

Konzeption



Eltern-, Jugend- und Familienberatungsstelle

des Landkreises Ansbach und der Stadt Ansbach

1. Welche allgemeinen Angaben lassen sich zur Beratungsstelle machen?	3
1.1 Welches Leitbild liegt unserem Handeln zugrunde?	3
1.2 Welche Lebensbedingungen finden Kinder und Familien vor?	4
1.3 Wie sieht die Geschichte und Entwicklung der Beratungsstelle aus?	5
2. Welche Leistungen und Aufgaben werden erfüllt?	6
2.1 Auf welchen rechtlichen Grundlagen beruht Erziehungsberatung?	6
2.2 Für welche Zielgruppen werden Angebote gemacht?	7
2.3 Welche Leistungen bieten wir an?	9
2.4 Welche Methoden kommen zur Anwendung?	10
2.5 Welche Maßnahmen an Prävention und Öffentlichkeitsarbeit führen wir durch?	11
2.6 Wie sieht die Vernetzung zu anderen Kooperationspartnern aus?	12
2.7 Welche Regelung zum Kinderschutz ist vorhanden?	12
2.8 Wie sind Vertrauensschutz, Schweigepflicht und Datenschutz geregelt?	13
3. Welche Grundlagen sind für die Umsetzung der konzeptionellen Inhalte der Beratungsstelle vorhanden?	14
3.1 Welche Räumlichkeiten und Standorte stehen zur Verfügung?	14
3.2 Wie ist die Beratungsstelle erreichbar?	14
3.3 Wie sieht die finanzielle Ausstattung der Beratungsstelle aus?	14
3.4 Welche Maßnahmen stehen für die Personalentwicklung zur Verfügung?	15
3.5 Wie sieht die Arbeitsweise des multidisziplinären Teams aus?	15
3.6 Wie wird mit Anzeichen von Grenzüberschreitungen umgegangen?	16
3.7 Wie ist der Umgang mit Beschwerden geregelt?	17
3.8 Welche Verantwortlichkeiten und Leitungsfunktionen sind vorhanden?	17
3.9 Wie sieht die Ausbildung von Praktikanten aus?	18
3.10 Welche Maßnahmen zur Qualitätssicherung, -weiterentwicklung und Evaluation werden durchgeführt?	18
4. Was wird für die Zukunft wichtig sein?	22
Quellenangaben	23
Impressum	24

Konzeption

der Eltern-, Jugend- und Familienberatungsstelle des Landkreises Ansbach und der Stadt Ansbach

1. Welche allgemeinen Angaben lassen sich zur Beratungsstelle machen?

1.1 Welches Leitbild liegt unserem Handeln zugrunde?

Was kennzeichnet uns?

Die Fachkräfte der Erziehungsberatungsstelle arbeiten als PsychologInnen, SozialpädagogInnen oder ähnliche Berufsgruppen in einem multidisziplinären Team zusammen. Die rechtliche Grundlage dafür findet sich im Sozialgesetzbuch VIII, in dem Erziehungsberatung als Pflichtaufgabe festgelegt wird und die somit eine Maßnahme der Jugendhilfe darstellt. Beraterisch-therapeutische Denk- und Handlungsweisen fungieren als die gemeinsame Grundlage der Arbeit in der Erziehungsberatung. Dabei begegnen wir den individuellen Bedürfnissen der Ratsuchenden mit Fachlichkeit und Professionalität, indem wir unser Handeln kontinuierlich selbstkritisch hinterfragen und reflektieren. Die konkrete Beratungsarbeit erfolgt auf der Basis der Qualitätsstandards der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V., zu denen auch regelmäßige fachliche Weiterbildung zählt. In der pädagogisch-psychologischen Praxis orientieren wir uns an zuverlässigen, wissenschaftlich abgesicherten Methoden und Kenntnissen in der Beratung und Psychotherapie.

Welchen Werten fühlen wir uns verpflichtet?

Unserem Handeln liegt ein Menschenbild zugrunde, das als Basis die Grundprinzipien des Humanismus beinhaltet, nämlich:

- die Einzigartigkeit des Individuums,
- die grundlegende Möglichkeit des Wachstums und der Entwicklung der Persönlichkeit und
- das Recht des Menschen zur Selbstbestimmung.

Wir tragen diesen Prinzipien Rechnung, indem wir die Ratsuchenden in ihrer individuellen Persönlichkeit bedingungslos akzeptieren und ihrem einzigartigen Wesen mit Respekt begegnen. Ausdrücklich verpflichten wir uns zu weltanschaulicher Offenheit und würdigen „Familie“ in allen ihren unterschiedlichen Erscheinungsformen und individuellen Ausprägungen. Unser Vorgehen ist durch das grundsätzliche Streben geprägt, den Ratsuchenden nicht mit Urteilen, sondern mit Akzeptanz und Verständnis zu begegnen.

Welche Haltungen bestimmen unsere Vorgehensweisen?

Eine individuelle Symptomatik ist letztlich nur verstehbar, wenn der Kontext der Familie als Grundlage mit in die Betrachtungen einbezogen wird. Deshalb vertreten und praktizieren wir eine systemische Sichtweise und Haltung.

(Psychische) Probleme verstehen wir als Ergebnisse von persönlichen und individuellen Anpassungsbestrebungen. Wir gehen von der Grundannahme aus, dass grundsätzlich jedem Menschen auch zielführende und Erfolg versprechende (Problem-) Lösungsstrategien zur Verfügung stehen, die durch eine gelungene (Re-)Aktivierung von individuellen Ressourcen wieder zugänglich und nutzbar gemacht werden können.

Die Verantwortung für die aus der Beratung bzw. Therapie entstehenden Veränderungsprozesse liegt beim Klienten sowie dessen Bezugspersonen. Die Beratungsperson stößt Veränderungsprozesse an und begleitet diese fachlich. In ihrem wesentlichen Charakter ist somit Beratung immer auch als „Hilfe zur Selbsthilfe“ zu verstehen.

Die beratende Fachkraft ist verpflichtet, stets die Einhaltung einer fachlichen, professionellen Distanz zu gewährleisten und achtet darauf, dass keine privat motivierten, engen persönlichen Bindungen zum Klienten vorhanden sind oder ausgebildet werden.

Welche Prinzipien leiten unsere Arbeit?

Allgemein

Klienten entscheiden sich freiwillig für die Beratung und können diese jederzeit von sich aus beenden. Die Inanspruchnahme der Beratung ist grundsätzlich kostenfrei. Die Mitarbeitenden unterliegen der Schweigepflicht und verpflichten sich, mit jeglichen personenbezogenen Daten vertrauensvoll und sorgfältig umzugehen. Eine Kontaktaufnahme mit bzw. Anmeldung an der Beratungsstelle ist grundsätzlich allen jungen Menschen, Eltern und anderen Erziehungsberechtigten oder mit Erziehung befassten Personen möglich und folgt dem Prinzip der Niedrigschwelligkeit, indem der Zugang so einfach wie möglich gestaltet wird. Unser grundsätzliches Ziel ist es, Beratungsanliegen kundenorientiert und vor allem zeitnah zu erfüllen.

Beratungsspezifisch

Nach unserem Verständnis stellt Beratung eine Dienstleistung dar, die sich stets am konkreten Auftrag der Ratsuchenden orientiert. Im Laufe der konkreten Beratungsarbeit werden Lösungsideen zur Veränderung der geschilderten Probleme erarbeitet, die die Ressourcen der Klienten berücksichtigen und ihre konkrete Lebenswelt einbeziehen. Die Ratsuchenden werden dabei als „Experten in eigener Sache“ verstanden. Der Beratungsprozess ist in der Regel als bedarfsorientierte Kurzzeitintervention angelegt, was jedoch auch die Durchführung längerer Beratungsverläufe nicht ausschließt.

1.2 Welche Lebensbedingungen finden Kinder und Familien vor?

Der Landkreis Ansbach und die Stadt Ansbach liegen im Regierungsbezirk Mittelfranken, dessen Regierungssitz in der Stadt Ansbach beheimatet ist.

Der Landkreis Ansbach ist mit rund 1.972 qkm der flächengrößte Landkreis im Freistaat Bayern. An den Landkreis grenzen im Westen das Land Baden-Württemberg, im Norden der Landkreis Neustadt/ Aisch-Bad Windsheim, im Osten die Landkreise Fürth, Roth und Weißenburg-Gunzenhausen und im Süden der Landkreis Donau-Ries. Die Stadt Ansbach ist vom Landkreis vollständig umgeben.

Die Bevölkerungsdichte im Landkreis liegt deutlich unter der Gesamtbayerns oder des Bundes und macht dadurch für dessen Bewohner ein erhöhtes Maß an Mobilität

erforderlich. Etwa die Hälfte aller Beschäftigten arbeitet im produzierenden Gewerbe, im Bereich der Dienstleistungen sind ca. 30 % tätig. Die Wirtschaftsstruktur der Region basiert insgesamt sehr stark auf kleinen und mittleren Unternehmen des traditionellen produzierenden Gewerbes. Die Bevölkerungs- und Sozialstruktur ist durch eine eher ländliche Prägung gekennzeichnet. Die Arbeitslosenzahlen bewegen sich im Landkreis leicht unterhalb des Vergleichswerts für Gesamtbayern.

Im Vergleich zum Landkreis ist im Stadtgebiet Ansbach, das auch Hochschulstandort ist, die deutliche Mehrheit der Arbeitnehmer in den verschiedenen Bereichen des Dienstleistungssektors beschäftigt. Trotz einiger größerer Betriebe spielt produzierendes Gewerbe eine eher untergeordnete Rolle. Die Arbeitslosenquote liegt im Vergleich etwas über dem Kennwert für ganz Bayern.

1.3 Wie sieht die Geschichte und Entwicklung der Beratungsstelle aus?

Die Eltern-, Jugend- und Familienberatungsstelle wurde 1975 als kommunale Stelle für den Landkreis Ansbach gegründet und der Zuständigkeitsbereich 1976 auf die Stadt Ansbach ausgeweitet. Dienstrechtliche Belange und die Aufteilung der Finanzierung der Beratungsstelle sind in einer Zweckvereinbarung zwischen Landkreis- und Stadtverwaltung geregelt (Stand vom 01.01. 2014).

Im Zuge der Dezentralisierung kam es 1981 in Rothenburg o.d.Tauber und 1982 in Dinkelsbühl zur Einrichtung von Außensprechstunden, um die Beratung als Dienstleistung ortsnah und bürgerfreundlich regelmäßig anbieten zu können.

Von der ursprünglichen Minimalbesetzung mit drei Fachkräften zu Gründungszeiten wurde der Personalstand im Lauf der Jahre aufgrund des stark gestiegenen Bedarfs und der verstärkten Inanspruchnahme auf den Umfang von mittlerweile acht Vollzeitstellen ausgebaut. Auch die durch gesellschaftliche Veränderungen bedingte Erweiterung der Aufgaben von EB-Stellen und damit verbunden die in deutlichem Maß ausgebauten Angebote der Beratungsstelle trugen zu dieser Entwicklung maßgeblich bei. Zum aktuellen Zeitpunkt verfügt die Stelle über 3,25 Planstellen für Diplom-PsychologInnen und 4,75 für Diplom-SozialpädagogInnen, die aktuell auf zehn Personen aufgeteilt sind. Zwei freie Mitarbeitende unterstützen das Team in der fachlichen Arbeit und bei Projekten. Die Verwaltungstätigkeiten werden von einer Sekretariatskraft in Vollzeit ausgeführt.

Im Laufe der vergangenen 40 Jahre mussten zudem drei Umzüge der Stelle innerhalb des Stadtgebiets Ansbach und weitere an den Standorten der Außensprechstunden bewältigt werden.

2. Welche Leistungen und Aufgaben werden erfüllt?

2.1 Auf welchen rechtlichen Grundlagen beruht Erziehungsberatung?

Der wesentliche Auftrag von Erziehungsberatungsstellen leitet sich aus dem **§ 28 SGB VIII** ab und fordert:

Erziehungsberatungsstellen und andere Beratungsdienste und -einrichtungen sollen Kinder, Jugendliche, Eltern und andere Erziehungsberechtigte bei der Klärung und Bewältigung individueller und familienbezogener Probleme und der zugrunde liegenden Faktoren, bei der Lösung von Erziehungsfragen sowie bei Trennung und Scheidung unterstützen. Dabei sollen Fachkräfte verschiedener Fachrichtungen zusammenwirken, die mit unterschiedlichen methodischen Ansätzen vertraut sind.

Neben der psychologisch-psychozialen Diagnostik gehören auch die Förderung, Verbesserung und Stabilisierung der Entwicklung von Kindern und Jugendlichen zu den Aufgaben von Erziehungsberatungsstellen. Zudem wirken EB-Stellen bei der sozialen Integration junger Menschen dort mit, wo besondere Schwierigkeiten und Belastungen nicht innerhalb des familiären Kontextes bewältigt werden können, Die vielfältigen Leistungen der Erziehungs- und Familienberatungsstellen basieren auf verschiedenen Rechtsgrundlagen. Diese betreffen im Regelfall die §§ 16, 17, 18 und 28 SGB VIII und stehen in Verbindung mit den §§ 27, 41 und 36 bzw. 36a Abs.2 SGB VIII.

Rechtsgrundlagen der Beratungsleistungen nach § 28 SGB VIII

§ 27 SGB VIII	Regelzugang: „Wenn eine dem Wohl des Kindes entsprechende Erziehung nicht gewährleistet ist“. In diesem Fall bietet sich die Erziehungsberatung als eine der möglichen Hilfearten an. Der Rechtsanspruch auf Hilfe zur Erziehung liegt bei den Personensorgeberechtigten, wobei § 27 den Zugang nur für Minderjährige (Kinder und Jugendliche) einleitet. Eine Zustimmung durch das Jugendamt ist nicht erforderlich, da § 36a Abs.2 die direkte Inanspruchnahme der Erziehungsberatung vorsieht.
§ 41 SGB VIII	Junge Menschen, die bereits volljährig sind, haben einen eigenen Rechtsanspruch auf Hilfe. Ziel der Hilfe ist die Unterstützung der Persönlichkeitsentwicklung und eigenverantwortlichen Lebensführung. Auch hier ist der Zugang ohne Zustimmung des Jugendamts möglich.
§ 8 Abs.3 SGB VIII	Abweichungen vom § 27 sind möglich, wenn die Beratung nicht von den Eltern des Minderjährigen eingeleitet wird. Kinder und Jugendliche haben zusätzlich einen eigenen Anspruch auf Beratung, wenn eine Not- oder Konfliktlage dies erforderlich macht. Der Personensorgeberechtigte muss nicht in Kenntnis gesetzt werden.
§ 35 a SGB VIII	Weiterhin besteht grundsätzlich ein Anspruch auf Eingliederungshilfe, wenn die seelische Gesundheit vom alterstypischen Zustand abweicht und die Teilhabe an der Gesellschaft beeinträchtigt ist. Die Eingliederungshilfe kann in diesem Fall auch ambulant über die Erziehungsberatung geleistet werden.

Leistungen auf der Grundlage der §§ 16, 17 und 18 SGB VIII in Verbindung mit den Leistungen nach § 28 SGB VIII	
§ 16 mit § 28 SGB VIII	Auf der Basis von § 16 Abs.2 Nr.2 SGB VIII können als weitere Leistung zur Förderung der Erziehung in der Familie "Angebote der Beratung in allgemeinen Fragen der Erziehung und Entwicklung junger Menschen" genannt werden. In diesem Fall macht die Erziehungsberatung einzelfallübergreifende und präventive Angebote. Ergänzend wurde durch das Bundeskinderschutzgesetz nach § 16 Abs.3 SGB VIII ein Beratungsangebot für schwangere Frauen und werdende Väter geschaffen.
§ 17 mit § 28 SGB VIII	Trennungs- und Scheidungsberatung: Die Unterstützung bei Trennung und Scheidung bildet eine weitere Grundlage für die Tätigkeit von Erziehungsberatungsstellen. Sie setzt sich aus der Kombination der Unterstützung bei dieser familiären Problemlage nach § 28 und der Wahrnehmung der elterlichen Sorge nach § 17 Abs.1 Nr.3 und Abs.2 SGB VIII zusammen. Präventive Partnerschaftsberatung: Diese soll dabei helfen, ein partnerschaftliches Zusammenleben aufzubauen, noch bevor es zu Problemen in der Erziehung gekommen ist. Beratung zum Sorgerecht: Die Beratung zielt allein auf diesen Aspekt der familialen Problemlage ab, ohne die Entwicklungssituation der Kinder und ihre Beziehung zu den Eltern zu thematisieren.
§ 18 mit § 28 SGB VIII	Zusätzlich ist die Ausübung der Personensorge nach § 18 Abs.1 für Mütter und Väter ein relevanter Beratungsanspruch. Dieser tritt ein, wenn sie alleine für ein Kind oder einen Jugendlichen sorgen müssen. Es entsteht jedoch ein natürlicher Überschneidungsbereich zur Erziehungsberatung.

Weitere gesetzlich geregelte Aufgaben von Erziehungsberatungsstellen sind:	
§ 36 SGB VIII	Teilnahme am Hilfeplanverfahren bei längerfristig zu leistenden Hilfen zur Erziehung unter Gewährleistung der niedrigschwelligen, unmittelbaren Inanspruchnahme von Erziehungsberatung durch die anspruchsberechtigten Bürger.
§ 8a SGB VIII	Beteiligung am Schutzauftrag des Jugendamtes
§§ 62-65 SGB VIII; § 203 StGB; Art. 70, Abs.1, Bay. BG	Beachtung der Datenschutzvorschriften
§§ 71, 78, 80, 81 SGB VIII	Beteiligung an der Jugendhilfeplanung und Zusammenarbeit mit anderen Stellen.

2.2 Für welche Zielgruppen werden Angebote gemacht?

Die Eltern-, Jugend- und Familienberatungsstelle steht allen Ratsuchenden aus dem Landkreis Ansbach und der Stadt Ansbach unabhängig von deren Geschlecht, Nationalität und Konfession zur Verfügung, die in Fragen der Erziehung oder Entwicklung von Kindern und Jugendlichen und den Themen Partnerschaft und Trennung/ Scheidung von Eltern minderjähriger Kinder Unterstützungsbedarf durch Beratung haben. Die Beratungsstelle fungiert zudem als Ansprechpartner für Kinder und Jugendliche sowie Eltern und Familien mit unterschiedlichsten persönlichen und familiären Frage-

stellungen und darüber hinaus auch als Anlaufstelle für weitere mit der Erziehung junger Menschen betraute Personengruppen. Unsere vielfältigen Angebote sind dabei an dem jeweiligen Hilfebedarf und den individuellen Bedürfnissen der Rat-suchenden orientiert und richten sich an unterschiedliche Zielgruppen.

Die Beratungsstelle bietet geeignete Hilfestellungen für:

Eltern mit Kindern und/ oder Jugendlichen mit

- allgemeinen Fragen zur Entwicklung des Kindes- und Jugendalters
- Auffälligkeiten im körperlichen Bereich und psychosomatischen Beschwerden (z.B. Bettnässen, Schlafstörungen, Tics)
- Verhaltensauffälligkeiten (z.B. Aggressivität, sozialer Rückzug und andere Störungen im Gefühlsbereich)
- Leistungsproblemen oder Auffälligkeiten im schulischen Bereich (z.B. Konzentrations-schwierigkeiten, Schulversagen oder –verweigerung)
- emotionalen Problemen wie Ängsten, Selbstwertproblemen und depressiven Verstimmungen
- Störungen in sozialen Beziehungen (z.B. mangelnde soziale Kompetenz, Geschwisterrivalität u. a.)
- allen Fragen im Zusammenhang mit Pubertät (z.B. Ablösung vom Elternhaus, innerfamiliäre Beziehungen, Entwicklung einer adäquaten Geschlechtsrolle, Partnerschaftsprobleme, Fragen bei der Sinn- und Identitätsfindung)
- Arbeits- und Leistungsstörungen (z. B. Lernprobleme, Leistungsverweigerung)
- psychosozialen Problemen bzgl. der beruflichen Orientierung
- traumatischen Erfahrungen von körperlicher, seelischer oder sexueller Gewalt und deren Auswirkungen auf das Verhalten und Selbsterleben u.v.m.

Junge Volljährige

- mit individuellen Problemen und allgemeinen Fragen der persönlichen Ent-wicklung sowie mit Fragen zu einer eigenverantwortlichen Lebensführung und zur Persönlichkeitsentwicklung

Eltern und Familien

- bei allgemeinen Fragen zur Erziehung und Entwicklung von Kindern und Jugend-lichen
- in allen unterschiedlichen Lebens- und Familienformen (z. B. alleinerziehende Elternteile, Teilfamilien, Adoptiv-, Pflege- und Stieffamilien, Familien mit Migra-tionshintergrund) mit Erziehungsfragen oder familiären Problemen
- in schwierigen Lebenssituationen und bei familiären Krisen (z. B. bei Arbeitslosig-keit, Krankheit oder Verlust einer Bezugsperson)

- mit Beeinträchtigungen des gesamten Familiensystems durch die individuelle Problematik mindestens eines Elternteils (z. B. Suchtproblematik, körperliche oder psychische Erkrankung eines Elternteils)
- mit Paarproblemen und Partnerschaftskonflikten oder –krisen
- mit Kindern und Eltern, die von Trennung und Scheidung betroffen sind, bei trennungsspezifischen Konfliktsituationen und bei Fragen zur Entwicklung eines einvernehmlichen Konzepts der elterlichen Sorge und des Umgangsrechts
- bei hochstrittigen Trennungen und Scheidungen von Eltern auf Empfehlung durch das Familiengericht
- für sonstige wichtige Personen aus dem Bezugssystem und dem Umfeld der Ratsuchenden wie z. B. Großeltern oder andere Verwandte

Multiplikatoren

- Fachkräfte aus dem psychosozialen und pädagogischen Netzwerk, die mit der Erziehung und Begleitung von Kindern und Jugendlichen beschäftigt sind
- LehrerInnen und pädagogische Fachkräfte in Schulen und Kindertageseinrichtungen

2.3 Welche Leistungen bieten wir an?

Um Eltern und Familien in ihrem Erziehungsalltag zu unterstützen und Kinder in ihrer Entwicklung zu fördern, stellen wir für die Ratsuchenden ein breites Angebot an Leistungen zur Verfügung und sind stets darum bemüht, diese zusammen mit den Familien so zeitnah wie möglich umzusetzen.

Wir bieten **Beratungsgespräche** und therapeutische Hilfestellungen für

- Familien (z.B. bei Konflikten zwischen Eltern und Kindern)
- einzelne Kinder, Jugendliche und Erwachsene (z.B. zur Lösung von persönlichen Problemen)
- Paare (z.B. zu Fragen der Partnerschaft oder zum Thema „Trennung/Scheidung“, wenn davon minderjährige Kinder betroffen sind)

Zu unseren **Angeboten** gehören:

- Erziehungsberatung
- lösungs- und ressourcenorientierte (Kurzzeit-)Beratung bei Familien- und Paarkonflikten
- Unterstützung bei der Entwicklung eines einvernehmlichen Konzepts für die Wahrnehmung der elterlichen Sorge, bei der kindgerechten Durchführung der Umgangsregelungen und der Anbahnung von Besuchskontakten

- Begleitung von Menschen in schwierigen Lebenssituationen und Krisen bei Vorliegen eines Jugendhilfeauftrages
- Förderung, Verbesserung und Stabilisierung der Entwicklung und sozialen Integration junger Menschen mit besonderen Schwierigkeiten oder belastenden Erlebnissen wie seelischer, körperlicher oder sexueller Gewalt
- Kinderspieltherapie (als Einzel- und Gruppenangebot)
- Elterntrainings und Gruppenangebote für Kinder und Eltern zu verschiedenen Themenbereichen (z.B. Trennung/ Scheidung, soziale Kompetenz, Konzentration, psychische Krankheit in der Familie, Erlebnispädagogik)
- Vermittlung geeigneter externer Hilfsangebote (z.B. spezialisierte Beratungsstellen, (Psycho-)Therapiemöglichkeiten, Selbsthilfegruppen)
- Kooperation mit und Unterstützung von Selbsthilfeinitiativen (z.B. KISS, Verband alleinerziehender Mütter und Väter, Rauheif e.V. etc.)
- Öffentlichkeitsarbeit und Prävention in Form von Vorträgen in Kindergärten, Schulen, Elterngruppen und Teilnahme an für die Öffentlichkeit zugänglichen Veranstaltungen wie z.B. am „Ansbacher Gesundheitstag“, „Aktionstag Prävention“ oder Infotag „Wiedereinstieg in den Beruf“ u.a.
- (Mit-)Organisation und Durchführung von Fachvorträgen für Eltern, Fachkräfte sowie weitere Kooperationspartner zu erziehungs- und fachlich relevanten Themen (z.B. Wechselmodell, Kinder psychisch kranker Eltern)
- Supervision und Praxisberatung für verschiedene mit Kindern und Jugendlichen beschäftigte Berufsgruppen auf Anfrage
- Kooperation mit unterschiedlichen Einrichtungen, Diensten und Berufsgruppen, die mit Kindern/ Jugendlichen befasst sind (z.B. ErzieherInnen, Lehrkräfte)
- Psychodiagnostik (z.B. Intelligenz-, Persönlichkeitstests)

2.4 Welche Methoden kommen zur Anwendung?

Alle Fachkräfte der Beratungsstelle verfügen neben ihren Grundberufen als PsychologInnen oder SozialpädagogInnen mit Diplom- bzw. Masterabschlüssen über mindestens eine oder auch mehrere abgeschlossene, (psycho-)therapeutische Zusatzqualifikationen oder fachlich relevante, teils mehrjährige Weiterbildungsmaßnahmen. Die Ratsuchenden können somit von einem umfangreichen Methodenspektrum innerhalb des Fachteams profitieren. Diese Vielfalt beinhaltet u.a. Ausbildungen in:

Systemischer (Familien-)Therapie, Gesprächspsychotherapie, Gestalttherapie, Verhaltenstherapie, Mediation, systemischer Supervision und verschiedenen Entspannungsverfahren. Ebenso greifen Fachkräfte auf Methoden und Techniken aus der Hypnotherapie und der (nondirektiven) Spieltherapie zurück.

Darüber hinaus verfügen die Mitarbeitenden über weitere themenbezogene Qualifikationen, wie z.B. das „Marburger Konzentrations- und Verhaltenstraining“, „Anti-Aggressivitäts-Training“, „No-Blame-Approach“, Elterntraining „Kinder im Blick“, Achtsamkeitstraining, ADHS-Therapie sowie „Inner-Family-Systems“.

Die Auflagen des Psychotherapeutengesetzes vom 01.01.1999 erfüllt derzeit ein Mitarbeiter des Teams und besitzt die Approbation zum psychologischen Psychotherapeuten.

2.5 Welche Maßnahmen an Prävention und Öffentlichkeitsarbeit führen wir durch?

Über einzelfallübergreifende Leistungen hinaus sollen sich Erziehungsberatungsstellen im Gemeinwesen auch unmittelbar auf das Leben der Menschen in ihrem Einzugsbereich beziehen und vor Ort ihre Präsenz in Form von präventiven Angeboten zeigen (vgl. § 16 SGB VIII). Diesen Anspruch realisiert die Eltern-, Jugend- und Familienberatungsstelle, indem verschiedene präventive Maßnahmen in Form von Vorträgen mit erziehungsrelevanten Inhalten oder der Moderation von themenorientierten Gesprächsabenden für Eltern schwerpunktmäßig in Kindergärten und Schulen angeboten werden. Auch die Praxisanleitung oder Supervision von ErzieherInnen, Lehrkräften und anderem pädagogischen Fachpersonal zählt zu diesen Aufgaben.

Diese Maßnahmen zielen darauf ab, Eltern auf unsere Stelle aufmerksam zu machen und im Sinne eines niedrigschwelligen Angebots bei potenziellen Ratsuchenden die Hemmungen und Ängste vor einer Kontaktaufnahme mit unserer Stelle oder einer Anmeldung abzubauen. Eine weitere Intention der präventiven Bemühungen der Stelle besteht darin, Eltern Hilfestellungen zur Selbsthilfe anzubieten sowie Kenntnisse und Wissen zu verschiedenen erziehungsbezogenen Themen zu vermitteln. Darüber hinaus sollen dadurch Multiplikatoren aus dem pädagogischen Bereich (ErzieherInnen, Lehrkräfte u. a.) in unsere Arbeit einbezogen werden.

Ein spezielles niedrigschwelliges, präventives Angebot stellt das sogenannte „Elterncafe auf Reisen“ dar, das regelmäßig in Kooperation mit der Koordinierenden Kinder- und Jugendpsychiatrie (KoKi) des Jugendamtes des Landkreises Ansbach in verschiedenen Kindergärten des Landkreises Ansbach stattfindet. Zudem werden verschiedene Seminare für ErzieherInnen zu unterschiedlichen pädagogischen Themen angeboten. Ein weiterer Aspekt der Öffentlichkeitsarbeit der Beratungsstelle kommt mit der kontinuierlichen Mitwirkung in unterschiedlichen themengebundenen Arbeitskreisen, Gremien und Verbänden zum Ausdruck mit dem Ziel, im psychosozialen Bereich in Landkreis und Stadt Ansbach einen hohen Vernetzungsgrad zu gewährleisten und uns mit unseren Kompetenzen und Fachwissen ins aktuelle Geschehen im Gemeinwesen einzubringen.

Weitere Formen der Öffentlichkeitsarbeit bestehen in der Präsentation unserer Stelle bei thematisch relevanten, öffentlichen Informationsveranstaltungen oder bei Verbrauchermessen im Landkreis und der Stadt Ansbach. Auch die Durchführung von Vortragsveranstaltungen zu aktuellen Erziehungsthemen mit überregional bekannten Experten und Buchautoren ist hier zu nennen. Ebenso veranstaltet die Beratungsstelle regelmäßig zum Beginn der Sommerferien ein zweitägiges „Familienkino“, bei dem Kindern und ihren Eltern kostenfrei verschiedene Kinofilme gezeigt werden, die auf die unterschiedlichste Art und Weise „Familie im Film“ thematisieren.

Ergänzend zu dem bisher Genannten haben Interessierte grundsätzlich die Möglichkeit, sich über den Internetauftritt sowie den vorhandenen Flyer der Beratungsstelle über unsere Angebote zu informieren und Kontakt aufzunehmen. Darüber hinaus findet bei gegebenen Anlässen eine enge Zusammenarbeit mit der Pressestelle des Landratsamtes statt, um die Öffentlichkeit auf die Aktivitäten unserer Stelle hinzuweisen und die Beteiligung am Geschehen im Gemeinwesen darzustellen.

2.6 Wie sieht die Vernetzung zu anderen Kooperationspartnern aus?

Die Erziehungsberatungsstelle ist Ansprechpartner für die Beratung von Familien und deren einzelne Mitglieder im Landkreis Ansbach und in der Stadt Ansbach. Die langjährige und umfangreiche Tätigkeit der Beratungsstelle bildet die Grundlage für eine Vielzahl an fachlichen Kontakten zu verschiedenen Institutionen, sozialen Diensten und Einrichtungen.

Zentrale Kooperationspartner im Bereich der kommunalen Dienste sind die Jugendämter von Landkreis und Stadt Ansbach - in der Regel in Form von fallbezogenem Austausch und der Teilnahme an der Hilfeplanerstellung. Zudem finden regelmäßige Kooperationstreffen mit dem Fachdienst „Trennung und Scheidung“ des Landkreises sowie eine Abstimmung auf Leitungsebene mit beiden Jugendämtern mit dem Ziel der Weiterentwicklung der Arbeit der Beratungsstelle statt. Als weitere relevante Institutionen sind das Gesundheitsamt, die Jugendzentren, Job-Center und die Agentur für Arbeit in Landkreis und Stadt, des Weiteren das „Bündnis für Familien“, das Netzwerk „Frühe Hilfen“ sowie die Freiwilligenagentur „Sonnenezeit“ zu nennen. Eine Zusammenarbeit besteht darüber hinaus mit verschiedenen Fördereinrichtungen wie z. B. für Ergotherapie, Logopädie und Frühförderung oder mit schulvorbereitenden Einrichtungen.

Sowohl im Einzelfall als auch in Form von Kooperationstreffen findet ein fachlicher Austausch mit Vertretern des Gesundheitswesens statt. Dies können neben involvierten Allgemein- oder Fachärzten auch Praxen und Kliniken für Kinder- und Jugendpsychiatrie bzw. -psychotherapie sein, ebenso wie psychiatrische und psychotherapeutische Kliniken, Ambulanzen und Praxen für Erwachsene.

Mit zahlreichen weiteren Beratungsstellen und psychosozialen Diensten und Einrichtungen findet eine meist fallbezogene, punktuelle Zusammenarbeit statt. Beispielsweise seien hier der Sozialpsychiatrische Dienst, die Sozialberatungsstellen der Wohlfahrtsverbände, der (Jugend-)Migrationsdienst, der Kinderschutzbund, der Verband alleinerziehender Mütter und Väter, die Suchtberatungsstelle, das Frauenhaus, die Kontaktstelle für Selbsthilfegruppen (Kiss) und das Familiengericht erwähnt.

Im Bereich der Bildungs- und Betreuungseinrichtungen findet mit bereits langer Tradition eine regelmäßige Kooperation mit den zahlreichen Kindergärten und Kindertagesstätten, den Schulen, heilpädagogischen Tagesstätten und Kinderheimen in Landkreis und Stadt Ansbach sowie dem Berufsförderzentrum Ansbach statt. In diesem Zusammenhang bestehen intensive Kontakte zum Schulpsychologischen Dienst und den Beratungslehrkräften, den SchulsozialarbeiterInnen sowie dem pädagogischen Personal in den verschiedenen Einrichtungen.

Darüber hinaus ist die Stelle auch überregional vernetzt durch die Teilnahme an Treffen der Leitungspersonen der Erziehungsberatungsstellen in Mittelfranken sowie an Zusammenkünften des Arbeitskreises „Jugendhilfe Mittelfranken“. In gleichem Maße wird die Vernetzung der Beratungsstelle durch die intensive Gremienarbeit in verschiedenen Ausschüssen und Arbeitskreisen getragen. Ziel dabei ist es auch, die Leistungen, das Profil und die Fachkräfte der Beratungsstelle im jeweiligen Umfeld besser bekannt zu machen und dadurch die Kontaktaufnahme zu erleichtern.

2.7 Welche Regelung zum Kinderschutz ist vorhanden?

Die Beratungsstelle verfügt über eine schriftlich fixierte Regelung zum Verhalten bei gewichtigen Anhaltspunkten für die Gefährdung des Wohles eines Kindes/ Jugendlichen. Diese ist jeweils in einer „Arbeitsvereinbarung zur Sicherstellung des Schutzauftrages nach § 8a SGB VIII“ mit beiden zuständigen Jugendämtern festgehalten. Zum aktuellen Zeitpunkt sind die mit der Einschätzung des Kindeswohls betrauten,

sogenannten „insofern erfahrenen Fachkräfte“ ausnahmslos an den Sozialdiensten der Jugendämter angesiedelt.

Die innerhalb der Beratungsstelle verbindlich festgelegte Vorgehensweise besteht darin, dass bei während des Beratungsprozesses auftretenden, gewichtigen Anzeichen einer Gefährdung des Kindeswohls diese Thematik von der jeweiligen Fachkraft entweder innerhalb einer Teambesprechung oder gesondert mit der Leitung angesprochen und erörtert wird. Dabei wird durch die beteiligten Fachkräfte gemeinsam eine Gefährdungseinschätzung vorgenommen und besprochen, welche Maßnahmen oder Vorgehensweisen angebracht erscheinen.

Ergibt der interne Klärungsprozess die Erkenntnis, dass innerhalb des Beratungsverlaufs die Gefährdung des Kindeswohls thematisiert oder gar abgewendet werden kann, wird die Beratung mit kontinuierlicher Rücksprache mit der Leitung fortgeführt. Ergeben sich Hinweise, dass die Ratsuchenden die angebotenen Hilfestellungen nicht annehmen oder die Befürchtung nicht auszüräumen ist, dass die Gefährdung nicht abgewendet werden kann, erfolgt teamintern die Entscheidung, in anonymisierter Form die „insofern erfahrene Fachkraft“ des Jugendamtes zu kontaktieren oder diese zur Klärung des Falles in einer Teambesprechung hinzuzuziehen. Hierbei wird der Einschätzung der Dringlichkeit des Handelns eine hohe Bedeutung zugemessen. Sollte am Ende des Entscheidungsprozesses die Erkenntnis bestehen, dass (z. B. bei Gefahr in Verzug) das Jugendamt sofort zu informieren ist oder Ratsuchende keine Bereitschaft erkennen lassen, an der Beseitigung der Gefährdung mitzuwirken, wird dieser Schritt konkretisiert und in die Praxis umgesetzt.

2.8 Wie sind Vertrauensschutz, Schweigepflicht und Datenschutz geregelt?

Die Erziehungsberatungsstelle arbeitet in fachlicher Unabhängigkeit bei der Durchführung ihrer Aufgaben unter der Maßgabe des besonderen Schutzes der Vertrauensbeziehung zu ihren Klienten. Beratung besteht im Wesentlichen aus einer kommunikativen Beziehung zwischen Fachkräften und Ratsuchenden. Die Gesprächsinhalte der Beratungen unterliegen der gesetzlichen Schweigepflicht sowie dem Datenschutz und sind eine wichtige Grundlage für den Aufbau und die Aufrechterhaltung einer tragfähigen und vertrauensvollen Arbeitsbeziehung zwischen den Klienten und den Beratungsfachkräften. Zudem schützen die Vorschriften zum Schutz des Privatgeheimnisses (§ 203, Abs.1, Nr.4 StGB) die durch eine hilfsbedürftige Person gegebenen Informationen in besonderem Maße. In bestimmten Fällen kann es Sinn machen, dass sich die Fachkraft unter gut begründbaren Voraussetzungen aktiv darum bemüht, Ratsuchenden die Sinnhaftigkeit einer Schweigepflichtentbindung gegenüber Dritten zu vermitteln.

Darüber hinaus findet die vom Gesetzgeber mit dem § 8a SGB VIII für bestimmte Risikolagen geschaffene und verpflichtende Vorgehensweise bei einer möglichen Gefährdung des Kindeswohls stets Berücksichtigung. Standardmäßig erfolgt eine fundierte Einweisung und Einarbeitung aller Mitarbeitenden der Beratungsstelle in diesen Sachverhalt, der innerhalb des Fachteams in kontinuierlicher Regelmäßigkeit erörtert wird.

3. Welche Grundlagen sind für die Umsetzung der konzeptionellen Inhalte der Beratungsstelle vorhanden?

3.1 Welche Räumlichkeiten und Standorte stehen zur Verfügung?

Die Eltern-, Jugend- und Familienberatungsstelle ist seit Januar 2014 in einem neu errichteten Dienstgebäude des Landratsamtes Ansbach im Stadtgebiet von Ansbach untergebracht. Das Gebäude liegt relativ zentrumsnah und bietet aktuell für die Beratungsstelle im Erdgeschoss zehn Beratungsräume. Des Weiteren verfügt die Einrichtung über einen gesonderten Raum zur Durchführung von Spieltherapie, ein Sekretariat, einen Sozialraum und einen kleinen Lagerraum. Für Besprechungen, Kooperationstreffen oder die Durchführung von Gruppensitzungen müssen nach Absprache die allgemein im Gebäude zur Verfügung stehenden Besprechungsräume genutzt werden.

Seit 1981 bzw. 1982 bietet die Erziehungsberatungsstelle in Rothenburg o.d.T. und Dinkelsbühl Außensprechstunden an, um eine wohnortnahe Beratung zu gewährleisten. In landkreiseigenen Gebäuden verfügt die Beratungsstelle in Rothenburg o.d.T. über zwei Beratungsräume, wovon einer als Kinder- und Jugendraum eingerichtet ist. In Dinkelsbühl steht ein einzelner, etwas größer ausfallender Beratungsraum zur Verfügung.

3.2 Wie ist die Beratungsstelle erreichbar?

Das Sekretariat der Beratungsstelle ist für eine telefonische oder persönliche Kontaktaufnahme in der Zeit von Montag bis Donnerstag jeweils von 8-12 Uhr sowie von 14-16 Uhr und am Freitag von 8-12 Uhr durch eine Verwaltungskraft besetzt. Über einen Anrufbeantworter und per E-Mail können jederzeit Nachrichten hinterlassen werden. Zudem ist eine Kontaktaufnahme auch über das Kontaktformular der beratungsstelleneigenen Homepage unter www.erziehungsberatung-ansbach.de möglich. Für die aufgrund der großen Flächenausdehnung des Landkreises angebotenen Beratungsleistungen jeweils an zwei Tagen in der Woche in Form von Außensprechstunden in Rothenburg o.d.T. und Dinkelsbühl werden sowohl die Anmeldung als auch die Terminverwaltung zentral und kundenorientiert über das Sekretariat in Ansbach zu den gewohnten Öffnungszeiten organisiert.

3.3 Wie sieht die finanzielle Ausstattung der Beratungsstelle aus?

Die Eltern-, Jugend- und Familienberatungsstelle wird seit ihrer Gründung 1975 unter kommunaler Trägerschaft des Landkreises Ansbach und seit dem darauf folgenden Jahr in Kooperation mit der Stadt Ansbach betrieben. Die dienstrechtlichen Belange und die Aufteilung des finanziellen Aufwands wurden in einer Zweckvereinbarung zwischen Landkreis- und Stadtverwaltung in der derzeitigen Fassung vom 01.01.2014 geregelt.

Neben den zugewiesenen Mitteln des Haushaltsetats nutzt die Beratungsstelle die Möglichkeit, einzelne Projekte mit der Unterstützung durch Fördermittel oder Spenden zu realisieren. Für erlebnispädagogische Angebote für Jugendliche hat sich beispielsweise der Verein „Wir gegen Jugendkriminalität e.V.“ als ein zuverlässiger Partner für die Bezuschussung der Durchführung von Gruppenarbeit erwiesen. In Einzelfällen werden auf Antrag der Einrichtung auch Bußgelder durch den Jugendhilfeausschuss zugewiesen.

3.4 Welche Maßnahmen stehen für die Personalentwicklung zur Verfügung?

Zum Zweck der Personalentwicklung finden anlassunabhängig und turnusmäßig mindestens einmal im Jahr Mitarbeitergespräche zwischen Stellenleitung und einem/r Mitarbeitenden statt. Es handelt sich dabei um ein strukturiertes Gespräch mit der Gelegenheit, sich über die Arbeitssituation, Schwerpunkte und deren Veränderung in den Arbeitsfeldern, erreichte Arbeitsergebnisse sowie die wechselseitige Zusammenarbeit auszutauschen. Somit findet ein geplanter und ergebnisorientierter Dialog zwischen den Mitarbeitenden und dem/der Vorgesetzten statt, der zudem der gegenseitigen Wahrnehmung wie auch dem Ziel dient, die/den Mitarbeitende/n dabei zu unterstützen, eine Zukunftsperspektive in persönlicher und fachlicher Hinsicht zu entwickeln. Darüber hinaus soll der Austausch helfen, die Förderung der beruflichen Qualifikation und Zufriedenheit des/der Mitarbeitenden zu unterstützen, die Arbeitsbedingungen zu verbessern sowie eventuell gemeinsam Ideen zur konzeptionellen Erweiterung des Angebots zu entwickeln.

Im Rahmen der Tarifbestimmungen erfolgt einmal jährlich eine standardisierte Beurteilung der Mitarbeitenden durch die Stellenleitung, woraufhin aufgrund der Einstufung am Jahresende die Auszahlung einer Leistungsprämie durch den Träger vorgenommen wird.

Die Möglichkeit zur individuellen sowie teaminternen Fort- und Weiterbildung der Mitarbeitenden stellt einen unerlässlichen Beitrag zur Erhaltung der Leistungsfähigkeit des Teams der Erziehungsberatungsstelle dar. Unter der Voraussetzung der Eignung zur Weiterqualifizierung der Fachkraft durch die einzelne Maßnahme unterstützt der Träger die Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen und Weiterbildungscurricula in konkreter Form. Dabei ist es die Aufgabe der einzelnen Fachkräfte wie auch der Stellenleitung, dafür Sorge zu tragen, dass der für die Tätigkeit erforderliche aktuelle fachliche Wissensstand vorausgesetzt werden kann. Regelmäßige arbeitsbegleitende Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen stellen somit einen wichtigen Bestandteil kontinuierlicher Qualitätssicherung in der Arbeit der Beratungsstelle dar.

Die Möglichkeit zu kollegialer Intervention und Supervision durch eine/n externe/n Supervisor/in zu fall- oder teambezogenen Fragestellungen dient der beruflichen Entwicklung der einzelnen Fachkräfte und der konstruktiven Zusammenarbeit des gesamten Teams. In hohem Maße wird dadurch die Arbeitszufriedenheit und -motivation des/r einzelnen Mitarbeitenden gefördert und die damit verbundene Leistungsstabilisierung sichert das persönliche Wohlbefinden und die seelische Belastbarkeit der Fachkräfte.

3.5 Wie sieht die Arbeitsweise des multidisziplinären Teams aus?

Wie bereits erwähnt arbeiten im multidisziplinären Team der Beratungsstelle Fachkräfte mit Grundberufen aus den Bereichen Psychologie, Psychotherapie, Sozialarbeit und Sozialpädagogik zusammen. Die Mitarbeitenden haben neben ihren beruflichen Ausbildungen in der Regel jeweils eine oder mehrere unterschiedliche (psycho-)therapeutische Zusatzqualifikationen in wissenschaftlich anerkannten Verfahren erworben, die in der Beratungsarbeit zur Anwendung kommen und die Methodenvielfalt des Beratungs- und Therapieangebots der Beratungsstelle ausmachen. Psychodiagnostische Maßnahmen werden in der Regel von den dafür ausgebildeten psychologischen Fachkräften durchgeführt.

Das Fachteam lebt von einer qualifizierten, intensiven und vertrauensvollen Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Mitarbeitenden, um dadurch den vielfältigen und anspruchsvollen Anforderungen der Beratungsarbeit gerecht werden zu können. Die Teambesprechung findet wöchentlich mit einer festen Struktur und bedarfsabhängig

mit unterschiedlichen Schwerpunktsetzungen statt. Feste Bestandteile der Teambesprechungen sind Fallverteilung, Besprechungen von Fallvignetten mit dazugehörigen konkreten Fragestellungen sowie die Erörterung interner Hilfepläne. Jede Fachkraft ist gehalten, die Möglichkeit zur Fallbesprechung unter dem Aspekt der Transparenz ihrer Arbeit zu nutzen.

Im Organisationsteil erfolgen die Koordinierung, Absprache und Verteilung aktueller Aufgaben, die wechselseitige Information aus Gremien und Kooperationstreffen sowie der fachbezogene Austausch über Fortbildungen oder aktuelle inhaltliche wie auch fachliche Entwicklungen. Hierdurch können ausgewählte Problembereiche analysiert, Verbesserungsmöglichkeiten identifiziert und geeignete Lösungsideen entwickelt werden.

Darüber hinaus werden in dieser Teamzeit auch Kooperationstreffen mit anderen Fachpersonen oder -teams aus dem psychosozialen Bereich mit dem Ziel der Aufrechterhaltung und des weiteren Ausbaus des bestehenden hohen Vernetzungsgrads der Beratungsstelle durchgeführt. Die regelmäßig mit etwa sechs- bis achtwöchigem Abstand mit einem/r externen SupervisorIn stattfindende gemeinsame Teamsupervision aller Mitarbeitenden inklusive Leitung dient der Selbstverpflichtung, kontinuierlich die Teamstrukturen zu reflektieren und mit fachlicher Unterstützung von außen die praktische Fallarbeit zu beleuchten.

3.6 Wie wird mit Anzeichen von Grenzüberschreitungen umgegangen?

Vermutete oder tatsächliche Grenzüberschreitungen im Rahmen eines professionellen Beratungskontaktes wie auch präventive Bemühungen zur Verhinderung solcher Handlungen stellen Themen dar, die in konzeptionellen Überlegungen, bei Fallbesprechungen und für die Leitungsverantwortung von hoher Bedeutung sind.

Eine professionelle Arbeitsbeziehung ist durch eine zugewandte und persönliche Grenzen respektierende Haltung gekennzeichnet und es kommt zu keinen privaten, persönlichen oder geschäftlichen Beziehungen, die über die eines „üblichen Sozialkontaktes“ hinausgehen. Von Bedeutung sind hier neben der Balance von emotionaler Nähe und professioneller Distanz als Grundbedingung beraterischen Handelns auch die Akzeptanz der informellen Selbstbestimmung der Ratsuchenden und die Achtung der berufsethischen Richtlinien der eigenen Profession durch die Beratungsfachkraft. In konkreter Form kann hier in Anlehnung an die Bundeskonferenz (bke) als Fachverband auf die „Ethischen Standards in der institutionellen Beratung“, wie sie vom Deutschen Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (DAKJEF) verabschiedet worden sind, verwiesen werden.

Werden Hinweise oder Anzeichen von Grenzüberschreitungen von außerhalb oder intern bekannt, ist dieser Sachverhalt von der Stellenleitung umgehend zu überprüfen und es müssen zur Klärung der Situation notwendige Maßnahmen eingeleitet werden. Abhängig von der resultierenden Einschätzung ist die Thematik gründlich und gleichzeitig mit Respekt vor einer kritisierten Person mit dem/der betreffenden MitarbeiterIn abzuklären. Für den Fall, dass sich das Verhalten mit ethischen und konzeptionellen Grundsätzen als nicht vereinbar erweist, sind erforderliche Schritte für die Beendigung der kritisierten Praxis zu veranlassen. Darüber hinaus bleibt abzuwägen, inwieweit die Abteilungsleitung als vorgesetzte Instanz in Kenntnis zu setzen ist, um gemeinsam weitere, unter bestimmten Voraussetzungen auch arbeitsrechtliche Schritte zu überlegen. Dies kann zusätzlich auch die Möglichkeit einer externen (Fach-)Beratung und Begleitung einschließen oder erfordern.

Zum Erhalt der Sensibilität für und zum Schutz vor möglichen Grenzüberschreitungen gilt es, eine Kultur der Achtsamkeit gegenüber eigenen Handlungen sowie denen anderer Personen zu pflegen und mit hoher Selbstverständlichkeit in einer im Team grundsätzlich offenen Gesprächskultur zu diskutieren. Dazu besteht in der kollegialen Fallberatung, in Team- oder Supervisionssitzungen oder im Dialog mit der Stellen-

leitung generell die Gelegenheit, derartige Themen anzusprechen und Verhaltensweisen nach den Regeln fachlichen Könnens zu reflektieren. Auch gehört es zu einer guten Praxis, die Mitarbeitenden durch Fortbildungen kontinuierlich für Grenzüberschreitungen zu sensibilisieren. Um die BeraterInnen dem Risiko einer Vermischung von privaten und beruflichen Aspekten in möglichst geringem Ausmaß auszusetzen, ist zudem bereits im Vorfeld die Möglichkeit einer drohenden Grenzüberschreitung besonders bei der Betreuung von Ratsuchenden aus dem persönlichen Umfeld einer Fachkraft oder im häuslichen Bereich von Klienten zu bedenken. Im Übrigen verweisen wir auf die Handlungsempfehlungen der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung zum Umgang mit Anzeichen von Grenzüberschreitungen, die eine umfassende Grundlage für diesen Bereich darstellen.

3.7 Wie ist der Umgang mit Beschwerden geregelt?

Von Seiten des Landratsamtes als Träger der Stelle liegt keine schriftlich fixierte Regelung für den Umgang mit Beschwerden vor.

Ergibt sich im Laufe eines Beratungsprozesses für Ratsuchende ein Anlass zur Beschwerde, die zwischen KlientIn und BeraterIn nicht ausgeräumt werden kann, sind die Mitarbeitenden dazu angehalten, den Ratsuchenden deutlich zu kommunizieren, dass sie für Anregungen und Kritik offen sind, und sollen auf die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme zur Stellenleitung hinweisen.

Im Falle einer eingehenden Beschwerde besteht die grundsätzliche praktische Vorgehensweise für den/die MitarbeiterIn darin, in einem ersten Schritt die Leitung verlässlich über den Sachverhalt zu informieren. Im Anschluss daran wird durch diese abgewogen, ob ein direkter Kontakt in persönlicher oder schriftlicher Form zum jeweiligen Beschwerdeführer aufzunehmen ist. Ein wichtiger Grundsatz ist es hierbei, den vorgebrachten Beanstandungen mit Ernsthaftigkeit, Akzeptanz und Verständnis für die subjektive Sichtweise des Beschwerdeführers zu begegnen. Ebenso bedeutsam erscheint die Zusicherung einer Reaktion gegenüber der Beschwerde führenden Person und die Zusage der Klärung der Angelegenheit durch die Leitung. Dafür ist im Regelfall das Gespräch mit der betreffenden Fachkraft zu suchen.

Unter der Voraussetzung, dass es dem Wunsch des Beschwerdeführers entspricht, wird dieser über das weitere Vorgehen mit dem Ziel größtmöglicher Transparenz fortlaufend informiert. Unter Abwägung aller Gesichtspunkte der zu klärenden Situation ergeht von Seiten der Stellenleitung gegebenenfalls auch das Angebot eines persönlichen Gespräches an den Beschwerdeführer. Dies geschieht zur Verdeutlichung, dass die vorliegende Beschwerde ernst genommen wird und seitens der Beratungsstelle großes Interesse an der Klärung des Sachverhalts besteht.

Im günstigen Fall kann mit diesem Vorgehen zu einer Befriedung des Konfliktes beigetragen werden. Andernfalls bleibt abzuwägen, ob eine Kontaktaufnahme mit der Abteilungsleitung durch die Stellenleitung oder der Verweis des Beschwerdeführers an diese mit der Aussicht auf eine konsensfähige Lösung verbunden sind.

Zusätzlich ist in jedem Fall darauf zu achten, anhand von Aktennotizen die vorgebrachten Sachverhalte sowie die praktizierte Vorgehensweise für spätere Nachfragen ausführlich zu dokumentieren.

3.8 Welche Verantwortlichkeiten und Leitungsfunktionen sind vorhanden?

Grundsätzlich sind alle Mitarbeitenden in ihrem beruflichen und fachlichen Handeln eigenverantwortlich tätig und verpflichtet, sich dabei in ihren Vorgehensweisen an bewährten Qualitätsstandards und berufsethischen Richtlinien zu orientieren.

Die Dienst- und Fachaufsicht wird innerhalb der Beratungsstelle von der Stellenleitung wahrgenommen, die dabei auch die Funktion eines Bindeglieds zwischen Team einerseits und Abteilungsleitung/ Verwaltung andererseits innehat. Bei Abwesenheit werden die Leitungsaufgaben durch die stellvertretende Leitung übernommen.

Die Aufgaben der Leitung erstrecken sich von der fachlichen und repräsentativen Vertretung der Beratungsstelle in Absprache mit dem Träger nach außen hin über die Budgetverantwortung hinsichtlich der Verwendung der Haushaltsmittel im Rahmen des Haushaltsplanes bis hin zur Mitgestaltung der Personalplanung und -entwicklung. Darüber hinaus sorgt die Stellenleitung für eine sinnvolle zeitliche und fachliche Arbeitsstruktur innerhalb der Organisation und hat die Aufgabe, intern ein konstruktives Beziehungs- und Kommunikationsklima zu ermöglichen sowie Spannungen und Konfliktpotenziale frühzeitig zu erkennen und zu bearbeiten. Ebenso vertritt sie die Interessen der Beratungsstelle innerhalb der kommunalen Verwaltung und gewährleistet eine fortlaufende Konzeptsteuerung unter Berücksichtigung und kontinuierlicher Reflexion der gesellschaftlichen Entwicklungen. Bedarfsabhängig besteht die Möglichkeit einer punktuellen supervisorischen Unterstützung der Leitungsperson(en) bei der Ausübung ihrer Leitungsaufgaben.

3.9 Wie sieht die Ausbildung von Praktikanten aus?

Die Beratungsstelle bietet Studierenden verschiedener Fachrichtungen, die auch in der Einrichtung zum Einsatz kommen, die Möglichkeit an, Praktika zu absolvieren, die in der Regel auf eine Mindestdauer von sechs Wochen angelegt sind. Lehramtsstudierende können das im Rahmen der Ausbildung zum Beratungslehrer geforderte einwöchige Pflichtpraktikum, das zwingend in einer Erziehungsberatungsstelle abgeleistet werden muss, ebenfalls in der Einrichtung durchführen.

Den Praktikanten geben wir die Möglichkeit, vor allem an Erstgesprächen und Gruppenangeboten bei Einverständnis der Klienten beobachtend teilzunehmen und ermöglichen damit, theoretisches und praktisches Wissen miteinander zu verbinden. Grundsätzlich sind wir darum bemüht, dass auch die Begleitung eines längeren Beratungsverlaufs ermöglicht wird. Die theoretischen Grundlagen und Methoden von Beratung und Diagnostik werden regelmäßig mit dem/der jeweiligen PraktikumsanleiterIn am konkreten Fall besprochen. Gegebenenfalls können einzelne methodische Vorgehensweisen im geschützten Rahmen von den PraktikantInnen in Selbsterfahrung erprobt werden. Die Teilnahme an Teambesprechungen, Netzwerktreffen und präventiven Angeboten gehören ebenfalls zu den Inhalten des Praktikums.

Die Ausbildung von Praktikanten ermöglicht damit den Fachkräften, ihr spezielles Wissen weiter zu geben, dabei die eigenen Handlungsweisen zu reflektieren und gleichzeitig im Austausch mit den Studierenden Kenntnisse über die aktuellen Forschungsansätze und -ergebnisse zu erhalten.

3.10 Welche Maßnahmen zur Qualitätssicherung, -weiterentwicklung und Evaluation werden durchgeführt?

Fragen der Qualitätsentwicklung und -sicherung nehmen seit langer Zeit einen hohen Stellenwert in der Arbeit der Beratungsstelle ein und unterliegen dabei einem kontinuierlichen Überprüfungs- und Entwicklungsprozess.

Gütesiegel „Geprüfte Qualität“

Den Zertifizierungsprozess für das von der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) als Fachverband eingeführte Gütesiegel für Beratungsstellen für Kinder, Jugendliche und Eltern hat die Eltern-, Jugend- und Familienberatungsstelle bereits im Jahr 2007 erfolgreich durchgeführt und ist seit dieser Zeit mit dem Qualitätssiegel „Geprüfte Qualität“ ausgestattet. Mit diesem Zertifikat wird bestätigt, dass die Einrichtung die fachlichen Standards der bke für die Arbeit und Ausstattung von Beratungsstellen für Kinder, Jugendliche und Eltern in allen geforderten Punkten erfüllt. Die Überarbeitung der bisher vorliegenden Konzeption erfolgt im Zusammenhang mit dem mittlerweile zweiten Antrag auf Verlängerung des Gütesiegels. Dessen Erfolg hat zur Voraussetzung, dass die Arbeit der Beratungsstelle im Hinblick auf die vorgegebenen Qualitätsmerkmale kontinuierlich überprüft, bei Bedarf verändert und dokumentiert wird. Im Falle eines positiven Bescheids kann die Beratungsstelle die Auszeichnung des Fachverbandes für den Zeitraum von weiteren vier Jahren führen.

Grundsätzlich streben wir im Rahmen der Sicherung und Entwicklung einer hohen Qualität in der Beratungsarbeit mit Hilfe von gesicherten qualitativen Standards zum Nutzen der Ratsuchenden nach einer möglichst hohen Effektivität und Effizienz. Die Materialien und Instrumente zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe werden in ihrer Gesamtheit in der Broschüre „Qualitätsprodukt Erziehungsberatung“ des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (1999) dargestellt. Dabei werden folgende drei Qualitätsmerkmale unterschieden:

- Strukturqualität
- Prozessqualität
- Ergebnisqualität

Strukturqualität

Die Strukturqualität umfasst im Wesentlichen schon an anderer Stelle ausgeführte Merkmale wie den materiellen Rahmen und die personellen Ressourcen der Beratungsstelle. Hier sind vor allem der niedrigschwellige Zugang für die Ratsuchenden durch eine gute Erreichbarkeit der Stelle, die gesetzlich verankerte Kostenfreiheit des Beratungsangebots sowie die Möglichkeit zur Inanspruchnahme ohne förmliche Leistungsgewährung durch die Träger der öffentlichen Jugendhilfe zu nennen. Eine sowohl quantitativ als auch qualitativ ausreichende Personalausstattung ist hier von gleich hoher Bedeutung wie für die Beratungstätigkeit angemessene räumliche Bedingungen. Weitere wichtige Merkmale stellen die institutionellen Rahmenbedingungen der Arbeit durch die Einbindung der Beratungsstelle als Teil der Jugendhilfe und als Sachgebiet des Landratsamtes dar. Daneben werden die interne Organisation wie auch die präventive Arbeit, die Kooperation mit dem Jugendamt und die Vernetzung mit anderen Institutionen als bedeutsame Faktoren der Strukturqualität regelmäßig im Team reflektiert und den veränderten Gegebenheiten möglichst weit angepasst.

Prozessqualität

Die Kriterien der Prozessqualität beziehen sich auf Arbeitsabläufe und das Zustandekommen eines möglichst gewünschten Ergebnisses und machen damit im Schwerpunkt Aussagen über den Arbeitsprozess. Kernelemente sind hier hauptsächlich die Merkmale professioneller Beratungsarbeit in Form von fachlich selbstverantwortlichen und durch die Mitarbeitenden selbst-

ständig gestalteten Beratungsprozessen in Verbindung mit einer gemeinsamen Planung und Reflexion der Arbeit im multidisziplinären Team, die somit wesentlich zu einer kontinuierlichen Qualitätskontrolle beitragen. Große Bedeutung wird darüber hinaus dem Schutz der Vertrauensbeziehung zu den Ratsuchenden beigemessen. Weitere Aspekte sind die Aktivierung der Ressourcen des multidisziplinären Teams wie auch solcher aus dem Umfeld der betreuten Kinder und Jugendlichen. Die Dokumentation der Beratungsarbeit spielt ebenfalls eine wichtige Rolle, da sie den Beratungsprozess wesentlich unterstützt. Neben der Mitarbeiterqualifikation durch Weiterbildungsmöglichkeiten und die Inanspruchnahme externer Teamsupervision stellen auch eine umfangreiche Öffentlichkeitsarbeit sowie breit angelegte Kooperationsbeziehungen und Vernetzungsaktivitäten wesentliche Aspekte der Erfüllung wichtiger Kriterien für eine hohe Prozessqualität dar.

Ergebnisqualität und Evaluation

Die Ergebnisqualität erfasst die Wirksamkeit und Effektivität von Beratung durch die Beurteilung von Resultaten sowohl objektiv nach anerkannten fachlichen Standards, als auch über die subjektive Einschätzung durch die Ratsuchenden.

Zum Zweck der Evaluation der Beratungsangebote erfolgt in der Regel die qualitative Überprüfung der Beratungsprozesse, indem gemeinsam mit den Ratsuchenden im Abschlussgespräch die Zielvorgaben mit dem Erreichten abgeglichen werden. Systematische quantitative Überprüfungen anhand von Fragebögen finden derzeit im Bereich der Gruppenangebote im Erwachsenenbereich statt. Bei Kindergruppen dienen Feedbackrunden der direkten Übermittlung von Lob und Kritik. Alle Ergebnisse fließen im Sinne einer Prozessevaluation stets in die methodische und inhaltliche Optimierung des jeweiligen Angebotes ein.

Dennoch ist festzuhalten, dass gerade die quantitative Evaluation der Beratungstätigkeit, die in der Vergangenheit in Form von mehreren Katamnesestudien durchaus erfolgt ist, mit nicht zu übersehenden Problemen behaftet bleibt. Unter anderem stehen Klienten, die aus eigenem Antrieb den Beratungsprozess abbrechen, meist nicht für eine Teilnahme an einer Untersuchung zur Verfügung. Einige dieser Befragungen unsererseits waren mit der Erfahrung verbunden, dass der Rücklauf von Fragebögen meist äußerst lückenhaft erfolgt ist. Die Frage, ob durch die Beratung tatsächlich stabile Veränderungsprozesse angestoßen wurden, lässt sich durch die einmalige Teilnahme an einer Fragebogenuntersuchung ebenfalls nicht beantworten. Es ist daher zu bezweifeln, dass die Einhaltung testtheoretischer Mindeststandards mit den der Beratungsstelle zur Verfügung stehenden Ressourcen sichergestellt werden kann. Ein Wechsel der Untersuchungsdesigns hin zur Längsschnittstudie würde die Ergebnisse valider gestalten, wäre allerdings mit einem nicht leistbaren Mehraufwand verbunden. Möglicherweise können hier neue Felder der Kooperation beispielsweise mit Hochschulen (z.B. in Form von Abschlussarbeiten) gefunden werden.

Über die bereits erwähnten Evaluationsmaßnahmen hinaus werden an einem regelmäßig jährlich stattfindenden Klausurtag inhaltliche Planungen für das kommende Jahr vorgenommen, dabei fachliche Rahmenziele für die Beratungsstelle festgelegt und zur Erfolgskontrolle die vereinbarten Vorhaben des abgelaufenen Jahres im Rückblick überprüft. Verschiedene Kennwerte (z.B. Anzahl der Anmeldungen, Anzahl der laufenden und abgeschlossenen Fälle, Kontakthäufigkeit der Beratungen, Art der Beendigung von Beratungen und viele mehr) werden zudem statistisch mit Hilfe eines Computerprogramms aufbereitet und zusammen mit vielen anderen Informationen über die Arbeit der Beratungsstelle eines abgelaufenen Jahres in einem umfangreichen Tätigkeitsbericht veröffentlicht. Um den Austausch zur Einschätzung der

Zusammenarbeit durch die zahlreichen Kooperationspartner zu fördern, wird die große Anzahl an stattfindenden Vernetzungstreffen dazu genutzt, im persönlichen Kontakt von diesen Rückmeldungen über die Zufriedenheit mit den konkreten Kooperationsaktivitäten zu erhalten.

4. Was wird für die Zukunft wichtig sein?

Die Grundmuster erziehungsberaterischen Handelns zeichnen sich bereits über einen langen Zeitraum hinweg durch eine hohe Stabilität aus, da in den durch EB-Stellen angebotenen Hilfestellungen die menschlichen, vor allem aber auch kindlichen Bedürfnisse nach Bindung einerseits und Autonomie andererseits ausdrückliche Berücksichtigung finden.

Gleichzeitig sind Konflikte und Krisen in der Entwicklung von Kindern, Jugendlichen und Familien immer auch vor dem Hintergrund gesellschaftlicher und politischer Veränderungsprozesse, Umbrüche und Herausforderungen zu betrachten. Somit wird deutlich, dass gesellschaftlicher Wandel und Entwicklung grundsätzlich bedeutsame und dauerhaft vorhandene Faktoren für die Beratungsarbeit darstellen.

Die damit verbundenen sich wandelnden Lebensbedingungen und Problemlagen von Familien ziehen folglich für die Fachkräfte der Erziehungsberatungsstelle die Notwendigkeit und Verpflichtung nach sich, sich ständig mit hoher Aufgeschlossenheit mit neuen gesellschaftlichen Entwicklungen und Strömungen auseinander zu setzen und die eigenen Angebote kontinuierlich zu überprüfen. Dies hat zur Folge, dass das Profil und die konkreten Hilfestellungen mit großer Flexibilität an die sich jeweils neu entwickelnden Herausforderungen in allen betreffenden Problembereichen und für die relevanten Personengruppen angepasst und gegebenenfalls erweitert werden müssen. Exemplarisch sind hier der weitere Ausbau und die Weiterentwicklung von Gruppenangeboten, spezielle Angebote für die Arbeit mit Migrantenfamilien und eine in begründeten Einzelfällen vermehrte aufsuchende Familienberatung zu nennen. Darüber hinaus ist über eine verstärkte Präsenz in der Fläche und bessere Bedingungen für jugendspezifische Beratungsangebote nachzudenken. Ebenfalls ausbaufähig sind zum aktuellen Zeitpunkt Beratungsmöglichkeiten in der jeweiligen Muttersprache der Ratsuchenden wie auch ein spezifisches, explizit traumatherapeutisches Angebot durch die Beratungsstelle.

Zu guter Letzt bleibt die Erkenntnis, dass mit der vorliegenden Konzeption eine breite Palette an Unterstützungsmöglichkeiten und deren praktische Umsetzung durch die Eltern-, Jugend- und Familienberatungsstelle für Kinder, Eltern und Familien dokumentiert wird. Gleichwohl werden wir als Fachkräfte den zukünftigen Herausforderungen weiterhin mit hoher Motivation und Optimismus begegnen und unsere Arbeitskraft und unser Engagement mit dem Ziel und Vorsatz investieren, Eltern in ihrer Erziehungskompetenz weiter zu stärken und damit einen wertvollen Beitrag zu einer dauerhaften Verbesserung der Lebensbedingungen von Kindern und Jugendlichen in ihren Familien im Landkreis Ansbach und der Stadt Ansbach zu leisten.

Ansbach, den 12.08.2016

Quellenangaben:

Qualitätsprodukt Erziehungsberatung, Heft QS 22, Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe, Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.), Düsseldorf 1999

Deutscher Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (DAKJEF): „Ethische Standards in der institutionellen Beratung.“ In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen 2/2003, Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V., Fürth 2003

Familie und Beratung, Memorandum zur Zukunft der Erziehungsberatung, Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V., Fürth 2012

Handlungsempfehlungen bei Anzeichen von Grenzüberschreitungen, Informationen für Erziehungsberatungsstellen 3/2011, Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V., Fürth 2011

Konzeption der Eltern-, Jugend- und Familienberatung für Landkreis und Stadt Ansbach, Ansbach 2007

Leitung von Erziehungsberatungsstellen, Informationen für Erziehungsberatungsstellen 1/2011, Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V., Fürth 2011

Menne, Klaus (Hrsg.): „Fachliche Grundlagen der Beratung - Empfehlungen, Stellungnahmen und Hinweise für die Praxis“, Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V., Fürth 2015

Was gehört in die „Konzeption“ einer Beratungsstelle?, Informationen für Erziehungsberatungsstellen 1/2009, Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V., Fürth 2009

Vorliegende Konzeptionen anderer Erziehungsberatungsstellen (z.B. Bad Kreuznach, Esslingen, Fulda, Nürnberg)

Die Konzeption wurde erstellt vom internen Arbeitskreis „Konzeption“ mit den Mitgliedern: Matthias Kaller (Leitung), Andrea Kaiser (stellv. Leitung), Ann-Kathrin Gundermann, Franziska Heimrich, Petra Herold-Scheidler, Nicole Noel, Steffen Skoruppa.

Die Verabschiedung der Konzeption erfolgte in Absprache mit dem Träger durch das gesamte Team der Eltern-, Jugend- und Familienberatungsstelle.

Impressum

Herausgeber:

Eltern-, Jugend- und Familienberatungsstelle
des Landkreises Ansbach und der Stadt Ansbach
Crailsheimstraße 64
91522 Ansbach

Telefon: 0981 468-5555

Telefax: 0981 468-5519

eb-stelle@landratsamt-ansbach.de

www.landkreis-ansbach.de

www.erziehungsberatung-ansbach.de

Stand August 2016

Verantwortlich für den Inhalt ist die
Eltern-, Jugend- und Familienberatungsstelle
des Landkreises Ansbach und der Stadt Ansbach.
Der Inhalt unterliegt dem Urheberrecht.
© 2016 Landratsamt Ansbach