

Erst. 8.01
R

Landesarbeitsgemeinschaft
der Öffentlichen und Freien Wohlfahrtspflege
in Nordrhein-Westfalen

Leistungsbeschreibungen
institutioneller Erziehungsberatung
in öffentlicher und freier Trägerschaft
in NRW

Die Erziehungsberatungsstellen in Nordrhein-Westfalen sind in Trägerschaft von öffentlichen und freien Trägern und haben sich je nach örtlichem Bedarf und Konzept der Beratungsstelle unterschiedlich entwickelt. Im SGB VIII ist die Erziehungsberatung im § 28 KJHG eine Pflichtleistung im Bereich der erzieherischen Hilfen geworden. Gleichzeitig bieten die Erziehungsberatungsstellen aber auch Leistungen aus anderen Gesetzesteilen an.

Der Mitgliederversammlung der Öffentlichen und Freien Wohlfahrtspflege war es ein Anliegen, auf dem Hintergrund der Neuen Steuerungsmodelle einen Rahmen der Leistungen institutioneller Erziehungsberatung in NRW erarbeiten zu lassen, der die Basis für die örtlichen Aushandlungen in Leistungsvereinbarungen und Leistungsvertäger für Erziehungsberatungsstellen sein kann. Es wurde eine Arbeitsgruppe aus Vertretern der öffentlichen und freien Wohlfahrtspflege mit der Aufgabe der Erstellung dieser Leistungsbeschreibungen betraut. Nach einer fast zweijährigen Arbeitsphase hat diese Arbeitsgruppe, der ich an dieser Stelle herzlich für ihre Arbeit danken möchte, der Mitgliederversammlung der Öffentlichen und Freien Wohlfahrtspflege die Leistungsbeschreibungen institutioneller Erziehungsberatung vorgelegt. Die Mitgliederversammlung der Öffentlichen und Freien Wohlfahrtspflege hat in ihrer Sitzung am 30.11.1998 diese Leistungsbeschreibungen verabschiedet. Aus Sicht der Mitgliederversammlung stellen diese Leistungsbeschreibungen einen guten Rahmen für das Erarbeiten von Leistungsvereinbarungen und Leistungsvertägen für Erziehungsberatungsstellen vor Ort dar.

Düsseldorf, im November 1998

Josef Mauss
Vorsitzender

1. Präambel ¹⁾

Mit diesem Empfehlungspapier soll ein gemeinsamer Bezugsrahmen für die Arbeit der Erziehungsberatungsstellen in öffentlicher und freier Trägerschaft in NRW geschaffen werden. Die Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Öffentlichen und Freien Wohlfahrtspflege möchte hiermit das Leistungsprofil und die Qualitätsmerkmale der Erziehungsberatungsstellen beschreiben. Dies geschieht auf der Grundlage der UN-Kinderrechtskonvention und des achten Buches Sozialgesetzbuch (SGB VIII / KJHG) sowie im Kontext der Umsetzung der Neuen Steuerungsmodelle und in Zusammenhang mit den Anforderungen an eine Qualitätssicherung in der Jugendhilfe.

Die vorgelegten Leistungsbeschreibungen können auch als *eine* Grundlage für ein fachliches Controlling, für das Berichtswesen und für die Finanzierung der Arbeit der Erziehungsberatungsstellen dienen. Gleichzeitig sollen hiermit fachliche Qualitätsmerkmale beschrieben werden, die für die Steuerung auf kommunaler Ebene, auf Landesebene und auf Trägerebene bedeutsam sind.

Als fachlicher Hintergrund für die Leistungsbeschreibungen gelten insbesondere

- Gemeinsame Empfehlungen vom Deutschen Städtetag und der Arbeitsgemeinschaft für Jugendhilfe für die Zusammenarbeit von Trägern der öffentlichen und freien Jugendhilfe bei der Erziehungsberatung (1995)
- Empfehlungen des Deutschen Vereins zur Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII (vom 7.12.1995)
- Empfehlungen der Landschaftsverbände Rheinland und Westfalen-Lippe zum Hilfeplanverfahren gem. § 36 SGB VIII (1996).
- Standards...Erziehungsberatungsstellen...(Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in NRW 11/92)
- Qualitätsprodukt Erziehungsberatung - Empfehlungen zu Leistungen, Qualitätsmerkmalen und Kennziffern (Bundeskonzferenz für Erziehungsberatung 1998)

Gemäß des SGB VIII erbringen die Erziehungsberatungsstellen vor allem Leistungen im Bereich Förderung der Erziehung in der Familie (§§ 11,14, 16, 17, 18 SGB VIII) sowie im Bereich Hilfe zur Erziehung (§§ 27, 28, 35 a, 36 und 41 SGB VIII). Die Erziehungsberatungsstellen arbeiten dabei nach einem integrierten Konzept von Information, Prävention, Beratung, Therapie und Netzwerkarbeit. Dabei realisieren sie einen ganzheitlichen und multidisziplinären Ansatz sowohl fallbezogen als auch fallübergreifend. Die Beratungsleistung geschieht personen-, familien- und lebensweltbezogen; sie soll dazu beitragen, positive Lebensbedingungen für junge Menschen und ihre Familien zu erhalten oder zu schaffen (§ 1 SGB VIII). ¹

¹ 1) Um die Lesbarkeit zu erleichtern, wurde im folgenden Text vornehmlich die männliche Anredeform verwendet.

Die konkrete Lebenssituation und der festzustellende Bedarf der Nutzer und Nutzerinnen sind der Ausgangspunkt für das zu entwickelnde Leistungsangebot. Die freien Träger der Jugendhilfe operationalisieren die Leistungen entsprechend ihrer eigenen Wertorientierungen und der von ihnen gewählten Arbeitsformen im Rahmen von Vereinbarungen zwischen den öffentlichen und freien Trägern

Der Gesetzgeber hat die Arbeit der Erziehungsberatungsstellen bewußt in den Bereichen „Förderung der Erziehung in der Familie“ und „Hilfe zur Erziehung“ definiert. Aus der Begründung der Beschlußempfehlung des Ausschusses für Jugend, Familien, Frauen und Gesundheit wird deutlich, „daß die Erziehungsberatung wichtige Funktionen im präventiven Bereich hat und nicht nur im Rahmen von Hilfe zur Erziehung (§ 28) von Bedeutung ist.“ (BTDRs 11/6748, Seite 81) Die Stärkung der Erziehungskompetenz der Eltern soll in beiden Bereichen des SGB VIII erzielt werden, ebenso wie die Schaffung geeigneter Bedingungen für die Erziehung und Entwicklung junger Menschen.

Im Einzelfall wird es selten eine trennscharfe Zuordnung der vorgetragenen Anliegen der Ratsuchenden zu den Rechtsbereichen des SGB VIII geben können. Der Beratungsprozeß mit den jeweiligen Ratsuchenden bleibt für die Beratungsarbeit selber zentral wichtig. Die vorliegenden Leistungsbeschreibungen dagegen beschreiben die Kategorien der Arbeit der Erziehungsberatung. Sie sind nicht abschließend benannt, sondern sollen als Basis für ein offenes System verstanden werden, das vor Ort ausdifferenziert und weiterentwickelt werden kann. Die Organisationsform, in der die Leistungen erbracht werden, ist je nach dem örtlichen Bedarf, der Versorgungslage und der Konzeption des Trägers auszuhandeln. Das Leistungsspektrum der Erziehungsberatungsstellen basiert auf dem Auftrag des SGB VIII und stellt einen Beitrag zur psychosozialen Grundversorgung der Bevölkerung dar. Die Leistungen stehen im Verbund miteinander. Im Regelfall werden bei einer ratsuchenden Familie verschiedene, miteinander im Zusammenhang stehende Leistungen erbracht, um eine effektive Hilfe zu gewährleisten. Die Leistungsbeschreibungen beschreiben zwar Kategorien, diese dürfen jedoch nicht in einer segmentierenden Weise verstanden werden. Dies betrifft sowohl die Zuordnung von Leistungen zu den Rechtsbereichen des SGB VIII als auch den Zusammenhang von fallbezogenen und fallübergreifenden Leistungen sowie die Mitwirkung im sozialen Netzwerk. Ausdrücklich wird im § 27 SGB VIII darauf hingewiesen, daß das engere soziale Umfeld des Kindes oder Jugendlichen in die Beratungsarbeit einbezogen werden soll. Die Zusammenarbeit von Beratungsstellen mit den Sozialisationsinstanzen Kindergarten und Schule und anderen pädagogischen Einrichtungen hat sich seit Jahren bewährt. Neben der Familie selber sind also auch die Mitarbeiter anderer (pädagogischer) Institutionen ein wichtiger Adressatenkreis in der Arbeit der Erziehungsberatungsstellen.

Am Beispiel der Erziehungsberatungsstellen wird die unterstützende Grundintention des SGB VIII dadurch deutlich, daß Leistungen sowohl im Bereich Prävention als auch im Bereich Hilfe zur Erziehung gleichermaßen erbracht werden sollen. „In der ganz überwiegenden Mehrzahl aller Erziehungsberatungsstellen werden sowohl Beratungsaufgaben nach §§ 16 ff SGB VIII als auch Erziehungsberatung nach § 28 SGB VIII geleistet. Ihre Anteile können variieren. Eine Zuordnung der Tätigkeit im Einzelfall zu der jeweiligen gesetzlichen Grundlage ist zwar theoretisch möglich, erfordert jedoch einen sehr hohen Verwaltungsaufwand und würde darüber hinaus in vielen Fällen die Nieder-

schwelligkeit des Angebots tangieren.“ (Gemeinsame Empfehlungen von Deutschem Städtetag und Arbeitsgemeinschaft für Jugendhilfe 1995)

Die Leistungsbeschreibungen können als *eine* Grundlage für die Jugendhilfeplanung, ein gemeinsames Berichtswesen für Erziehungsberatungsstellen in freier und öffentlicher Trägerschaft, für die Sicherung von landesweit gültigen Qualitätsmerkmalen sowie für Finanzierungsvereinbarungen angesehen werden. In Zusammenhang mit den „Neuen Steuerungsmodellen“ bieten sie die Möglichkeit der Entwicklung einer nutzer- und zielorientierten Ausrichtung der Arbeit der Erziehungsberatungsstellen. Diese „Leistungsbeschreibungen Erziehungsberatung“ müssen im Gesamtkontext der Jugendhilfepolitik verstanden werden. In diesem Sinne sind die „Gemeinsamen Empfehlungen von Deutschem Städtetag und Arbeitsgemeinschaft für Jugendhilfe zur Zusammenarbeit von Trägern der öffentlichen und freien Jugendhilfe bei der Erziehungsberatung“ (1995) als Anlage beigefügt.

Die Leistungsbeschreibungen bestehen aus folgenden Textbausteinen:

1. Präambel
2. Leistungsbeschreibungen
3. Qualitätsmerkmale
4. Kenngrößen und Kennziffern

2. Leistungsbeschreibungen

- 2.1 Fallbezogene Leistungen
 - 2.1.1 Beratungs- und Therapieangebote für Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, Eltern und Familien
Beratung in allgemeinen Fragen der Erziehung und Entwicklung und Jugendberatung (§§ 11 Abs. 3 Nr. 6, 16 SGB VIII)
 - 2.1.2 Beratung in Fragen der Partnerschaft, Trennung und Scheidung und bei der Ausübung der Personensorge (§§ 17, 18 SGB VIII)
 - 2.1.3 Beratung, Therapie und Hilfeplanung für Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, Eltern, Familien und das erzieherische Umfeld (§§ 28, 35 a, 36, 41 SGB VIII)
- 2.2 Fallunabhängige und fallübergreifende Leistungen
 - 2.2.1 Prävention (§§ 14, 16 SGB VIII)
 - 2.2.2 Kooperationsleistungen
 - 2.2.2.1 Angebote für Institutionen (§§ 16, 25 SGB VIII)
 - 2.2.2.2 Mitwirkung bei der Erziehungsplanung und im Hilfeplanverfahren (§ 36 SGB VIII)
 - 2.2.3 Mitwirkung in Fachgremien und Arbeitskreisen (z.B. §§ 78, 80 SGB VIII)

2.1 Fallbezogene Leistungen

Beratungs-/Therapieangebote für Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, Eltern und Familien

2.1.1 Beratung in allgemeinen Fragen der Erziehung und Entwicklung und Jugendberatung (§§ 11 Abs. 3 Nr. 6, 16 SGB VIII)

Hier handelt es sich um niedrigschwellig angebotene, präventiv orientierte Einzelberatung für Erziehungsberechtigte und junge Menschen, bei denen es weniger um die Bearbeitung umfassender Problemlagen als um die frühzeitige Klärung, Aufklärung und Anleitung in allgemeinen Erziehungsfragen geht. Schwerpunkte der Arbeit sind dabei Informationsvermittlung, Problemdefinition und -einordnung und die Ermutigung zum Experimentieren mit neuen Sicht- und Verhaltensweisen.

Ziele:

- Thematisierung von Problemen, bevor sich deren Konsequenzen verfestigt haben
- Stärkung der Erziehungskompetenz durch Vermitteln von Informationen
- Unterstützung eines gemeinsamen Erziehungskonzeptes der Eltern
- Anstoßen alternativer Sichtweisen und Wahrnehmungsmuster
- Aktivierung von Selbsthilfekräften, Mut machen zum Experimentieren mit alternativen Verhalten
- Unterstützung bei dem Aufbau eigener Problemlösungskompetenzen
- Unterstützung bei Persönlichkeitsentwicklung
- Orientierungshilfe in der Auseinandersetzung über Werte, Normen und Erziehungsziele
- Suche und Vermittlung von richtigen Ansprechpartnern und Hilfeformen

Arbeitsformen:

- Informationsgespräch
- Telefonische Beratung
- psychosoziale, psychologische und systemische Problemexploration
- Beratung zu und Anleitung in allgemeinen Fragen der Erziehung und Entwicklung
- primäre Krisenintervention
- Unterstützung und Beratung junger Menschen
- aufsuchende Arbeit
- Gruppenarbeit

2.1.2 Beratung in Fragen von Partnerschaft, Trennung und Scheidung und bei der Ausübung der Personensorge (§§ 17, 18 SGB VIII)

Hiermit sind fallbezogene Beratungsleistungen gemeint, mit denen Eltern (ggfls. gemeinsam mit ihren Kindern) unterstützt werden, in Fragen der Partnerschaft, Trennung und Scheidung zu einvernehmlichen, partnerschaftlichen, rechtlich tragfähigen und dem Kindeswohl zuträglichen Interaktionsformen zu gelangen (§17 SGB VIII).

Dies schließt auch die Fragen der Ausgestaltung des Sorge- und Umgangsrechts mit ein (§18 SGB VIII). Dabei geht es um die Erhaltung, Erarbeitung oder Begleitung individueller Lösungen unter Einbeziehung aller Personen, die Anspruch auf Beratung und Unterstützung bei der Ausübung des Sorge- und Umgangsrechtes haben, z.B. auch Pflegeeltern, vor allem aber die Mädchen und Jungen selbst.

Generell haben diese Leistungen eher präventiven und unterstützenden Charakter und zielen darauf ab, unter schwierigen emotionalen und kommunikativen Bedingungen Problemverfestigungen zu vermeiden und zu tragfähigen und verbindlichen Regeln zu gelangen.

Ziele:

Partnerschaftliches Zusammenleben in der Familie

- Kompetenzstärkung zur Gestaltung partnerschaftlichen Zusammenlebens
- möglichst frühzeitige Thematisierung von problematischen Entwicklungen, um verfestigte Konflikte vermeiden zu helfen.
- Kompetenzstärkung zur Gestaltung von Übergangssituationen im Familienzyklus
- Unterstützung bei der Bewältigung von Konflikten und Krisen
- Ambivalenz-/Vorscheidungsphase:
- Erweiterung der Handlungsmöglichkeiten durch Vorbereitung auf mögliche Probleme im Trennungsprozeß
- Unterstützung bei der Wahrnehmung und Berücksichtigung der Bedürfnisse der Kinder

Trennungs-/Scheidungsphase:

- Sicherung positiver Beziehungen der Kinder möglichst zu beiden Elternteilen (inkl. Unterstützung bei der Ausgestaltung von Besuchskontakten)
- Erarbeitung einer einvernehmlichen und dem Kindeswohl förderlichen Wahrnehmung der Elternverantwortung
- Deeskalationshilfen in der Phase der gerichtlichen Auseinandersetzung
- Erarbeitung, Ausgestaltung oder Neukonstruktion eines tragfähigen und konstruktiven Umganges mit Sorge- und Umgangsrecht (auch als Vorbereitung einer richterlichen Entscheidung)

Nachscheidungsphase:

- Unterstützung bei der Neuordnung der Alltagsstruktur und bisheriger Sozialbezüge und der Neudefinition von Rollen und Beziehungen
- Unterstützung von neu zusammengesetzten Familien
- Unterstützung bei der Verarbeitung von Trauer und Trennung
- Hilfen für Kinder zur emotionalen Verarbeitung und kognitiven Einordnung
- Unterstützung bei der Ausübung der Personensorge und des Umgangsrechts

Arbeitsformen:

- Einzel-, Paar- und Familienberatungsgespräche
- Klärend/informativ ausgerichtete Beratungsgespräche in Fragen der elterlichen Partnerschaft
- Beratungsgespräche bei Krisen in der Familie
- Mediation
- psychosoziale/psychologische Diagnostik
- Krisenintervention
- Gruppenangebote für Mädchen und Jungen, Jugendliche, Mütter und Väter
- Begleitung und Unterstützung der Familienmitglieder im Kontext von Familien-gerichtsverfahren
- Beratungsgespräche zu Umgangs-/Sorgerechtsfragen mit Elternpartnern/-teilen
- Erarbeitung konkreter Vorlagen zur Entscheidung für das Familiengericht unter besonderer Berücksichtigung des Kindeswohls
- Begleitung von Besuchskontakten im Rahmen des Umgangsrechts

2.1.3 Beratung und Therapie und Hilfeplanung für Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, Eltern, Familien und das erzieherische Umfeld (§§ 28, 35 a, 36, 41 SGB VIII)

Diese Kategorie umfasst fallbezogene Leistungen der Beratung, therapeutischen Behandlung und Förderung bei individuellen und familialen Problemen im Sinne des § 27 SGB VIII. Eingeschlossen ist dabei die notwendige fallbezogene Kooperation mit anderen Helfersystemen und zwischen den freien und den öffentlichen Trägern der Jugendhilfe, die Intervention in der Lebenswelt der Betroffenen und die zugehende, zur Inanspruchnahme weiterer Hilfen motivierende Arbeit. Hinzu kommt die Hilfeplanung.

Ziele:

- Klärung, Einordnung und Abgrenzung der vorgebrachten Problematik
- Erarbeitung konstruktiver Umgangsformen mit traumatischen Erfahrungen
- Erarbeitung von Bewältigungsformen von Krisen im Lebenszyklus von Familien
- Erarbeitung von auch zukünftig einsetzbaren Problembewältigungsstrategien
- Berücksichtigung von und Unterstützung gegen problemverursachende und verschärfende Lebensbedingungen
- inklusive der entsprechenden Kooperation mit oder Weitervermittlung an zuständige Fachkräfte
- Aufbau/Stabilisierung der Motivation zur Inanspruchnahme indizierter sozialer Unterstützungslösungen
- Hilfe zur Orientierung im Angebot sozialer Unterstützungsleistungen
- Verhinderung der Notwendigkeit stärker einschreitender Hilfen nach SGB VIII
- Verhinderung langfristiger Abhängigkeit einer Familie von Hilfemaßnahmen
- Schutz des Opfers bei Vernachlässigung, Gewalt und körperlicher, seelischer und sexueller Mißhandlung
- Unterstützung bei der Vernetzung und Lebensplanung

Arbeitsformen:

- Erst- und Informationsgespräche zum Problem und den Hilfsmöglichkeiten
- Übergabe-/Vermittlungsgespräche mit kooperierenden Einrichtungen
- Beratung und Therapieplanungen (Hilfeplangespräche bei längeren Betreuungsdauern)
- psychosoziale und psychologische Diagnostik
- beratende Interventionen unterschiedlicher Häufigkeit und Dauer mit Eltern, Familien, Kindern und Jugendlichen, Kooperationspartnern
- therapeutische Interventionen mit Eltern, Familien, jungen Erwachsenen
- Intervention in der Lebenswelt
- Krisenintervention
- heilpädagogische Übungsbehandlung
- psychotherapeutische Verfahren mit Kindern und Jugendlichen (einzeln, Gruppe)
- sozialtherapeutische Gruppenarbeit mit Kindern und Jugendlichen
- themenbezogene Gruppenarbeit mit Eltern, Jugendlichen und Kindern mit therapeutischem Schwerpunkt

Methodische Zugänge ergeben sich aus (der)

- Sozial- und Gemeinwesenarbeit
- humanistischen Psychologie (Gesprächstherapie, Gestalttherapie, Klientenzentrierte Kindertherapie) –
- behavioristischen Psychologie (Verhaltenstherapie)
- tiefenpsychologischen Psychotherapie (Psychoanalyse in verschiedenen Settings)
- dem familientherapeutisch / systemischen Ansatz (Familientherapie, lösungsorientierte Einzel- und Familientherapie, aufsuchende Familientherapie)

2.2

Fallunabhängige und fallübergreifende Leistungen

Präventiv unterstützende Angebote für Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, Eltern, Familien und Fachkräfte in anderen Institutionen

2.2.1

Prävention

(§§ 14, 16 SGB VIII)

Hierzu gehören Leistungen mit präventiv-aufklärendem Charakter, bei denen sowohl in breitenwirksamer und gezielter Form als auch in zugehender oder niedrigschwellig anbietender Form Informationen zu allgemeinen Erziehungsfragen zur Verfügung gestellt werden. Solche Leistungen, bei denen mit unterschiedlichen Formen der Gruppenarbeit typische Problemfelder und mögliche Lösungsansätze für bestimmte Lebenssituationen (u.a. auch in Fragen der Partnerschaft, Trennung, Scheidung, für Alleinerziehende oder Umgangsberechtigte) dargelegt werden, sind ebenfalls hier subsumiert.

Die informierenden Tätigkeiten ermöglichen den Erfahrungsaustausch unter den Betroffenen und bedingen kooperative Arbeitsformen mit anderen Diensten (Familiengericht, Anwälte, ASD, Päd. Fachkräfte u.a.). Hinzu kommt die Sensibilisierung für Themen und Entwicklungen, die in engem Zusammenhang mit den Entwicklungsbedingungen und dem Erziehungsklima von Kindern und Jugendlichen stehen.

Ziele:

- Prävention durch Herabsetzung der Hemmschwellen zur frühzeitigen Inanspruchnahme des Informations- und Beratungsangebotes
- Prävention durch Aufklärung über Informations-, Beratungs- und Unterstützungsmöglichkeiten (z.B. für Alleinerziehende)
- Prävention durch Aufklärung in speziellen Fragen (z.B. Gewalt gegen Kinder) und Lebenslagen (z.B. Trennung/Scheidung, Stieffamilien, Alleinerziehende)
- Verhinderung verfestigter Problematiken in speziellen Lebenssituationen durch Aufzeigen von Problemstellung, Problemerkennung und Lösungsmöglichkeiten
- Befähigung anderer Dienste als Hinweisgeber, Früherkennungs- und Zuweisungssystem
- Unterstützung beim Aufbau eines sozialen Stützsystems unter den Betroffenen selbst, Enttabuisierung von erziehungsrelevanten Tabuthemen
- Sensibilisierung für die Konsequenzen sich verändernder Lebensbedingungen von Kindern/Jugendlichen (z.B. neue Medien- und Kommunikationsformen, Freizeitverhalten, späte Elternschaft, veränderte Familienformen)

Arbeitsformen:

- Offene Sprechstunden in anderen Institutionen
- Themenzentrierte Elternabende in päd. Einrichtungen
- Themenzentrierte Fortbildung für päd. Fachkräfte
- Input in Arbeitskreise von päd. Fachkräften
- Aktionstage, Öffentlichkeitsarbeit, Pressegespräche
- Gruppen für Eltern, Alleinerziehende
- Vorträge, Seminare, Gesprächskreise, Fachgespräche
- Presse- und öffentlichkeitswirksame Informationsvermittlung
- Durchführung kontaktförderlicher Aktivitäten
(z.B. Projekte für Jugendliche, Einzelanlässe)

2.2.2 Kooperationsleistungen

2.2.2.1 Angebote für Institutionen (§§ 16, 25 SGB VIII)

Hierzu gehören Informations- und Beratungsleistungen für Fachkräfte in anderen Einrichtungen (Schulen, Kindergärten, Jugendzentren u.a.), und selbstorganisierte Elterngruppen bei denen es im Zusammenhang mit dem Verhalten und Erleben von einzelnen Kindern/Jugendlichen und/oder deren Eltern um die frühzeitige Klärung, Aufklärung und Anleitung in allgemeinen Erziehungsfragen geht. Hier werden pädagogische und psychologische Erkenntnisse und Sichtweisen zur Optimierung der Arbeit in diesen Einrichtungen vermittelt und verankert.

Ziele:

- Unterstützung angemessenen Erziehungsverhaltens der päd. Fachkräfte
- Verdeutlichung von lösungsorientiertem Verhalten
- Befähigung der päd. Fachkräfte als Multiplikatoren, um selbständig Eltern in Erziehungsfragen Hinweise geben zu können
- Aufbau von vernetzten Strukturen zur frühzeitigen Problemerkennung, Intervention und Zuweisung zu Beratungsdiensten
- Stärkung der eigenen Kompetenzwahrnehmung der päd. Fachkräfte und Ermutigung zur Intervention in schwierigen Situationen
- Modellhafte Einführung von hilfreichen Gesprächsstrukturen zum fallbezogenen kollegialen Austausch
- Aktivierung von Selbsthilfekräften
- Unterstützung bei gruppendynamischen Problemen und der Organisationsentwicklung

Arbeitsformen:

- Einzelberatung für päd. Fachkräfte
- Beratung im Team/Kollegium der Einrichtung
- Supervision von pädagogischen Teams
- Themenzentrierte Fortbildung für pädagogische Fachkräfte
- Input in Arbeitskreisen von pädagogischen Fachkräften
- Beratung von selbstorganisierten Elterngruppen
- Supervision von pädagogischen Fachteams und Initiativgruppen

2.2.2.2 Mitwirkung im Hilfeplanverfahren (§ 36 SGB VIII) und bei der Erziehungsplanung

Zu dieser Gruppe gehören fallbezogene Leistungen für Klienten anderer Einrichtungen, mit denen die Beratungsstelle kooperiert. Es handelt sich um Erziehungsplanung, Koordination sowie Mitwirkung bei Hilfeplanverfahren mit anderen Helfersystemen und der öffentlichen Jugendhilfe.

Ziele:

- Klärung, Einordnung und Abgrenzung der vorgebrachten Problematik
- Ermittlung des erzieherischen Bedarfs im Einzelfall und die angemessene Form der Hilfe
- Entscheidungen über Fortdauer oder Beendigung der Hilfe bzw. Wechsel zu anderen geeigneten Hilfeformen
- Berücksichtigung von und Unterstützung gegen problemverschärfende Lebensdingungen inklusive der entsprechenden Kooperation mit oder Weitervermittlung an zuständige Fachkräfte
- Aufbau/Stabilisierung der Motivation zur Inanspruchnahme indizierter sozialer Unterstützungsleistungen
- Hilfe zur Orientierung im Angebot sozialer Unterstützungsleistungen
- Verhinderung der Notwendigkeit stärker einschreitender Hilfen nach SGB VIII
- Verhinderung langfristiger Abhängigkeiten eines Familiensystems von Hilfemaßnahmen
- Schutz des Opfers bei Vernachlässigung, Gewalt und körperlicher, seelischer und sexueller Mißhandlung

Arbeitsformen:

- Einzelfallbezogene Zusammenarbeit mit anderen Diensten/Therapeuten
- Teilnahme an Helferkonferenzen/Erziehungskonferenzen
- Mitwirkung bei der Hilfeplanung mit dem Träger der öffentlichen Jugendhilfe
- Intervention im Kontext der Lebenswelt

2.2.3 Mitwirkung in Fachgremien und Arbeitskreisen (z. B. §§ 78, 80 SGB VIII)

In diese Gruppe gehören fallunabhängige Tätigkeiten, mit denen die Leistungen der Beratungsstelle im Sozialraum möglichst koproduktiv mit anderen Fachdiensten/kräften und sozial Tätigen vernetzt und den Adressaten in möglichst niedrigschwelliger Form zugänglich gemacht werden sollen. Hinzu kommt die Mitgestaltung sozialräumlicher Entwicklungen unter besonderer Berücksichtigung positiver Lebens- und Entwicklungsbedingungen von Kindern und Jugendlichen.

Ziele:

- Optimierung/Institutionalisierung der fallbezogenen Kooperation der Dienste
- Verzahnung der Angebote, Sicherstellung von Arbeitsteilung, Verhinderung von konkurrierenden Angeboten
- Ermöglichung breiter sozialräumlicher Initiativen von Diensten aufgrund festgestellter und gemeinsam analysierter Bedarfe
- frühzeitige gegenseitige Information über festgestellte Entwicklungen und Bedarfe im Sozialraum
- Auf-/Ausbau kooperativer Kontakte und Formen der Zusammenarbeit mit sozial Tätigen (ehrenamtl. Helfer, Kirchengemeinden, Vereine usw.)
- fachliche Auseinandersetzung um Zugänge, Methoden, Inhalte der Arbeit
- Bekanntwerden der Beraterinnen und Berater im Sozialraum
- Information über Beratungsangebot/Abbau von Vorurteilen
- Abbau der Hemmschwellen und Zugangshemmnisse bzgl. Beratung
- Schaffung alltäglich strukturierter und „unverbindlicher“ Möglichkeiten der Kontaktaufnahme zu Beraterinnen und Beratern
- Integration der wahrgenommenen Bedürfnisse von Kindern, Jugendlichen und Familien in sozialräumliche Entwicklungsprozesse

Arbeitsformen:

- Teilnahme an Stadtteilarbeitskreisen, regionalen Arbeitskreisen und vergleichbaren Runden
- Koordinationsgespräche mit anderen Fachdiensten/sozial Tätigen
- Mitgestaltung von Koordinationsgremien auf der kommunalen Ebene (z.B. AG § 78 SGB VIII)
- Mitgestaltung von regionalen Beratungsfachgremien
- Mitgestaltung und Unterstützung von sozialräumlich orientierten Treffs, Runden, Aktivitäten
- Präsenz und Unterstützung von sozialräumlich bedeutsamen sozialen Anlässen (Stadtteilstefte, Straßenfeste u.a.)

3. Qualitätsmerkmale

Hier werden mögliche Qualitätsmerkmale teilweise stichwortartig benannt. Vor Ort gilt es die jeweils relevanten Qualitätsmerkmale genauer zu beschreiben und zu vereinbaren.

3.1 Struktur-Qualität

bezieht sich auf die Voraussetzungen der Leistungen:

Gesetzliche Grundlage SGB VIII (Landesrichtlinien)

Auftrag:

- familienunterstützender Fachdienst der Jugendhilfe
- vereinbarte Rahmenbedingungen
 - Leistungskatalog
 - Umfang der Leistungen
 - Bedarf und Bedürfnisse der Zielgruppen (Jugendhilfeplanung)
- bedarfsgerechte personelle Ausstattung:
 - multidisziplinäres Team (Psychologie, Sozialarbeit/Sozialpädagogik, pädagogisch-therapeutische Fachkraft)
 - mit unterschiedlichen, sich ergänzenden Qualifikationen und Spezialisierungen, Verwaltungsfachkraft
- Fachkräfte aus den Bereichen Recht und Medizin

Grundsätze fachlichen Handelns

- Leitbild:
 - Leitnormen des SGB VIII
 - Leitbild des Trägers und der Einrichtung
- nutzerorientierte Dienstleistungsorganisation
- Beratungs- und Therapiekonzepte für die Arbeit mit Familien, Einzelnen und Gruppen (inklusive Fortschreibung der Konzepte)
- Konzepte für präventive und fallübergreifende Leistungen
- Teamarbeit, fachlicher Austausch und Sicherstellung des gezielten Einsatzes der Fachkräfte
- Fortbildung und Supervision als notwendiger und verbindlicher Bestandteil der Arbeit
- gemeinwesen- und lebensweltorientierter Arbeitsansatz

Arbeitsprinzipien

- feier Zugang
- Möglichkeit unmittelbarer Inanspruchnahme durch Kinder und Jugendliche als Selbstmelder
- Freiwilligkeit und Kostenfreiheit
- Vertraulichkeit
- auch anonyme Beratung
- Vernetzung mit anderen Diensten, fall- und strukturbezogen

Inanspruchnahmebedingungen

- Erreichbarkeit (ständige telefonische regionale Präsenz während der Öffnungszeiten, Anrufbeantworter außerhalb der Öffnungszeiten; Wegbeschreibung, Buslinien, Parkplätze)
- unbürokratische Anmeldung
- nutzerfreundliche Öffnungszeiten
- Kapazität und Flexibilität für Kriseninterventionen und frühe erste Termine

Organisation

- Klärung von Leitung und Steuerung:
Aufgabenbeschreibungen, Dienstleistungs- und Kompetenzregelungen
Entscheidungs- und Konfliktregelung
verbindliche Regeln der Kooperation nach innen und außen
Beschwerdemanagement
- Mitwirkung der Erziehungsberatung am Hilfeplanverfahren bei Bedarf
- Mitwirkung bei der Jugendhilfeplanung

Sächliche Ausstattung

- auf die Beratung und Therapie zugeschnittene bauliche und technische Einrichtungen
- EDV-unterstützte Dokumentationssysteme und statistische Auswertungen
- Informationsmaterial, Merkblätter

3.2 Prozeß-Qualität

bezieht sich auf die Durchführung der Leistungen:

Transparentes, strukturiertes Anmeldeverfahren

- bei Selbstmeldern
- bei Vermittlung durch das Jugendamt
- bei Vermittlung durch andere Personen bzw. Institutionen
- Zugang in dringlichen Fällen (Prioritätensetzung)
- Vergabe von Terminen für Erstkontakte
- Fallverteilung

Verlauf von Beratung/Therapie und sonstiger Intervention

- individuell gestaltetes Beratungsgespräch
- Kontrakt als Grundlage für Ziele, Gestaltung und Abschluß der Beratung
- flexibler Einsatz verschiedener beraterischer/therapeutischer Methoden und Settings
- wenn es fachlich geboten ist, Einbeziehung von Bezugspersonen/Institutionen aus dem Lebensfeld
- ganzheitliche Diagnostik (Funktions-/Prozeßdiagnostik)
- Erstellen und Fortschreiben von individuellen Beratungs- und Therapieplänen bzw. Plänen anderer Interventionsformen, orientiert am Lebensumfeld und unter aktiver Mitgestaltung der Nutzer

Lebensweltorientierte und gemeindenahe Angebote

- bedarfsorientierte, kooperative Umsetzung der Konzepte für präventive Arbeit
- bedarfsorientierte, kooperative Umsetzung der Konzepte für die Zusammenarbeit mit Kindergärten und Schulen
- Initiierung, Förderung und Begleitung von Selbsthilfegruppen (z. B. für Alleinerziehende)

Kooperation und Vernetzung

- strukturierte Kooperation mit dem Jugendamt und korrespondierenden Institutionen
- Mitwirkung bei der Erstellung und Fortschreibung von Hilfeplänen nach dem SGB VIII
- Information und Öffentlichkeitsarbeit über Angebote und Hilfen
- Weiterentwicklung der Jugendhilfe und der psychosozialen Versorgung insgesamt, Vermitteln von Anstößen für die Verbesserung von Lebensbedingungen für Familien, Kinder und Jugendliche (u. a. in Gremienarbeit)

3.3 Ergebnis-Qualität

bezieht sich auf die Wirkungen der Leistungen:

Bewertung durch die Klientin/den Klienten

Erreichung ihrer Ziele/ihrer gewünschten Veränderungen z. B. bezüglich:

- Anliegen/Beschwerden
- subjektive Befindlichkeit/Leidensdruck
- Stärkung der individuellen familialen und sozialen Kompetenz und Problemlösungsfähigkeit
- emotionaler Belastbarkeit
- Nutzbarmachung verfügbarer Ressourcen
- Auswirkungen auf die Lebenswelt
- Alltagswirksamkeit

Berater-/Therapeut-/Klientenbeziehung z.B. bezüglich:

- Akzeptanz und Wertschätzung
- Zeitangebot und Dauer
- Zuverlässigkeit der Berater/Therapeuten
- Respektierung der Autonomie
- Setting des Zugangs und der Wartezeit
- Vertrauensschutz
- Organisation

Bewertung durch den Berater/die Beraterin z.B. bezüglich:

- Erreichung der Ziele und gewünschten Veränderungen
- Berater-Therapeut-Klient-Beziehung
- Wirksamkeit der eingesetzten Interventionen und Methoden
- Zeitangebot und Dauer
- Zuverlässigkeit des Klienten
- Abbruchquote
- Anzahl der Wiederanmeldungen
- der nicht wahrgenommenen Termine
- mit der Weiterempfehlung durch den Klienten

Bewertung durch die Netzwerkpartner z.B. bezüglich:

- Kooperation
- Absprachen
- Austausch über die Erreichung der Ziele
- Informationsrückfluß
- einzelfallübergreifender Leistungen:
Teamsupervision, Elternarbeit, Projektarbeit, Mitwirkung an gemeinsamen Aufgaben (z. B. Gremien, Öffentlichkeitsarbeit)

Bewertung durch den Träger z.B. bezüglich:

- Wahrnehmung des Auftrages
- Präsentation der Arbeit in der Öffentlichkeit
- Präsenz in den örtlichen Gremien
- Kooperation auf Leitungs- und Mitarbeitererebene
- mit sparsamer Mittelverwendung

Bewertung durch den örtlichen Träger der öffentlichen Jugendhilfe
(Jugendamt und Jugendhilfeausschuß) z.B. bezüglich:

- Umsetzung des Beratungsstellenkonzeptes
- Kooperation und Information
- Fachberatung und Supervision für Mitarbeiter der Jugendhilfe
- Berichtswesen
- Erfüllung des präventiven Auftrages
- Beteiligung an der Jugendhilfeplanung

Bewertung auf Landesebene z.B. bezüglich:

- Kosten-Nutzen-Relation
- statistischer Ergebnisse der Arbeit
- Berichtswesen
- familienpolitischer Wirkung

4. Kenngrößen und Kennziffern

Kenngrößen und Kennziffern stellen nur *einen* Teil eines umfassenden Bewertungsprozesses der Erbringung der Leistungen der Erziehungsberatung vor Ort dar. Ein wesentlicher Teil der Bewertung von Leistungen ist metrisch nicht darstellbar. Kenngrößen und Kennziffern für die externe Bewertung können nur das Ergebnis eines örtlichen Aushandlungsprozesses sein und sind daher nur einrichtungs- und trägerbezogen aussagefähig.

Die nachfolgenden Kenngrößen und Kennziffern sind als Anregungen für den örtlichen Aushandlungsprozess zu verstehen.

4.1 Strukturqualität

4.1.1 Inanspruchnahmebedingungen/niedrigschwelliger Zugang

Adressatenorientierte Öffnungszeiten

Krisenintervention

Niedrigschwelliger Zugang

Wartezeiten bis zum 1. Fachkontakt

Wartezeiten zwischen 1. Fachkontakt und kontinuierlicher Fortführung der Beratung

Beratungsleistungen außerhalb der Erziehungsberatungsstelle

Leitbild der Erziehungsberatungsstelle orientiert am SGB VIII und am Profil des jeweiligen Trägers

Transparentes Leistungsangebot für Adressaten

Angemessene Erreichbarkeit der Erziehungsberatung im Versorgungsgebiet

- 4.1.2 Angemessene Personalausstattung
 - Qualifiziertes, je nach Versorgungsauftrag bedarfsgerecht zusammengesetztes, multidisziplinäres Team
- 4.1.3 Verhältnis der Leistungsanteile fallbezogen - fallübergreifend - fallunabhängig
- 4.1.4 Angemessene sächliche Ausstattung der Erziehungsberatungsstelle
- Dem jeweiligen Beratungsauftrag entsprechende Räumlichkeiten
- Angemessene sächliche Ausstattung der Räume
- Arbeitsmaterialien (Tests, Medien, EDV usw.)
- 4.2 Prozeßqualität
 - 4.2.1 Klare, transparente Zugangs-, Durchführungs-, Verteilungs- und Beendigungungsverfahren des beraterischen Handelns
 - 4.2.2 Zielorientierter, offener, von den Klienten mitgestalteter Beratungsprozeß
 - 4.2.3 Multiprofessionelles Handeln
 - 4.2.4 Anwendung/Angebot verschiedener Arbeitsansätze und Vielfalt der Arbeitsformen
 - 4.2.5 Vernetzung von Angeboten zur optimalen Hilfestellung für die Adressaten
 - 4.2.6 Qualifizierte gemeindenaher Angebote

4.3 Ergebnisqualität

Die Kennzahlenbildung im Rahmen der Ergebnisqualität (bezogen auf die Dimensionen Leistung, Kosten und Wirkung) hängt von den vor Ort vereinbarten Zielen zwischen den jeweiligen Partnern ab. Die Erreichung kann dann in gemeinsam vereinbarten Evaluationsgesprächen bewertet werden.

Ebene 1 Klienten - Fachkraft (wie unter Prozessqualität beschreiben)

Ebene 2 Fachkräfte im Team (Fachkraft - Leitung, z.B. Entwickeln von Zielvereinbarungen

Ebene 3 Team - andere Netzwerkpartner (wie unter „Vernetzung“ beschreiben)

Ebene 4 Leitung der Stelle - Träger

Ebene 5 Träger - örtlicher Träger der öffentlichen Jugendhilfe (Entwicklung neuer Strukturen)

Ebene 6 Träger - MFJFG