

Landesjugendhilfeausschuss Thüringen

Fachliche Empfehlungen für Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen in Thüringen

beschlossen am: 10.10.2022

Beschluss-Reg-Nr.: 85/22

Gliederung

Einleitung	4
I. Strukturqualität	6
1. Rechtliche Grundlagen	6
2. Vereinbarungen zwischen den Trägern der Beratungsstellen und den Gebietskörperschaften	7
3. Trägerschaft	8
4. Konzeption	8
5. Standort und Erreichbarkeit	8
6. Personelle Ausstattung	9
7. Sächliche Ausstattung	12
8. Barrierefreiheit	14
II. Prozessqualität	14
1. Ziele der Beratung	14
2. Leistungsspektrum von Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen	16
3. Merkmale von Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung	19
3.1 Niedrigschwelliger Zugang und Freiwilligkeit der Inanspruchnahme	19
3.2 Verschwiegenheit	20
3.3 Multidisziplinarität und Fallbesprechungen	20
4. Beratungsformen und -methoden	21
4.1 Erstkontakt	22
4.2 Krisenintervention	22
4.3 Onlineberatung/ Digitalisierung	23
4.4 Gruppenarbeit	23
5. Weitere Tätigkeitsfelder von Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung	24

5.1	Mitwirkung in familiengerichtlichen Verfahren	24
5.2	Begleitete Umgänge/Übergänge	24
5.3	Prävention	25
5.4	Gremien und Netzwerkarbeit	26
5.5	Kooperation	26
5.6	Vernetzung	27
5.7	Zusammenarbeit mit dem Pflegekinderwesen	27
5.8	Beratung als insoweit erfahrene Fachkraft gemäß §§ 8a, 8b SGB VIII sowie 4 KKG	28
5.9	Kinderschutz und Risikoeinschätzung	28
6.	Öffentlichkeitsarbeit	29
III.	Ergebnisqualität	30
1.	Jährlicher Tätigkeitsbericht	30
2.	Statistik	30
3.	Befragung der Ratsuchenden	30
4.	Mitarbeiterzufriedenheit/Personalentwicklungsgespräche	31
5.	Dokumentation der Arbeit	31
6.	Kontinuierliche Qualitätsentwicklung und Evaluation	32

Einleitung

Der Landesjugendhilfeausschuss hat in seiner Sitzung am 14. Juni 2021 die Einrichtung einer Arbeitsgruppe zur Erarbeitung Fachlicher Empfehlungen für Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen in Thüringen beschlossen. Die Arbeit von Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen basiert auf dem Achten Buch Sozialgesetzbuch (SGB VIII) und den Ausführungsregelungen in Thüringen.

Die „Fachlichen Standards für die Landesförderung von Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen“, die der Landesjugendhilfeausschuss am 10. Dezember 2012 beschlossen hatte, waren Anlage und Bestandteil der damaligen Förderrichtlinie, welche mit Inkrafttreten des Thüringer Familienförderungsgesetzes (ThürFamFöSiG) vom 18. Dezember 2018 aufgehoben und in das Landesprogramm „Solidarisches Zusammenleben der Generationen“ (LSZ) überführt wurde. Die Landesförderung von Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen wurde bis zum 1. Januar 2021 über eine gesetzliche Bestandsschutzregelung gesichert. Auch mit Auslaufen der Bestandsschutzregelung zum 31. Dezember 2020 basiert die Förderung der Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen wie bisher auf der Jugendhilfeplanung der örtlichen Träger der öffentlichen Jugendhilfe. Im Idealfall ist die Jugendhilfeplanung Bestandteil einer integrierten Gesamtplanung der Landkreise und kreisfreien Städte. Die Ausgestaltung der integrierten Gesamtplanung, insbesondere mit Blick auf die Beteiligung der Jugendhilfeplanung, ist jedoch abhängig von den kommunalen Gegebenheiten.

Die bisherigen „Fachlichen Standards für die Landesförderung von Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen“ waren insbesondere im Hinblick auf geforderte Qualifikationen für Beratungsfachkräfte anzupassen. Zudem waren aufgrund des Kinder- und Jugendstärkungsgesetzes vom 3. Juni 2021 sowie der Einbettung der Beratungsleistungen in das Landesprogramm „Solidarisches Zusammenleben der Generationen“ (LSZ) seit dem 1. Januar 2019 Anpassungen vorzunehmen.

In der Arbeitsgruppe zur Erarbeitung der Fachlichen Empfehlungen wirkten neben dem Thüringer Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie (TMSGFF), welches für diesen Bereich die Aufgaben des Landesjugendamtes wahrnimmt, auch je eine Vertretung des Gemeinde- und Städtebundes Thüringen, des Thüringer Landkreistages, der LIGA der Freien Wohlfahrtspflege, der Landesarbeitsgemeinschaft Erziehungs- und Familienberatung in Thüringen e. V. (lag efit) sowie des Arbeitskreises Thüringer Familienorganisationen (AKF) mit.

Die vorliegenden Fachlichen Empfehlungen zur Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung als Hilfe zur Erziehung im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe nach § 28 SGB VIII sowie im Rahmen einer allgemeinen Förderung der Erziehung in der Familie (§§ 16-18 SGBVIII) beschreiben diese Hilfeform umfassend und geben Hinweise zu ihrer Ausgestaltung. Die Fachlichen Empfehlungen richten sich vorwiegend an die Träger und Fachkräfte von Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen, an die Jugendämter und deren Planungskräfte sowie die Planungsfachkräfte im LSZ. Zudem können sie für die Fachkräfte anderer Beratungsstellen, bspw. aus dem Schul- und Bildungsbereich oder dem Gesundheitswesen von Interesse sein.

Die Fachlichen Empfehlungen werden benötigt, um die Qualität der Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen zu sichern, hinsichtlich

- der strukturellen Voraussetzungen (Strukturqualität),

- des Beratungsprozesses (Prozessqualität) sowie
- der Ergebnisqualität

weiterzuentwickeln und eine Qualitätsdiskussion unter Fachkräften verschiedener Professionen anzuregen. Zugleich werden die Voraussetzungen für die regionale Förderung durch die Landkreise und kreisfreien Städte im LSZ geschaffen.

Die Erfüllung der Fachlichen Empfehlungen wird von den Landkreisen und kreisfreien Städten geprüft und dokumentiert. Die Fachlichen Empfehlungen sollen alle fünf Jahre überprüft und bei Bedarf modifiziert werden.

I. Strukturqualität

1. Rechtliche Grundlagen

Rechtsgrundlage für die Kernaufgaben der Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung sind die folgenden Vorschriften:

- Allgemeine Förderung der Erziehung in der Familie (§ 16 SGB VIII),
- Beratung in Fragen der Partnerschaft, Trennung und Scheidung (§ 17 SGB VIII),
- Beratung und Unterstützung bei der Ausübung der Personensorge und des Umgangsrechts (§ 18 SGB VIII),
- Erziehungsberatung (§ 28 SGB VIII unter Berücksichtigung der §§ 27, 36, 41 SGB VIII),
- Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung (§ 8a SGB VIII),
- § 24 ThürKJHAG sowie
- § 4 ThürFamFöSiG.

Darüber hinaus können im Rahmen der jeweiligen Vereinbarungen mit den Jugendämtern weitere Rechtsgrundlagen für die Tätigkeit dieser Beratungsstellen zur Anwendung kommen:

- Betreuung und Versorgung des Kindes in Notsituationen (§ 20 SGB VIII),
- Beratung zu Eingliederungshilfe für Kinder und Jugendliche mit seelischer Behinderung oder drohender seelischer Behinderung (§ 35a SGB VIII) sowie
- Beratung und Unterstützung der Eltern, Zusammenarbeit bei Hilfen außerhalb der eigenen Familie (§ 37 i. V. m. § 33 SGB VIII).

Die Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung unterstützt Kinder, Jugendliche, Eltern und andere Erziehungsberechtigte bei der Klärung und Bewältigung individueller, interaktioneller und familienbezogener Probleme und der zugrundeliegenden Faktoren, bei der Lösung von Erziehungsfragen sowie bei Trennung und Scheidung.

Die Erziehungsberatung nach § 28 SGB VIII beinhaltet u. a. die Klärung und Bewältigung partnerschaftlicher Konflikte, Trennung oder Scheidung der Eltern und deren Auswirkungen auf Kinder/Jugendliche sowie die Beratung des Kindes/Jugendlichen zur Bewältigung der Folgen elterlicher Konflikte. Neben der Erziehungsberatung nach § 28 SGB VIII werden in den Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen überwiegend präventive Beratungsangebote zur Förderung der Erziehung in der Familie gemäß § 16 SGB VIII in Fragen der Partnerschaft, Beratung bei Trennung oder Scheidung nach § 17 SGB VIII sowie zur Ausübung der Personensorge und des Umgangsrechtes nach § 18 SGB VIII, bei denen es vorrangig um Lösungsmöglichkeiten zum Schutz des Kindeswohls geht, vorgehalten.

Nach § 17 Abs. 1 SGB VIII haben Mütter und Väter im Rahmen der Jugendhilfe Anspruch auf Beratung in Fragen der Partnerschaft, wenn sie für ein Kind oder Jugendlichen zu sorgen haben oder tatsächlich sorgen. Die Beratung soll helfen, ein partnerschaftliches Zusammenleben in der Familie aufzubauen, bisher nicht wahrgenommene Ressourcen sichtbar zu machen, Konflikte und Krisen in der Familie zu bewältigen und im Falle der Trennung oder Scheidung die Bedingungen für eine dem Wohl des Kindes oder des Jugendlichen förderliche Wahrnehmung der Elternverantwortung zu schaffen.

Nach § 18 Abs. 1 SGB VIII haben Mütter und Väter, die allein für ein Kind oder einen Jugendlichen zu sorgen haben oder tatsächlich sorgen, Anspruch auf Beratung und Unterstützung bei der Ausübung der Personensorge, einschließlich der Beratung und Information zur Geltendmachung von Unterhalts- oder Unterhaltersatzansprüchen des Kindes oder Jugendlichen.

Eine weitere Leistung im Sinne dieser Fachlichen Empfehlungen ist gem. § 18 Abs. 3 SGB VIII die Beratung und Unterstützung von Eltern, Kindern und Jugendlichen, anderen Umgangsberechtigten sowie Personen, in deren Obhut sich der junge Mensch befindet, bei der Ausübung des dem Wohl des Kindes dienenden Umgangsrechtes nach Maßgabe der § 1684 Abs. 1 u. 2 und § 1685 Abs. 1 u. 2 BGB.

Eine Erweiterung der rechtlichen Vorgaben ergibt sich durch die Neufassung des § 20 SGB VIII.

Nach § 20 Abs. 1 SGB VIII haben Eltern einen Anspruch auf Unterstützung bei der Betreuung und Versorgung des im Haushalt lebenden Kindes in Notsituationen. Dies betrifft die Fälle, wenn ein Elternteil aus gesundheitlichen oder anderen zwingenden Gründen ausfällt, das Wohl des Kindes nicht anderweitig gewährleistet werden kann, der familiäre Lebensraum für das Kind erhalten werden soll und Angebote der Förderung des Kindes in Tageseinrichtungen oder in der Kindertagespflege nicht ausreichen. Dabei soll nach § 20 Abs. 3 SGB VIII die niedrigschwellige unmittelbare Inanspruchnahme von ambulanten Hilfen insbesondere zugelassen werden, wenn die Hilfe von einer Erziehungsberatungsstelle oder anderen Beratungsdiensten und -einrichtungen nach § 28 SGB VIII zusätzlich angeboten oder vermittelt wird.

§ 24 Abs. 4 ThürKJHAG erweitert den Anwendungsbereich des § 17 Abs. 1 SGB VIII und bestimmt, dass auch junge Menschen Beratung in Anspruch nehmen können, wenn sie im Rahmen ihrer Partnerschaft für ein Kind zu sorgen haben werden.

2. Vereinbarungen zwischen den Trägern der Beratungsstellen und den Gebietskörperschaften gemäß §§ 36a Abs. 2 i. V. m. 77 SGB VIII

Zwischen den Trägern der Beratungsstellen und den Landkreisen bzw. kreisfreien Städten sollen Vereinbarungen geschlossen werden, die insbesondere Aussagen und Regelungen zu den Leistungen, die in Ergänzung der Konzeption vereinbart werden können und der Vergütung enthalten. Als Mindestbestandteile sollten Aussagen zu nachfolgenden Punkten enthalten sein:

- Leistungen und Vereinbarung zur Leistungsbeschreibung (z.B. Aktualität),
- Qualitätsentwicklung (z.B. Fachkräfte, Weiterbildung, fachliche Standards, Evaluation),
- Datenschutz,

- Finanzierung sowie
- Dauer und Kündigungsfristen.

3. Trägerschaft

Träger von Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen können die nach § 4 Abs. 2 SGB VIII benannten Verbände und Gebietskörperschaften sein. Der örtliche Träger der öffentlichen Jugendhilfe hat dafür Sorge zu tragen, dass die Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen so ausgestattet sind, dass die vorliegenden Fachlichen Empfehlungen umgesetzt werden können. Die Träger von anerkannten Beratungsstellen gewährleisten die Einhaltung dieser Qualitätsanforderungen.

4. Konzeption

Jede Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstelle verfügt über eine Konzeption, die die Rahmenbedingungen der Beratungsstelle wiedergibt. Die Konzeption beinhaltet insbesondere Angaben zu:

- Leitbild des Trägers und Arbeitsgrundlagen,
- personelle und fachliche Voraussetzungen der Fachkräfte,
- Rahmenbedingungen der Arbeit der Beratungsstelle,
- Zielgruppen und Ziele der Beratungsstelle,
- Angebote der Beratungsstelle sowie
- deren methodische Schwerpunkte.

Die Konzeption ist kontinuierlich weiterzuentwickeln und an sich verändernde Bedingungen anzupassen.

5. Standort und niedrigschwellige Erreichbarkeit

Das Beratungsangebot ist Bestandteil der örtlichen Jugendhilfeplanung und der Planung im LSZ und wird durch den örtlichen Träger der öffentlichen Jugendhilfe bedarfsgerecht und wohnortnah für alle Ratsuchenden sichergestellt. Die Beratungsstelle ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln barrierefrei erreichbar. Grundsätzlich besteht eine Komm-Struktur für die Beratungsangebote.

Als Ergänzung oder wenn Präsenzberatung nicht möglich ist, sollen auch Beratungen per Video, Telefon oder Onlineangebote eingesetzt werden. Das kann in vielen Beratungsprozessen eine gute Ergänzung der Präsenzberatungen darstellen oder kann zur Überbrückung genutzt werden, wenn keine persönlichen Kontakte möglich sind.

Bei Bedarf soll das Beratungsangebot an einem anderen Ort durchgeführt werden (z. B. in Kliniken, Kindertageseinrichtungen, Schulen und ggf. in Form von Hausbesuchen).

Im Sinne der Partizipation wird die Wahl der Beratungsform mit den Beteiligten abgestimmt.

Die Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstelle soll spätestens innerhalb von vier Wochen nach Kontaktaufnahme einen Zugang zum entsprechenden Beratungsangebot ermöglichen. Kurzfristige Terminangebote sind bei krisenhaften Notsituationen vorzuhalten. Die Öffnungszeiten sind für Ratsuchende transparent zu machen.

Der niedrigschwellige Zugang zur Beratungsstelle wird bspw. gewährleistet durch:

- eine barrierefreie Beschilderung mit Informationen zu den Öffnungszeiten und der telefonischen Erreichbarkeit,
- einen barrierefreien und familiengerechten Zugang (ggf. über Hausbesuche oder Nutzung anderer Räumlichkeiten),
- die Möglichkeit der Anmeldung durch Telefon, Internet oder persönliche Vorsprache sowie auch
- das Angebot von Sprachmittlern und
- eine anonyme Kontaktaufnahme mit der Beratungsstelle sowie Zusicherung der Anonymität und Diskretion in der Beratung bei entsprechendem Bedarf.

Zum niedrigschwelligen Beratungsangebot gehören bedarfsgerechte Öffnungs- und Beratungszeiten und Erreichbarkeit, insbesondere für Berufstätige. Darüber hinaus sind auf Anfrage auch Terminabsprachen außerhalb der regulären Öffnungszeiten möglich. Die Beratungsstelle ist zu den üblichen werktäglichen Dienstzeiten erreichbar. Außerhalb der regulären Öffnungszeiten ist die Erreichbarkeit beispielsweise durch E-Mail, Fax-Gerät oder Anrufbeantworter gegeben.

Die Erreichbarkeit sollte den örtlichen Bedingungen angepasst werden und mindestens 30 Stunden pro Woche umfassen.

6. Personelle Ausstattung

Voraussetzung für die Erfüllung des gesetzlichen Auftrages ist die notwendige personelle, räumliche und technische Ausstattung der Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstelle.

Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen sind mit Beratungsanlässen konfrontiert, denen multifaktorielle Ursachen zugrunde liegen. Eine multidisziplinäre Besetzung verschiedener Fachrichtungen soll eine höhere Flexibilität und eine gegenseitige Ergänzung im Team ermöglichen.

Im Einzelnen sind erforderlich:

- psychodiagnostische, psychotherapeutische und/ oder sozialpädagogische Kompetenz,

- Kompetenz zur fallbezogenen Analyse psychosozialer und gesellschaftlicher Bedingungen (einschließlich der Planung und Durchführung von Interventionen) sowie
- Kompetenz zur beratenden oder therapeutischen Arbeit mit Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen.

Eine Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstelle soll mit mindestens drei hauptamtlichen Beratungsfachkräften besetzt sein.

Dabei soll auf verschiedene fachliche und methodische Ansätze innerhalb des multiprofessionellen Beratungsteams geachtet werden. Dies ermöglicht eine höhere Flexibilität bei der Auswahl der Beratungs- und Therapieangebote und eine gegenseitige Ergänzung im Team.

Dabei soll eine Fachkraft über einen Abschluss in einem Diplom- oder Masterstudiengang der Psychologie verfügen.

Soweit nur zwei Vollbeschäftigteneinheiten (2 VbE) zur Verfügung stehen, sollen diese auf drei teilzeitbeschäftigte Beratungsfachkräfte aufgeteilt werden.

In der Arbeit der Beratungsstellen kann bei Bedarf die Kompetenz weiterer Fachrichtungen (insbesondere Medizin oder Rechtswissenschaft) nebenamtlich oder auf Honorarbasis einbezogen werden.

Zur Sicherstellung einer hochwertigen Beratungsarbeit in der Beratungsstelle soll eine Verwaltungsfachkraft angestellt sein, die folgende Aufgaben übernimmt:

- Absicherung des Erstkontaktes,
- Terminmanagement sowie
- Verwaltungsaufgaben der Beratungsstelle.

Qualifikation

Das Fachkräftegebot ist grundsätzlich bei folgenden Abschlüssen erfüllt:

- Diplom-, Bachelor-, Magister- oder Masterabschluss in einem Studiengang der Psychologie,
- Diplom-, Bachelor- und Masterabschluss in einem Studiengang der Sozialen Arbeit/Sozialpädagogik mit staatlicher Anerkennung,
- Diplom-, Bachelor-, Magister- oder Masterabschluss in einem Studiengang der Erziehungswissenschaften sowie
- Kinder- und Jugendlichenpsychotherapie.

Einzelfallanerkennungen von Fachkräften mit anderen als den o. g. Bildungsabschlüssen, die von dem für Familienpolitik zuständigen Ministerium ausgesprochen wurden, gelten fort (Bestandsschutzregelung).

Darüber hinaus können auf Antrag im Wege einer Einzelfallentscheidung Einzelfallanerkennungen (für weitere Bildungsabschlüsse) ausgesprochen werden.

Zusatzqualifikation

Alle Beratungsfachkräfte verfügen über eine anerkannte beraterische oder therapeutische Zusatzausbildung oder befinden sich in einer solchen. Als solche kommen insbesondere in Betracht:

- Systemische Beratung/systemische Therapie,
- Familientherapie,
- Verhaltenstherapie,
- Weiterbildung Marte Meo,
- Paartherapie/Paarberatung,
- Traumaberatung,
- Entwicklungspsychologische Beratung,
- Familienmediation,
- beratungsfeldspezifische Weiterbildung (z.B. Erziehungsberatung, Trennungs- und Scheidungsberatung, EFL-Berater),
- tiefenpsychologische Verfahren oder
- humanistische Verfahren (z.B. Gestalttherapie, Gesprächstherapie).

Im Team sind verschiedene beraterisch-therapeutische Ansätze vertreten.

Die Praxis der Beratungsarbeit erfolgt in der Regel nicht streng nach den einzelnen therapeutischen Verfahren.

Neue Fachkräfte ohne beraterische Zusatzqualifikation müssen spätestens nach Ablauf der Probezeit von sechs Monaten eine verbindliche Anmeldebestätigung zu einer entsprechenden Zusatzausbildung nachweisen. Von dieser Forderung kann nur dann abgesehen werden, wenn eine Fachkraft als Vertretung und befristet für bis zu zwei Jahren in der Beratungsstelle tätig ist.

Beratungsfachkräfte, die als insoweit erfahrene Fachkräfte zu Gefährdungseinschätzungen hinzugezogen werden, verfügen zudem über ein Qualifikationsprofil entsprechend des „Qualitätsrahmens für den Einsatz insoweit erfahrener Fachkräfte in Thüringen“ (Beschluss LJHA Thüringen vom 2. März 2020). Das beinhaltet u. a. eine mindestens dreijährige Berufserfahrung mit anwendungsbezogenen Erfahrungen bei Gefährdungseinschätzungen und Schutzplanung im Rahmen des Kinderschutzverfahrens, spezifische Kenntnisse, Kompetenzen und praktische Anwendungserfahrungen im Kinderschutz sowie Kenntnis der regionalen Hilfelandschaft und Vernetzungsstrukturen.

Fortbildung und Supervision

Die Fachkräfte sind verpflichtet, sich in mindestens zwei Veranstaltungen im Jahr fortzubilden, um sich mit den komplexen Problemlagen, den ständig verändernden gesellschaftlichen Bedingungen auseinander setzen zu können und sich mit neuen wissenschaftlichen Erkenntnissen bekannt zu machen.

Ebenso ist die Teilnahme an einer externen Supervision (Einzel-, Team- oder Gruppensupervision) sicherzustellen, die in der Regel mindestens 12 Stunden im Jahr umfasst.

7. Sächliche Ausstattung

Räumliche Ausstattung

Die Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstelle muss über ausreichende Räumlichkeiten verfügen, die eine dem Beratungsauftrag entsprechende störungsfreie Einzelberatung im Hinblick auf das Vertrauensverhältnis zwischen Ratsuchenden und Beratungsfachkraft ermöglicht. Räume für Gruppenarbeit und Therapie müssen ausreichend vorhanden und nutzbar sein. Ein Sekretariatsbereich sowie ein Warteraum sollen vorgehalten werden. Notwendig sind insbesondere:

- ein störungsfreier Raum, der für Beratungsarbeit geeignet ist und Vertraulichkeit und Datenschutz gewährleistet,
- ein Gruppenraum mit einer zweckmäßigen Ausstattung (ggf. auch außerhalb der Beratungsstelle),
- ein Sekretariat, das den Datenschutz im Publikumsverkehr gewährleistet,
- ein geeigneter Arbeitsplatz mit zweckmäßiger Ausstattung für jede Beratungsfachkraft sowie
- ein Wartebereich mit Sitzplätzen und kindgerechter Ausstattung.

Technische Ausstattung

Die technische Grundausstattung der Beratungsstelle ermöglicht eine professionelle Kommunikation und Beratung der Ratsuchenden und umfasst als Mindeststandard:

- Telefon- und Internetanschluss,
- Telefon mit Anrufbeantworter,
- PC/Laptop mit geeigneter Hard- und Software sowie
- Kopiergerät, Drucker, Scanner, Aktenvernichter.

Organisatorische Abläufe, Kommunikation mit Ratsuchenden, Netzwerkpartnern, interne Kommunikation und Dokumentation sind angemessen, datenschutzgerecht und barrierefrei digitalisiert.

Die technischen Voraussetzungen für:

- eine auffindbare, übersichtliche und barrierefreie Internetpräsenz,
- eine datensichere elektronische Erreichbarkeit und Anmeldemöglichkeit,
- den flexiblen Einsatz virtueller Kommunikationswege in der Team- und Netzwerkarbeit,
- die Umsetzung eines fachlichen Konzeptes zum flexiblen Einsatz unterschiedlicher digitaler Medien in der Beratung und
- den Zugang von Menschen die auf (digitale) Sprachmittlung angewiesen sind,

sind geschaffen und werden fortlaufend an die technischen Entwicklungen und Anforderungen angepasst.

Standard ist, dass jede Fachkraft bedarfsgemäßen Zugang zu einem entsprechenden Endgerät und dem notwendigen Zubehör hat, auf eine stabile Internetverbindung und auf aktuelle DSGVO-konforme Software zurückgreifen kann.

Die Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstelle verfügt über eine dem Arbeitsfeld entsprechende Ausstattung an Test-, Spiel-, Therapie- und Beschäftigungsmaterial.

8. Barrierefreiheit

Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen müssen für alle Bevölkerungsgruppen einen barrierefreien Zugang ermöglichen und Informationsmaterial in leichter Sprache anbieten. Die Maßnahmen zur Barrierefreiheit sind konzeptionell untersetzt und werden in regelmäßigen Abständen geprüft. Die zuständigen kommunalen Behindertenbeauftragten können in die Ausgestaltung und Prüfung der Barrierefreiheit einbezogen werden.

II. Prozessqualität

Die Prozessqualität beschreibt, wie die Beratungsleistung der Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung erbracht werden soll, um eine optimale Ergebnisqualität zu erzielen.

1. Ziele der Beratung

Die grundlegenden Ziele der Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung sind durch grundlegende Ziele der Jugendhilfe nach § 1 SGB VIII vorgegeben. Diese sind insbesondere

- die Förderung der Entwicklung von Kindern und Jugendlichen zu selbstbestimmten, eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeiten,
- ihre gleichberechtigte Teilhabe am Leben in der Gesellschaft,
- die Beratung und Unterstützung von Eltern und Erziehungsberechtigten bei der Erziehung,
- der Schutz des Wohlergehens von Kindern und Jugendlichen sowie
- die Verbesserung der Lebensbedingungen junger Menschen und ihrer Familien.

Trägerspezifische Leitbilder können diese allgemeinen Ziele noch ergänzen und unterstützen.

Spezifische Ziele der Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung können sein:

- die Stärkung der Erziehungskompetenz der Erziehungsberechtigten durch Vermitteln von Informationen,
- die Erarbeitung und Unterstützung eines gemeinsamen Erziehungskonzeptes der Eltern,
- die Aktivierung von Selbsthilfekräften,
- das Vermitteln von Orientierungshilfen in der Auseinandersetzung über Werte, Normen und Erziehungsstile,

- das Aufzeigen von Wegen, wie Konflikte in Familien gewaltfrei gelöst werden können,
- die Befähigung von Eltern und Kindern zu einem partnerschaftlichen Zusammenleben,
- der Schutz der Kindesinteressen im Elternkonflikt,
- die Förderung konstruktiver Konflikt- und Krisenbewältigungsmodelle im Familienverband,
- der Erhalt und das Fortbestehen der gemeinsamen elterlichen Verantwortung bei Trennung der Eltern auf der Paarebene,
- der Erhalt des Zugangs zu und des Umgangs mit beiden Elternteilen und anderen Umgangsberechtigten,
- die Neuorganisation der Familienstrukturen,
- die Klärung und Bewältigung individueller und familienbezogener Probleme und der ihnen zugrundeliegenden Faktoren,
- die Lösung von Erziehungsfragen,
- die Unterstützung bei Trennung und Scheidung,
- der Aufbau bzw. die Stabilisierung der Motivation zur Inanspruchnahme sozialer Beratungs- und Unterstützungsleistungen,
- die Erarbeitung von auch zukünftig einsetzbaren Problembewältigungsstrategien,
- die Erarbeitung von Bewältigungsformen von Krisen im Lebenszyklus von Familien,
- die Erarbeitung konstruktiver Umgangsformen mit traumatischen Erfahrungen,
- die Stärkung der Eigenkompetenz und der persönlichen Ressourcen der Klienten,
- Sichtbarmachung/Fokussierung/Aktivierung und das Nutzen von individuellen, interpersonellen, sozialen, materiellen, infrastrukturellen, institutionelle ökologische und ökonomische Ressourcen sowie
- die Verhinderung langfristiger Abhängigkeit von Hilfemaßnahmen.

Diese Ziele konkretisieren sich in den Leistungen der Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen in Beratung und Therapie, präventiven Angeboten und Vernetzungsaktivitäten.

2. Leistungsspektrum von Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen

Die Aufgaben von Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen ergeben sich aus dem gesetzlichen Auftrag und in Abhängigkeit von den spezifischen Zielen des Trägers sowie der jeweiligen fachlichen Schwerpunktsetzung der Beratungsstellen. Dabei ergibt sich ein vielfältiges Leistungsspektrum von Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen. Den Schwerpunkt der Arbeit bildet die therapeutisch qualifizierte beratende Arbeit mit Kindern, Jugendlichen, jungen Erwachsenen, Eltern, anderen Sorgeberechtigten sowie Familien. Dabei gibt es eine Vielzahl von Gründen für die Inanspruchnahme einer Beratung. In Abhängigkeit von den spezifischen Zielen des Trägers und der fachlichen Ausrichtung der Beratungsfachkräfte haben Beratungsstellen unterschiedliche Arbeitsfelder und Arbeitsschwerpunkte. Jedoch besteht trotz aller Unterschiedlichkeit in der Arbeitsweise und Zielsetzung weitgehend Konsens bei den zentralen Angeboten der Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung:

Beratung in allgemeinen Fragen der Erziehung und Entwicklung junger Menschen (§ 16 SGB VIII)

Dieses Beratungsangebot hat einen niedrighwelligen präventiv ausgerichteten Ansatz, bei dem es weniger um die Bearbeitung umfassender Problemlagen als um frühzeitige Klärung, Aufklärung und Anleitung in allgemeinen Erziehungsfragen geht.

Diese allgemeine Beratung mündet oft in die Suche und Vermittlung von weiteren Ansprechpartnern und entsprechenden Hilfeformen.

Beratung und Unterstützung in Fragen der Partnerschaft, Ehe und Familie, Trennung und Scheidung (§ 17 SGB VIII)

Die Beratung und Unterstützung bei Elterntrennung hat im Zuge der Reform des Kindschaftsrechts ein erhöhtes Gewicht bekommen. Es besteht ein Rechtsanspruch auf Beratung in Fragen der Partnerschaft sowie Trennung und Scheidung. Fehlentwicklungen im familiären Kontext soll mit diesem präventiven und unterstützenden Beratungsangebot vorgebeugt werden. Ist in diesen Trennungs- und Scheidungsfällen allerdings eine dem Wohl des Kindes und Jugendlichen entsprechende Erziehung nicht mehr gewährleistet, so ist zusätzlich Erziehungsberatung nach § 28 SGB VIII zu leisten.

Beratung und Unterstützung bei der Ausübung der Personensorge und des Umgangsrechtes (§ 18 SGB VIII)

Mütter und Väter, die allein für ein Kind oder einen Jugendlichen tatsächlich sorgen oder zu sorgen haben und Umgangsberechtigte haben einen Anspruch auf Beratung; auch Kinder und Jugendliche haben ein Anrecht auf Beratung und Unterstützung bezüglich ihres Rechts auf Umgang mit beiden Eltern. Hier überwiegt der präventive Charakter der Hilfe.

Betreuung und Versorgung des Kindes in Notsituationen (§ 20 SGB VIII)

Nach § 20 SGB VIII haben Eltern einen Rechtsanspruch auf Unterstützung bei der Betreuung und Versorgung eines im Haushalt lebenden Kindes in Notsituationen, solange das Kind das 14. Lebensjahr noch nicht erreicht hat.

Folgende Voraussetzungen müssen (kumulativ) gegeben sein:

1. Ausfall eines für die Betreuung des Kindes verantwortlichen Elternteils:
 - Gründe können verschieden sein,
 - neben gesundheitlichen Gründen auch sonstige zwingende Gründe als Voraussetzung für eine Notsituation, z. B. Elterntrennung oder Tod eines Elternteils,
 - entscheidend ist der Effekt der zwingenden Gründe, nämlich eine plötzliche Notsituation, in der die Versorgung und Betreuung des Kindes nicht mehr gewährleistet ist.
2. Anderer Elternteil ist nicht in der Lage, die Betreuung und Versorgung und damit das Wohl des Kindes ersatzweise sicherzustellen:
 - es spielt keine Rolle, ob der andere Elternteil z. B. beruflich abwesend oder anderweitig beeinträchtigt ist,
 - entscheidend ist, dass auch durch den anderen Elternteil die Betreuung und Versorgung ebenso wenig umfassend wahrgenommen werden kann.
3. Das räumliche und soziale Umfeld des Kindes soll erhalten bleiben:
 - Belastungen für das Kind sollen nicht noch dadurch verstärkt werden, dass es sein gewohntes häusliches und soziales Umfeld verliert,
 - trotz momentaner Beeinträchtigungen sollen familiäre, freundschaftliche oder nachbarschaftliche Bezüge und der gesamte Sozialraum weiter erhalten bleiben.
4. Förderangebote in Tageseinrichtungen oder in der Kindertagespflege reichen kompensatorisch nicht aus:
 - besteht ein hilfreiches Angebot einer Tageseinrichtung bzw. Kindertagespflege, das die o. g. Einschränkungen ausgleichen kann, liegt keine entsprechende Notlage vor, die eine weitere Unterstützung der Betreuung und Versorgung des Kindes rechtfertigen würde.

In Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen gibt es viel Erfahrung mit niedrigschwelliger Hilfe und auch mit der Koordinierung kurzfristig einzusetzender und bedarfsangemessener Unterstützung durch die Beratung in Krisensituationen. Hierauf kann bei der Umsetzung der Vermittlung von Hilfen in Notsituationen aufgebaut werden. Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen können Hilfe für Familien in Notsituationen nach § 20 SGB VIII niedrigschwellig anbieten oder vermitteln, indem eine Vereinbarung mit dem Jugendamt nach § 36a Abs. 2 SGB VIII abgeschlossen wird. Besteht eine solche Vereinbarung, können neben haupt- oder nebenamtlich tätigen Fachkräften auch ehrenamtliche Patinnen und Paten eingesetzt werden. Neben der Niedrigschwelligkeit muss auch eine fachliche Qualifizierung der Patinnen und Paten sichergestellt sein. Die Fachkräfte der Beratungsstellen verfügen über die Kompetenz, dies zu beurteilen oder ggf. durch Fortbildungsmaßnahmen zu schaffen. Durch die Einbettung der Patinnen und Paten in einen professionellen Kontext wird sichergestellt, dass auch durch die ehrenamtlich tätigen Personen wesentliche fachliche Standards und Qualitätsmerkmale zum Tragen kommen.

Die Ausgestaltung der Hilfe ist auch in zeitlicher Hinsicht nach dem Bedarf im Einzelfall auszurichten und kann stundenweise, den ganzen Tag oder die ganze Nacht erbracht werden.

Beratung zur Klärung und Bewältigung individueller und familienbezogener Probleme sowie der Lösung von Erziehungsfragen (§ 28 SGB VIII)

Erziehungsberatung ist eine ambulante Form der Hilfeleistung im Kontext der Hilfen zur Erziehung. Die vom Gesetzgeber bewusst gewählte Niedrigschwelligkeit, die es Eltern, Jugendlichen, Familien oder sonstigen Erziehungsberechtigten ermöglicht, sich direkt an eine Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstelle zu wenden, unterscheidet die Erziehungsberatung von den anderen Hilfeformen. Erziehungsberatung soll allen sozialen Schichten offenstehen und sich an der jeweiligen individuellen erzieherischen Bedarfslage orientieren. Im Rahmen der Hilfe zur Erziehung stehen dabei vorrangig Kinder/Jugendliche und ihre Bedarfe im Fokus. Erziehungsberatung unterstützt Kinder und Jugendliche bei der Bewältigung ihrer Entwicklungsaufgaben und ihrer spezifischen Lebenssituation. Sie stärkt aber auch Eltern in ihren Kompetenzen, damit sie die Herausforderungen des Familienalltags bewältigen können. Daher ist deren aktive Mitwirkung von besonderer Bedeutung.

Psychotherapeutische Kompetenzen bei der Gestaltung der Beratungsprozesse und psychotherapeutische Interventionen gehören ebenfalls zum Leistungsangebot im Rahmen von Erziehungsberatung als Hilfe zur Erziehung, sind jedoch eingebettet in pädagogische und beratende Prozesse und folgen den Aufgaben und Zielen der Erziehungsberatung als Angebot der Kinder- und Jugendhilfe.

Erziehungsberatung ist im Kontext der Hilfen zur Erziehung eher als kurzfristige Hilfe angelegt, kann aber durchaus auch längerfristig durchgeführt werden. Langfristige Therapien sind jedoch nicht Aufgabe der Beratungsstellen. Bei psychotherapeutischen Angeboten im Rahmen der Erziehungsberatung ist deshalb zu prüfen, ob nicht die Heilung von krankheitswertigen Störungen im Vordergrund steht. In diesen Fällen soll in Angebote des Gesundheitswesens weitervermittelt werden.

3. Merkmale von Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung

Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung ist insbesondere gekennzeichnet durch den niedrighschwelligem Zugang, die Freiwilligkeit der Inanspruchnahme, die Kostenfreiheit der Leistung, die multidisziplinäre Zusammensetzung des Fachteams, den Schutz des Privatgeheimnisses und den besonderen Vertrauensschutz in der persönlichen und erzieherischen Hilfe sowie durch das vielfältige ambulante Beratungsangebot in Form von Einzelberatung, Elternberatung, Kinder- und Jugendlichenberatung, Familienberatung sowie unterschiedlichsten Formen der Gruppenberatung.

Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung ist ein sehr persönliches, notwendigerweise vertrauliches und geschütztes Angebot für Kinder, Jugendliche und Eltern, die meist aus Eigeninitiative Hilfe und Rat suchen.

Das Vorgehen in der Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung unterliegt den ethischen Standards institutioneller Beratung. Beraterinnen und Berater beachten die Integrität und Würde der Ratsuchenden und setzen sich für den Erhalt und den Schutz fundamentaler menschlicher Rechte ein. Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen sind im Sinne einer grundlegenden Akzeptanz von Diversität offen für alle, gleich welchen Geschlechts, welcher Nationalität, welcher Ethnie, unabhängig von politischer, weltanschaulicher, sexueller oder religiöser Orientierung. Insbesondere eine Orientierung an den Kinderrechten sowie eine weltanschaulich offene Haltung – unabhängig von der Trägerschaft – gehören zu den Grundprinzipien der Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung.

3.1 Niedrighschwelliger Zugang und Freiwilligkeit der Inanspruchnahme

Es gehört zu den Grundsätzen der Arbeit in der Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung, dass sich der überwiegende Teil der Familien freiwillig für einen Beratungsprozess entscheidet. Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung soll so ausgestaltet sein, dass Ratsuchende diese Hilfeleistung unmittelbar und ohne vorhergehende Beteiligung des Jugendamtes in Anspruch nehmen können. Dieser niedrighschwellige Zugang ermöglicht Eltern, Kindern, Jugendlichen und anderen Erziehungsberechtigten eine frühe Kontaktaufnahme. Das ebenfalls niedrighschwellige Anmeldeverfahren – telefonisch, per Kontaktformular, E-Mail, persönlich – vor Beginn der Hilfe soll den Ratsuchenden den Erstkontakt zur Beratungsstelle erleichtern. Auf Wunsch kann die Beratung auch anonym erfolgen. Bei besonderer Dringlichkeit sollten kurzfristige Krisentermine angeboten werden. Bei Vorliegen entsprechender Kooperationsvereinbarungen kann zudem – bei Zustimmung der Familie – eine Anmeldung durch den Kooperationspartner erfolgen (z. B. Familien mit Migrationshintergrund und bei sprachlichen Verständigungsschwierigkeiten).

Um eine gute Erreichbarkeit zu gewährleisten, sollte Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung möglichst wohnortnah angeboten werden und barrierefrei mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar sein. Damit sich alle Ratsuchenden in der Beratungsstelle willkommen fühlen und diese aufsuchen können, sind – soweit möglich – noch zusätzliche Voraussetzungen zu schaffen und Veränderungen vorzunehmen, wie etwa bauliche Veränderungen im Hinblick auf die Herstellung der Barrierefreiheit. Zudem bedarf es ggf. einer sprachlichen Unterstützung z. B. durch Dolmetscher, damit uneingeschränkte Verständigung möglich ist. Weiterhin ist eine kontinuierliche und ansprechende Öffentlichkeitsarbeit unerlässlich, um nicht nur die Bevölkerung über das Angebot zu informieren, sondern vielmehr auch Zielgruppen der Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung, die bisher eher seltener erreicht werden konnten – z. B. Familien mit Angehörigen mit Behinderung – den Weg in die Beratungsstelle zu erleichtern.

Beratungen können nach fachlichem Ermessen auch aufsuchend im Rahmen eines Hausbesuchs durchgeführt werden.

Neben der direkten Inanspruchnahme von Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung besteht ein weiterer Zugangsweg über das Jugendamt. Dieses kann Familien – wenn nötig – Unterstützung durch erzieherische Hilfen anbieten. Dabei kann auch Erziehungsberatung als die für die jeweilige Familie notwendige und geeignete Hilfe in Betracht kommen.

Grundsätzlich haben Familien auf unterschiedlichen Wegen Zugang zur Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung:

- freiwillig aus eigener Initiative,
- freiwillig aufgrund einer Empfehlung,
- hilfepflanbasierend durch das Jugendamt,
- dringende Empfehlung ohne oder mit Hinweis auf mögliche Sanktionen oder
- abweichend von der Freiwilligkeit – angeordnet über gerichtliche Auflagen.

In sämtlichen Konstellationen ist es Aufgabe der Fachkräfte in der Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung, gemeinsam mit allen Beteiligten die Motivation zur Veränderung der Erziehungssituation in der Familie zu nutzen oder zu erarbeiten.

3.2 Verschwiegenheit

Die Grundvoraussetzung für einen gelingenden Beratungsprozess ist ein Vertrauensverhältnis und eine verlässliche Arbeitsbeziehung zwischen Ratsuchenden und Beratenden. Die Beratungsfachkräfte unterliegen der Schweigepflicht und dem Sozialdatenschutz.

Der Austausch von Informationen mit Dritten über die Lebenssituation der Familie oder über Beratungsinhalte ist nur dann möglich und zulässig, wenn die Beteiligten in geeigneter Form ihr Einverständnis erklärt haben.

3.3 Multidisziplinarität und Fallbesprechungen

Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung wird nicht von einer einzelnen Fachkraft, sondern im Rahmen aller Möglichkeiten eines multidisziplinären Teams angeboten, das mit wissenschaftlich begründeten und methodisch gesicherten Ansätzen vertraut ist.

Durch die vorgeschriebene multidisziplinäre personelle Besetzung sollen die vorhandenen Kompetenzen und Angebote bedarfsgerecht eingesetzt werden. Dies ermöglicht einen differenzierten Zugang zur spezifischen Situation der Ratsuchenden, die Einbeziehung unterschiedlicher Sichtweisen und eine besondere Flexibilität bei der Auswahl der Beratungs- und Therapieangebote.

Im Team der Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstelle sollte es klare Absprachen und Regelungen geben, welche Fälle in die Fallbesprechung eingebracht werden. Einerseits gibt es schwierige Fallkonstellationen, in denen die fachliche Vorgehensweise regelmäßig abgestimmt

werden muss, um z.B. mögliche Kindeswohlgefährdungen zu erkennen bzw. ihnen entgegen wirken zu können.

Andererseits werden Fälle im Team vorgestellt, welche die Kompetenzen des gesamten multiprofessionellen Teams benötigen bzw. um mit den Ratsuchenden weitere Lösungsmöglichkeiten gemeinsam erarbeiten zu können.

In den Fallbesprechungen werden in struktureller Form verschiedene Aspekte vor dem Hintergrund der unterschiedlichen Fachrichtungen und Erfahrungen beleuchtet. Die erweiterte Hypothesenbildung hilft das weitere fachliche Vorgehen abzustimmen.

Besonders schwierige Situationen sollten im Beratungsprozess fortlaufend und regelmäßig durch Fallbesprechungen begleitet werden. Aber auch sehr erfolgreich verlaufene Beratungsprozesse können in Fallbesprechungen reflektiert werden. Die Reflexion im Team dient immer wieder dazu, einen Lernprozess anzustoßen, Entlastung zu geben oder auch gemeinsam Erreichtes zu benennen.

4. Beratungsformen und -methoden

Erziehungsberatung als Hilfe zur Erziehung ist eine individuelle, personenbezogene Leistung. Sie wird einzelfallbezogen oder im Gruppensetting durchgeführt, wobei diagnostische, beraterische und therapeutische Methoden zum Einsatz kommen. Die Bedarfe der Ratsuchenden, die Ziele der Hilfe zur Erziehung sowie die möglichen Maßnahmen und Angebote sollen gemeinsam und transparent erarbeitet, im Beratungsprozess flexibel fortgeschrieben und zum Ende die Zielerreichung analysiert werden.

Die Beratung umfasst beispielsweise:

- Erst- und Informationsgespräche zum Problem und den Hilfemöglichkeiten,
- Übergabe-/Vermittlungsgespräche mit dem Jugendamt oder anderen Sozialleistungsträgern,
- psychosoziale und psychologische Diagnostik,
- Beratungs- und Therapieplanung,
- Hilfeplanung gem. § 36 SGB VIII,
- beratende Interventionen mit Eltern, Familien, Kindern und Jugendlichen, Kooperationspartnern und in der Lebenswelt,
- Kriseninterventionen oder
- psychotherapeutische Verfahren mit Kindern, Jugendlichen, Eltern und anderen Erziehungsberechtigten (Einzel- und/oder Gruppensetting).

Die Beratungen erfolgen in der Regel persönlich in den Beratungsstellen, können aber auch telefonisch, online oder außerhalb der Beratungsstellen bei aufsuchenden Kontakten in der häuslichen Umgebung (bspw. bei Marte Meo oder EPB) umgesetzt werden.

4.1 Erstkontakt

Der Erstkontakt ist der eigentlichen Beratung vorgeschaltet und kann – unter Wahrung der Anonymität der Ratsuchenden – persönlich, telefonisch oder per E-Mail erfolgen. Dieser Erstkontakt erfolgt über Selbstmeldung oder durch die Vermittlung Dritter.

Beim ersten Kontakt zwischen dem Ratsuchenden und der Beratungsstelle wird der Anlass und das Anliegen des Ratsuchenden geklärt. Entsprechend dem jeweiligen Beratungsbedarf erfolgt eine zeitnahe Terminvereinbarung für ein erstes Beratungsgespräch. Gegebenenfalls kommt auch eine direkte Vermittlung zu anderen Angeboten von Netzwerkpartnern in Betracht. Bei akuten Problemlagen erfolgt eine unverzügliche Weitervermittlung zu einer Beratungsfachkraft (Krisenintervention).

Eine umfassende Ermittlung des konkreten Beratungsbedarfs erfolgt erst in der eigentlichen Beratung.

Ein Erstkontakt ist gekennzeichnet durch folgende Merkmale:

- Es erfolgt eine dem Bedarf entsprechend zeitnahe Terminvergabe.
- Die Fachkräfte begegnen den Ratsuchenden freundlich und empathisch.
- Die Anonymität der Ratsuchenden und Diskretion wird gewahrt.
- Die Fachkraft prüft das Beratungsanliegen und die Hilfsmöglichkeiten der Beratungsstelle.
- Den Ratsuchenden werden alle notwendigen Informationen zum Beratungsangebot zur Verfügung gestellt.
- Die Fachkraft verweist bei Bedarf auf weiterführende Hilfsangebote außerhalb der Beratungsstelle.
- Es wird der Bedarf an einem/r Dolmetscher/in bzw. an einer Begleitperson ermittelt.

4.2 Krisenintervention

Krisenanmeldungen machen einen unmittelbaren und direkten Kontakt mit dem Betroffenen notwendig. Die Organisation des Arbeitsablaufes einer Beratungsstelle muss deshalb auf akute Problemlagen auch kurzfristig reagieren können. Solche Problemlagen zeichnen sich dadurch aus, dass die Gefahr einer bedrohlichen Eskalation besteht oder Leben in Gefahr ist.

Kindern und Jugendlichen, die sich selbst melden, sollte grundsätzlich ein Termin am gleichen oder am nächsten Tag angeboten werden.

4.3 Onlineberatung/Digitalisierung

Mit der Corona-Pandemie und deren Auswirkungen erhält die Digitalisierung im privaten und beruflichen Bereich einen enormen Schub. Digitale Medien sind zum festen Kommunikationsmittel und Arbeitsgerät geworden. Diese Entwicklung muss sich zukünftig in der systematischen Weiterentwicklung der Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen widerspiegeln. Ziel soll es sein, auf die geänderten Kommunikations- und Arbeitsformen in der Familie zu reagieren und die Potenziale der Digitalisierung für die Beratung zu nutzen. Folgende Schwerpunkte sollen dabei berücksichtigt werden:

Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen sollen sich in ihrem öffentlichen Auftreten und mit ihren Angeboten geänderten Zeitstrukturen und Kommunikationsgewohnheiten von Familien anpassen. Zu den etablierten Angeboten sollen entsprechend der Bedarfe der Zielgruppen neue und ergänzende digitale Beratungsformate entwickelt werden. Durch virtuelle Beratung ist es möglich, Jugendliche, junge Erwachsene, aber auch Eltern über das Internet zu erreichen. Die Onlineberatung der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) und die Anmeldemöglichkeiten über die Webseiten der Beratungsstellen sind Beispiele, die dem Prinzip der Niedrigschwelligkeit und dem veränderten Kommunikationsverhalten der Ratsuchenden Rechnung tragen. Ein nicht unerheblicher Anteil der virtuell beratenen Menschen wechselt im Verlauf einer Beratung an eine Beratungsstelle.

Messenger Apps und soziale Medien sind in Familien als Kommunikationsmittel etabliert. Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen eruieren die Nutzung digitaler Kommunikationsangebote, um Kanäle zu Familien aufzubauen und Beratungsangebote zu bewerben.

Digitale Medien sind fester Bestandteil des Familienalltags. Daher finden sich Medienthemen in alltäglichen Erziehungsthemen wieder. Dementsprechend sollen Anfragen und Anliegen der Mediennutzung und -erziehung in der Familie als festes Beratungsthema aufgenommen werden.

4.4 Gruppenarbeit

Gruppenarbeit in der Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung bildet neben der Einzelfallarbeit eine klassische Arbeitsform bzw. Methode der sozialen Arbeit. Sie ist eine Möglichkeit, die dem einzelnen Teilnehmenden hilft, seine sozialen Kompetenzbereiche zu fokussieren und zu verbessern. Die soziale Gruppe wird dabei zum Ort und Medium für Hilfe und Unterstützung.

Gruppenarbeit kann für alle Zielgruppen und viele Handlungsfelder in der Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung Anwendung finden. Das Angebot reicht weit über die soziale Gruppenarbeit nach § 29 SGB VIII mit Kindern und Jugendlichen hinaus.

In den Gruppenangeboten mit sehr unterschiedlichen Themen erleben Kinder, Jugendliche und Eltern, dass andere Familien gleiche oder ähnliche Probleme haben. So erfahren sie Erleichterung, steigern ihr Selbstwertgefühl, verbessern ihr Sozialverhalten und erweitern in verschiedenen Trainings ihr Wissen und Können.

Ziel der Gruppenarbeit ist, die persönliche Entwicklung der Gruppenmitglieder zu fördern.

5. Mögliche weitere Tätigkeitsfelder von Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung

5.1 Mitwirkung in familiengerichtlichen Verfahren

Die Mitwirkung im gerichtlichen Verfahren ist nach § 3 Abs. 3 SGB VIII den „Anderen Aufgaben der Jugendhilfe“ zugeordnet. Sie obliegt grundsätzlich der öffentlichen Jugendhilfe, also dem Jugendamt. Diese Aufgabe kann ausnahmsweise an anerkannte Träger der freien Jugendhilfe im Rahmen einer Vereinbarung übertragen werden. Die Letztverantwortung verbleibt aber gemäß § 76 Abs. 2 SGB VIII beim Jugendamt.

Das Familiengericht soll eine Unterstützung in Angelegenheiten, welche Maßnahmen zur Sorge für die Person von Kindern und Jugendlichen betreffen, erhalten. Das Jugendamt hat in Verfahren mitzuwirken, die Familiensachen betreffen.

Der Blick der Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstelle richtet sich dabei vor allem auf den Hilfe- und Entwicklungsprozess während und nach dem gerichtlichen Verfahren. Es gehört zu den Aufgaben, das Gericht über angebotene bzw. erbrachte Leistungen zu unterrichten, erzieherische und soziale Gesichtspunkte zur Entwicklung des Kindes bzw. Jugendlichen einzubringen und auf weitere Hilfemöglichkeiten hinzuweisen. Die Fachkräfte handeln nach eigenem gesetzlichem Auftrag. So wird das Gericht nicht von seiner Ermittlungs- und Entscheidungsverantwortung befreit. Die Mitwirkung dient vielmehr dazu, das Gericht bei seiner Entscheidungsfindung zu unterstützen und die Berücksichtigung von Kindeswohlaspekten bei der Entscheidung zu gewährleisten. Zu diesem Zweck haben die Fachkräfte der Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstelle ihre Sachkunde in das Verfahren einzubringen.

Insbesondere sollen konfliktvermeidende und -lösende Elemente in familiengerichtlichen Verfahren gestärkt werden.

Die Mitwirkung in Verfahren vor den Familiengerichten ist generell abzugrenzen von der Beratung zu Partnerschaft, Trennung und Scheidung.

5.2 Begleitete Umgänge/Übergänge

Kinder und Jugendliche haben ein Recht auf Beratung und Unterstützung bei der Ausübung des Umgangsrechts. Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen sind in der Lage, auf dem Hintergrund des SGB VIII bei der Ausübung des Umgangsrechtes Hilfe und Unterstützung zu geben. Im Wesentlichen bezieht sich dieses Angebot auf Beratung, Unterstützung und Begleitung der Kinder, Eltern und anderen umgangsberechtigten Personen, beispielsweise Herkunftseltern oder Pflegeeltern.

Die Gesetzgebung sieht ohne gerichtliche Entscheidung die Verantwortung zur Einigung über die Umgangsregelung bei den Eltern. Der begleitete Umgang ist ein Angebot, welches es Kindern auch in schwierigen Situationen ermöglicht, Kontakt zu wichtigen Bezugspersonen haben zu können. Die Fachkräfte der Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstelle sollen Bedingungen schaffen, die dem Kind positive Erfahrungen und Interaktionen mit dem Umgangsberechtigten ermöglichen.

In getrennten und gemeinsamen Elterngesprächen sollen Kommunikationsprobleme ausgeräumt werden und mit den Eltern Voraussetzungen geschaffen werden, damit die Umgangskontakte eigenständig organisiert und zum Wohle des Kindes durchgeführt werden können.

Der unterstützende, begleitete oder beaufsichtigte Umgang ist in der Regel eine zeitlich befristete Unterstützungsmaßnahme. Er sollte von den beteiligten Fachkräften reflektiert und kurz protokolliert werden.

5.3 Prävention

Präventive Angebote richten sich an Eltern und andere Erziehungsberechtigte von Kindern und Jugendlichen, mit und ohne Behinderung, die sich nicht mit einem gezielten Beratungsanliegen an die Beratungsstelle wenden. Sie erreichen Menschen, die zwar davon ausgehen, bestehende Problemlagen aus eigener Kraft bewältigen zu können, aber bspw. noch bestimmte Informationen oder/und Austausch suchen. Diese Präventionsangebote können in der Beratungsstelle oder/und bei Kooperations- und Netzwerkpartnern (Elternabende in Kindergärten, Workshops bei Fachveranstaltungen, Gesprächsrunden in Einrichtungen der Jugendhilfe etc.) durch die Fachkräfte der Beratungsstellen durchgeführt werden.

Präventive Aktivitäten wirken der Entstehung und Verfestigung von individuellen und familienbezogenen Problemen entgegen und gewähren auch Anspruchsberechtigten, die das übliche Angebot institutioneller Beratung aus unterschiedlichen Gründen nicht in Anspruch nehmen, einen direkten Zugang zu Information und Austausch.

Die präventiven Angebote richten sich an verschiedene Zielgruppen:

Eltern und andere Erziehungsberechtigte sollen durch Information, Austausch und fachlich begleitetes Anwenden des Gelernten in ihrer Erziehungskompetenz gestärkt werden. Sie erhalten Informationen über konfliktvermeidende bzw. -lösende Handlungsstrategien und fachlich begleitete Einübung der Umsetzung dieser Strategien, zu entwicklungspsychologischen und familiendynamischen Zusammenhängen oder erhalten Gelegenheit zum Austausch untereinander. Dies alles trägt dazu bei, die Lebenssituation der Familien und die Entwicklungsbedingungen für die Kinder zu verbessern.

Kinder und Jugendliche sollen durch präventive Angebote in ihrer Persönlichkeitsentwicklung, Konfliktfähigkeit und Eigenständigkeit gestärkt werden sowie soziale Kompetenz und Selbstvertrauen entwickeln.

Des Weiteren erhöhen präventive Angebote den Bekanntheitsgrad der Beratungsstelle und deren Arbeitsweise. Die Teilnehmenden lernen die Beratenden in informellen Kontexten kennen und reduzieren damit ihre hemmenden Faktoren, die Hilfen in Krisensituationen in Anspruch zu nehmen. Durch den Kontakt zu anderen Einrichtungen (z.B. Kindergärten und Schulen) wird mit Multiplikatoren aus der Lebenswelt der Familien gearbeitet und damit die bedarfsgerechte Vernetzung verbessert.

5.4 Gremien und Netzwerkarbeit

Die Gremien- und Netzwerkarbeit ist für die Beratungsstellen unerlässlich. Sie bietet die Möglichkeit, von der Fachkompetenz der Kooperationspartner zu profitieren und die eigenen Kompetenzen, im Interesse einer effektiv aufeinander abgestimmten Zusammenarbeit, in die Jugendhilfe einzubringen.

Die Beratungsfachkräfte sind beispielsweise in folgenden Arbeitskreisen und Gremien vertreten:

- Arbeitskreis des Spitzenverbandes der Freien Wohlfahrtspflege,
- Landesarbeitsgemeinschaft der Erziehungs- und Familienberatungsstellen (LAG EFIT),
- Netzwerk Frühe Hilfen/Kinderschutz der Stadt/des Landkreises,
- Arbeitskreis „Gegen häusliche Gewalt“,
- Arbeitskreise „Trennung und Scheidung“,
- Psychosoziale Arbeitsgruppe Sucht oder
- Psychosoziale Arbeitsgruppe Kinder- und Jugendpsychiatrie.

5.5 Kooperation

Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen pflegen kontinuierliche Kooperationsbeziehungen mit anderen Institutionen innerhalb und außerhalb der Jugendhilfe. Dabei wird zwischen fallunabhängiger und fallbezogener Kooperation unterschieden.

Zu den wichtigsten Kooperationspartnern gehören unter anderem:

- Allgemeiner Sozialer Dienst des Jugendamtes,
- Familiengerichte,
- Kindergärten,
- Schulen,
- Einrichtungen des Gesundheitswesens sowie
- andere Beratungsstellen, wie Suchtberatung, Schuldnerberatung und Schwangerschaftsberatung, Beratung für Menschen mit Behinderungen.

5.6 Vernetzung

Hierzu gehört die Mitwirkung in Fachgremien und Arbeitskreisen. Dies sind fallunabhängige Tätigkeiten, mit denen die Beratungsfachkräfte der Beratungsstelle im Sozialraum mit anderen Fachdiensten/-kräften und sozial Tätigen vernetzt sind. Hinzu kommt die Mitgestaltung sozialräumlicher Entwicklungen unter besonderer Berücksichtigung positiver Lebens- und Entwicklungsbedingungen von Kindern und Jugendlichen.

Ziele der Vernetzung sind:

- Verzahnung der Angebote, Sicherstellung von Arbeitsteilung,
- Auf-/Ausbau kooperativer Kontakte und Formen der Zusammenarbeit mit sozial Tätigen,
- fachliche Auseinandersetzung mit Zugängen, Methoden, Inhalten der Arbeit,
- Schaffung alltäglich strukturierter Möglichkeiten der Kontaktaufnahme sowie
- Integration der wahrgenommenen Bedürfnisse von Kindern, Jugendlichen und Familien in sozialräumliche Entwicklungsprozesse.

5.7 Zusammenarbeit mit dem Pflegekinderwesen

Vor Aufnahme eines Kindes oder Jugendlichen in Vollzeitpflege gemäß § 33 SGB VIII und während der Dauer des Pflegeverhältnisses hat die Pflegeperson nach § 37a SGB VIII Anspruch auf Beratung und Unterstützung. Im Hilfeplan kann vereinbart werden, dass die Unterstützung durch eine Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstelle erfolgen kann.

So erbringt die Beratungsstelle über Familienbildungsangebote z. B. eine präventive Förderung der Erziehung für jede Familie, auch für Pflegefamilien. Dies erfolgt als spezialisierter Unterstützungsbeitrag für Familien in besonderen Schnittstellenkonstellationen zwischen elterlicher Verantwortung und staatlichem Erziehungsauftrag.

Die Beratung unterscheidet sich nicht in ihrer persönlichen, vertraulichen und geschützten Arbeitsweise im Beratungskontext von der weiteren Tätigkeit in der Beratungsstelle, wohl aber in ihrem spezifischen Auftrag an der Schnittstelle einer gewährten stationären Hilfe zur Erziehung und der Ergänzung im Rahmen der ambulanten Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung.

Dieser Auftrag reicht insbesondere von der Klärung konkreter Erziehungsfragen, bis hin zur gemeinsamen Entwicklung von Möglichkeiten des besseren Umgangs mit bestehenden, manifestierten Verhaltensauffälligkeiten, Entwicklungsbesonderheiten oder Lernschwierigkeiten der Kinder oder Jugendlichen.

Die Kinder und Jugendlichen weisen erschwerend zu anderen Familienkontexten eine spezifische Lebenssituation auf, sie erlebten unter Umständen mehrere Bindungsabbrüche, Vertrauensverluste und/oder Traumatisierungen. Die individuelle, erzieherische Bedarfslage ist eine weitere Besonderheit im Beratungssetting der Pflegefamilien.

Schwerpunkt des Angebotes kann somit die Reflexion der Ursachen der entstandenen Problemlagen, die damit einhergehenden Gefühle und des daraus entstehenden eigenen

Verhaltens sein. Es fließen besondere biografische und kulturelle Aspekte in die Beratung und Situationseinschätzung ein.

Ziel kann hierbei sein, einen Perspektivwechsel einzunehmen, eigene Einstellungen zu verändern, Haltungen und Handlungsmöglichkeiten neu zu bewerten und bei den Jugendlichen die Übernahme von Selbstverantwortung und Entscheidung für das eigene Leben zu stärken.

5.8 Beratung als insoweit erfahrene Fachkraft gemäß §§ 8a, 8b SGB VIII sowie 4 KKG

Zwischen dem örtlichen Träger der öffentlichen Jugendhilfe und dem Träger der Beratungsstelle kann vereinbart werden, dass Beratungsfachkräfte der Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstelle als insoweit erfahrene Fachkraft tätig werden. In dieser Funktion unterstützen sie beratend andere Fachkräfte oder Personen, die beruflich mit Kindern und Jugendlichen in Kontakt stehen bei der Gefährdungseinschätzung, bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung und stärken damit deren Handlungskompetenzen im Kinderschutz. Je nach Vereinbarung können die Beratungsfachkräfte als insoweit erfahrene Fachkräfte innerhalb ihres Trägers als auch für Fachkräfte oder Personen anderer Träger oder Einrichtungen tätig werden.

5.9 Kinderschutz und Risikoeinschätzung

Anzeichen für Kindeswohlgefährdungen können in unterschiedlichen Zusammenhängen und zu unterschiedlichen Zeitpunkten im Rahmen der Leistungserbringung der Beratungsstelle bekannt werden.

Zur Sicherstellung des Schutzauftrages durch die Fachkräfte der Erziehungsberatungsstelle gibt es eine Vereinbarung nach § 8a Abs. 4 SGB VIII zwischen dem Jugendamt und dem Träger der Erziehungsberatungsstelle, in der festgelegt ist, dass im Fall des Bekanntwerdens gewichtiger Anhaltspunkte für eine mögliche Kindeswohlgefährdung entsprechend der gesetzlichen Vorgaben vorgegangen wird.

Ergänzend kommen die „Leitlinien Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung“ zur Anwendung.

Demnach gilt:

Nehmen die Fachkräfte im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit gewichtige Anhaltspunkte für eine Kindeswohlgefährdung wahr, führen sie eine Gefährdungseinschätzung im multiprofessionellen Team durch. Dabei ist die Hinzuziehung einer insoweit erfahrenen Fachkraft verpflichtend.

Im Regelfall sind die Erziehungsberechtigten sowie das betroffene Kind oder der betroffene Jugendliche in die Gefährdungseinschätzung einzubeziehen. Auf die Einbeziehung der Betroffenen kann nur verzichtet werden, wenn dadurch wirksame Schutzmaßnahmen in Frage gestellt würden.

Die Fachkräfte der Erziehungsberatungsstelle wirken bei den Erziehungsberechtigten aktiv auf die Inanspruchnahme von Hilfen hin, wenn sie diese für erforderlich halten. Ziel dabei ist, zunächst unter Nutzung eigener Unterstützungsmöglichkeiten und der Vertrauensbeziehung der Beratungsfachkräfte zu den Erziehungsberechtigten die Schwelle zur Inanspruchnahme notwendiger Hilfen zu senken.

Kann die Gefährdung nicht anders abgewendet werden, informieren die Fachkräfte der Erziehungsberatungsstelle das Jugendamt. Diese Information erfolgt in der Regel durch die zuständige Leitungsperson. Aus Gründen der Transparenz und des Vertrauensschutzes sollten die Betroffenen vor einer Information des Jugendamtes darüber in Kenntnis gesetzt werden.

Die Beratungsstelle ist verpflichtet, über die Schritte in diesem Verfahren eine Dokumentation zu führen. Diese muss alle Informationen, Arbeitsschritte und Entscheidungen zur Fallbearbeitung enthalten.

Die Kriterien für die Qualifikation der insoweit erfahrenen Fachkraft sind entsprechend den gesetzlichen Vorgaben in § 8a Abs. 4 Satz 2 SGB VIII in der o. g. Vereinbarung zwischen dem Träger der Erziehungsberatungsstelle und dem Jugendamt zu regeln. Dabei ist der Thüringer Qualitätsrahmen für den Einsatz insoweit erfahrener Fachkräfte in seiner jeweils gültigen Fassung zu berücksichtigen (Beschluss LJHA vom 02.03.2020).

Steht innerhalb der Beratungsstelle keine insoweit erfahrene Fachkraft zur Verfügung oder ist diese bereits in den Fall involviert, ist die fachliche Beratung durch eine externe insoweit erfahrene Fachkraft abzusichern. Für diese Fälle muss im Vorfeld geregelt sein, wer diese Funktion alternativ übernimmt.

Personenbezogene Daten sind vor der Übermittlung an eine externe insoweit erfahrene Fachkraft zu anonymisieren oder zu pseudonymisieren.

Seit dem im Juni 2021 in Kraft getretenen KJSG sind die Regelungen in § 8a Abs. 4 SGB VIII um einen inklusiven Ansatz entsprechend erweitert. Die Qualifikation der beratend hinzuziehenden insoweit erfahrenen Fachkraft muss auch den spezifischen Schutzbedürfnissen von Kindern und Jugendlichen mit Behinderungen Rechnung tragen (vgl. § 8a Abs. 4 Satz 2 SGB VIII).

6. Öffentlichkeitsarbeit

Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen betreiben eine allgemeine und zielgruppenorientierte Öffentlichkeitsarbeit. Über verständliche, barrierefreie, ansprechende Materialien können sich Ratsuchende selbstständig und niedrigschwellig zu begleitenden Angeboten informieren. Im Rahmen der Angebote der Beratung und bei Netzwerktreffen wird auf das Portfolio der Beratungsstelle hingewiesen und Informationsmaterialien verteilt.

Das Angebot der Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstelle ist den Netzwerkpartnern in der Region und (potentiellen) Ratsuchenden bekannt. Öffentlichkeitswirksame Aktivitäten werden geplant, umgesetzt und evaluiert (u. a. Zeitungsartikel, Interviews, Veröffentlichungen, Infostände). Die Beratungsstellen wirken an Fachtagungen und Fortbildungsveranstaltungen (u. a. Vorträge, Podiumsdiskussionen) mit oder nehmen daran teil. Der Kontakt zu Einrichtungen der institutionellen Bildung wird intensiv gepflegt. Die Angebote der Beratungsstelle werden einer breiten Öffentlichkeit und potentiellen Netzwerkpartnern zugänglich gemacht.

Auf die öffentliche Förderung ist in geeigneter Weise hinzuweisen.

III. Ergebnisqualität

Ergebnisqualität ist der Grad der Zielerreichung der Leistungserbringung. Im Rahmen der Ergebnisqualität wird verglichen, ob der tatsächlich erreichte Zustand nach der Beratung mit dem angestrebten Ziel der Auftraggeber identisch ist. Klientenzufriedenheit wird dann erreicht, wenn die Erwartungen der Ratsuchenden erfüllt bzw. übertroffen werden.

Die Einschätzung der Wirksamkeit der Angebote der Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstelle eröffnet Ansatzpunkte für die kontinuierliche Verbesserung der Arbeitsstrukturen und -abläufe auch angesichts sich wandelnder Problemlagen. Sie dient weiterhin der Transparenz der Beratungstätigkeit für die Öffentlichkeit und die Kostenträger.

Die Beratungsstelle sichert und dokumentiert die Ergebnisse ihrer Tätigkeit durch das

- Erbringen von Nachweisen entsprechend der Vereinbarung mit dem öffentlichen Träger,
- die Messung der Zufriedenheit der Ratsuchenden und der Mitarbeitenden in den Beratungsstellen und
- das Fortschreiben der Konzeption.

1. Jährlicher Tätigkeitsbericht

Um Kenntnisse über die laufende Arbeit in der jeweiligen Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstelle zu erhalten, ist die Erstellung eines jährlichen Tätigkeitsberichtes nach Vorgaben des örtlichen Trägers der öffentlichen Jugendhilfe erforderlich.

2. Statistik

Der Träger der Beratungsstelle nimmt an der Erhebung der landesweiten einheitlichen Statistik teil. Er beachtet dabei die vorgegebenen Merkmale sowie die ergänzenden methodischen Erläuterungen des Landesamtes für Statistik.

3. Befragung der Ratsuchenden

Die Zufriedenheit der Ratsuchenden ist ein zentrales Anliegen der Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung. Die Sicherstellung der gewünschten Qualitätsstandards erfordert eine kontinuierliche Evaluation der Prozesse, Strukturen und Ergebnisse. Um Kenntnisse über die Beratungsqualität zu erlangen, sind regelmäßig anonyme und einheitliche Befragungen der Ratsuchenden, der Beratungsfachkräfte sowie der Netzwerk-/Kooperationspartner/Vermittler durchzuführen. Die Rückmeldungen der Ratsuchenden bilden die Grundlage einer kontinuierlichen Verbesserung der Beratungsqualität.

Zur Qualitätssicherung können eingesetzt werden:

- Fragebögen für Ratsuchende, Beratungsfachkräfte und Netzwerkpartner,
- Teamberatungen, Fallberatungen, Supervision sowie
- Erhebung der Mitarbeiterzufriedenheit in Form von Mitarbeitergesprächen.

4. Mitarbeiterzufriedenheit/Personalentwicklungsgespräche

Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden ist ein wesentlicher Faktor für deren Engagement und damit für die Leistungsfähigkeit der Beratungsstelle insgesamt.

Der Träger der Beratungsstelle führt regelmäßig Personalentwicklungsgespräche durch, um den Grad der Mitarbeiterzufriedenheit festzustellen und gemeinsame Ziele zu entwickeln.

Vor diesem Hintergrund können insbesondere folgende Punkte Inhalt der Personalentwicklungsgespräche sein:

- die Arbeitsbedingungen in der Beratungsstelle (Ausstattung und Organisation der Beratungsstelle),
- Möglichkeiten der Wahrnehmung von Fortbildungsveranstaltungen und Supervision,
- die Arbeitsprozesse (Abläufe, Dokumentation, Archivierung, Zusammenarbeit usw.) sowie
- das Arbeitsklima innerhalb der Beratungsstelle.

Der Träger dokumentiert Inhalte und Ziele der Personalentwicklungsgespräche für den internen Gebrauch. Diese werden durch beiderseitige Unterschrift bestätigt und in den folgenden Gesprächen überprüft.

5. Dokumentation der Arbeit

Die Dokumentation der Beratung dient dem Zweck, die Beratung fachlich bestmöglich zu planen und durchzuführen. Daten dürfen nur erhoben und gespeichert werden, wenn sie zur Erfüllung der jeweiligen Aufgabe notwendig sind oder wenn die Erhebung gesetzlich vorgeschrieben ist. Durch die Datenerhebung darf die Erfüllung der Aufgabe nicht gefährdet werden. Ein Qualitätsmerkmal von Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung ist die Dokumentation der Arbeit, wenn sie den Beratungszweck fördert und verantwortungsbewusst gesetzliche Vorschriften umsetzt. Dies kommt in folgenden Kriterien zum Ausdruck:

Führen einer Beratungsdokumentation

Verlauf und Inhalte einer Beratung müssen dokumentiert werden, um

- das Gedächtnis der beratenden Fachkraft zu unterstützen und, wenn erforderlich, eine Vertretung zu gewährleisten,
- Fakten und Vereinbarungen verbindlich festzuhalten sowie die Ergebnisse psychodiagnostischer Verfahren zu sichern und
- die Einhaltung der Regeln fachlichen Könnens und der Qualitätsstandards überprüfen zu können.

Persönliche Notizen der Beratungsfachkraft, z.B. zu Hypothesen und Beobachtungen zum Übertragungsgeschehen fließen in die Beratungsdokumentation ein und werden danach direkt vernichtet. Die Eintragungen sollten dem Prinzip der Datensparsamkeit folgen, also sich auf das beschränken, was unbedingt erforderlich ist.

6. Kontinuierliche Qualitätsentwicklung und Evaluation

Um eine systematische und kontinuierliche Qualitätsentwicklung zu gewährleisten, erfolgt mit dem örtlichen Träger der öffentlichen Jugendhilfe (Kommunen) eine Abstimmung wie die Qualität der Leistungserbringung gemessen, gesichert und kontinuierlich weiterentwickelt werden kann. Die Basis bilden die in den Fachlichen Empfehlungen formulierten Qualitätsstandards. Der Qualitätsdialog auf Landkreisebene sollte mindestens einmal im Jahr im Rahmen eines Jahresgespräches zwischen Beratungsstelle und öffentlicher Träger geführt werden.

Eine übergreifende Herausforderung bei der Qualitätssicherung und -weiterentwicklung ist es, genauere Informationen zur Bewertung der Qualität von Arbeit und Hinweise für eine gezielte Verbesserung von Strukturen, Prozessen und Ergebnissen des Handelns zu erhalten. Dafür sind Evaluationsprozesse notwendig, die gemeinsam mit den Beratungsstellen konzipiert und umgesetzt werden sollen.

Die Konzeption der Beratungsstelle und die Leistungsvereinbarung zwischen öffentlichem und freien Träger ist in regelmäßigen Abständen auf ihre Aktualität zu prüfen und gegebenenfalls zu überarbeiten.