatz der Mittel im Rahmen des Haushaltsplanes

3.1.2.4. Personalentwicklung durch Fortbildung und Supervision

Wichtiger Bestandteil der Qualitätssicherung ist die kontinuierliche arbeitsbegleitende Qualifizierung der Mitarbeiter/innen durch Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen sowie durch Supervision. Der Dienstherr ist verpflichtet, einen entsprechenden Haushaltsanteil zur Verfügung zu stellen.

3.1.3 Psychotherapeutische Kompetenz in der Erziehungsberatung

Die Erziehungsberatung hat als eine ganzheitlich angelegte Hilfe ihre Grundlagen in einer differenzierten Kenntnis entwicklungspsychologischer Bedingungen und familiendynamischer Zusammenhänge einerseits und der Fähigkeit zur Veränderung eingelebter Kommunikations- und Verhaltensmuster andererseits. Daher thematisiert Erziehungsberatung auch immer die Person des Ratsuchenden selbst. Die Beziehung zwischen Ratsuchendem und Fachkraft ermöglicht über methodisch geleitete Interventionen eine Veränderung der Interaktion in der Familie. Daher kommen in der Erziehungsberatung auch Interventionen und Methoden aus der Psychotherapie zum Einsatz. Psychotherapeutische Interventionen werden eingesetzt etwa, weil die Problemlage eines Kindes sich verfestigt hat oder die lebensgeschichtlichen Erfahrungen von Eltern sie so stark prägen, dass sie zunächst selbst einer Unterstützung bedürfen, bevor ihr Erziehungsverhalten gefördert werden kann. Therapeutische Kompetenzen sind also in der Arbeit der Fachkräfte erforderlich. Dabei orientiert sich die Arbeit gemäß dem Auftrag der Jugendhilfe am Wohl des Kindes und an der Erziehungsfähigkeit der Eltern.

Erziehungsberatung sowie die Anwendung von Methoden der Psychotherapie finden im Rahmen des Kinder- und Jugendhilfegesetzes als eine Sozialleistung eigener Art statt. Sie unterliegt nicht den Regelungen für heilkundliche Tätigkeiten. Grundlage für das Tätigwerden ist das Vorliegen eines erzieherischen Bedarfs, das Kind kann seine Entwicklungsaufgaben nicht mehr wahrnehmen, der Leidensdruck ist erheblich. Psychotherapeutische Interventionen in der Beratungsstelle sind Teil eines umfassenden pädagogisch-therapeutischen Prozesses.

3.1.3.1. Die Grenzen der Psychotherapie innerhalb der Erziehungsberatung

Die EB ist eine Fachstelle für kurz- und mittelfristige Interventionen unter Zuhilfenahme therapeutischer Verfahren. Weiterverweisungen in das Gesundheitssystem sind dann erforderlich wenn

- eine klar umschriebene Störung mit Krankheitswert vorliegt und ein erzieherischer Beratungsbedarf nicht gegeben ist
- die geplante Hilfe voraussichtlich eine hohe zeitliche Intensität erfordert (mehr als 20 Termine p.a., dauerhaft wöchentliche Termine)
- sich zeitnah ein Kostenträger im Rahmen des SGB V findet.

Voraussetzung für die Gewährung von Therapie für Kinder- und Jugendliche ist, dass diese einzel- bzw. gruppentherapeutischen Angebote die familienbezogene systemische Beratungstätigkeit unterstützen. Familienberatung und Familientherapie haben also Vorrang, psychotherapeutische Maßnahmen kommen erst dann zum Einsatz, wenn diese Formen nicht ausreichen.

Bei längerfristig geplanten therapeutischen Interventionen ist die Anzahl der Therapieplätze pro Fachkraft begrenzt.

Die Gewährung von Psychotherapie für Kinder und Jugendliche innerhalb der EB ist auszuschließen, wenn sich im Rahmen eines Hilfeplanes andere Finanzierungsquellen ergeben. Dies gilt besonders für Kinder und Jugendliche, die im Rahmen einer Hilfe zur Erziehung durch fremde Jugendämter in Stadt und Kreis Fulda untergebracht sind.

Anfragen nach Fördermaßnahmen wie z. B. Rechen- und Rechtschreibförderung, Wahrnehmungstraining usw. bzw. andere übende Verfahren werden grundsätzlich an freie Praxen und entsprechende Institutionen weiterverwiesen.

3.1.4 Ausbildung von Praktikanten

Die Beratungsstelle stellt Studierenden der Fachrichtungen, die in der Einrichtung zum Einsatz kommen, Praktikumsplätze zur Verfügung. Sie haben damit die Möglichkeit, theoretisches und praktisches Wissen miteinander zu verbinden. Die Ausbildung von Praktikanten gibt uns die Möglichkeit, Wissen weiterzugeben und das eigene Handeln zu begründen.

3.1.5 Die besondere Beziehung der Fachkräfte zu den Klienten

Die Praxis von Beratung ist durch eine kommunikative Beziehung der Fachkräfte zu den Klienten gekennzeichnet. Daher hat die Fachkraft einen privilegierten Zugang zur jeweiligen Notlage der hilfsbedürftigen Personen. Anamnese, Diagnose und Wahl des beratenden bzw. therapeutischen Vorgehens sind an die persönliche Wahrnehmung und Situationsdeutung der jeweiligen Fachkraft gebunden. Diese kann ihre Aufgaben nur eigenverantwortlich in einem von den fachlichen Weisungen freien Raum erfüllen. Diese Beziehung zum Ratsuchenden ist zudem durch die Vorschriften zum Schutz des Privatgeheimnisses (§ 203, Abs. 1, Nr. 4 StGB) und zum Schutz von Sozialdaten rechtlich besonders geschützt.

Die fachliche Tätigkeit findet im Rahmen des Einrichtungszweckes, der entwickelten Konzeption sowie den als wissenschaftlich anerkannten Verfahren (siehe 2.) statt.

3.1.6 Umgang mit Anzeichen von Grenzüberschreitungen

Die Auseinandersetzung mit vermuteter und erfolgter Grenzverletzung durch Fachkräfte sowie die Prävention solcher Handlungen muss Bestandteil von Fallreflexion und Konzeptentwicklung sein.

Beratungsarbeit findet immer in Beziehung statt. Dabei wird auf eine professionelle Arbeitsbeziehung geachtet. Eine zugewandte und wohlwollende, aber auch die persönlichen Grenzen respektierende Haltung ist erforderlich, die nicht eigene Interessen vor die der Klienten stellt und freundschaftliche, familiäre, erotische, private, geschäftliche Kontakte und Nutzen ausschließt.

Zu den einrichtungsspezifischen Schutzmaßnahmen gehören:

- Die Arbeit mit den Klienten wird grundsätzlich und auch mit Blick auf mögliche Grenzüberschreitung gemäß den Regeln fachlichen Könnens professionell reflektiert. Orte dafür sind kollegiale Fallberatung und Supervision.
- Eine wertschätzende Haltung muss sowohl gegenüber Klienten, im Team wie auch innerhalb der Hierarchie ständig überprüft und weiterentwickelt werden.
- Das vom Träger festgelegte Beschwerdeverfahren ist den Mitarbeitern bekannt.
- Es soll eine sorgfältige Dokumentation des Beratungsverlaufs erfolgen. Die Klienten haben entsprechende Einsichtsrechte (siehe Dienst- und Geschäftsanweisung).

- Sorgfältige Auftragsklärung zu Beginn einer Beratung und Akzeptanz der informellen Selbstbestimmung der Klienten durch die Berater (Klienten entscheiden, was sie mitteilen wollen und was in der Beratung passieren soll).
- Eine angemessene Fehler- und Streitkultur innerhalb der Beratungsstelle, erlaubt den offenen und kritischen Austausch über problematische Haltungen gegenüber Klienten.
- In Fällen von Offenlegung von Grenzverletzungen sind für die Beteiligten Formen externer Beratung und Begleitung hinzuzuziehen.
- In der Beratung kommen nur die wissenschaftlich anerkannten Verfahren zur Anwendung.
- Die Beratung von Klienten aus dem persönlichen Umfeld des Beraters sowie im häuslichen Umfeld der Klienten bedarf einer besonderen Abwägung hinsichtlich der Gefahr einer Grenzüberschreitung bzw. Vermischen von beruflichen und privaten Angelegenheiten.

3.1.7 Beschwerdemanagement

Ziel des Beschwerdemanagements ist es, die strukturierte Annahme, sachgerechte Bearbeitung und Dokumentation von Beschwerden sicherzustellen. Ein Verfahren ist vom Landkreis Fulda als Träger festgelegt.

3.1.8 Räumlichkeiten

Räumlichkeiten, die für Beratung und therapeutische Hilfen geeignet sind und dem Ratsuchenden einen freundlichen und Vertraulichkeit vermittelnden Rahmen bieten, sind unabdingbare Voraussetzung für die Arbeit. Es wird ein abgegrenzter Wartebereich, Beratungsräume entsprechend der Zahl der Planstellen, ein Sekretariat sowie Therapie – und Gruppenräume für die Arbeit mit Kindern, Jugendlichen und für Gruppen/Familien benötigt.

3.2 Prozessqualität

3.2.1 Fachliche Unabhängigkeit bei der Durchführung der Beratung

Die einzelnen Mitarbeiterinnen /Mitarbeiter tragen im Rahmen der konzeptionellen Festlegungen sowie der tarif- und arbeitsrechtlichen Bestimmungen die volle fachliche Verantwortung für ihre Arbeit und gestalten diese selbständig. Die Qualitätssicherung geschieht durch die gemeinsame Planung und Reflexion im Team sowie durch Fortbildung und Supervision.

3.2.2 Aktivierung der Ressourcen aus dem Umfeld des Kindes

Die wichtigste Ressource aus dem Umfeld des Kindes sind in der Regel die Mütter und Väter, weil sie einen entscheidenden Anteil an der Gestaltung der Lebensbedingung der Kinder haben und die höchste Verantwortung tragen. Die Förderung des Wohls der Kinder durch Unterstützung und Anleitung der Eltern steht also im Zentrum der Arbeit. Der Aktivierung von Ressourcen im sozialen Raum der Familie kommt eine besondere Bedeutung zu, da die Kinder in vielfältigen sozialen Bezügen leben und diese in unterschiedlicher und manchmal auch widersprüchlicher Weise Einfluss auf ihre Entwicklung haben.

Die Arbeit mit dem Umfeld bedarf des Einverständnisses der Ratsuchenden. Auch die fallunabhängige Kooperation mit anderen Institutionen im sozialen Raum hat zum Ziel, Ressourcen zur Verbesserung von Entwicklungsbedingungen zu entwickeln und zu aktivieren. Fachlicher Austausch und persönliche Fallübergaben als Teil der Nutzung des psychosozialen Netzes, die Arbeit an gemeinsamen Projekten sowie Fachberatung sind Möglichkeiten, in den engeren und weiteren sozialen Bezügen des Kindes Veränderungsimpulse zu setzen oder direkt an der Gestaltung von Lebensbedingungen mitzuwirken. Dementsprechend beteiligt sich die Beratungsstelle an Maßnahmen der Jugendhilfeplanung.

3.2.2 Fallkonferenz und Supervision

In der Fallkonferenz diskutieren die Fachkräfte ihre Arbeitsansätze und fallspezifische Vorgehensweise und stimmen sie miteinander ab. Jede Fachkraft ist gehalten, dieses Gremium im Sinne der Transparenz ihrer Arbeit zu nutzen. Die Fallkonferenz erfolgt auf der Grundlage der Gleichberechtigung der Teammitglieder.

Während des Beratungsprozesses hat die Fachkraft in jedem Einzelfall sorgfältig zu prüfen, ob der Fall von der Fallkonferenz oder der Supervisionsgruppe mitzuberaten ist. Sobald Zweifel über das weitere Vorgehen bestehen, ist der Fall einer dieser Gruppen vorzutragen.

Bindend sind die Fallvorstellungen bei Fällen von Gewalt gegen Kindern, Verstrickung im Beziehungsgeflecht einer Familie, drohenden Abbrüchen, Kooperationsproblemen mit psychosozialen Institutionen und längerfristigen Beratungen/Therapien.

3.3 Ergebnisqualität

Ergebnisqualität überprüft, ob durch die festgelegte Struktur und die definierten Prozesse das angestrebte Resultat erreicht werden konnte. Mit dieser Evaluation wird bewertet, wie wirksam die beraterischen, therapeutischen und präventiven Maßnahmen sind.

Als Qualitätsmerkmale nehmen wir als EB die folgenden Faktoren in den Blick:

- Zielerreichung
- Zufriedenheit und
- Statistische Aufbereitung der Arbeit

3.3.1 Erhebungsmethoden

Die Bewertung der durch das Tätigwerden der Beratungsstelle erzielten Ergebnisse sollte systematisch, nachvollziehbar und kontinuierlich erfolgen. Jede Evaluation stellt erhebliche methodische und zeitliche Anforderungen an die Untersuchung. Sie kann faktisch nur punktuell erfolgen. Folgende Möglichkeiten stellen sich:

- Nachbefragung von allen Klienten, Untergruppen oder Kooperationspartnern
- Vorher- Nachher- Befragung einzelner Gruppen
- Beratungsbegleitende Erhebungen

3.3.2 Jahresstatistik

Neben der allgemeinen Statistik des Jahresberichtes werden pro Planstelle entsprechend den Kriterien des LOBs pro Jahr die Zahl der Neuanmeldung, die Zahl der beendeten Beratungen, die durchschnittliche Wartezeit, die Kontakthäufigkeit sowie die fallunabhängigen Aktivitäten erfasst und die Ergebnisse im Team ausgewertet.

3.3.3 Das Team als Qualitätszirkel

Der Organisationsteil der Teamsitzung gestattet eine Analyse ausgewählter Probleme, erleichtert die Suche nach Schwachstellen und hilft bei der Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten. Dazu findet intern am Anfang eines Jahres eine Jahresplanung statt, die Erreichung der Ziele des Vorjahres ist dabei Grundlage für die Weiterentwicklung. In den regelmäßig jährlich stattfindenden Kooperationsgesprächen mit den beiden örtlichen Jugendämtern von Stadt und Landkreis Fulda findet eine weitere Abstimmung hinsichtlich der Weiterentwicklung der Arbeit statt.

3.3.4 Quellenhinweis

- Gemeinsame Empfehlung von Deutschen Städtetag (DST) und Arbeitsgemeinschaft für Jugendhilfe (AGJ)

Konzeption EB Fulda

- Verabschiedet vom Sozialausschuss des Deutschen Städtetages 5.1 Stuttgart, 03./04.05.1995; Vorstand der Arbeitsgemeinschaft für Jugendhilfe, Nürnberg, 20./21.06.1995
- Qualitätsprodukt Erziehungsberatung, Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe, QS 22, Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Juni 1999
- Fachliche Empfehlung für die Erziehungsberatung in Hessen, verabschiedet vom Landesjugendhilfeausschuss im April 2011
- Familie und Beratung – Memorandum zur Zukunft der Erziehungsberatung, Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e. V. 2012
- Zusammenarbeit von Erziehungsberatungsstelle und Jugendamt bei den Hilfen zur Erziehung, gemeinsame Stellungnahme von bke und DIJuF 3/2012

Fulda, 16.12.2013