

Gerth, Ulrich; Menne, Klaus; Roth, Xenia; Bundeskonferenz für Erziehungsberatung  
**Qualitätsprodukt Erziehungsberatung. Empfehlungen zu Leistungen,  
Qualitätsmerkmalen und Kennziffern**

Bonn : Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) 1999, 100 S. - (Qs -  
Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe; 22)



Empfohlene Zitierung/ Suggested Citation:

Gerth, Ulrich; Menne, Klaus; Roth, Xenia; Bundeskonferenz für Erziehungsberatung: Qualitätsprodukt Erziehungsberatung. Empfehlungen zu Leistungen, Qualitätsmerkmalen und Kennziffern. Bonn : Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) 1999, 100 S. - (Qs - Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe; 22) - URN: urn:nbn:de:0111-pedocs-120256

#### Nutzungsbedingungen

Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Die Nutzung stellt keine Übertragung des Eigentumsrechts an diesem Dokument dar und gilt vorbehaltlich der folgenden Einschränkungen: Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

#### Terms of use

We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document.

This document is solely intended for your personal, non-commercial use. Use of this document does not include any transfer of property rights and it is conditional to the following limitations: All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

#### Kontakt / Contact:

peDOCS  
Deutsches Institut für Internationale Pädagogische Forschung (DIPF)  
Informationszentrum (IZ) Bildung  
E-Mail: [pedocs@dipf.de](mailto:pedocs@dipf.de)  
Internet: [www.pedocs.de](http://www.pedocs.de)

Mitglied der

  
Leibniz-Gemeinschaft

Qualitätsprodukt  
Erziehungsberatung

QS

Materialien zur  
**Qualitätssicherung**  
in der Kinder-  
und Jugendhilfe

# Qs 22

Mit der Broschürenreihe **Qs** veröffentlicht das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) Fachinformationen für die Jugendhilfe. Sie wird im Rahmen der Anregungskompetenz des Bundes gemäß § 83 KJHG als Teil der **Bundesinitiative „Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe“** kostenlos herausgegeben und ist nicht für den Verkauf bestimmt. Die inhaltliche Verantwortung für namentlich gekennzeichnete Artikel liegt bei den Autorinnen/Autoren.

Alle Rechte vorbehalten. Auch die fotomechanische Vervielfältigung des Werkes (Fotokopie/Mikrofilm) oder von Teilen daraus bedarf der vorherigen Zustimmung des Herausgebers.

Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (**bke**) hat mit Förderung des BMFSFJ ein Projekt „Qualitätssicherung in der Erziehungsberatung“ durchgeführt, dessen Ergebnisse hiermit veröffentlicht werden.

Neben einer Beschreibung der Leistung Erziehungs- und Familienberatung - Beratung und Therapie, präventive Angebote und Vernetzungsaktivitäten - werden ihre Qualitätsmerkmale - gegliedert nach Struktur-, Prozeß- und Ergebnisqualität - ausführlich dargestellt und Kennziffern zu ihrer quantitativen Erfassung vorgeschlagen. Der Anhang enthält eine Liste weiterführender Veröffentlichungen der **bke** zu diesen Themen, eine Selbstdarstellung der **bke** sowie eine Kurzfassung der vorliegenden Empfehlungen zu Leistungen, Qualitätsmerkmalen und Kennziffern.

Wegen weiterer Informationen wenden Sie sich bitte an:

**Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V.**  
Herrnstraße 53  
90763 Fürth

Tel.: 09 11 - 9 77 14-0  
Fax: 09 11 - 74 54 97  
E-mail: [geschaeftsstelle@bke.de](mailto:geschaeftsstelle@bke.de)  
Internet: [www.bke.de](http://www.bke.de)

## „A Product of Quality: Child Guidance Counselling“

Supported by the BMFSFJ the Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (**bke**) „Federal Conference for Child Guidance Counselling“ carried out the project „Quality management in child guidance counselling“, the results of which are published hereby.

Apart from a description of the service child guidance and family counselling – counselling and therapy, preventive services and network activities – its quality marks are fully described, arranged by quality of structure, process and result, and reference numbers for their quantification are suggested. The supplement contains a list of references to continuing **bke**-publications on these topics and a self description of the **bke** as well as an abridged version of the recommendations for services, quality marks and reference numbers.

# **Qualitätsprodukt Erziehungsberatung**

**Empfehlungen zu Leistungen,  
Qualitätsmerkmalen und Kennziffern**

**Ulrich Gerth, Klaus Menne  
und Xenia Roth**

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V.

# **Qs**

**Materialien zur  
Qualitätssicherung  
in der Kinder-  
und Jugendhilfe**

## Inhalt

### Seite

7

### Vorwort

8

### Vorbemerkung

10

## 1. Leistungen

*Institutionelle Erziehungs- und Familienberatung  
Adressaten, Ziele, Rechtsgrundlagen*

14

### 1.1 Beratung und Therapie

*Anlässe  
Wege zur Beratung  
Arbeitsbündnis  
Methoden  
Rechtsgrundlagen  
Andere Hilfen*

23

### 1.2 Präventive Angebote

*Ziele und Methoden  
Rechtsgrundlagen*

25

### 1.3 Vernetzungsaktivitäten

*Ziele und Methoden  
Rechtsgrundlagen*

28

## 2. Qualitätsmerkmale und ihre quantitative Erfassung

31

### 2.1. Strukturqualität

31

#### Niederschwelligkeit

- *Freier Zugang ohne förmliche Leistungsgewährung durch das Jugendamt möglich*
- *Anzahl der beendeten Fälle mit förmlicher Gewährung*
- *Anteil der Erstgespräche, die innerhalb von vier Wochen stattfinden*
- *Anteil der Erstgespräche spätestens am Tag nach der Anmeldung*
- *Die wöchentliche Öffnungszeit (Kernzeit)*
- *Anteil der Termine außerhalb der üblichen Beratungszeiten*
- *Gebührenfreiheit für Klienten bei der Beratung und Therapie*
- *Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln*

36

#### Ausreichende personelle Ausstattung

- *Verhältnis „volle Planstellen bezogen auf Kinder und Jugendliche bis 18 Jahre“ im Einzugsbereich*
- *Multidisziplinäres Arbeiterteam: Diplompsychologe, Diplomsozialarbeiter/-pädagogin, therapeutische Fachkraft für die Arbeit mit Kindern*
- *Verwaltungsfachkraft*
- *Kontinuierliche nebenamtliche Mitarbeit weiterer Fachrichtungen, insbesondere von Medizin und Recht*
- *Zahl der auf Erziehungsberatung bezogenen Zusatzqualifikationen im Verhältnis zur Zahl der Planstellen*

40

#### Organisation

- *Regelung der Leitungsverantwortung*
- *Geregelte Dienst- und Fachaufsicht*
- *Die Etablierung und regelmässige Auswertung eines Qualitätssicherungssystems*
- *Personalentwicklung*
- *Bei Grenzüberschreitungen ein fachliches Vorgehen sicherstellen.*

	<b>Seite</b>
<b>Präventive Arbeit und Vernetzung</b>	<b>44</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anteil von präventiver Arbeit und Vernetzungsaktivitäten an der Gesamtarbeitszeit</li> </ul>	
<b>Kooperation mit dem Jugendamt</b>	<b>44</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorliegen einer schriftlichen Kooperationsvereinbarung</li> <li>• Zuständigkeit für die (interne) Hilfeplanung, wenn keine weiteren Erziehungshilfen in Betracht kommen</li> <li>• Beteiligung der Erziehungsberatung an Hilfeplankonferenzen im Jugendamt</li> <li>• Transparente Regelung zur „Übernahme“ von Fällen</li> </ul>	
<b>Ausbildung von Praktikanten</b>	<b>48</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Anzahl der Praktikanten pro Jahr</li> <li>• Das Vorliegen eines Ausbildungsplans</li> </ul>	
<b>Ausreichende räumliche Ausstattung</b>	<b>48</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• räumliche Trennung von anderen Institutionen</li> <li>• Zahl der Beratungszimmer</li> <li>• Anzahl der zusätzlichen Therapieräume</li> <li>• Anzahl der zusätzlichen Gruppenräume</li> <li>• Vorhandensein eines abgegrenzten Wartebereiches</li> <li>• Vorhandensein eines eigenen Sekretariates</li> </ul>	
<b>2.2 Prozeßqualität</b>	<b>51</b>
<b>Fachliche Unabhängigkeit bei der Durchführung der Aufgaben</b>	<b>51</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zahl der Eingriffe in die einzelfallübergreifende Arbeit.</li> </ul>	
<b>Schutz der Vertrauensbeziehung zum Ratsuchenden</b>	<b>52</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufklärung der Klienten über Teamarbeit, Aktenführung und Verschwiegenheit</li> <li>• Zahl der beendeten Fälle, bei denen anvertraute Sozialdaten ohne Einwilligung der Betroffenen weitergegeben worden sind</li> <li>• Zahl der beendeten Fälle, bei denen Dritte (Kollegen, Träger, Jugendamt, Polizei) Einsicht in die Beratungsdokumentation genommen haben.</li> </ul>	
<b>Aktivierung der Ressourcen des multidisziplinären Teams</b>	<b>54</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anzahl der Vorstellung neuer Fälle im Team bezogen auf die Anzahl der beendeten Beratungen</li> <li>• Anzahl der Fallbesprechungen (mindestens 30 Min.) bezogen auf die Anzahl der beendeten Beratungen</li> <li>• Anteil der Fälle mit gemeinsamer Arbeit unterschiedlicher Fachkräfte</li> <li>• Anzahl formalisierter EB-interner Hilfepläne</li> <li>• Anzahl von Hilfeplänen, die eine Kooperation verschiedener Erziehungshilfen umfassen</li> <li>• flexibler Einsatz unterschiedlicher Settings</li> <li>• Anzahl der Fälle mit ausführlicher Fachdiagnostik bezogen auf die Anzahl der beendeten Beratungen</li> </ul>	
<b>Aktivierung von Ressourcen aus dem Umfeld der Kinder</b>	<b>57</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anzahl der Beratungsfälle mit Umfeldkontakten in Relation zur Zahl beendeter Beratungen</li> <li>• Besucherzahlen einzelfallübergreifender Veranstaltungen</li> <li>• Anzahl institutioneller Kooperationen</li> </ul>	
<b>Dokumentation der Arbeit</b>	<b>59</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Führen einer Beratungsdokumentation</li> <li>• Beteiligung an der Bundesjugendhilfestatistik</li> <li>• Regelung zur Vernichtung der Beratungsdokumentation</li> </ul>	

## Maßnahmen zum Qualifikationserhalt

- Anzahl der in Anspruch genommenen Fortbildungstage pro Jahr und Mitarbeiter
- Anzahl der in Anspruch genommenen Supervisionsstunden (Fallsupervision durch eine aussenstehende Fachkraft) pro Jahr und Planstelle

## Aktivierung von Fachöffentlichkeit und politischer Öffentlichkeit

- Beteiligung an der Jugendhilfeplanung
- Öffentlichkeitswirksame Aktivitäten – Anzahl und Form der Aktivitäten

## 2.3 Ergebnisqualität

### Evaluation

### Zielerreichung

- Einsatz von Verfahren zur Einschätzung der Zielerreichung der Angebote aus Sicht der unterschiedlichen Beteiligten (Kinder, Eltern, Fachkräfte)

### Zufriedenheit

- Einsatz eines Verfahrens zur Einschätzung der Zufriedenheit von Eltern und Kindern mit dem Beratungsverlauf
- Einsatz eines Verfahrens zur Einschätzung der Zufriedenheit der Mitarbeiter mit ihren Arbeitsbedingungen
- Einsatz eines Verfahrens zur Einschätzung der Zufriedenheit der Kooperationspartner

### Statistische Aufbereitung der Arbeit

- Zahl der Anmeldungen pro Planstelle und Jahr
- Zahl der beendeten Beratungen pro Planstelle und Jahr
- Dauer der Beratungen (in Monaten)
- Kontakthäufigkeit der Beratungen
- Art der Beendigung von Beratungen (entsprechend der Bundesstatistik)
- Anzahl und Darstellung der einzelfallübergreifenden Leistungen unter Berücksichtigung der unter Struktur- und Prozeßqualität beschriebenen Kennziffern

### Kosten von Beratung

- Jahreskosten der Einrichtung bezogen auf die Gesamtzahl aller im Jahr beendeten Beratungen

### Das Team als Qualitätszirkel

## 3. Anhang

### 3.1 Veröffentlichungen der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke), die in thematischem Zusammenhang mit dieser Schrift stehen

### 3.2 Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (bke)

### 3.3 Qualitätsprodukt Erziehungsberatung. Empfehlungen zu Leistungen, Qualitätsmerkmalen und Kennziffern (Kurzfassung)

## Stichwortverzeichnis

## Verzeichnis der bisher erschienenen Qs-Hefte

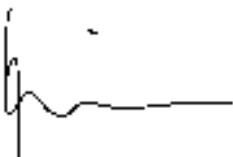
## Impressum / Bestellvordruck

**Liebe Leserinnen, liebe Leser,**

im Ergebnis einer mehrjährigen, teilweise kontrovers geführten Diskussion zum Thema „Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe“ ist deutlich geworden, daß auch die Kinder- und Jugendhilfe als integraler Bestandteil des Systems sozialer Hilfen um eine ergebnisorientierte Auseinandersetzung mit den Zielvorstellungen der aus dem Bereich der Ökonomie stammenden Begriffe wie z.B. „Outputorientierte Steuerung“, „Zertifizierung“ und „Selbstevaluation“ nicht umhinkommt.

Durch diese Diskussion ist vielen Beteiligten deutlich geworden, daß hinter den Begriffen der Qualitätssicherung Überlegungen stehen, die sie im Bestreben um möglichst hohe Effizienz und Effektivität ihrer Arbeit fruchtbar machen können. Es gilt, die theoretischen Ziele soweit möglich in praktische Alltagsarbeit umzusetzen. Das geschieht, wie vielfältige Beispiele zeigen, zunehmend. Es besteht allerdings weiterhin großer Diskussionsbedarf über die in der Jugendhilfe zukünftig einzusetzenden Instrumente und einzuschlagenden Wege. Dies betrifft gerade auch den Bereich der Erziehungs- und Familienberatung. Die Schwierigkeit besteht hier darin, daß der qualitative Wert einer Beratungsleistung wegen der unterschiedlichen Ausgangslage der Ratsuchenden und der Vielzahl von Interventionsmöglichkeiten häufig besonders schwer zu erfassen ist.

Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung hat sich an der Debatte über neue Steuerungsmodelle in der Jugendhilfe von Anfang an offensiv beteiligt. Sie legt uns hiermit neben Empfehlungen zu den von der Erziehungsberatung zu erbringenden Leistungen eine sorgfältig aufbereitete Beschreibung von Qualitätsmerkmalen für diesen Bereich vor. Diese Merkmale beziehen sich auf die Struktur-, Prozeß- und Ergebnisqualität und können anhand von Kennziffern operationalisiert werden. Das Arbeitsmaterial wird den Erziehungs- und Familienberatungsstellen und den Beraterinnen und Beratern selbst eine wertvolle Hilfe in ihrer ganz konkreten täglichen Arbeit sein. Zugleich enthält der Beitrag interessante Denkanstöße, die den Reflexionsprozeß auch in anderen Feldern der Jugendhilfe bereichern werden. Ich danke denen, die dieses Heft gestaltet haben, und wünsche ihm viele interessierte Leserinnen und Leser.



**Dr. Peter Fricke**

*Leiter der Abteilung Kinder und Jugend im  
Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend*



## Vorbemerkungen

Erziehungs- und Familienberatung ist, wie andere Leistungen der Jugendhilfe auch, mit dem Bemühen vieler Kommunen konfrontiert, das Handeln ihrer Verwaltungen zu modernisieren. Wesentliche Anstöße dazu hat die Kommunale Gemeinschaftsstelle (KGSt) mit ihrem Konzept einer outputorientierten Steuerung gegeben. In diesem Rahmen hat die KGSt auch eine Leistungsbeschreibung für das Aufgabenspektrum von Erziehungs- und Familienberatungsstellen vorgelegt<sup>1</sup>.

Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung hat die Debatte um neue Steuerungsmodelle in der Jugendhilfe frühzeitig aufgenommen und sich mit der Möglichkeit, wirtschaftliche Denkansätze auf Beratung zu beziehen, kritisch auseinandergesetzt<sup>2</sup>. Beratung und therapeutische Arbeit mit Kindern, Jugendlichen und ihren Familien umfasst eine Vielzahl von Interventionsformen. Bei aller Unterschiedlichkeit ist ihnen der Versuch gemeinsam, die Problemlagen der Ratsuchenden, die ihren Ausdruck in Ängsten, Aggressionen oder Leistungsverweigerung finden können, zu verstehen und eine Veränderung durch den reflektierten Umgang mit der zwischen Berater und Klient entstehenden Beziehung zu ermöglichen. Für Beratung ist diese Interaktion mit den Betroffenen konstitutiv. Gerade das, was Beratung ausmacht, kann in den Kategorien neuer Steuerung nicht eingefangen werden. Es ist deshalb zu Recht darauf hingewiesen worden, dass Beratung nicht selbst als Produkt aufgefasst werden kann; allenfalls die Bedingungen möglicher Beratungsprozesse können einer Steuerung von außen unterliegen<sup>3</sup>. Bei allem Bemühen um Indikatoren hat die KGSt jedoch offengelassen, welche Voraussetzungen die Qualität von Beratung sichern können.

Das Thema der Qualität ergibt sich aber nicht nur als Leerstelle eines sich wirtschaftlichem Denken verpflichtet fühlenden Ansatzes. Es ist vielmehr seit DEMING und JURAN, den Pionieren der Qualitätssicherung, zunehmend Ziel wirtschaftlichen Handelns und hat ausgehend von der industriellen Fertigung über den Dienstleistungsbereich längst auch die Sozialleistungen in der Bundesrepublik Deutschland erreicht. In den letzten zehn Jahren sind nämlich schrittweise Vorschriften zur Sicherung der Qualität dieser Leistungen erlassen worden: 1989 für den Bereich der gesetzlichen Krankenversicherung (§§ 135 bis 137 SGB V), 1994 für die Pflegeversicherung (§§ 79 bis 81 SGB XI), 1996 in der Sozialhilfe (§§ 93 bis 95 BSHG) und schließlich 1998 für teilstationäre und stationäre Leistungen der Jugendhilfe (§§ 78a bis g SGB VIII). Zwar betrifft die Verpflichtung, Vereinbarungen über Qualitätsentwicklung, nämlich über die „Grundsätze und Maßstäbe für die Bewertung der Qualität der Leistungsangebote“ abzuschließen, die ambulant zu erbringende Erziehungs- und Familienberatung nicht direkt. Sie markiert jedoch einen Standard, der innerhalb der Jugendhilfe auch auf andere Felder ausstrahlen wird.

<sup>1</sup> Kommunale Gemeinschaftsstelle (KGSt) (1995): Aufgaben und Produkte der Gemeinden und Kreise in den Bereichen Soziales, Jugend, Sport, Gesundheit und Lastenausgleich. Bericht 11/1995, Köln, S. 67-71.

<sup>2</sup> bke (1996): Produkt Beratung. Materialien zur outputorientierten Steuerung in der Jugendhilfe. Fürth.

<sup>3</sup> Burkhard K. Müller (1996): Qualitätskriterien für das „Produkt“ Beratung in der Jugendhilfe. In: bke (1996), S. 35-51.

Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) hat die unterschiedlichen Anstöße für eine Auseinandersetzung mit dem Thema der Qualität in der Beratung im Rahmen eines vom Bundesministerium für Familie und Senioren, Frauen und Jugend geförderten Projektes „Qualitätssicherung in der Erziehungsberatung“, das vom September 1996 bis Juni 1998 durchgeführt werden konnte, aufgenommen. An ihm wirkten mit: Dipl.-Päd. Eckhard Acker, Dipl.-Psych. Andreas Engel, Dipl.-Psych. Ulrich Gerth, Dipl.-Soz. Klaus Menne, Dipl.-Psych. Xenia Roth, Dipl.-Soz.-Päd. Christoph Schmidt, Dipl.-Psych. Nils Schultze. Ziel des Projektes war es, diese „von außen“ kommenden Debatten so auf den eigenen Arbeitsbereich umzusetzen, dass sie Anschluss an das fachliche Selbstverständnis der Beraterinnen und Berater gewinnen können. Die vorliegende Broschüre dokumentiert die Ergebnisse dieses Projektes. Es hat die inhaltliche Diskussion zur Qualitätssicherung in der Erziehungsberatung vorantreiben können; zugleich stützen sich seine Ergebnisse aber auch auf einen breiten fachlichen Konsens.

Zunächst wurden die für Erziehungs- und Familienberatung konstitutiven Leistungen: Beratung und Therapie, präventive Angebote und Vernetzungsaktivitäten in einer Weise beschrieben, die Raum lässt für örtlich notwendige Konkretisierungen. Darauf basierend wurden sodann die zentralen Qualitätsmerkmale formuliert, die die praktische Arbeit in der Erziehungsberatung auszeichnen, und den in der Qualitätsdebatte unterschiedenen Dimensionen der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität zugeordnet.

Jedes Qualitätsmerkmal ist in der Regel durch mehrere Kennziffern operationalisiert worden, die angeben, auf welche Weise das angestrebte Qualitätsziel gemessen werden kann. Die Kennziffern schlagen somit eine Brücke zwischen einem fachlich begründeten Arbeitsverständnis und dem Bestreben, soziale Leistungen quantifizierend zu erfassen und zu steuern. Die Vielzahl der zu berücksichtigenden Aspekte macht es dabei unvermeidbar, zwischen Kennziffern zu unterscheiden, die einer einrichtungsinternen Reflexion und „Steuerung“ zugrunde liegen, und solchen, die für ein Controlling durch übergeordnete Organisationseinheiten geeignet sind. Zusätzlich zu den notwendigen Operationalisierungen hat die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) Empfehlungen erarbeitet, welche Werte bei den einzelnen Kennziffern angestrebt werden sollten, damit ein Qualitätsmerkmal als realisiert gelten kann.

Es ist zu hoffen, dass mit dem vorliegenden Heft der Reihe Qs nicht nur ein Arbeitsmaterial erstellt worden ist, das für Erziehungs- und Familienberatungsstellen die Beteiligung an örtlichen Diskussionen über heute notwendig erscheinende Steuerungsformen und Maßnahmen zur Qualitätssicherung erleichtert. Es wäre vielmehr zu wünschen, dass mit dem vorgelegten Konzept auch für andere Felder der Jugendhilfe Anregungen verbunden sind, wie die eigene Praxis einer systematisch betriebenen Reflexion zugeführt werden kann.

## 1 Leistungen

Erziehungsberatung ist eine Leistung der Jugendhilfe. Sie unterstützt Kinder, Eltern und andere Erziehungsberechtigte, um eine dem Wohl des Kindes entsprechende Erziehung sicherzustellen. Die Leistung „Erziehungsberatung“ wird sowohl in Einrichtungen erbracht, die nur diesen Auftrag haben, als auch in solchen, die „Erziehungsberatung“ und weitere Beratungsangebote oder andere Erziehungshilfen integrieren. Da die nachfolgend dargestellten Qualitätsmerkmale sich auf die Leistung Erziehungsberatung beziehen, gelten sie auch für integrierte Einrichtungen, soweit diese Erziehungsberatung erbringen wollen.

Das Leistungsspektrum von Erziehungsberatungsstellen ist vielfältig. In Abhängigkeit von regionalen Erfordernissen und geprägt durch die spezifischen Ziele des Trägers und die fachliche Ausrichtung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter<sup>4</sup> weisen die einzelnen Beratungsstellen unterschiedliche Arbeitsfelder und -schwerpunkte auf.

Bei aller Unterschiedlichkeit in der Aufgabenstellung und Zielsetzung besteht jedoch ein weitgehender fachlicher Konsens über die zentralen Angebote der Erziehungsberatung<sup>5</sup>. Die folgende Leistungsbeschreibung orientiert sich an der Klassifikation

- Beratung und Therapie,
- präventive Angebote,
- Vernetzungsaktivitäten.

Diese Arbeitsfelder sind in der Praxis stark aufeinander bezogen und miteinander vernetzt. Die Integration der unterschiedlichen Leistungen der Erziehungsberatung hat wesentlichen Anteil an der Effizienz ihrer Arbeit. So trägt die Tatsache, dass Fachkräfte aus Erziehungsberatungsstellen im Rahmen präventiver Angebote in Kindergärten präsent sind, nicht nur dazu bei, das Entstehen oder die Verfestigung von Problemen zu verhindern: Sie senkt gleichzeitig die Zugangsschwellen für Eltern und erleichtert die Zusammenarbeit mit den Erzieherinnen, wenn sie im Bereich der Einzelfallarbeit notwendig wird.

<sup>4</sup> Im Folgenden werden männliche und weibliche Bezeichnungen abwechselnd gebraucht. Gemeint sind jeweils beide Geschlechter.

<sup>5</sup> bke (1994): Das Leistungsspektrum von Erziehungsberatungsstellen. Ergebnisse einer Erhebung. Fürth.

## Institutionelle Erziehungs- und Familienberatung

Das Angebot institutioneller Erziehungsberatung ist durch spezifische Merkmale charakterisiert.

So zeichnet sich Erziehungs- und Familienberatung als ein niederschwelliges Hilfsangebot für Kinder, Jugendliche, Eltern und andere Erziehungsberechtigte aus. Diese Niederschwelligkeit wird zum Beispiel durch einen freien Zugang ohne förmliche Leistungsgewährung und die Gebührenfreiheit bei Beratung und Therapie erreicht. Niederschwelligkeit ist ein Merkmal der Strukturqualität und wird unter dieser Überschrift (vgl. Kap. 2.1) näher beschrieben.

Erziehungsberatung bietet individuelle Hilfen (zum Beispiel Beratung, Kindertherapie) an. Dabei werden die Beratungs- und Therapieangebote nach den Erfordernissen der individuellen Situation flexibel gestaltet. Sie beziehen das soziale Umfeld mit ein. Dies konkretisiert sich in den Leistungen von Beratung und Therapie (vgl. Kap. 1.1) und in den Merkmalen der Prozessqualität (vgl. Kap. 2.2), und hier vor allem bei der Aktivierung von Ressourcen aus dem Umfeld der Kinder.

Erziehungsberatung verbindet individuelle Hilfen mit präventiven Aktivitäten. Die präventiven Angebote entstehen aus den Erfahrungen der individuellen Beratung oder als Antwort auf gesellschaftliche Entwicklungen und Anforderungen an Familien. Die präventiven Angebote erreichen die Adressaten in ihren jeweiligen Lebensbezügen. Die Leistungen der Prävention sind im Kapitel 1.2 näher beschrieben. Ihre Erbringung ist ein Merkmal der Strukturqualität (vgl. Kap. 2.1).

Die in einem Einzelfall notwendigen Hilfen können auch über die Möglichkeiten einer einzelnen Einrichtung hinausgehen. Erziehungsberatungsstellen entwickeln daher ein Netz von Kooperationsbeziehungen, um gegebenenfalls die Unterstützungsmöglichkeiten anderer Dienste einzubeziehen. Zugleich nutzen sie ihre aus individuellen und präventiven Hilfsangeboten gewonnenen Erfahrungen auch, um zur Weiterentwicklung des regionalen Hilfesystems und zur Verbesserung der Lebensbedingungen von Kindern, Jugendlichen und ihrer Familien beizutragen. Dies kann auch erfordern, die Fachöffentlichkeit und die politische Öffentlichkeit zu aktivieren. Damit übernimmt Erziehungsberatung auch familienpolitische Verantwortung.

Die Problemstellungen, die von den Ratsuchenden an die Erziehungsberatung herangetragen werden, beruhen vielfach auf dem Zusammenwirken verschiedener – seelischer, sozialer und körperlicher – Bedingungsfaktoren und Mehrfachbelastungen. Diesen multifaktoriellen Ursachen wird durch die Zusammenarbeit von Fachkräften unterschiedlicher Fachrichtungen in einem multidisziplinären Team Rechnung getragen. Das multidisziplinäre Team bildet deshalb ein Essential institutioneller Erziehungsberatung. Zusammensetzung und Ressourcen des multidisziplinären Teams sind Aspekte der Strukturqualität (vgl. Kap. 2.1) und der Prozessqualität (vgl. Kap. 2.2).

**Niederschwelliges  
Hilfsangebot**

**Individuelle  
Hilfsangebote**

**Prävention**

**Vernetzung**

**Multidisziplinäres  
Team**

## Adressaten

Als Leistung der Jugendhilfe trägt Erziehungsberatung dazu bei, dass eine dem Wohl des Kindes entsprechende Erziehung gewährleistet ist. Verantwortlich für eine gelingende Erziehung sind Eltern und andere Erziehungsberechtigte. Ihr Verhalten, ihre Beziehungsfähigkeit und ihr Interesse wirken sich auf die heranwachsende Generation aus. Sie sind im Rahmen der Leistungserbringung sozusagen Mediatoren zwischen Berater und Kind. Hilfsangebote, die sich an Eltern und andere Erziehungsberechtigte wenden, kommen gleichwohl indirekt Kindern und Jugendlichen zugute. So sind Kinder, Jugendliche und junge Volljährige die eigentlichen Adressaten der Erziehungsberatung.

Fachkräfte aus der Jugendhilfe, aus Schulen und anderen psychosozialen Diensten gestalten die Bedingungen, unter denen Kinder, Jugendliche und junge Volljährige heranwachsen, mit. Ebenso tragen Verwaltung und Politik Verantwortung für das Wohl der Kinder. Erziehungsberatung richtet sich bei der Wahrnehmung ihres Auftrages an all jene Adressaten, die das Wohl von Kindern, Jugendlichen und jungen Volljährigen fördern können. Während bei den individuellen Hilfeangeboten die Initiative in der Regel von den Ratsuchenden zunächst selbst ausgeht, geht Erziehungsberatung bei präventiven Angeboten und Vernetzungsaktivitäten auf ihre Adressaten zu. Ebenso wendet sie sich in Wahrnehmung ihrer familienpolitischen Verantwortung aktiv an die Vertreter von Politik und Verwaltung.

## Ziele

Die Ziele der Erziehungsberatung sind zunächst durch die allgemeinen Ziele der Jugendhilfe vorgegeben. § 1 des Kinder- und Jugendhilfegesetzes benennt

- die Förderung der Entwicklung von Kindern und Jugendlichen,
- den Schutz ihres Wohlergehens,
- die Unterstützung von Eltern und Erziehungsberechtigten,
- die Verbesserung der Lebensbedingungen junger Menschen und ihrer Familien.

Trägerspezifische Ausprägungen, Motive und Leitbilder können diese allgemeinen Ziele ergänzen und unterstützen.

Spezifische Ziele der Erziehungs- und Familienberatung lassen sich im Überblick beschreiben als:

- frühzeitige und lebensweltorientierte Hilfe,
- Stärkung der Ressourcen und Selbsthilfekräfte der Familien und ihrer Mitglieder,

**Ziele der  
Jugendhilfe**

**Interessen des  
Trägers**

**Spezifische Ziele**

- Klärung von als konflikthaft empfundenen individuellen und familialen Situationen,
- Bewältigung von Problemlagen, Krisen, Störungen,
- Schaffen von Verbindungen zu eventuell erforderlichen weiteren Hilfen,
- Vermeidung der Notwendigkeit familienersetzender Maßnahmen,
- fachliche Weiterentwicklung und Vernetzung des Jugendhilfesystems.

Diese Ziele konkretisieren sich in den Leistungen der Erziehungsberatung: in Beratung und Therapie, in präventiven Angeboten und Vernetzungsaktivitäten.

### **Rechtsgrundlagen**

Die Rechtsgrundlagen der Erziehungsberatung finden sich im Achten Buch des Sozialgesetzbuches, dem Kinder- und Jugendhilfegesetz vom 01.01.1991. Das zentrale Anliegen dieses Gesetzes ist es, Kinder und Jugendliche in ihrer Entwicklung umfassend zu fördern. Das KJHG hat somit präventiven Charakter. Die Autonomie der Familie soll gestärkt, ihre eigenständigen Möglichkeiten zur Hilfe und Selbsthilfe aktiviert werden.

Das KJHG als Bundesgesetz konkretisiert sich in Landesgesetzen und Landesrichtlinien. Die für Jugendhilfe zuständigen Senatoren und Minister der Länder erließen 1973 „Grundsätze für die einheitliche Gestaltung der Richtlinien der Länder für die Förderung von Erziehungsberatungsstellen“. Diese Grundsätze sind noch heute maßgeblich für die Gestaltung der Erziehungsberatung. Sie sind Grundlage für die Förderrichtlinien der Länder und den Ausbau der Beratungsstellen.

Mit Einführung des KJHG sind die örtlichen Jugendhilfeträger verantwortlich, die im Gesetz vorgeschriebenen Leistungen vorzuhalten. In den jeweiligen Vorgaben der Kommune finden sich damit gegebenenfalls weitere Rechtsgrundlagen.

Ausführungsbestimmungen und Rechtsgrundlagen können sich dann schließlich noch durch die Rechtsvorgaben des örtlichen öffentlichen bzw. freien Trägers ergeben.

Die jeweiligen Rechtsgrundlagen korrespondieren mit den Leistungen der Erziehungs- und Familienberatung (vgl. Kap. 1). Sie sind aber auch Grundlage der Qualitätsmerkmale (vgl. Kap. 2). Die vorliegende Veröffentlichung benennt die bundeseinheitlichen Rechtsgrundlagen. Spezifische Ausgestaltungen der Landesgesetze und Landesrichtlinien oder Vorgaben der Träger sind nicht einbezogen, da hier die allgemeinen Charakteristika institutioneller Erziehungsberatung herausgearbeitet werden sollen.

**KJHG**

**Landesgesetze und  
Landesrichtlinien**

**Vorgaben der  
Kommune**

**Vorgaben des  
Trägers**

## 1.1 Beratung und Therapie

Schwerpunkt der Arbeit von Erziehungsberatungsstellen sind beraterisch-therapeutische Angebote, die sich an Eltern, Kinder und Jugendliche richten. Der erste Kontakt erfolgt in der Regel durch telefonische oder persönliche Anmeldung im Sekretariat der Einrichtung. Die Anlässe sind vielfältig.

### Beratungsanlässe

„Unser Baby schreit dauernd und will nicht schlafen.“

„Mein Sohn macht immer noch ins Bett.“

„Mein Mann verprügelt die Kinder. Eigentlich will ich mich trennen, aber ich schaffe es nicht.“

„Unser Kind ist so zappelig und hört nicht, überall gibt's Ärger.“

„Meine Tochter isst nur noch kleine Stückchen Knäckebrötchen!“

„Der Kindergarten beschwert sich dauernd über die Wutanfälle meines Sohnes.“

„Was muss man alles beim gemeinsamen Sorgerecht beachten?“

„Ich mach mir solche Sorgen: Wo fängt eigentlich sexueller Missbrauch an?“

„Unsere Tochter kommt nachts immer so spät nach Hause und sagt nicht, wo sie war.“

„Meine Frau weiß immer alles besser, wenn es um die Kinder geht.“

„Mein Kind ist begabt, aber schreibt dauernd schlechte Noten!“

„Unser Sohn macht, was er will, neulich hat er mich geschlagen.“

„Mein Kind hat keine Freunde und wird überall geärgert.“

„Mein Sohn hat einen CD-Player geklaut.“

„Von morgens bis abends Streit, ich halte das nicht mehr aus!“

„Unsere Tochter hat sich in die Arme geschnitten.“

„Mein Sohn hat dauernd Streit mit meinem neuen Partner.“

### Anlässe

„Wenn ich Auto fahren will, muss ich den Führerschein machen, aber Kindererziehung soll ich von ganz alleine können!“ Dieser Satz kennzeichnet eine verbreitete Verunsicherung in Erziehungsfragen und das fehlende Vertrauen, Erziehung intuitiv richtig zu machen. Verbindliche und für alle Situationen gültige Verhaltensregeln („Es gehört sich so!“) verlieren an Bedeutung. Gleichzeitig steigt der äußere und innere Druck auf Eltern, in der Erziehung alles richtig zu machen, damit das Kind die besten Startbedingungen für eine als unsicher erlebte Zukunft hat. So entsteht ein Markt für eine Flut von Ratgeberliteratur und entsprechenden Fernsehsendungen, die häufig die Verunsicherung vergrößern, insbesondere dann, wenn die angebotenen Ratschläge im wirklichen Leben nicht fruchten.

Mit der Anmeldung in einer Erziehungsberatungsstelle wird dann nach Lösungen gesucht, die auf die eigene Lebenslage zugeschnitten sind und deren Spezifika berücksichtigen. Neben dem Wunsch nach konkreten Hilfen spielt häufig auch der Wunsch nach Orientierung in einer als immer undurchschaubarer erlebten gesellschaftlichen Situation eine Rolle.

**Seelische Probleme****Verhaltens-  
auffälligkeiten****Leistungsprobleme****Körperliche  
Auffälligkeiten****Familiäre Krisen**

Kinder sind ihrer Umwelt nicht passiv ausgeliefert. Sie setzen sich auch mit schwierigen Umweltbedingungen auseinander und suchen nach eigenständigen Entwicklungswegen. Gleichwohl können hieraus Beeinträchtigungen im Erleben, Fühlen und Handeln erwachsen, die als seelische Probleme auffallen. Über konkrete Verhaltensabweichungen hinaus haben die Eltern oder andere Bezugspersonen den Eindruck, dass mit dem Kind „etwas nicht stimmt“, dass es traurig, verschlossen oder aggressiv wirkt, ohne dass ein akuter situativer Anlass erkennbar ist.

Kindergärten und Schulen erwarten Kinder, die sich nahtlos in ihr System einfügen und reibungslos funktionieren. Wenn das nicht der Fall ist, wird häufig von den Eltern verlangt, durch entsprechende erzieherische Einwirkung die Funktionsfähigkeit der Kinder wieder herzustellen. Gelingt das nicht, wird in Erziehungsberatungsstellen nach entsprechender Unterstützung gesucht. Neben diesen sozial auffälligen Verhaltensweisen sind auch verstecktere oder geheimgehaltene Probleme wie Einnässen oder Essstörungen Anlass, eine Erziehungsberatungsstelle aufzusuchen.

Kinder erfüllen nicht immer die an sie gestellten Leistungserwartungen. Sie werden dann von ihren Eltern vorgestellt, um zu erfahren, was die Gründe für die Leistungsprobleme sind, welche Förderungsmöglichkeiten es gibt, oder um abzuklären, inwieweit das Kind überfordert ist.

Körperliche Auffälligkeiten wie chronische Krankheiten, Übergewicht oder Kleinwuchs haben Auswirkungen auf das Wohlbefinden und die Entwicklungsmöglichkeiten der Kinder. Eltern suchen in solche Situationen neben einer medizinischen Klärung Unterstützung im alltäglichen Umgang mit dem Problem, aber auch nach gezielten Bewältigungshilfen für ihre Kinder.

Familiäre Entwicklung verläuft selten linear und gleichförmig. Gerade an Punkten, die eine Weiterentwicklung des familiären Systems erfordern, entstehen immer wieder konflikthafte Verhaltensmuster – zum Beispiel in den Streitigkeiten zwischen Eltern und heranwachsenden Jugendlichen. Unabhängig von solchen Wendepunkten ist es in vielen Phasen familiärer Entwicklung nötig, sich mit unterschiedlichen Interessen und Bedürfnissen von Eltern und Kindern oder Rivalitäten zwischen Geschwistern auseinanderzusetzen. Solche Konflikte können entwicklungs- und lösungsfördernd sein, können sich aber auch verselbstständigen und destruktive und systemsprengende Potentiale entwickeln, die die Familie aus eigener Kraft nicht mehr bewältigen kann.



Familien melden sich in allen Phasen des Trennungs- und Scheidungsgeschehens aus vielfältigen Gründen an. Eheprobleme, Trennungskonflikte, Sorge- und Umgangsrechtsfragen, Probleme von Alleinerziehenden und neu zusammengesetzten Familien und vor allem die Sorge um die Entwicklung der Kinder sind für eine große Anzahl von Müttern und Vätern Anlass, die fachkundige Hilfe einer Erziehungsberatungsstelle zu suchen. Es ist zu erwarten, dass mit der Reform des Kindschaftsrechts<sup>6</sup> die Zahl der Anmeldungen im Kontext von Trennung und Scheidung steigen wird. Realisierung des gemeinsamen Sorgerechts, Klärung von Umgangsfragen und die Suche nach außergerichtlichen Einigungen stellen Familien vor hohe Anforderungen, zu deren Bewältigung die Beratungsstellen gezielte Hilfe und Unterstützung anbieten.

### Wege zur Beratung

Dem Entschluss, den Kontakt zu einer Erziehungsberatungsstelle zu suchen, geht in der Regel eine innerfamiliäre Klärungsphase voraus. Erst wenn der Eindruck entsteht, die bestehenden Probleme aus eigener Kraft nicht mehr lösen zu können, fällt eine Entscheidung zur Suche nach externer Hilfe. Über deren Notwendigkeit gibt es innerhalb der Familie in der Regel unterschiedliche Meinungen, ebenso über die Ziele und Erwartungen an die Beratung.

Häufig spielen auch außerfamiliäre Instanzen eine Rolle. So kann der Besuch einer Beratungsstelle von Kindergarten oder Schule empfohlen werden, gelegentlich wird er auch zur Bedingung gemacht. Auch von Jugendamt und Gericht werden Eltern an Erziehungsberatungsstellen verwiesen.

In Anbetracht der Vielfalt der Zugangswege und der Unterschiedlichkeit der Zielsetzungen und Motivationen ist es nötig, zu Beginn der Beratung nach einem Arbeitsbündnis zu suchen, das von allen getragen werden kann und das Recht jedes Beteiligten berücksichtigt, selbst darüber zu entscheiden, ob und unter welchen Bedingungen er sich auf eine Beratungsbeziehung einlassen will.

### Arbeitsbündnis

Im Erstgespräch werden ausgehend vom Beratungsanlass die Ziele, Erwartungen und Möglichkeiten der Beteiligten geklärt. In der Auseinandersetzung zwischen Auftrag der Ratsuchenden und fachlicher Einschätzung der Beraterin wird eine Basis für die gemeinsame Arbeit gewonnen.

<sup>6</sup> Zum 1. Juli 1998 ist die Reform des Kindschaftsrechts in Kraft getreten. Sie hat die obligatorische Entscheidung des Familiengerichts über die elterliche Sorge nach einer Scheidung abgeschafft und an ihre Stelle die Unterstützung des sich trennenden Paares durch Beratungsleistungen der Jugendhilfe gesetzt. Auch die Aufgabe der Beratung bei Fragen des Umgangs sind dabei deutlich ausgeweitet worden. Vgl. bke (1998a): Zur Änderung der §§ 17 und 18 KJHG im Rahmen der Kindschaftsrechtsreform, in: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 1/1998, S. 3-5.

**Ziele**

Übergreifende Ziele aus der Sicht der Erziehungsberatung sind dabei:

- individuelle und familiäre Probleme und Konflikte zu klären,
- Hilfen zur Bewältigung zu geben,
- die Verfestigung und Verschlimmerung von Problemlagen zu vermeiden und
- familiäre Ressourcen und Selbsthilfepotentiale zu mobilisieren.

Soweit möglich, werden mit den Ratsuchenden spezifische Ziele vereinbart und gegebenenfalls im Laufe der Beratung verändert. Das gewünschte Ergebnis wird dabei nicht von der Beraterin definiert, sondern ist Resultat eines Aushandlungsprozesses zwischen allen Beteiligten. Hierbei ist es eine ständige Herausforderung, die Perspektive des Kindes einzubeziehen und seine Wünsche und Vorstellungen angemessen zu berücksichtigen.

Die Anmeldung in einer Beratungsstelle erfolgt nicht immer nur aufgrund innerer Beweggründe. Gelegentlich wird die Inanspruchnahme mehr oder weniger deutlich von außen nahegelegt (Kindergarten, Schule, Gericht). Auch Kinder kommen manchmal nicht aus eigener Überzeugung, sondern unter dem Druck der Eltern. In solchen Situationen kommt es darauf an, ein Arbeitsbündnis zu schaffen, dem alle Beteiligten zustimmen können und das alle mittragen, weil sie sich davon eine positive Veränderung versprechen. Die Kriterien, an denen eine solche Verbesserung gemessen wird, können dabei unterschiedlich sein. So erhoffen sich beispielsweise bei Ablösungskonflikten die Jugendlichen häufig Unterstützung bei ihren Autonomiebestrebungen, Eltern suchen Orientierung bei der Frage, wie weit ihre Verantwortung reicht, während es dem Berater primär um die Aktivierung innerfamiliärer Kommunikations- und Klärungskompetenzen geht.

Es kommt auch vor, dass keine gemeinsame Arbeitsbasis gefunden wird und somit eine Beratung nicht möglich ist. In solchen Situationen werden die Ratsuchenden dabei unterstützt, eine passende Hilfe zu finden, wenn sie das wünschen.

In problematischen Situationen ist das multidisziplinäre Team der Beratungsstelle für die einzelne Beraterin eine wichtige Unterstützung. In der Auseinandersetzung unterschiedlicher Kompetenzen und Perspektiven erweitert sich der Blick und neue Lösungen werden sichtbar. Auch bei der Planung längerfristiger Hilfen oder bei der Abwägung unterschiedlicher Hilfearten spielt die Teamarbeit eine zentrale Rolle.

**Eigene  
Entscheidung****Team und  
Hilfeplanung**

### Methoden

Die unterschiedlichen Fachausbildungen und methodischen Ausrichtungen der Mitarbeiterinnen sind eine Voraussetzung dafür, dass in der Erziehungs- und Familienberatung eine Vielzahl unterschiedlicher Methoden entsprechend den Erfordernissen der jeweiligen Situation zum Einsatz kommen:

#### Diagnostik

- ❑ Psychologische und psychosoziale Diagnostik hilft bei der Einschätzung der Situation und bei der Beantwortung spezifischer Fragen. Die Analyse der Verhaltensweisen, Interaktionen und Beziehungen in der Beratungssituation ist ein wesentlicher Bestandteil der Diagnostik in der Erziehungsberatung. Darüber hinaus werden bei Bedarf sowohl metrische (zum Beispiel Intelligenztests) wie projektive Testverfahren (zum Beispiel Bildergeschichten) eingesetzt.

#### Informativische Beratung

- ❑ Informativische Beratung bietet Eltern, Kindern und Jugendlichen Unterstützung durch die Beantwortung von Fragen aus dem Alltag (zum Beispiel Informationen über Betreuungsmöglichkeiten für Kleinkinder, über Möglichkeiten sinnvoller Freizeitgestaltung für Jugendliche oder über das Antragsverfahren für Ausbildungsförderung).

#### Beratung und Therapie

- ❑ Soziale und psychologische Beratung sowie psychotherapeutische Interventionen dienen der Bearbeitung tiefergehender und multipel determinierter Probleme. Hier wird in unterschiedlichen Konstellationen und Settings gearbeitet (zum Beispiel Elternberatung, Familientherapie, Paarberatung, Kindertherapie, Gruppenarbeit und -therapie).

#### Arbeit mit dem Umfeld

- ❑ Arbeit mit dem sozialen Umfeld ist integrierter Bestandteil vieler Beratungen und erfolgt ausschließlich im Einverständnis und unter Mitarbeit der Klienten. Sie dient dazu, im Lebensalltag der Kinder gezielte Unterstützungen und Anregungen zu geben, und trägt wesentlich zur Wirksamkeit der Erziehungsberatung bei.

#### Pädagogische Hilfen

- ❑ Pädagogische Hilfen bieten gezielte Unterstützung für Kinder und Eltern, zum Beispiel bei Lernstörungen, Konzentrationsproblemen oder bei Schlaf- und Ernährungsstörungen im frühen Säuglingsalter.

### Psychotherapie in der Erziehungsberatung

Psychotherapeutische Interventionen bilden einen Schwerpunkt der Arbeit von Erziehungsberatungsstellen. Die hier tätigen Fachkräfte verfügen über Zusatzqualifikationen in anerkannten, wissenschaftlich begründeten therapeutischen Verfahren, wie zum Beispiel:

- Familientherapie und Systemische Therapie
- Verhaltenstherapie
- Gesprächspsychotherapie
- Psychoanalyse
- Gestalttherapie
- Psychodrama

Der Einsatz solcher Verfahren orientiert sich in der Praxis der Erziehungsberatung an der Situation der jeweiligen Familie und ihrer Mitglieder. Die Möglichkeiten der einzelnen therapeutischen Schulen werden dabei kreativ miteinander verbunden und an den Erfordernissen des Einzelfalls ausgerichtet<sup>7</sup>. Dies entspricht den Anforderungen des § 28 KJHG, der gerade das Zusammenwirken verschiedener Fachrichtungen und Methoden fordert.

Im Mittelpunkt steht die ganzheitliche Förderung des Kindeswohls. Dies schließt die Behandlung seelischer Probleme ein. Bei der Diagnostik geht es weniger um psychopathologische Gesichtspunkte (welche „psychische Krankheit“ liegt vor?), sondern um das Bemühen, das Kind im Kontext seiner Familie und seiner Lebenswelt zu verstehen. Entsprechend sind die Hilfsangebote ausgerichtet. Beraterisch/therapeutische Arbeit mit den Eltern und der ganzen Familie, Einbeziehung des sozialen Umfeldes (zum Beispiel Kindergarten oder Schule) sowie die Möglichkeit, zwischen den unterschiedliche Arbeitsweisen flexibel zu wechseln, tragen der Vielfalt der Einflüsse auf das Kind Rechnung und mobilisieren Ressourcen zur Verbesserung seiner Lebenswelt.

Psychotherapie in der Erziehungsberatung findet also in einem erweiterten konzeptionellen Rahmen statt und ist mehr als individuelle Krankenbehandlung. Sie sieht das Kind im Kontext unterschiedlicher Systeme und bezieht diese direkt in die Gestaltung der Hilfe ein.

<sup>7</sup> Maria Kurz-Adam (1997): Professionalität und Alltag in der Erziehungsberatung. Opladen, S. 212.

**§ 28 KJHG****Rechtsgrundlagen**

Die beraterische und therapeutische Arbeit der Erziehungsberatung geschieht überwiegend auf der Grundlage von § 28 KJHG:

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

Eltern haben einen Rechtsanspruch auf diese Hilfe, wenn sie mit Entwicklungen und Verhalten ihres Kindes alleine nicht mehr zurechtkommen und zu befürchten ist, dass negative Folgen für das Kind eintreten oder bereits eingetreten sind<sup>8</sup> (§ 27 KJHG). Wenn die Hilfe für längere Zeit nötig ist, muss gemeinsam mit den Eltern und im Zusammenwirken mehrerer Fachkräfte ein Hilfeplan erstellt und in Hinblick auf seine Wirksamkeit kontinuierlich evaluiert werden (§ 36 KJHG).

**§ 17 und § 18 in  
Verbindung mit  
§ 28 KJHG**

Die Beratung und Unterstützung bei Trennung und Scheidung hat im Zuge der Reform des Kindschaftsrechts ein erhöhtes Gewicht bekommen. Eltern haben einen Rechtsanspruch auf Beratung in Fragen der Partnerschaft, Trennung und Scheidung (§ 17 KJHG). Alleinerziehende („Mütter oder Väter, die allein für ein Kind zu sorgen haben oder tatsächlich sorgen“) und Umgangsberechtigte haben einen eigenständigen Anspruch auf Beratung; auch die Kinder haben ein Anrecht auf Beratung und Unterstützung bezüglich ihres Rechts auf Umgang mit beiden Eltern (§ 18 KJHG). Die Angebote der Erziehungsberatung im Kontext von Trennung und Scheidung sind in der Regel in eine Beratung gemäß § 28 (KJHG) integriert. Die auf die Trennungssituation fokussierte Beratung kann somit durch beraterisch/therapeutische Arbeit mit dem gesamten Familiensystem, den Eltern oder Kindern sowie mit dem sozialen Umfeld ergänzt und bereichert werden<sup>9</sup>.

**§ 35a KJHG**

Kinder, die seelisch behindert oder von einer seelischen Behinderung bedroht sind, haben ebenfalls einen eigenen Anspruch auf Unterstützung (Eingliederungshilfe nach § 35a KJHG), die sie in Erziehungsberatungsstellen erhalten können, insbesondere wenn gleichzeitig Beratungsbedarf der Eltern besteht<sup>10</sup>.

**§ 41 KJHG**

Junge Volljährige erhalten in Erziehungsberatungsstellen Hilfen zur Entwicklung ihrer Persönlichkeit und einer eigenverantwortlichen Lebensführung. Entsprechend § 41 KJHG besteht hierauf ein Rechtsanspruch.

<sup>8</sup> Karl-Wilhelm Jans; Günter Happe; Helmut Saurbier (1998): Kinder- und Jugendhilferecht. Erl. § 27 Rn. 11 ff. Art. 1 KJHG. Stuttgart, Berlin, Köln.

<sup>9</sup> bke (1998b): Bedarfsdeckendes Angebot realisieren. Auswirkungen des neues Kindschaftsrechts auf die Finanzierung von Erziehungsberatungsstellen. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 3/1998, S. 6-7.

<sup>10</sup> bke (1997): Hilfe nach § 35a KJHG in Erziehungsberatungsstellen. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 3/1997, S. 3-8.

Tagespflegeeltern werden bei der Bewältigung ihrer Aufgaben auf der Grundlage von § 23 Abs. 2 KJHG in Erziehungsberatungsstellen unterstützt.

### **Andere Hilfen**

Es gibt Situationen, in denen neben (oder anstelle) von Erziehungsberatung andere Hilfen zur Erziehung oder Hilfen aus dem Gesundheitssystem erforderlich sind. Ratsuchende, die sich an eine Erziehungsberatungsstelle gewandt haben, werden dabei unterstützt, diese Hilfen in Anspruch zu nehmen. Manche Erziehungsberatungsstellen haben andere Hilfen zur Erziehung (zum Beispiel Soziale Gruppenarbeit, sozialpädagogische Familienhilfe, Tagesgruppe) institutionell integriert und erleichtern dadurch flexible Übergänge zwischen den unterschiedlichen Hilfearten.

Wenn mehrere Hilfen miteinander verbunden werden, arbeiten die beteiligten Dienste bei der Erstellung des Hilfeplans (§ 36 KJHG) zusammen. Das geht aber nur, wenn die Eltern und Kinder damit einverstanden sind. Über das Einverständnis hinaus ist die Einbeziehung der Eltern und Kinder in die Hilfeplanung von zentraler Bedeutung, allerdings vielerorts eine noch nicht bewältigte Herausforderung.

## 1.2 Präventive Angebote

Präventive Angebote richten sich an Eltern, Kinder und Jugendliche, die sich nicht mit einem gezielten Beratungsanliegen in der Erziehungsberatungsstelle anmelden. Sie erreichen Menschen, die zwar davon ausgehen, bestehende Problemlagen aus eigener Kraft bewältigen zu können, aber beispielsweise nach bestimmten Informationen oder nach Austausch suchen. Andere wollen sich informieren, bevor Probleme auftauchen, zum Beispiel bei Elternabenden zum Thema „Umgang mit pubertierenden Jugendlichen“. Darüber hinaus sind die präventiven Aktivitäten eine Möglichkeit, Menschen zu erreichen, die das übliche Angebot institutioneller Beratung nicht in Anspruch nehmen, denn Anmeldeverfahren und Vereinbarung fester Gesprächstermine können abschrecken, wenn sie mit der Lebensweise der Anmeldenden nicht in Einklang stehen, bürokratisch wirken oder aus anderen Gründen nicht mitvollzogen werden.

Präventive Angebote sind einzelfallübergreifend. Sie richten sich an bestimmte Gruppen bzw. sind öffentlich bekannt gemachte Veranstaltungen. Adressaten können sowohl Kinder und Jugendliche als auch Eltern sein.

### Präventive Angebote

Elternabende in Kindergärten und Schulen, zum Beispiel:

- Umgang mit kindlichen Ängsten
- Mit Kindern fernsehen
- Konflikte fair lösen

Praxisreflexion und Supervision, zum Beispiel mit

- Kindergartenteams
- Mitarbeitern aus der Jugendarbeit
- Mitarbeitern von Jugendwohngemeinschaften

Fortbildung für Erzieher und Lehrerinnen, zum Beispiel:

- Was tun, wenn Kinder schwierig sind?
- Umgang mit aggressiven Schülern
- Kindliche Sexualität

Interviews in Presse, Radio und TV, zum Beispiel:

- Fernsehen und Gewalt
- Gemeinsames Sorgerecht
- Anziehungskraft von Markenartikeln

Projekte, zum Beispiel:

- Gewaltprävention im Kindergarten
- Kindergruppen im sozialen Brennpunkt
- Beteiligung von Kindern an der Gestaltung ihres Stadtteils

Vorträge und Podiumsdiskussionen, zum Beispiel

- Kinderarmut
- Sexueller Missbrauch, wie schützen wir unser Kind?
- Unruhige Kinder

### Ziele und Methoden

Präventive Angebote für Eltern stärken deren Erziehungskompetenz und tragen dazu bei, die Lebenssituation in den Familien und die Entwicklungsbedingungen der Kinder zu verbessern. Eltern informieren sich über entwicklungspsychologische und familiendynamische Zusammenhänge, lernen neue Sichtweisen von Problemen kennen, sie tauschen sich mit anderen Eltern aus und erfahren Solidarität. Wichtig ist dabei auch die Erfahrung, nicht perfekt sein zu müssen und das Auftreten von Krisen und Problemen im Leben mit Kindern nicht als Zeichen eigenen Versagens zu erleben.

Vorträge und Gesprächsabende greifen Themen aus dem Leben mit Kindern auf, vermitteln Informationen und geben direkte Hilfestellungen für problematische Situationen. Im Unterschied zu solchen einmaligen Veranstaltungen ermöglichen Elterngruppen oder Elternseminare eine intensivere Auseinandersetzung in einem festen Teilnehmerkreis. Präventive Angebote für Eltern sind nicht auf die Räumlichkeiten der Beratungsstelle begrenzt. Sie finden häufig im direkten sozialen Umfeld der Familien statt, beispielsweise im Kindergarten oder in der Schule, werden aber auch über andere Veranstaltungsträger (zum Beispiel Erwachsenenbildung) angeboten. Mit Zeitungsartikeln zu pädagogischen und psychologischen Fragen, mit Infoständen oder Beiträgen in Radio und Fernsehen wird ein weiterer, aber auch anonymerer Adressatenkreis erreicht.

Präventive Angebote, die sich direkt an Kinder und Jugendliche richten, geben Anstöße zur Entfaltung und Entwicklung ihrer Persönlichkeit. Sie helfen dabei, eine Form des Umgangs mit anderen Menschen zu finden, die deren Rechte respektiert, aber es auch ermöglicht, eigene Wünsche und Bedürfnisse zu formulieren und angemessen durchzusetzen – auch in der Familie. Konfliktfähigkeit und Eigenständigkeit werden gefördert und die Kinder und Jugendlichen dabei unterstützt, Verantwortung zu übernehmen.

Um Kinder und Jugendliche mit solchen Angeboten zu erreichen, ist es nötig, auf sie zuzugehen und sie in ihren Lebenszusammenhängen aufzusuchen. Dies kann innerhalb formeller Systeme geschehen, etwa durch die Gestaltung von Unterrichtseinheiten in der Schule. Häufig ist es aber auch sinnvoll, Kontakt zu informellen Systemen zu suchen, zum Beispiel in Kooperation oder gemeinsamen Projekten mit offener Jugendarbeit oder Straßensozialarbeit.

Andere präventiv ausgerichtete Angebote für Kinder und Jugendliche nutzen den geschützten Raum der Beratungsstelle, der Anonymität und ein hohes Maß an Verlässlichkeit und Kompetenz bietet. So können Gruppenangebote Kindern soziale Kompetenz, Selbstvertrauen und Konfliktfähigkeit vermitteln. Kindergruppen können auch auf bestimmte Lebenssituationen zugeschnitten sein, wie zum Beispiel Scheidungskindergruppen, die Kinder dabei unterstützen, die Trennung ihrer Eltern zu bewältigen.

Neben den beschriebenen direkten Zielen und Wirkungen tragen die präventiven Angebote auch dazu bei, die Beratungsstellen und ihre Arbeitsweise bekannter zu machen. Eltern, Kinder und Jugendliche lernen Beraterinnen oder Berater in informelleren Kontexten kennen und gewinnen damit



Gemein-  
wesenbezug

sowohl ein Bild von den Menschen als auch von ihrer Arbeitsweise. In eventuell auftretenden Krisensituationen können sie auf diese Ressource zurückgreifen und schnelle Hilfe erhalten, bevor sich Probleme chronifiziert haben. Der mit vielen präventiven Angeboten verbundene Kontakt zu anderen Einrichtungen (zum Beispiel Kindergärten und Schulen) verbessert die Vernetzung und bedeutet vielfach auch Arbeit mit Multiplikatoren aus der unmittelbaren Lebenswelt der Kinder. Auch hieraus wird deutlich, dass die unterschiedlichen Leistungsbereiche der Erziehungsberatung (Beratung, Prävention, Vernetzung) nicht isoliert voneinander gesehen werden können, sondern vielfältig aufeinander bezogen sind.

Die Präsenz im Gemeinwesen bezieht sich unmittelbar auf das gesellschaftliche Leben der Menschen. Erziehungsberatungsstellen interessieren sich für soziale Entwicklungen in ihrem Einzugsbereich und beziehen Stellung dazu, sie beteiligen sich an Stadtteilkonferenzen, sind bei Festen und anderen Zusammenkünften präsent und engagieren sich für die Verbesserung der Lebensbedingungen der Kinder, Jugendlichen und Familien. Auch Entwicklungen und Problemlagen, die in der Beratung „seismographisch“ wahrnehmbar sind, können so Gegenstand eines öffentlichen Diskurses und Ausgangspunkt von Veränderungsprozessen werden.

## § 14 KJHG

**Rechtsgrundlagen**

§ 14 KJHG beinhaltet die Verpflichtung der Jugendhilfe, Angebote des erzieherischen Kinder- und Jugendschutzes vorzuhalten. Adressaten sind sowohl die jungen Menschen als auch Eltern und andere Erziehungsberechtigte. Junge Menschen sollen befähigt werden, sich selbst vor gefährdenden Einflüssen zu schützen. Auch ihre Eltern sollen dabei unterstützt werden, diesen Schutz zu gewährleisten.

Neben diesem Ziel, das auf einem eher defensiven Verständnis von Prävention als Abwehr von Gefahren und Verhinderung von Störungen beruht, werden im § 14 Ziele beschrieben, bei denen es um Prävention im Sinne der Förderung von Ressourcen zur individuellen und sozialen Entwicklung bei Kindern und Jugendlichen geht: Ihre Kritik- und Entscheidungsfähigkeit, ihre Eigenverantwortlichkeit und Verantwortung gegenüber den Mitmenschen sollen unterstützt und entwickelt werden.

## § 16 KJHG

Die Jugendhilfe soll nach § 16 KJHG Leistungen der Familienbildung, der allgemeinen Beratung und der Familienfreizeit und Familienerholung anbieten. Sie dienen der allgemeinen, das heißt nicht auf ein bestimmtes Problem bezogenen, Förderung der Erziehung in der Familie und unterstützen die Eltern und Erziehungsberechtigten in der Wahrnehmung ihrer Erziehungsverantwortung.

Erziehungsberatungsstellen bieten in diesem Bereich insbesondere einzelfallübergreifende Leistungen der Familienbildung und Familienberatung (§ 16 Abs. 2 Nr. 1 und 2 KJHG) an, zum Beispiel in Form von Elternabenden oder -seminaren. Einzelfallbezogene allgemeine Beratung geschieht allenfalls im Rahmen oder am Rande solcher Veranstaltungen, ansonsten erfolgt eine Anmeldung in der Erziehungsberatungsstelle in der Regel aufgrund eines konkreten und für die Familie nicht mehr alleine zu bewältigenden Problems.

### 1.3 Vernetzungsaktivitäten

Vernetzungsaktivitäten dienen dazu, die Leistungen der Erziehungsberatung in das regionale Umfeld einer Stelle zu integrieren. Sie konkretisieren sich in der Zusammenarbeit mit Personen, Diensten, Einrichtungen und Initiativen aus den Bereichen der Jugendhilfe, der Schule und des Gesundheitswesens. Dabei geht es darum, das Profil der Erziehungsberatung im Kontext anderer Dienste zu verdeutlichen bzw. dieses den regionalen Erfordernissen anzupassen. Das Zusammenspiel unterschiedlicher Hilfsangebote verschiedener Einrichtungen kann so koordiniert werden.

Vernetzungsaktivitäten gehen – wie auch präventive Angebote – über den Einzelfall hinaus. Gleichzeitig erleichtern sie die Arbeit im Kontakt mit einzelnen Klienten: Durch Vernetzungsaktivitäten lernen sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verschiedener Dienste kennen. Das Vertrautsein mit Arbeitsweise, Strukturen und Hilfsmöglichkeiten des jeweils anderen Dienstes ermöglicht eine gezielte Zusammenarbeit.

#### Beispiele von Vernetzungsaktivitäten

- mit dem Jugendamt, zum Beispiel gegenseitige Treffen, die dazu dienen, Arbeitsweisen kennen zu lernen und aufeinander abzustimmen, gemeinsame Projekte zu initiieren, Schwachstellen in der örtlichen Jugendhilfe anzusprechen;
- mit den Vertretern des Jugendhilfeausschusses, zum Beispiel durch Informationen zu Erkenntnissen aus dem Beratungsbereich, um auf Problemfelder von Familien aufmerksam zu machen und den politischen Vertretern unterstützendes Material für die Interessenvertretung zur Verfügung zu stellen;
- mit Familienrichtern und Fachanwälten für Familienrecht in Form von Arbeitskreisen zur Umsetzung des neuen Kindschaftsrechts;
- mit Einrichtungen des Kinderschutzes, der Polizei und anderen Diensten, die im Bereich „Sexueller Missbrauch“ tätig sind in Form eines Arbeitskreises zur Abstimmung der Haltung, Arbeitsweise und jeweiligen Verantwortung bei Problemfällen in diesem Themenkreis;
- mit stationären Einrichtungen zur Überlegung von abgestimmten Konzepten bei Rückführung der Kinder in die Familie;
- mit Kolleginnen und Kollegen aus dem eigenen oder anderen psychosozialen Bereichen zur eigenen Fortbildung und Supervision;
- mit Einrichtungen der Forschung und Wissenschaft zur Evaluation und Katamnese der eigenen Arbeit;
- mit Trägerverantwortlichen und Verantwortlichen der örtlichen Jugendhilfeplanung zur Unterstützung der Hilfeplanung und Gewährleistung fachlicher Perspektiven.

**Erhöhung der  
Fachkompetenz im  
Hilfesystem**

**Weiterentwick-  
lung eines  
bedarfsgerechten  
regionalen  
Hilfesystems**

**§ 72 Abs. 3 KJHG**

Die Vernetzungsaktivitäten der Erziehungs- und Familienberatung bewegen sich auf drei Ebenen. Im fachlichen Bereich: im Austausch mit Fachkollegen anderer Einrichtungen, im organisatorischen Bereich: bei der Klärung von Arbeitsabläufen und Schwerpunktsetzungen mit Trägervertretern und Verantwortlichen, im politischen Bereich: bei der Mitwirkung in der örtlichen Jugendhilfeplanung.

### **Ziele und Methoden**

Im multidisziplinären Team einer Beratungsstelle dienen Fallbesprechungen dazu, das bestmögliche Vorgehen für ein Kind und seine Familie sicherzustellen. Dieser Austausch bedeutet zugleich eine fachliche Hilfestellung für den einzelnen Berater. Gleiches gilt auch für den fachlichen Austausch, der mit Mitarbeitern anderer Dienste und Einrichtungen stattfindet: Die Fachkräfte der Erziehungsberatung geben ihre in der Beratungspraxis gewonnenen Erfahrungen an diese Kolleginnen und Dienste weiter, etwa in Form von Fachberatung, Supervision oder Fortbildung. Die in der Einzelfallarbeit zur Anwendung kommenden Methoden dienen so auch zur Vermittlung von Kenntnissen in der Zusammenarbeit mit anderen Diensten. Sie sichern eine Erhöhung der Fachkompetenz im Hilfesystem.

Der Austausch mit Fachkräften anderer Dienste, Einrichtungen oder mit Interessengruppen ermöglicht es, sich von der jeweils aktuellen Situation des regionalen Hilfesystems ein Bild zu machen. Dabei werden Stärken und Schwächen des Systems deutlich. Aber auch sich verändernde Anforderungen kommen zur Sprache. Durch die Mitwirkung der Erziehungsberaterinnen in örtlichen Gremien, Arbeitskreisen und Verbänden oder durch Einflussnahme in der Jugendhilfeplanung und -politik kann eine angemessene Weiterführung und Anpassung eines bedarfsgerechten regionalen Hilfesystems zur Sprache kommen und in politisches Handeln umgesetzt werden.

Die gemeinsame Hilfeplanung mit anderen Einrichtungen und Diensten, sowohl im Einzelfall wie auch in der örtlichen Jugendhilfeplanung, hat eine Rückwirkung auf die Erziehungsberatung selbst. In der Auseinandersetzung mit der aktuellen örtlichen Situation erfolgt eine stete prozessorientierte Standortbestimmung. Diese sichert die fachliche Weiterentwicklung der Erziehungsberatung selbst. Sie konkretisiert sich in themenspezifischen Fortbildungen oder Fachtagungen. Vernetzungsaktivitäten sichern damit wechselseitige Weiterentwicklung von Erziehungsberatung und regionalem Umfeld.

### **Rechtsgrundlagen**

Die Fortbildung und Praxisberatung der Mitarbeiter des Jugendamtes ist nach § 72 Abs. 3 KJHG sicherzustellen. Fachkräfte der Erziehungsberatung sind vielfach in diesem Bereich tätig, sei es als Supervisoren bei Fallbesprechungen, sei es in der Fortbildung zu bestimmten Themenbereichen. Dabei ist zu beachten, dass dies eine Unterstützung ist für eine Fallarbeit, in die die Beratungsstelle nicht selbst involviert ist.

§ 73 KJHG benennt die Anleitung, Beratung und Unterstützung von Personen, die in der Jugendhilfe ehrenamtlich tätig sind, wie zum Beispiel Gruppenleiter von Jugendfreizeiten oder in der Kommunalpolitik engagierte Bürger, die sich für den Kinder- und Jugendbereich einsetzen. Dies gilt auch für Personen, die im Kinder- und Jugendschutz engagiert sind.

**§ 73 KJHG**

§ 14 Abs. 2 Nr. 2 KJHG sieht vor, dass Eltern und andere Erziehungsberechtigte besser befähigt werden, Kinder und Jugendliche vor gefährdenden Einflüssen zu schützen.

**§ 14 Abs. 2 Nr. 2 KJHG**

Instrumente der Vernetzung sind Arbeitsgemeinschaften, die dazu dienen, geplante Maßnahmen aufeinander abzustimmen oder darauf hinzuwirken, dass sich Leistungsangebote gegenseitig ergänzen. § 78 KJHG sieht dazu vor, dass die Träger der öffentlichen Jugendhilfe die Bildung solcher Arbeitsgemeinschaften anstreben. In ihnen sind die öffentliche Jugendhilfe, die anerkannten Träger der freien Jugendhilfe sowie die Träger geförderter Maßnahmen vertreten.

**§ 78 KJHG**

Die Jugendhilfeplanung wird ausführlich in § 80 KJHG geregelt. Im Mittelpunkt steht die Planungsverantwortung des Jugendamtes,

**§ 80 KJHG**

- den Bedarf zu erheben und sich an ihm zu orientieren,
- inhaltliche Akzente zu setzen, wie Wohnortnähe, Vereinbarkeit von Familie und Erwerbstätigkeit, Förderung von sozialen Brennpunkten,
- die Beteiligung anerkannter freier Träger ernst zu nehmen,
- die örtliche und überörtliche Planung aufeinander abzustimmen.

Erziehungsberatung kann bei dieser Planung durch ihre Vernetzung im sozialen Umfeld und ihre Erfahrungen in der Fallarbeit einen wesentlichen Beitrag leisten.

## 2 Qualitätsmerkmale und ihre quantitative Erfassung

Boom oder Panik?

Begriffe wie Qualitätssicherung, Qualitätsentwicklung oder Qualitätsmanagement lösen unterschiedliche Reaktionen aus. Für die einen sind sie eine Modeerscheinung, bei der sich – wie bei des Kaisers neuen Kleidern – kaum jemand traut, zu sagen: „Er hat ja gar nichts an“. Andere versuchen – häufig unter hohem Legitimationsdruck – eine möglichst schnelle Umsetzung, ohne die Übertragbarkeit von Konzepten aus dem Profit-Bereich auf soziale Dienstleistungen kritisch zu reflektieren.

Qualitätsbewusstsein

Unabhängig von solchen Extremen wächst ein Bewusstsein für die ernsthafte und kreative Auseinandersetzung mit der Qualität der eigenen Arbeit. Dies ist insbesondere deshalb bedeutsam, weil es mit dem Verlust der privilegierten Stellung der Wohlfahrtsverbände und der zu erwartenden Konkurrenz privatwirtschaftlich orientierter Anbieter auch im Bereich der Jugendhilfe immer notwendiger wird, nicht nur gut zu arbeiten, sondern die Qualität der Arbeit auch dokumentieren zu können. Trotzdem werden Bestrebungen zur Qualitätsentwicklung, die nur auf Opportunitätsdenken beruhen, scheitern. Das Abhaken von Checklisten von Qualitätsmerkmalen sichert weder Qualität, noch erwachsen daraus Entwicklungspotentiale. Entscheidend ist vielmehr, innerhalb der Teams Prozesse zu stimulieren, die kreative Impulse freisetzen. Leitfrage hierzu wäre dann nicht: „Warum ist Qualitätssicherung nötig?“, sondern: „Was macht Spaß an Qualitätssicherung?“

Mehr Transparenz?

Gleichwohl wird es in jedem Team unterschiedliche Einstellungen zu solchen Vorhaben geben. Sie erfordern zunächst eine stärkere Transparenz der Arbeit. Das kann als problematisch erlebt werden – sowohl innerhalb eines Teams als auch in der Darstellung der Arbeit gegenüber dem eigenen Träger und nach außen.

Transparenz im Team

In den meisten Erziehungsberatungsstellen gibt es eine fest etablierte Praxis des fachlichen Austausches und der gemeinsamen Reflexion der Arbeit innerhalb des multidisziplinären Teams. Die Arbeit der Beratungsstelle oder der einzelnen Mitarbeiterinnen durch Kennziffern in Bezug auf ihren Verlauf und ihr Ergebnis zu quantifizieren und gemeinsam auszuwerten, ist dagegen häufig ungewohnt. Auch gehören Mitarbeitergespräche, Zielvereinbarungen und strukturierte Rückmeldungen nur in wenigen Erziehungsberatungsstellen zum Leitungskonzept. Es empfiehlt sich daher, am Beginn von Qualitätssicherungsprozessen die Kritikkultur durch vertrauensbildende Maßnahmen (Austausch über Ängste und Befürchtungen, Teamsupervision) zu verbessern und die Angst vor unangemessenen Eingriffen in die Arbeit zu verringern. Es kann auch sinnvoll sein, dass zunächst einzelne interessierte Mitarbeiter Konzepte zur Selbstevaluation entwickeln, an ihrer eigenen Arbeit erproben und dann im Team vorstellen, um exemplarisch erfahrbar zu machen, dass viele Befürchtungen sich als haltlos erweisen, wenn der Prozess erst einmal begonnen hat.

Durch statistische Daten die Arbeit nach außen darzustellen, war lange Zeit unter Erziehungsberatern ein ungeliebtes Thema, wurde als lästige Verpflichtung gegenüber Trägern, Jugendämtern und Statistischen Landesämtern angesehen. In der Zwischenzeit erscheint die Präsentation statistischer Daten im Zuge der Mittelverknappung als unabdingbar, um den Umfang der geleisteten Arbeit zu dokumentieren und ihre Notwendigkeit zu belegen. Die Daten der bundesweiten Statistik der Jugendhilfe sind dazu nur begrenzt geeignet. So erheben viele Beratungsstellen andere Daten parallel zur Bundesstatistik, beispielsweise, um im Jahresbericht differenziertere Aussagen zu ihrer Tätigkeit machen zu können. Andere belegen anhand von Kennziffern zum Versorgungsgrad die Notwendigkeit der Erweiterung des Beratungsangebots in einer bestimmten Region. Werden solche Daten nach einem einheitlichen Muster dargestellt, führt das zu einer besseren Vergleichbarkeit der Leistungen von Erziehungsberatungsstellen – insbesondere im Hinblick auf Qualitätskriterien. Angesichts der Gefahr, dass im Zuge der Kommunalisierung der Jugendhilfe manche Städte oder Kreise versuchen, im Bereich der Erziehungsberatung auf Kosten der Qualität zu sparen, überwiegen die positiven Auswirkungen einer solchen Entwicklung bei weitem die möglichen negativen Begleiterscheinungen.

Das war für die **bke** ein weiterer Anlass, eine strukturierte Beschreibung von Qualitätsmerkmalen in Hinblick auf Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität zu erarbeiten. Jedes Merkmal wird anhand einer oder mehrerer Kennziffern operationalisiert.

**Eine Kennziffer drückt aus, wie das jeweilige Merkmal „gemessen“ werden kann. Sie beantwortet beispielsweise die Frage: „Woran merke ich, dass das Qualitätsmerkmal Niederschwelligkeit erfüllt ist?“ Mögliche Antwort: Am Anteil der Erstgespräche, die innerhalb von vier Wochen stattfinden.**

Hiervon ist die fachliche Bewertung der Ausprägung einer Kennziffer zu unterscheiden. Frage: „Bei welchem Anteil von Erstgesprächen innerhalb von vier Wochen ist das Qualitätsmerkmal Niederschwelligkeit erfüllt?“ Antwort: Der Anteil soll mindestens 80 Prozent betragen.

Nicht bei jeder Kennziffer war es sinnvoll, eine klare fachliche Empfehlung der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung zu geben. In diesen Fällen ist eine Einschätzung nur in Auseinandersetzung mit den spezifischen regionalen Gegebenheiten, dem Konzept der Beratungsstelle bzw. der jeweiligen Situation möglich und muss vom Team getroffen werden. Hierin kommt zum Ausdruck, dass sich die Qualität der Arbeit mit einem objektivierten Kennziffernkatalog allein nicht hinreichend beschreiben lässt, sondern Ergebnis eines komplexen Interaktionsgeschehens ist.

**Entwicklung  
stimulieren**

Der Kennziffernkatalog soll eine Hilfe zur Auseinandersetzung mit der Qualität der eigenen Arbeit sein. Er soll Anregungen, Fragen und Themen in die Erziehungsberatungsstellen tragen und entsprechende Diskussions- und Veränderungsprozesse auslösen.

Solche Prozesse sollen beispielsweise stattfinden in der

- Auseinandersetzung mit Schlüsselprozessen (Anmeldung, Erstgespräche, Hilfeplanung, Abschluss u.a.),
- Analyse von Stärken und Schwachstellen,
- Leitbildentwicklung und Zielplanung,
- Konzeptbildung.

So wird es möglich, Qualitätssicherungsmaßnahmen in die alltäglichen Arbeitsabläufe zu integrieren und dadurch eine unmittelbare Wirksamkeit zu erreichen.

**Planungsprozesse**

Neben der internen Verwendung kann der Merkmals- und Kennziffernkatalog auch eine Hilfe sein, wenn Erziehungsberatung gefragt ist, sich an übergreifenden Planungsprozessen beim öffentlichen oder freien Träger zu beteiligen oder sich ungefragt einmischen will.

**EB-Projekte**

Und nicht zuletzt kann die zunächst stelleninterne Auseinandersetzung mit dem QUALITÄTSPRODUKT ERZIEHUNGSBERATUNG in einem strukturierten und extern begleiteten Projekt zur Qualitätsentwicklung münden.

## 2.1 Strukturqualität

Strukturqualität beschreibt die auf Dauer angelegten Bedingungen, unter denen eine Leistung erbracht werden soll. Sie umfasst den materiellen Rahmen einer Erziehungsberatungsstelle und die personellen Ressourcen, die für die Erfüllung der Beratungsaufgaben erforderlich sind.

### Niederschwelligkeit

Erziehungsberatung stellt ein Angebot dar, das Ratsuchenden die Möglichkeit bietet, frühzeitig Hilfe in Anspruch zu nehmen, um eine Zuspitzung der Problemlage zu verhindern und rechtzeitig die Ressourcen einer Familie zu stützen. Auf diese Weise soll einer möglichen Verfestigung von Problemen und der damit einhergehenden Notwendigkeit, stärker in das Familienleben eingreifende Hilfen für die Kinder in Anspruch zu nehmen, vorgebeugt werden. Es ist daher notwendig, den Zugang zur Erziehungsberatung für die Betroffenen so einfach wie möglich zu gestalten.

Ein wesentlicher Teil der fachlichen Debatte hat sich deshalb schon in den 80er Jahren auf sogenannte Zugangsbarrieren zur Erziehungsberatung gerichtet. Die Einrichtungen sind seitdem zunehmend bemüht, ihre Unterstützungsmöglichkeiten den unterschiedlichen Zielgruppen bekannt zu machen, Wartezeiten zu verkürzen und Gesprächstermine auch außerhalb der üblichen Beratungszeiten anzubieten, um die Inanspruchnahme von Beratung in Interesse der Kinder und Jugendlichen zu erleichtern. Die nachfolgend dargestellten Kennziffern konkretisieren das Merkmal der Niederschwelligkeit in seinen unterschiedlichen Aspekten.

#### Freier Zugang ohne förmliche Leistungsgewährung durch das Jugendamt möglich<sup>11</sup>

Die Inanspruchnahme von Erziehungsberatung geht heute im Wesentlichen auf den eigenen Entschluss der Eltern oder Jugendlichen bzw. auf die Anregung durch bereits Beratene oder den Hinweis aus Kindergarten, Schule oder Jugendamt zurück. Die Akzeptanz der Beratung in der Bevölkerung ist umso größer, je mehr Klienten über diese Zugänge selbst den Weg in die Beratung finden. Der direkte Zugang zur Erziehungsberatung korrespondiert so mit der Eigenverantwortung der Ratsuchenden und der von ihnen getroffenen Entscheidung, Beratung als Hilfe in Anspruch zu nehmen.

Erziehungsberatung muss deshalb aufgrund ihres präventiven Charakters und des Zieles, eine möglichst frühzeitige Unterstützung zu bieten, auch als Hilfe zur Erziehung ohne eine förmliche Leistungsgewährung durch das Jugendamt in Anspruch genommen werden können.

Kennziffer

<sup>11</sup> Deutscher Städtetag (DST) und Arbeitsgemeinschaft für Jugendhilfe (AGJ) (1995): Empfehlungen für die Zusammenarbeit von Trägern der öffentlichen und freien Jugendhilfe bei der Erziehungsberatung. In: Zentralblatt für Jugendrecht, Heft 11/1995, S. 496-498; auch in: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 2/1995, S. 3-5.



Dies folgt schon daraus, dass bei der Erziehungsberatung die „Klärung individueller und familienbezogener Probleme“ Teil des gesetzlichen Leistungsauftrages ist, während bei anderen erzieherischen Hilfen die Klärung, welche Hilfe die notwendige und geeignete ist, deutlich von der Leistungserbringung getrennt ist. Auch die den Ratsuchenden zugesicherte Vertraulichkeit steht einer förmlichen Gewährung entgegen: Bereits das Aufsuchen einer Beratungsstelle fällt unter den Schutz des Privatgeheimnisse (§ 203 Abs.1 Nr. 4 StGB), das gegenüber Dritten – und hierzu zählen auch die Träger der Einrichtungen – zu wahren ist. Die Ratsuchenden müssten sich gegenüber Personen offenbaren, von denen sie gar nicht beraten werden wollen. Die Gewährung der Leistung Erziehungsberatung durch einen förmlichen Verwaltungsakt würde vielmehr eine neue Zugangsbarriere schaffen. Da der Anspruch auf eine Jugendhilfeleistung rechtlich bereits dann entsteht, wenn die im Gesetz genannten Voraussetzungen vorliegen, ist die Kenntnis des öffentlichen Jugendhilfeträgers keine Voraussetzung für den Leistungsanspruch<sup>12</sup>. Auch ist eine Leistungsgewährung durch einen (schriftlichen) Verwaltungsakt rechtlich nicht zwingend geboten<sup>13</sup>. Deshalb kann der niedrigschwellige Zugang zur Erziehungsberatung auch künftig erhalten bleiben<sup>14</sup>.

Wenn eine Mutter oder ein Vater eine Erziehungsberatungsstelle aufsuchen, geben sie damit zu erkennen, dass sie im Umgang mit ihrem Kind in eine Situation gekommen sind, die sie nicht mehr ohne die Hilfe Dritter bewältigen können. Rechtlich ausgedrückt können sie eine dem Wohl des Kindes entsprechende Erziehung nicht mehr gewährleisten. Insofern ist die Tatsache der Inanspruchnahme von Beratung bereits hinreichendes Indiz für den Anspruch auf diese Leistung.

### Die bke empfiehlt,

dass die Niederschwelligkeit der Inanspruchnahme durch einen freien Zugang ohne förmliche Leistungsgewährung gesichert ist.

### Kennziffer

#### Anzahl der beendeten Fälle mit förmlicher Gewährung

Die Erziehungsberatung wird zwar in den meisten Fällen aufgrund der Eigeninitiative der Betroffenen aufgesucht. Sie kommt als geeignete Leistung aber auch für Kinder und Jugendliche in Betracht, die zunächst mit dem Jugendamt in Kontakt gekommen sind. Dann wird in der Regel im Rahmen einer Hilfeplanung gemäß § 36 KJHG die im einzelnen Fall notwendige und geeignete Hilfeart ausgewählt. Es ergibt sich so ein zweiter Zugangsweg zur Erziehungsberatung. Wenn Erziehungsberatung in dieser Weise auf der Basis eines Hilfeplanverfahrens in Anspruch genommen wird, dann ist dies zugleich mit einer förmlichen Leistungsgewährung verbunden.

In dem Maße, in dem Erziehungsberatung als eine mögliche erzieherische Hilfe Berücksichtigung findet, kann der Anteil von Beratung mit förmlicher Gewährung steigen. Er wird dann zum Indikator für eine gemeinsam getragene interinstitutionelle Zusammenarbeit. Im Umkehrschluss bleibt aber

<sup>12</sup> Johannes Münder u.a. (1998): Frankfurter Lehr- und Praxiskommentar zum KJHG/SGB VIII. Münster, Vor Kap. 2 Rn 11.

<sup>13</sup> vgl. Karl-Wilhelm Jans; Günter Happe; Helmut Saurbier (1998), a.a.O., § 27 Rn 32.

<sup>14</sup> Karl-Wilhelm Jans; Günter Happe; Helmut Saurbier (1998), a.a.O., § 28 Rn 7a; Reinhard Wiesner u.a. (1995): SGB VIII – Kinder- und Jugendhilfe, München, § 28 Rn 20, 31ff.

auch erkennbar, wie hoch der Anteil der Ratsuchenden ist, die Beratung aus eigenem Entschluss aufsuchen. Während also einerseits aus der Perspektive der Kooperation heraus eine Erhöhung der Zahl der Beratungen mit förmlicher Gewährleistung anzustreben wäre, bleibt aus der Notwendigkeit, einen direkten Zugang der Klienten sicherzustellen, eine Minimierung solcher Fälle Ziel. In der Praxis müssen beide Optionen austariert werden.

**Die bke empfiehlt,**

eine förmliche Gewährung auf die Klienten zu beschränken, die über ein Hilfeplanverfahren des Jugendamtes gemäß § 36 KJHG Zugang zur Beratungsstelle finden.

☐ **Anteil der Erstgespräche, die innerhalb von vier Wochen stattfinden**

**Kennziffer**

Erziehungsberatung als Leistung der Jugendhilfe reagiert in aller Regel auf aktuelle Problemlagen der Ratsuchenden. Daher ist für sie eine kurze Wartezeit anzustreben. In den 70er und 80er Jahren waren mehrmonatige Wartezeiten üblich und wurden zum Teil auch als Zeichen hoher Anerkennung von Beratungsarbeit angesehen. Sie konnten durch Veränderungen im Leistungsumfang und die Weiterentwicklung fachlicher Methoden (zum Beispiel familientherapeutische und lösungsorientierte Ansätze) reduziert werden. Heute sind daher lange Wartezeiten kein Qualitätsindikator mehr.

Eine Untersuchung in Bayern<sup>15</sup> hat für 1988 belegt, dass ca. 50 Prozent der Ratsuchenden innerhalb von zwei Wochen und 80 Prozent innerhalb von vier Wochen einen ersten Gesprächstermin erhielten. Nach Berichten aus der Praxis steigen die Wartezeiten in den letzten Jahren jedoch aufgrund einer verstärkten Inanspruchnahme wieder. Dabei steht den kontinuierlich steigenden Klientenzahlen<sup>16</sup> eine seit etwa 1980 stagnierende Zahl von Fachkräften in der Erziehungsberatung gegenüber<sup>17</sup>. Der durch die genannte Untersuchung dokumentierte Stand kann daher weiterhin als Zielvorgabe dienen.

**Die bke empfiehlt,**

dass der Anteil der Erstgespräche, die innerhalb von vier Wochen stattfinden, mindestens 80 Prozent beträgt.

☐ **Anteil der Erstgespräche, die spätestens am Tag nach der Anmeldung stattfanden**

**Kennziffer**

Krisenanmeldungen machen einen direkten Kontakt mit den Klienten notwendig. Die Organisation des Arbeitsablaufes einer Beratungsstelle muss deshalb die Möglichkeit beinhalten, auf akute Problemlagen kurzfristig zu reagieren. Solche Problemlagen zeichnen sich dadurch aus, dass die Gefahr der Eskalation besteht, Leben in Gefahr ist oder die Betroffenen auch nach gemeinsamen Überlegungen mit der Beraterin keinerlei Möglichkeiten sehen, die Wartezeit zu überbrücken. Suizidversuche von Jugendlichen oder Weglaufen von Kindern können Beispiele sein für die Notwendigkeit, kurzfristig Beratung zu ermöglichen.

<sup>15</sup> Karl Gerlicher; Herbert Schneider; Richard Rudert; (1990): Wartezeiten an bayerischen Erziehungs- und Familienberatungsstellen – Ergebnisse einer Erhebung 1988. In: Zeitschrift für Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie, Heft 2/1990, S. 55-60.

<sup>16</sup> Klaus Menne (1997): Institutionelle Beratung. Möglichkeiten und Grenzen ihrer quantitativen Erfassung. In: Thomas Rauschenbach/Mathias Schilling (Hrsg.): Die Kinder- und Jugendhilfe und ihre Statistik. Band II, Neuwied, S. 205.

<sup>17</sup> bke (1998c): Erziehungs- und Familienberatung in Zahlen. Fürth, S. 43.

Die Entscheidung, einen Klienten vorzuziehen – und damit andere warten zu lassen –, ist immer eine fachliche Entscheidung, die nicht selten einer Güterabwägung bedarf. Hier gilt es, das richtige Maß zu halten in der Einschätzung der Dringlichkeit eines Falles und damit des Anteils der vorgezogenen Erstgespräche. Die fachliche Entscheidung muss dabei im Blick behalten, dass Ratsuchende mit ungeduldigem Auftreten und Durchsetzungsvermögen nicht gegenüber Klienten bevorzugt werden, die ihr Anliegen mit Zurückhaltung vortragen.

**Die bke empfiehlt**

daher eine Auswertung im Team bezüglich des Anteils der Erstgespräche, die spätestens am Tag nach der Anmeldung stattfanden. Diese Auswertung sollte auch im Hinblick auf den örtlichen Bedarf hin erfolgen.

Die Festlegung der Öffnungszeiten einer Beratungseinrichtung kann nicht durch allgemein geltende Arbeitszeitregelungen im Bereich eines Trägers erfolgen. Vielmehr müssen sich Zeiten, zu denen die Stelle erreichbar ist, und mögliche Beratungstermine nach dem örtlichen Bedarf und der Situation der Klienten richten. Dabei sind insbesondere die Berufstätigkeit von Eltern (meist der Väter) oder bei ländlichen Einzugsgebieten auch die erforderlichen Fahrzeiten der Ratsuchenden zu berücksichtigen.

In den nachstehenden Kennziffern wird unterschieden zwischen:

**Öffnungszeiten**

Dies sind Zeiten, in denen jemand persönlich oder telefonisch mit der Beratungsstelle Kontakt aufnehmen kann.

**Beratungszeiten**

Dies ist die regelmäßige Arbeitszeit der Beraterinnen und Berater. Sie geht über die Öffnungszeiten hinaus, da Beratungen oder andere Leistungen auch dann durchgeführt werden, wenn die Beratungsstelle von außen nicht erreichbar ist.

**Zeiten außerhalb der üblichen Beratungszeiten**

Hier sind Gesprächstermine gemeint, die sich an der Situation einzelner Klienten orientieren und außerhalb der üblichen Beratungszeiten liegen.

**Kennziffer** **Die wöchentliche Öffnungszeit (Kernzeit)**

Eine Erziehungsberatungsstelle muss zunächst sicherstellen, dass sie regelmäßig zu bekannten Zeiten aufgesucht oder telefonisch erreicht werden kann. Diese Öffnungszeiten sollten den örtlichen Bedingungen angepasst sein und gegebenenfalls in Absprache mit anderen Einrichtungen festgelegt werden. Sie müssen innerhalb des Einzugsgebietes (durch Faltblätter, Anrufbeantworter oder entsprechende Rubriken der Tagespresse) bekannt gemacht werden.

Im Rahmen der Bundesstatistik der Jugendhilfe kann eine Beratung nach § 28 KJHG nur gemeldet werden, wenn die betreffende Einrichtung mindestens zwanzig Stunden in der Woche geöffnet ist. Dies erscheint jedoch in der Perspektive der Kundenorientierung als gering.

**Die bke empfiehlt,**  
dass die wöchentliche Öffnungszeit mindestens 25 Stunden beträgt.

#### ☐ Anteil der Termine, die außerhalb der üblichen Beratungszeiten stattfanden

**Kennziffer**

Nicht alle Beratungstermine können während der üblichen Bürozeiten wahrgenommen werden, sei es, dass Berufstätige aus Gründen der Anonymität den Arbeitgeber nicht um Arbeitsbefreiung bitten möchten oder aber in Sorge um ihren Arbeitsplatz sind. Aus diesem Grunde haben viele Beratungsstellen bereits „Dienstleistungsabende“ eingeführt.

Es kann aber auch Situationen geben, die aus fachlichen Gründen Termine an Wochenenden erforderlich machen, zum Beispiel im Zusammenhang mit dem „begleiteten Umgang“ oder bei geschiedenen Eltern, die räumlich weit getrennt leben.

**Die bke empfiehlt,**  
den Anteil der Termine außerhalb der üblichen Beratungszeiten im Team unter Berücksichtigung des örtlichen Bedarfs auszuwerten.

#### ☐ Gebührenfreiheit für Klienten bei der Beratung und Therapie

**Kennziffer**

Im Rahmen des Kinder- und Jugendhilfegesetzes ist die Gebührenfreiheit für Erziehungs- und Familienberatung gesetzlich verankert worden. Auch dadurch wird sichergestellt, dass Erziehungsberatung niederschwellig in Anspruch genommen werden kann.

Gebührenfreiheit gilt für alle erzieherischen Hilfen nach § 27 ff. KJHG. Dies regelt das KJHG in den §§ 90, 91. Für Leistungen der Erziehungs- und Familienberatung ist dort für ihre Einzelfallhilfe und ihre präventiven Angebote nach § 16 Abs. 2 Nr. 2 KJHG Gebührenfreiheit festgelegt.

Dies unterstützt den Auftrag von Erziehungsberatung, auch finanziell schlechter gestellten Schichten den Zugang zur Beratung zu ermöglichen. Darüber hinaus stellt die Gebührenfreiheit sicher, dass Eltern nicht aus finanziellen Gründen abgehalten werden, eine für das Kind bzw. die Kinder hilfreiche Leistung in Anspruch zu nehmen.

Die Gebührenfreiheit bringt zum Ausdruck, dass es sich bei der Erziehungs- und Familienberatung um eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe handelt, die die Entwicklung der nachwachsenden Generation unterstützt und die erforderliche Hilfestellung gewährt.

**Die bke empfiehlt,**  
dass die Höhe der Einnahmen einer Erziehungsberatungsstelle aus der Einzelfallarbeit 0,00 DM beträgt.

### Kennziffer

#### Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln

Diese Kennziffer charakterisiert das Einzugsgebiet der Beratungsstelle sowie die Versorgung der Region im Bereich der Jugendhilfe. Sie verdeutlicht, dass Einrichtungen möglichst in Ober- oder Mittelzentren mit guter Anbindung an das öffentliche Verkehrsnetz angesiedelt sein sollten.

Eine schlechte Erreichbarkeit der Beratungsstelle behindert die Motivation der Ratsuchenden und führt dazu, dass notwendige Unterstützung nicht wahrgenommen wird. Kurze Fahrzeiten mit öffentlichen Verkehrsmitteln dagegen ermöglichen, dass die Beratungsstelle auch von Kindern und Jugendlichen allein erreichbar ist.

**Die bke empfiehlt,**  
dass die Fahrzeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln maximal eine Stunde beträgt.

#### Ausreichende personelle Ausstattung

Eine ausreichende personelle Ausstattung ist Grundlage qualifizierter Arbeit und Voraussetzung für die Bewältigung der Leistungsanforderungen. „Ausreichend“ charakterisiert dabei sowohl den quantitativen Umfang des Personals als auch die Qualifikation der Mitarbeiter.

Die Ausstattung des Fachteams der Beratungsstelle berücksichtigt die multidisziplinären Grundqualifikationen der Mitarbeiterinnen und die darauf aufbauenden Zusatzqualifikationen. Fachliche Unterstützung wird durch die Einbindung weiterer Fachrichtungen, zum Beispiel Medizin oder Recht, gewährleistet. Unabdingbar ist die Ergänzung des Fachteams durch eine Verwaltungsfachkraft unter Berücksichtigung der spezifischen Anforderungen des Sekretariatsdienstes einer Beratungsstelle.

Als erste Kennziffer zur Qualifizierung der „ausreichenden personellen Ausstattung“ dient das

#### Verhältnis „volle Planstellen bezogen auf Kinder und Jugendliche bis 18 Jahre“ im Einzugsbereich

Die Leistung Erziehungsberatung ist entsprechend dem jeweiligen örtlichen Bedarf vorzuhalten. Nur in wenigen Fällen wird die Personalkapazität einer einzelnen Erziehungsberatungsstelle der gesamten zu versorgenden Bevölkerung gegenüberstehen. Daher geht eine Kennziffer, die die Relation von Fachkräften (gemessen in vollen Planstellen) allen Minderjährigen einer Region oder Stadt gegenüberstellt, über die einzelne Einrichtung hinaus. Die Kennziffer kann also auch nicht durch die jeweilige Beratungsstelle allein erfüllt werden. Gleichwohl wird die Qualität der Beratung der einzelnen Einrichtungen durch den Stand des personellen Ausbaus in der Region mitbestimmt.

Bisherigen Planungen für Erziehungs- und Familienberatung liegen die Empfehlungen der Weltgesundheitsorganisation (WHO) von 1956 bzw. der Landesjugendminister von 1973 zugrunde. Die WHO hat seinerzeit für jeweils

### Kennziffer

45.000 Einwohner eine Erziehungsberatungsstelle mit vier bis fünf Fachkräften empfohlen, so dass auf eine Fachkraft 10.000 Einwohner entfallen. Die Jugendminister sahen einen flächendeckenden Ausbau von Erziehungs- und Familienberatungsstellen in der Bundesrepublik Deutschland vor, bei dem für jeweils 50.000 Einwohner eine Einrichtung mit mindestens drei Fachkräften geschaffen werden sollte. Derzeit entfallen auf eine Erziehungsberatungsstelle im Westen ca. 79.000 und im Osten ca. 66.000 Einwohner, auf eine Fachkraft dagegen im Westen ca. 21.000 und im Osten ca. 27.000 Einwohner.

**WHO-Richtzahl**

Der Anteil der Kinder und Jugendlichen an der Bevölkerung ist in den letzten vierzig Jahren von über 25 Prozent auf unter zwanzig Prozent zurückgegangen.

	Bevölkerung	Kinder und Jugendliche	Prozent
1955 West	53.517.683	14.183.572	26,5
1955 Ost	17.832.232	4.717.206	26,4
1997	82.057.379	15.886.784	19,4

Der von der Weltgesundheitsorganisation empfohlene Ausbau der Erziehungs- und Familienberatungsstellen ist längst nicht erreicht.

WHO	alte Länder (1993) <sup>18</sup>	neue Länder (1995) <sup>19</sup>
1 EBSt auf 45.000 Einwohner	1 EBSt auf 78.742 Einwohner	1 EBSt auf 65.689 Einwohner
1 Fachkraft auf 10.000 Einwohner	1 Fachkraft auf 21.207 Einwohner	1 Fachkraft auf 27.246 Einwohner

Seit den 50er Jahren hat sich die Zusammensetzung der Bevölkerung verändert. Zum einen ist die durchschnittliche Zahl der Geburten einer erwachsenen Frau deutlich gesunken; zum anderen hat sich die allgemeine Lebenserwartung erhöht, so dass der Anteil älterer Menschen deutlich zugenommen hat. Waren 1955 noch 26,5 Prozent der Bevölkerung unter 18 Jahre alt, sind es 1997 nurmehr 19,4 Prozent. Damit verliert eine Richtzahl für eine Leistung, die in erster Linie Kindern und Jugendlichen mit ihren Familien zugute kommen soll, wenn sie sich auf die gesamte Bevölkerung bezieht, an Überzeugungskraft. Deshalb ist es notwendig, die Zahl der Kinder und Jugendlichen unter 18 Jahren selbst als Bezugspunkt zu wählen.

<sup>18</sup> bke (1998 c): S. 42

<sup>19</sup> bke (1998 c): S. 130

Die Weltgesundheitsorganisation hat eine Fachkraft für 10.000 Einwohner vorgesehen, von denen 26,5 Prozent, also 2.650 unter 18 Jahre alt waren. Gerundet hat die WHO mithin eine Fachkraft auf 2.500 Kinder- und Jugendliche empfohlen. Daher kann der demographischen Veränderung der Bevölkerung Rechnung getragen und zugleich die Richtzahl der WHO inhaltlich beibehalten werden, wenn künftig in der Erziehungsberatung vier Fachkräfte für jeweils 10.000 Kinder und Jugendliche zugrunde gelegt werden. Die so entwickelte Kennziffer gibt wie bisher die WHO-Richtzahl einen Anhaltspunkt für die für erforderlich gehaltene Mindestversorgung und stellt sicher, dass das Leistungsangebot dort vorgehalten wird, wo Kinder und Jugendliche leben.

Die jeweilige örtliche Situation kann freilich zusätzlichen Bedarf rechtfertigen, etwa wenn in erhöhtem Maße mit der Inanspruchnahme durch Problemgruppen (zum Beispiel aufgrund hoher Scheidungszahlen) zu rechnen ist oder andere Einrichtungen mit vergleichbaren Leistungsangeboten (zum Beispiel niedergelassene Kinderpsychotherapeuten) nicht zur Verfügung stehen.

### Die bke empfiehlt

ein Verhältnis von vier Planstellen auf 10.000 Kinder und Jugendliche bis 18 Jahre.

### Kennziffer

- **Multidisziplinäres Fachteam: Diplompsychologe, Diplomsozialarbeiter/-pädagog, therapeutische Fachkraft für die Arbeit mit Kindern**

Die seelische Entwicklung von Kindern und Jugendlichen vollzieht sich in den Interaktionen ihrer Familien und ihres sozialen Umfeldes. Hier entstehende individuelle oder familiale Probleme werden zugleich durch gesellschaftliche Bedingungen (zum Beispiel Arbeitslosigkeit) oder durch organische Verursachungen (zum Beispiel Hirnschädigungen) mitbestimmt. Erziehungsberatung ist daher mit Beratungsanlässen konfrontiert, denen multifaktorielle Ursachen zugrunde liegen. Entsprechend umfassend müssen deshalb die Kompetenzen sein, die im Team einer Beratungsstelle zusammenkommen. Im Einzelnen sind erforderlich:

- psychodiagnostische und psychotherapeutische Kompetenz,
- Kompetenz zur fallbezogenen Analyse psychosozialer und gesellschaftlicher Bedingungen (einschließlich der Planung und Durchführung von Interventionen),
- Kompetenz zur beratenden oder therapeutischen Arbeit mit Kindern und Jugendlichen sowie
- die Befähigung zur Abklärung organischer Verursachungen.

Dies wird gewährleistet durch eine multidisziplinäre Besetzung des Teams der Erziehungsberatungsstelle, das entsprechend § 28 Satz 2 KJHG „verschiedene Fachrichtungen“ zusammenführt. Die interdisziplinäre Zugangsweise ermöglicht eine höhere Flexibilität und eine gegenseitige Ergänzung im Team.

Nach den von den Jugendministern 1973 formulierten Grundsätzen für die Erziehungs- und Familienberatung zählen zu diesen Fachrichtungen:

- Diplompsychologe,
- Diplomsozialarbeiter/Diplomsozialpädagoge,
- pädagogisch-therapeutische Fachkraft für die Arbeit mit Kindern.

**Die bke empfiehlt**

eine Ausstattung mit mindestens drei Planstellen, die mit unterschiedlichen Fachrichtungen besetzt sind.

Das multidisziplinäre Team wird ergänzt durch eine

**Verwaltungsfachkraft**

In aller Regel ist die Verwaltungsfachkraft die erste Person, mit der Klienten in Kontakt kommen. Sie bildet die Schnittstelle zwischen der Beratungsstelle und den „Kunden“. Neben verwaltungstechnischen und organisatorischen Aufgaben übernimmt sie die wichtige Funktion der „atmosphärischen Gestaltung“ bei der Aufnahme von Ratsuchenden, sei es am Telefon oder persönlich. Die Grundsätze der Jugendminister von 1973 empfehlen eine volle Verwaltungsfachkraft für drei Beraterinnen. Das Vorhandensein einer Verwaltungsfachkraft hält den Fachberatern „den Rücken frei“ für die Beratung mit Klienten. Sie ermöglicht die Besetzung und Erreichbarkeit der Einrichtung, während gleichzeitig ungestörte Beratungskontakte von den Fachberatern wahrgenommen werden.

**Die bke empfiehlt**

für eine gute Arbeitsorganisation eine volle Verwaltungsfachkraft für drei Berater.

**Kennziffer**

**Kontinuierliche nebenamtliche Mitarbeit weiterer Fachrichtungen, insbesondere von Medizin und Recht**

Die Vielschichtigkeit der Problem- und Konfliktfelder, die sich in der Erziehungs- und Familienberatung ergeben, machen die Einbeziehung weiterer Fachrichtungen notwendig. Insbesondere Ärzte sind häufig zur diagnostischen Abklärung einzubeziehen. Gesellschaftliche Entwicklungen wie die Zunahme von Scheidungen erfordern die Einbeziehung zusätzlicher Fachrichtungen (zum Beispiel Recht).

Wenn die erforderlichen Fachrichtungen nicht durch zusätzliche Planstellen berücksichtigt werden können, kann die Einbindung der Fachrichtungen durch feste Honorarvereinbarungen gewährleistet werden, die eine Regelung über Entgelt, Einbindung ins Team und zu erbringende Leistungen beinhalten.

Inhaltliche Schwerpunktsetzungen einer Einrichtung (wie Entwicklungsförderung, Spracherziehung, Hausaufgabenbetreuung) machen die Einbeziehung weiterer Fachrichtungen sinnvoll und notwendig (etwa Musiktherapeuten, Logopäden).

**Die bke empfiehlt,**

mindestens eine weitere Fachrichtung auf nebenamtlicher Basis in das Team der Beratungsstelle zu integrieren.

**Kennziffer**



## Kennziffer

- ☐ **Zahl der auf Erziehungsberatung bezogenen Zusatzqualifikationen im Verhältnis zur Zahl der Planstellen**

Die Berufsausbildung zum Diplompsychologen, Diplomsozialarbeiter/-pädagogen allein qualifiziert in aller Regel nicht für die beraterische und therapeutische Arbeit mit Kindern, Jugendlichen und ihren Eltern in der Erziehungs- und Familienberatung. Sowohl die „Grundsätze“ der Jugendminister als auch § 28 KJHG fordern, dass die Fachkräfte der Erziehungs- und Familienberatung mit unterschiedlichen methodischen Ansätzen vertraut sind.

Mögliche Zusatzqualifikationen sind systemische Therapie, Gesprächspsychotherapie, Verhaltenstherapie, gemeinwesenbezogene Qualifikationen, Gestalttherapie, Psychodrama oder analytische Psychotherapie.

Für Erziehungs- und Familienberatung sind nur Zusatzqualifikationen relevant, bei denen wissenschaftlich begründete Interventionstechniken Anwendung finden. Mit der Formulierung „auf Erziehungsberatung bezogen“ kommt zum Ausdruck, dass die Praxis der Beratungsarbeit in der Regel nicht streng nach einzelnen psychotherapeutischen Verfahren erfolgt. Es werden vielmehr Elemente verschiedener Ansätze integriert<sup>20</sup>. Die Beratungsstelle sollte die zur Anwendung kommenden Verfahren explizit benennen und ihre Auswahl begründen.

**Die bke empfiehlt**

für jede Planstelle mindestens eine auf die Erziehungsberatung bezogene Zusatzqualifikation.

**Organisation**

Organisation wird hier bezogen auf das Verhältnis zwischen Träger und Beratungsstelle. Auch interne Arbeitsabläufe, die Regelung von Verantwortlichkeiten, Personalentwicklung und Controlling gehören in diesem Sinne zum organisatorischen Rahmen, in dem die fachlichen Aufgaben geleistet werden. Organisation ist die Grundlage der inhaltlichen Arbeit und hat damit eine stützende Funktion. Sie steht im Dienst der Fachlichkeit.

Ein erster Aspekt der Organisation ist die

- ☐ **Regelung der Leitungsverantwortung**

Leiterinnen und Leiter tragen dafür Sorge, dass die Beratungsstellen ihrem Auftrag nachkommen können. Sie sind Bindeglied zwischen Träger und Team der Erziehungsberatungsstelle und übernehmen die fachliche Außenvertretung. Nach innen schaffen sie die notwendigen Arbeitsbedingungen und gestalten die Personalentwicklung mit.

## Kennziffer

<sup>20</sup> Andreas Hundsalz (1995): Die Erziehungsberatung. Grundlagen, Organisation, Konzepte und Methoden. Weinheim und München, S. 195 f.

Zur Leitungsverantwortung gehören unter anderem<sup>21</sup>:

- die fachliche Vertretung der Beratungsstelle nach außen,
- das Erstellen der Arbeitskonzepte in Absprache mit den Fachberatern,
- das Gewährleisten von kontinuierlicher Teamarbeit,
- die Vertretung der Belange der Stelle gegenüber dem Träger,
- die Mitwirkung bei Personalangelegenheiten,
- die Verfügung über den Einsatz der Mittel im Rahmen des Haushaltsplanes.

**Die bke empfiehlt,**

die Regelung der Leitungsverantwortung in schriftlicher Form abzufassen.

**Geregelte Dienst- und Fachaufsicht**

Beratungsstellen sind, auch wenn sie räumlich getrennt von anderen Diensten und Einrichtungen untergebracht sind, in größere organisatorische Strukturen ihres Trägers eingebunden und unterliegen daher Formen der Aufsicht. Diese können unterschiedlich gestaltet sein. Bei kommunalen Beratungsstellen leitet sich die Aufsicht aus dem Dienstrecht ab, bei Einrichtungen freier Träger liegt das verbandsinterne Organisationsrecht zugrunde.

Sinn jeder Aufsicht ist es, allgemein geltende Grundsätze auch im Einzelfall sicherzustellen und die Realisierung des Organisationszwecks zu gewährleisten. Bezogen auf Erziehungsberatungsstellen, deren Aufgabe es ist, Kinder, Jugendliche und ihre Familien in problematischen Lebenssituationen zu verstehen und sie durch Beratung und Therapie bei deren Bewältigung zu unterstützen, bedeutet dies, dass Aufsicht die Erreichung dieses Auftrages sicherstellen muss.

Die Praxis von Beratung ist durch eine kommunikative Beziehung der Fachkräfte zu den Klienten gekennzeichnet. Daher hat die Fachkraft einen privilegierten Zugang zur jeweiligen Notlage der hilfebedürftigen Personen und kann ihre Aufgabe nur eigenverantwortlich in einem von fachlichen Weisungen freien Raum erfüllen. Diese Beziehung zum Ratsuchenden ist zudem durch die Vorschriften zum Schutz des Privatgeheimnisses (§ 203 Abs. 1 Nr. 4 StGB) und zum Schutz von Sozialdaten (§ 65 KJHG) rechtlich besonders geschützt.

Aufsicht über Beratungsstellen sollte daher unterscheiden zwischen der Kontrolle des Einrichtungszwecks, die vom Träger wahrgenommen wird, und der Aufsicht innerhalb der Beratungsstelle, die durch die Leiterin bzw. das Team der Einrichtung ausgeübt wird. Aufsicht im hier gemeinten Sinn ist im We-

**Kennziffer**

<sup>21</sup> Evang. Konferenz für Familien- und Lebensberatung (EKFuL) (1981): Leitlinien für die psychologische Beratung in evangelischen Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen im Bereich der Evangelischen Kirche in Deutschland und des Diakonischen Werkes. In: Horst-Dietmar Spittler; Friedrich Specht (Hg.) (1984): Basistexte und Materialien zur Erziehungs- und Familienberatung. Göttingen, S. 152.

sentlichen Personalaufsicht mit ihren beiden Aspekten der (rechtlichen) Dienstaufsicht und der Aufsicht über die fachliche Art und Weise der Erledigung der Dienstgeschäfte (Fachaufsicht)<sup>22</sup>.

Aufsicht über Beratungsstellen stellt keinen Gegensatz dar zur fachlichen Unabhängigkeit des Beraters und zum gebotenen Schutz des Privatgeheimnisses der Klienten. Denn das Einhalten dieser Schutzvorschriften ist selbst Gegenstand der Aufsicht. Allgemein formuliert bedeutet Aufsicht die Pflicht des Trägers zur Gewährleistung von Arbeitsbedingungen, die an den Problemen und an den Rechten der Ratsuchenden orientiert sind.

**Die bke empfiehlt,**  
die Regelung der Dienst- und Fachaufsicht in schriftlicher Form abzufassen.

### Kennziffer

#### Die Etablierung und regelmäßige Auswertung eines Qualitätssicherungssystems

Die Qualität der in einer Erziehungsberatungsstelle geleisteten Arbeit kann aus unterschiedlichen Perspektiven gesehen werden. Ein Qualitätssicherungssystem nimmt, jeweils unter Berücksichtigung der regionalen Gegebenheiten, Aspekte der Strukturqualität, der Prozess- und Ergebnisqualität auf.

Schon die Etablierung eines solchen Systems der kritischen Reflexion und Bewertung der Arbeit setzt einen Prozess in Gang, der die Teamkultur stärkt, das Zusammenspiel zwischen Träger und Einrichtung fördert und die fachliche wie auch die öffentliche Anerkennung der Einrichtung unterstützt. Qualitätssicherungssysteme können intern in Verantwortung des Teams initiiert werden, in Zusammenarbeit mit dem Träger oder mit Beauftragung von externen Beratern.

Da die Rückbindung an die eigene Arbeit, im Sinne eines kritischen Überprüfens, Veränderns und Anpassens an Gegebenheiten, wesentlich für Qualitätssicherungsprozesse ist, setzen Qualitätssicherungssysteme eine förderliche Kritikkultur voraus. Zu Beginn von Initiativen zur Qualitätssicherung sollten deshalb vertrauensbildende Maßnahmen stehen, die den Beteiligten Hilfestellung und Motivation sind, sich auf dieses Vorgehen im Interesse der Sache und als Chance der eigenen Weiterentwicklung einzulassen.

**Die bke empfiehlt,**  
diesen Qualitätssicherungsprozess schriftlich zu dokumentieren.

Qualitätssicherung ist prozesshaft zu gestalten und nie abgeschlossen. Es können Akzente gesetzt werden für eine Qualitätssicherung nach innen oder mit einer stärkeren Betonung der Außenwirkung.

### Kennziffer

#### Personalentwicklung

Für die Erziehungsberatung gilt, was auch für andere Bereiche des Berufslebens, in denen Human Resources die Grundlage qualitativer Leistung sind,

<sup>22</sup> Fachaufsicht im strengen Sinne des Terminus ist eine Form der Aufsicht über staatliche Organe. Innerhalb der Organe oder Behörden wird Aufsicht als Dienstaufsicht mit ihren beiden Aspekten des rechtlich und des fachlich korrekten Handelns ausgeübt.

erforderlich ist: Eine solide Einstellungspolitik, die zum Beispiel das Einarbeiten von Berufsanfängern, die fachliche und in Strukturen einführende Begleitung durch erfahrene Kolleginnen sichert, reicht nicht aus. Vielmehr muss Personalentwicklung eine Langzeitperspektive berücksichtigen.

Erziehungsberatung setzt die Fähigkeit der Mitarbeiter voraus, sich immer wieder auf Prozesse und Beziehungen im Beratungsgeschehen einzulassen. Themen in der Beratungsarbeit ändern sich, gesellschaftliche Entwicklungen müssen erkannt und aufgegriffen werden. Neben aktuellen Problemlagen oder Themenbereichen der Klientel verändern sich auch die Zielgruppen der Arbeit und Methoden entwickeln sich weiter. Um der fachlichen Entwicklung Rechnung zu tragen, sind Berater verpflichtet, sich kontinuierlich weiterzubilden. Auch Fortbildung und Supervision (vgl. Kap. 2.2) beschreiben einen Teil der Personalentwicklung.

Personalentwicklung hat die unterschiedlichen Funktionen der Mitarbeiterinnen im Blick. Neben der fachlichen Weiterqualifizierung der Berater sind die Anforderungen an Stellenleiter und Sekretärinnen zu sehen.

Personalentwicklung interessiert sich für die Ressourcen und Perspektiven der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ein wirksames Instrument der Steuerung sind Mitarbeitergespräche. Auf ungenutzte Fähigkeiten, Unterforderung und Überforderung kann reagiert werden. So können zum Beispiel Mitarbeiterinnen gezielt für eine spätere Aufgabe in der Stellenleitung gefördert werden oder Fähigkeiten im öffentlichen Auftreten können dazu führen, einem Mitarbeiter die Außenvertretung anzuvertrauen. Für manche Ressourcenförderung sind vom Träger zu schaffende Voraussetzungen notwendig, anderes lässt sich in der Einrichtung selbst umsetzen. Die regionalen Bedingungen sind zu berücksichtigen.

Personalentwicklung kann einen wertvollen Beitrag zur Erhaltung der Motivation der Mitarbeiterinnen leisten.

#### **Die bke empfiehlt:**

Personalentwicklung soll nicht dem Zufall oder dem Engagement einzelner überlassen werden, sondern durch schriftliche Regelung struktureller Bestandteil der Organisation sein.

#### **Bei Grenzüberschreitungen ein fachliches Vorgehen sicherstellen**

Für die Erziehungs- und Familienberatung gibt es keine bereichsspezifische, schriftlich ausformulierte Ethik. Der Arbeit liegen die ethischen Grundsätze zugrunde, die durch die unterschiedlichen Fachrichtungen (Grundberufe) sowie die verschiedenen – für Zusatzqualifikation in Anspruch genommenen – therapeutischen Schulen in das Arbeitsfeld eingebracht werden. Aus ihnen wird ein Verständnis für das notwendige Vorgehen entwickelt, wenn ein Berater die ihm fachlich gesetzten Grenzen überschreitet. Hierzu gehört zum Beispiel bereits, wenn ein Berater außerhalb der Beratung eine Beziehung zu einer seiner Klientinnen (etwa der Mutter eines vorgestellten Kindes) aufnimmt. Eine solche nach gesellschaftlichen Normen zulässige Beziehung stellt für eine therapeutisch qualifizierte Beratung einen Kunstfehler dar. Hier ist die Leiterin der Beratungsstelle im Rahmen ihrer Fachaufsicht aufgefordert, eine Klärung herbeizuführen. Ebenso sehr ist aber auch die Verantwor-

**Kennziffer**

tung des Teams der Fachkräfte angesprochen, um in einem gemeinsamen Gespräch eine Lösung zu finden (sei dies eine Beendigung des Beratungsprozesses oder der Beziehung der beiden Erwachsenen).

Erst recht muss es als eine Grenzüberschreitung angesehen werden, wenn Beratungsbeziehungen für andere, geschäftliche Zwecke benutzt oder emotionale Abhängigkeiten mißbräuchlich ausgenutzt werden. Für den Fall des sexuellen Mißbrauchs einer Beratungs- oder Therapiebeziehung hat sich ein therapieschulenübergreifender Konsens herausgebildet, der seinen Niederschlag in § 174c StGB gefunden hat.

Zum Schutz der Klienten, aber auch der Teammitglieder ist es notwendig, dass für Grenzüberschreitungen ein fachliches Vorgehen sichergestellt ist. Eine frühzeitige schriftliche Regelung ermöglicht ein grundsätzliches Durchdenken der Handlungsschritte zu einem Zeitpunkt, wo es allen Beteiligten möglich ist, eine nüchterne und fachliche Haltung ohne aktuelle emotionale Beteiligung einzunehmen.

### Die bke empfiehlt

eine schriftliche Regelung über das Vorgehen bei Grenzüberschreitungen.

### Präventive Arbeit und Vernetzung

Präventive Angebote sind einzelfallübergreifend. Sie stärken Eltern in ihrer Erziehungskompetenz und helfen, die Lebenssituation in den Familien und die Entwicklungsbedingungen der Kinder zu verbessern (vgl. Kap. 1.2). Vernetzungsangebote gehen ebenso über den Einzelfall hinaus. Sie dienen dazu, die Leistungen der Erziehungsberatung in das regionale Umfeld einer Stelle zu integrieren (vgl. Kap. 1.3).

Als Kennziffer dient der

- Anteil von präventiver Arbeit und Vernetzungsaktivitäten an der Gesamtarbeitszeit

Über den Einzelfall hinausgehende Aktivitäten, präventive Angebote und Vernetzungsaktivitäten sind konstitutiver Bestandteil der Erziehungs- und Familienberatung. Für die in der Praxis stehenden Berater ist es oftmals schwierig, mit Blick auf die hohe Anzahl der Anmeldungen den einzelfallübergreifenden Aufgaben einen angemessenen Zeitraum zu geben. Es empfiehlt sich daher, den unterschiedlichen Aufgabebereichen von Beratung konzeptionell Arbeitskapazitäten zuzuordnen.

### Die bke empfiehlt,

für Prävention und Vernetzungsaufgaben 25 Prozent der zeitlichen Kapazität einer Einrichtung vorzuhalten.

### Kooperation mit dem Jugendamt

Bei vielen Beratungsfällen zeigt sich, dass die Erziehungsberatung nicht die einzige Institution ist, die eine Hilfe in den jeweiligen Fällen erbringt. Auch andere Einrichtungen der Jugendhilfe, und vor allem das Jugendamt als diejenige Instanz, die die Gesamtverantwortung für die Leistungen der Jugend-

Kennziffer

hilfe trägt, können eingebunden sein. In einem ausdifferenzierten Hilfesystem bedarf es einer Koordination im Sinne der geforderten Zielsetzungen. Neben den fachlichen Kooperationsregeln sind gesetzliche Grundlagen, wie zum Beispiel das Hilfeplanverfahren nach § 36 KJHG, zu berücksichtigen.

Kooperation erfordert Klärung auf unterschiedlichen Ebenen: Wer ist für was zuständig? Mit welchem Auftrag wird gearbeitet? Wie sind Kompetenzen und Entscheidungszuständigkeiten geregelt? Auf welchem fachlichen Hintergrund geschieht Kooperation? In welcher Form werden die Ratsuchenden einbezogen?

Von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der jeweiligen miteinander kooperierenden Einrichtungen und Dienste sind sowohl die Bereitschaft wie die Fähigkeit zu konstruktiver Zusammenarbeit zu erwarten.

Eine geeignete Kennziffer zur Qualifizierung der Kooperation mit dem Jugendamt ist unter anderem das

#### Vorliegen einer schriftlichen Kooperationsvereinbarung

Die Kommune vor Ort ist verantwortlich für die Leistungen der Jugendhilfe. Zur Optimierung der Leistungserbringung sollten die Aufgaben zwischen der Erziehungsberatung, sei es in kommunaler oder freier Trägerschaft, und anderen Teilen der kommunalen Jugendhilfe explizit geregelt sein.

Eine strukturell eingebundene, durch Kooperationsvereinbarung festgelegte Zusammenarbeit, die nicht auf der zufälligen fachlichen Kooperation engagierter Mitarbeiter des Jugendamtes und der Beratungsstelle beruht, erleichtert die Arbeit im Einzelfall und stellt Vernetzungsaktivitäten sicher. Zudem führt die Berücksichtigung der jeweiligen Profile und Essentials der betroffenen Institutionen zu Transparenz gegenüber Dritten.

Kooperationsvereinbarungen sollen dazu beitragen, dass

- die einzelnen Kooperationspartner Arbeitsfelder und Arbeitsmethoden voneinander kennen,
- Transparenz hergestellt ist,
- die Solidarität zwischen den Mitarbeitern sozialer Dienste erhöht wird,
- der fachliche Austausch der einzelnen Mitarbeiter erleichtert wird,
- eine qualifizierte Weiterentwicklung der Zusammenarbeit möglich ist,
- Jugendhilfeplanung ernst genommen wird.

#### Kennziffer

#### Die bke empfiehlt

eine schriftliche Kooperationsvereinbarung mit dem Jugendamt. Sie sollte die Möglichkeit zur Fortschreibung und Aktualisierung an veränderte Umstände berücksichtigen.

## Kennziffer

- **Zuständigkeit für die (interne) Hilfeplanung, wenn keine weiteren Erziehungshilfen in Betracht kommen**

Für die Erziehungsberatung gehört die Zusammenarbeit in einem multidisziplinären Fachteam zu den grundlegenden Arbeitsprinzipien. Mit der Einführung eines Hilfeplans, der im Zusammenwirken mehrerer Fachkräfte erarbeitet werden soll, hat das KJHG diese Praxis an prominenter Stelle verankert<sup>23</sup>. In einem kommunikativen Prozess soll nun unter Beteiligung der Betroffenen und unter Einbeziehung hilfeleistender Einrichtungen in Verantwortung des Jugendamtes darüber entschieden werden, welche der Hilfen zur Erziehung notwendig und geeignet ist. Mit der Einbeziehung der Erziehungsberatung in die Hilfen zur Erziehung gilt diese Vorschrift auch für sie.

Die verschiedenen Hilfen stehen jedoch in einem unterschiedlichen Verhältnis zur Familie des Kindes bzw. Jugendlichen. Eine Hilfe kann – wie die Heim-erziehung – die Familie ersetzen; sie kann – wie die sozialpädagogische Familienhilfe – einzelne Funktionen einer Familie übernehmen; sie kann aber auch – wie in der Erziehungsberatung – die Funktionsfähigkeit der Familie grundsätzlich voraussetzen. Der Deutsche Verein formuliert dies so: „Je eindeutiger der Anlass und je absehbarer das Ende der Hilfe zur Erziehung ist ... und je weniger intensiv die Hilfe zur Erziehung auf die Familie Einfluss nimmt, desto einfacher kann das Verfahren sein ...“<sup>24</sup>. Er empfiehlt, dass in den Fällen, in denen die Ratsuchenden eine Erziehungsberatungsstelle direkt aufgesucht haben und keine weitere Hilfe zur Erziehung in Betracht kommt, die Hilfeplanung in der Beratungsstelle selbst erfolgt<sup>25</sup>. Die interne Hilfeplanung, wie sie sich in der Erziehungsberatung bewährt hat, ist eine Ausgestaltung des vereinfachten Verfahrens.

**Die bke empfiehlt,**

die Zuständigkeit für die Hilfeplanung, wenn keine weiteren Erziehungshilfen in Betracht kommen, der Erziehungsberatungsstelle selbst zu übertragen.

## Kennziffer

- **Beteiligung der Erziehungsberatung an Hilfeplankonferenzen im Jugendamt**

Hilfeplanung nach § 36 KJHG zielt darauf, Hilfeentscheidungen, die für ein Kind und seine Familie eine längerfristige Veränderung ihrer Lebenssituation bedeuten, unter Beteiligung mehrerer Fachkräfte zu treffen, die unterschiedliche Erfahrungen und Handlungsmöglichkeiten einbringen. Erziehungsberatung hat in dem Spektrum möglicher Hilfen mit der Klärung individueller Problemlagen sowie der Dynamik von Familienbeziehungen und ihrer seelischen Verarbeitung von Kindern und Jugendlichen einen eigenen fachlichen Schwerpunkt. Sie verfügt damit über Kompetenzen, die bei der Klärung der

<sup>23</sup> Karl-Wilhelm Jans; Günter Happe; Helmut Saubier (1998): a.a.O., § 27 Rn 33b.

<sup>24</sup> Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge (1994): Empfehlungen des Deutschen Vereins zur Hilfeplanung nach § 36 KJHG. In: Nachrichtendienst des Deutschen Vereins, Heft 9/1994, S. 323.

<sup>25</sup> Deutscher Verein (1996): Ergänzungen der Empfehlungen des Deutschen Vereins zur Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII. In: Nachrichtendienst des Deutschen Vereins, Heft 3/1996, S. 74. Deutscher Städtetag (DST) und Arbeitsgemeinschaft für Jugendhilfe (AGJ) (1995): Empfehlungen für die Zusammenarbeit von Trägern der öffentlichen und freien Jugendhilfe bei der Erziehungsberatung. In: Zentralblatt für Jugendrecht, Heft 11/1995, S. 497.

Situation eines Kindes und bei der Auswahl der geeigneten Hilfe auch in den Fällen hilfreich sein kann, in denen Erziehungsberatung selbst nicht zur Diskussion steht. Der Deutsche Verein empfiehlt deshalb, die Erziehungsberatungsstelle an den Hilfeplanungskonferenzen des Jugendamtes zu beteiligen<sup>26</sup>.

#### Die bke empfiehlt

die Beteiligung der Erziehungsberatung an den Hilfeplankonferenzen im Jugendamt.

#### Kennziffer

#### □ Transparente Regelung zur „Übernahme“ von Fällen

Die Regelung zur Übernahme von Fällen betrifft die Arbeit einer Beratungsstelle in verschiedenen Kontexten, beispielsweise

- bei der Zusammenarbeit mit dem Jugendamt; vgl. die Kennziffern zu: „Anzahl der beendeten Fälle mit förmlicher Gewährung“, „Freier Zugang ohne förmliche Leistungsgewährung durch das Jugendamt möglich“, „Beteiligung der Erziehungsberatung an Hilfeplankonferenzen im Jugendamt“,
- im Kontext des neuen Kindschaftsrechtes in Zusammenarbeit mit Familiengerichten und Anwaltskanzleien,
- bei der Zusammenarbeit mit anderen Institutionen, zum Beispiel Kindertagesstätte, Schule.

Die transparente Regelung zur Übernahme von Fällen kann Bestandteil der Kooperationsvereinbarung mit dem Jugendamt sein oder konzeptioneller Bestandteil der Beratungsstelle. Transparenz der „Übernahme“ gilt nicht nur gegenüber dem Jugendamt und anderen Institutionen, sondern vor allem auch gegenüber den Ratsuchenden. Die Forderung nach Transparenz setzt voraus, dass im Vorhinein bedacht wird, welche Kooperationserfordernisse zu einem eventuellen späteren Zeitpunkt eine Rolle spielen können.

Die transparente Regelung schließt Fragen mit ein, ob die überweisende Institution (wie Jugendamt, Familiengericht) eine Rückmeldung über die Aufnahme der Klienten erhält und in welcher Form die Klienten bei dieser Rückmeldung beteiligt werden.

Der Deutsche Verein formulierte dazu: „Die Achtung vor der Selbstbestimmung des Klienten ist deshalb auch zugleich Grundlage der Fachlichkeit sozialer Arbeit. Datenschutz und Fachlichkeit sind also keine Gegensätze, sondern bedingen sich gegenseitig. Sie verlangen eine Transparenz des Hilfeprozesses, schaffen damit Vertraulichkeit und sichern den Leistungserfolg<sup>27</sup>.“

Der Hinweis auf die „informationelle Selbstbestimmung der Klienten“ verdeutlicht, dass diese zu jedem Zeitpunkt informiert und an der Entscheidung, welche Informationen an wen weitergeben werden, beteiligt werden

<sup>26</sup> Deutscher Verein (1994): a.a.O., S. 325.

<sup>27</sup> Deutscher Verein (1994): a.a.O., S. 326.



**Die bke empfiehlt**

eine transparente Regelung zur „Übernahme“ von Fällen.

müssen. Dies sichert Transparenz, Verantwortlichkeit sowie Vertrauensschutz und damit den Erfolg der Hilfe.

**Ausbildung von Praktikanten**

Studenten sind im Rahmen ihres Studiums zur Ausübung von Praktika bzw. zum Ableisten von Berufsanerkennungsjahren verpflichtet (zum Beispiel in sozialpädagogischen Ausbildungsgängen). Erziehungsberatungsstellen haben diese Verpflichtung aufgenommen und halten Praktikantenplätze vor, die sie als Orte des Lernens fachlich gestalten.

Für die Praktikanten stellt die konkrete Lernerfahrung „Erziehungsberatung“ eine Möglichkeit zur Verbindung von theoretischem und praktischem Wissen, für erste Schritte im Berater-Klienten-Kontakt und allgemein zur Überprüfung ihrer möglichen Berufsziele dar.

Für die Einrichtung sind die Chancen solcher Ausbildungen ebenfalls vielfältig, etwa im Hinblick darauf:

- in zukünftige Mitarbeiter zu investieren,
- eigene Konzepte zu überdenken,
- aktuelles Wissen des Wissenschaftsbetriebes Fachhochschule/Universität aufzunehmen.

Die Ausbildung von Praktikanten zeigt damit die Bereitschaft einer Einrichtung, eigenes Wissen weiterzugeben und die eigene Situation zu hinterfragen.

Als Kennziffern dienen

- Die Anzahl der Praktikanten pro Jahr**
- Das Vorliegen eines Ausbildungsplans**

**Kennziffer**

**Kennziffer**

**Die bke empfiehlt,**

mindestens einen Praktikanten im Jahr aufzunehmen. Sie spricht sich für die konzeptionelle Erarbeitung und Formulierung eines Ausbildungsplanes aus.

Die Inhalte eines Praktikums können sehr unterschiedlich sein. Auch die Begleitung und Betreuung der Praktikanten lässt verschiedene Konzepte zu. Dies ist sicherlich auch von der Dauer des Praktikums abhängig und davon, ob der Praktikant vollzeit oder teilzeit anwesend ist.

**Ausreichende räumliche Ausstattung**

Eine quantitativ und qualitativ angemessene wie ansprechende räumliche Ausstattung ist eine wichtige Bedingung für eine Beratungstätigkeit, bei der

die zwischenmenschliche Beziehung wesentliches Medium der Initiierung von Veränderungsprozessen ist.

Bereits 1973 haben die für die Jugendhilfe zuständigen Senatoren und Minister in ihren „Grundsätzen“ detaillierte Hinweise für den Standort und die Ausstattung einer Erziehungsberatungsstelle gegeben. Empfehlungen der KGSt von 1980<sup>28</sup> bestätigten die für erforderlich gehaltenen Voraussetzungen. Eine ausreichende räumliche Ausstattung wird danach durch nachfolgende Kennziffern charakterisiert:

#### ☐ Räumliche Trennung von anderen Institutionen

Die räumliche Trennung von anderen Institutionen, wie etwa einer Behörde oder einer größeren Organisation, erleichtert den Zugang und die Inanspruchnahme der Beratungsstelle (kein langes Suchen auf unübersichtlichen Fluren und Ähnliches) und sichert den erforderlichen Schutz des Privatgeheimnisses. Dort, wo die Erziehungsberatung Bestandteil einer größeren Organisation ist, sollte innerhalb dieses Zusammenschlusses die Erziehungsberatung als eigene Leistungseinheit klar erkennbar sein. Die räumliche Trennung unterstützt auch die fachliche Unabhängigkeit der Berater.

#### Die bke empfiehlt

daher die räumliche Trennung der Beratungsstelle von anderen Institutionen.

Kennziffer

#### ☐ Zahl der Beratungszimmer

Eine flexible Terminvergabe für Klienten setzt voraus, dass diese nicht durch Raumknappheit beeinträchtigt wird. Darüber hinaus sind Beratungszimmer keine „Verwaltungsstuben“. Nicht Schreibtisch oder Aktenschrank dominieren das Zimmer, sondern eine offene Sitzordnung, die in ihrer äußeren Form mit der Einladung zur Beziehungsgestaltung korrespondiert. Eine ansprechende Atmosphäre ermöglicht einen leichteren Zugang zum Klienten. Gleichzeitig hilft sie der Beraterin, dem Ratsuchenden zu begegnen. Eine persönliche Gestaltung der Räume ist nur dann möglich, wenn die Nutzung des Zimmers auf ein oder zwei Berater begrenzt bleibt. Teilen sich zwei Beraterinnen ein Zimmer, etwa wegen einer Teilzeitregelung, so ist eine gegenseitige Abstimmung in der Einrichtungsgestaltung nötig.

#### Die bke empfiehlt,

dass die Zahl der Beratungszimmer der Anzahl der Planstellen entspricht.

Kennziffer

#### ☐ Anzahl der zusätzlichen Therapieräume

Zusätzlich zu den Beratungszimmern der einzelnen Fachkräfte sind Therapieräume erforderlich, die die Möglichkeit bieten, in einem anderen Setting Angebote zu machen. Hier ist vor allem an das Spieltherapiezimmer für Kinder zu denken, das von seiner Gestaltung und von den zur Verfügung stehenden Puppen, Spielen und anderen kreativen Materialien her die Möglichkeit bietet, dass Kinder ihre seelischen Konflikte nicht verbal, sondern spielerisch ausdrücken und bearbeiten.

Kennziffer

<sup>28</sup> Kommunale Gemeinschaftsstelle (KGSt) (1980): Organisation der Erziehungsberatungsstelle. Bericht 7/1980. In: Horst-Dietmar Spittler; Friedrich Specht (Hg.) (1984), S. 115 f.

Zusätzliche Möglichkeiten der therapeutischen Arbeit werden geschaffen, wenn Kinder ihr Erleben auch mit Wasser und Sand zum Ausdruck bringen können. Hierfür werden baulich „Matschräume“ oder „Matschecken“ vorgesehen.

**Die bke empfiehlt,**  
dass mindestens ein zusätzlicher Therapie-  
raum vorhanden ist.

### Kennziffer

#### Anzahl der zusätzlichen Gruppenräume

Zimmer in ausreichender Größe ermöglichen es, in den Räumen der Beratungsstelle Gruppen oder Fortbildungsangebote, wie Gruppen für Erwachsene nach Trennung und Scheidung oder für Alleinerziehende, zu veranstalten bzw. auch Arbeitskreise mit Kollegen anderer psychosozialer Einrichtungen durchzuführen.

**Die bke empfiehlt,**  
dass es mindestens einen zusätzlichen  
Gruppenraum gibt.

Gruppenräume mit eigenem Zugang ermöglichen das Angebot von Selbsthilfegruppen, die in eigener Verantwortung ihre Treffen gestalten und den Gruppenraum der Beratungsstelle außerhalb der Öffnungszeiten nutzen.

### Kennziffer

#### Vorhandensein eines abgegrenzten Wartebereiches

Durch ein zu frühes Eintreffen der Ratsuchenden zu ihrem Gesprächstermin können sich Wartezeiten vor einer Beratung ergeben. Ebenso durch Verzögerungen im Beratungsablauf, zum Beispiel durch unvorhergesehene Krisenfälle. Wenn ein eigener Wartebereich vorhanden ist, stehen die Klienten nicht auf dem Flur, sondern erhalten eine Rückzugsmöglichkeit und sind atmosphärisch aufgenommen. Spielmöglichkeiten für Kinder erleichtern diesen eine eventuell erforderliche Wartezeit. Aushänge oder Informationen können die Ratsuchenden in die Abläufe der Beratungsstelle einführen. Ein eigener Wartebereich erleichtert zudem die Arbeit der Beraterinnen, da in den übrigen Bereichen der Stelle etwas mehr Ruhe einkehrt.

**Die bke empfiehlt**  
das Vorhandensein eines abgegrenzten  
Wartebereiches.

### Kennziffer

#### Vorhandensein eines eigenen Sekretariates

Ratsuchende haben ihren ersten Kontakt mit einer Beratungsstelle in der Regel durch telefonische Anmeldung, die im Sekretariat eingeht. Dort sind auch die ersten Daten der Ratsuchenden aufzunehmen, die Beratungsdokumentationen zu erstellen und aufzubewahren. Im Sekretariat werden zudem eine Vielzahl organisatorischer Vorgänge abgewickelt. Schließlich werden hier die Klienten zu ihren Gesprächsterminen eingelassen und wenn nötig auch kleinere Kinder während der Beratung betreut. Alle diese Aufgaben sind so eng mit dem Ablauf des Beratungsalltags verbunden, dass sie nicht in zentral organisierten Verwaltungseinheiten erledigt werden können. Deshalb ist für eine Erziehungsberatungsstelle das Vorhandensein eines eigenen Sekretariats notwendig.

**Die bke empfiehlt**  
das Vorhandensein eines eigenen Sekreta-  
riats.

## 2.2 Prozessqualität

Bisher wurden Merkmale der Strukturqualität von Erziehungsberatung definiert. Hierbei ging es um notwendige Rahmenbedingungen der Arbeit. Die folgenden Merkmale der Prozessqualität beschreiben, auf welche Art und Weise die Arbeit abläuft bzw. wie das gewünschte Ergebnis „erzeugt“ wird. Nicht die Arbeitsbedingungen, sondern die Arbeitsprozesse sind hier Gegenstand der Betrachtung.

### Fachliche Unabhängigkeit bei der Durchführung der Aufgaben

Erziehungsberatungsstellen arbeiten aufgrund eines Auftrags, der vom Träger der Einrichtung formuliert wird. Rechte und Pflichten der Mitarbeiter sind im allgemeinen Arbeitsrecht, tarifvertraglich und arbeitsvertraglich, festgelegt. Innerhalb dieses Rahmens gestaltet die Beratungsstelle ihr Konzept und ihre Arbeitsweise. Die einzelne Mitarbeiterin trägt die volle fachliche Verantwortung für ihre Arbeit und gestaltet sie selbstständig.

Eine laufende Qualitätskontrolle geschieht durch die gemeinsame Planung und Reflexion der Arbeit im multidisziplinären Team der Beratungsstelle sowie durch Supervision und Fortbildung. Bei gravierenden Verstößen gegen die Regeln fachlichen Könnens oder gegen Pflichten aus dem Arbeitsverhältnis greifen die Kontrollinstrumente des Trägers (Dienst- und Fachaufsicht beim öffentlichen Träger, Direktionsrecht beim freien Träger).

Die fachliche Unabhängigkeit einer Beratungsstelle (bzw. ihre Gefährdung) zeigt sich unter anderem an der

- Zahl der Eingriffe in die Einzelfallarbeit** und der
- Zahl der Eingriffe in die einzelfallübergreifende Arbeit.**

Hier geht es sowohl um Eingriffe des Teams bzw. des Leiters in die fachliche Verantwortung eines einzelnen Mitarbeiters als auch um Eingriffe des Trägers, des Jugendamtes oder anderer Instanzen in die fachliche Verantwortung eines Mitarbeiters, des Teams oder des Leiters der Beratungsstelle.

Da Beratung sich als Kommunikation zwischen dem Ratsuchenden und dem Berater vollzieht und die zwischen ihnen entstehende Beziehung als Medium der Veränderung dient, entzieht sich Beratung grundsätzlich fachlichen Weisungen im Einzelfall. Zur Sicherung fachlichen Handelns stehen die Fallbesprechungen im multidisziplinären Team und Supervision zur Verfügung. Es muss deshalb als Qualitätsmerkmal der Arbeit von Beratungsstellen gelten, wenn keine Eingriffe in die Arbeit erfolgen. Andererseits gibt es aber auch Situationen, in denen es ein Zeichen funktionierender Qualitätskontrolle ist, wenn in die Arbeit eingegriffen wird – etwa wenn ein Berater aus der

**Kennziffern**

**Die bke empfiehlt,** dass Eingriffe in die Einzelfallarbeits und die einzelfallübergreifende Arbeit nur in fachlich und rechtlich begründeten Fällen stattfinden.

Beratung heraus eine sexuelle Beziehung mit der Mutter eines Kindes begonnen hat (vgl. dazu die Kennziffer zur Grenzüberschreitung).

### Schutz der Vertrauensbeziehung zum Ratsuchenden

Der Schutz der Vertrauensbeziehung zum Ratsuchenden ist wesentlich für die Arbeit von Erziehungsberatungsstellen, weil sich die Ratsuchenden darauf verlassen, dass die oft sehr persönlichen Dinge, die sie dem Berater anvertrauen, nicht weitergetragen werden. Rechtliche Grundlage sind die im Vierten Kapitel des KJHG formulierten Regelungen zum Schutz von Sozialdaten (§§ 61 ff. KJHG) sowie der § 203 Abs. 1 Nr. 4 StGB, der die Offenbarung eines Privatgeheimnisses, das jemandem als Mitarbeiter einer Ehe-, Familien-, Erziehungs- oder Jugendberatungsstelle anvertraut wurde, unter Strafe stellt.

Der Stellenwert des Vertrauensschutzes zeigt sich zunächst an einer angemessenen

#### Kennziffer

- Aufklärung der Klienten über Teamarbeit, Aktenführung und Verschwiegenheit**

Zentrales Merkmal der Erziehungsberatung ist die Zusammenarbeit im multidisziplinären Team der Beratungsstelle. In Teambesprechungen findet ein Austausch über Anmeldungen sowie laufende Therapien und Beratungen statt. Die Mitarbeiterinnen reflektieren Prozesse und Verläufe, suchen nach Lösungen für auftretende Probleme und planen die weitere Hilfe. Dazu ist es erforderlich, schriftliche Aufzeichnungen über die Beratungsgespräche anzufertigen und eine Beratungsdokumentation zu führen. Es ist nicht davon auszugehen, dass dies jedem Ratsuchenden bekannt ist. Eine schriftliche

oder mündliche Information klärt darüber auf, wie die Vertraulichkeit der Beratung durch die jeweilige Einrichtung sichergestellt wird und wie Teamarbeit und Aktenführung gehandhabt werden.

**Die bke empfiehlt** dringend eine Aufklärung der Klienten über Teamarbeit, Aktenführung und Verschwiegenheit.

Die Zuverlässigkeit des Schutzes der Vertrauensbeziehung zum Ratsuchenden zeigt sich an der

#### Kennziffer

- Zahl der beendeten Fälle, bei denen anvertraute Sozialdaten ohne Einwilligung der Betroffenen weitergegeben worden sind**

Dies ist grundsätzlich untersagt, es sei denn, höherwertige Rechtsgüter machen eine Weitergabe von Daten unumgänglich. Solche Grenzsituationen können zum Beispiel auftreten, wenn eine erhebliche Gefährdung des Kindeswohls vorliegt und auf andere Weise nicht abwendbar ist oder wenn der Berater Kenntnis von geplanten schweren Straftaten erhält (§§ 138 f. StGB).

## Schutz des Privatgeheimnisses

### § 203 StGB

(1) Wer unbefugt ein fremdes Geheimnis, namentlich ein zum persönlichen Lebensbereich gehörendes Geheimnis oder ein Betriebs- oder Geschäftsgeheimnis, offenbart, das ihm als

2. Berufspsychologen mit staatlich anerkannter wissenschaftlicher Abschlussprüfung,
4. Ehe-, Familien-, Erziehungs- oder Jugendberater sowie Berater für Suchtfragen in einer Beratungsstelle, die von einer Behörde oder Körperschaft, Anstalt oder Stiftung des öffentlichen Rechts anerkannt ist,
5. staatlich anerkanntem Sozialarbeiter oder staatlich anerkanntem Sozialpädagogen

anvertraut worden oder bekannt geworden ist, wird mit Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr oder mit Geldstrafe bestraft.

### Bundesverfassungsgericht

Die grundsätzliche Wahrung des Geheimhaltungsinteresses der Klienten ist Vorbedingung des Vertrauens, das sie um ihrer selbst willen dem Berater entgegenbringen müssen, und damit zugleich Grundlage für die funktionsgerechte Tätigkeit der Beratungsstelle, deren Beistand die Klienten brauchen. Die für die Arbeit einer solchen Stelle notwendige Vertrauensbasis ist folglich im Regelfall zerstört, sobald Strafverfolgungsorgane Klientenakten beschlagnahmen. Eine solche Zwangsmaßnahme gefährdet zugleich das Wirken anderer, nicht unmittelbar betroffener Beratungsstellen.

(BVerfG, 44, S. 376)

### Bundesarbeitsgericht

Schon die Tatsache, dass jemand die Beratung oder Behandlung des Klägers in seiner Eigenschaft als Berufspsychologe in Anspruch nimmt, ist ein solches Geheimnis im Sinne von § 203 StGB und nicht erst das Problem oder die Krankheit, die Anlass für die Inanspruchnahme des Berufspsychologen ist.

Dieses Geheimnis zu wahren, ist der angestellte Berufspsychologe auch gegenüber seinem Arbeitgeber verpflichtet (OVG Lüneburg, NJW 1975, 2263; Lenckner in Schöne/Schröder, StGB 22. Aufl., § 203 Rz 45 und 53; Thomas Scholz, NJW 1981, 1987, 1990; Kühne, NJW 1977, 1478, 1480). Urteil vom 13. Jan. 1987

Da die Mitarbeiterinnen von Erziehungsberatungsstellen nicht über ein Zeugnisverweigerungsrecht im Strafverfahren verfügen, können auch dort unterschiedliche Rechtsgüter in Konkurrenz zueinander treten. Die Entscheidung über eine Offenbarung anvertrauter Sozialdaten ohne Einwilligung der Betroffenen trifft der jeweilige Berater, weil er als Person zum Schutz des Privatgeheimnisses seiner Klienten verpflichtet ist und

gegebenenfalls eine Offenbarung verantworten muss. Er sollte vorher die problematische Situation im Team der Beratungsstelle darlegen und seine Güterabwägung mit den übrigen Mitarbeiterinnen reflektieren. Diese Teambesprechung sollte schriftlich dokumentiert werden.

**Die bke empfiehlt:**

das Team der Beratungsstelle sollte die Anzahl und die Umstände der Fälle, in denen anvertraute Daten ohne Einwilligung der Betroffenen weitergegeben wurden, im Rahmen der Jahresauswertung analysieren.

**Kennziffer**

Eine weitere Kennziffer für den Schutz der Vertrauensbeziehung zum Ratsuchenden ist die

- Zahl der beendeten Fälle, bei denen Dritte (Kollegen, Träger, Jugendamt, Polizei) Einsicht in die Beratungsdokumentation genommen haben**

Der Verlauf einer Beratung wird in einer schriftlichen Beratungsdokumentation festgehalten. Sie enthält persönliche Daten, die der Beraterin anvertraut wurden und vor Einsichtnahme durch Dritte geschützt werden müssen. Ausnahmen sind auch hier nur möglich, wenn höherwertige Rechtsgüter geschützt werden müssen.

Auch die Kolleginnen einer Beraterin dürfen keinen Einblick in deren Beratungsdokumentationen bekommen, weil die Ratsuchenden ihre Daten nicht einer Institution, sondern der jeweiligen Beraterin anvertraut haben. Selbst wenn die Klientinnen darüber informiert und damit einverstanden sind, dass innerhalb des Teams zur Reflexion und Planung über sie gesprochen wird, bedeutet dies kein Einverständnis mit dem Zugänglichmachen der Beratungsdokumentation, weil dies weder zur Reflexion noch zur Planung des Hilfeprozesses erforderlich ist. Die Entscheidung über eine Offenbarung, die mit einer Einsichtnahme Dritter in die Beratungsdokumentation verbunden ist, trifft die einzelnen Beraterin. Sie sollte vorher die problematische Situation im Team der Beratungsstelle darlegen und ihre Güterabwägung mit den übrigen Mitarbeiterinnen reflektieren. Diese Teambesprechung sollte schriftlich dokumentiert werden.

**Die bke empfiehlt:**

das Team der Beratungsstelle sollte die Anzahl und die Umstände der Fälle, in denen Beratungsdokumentationen durch Dritte eingesehen wurden, im Rahmen der Jahresauswertung analysieren.

**Aktivierung der Ressourcen des multidisziplinären Teams**

In Erziehungsberatungsstellen sollen mindestens drei Fachkräfte arbeiten, die unterschiedlichen Fachrichtungen angehören und über verschiedene methodische Kenntnisse und Ausbildungen verfügen. Dadurch wird ge-

währleistet, dass in jedem Einzelfall die nötigen Kompetenzen aktiviert werden können – sowohl in der direkten Arbeit mit dem Kind oder der Familie als auch bei der gemeinsamen Reflexion und Planung der Hilfe. In welchem Umfang die Ressource der Multidisziplinarität genutzt wird, zeigt sich an mehreren Kennziffern, für die jedoch keine anzustrebenden Zielwerte definiert werden können. Vielmehr ist es notwendig, die Resultate jeweils im Hinblick auf regionale Gegebenheiten und in Bezug auf das Konzept der jeweiligen Beratungsstelle zu beurteilen.

**Anzahl der Vorstellung neuer Fälle im Team, bezogen auf die Anzahl der beendeten Beratungen**

In manchen Teams ist es üblich, schon vor dem Erstgespräch die Neuanmeldungen im Team zu besprechen und zu entscheiden, welcher Mitarbeiter mit dem jeweiligen Ratsuchenden arbeitet. Dazu ist es erforderlich, schon im Vorfeld der Beratung bestimmte Informationen abzufragen – entweder durch die Sekretärin oder durch einen telefonischen Erstkontakt mit einem Berater. Andere Teams stellen jedes Erstgespräch anschließend im Team vor. Bei der Vielzahl der Anmeldungen führen beide Varianten zu einem insgesamt hohen Zeitbedarf für Teambesprechungen oder zu sehr kurzen Besprechungszeiten pro Fall. Vielfach werden deshalb nur solche Erstgespräche im Team vorgestellt, bei denen aufgrund der fachlichen Spezialisierung der Mitarbeiter zu überlegen ist, wer mit der Familie arbeitet.

**Anzahl der Fallbesprechungen (mindestens 30 Minuten), bezogen auf die Anzahl der beendeten Beratungen**

Im Unterschied zu den beschriebenen Besprechungen zur Fallverteilung sind hier Teamgespräche gemeint, bei denen eine Beratungssituation durch die Beraterin ausführlich vorgestellt und vom Team reflektiert wird. Hierbei geht es in der Regel um die Aufarbeitung schwieriger Gespräche, um eine Auswertung des Beratungsverlaufs und um Überlegungen zur weiteren Ausgestaltung der Hilfe. Hierzu muss genügend Zeit zu Verfügung stehen. Um solche Gespräche von Kurzinformationen oder der Klärung von klar umgrenzten Fragen operational zu unterscheiden, wurde als Kriterium ein Zeitaufwand von 30 Minuten gewählt.

**Anteil der Fälle mit gemeinsamer Arbeit unterschiedlicher Fachkräfte**

Nicht nur gemeinsame fachliche Reflexion, sondern auch gemeinsame Arbeit kennzeichnet Multidisziplinarität. Neben unterschiedlichen Formen der Ko-Therapie ist es zum Beispiel auch möglich, dass ein Mitarbeiter therapeutisch mit einem Kind arbeitet, während seine Kollegin die Eltern über schwierige Situationen im Zusammenleben mit dem Kind berät.

**Anzahl formalisierter EB-interner Hilfepläne**

Wenn eine Erziehungshilfe voraussichtlich für längere Zeit zu leisten ist, schreibt § 36 KJHG eine Planung der Hilfe im Zusammenwirken mehrerer Fachkräfte vor. Bei jeder Hilfeplanung sind sowohl Eltern als auch Kinder zu beteiligen. Hierzu müssen geeignete Methoden eingesetzt werden.

Kennziffer

Kennziffer

Kennziffer

Kennziffer



### Kennziffer

Im Bereich der Erziehungsberatung kann eine solche Hilfeplanung in der Regel durch das multidisziplinäre Team der Beratungsstelle selbst geleistet werden. Die **bke** hat ein Muster für die schriftliche Dokumentation EB-interner Hilfepläne vorgelegt<sup>29</sup>. Nur wenn gleichzeitig andere Hilfen in Betracht kommen, ist ein Hilfeplanverfahren unter Beteiligung des Jugendamtes nötig<sup>30</sup>.

- Anzahl von Hilfeplänen, die eine Kooperation verschiedener Erziehungshilfen umfassen**

Es gibt Situationen, in denen Erziehungsberatung keine ausreichende Hilfe leisten kann und zusätzliche Erziehungshilfen (zum Beispiel Sozialpädagogische Familienhilfe) nötig werden. Umgekehrt kann es bei anderen Hilfen (zum Beispiel bei einer befristeten Heimunterbringung) sinnvoll sein, begleitend Erziehungsberatung anzubieten. Diese verschiedenen Hilfearten sind koordiniert zu erbringen und gemeinsam mit Eltern und Kindern zu planen. Das Jugendamt hat dafür Sorge zu tragen, dass dabei die mitarbeitenden Institutionen beteiligt werden (§ 36 KJHG).

### Kennziffer

- Flexibler Einsatz unterschiedlicher Settings**

Erziehungsberatung verfügt über unterschiedliche Methoden und Arbeitsformen („Settings“), wie Elternberatung, Kindertherapie, Familientherapie, Arbeit mit den Lehrerinnen oder Erziehern eines Kindes. In der Regel fällt im Erstgespräch eine Entscheidung für ein bestimmtes Setting. In der weiteren Arbeit kann es aber sinnvoll und notwendig werden, diese Entscheidung nochmals zu überdenken und die Form der Zusammenarbeit zu ändern.

Die Kennziffer gibt an, ob das möglich ist und wie oft dies geschieht. Zu zählen sind die beendeten Beratungen, in denen ein Wechsel des Settings stattgefunden hat. Zusätzlich kann erhoben werden, wie oft ein zweites Setting zum Einsatz kommt und wie typische Übergänge zwischen bestimmten Settings aussehen.

### Kennziffer

- Anzahl der Fälle mit ausführlicher Fachdiagnostik, bezogen auf die Anzahl der beendeten Beratungen**

Beratungsarbeit hat immer diagnostische Anteile, die in der Regel in den Gesamtprozess integriert sind und über Feedback-Schleifen die Wirksamkeit der Beratung und ihre Zielrichtung evaluieren und kontinuierlich korrigieren. Es gibt aber auch Fragestellungen, die neben dieser prozesshaften Diagnostik eine ausführliche und abgegrenzte Fachdiagnostik unter Einsatz psychometrischer oder projektiver Verfahren erforderlich machen. Hier geht es häufig um die Schullaufbahn, um Abklärungen, inwieweit psychomotorische Beeinträchtigungen bestehen, oder um die Erhebung umfassender Persönlichkeitsbilder.

<sup>29</sup> bke (1995): Hilfeplanung in der Erziehungsberatung. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 3/1995, S. 27.

<sup>30</sup> Deutscher Städtetag (DST) und Arbeitsgemeinschaft Jugendhilfe (AGJ) (1995): Empfehlungen für die Zusammenarbeit von öffentlichen und freien Trägern bei der Erziehungsberatung. In: Zentralblatt für Jugendrecht, Heft 11/1995, S.497; auch: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 2, S. 5; Deutscher Verein (1996): a.a.O., S. 74.

In regelmäßigen Abständen sollte diese Auswertung ausführlich und strukturiert erfolgen, zum Beispiel in Form von Studien- oder Klausurtagen, die der Selbstevaluation der Teamarbeit dienen.

**Die bke empfiehlt**

die Auswertung der Ergebnisse der Kennziffern im Team der Beratungsstelle.

**Aktivierung von Ressourcen aus dem Umfeld der Kinder**

Die wichtigste Ressource aus dem Umfeld der Kinder sind in der Regel die Mütter und Väter, weil sie einen entscheidenden Anteil an der Gestaltung der Lebensbedingungen der Kinder haben und die höchste Verantwortung tragen. Die Förderung des Wohles der Kinder durch Unterstützung und Anleitung der Eltern steht im Zentrum der Arbeit der Erziehungsberatungsstellen.

Hier ist allerdings das außerfamiliäre Umfeld gemeint – der Kindergarten, die Schule, Sportvereine, die Kirchengemeinde oder der Stadtteil, in dem das Kind lebt. Der Aktivierung von Umfeldressourcen kommt eine besondere Bedeutung zu, da die Kinder in vielfältigen sozialen Bezügen leben und diese in unterschiedlicher und manchmal auch widersprüchlicher Weise Einfluss auf ihre Entwicklung haben.

**☐ Anzahl der Beratungsfälle mit Umfeldkontakten in Relation zur Zahl beendeter Beratungen**

Im Verlauf einer Beratung kann die Notwendigkeit entstehen, Kontakt zu Kindergarten, Schule oder sonstigen Bereichen im sozialen Umfeld des Kindes aufzunehmen. Dies dient dazu, unterschiedliche Sichtweisen in den Beratungsprozess einzubeziehen und gemeinsam Perspektiven zur Förderung des Kindes zu entwickeln. Hierzu gehört auch das Bearbeiten und Klären von Konflikten, beispielsweise zwischen Eltern und Lehrer. Arbeit mit dem Umfeld bedarf des Einverständnisses der Ratsuchenden und darf nicht hinter ihrem Rücken geschehen. Eltern und Kinder sind soweit wie möglich direkt zu beteiligen, insbesondere in Form gemeinsam geführter Gespräche.

**Kennziffer****Zusammenarbeit mit anderen Institutionen**

Es gibt unterschiedliche Situationen, in denen Erziehungsberatungsstellen mit anderen Institutionen zusammenarbeiten. Beispiele:

- Ein Kind kommt in der Schule nicht zurecht, eckt immer wieder an oder erfüllt die Leistungsanforderungen nicht. Hier kann es sinnvoll sein, den Kontakt zu den Lehrern zu suchen und sie in die Beratung einzubeziehen.
- Im Laufe einer Beratung werden zusätzliche Hilfen erforderlich oder die Hilfe unterschiedlicher Einrichtungen soll aufeinander abgestimmt werden.

- Eine Institution, die den Besuch einer Erziehungsberatungsstelle angeregt hatte, möchte eine Rückmeldung haben oder sucht eine intensivere Zusammenarbeit.

Ob und wie eine solche Zusammenarbeit zustande kommt, hängt aber nicht nur davon ab, was die Beraterin sinnvoll findet oder welche Erwartungen von außen bestehen. Die Kooperation von Institutionen darf nicht über die Köpfe der Ratsuchenden hinweg erfolgen und schon gar nicht hinter ihrem Rücken. Das hat zunächst juristische Gründe (Schutz von Sozialdaten und Privatgeheimnissen, Recht auf informationelle Selbstbestimmung).

Ein zentrales Ziel von Beratung ist, die Kompetenz der Ratsuchenden zur Lösung ihres Problems zu stärken. Ihnen die Problemlösung aus der Hand zu nehmen („Wir regeln das für Sie!“), mag zwar zeitsparend erscheinen, schürt aber Misstrauen und unterstützt eine passiv-rezeptive Haltung. Deshalb ist es erforderlich, bei jeder institutionellen Kooperation die Ratsuchenden sowohl in der Planungs- und Zielfindung als auch in der tatsächlichen Realisierung soweit wie möglich zu beteiligen. Das heißt zum Beispiel, dass dem schnellen Telefonat mit dem Lehrer ein gemeinsames Gespräch vorzuziehen ist, an dem Eltern, Kind, Lehrer und Berater teilnehmen.

### Kennziffer

#### Besucherzahlen einzelfallübergreifender Veranstaltungen

Solche Veranstaltungen finden im Rahmen der präventiven Arbeit der Beratungsstellen statt und sind sowohl an Eltern als auch an Multiplikatoren (Erzieherinnen, Lehrer, Leiterinnen von Jugendgruppen) gerichtet. Die Zahl der Besucher gibt einen Anhaltspunkt, wieviel Menschen mit den Angeboten erreicht werden, kann aber ein schiefes Bild vermitteln, wenn sie nicht in Bezug zur Art der Veranstaltung gesehen wird. So ist die Besucherzahl einer Podiumsdiskussion nicht vergleichbar mit der Teilnehmerzahl eines intensiven Elternseminars.

### Kennziffer

#### Anzahl institutioneller Kooperationen

Auch die (nicht einzelfallbezogene) Kooperation mit anderen Institutionen hat zum Ziel, im Umfeld Ressourcen zur Verbesserung von Entwicklungsbedingungen zu aktivieren. Fachlicher Austausch, Arbeit an gemeinsamen Projekten, Fachberatung und Supervision sind Möglichkeiten, in den engeren und weiteren sozialen Bezügen des Kindes Veränderungsimpulse zu setzen oder direkt an der Gestaltung von Lebensbedingungen mitzuwirken.

Die Anzahl solcher Kooperationen ist wiederum in Relation zu ihrer Intensität zu sehen: Ein Gespräch mit einem Kindergartenteam, in dem Kooperationsmöglichkeiten erörtert werden, braucht weniger Zeit als die Arbeit an der

Konzeption eines Jugendzentrums im Rahmen einer regelmäßig tagenden Stadtteilkonferenz. Deshalb sollte bei dieser Kennziffer nicht nur die Zahl der Institutionen, mit denen Kooperationsbeziehungen bestehen, erhoben werden, sondern auch die Zahl der Kontakte und die Zahl der involvierten Mitarbeiterinnen der Beratungsstelle.

### Dokumentation der Arbeit

Die Dokumentation der Beratung ist kein Selbstzweck. Daten dürfen nur erhoben und gespeichert werden, wenn sie zur Erfüllung der jeweiligen Aufgabe der Jugendhilfe notwendig sind oder die Erhebung gesetzlich vorgeschrieben ist. Durch die Datenerhebung darf aber die Erfüllung der Aufgabe nicht gefährdet werden.

Ein Qualitätsmerkmal von Erziehungsberatung ist die Dokumentation der Arbeit, wenn sie den Beratungszweck fördert und verantwortungsbewusst gesetzliche Vorschriften umsetzt. Dies kommt in folgenden Kennziffern zum Ausdruck:

#### □ Führen einer Beratungsdokumentation

Um gut beraten zu können, ist es unumgänglich, Fakten vom Ratsuchenden zu erfragen und diese schriftlich festzuhalten. Auch ist es sinnvoll, Beobachtungen, Hypothesen und Einschätzungen im Verlauf der Beratung zu notieren, um Kontinuität zu gewährleisten und eine Reflexion des Beratungsprozesses zu ermöglichen. Wenn psychodiagnostische Verfahren eingesetzt werden, müssen die entsprechenden Unterlagen ebenfalls aufbewahrt werden.

Zentraler Bestandteil der Beratungsdokumentation sollte eine mit den Ratsuchenden erarbeitete Vereinbarung von Beratungszielen (einschließlich der Veränderungen, die im Verlauf der Beratung erfolgt sind) sein. Es kann sinnvoll sein, die Zahl solcher Zielvereinbarungen zu erheben und ihre Inhalte auszuwerten, um die Beteiligung der Klienten an der Planung der Hilfe zu evaluieren.

Angaben über Dauer der Beratung, Sitzungsfrequenz, Zahl der beteiligten Personen und Ergebnis der Beratung ermöglichen eine Auswertung des Verlaufs der einzelnen Beratung. Darüber hinaus bieten sie in anonymisierter und kumulierter Form eine Möglichkeit zur Evaluation der Arbeit der Erziehungsberatungsstelle.

#### Die bke empfiehlt

die Auswertung der Ergebnisse im Team, da die genannten Kennziffern sich nicht für eine pauschale Beurteilung eignen, sondern in Hinblick auf spezifische regionale Gegebenheiten und das Konzept der jeweiligen Beratungsstelle beurteilt werden müssen.

#### Kennziffer

#### Die bke empfiehlt,

für jeden Fall eine Beratungsdokumentation zu führen<sup>31</sup> und die Ratsuchenden darüber zu informieren.

<sup>31</sup> bke (1993): Aktenführung in Erziehungsberatungsstellen. Überarbeitete Fassung in: bke (1997): Rechtsfragen in der Beratung. Gesetze, Urteile und Hinweise für die Praxis. Fürth, S. 57-66.

## Kennziffer

 **Beteiligung an der Bundesjugendhilfestatistik**

Neben diesen Anforderungen, die sich direkt aus den Notwendigkeiten der zu leistenden Aufgabe ergeben, verpflichtet das KJHG die Beratungsstellen, sich an der Statistik der Jugendhilfe (Institutionelle Beratung) zu beteiligen (§ 102 Abs. 2 i.V.m. § 98 ff.). Nach Abschluss jeder Beratung wird ein anonymisiertes Datenblatt an das zuständige Statistische Landesamt gesandt. Hier erfolgen Zusammenfassung und Auswertung der Daten.

Da schon bald nach der Einführung der Statistik erkennbar war, dass die erhobenen Daten sowohl für die Jugendhilfeplanung als auch für die Evaluation der Beratungsarbeit nur sehr begrenzt geeignet sind, hat das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 1995 ein Forschungsprojekt an der Universität Dortmund in Auftrag gegeben. Die Nutzungsmöglichkeiten der Bundesjugendhilfestatistik sollen kritisch reflektiert und Verbesserungsvorschläge erarbeitet werden<sup>32</sup>.

Die Beteiligung an der Jugendhilfestatistik ist (auch wenn sie methodische Mängel aufweist) nicht in das Belieben des Beraters gestellt und für alle Beratungsstellen verpflichtend.

## Kennziffer

 **Regelung zur Vernichtung der Beratungsdokumentation**

Die Beratungsdokumentation darf nur so lange aufbewahrt werden, wie es der Beratungszweck erfordert. Dieser Zweck entfällt in der Regel mit dem Abschluss der Beratung.

Dabei sind allerdings schutzwürdige Interessen der Eltern und Kinder zu berücksichtigen. Wenn sie wünschen, dass die Aufzeichnungen nach Beratungsende noch eine Zeitlang aufbewahrt werden, zum Beispiel um im Falle einer Wiederanmeldung nicht wieder ganz von vorne beginnen zu müssen, ist darüber eine entsprechende Vereinbarung herbeizuführen. Auch aufgrund spezifischer Problemlagen kann es nötig sein, die Beratungsdokumentation nach Ende der Beratung weiter aufzubewahren. So kann es beispielsweise bei sexuellem Missbrauch im Interesse des betroffenen Mädchens liegen, später auf die Beratungsdokumentation zurückgreifen zu können<sup>33</sup>.

**Die bke empfiehlt,**

im Team der Beratungsstelle eine transparente Regelung zur Vernichtung der Beratungsdokumentation zu treffen und sich darüber zu verständigen, in welcher Form der Zeitpunkt der Vernichtung der Beratungsdokumentation mit den Ratsuchenden besprochen wird.

**Maßnahmen zum Qualifikationserhalt**

Wie in vielen anderen Arbeitsbereichen verliert auch in der Erziehungsberatung die Qualifikation der Mitarbeiterinnen an Wert, wenn sie nicht kontinuierlich aktualisiert und weiterentwickelt wird. Zum Qualifikationserhalt

<sup>32</sup> Klaus Menne hat aus Sicht der Erziehungsberatung für dieses Projekt eine Expertise vorgelegt: Institutionelle Beratung. Möglichkeiten und Grenzen ihrer quantitativen Erfassung. In: Thomas Rauschenbach; Matthias Schilling (Hg.) (1997): Die Kinder- und Jugendhilfe und ihre Statistik. Band II. Neuwied, S. 201-264.

<sup>33</sup> bke (1993): Aktenführung in Erziehungsberatungsstellen. In: bke (1997): Rechtsfragen in der Beratung. Gesetze, Urteile und Hinweise für die Praxis. Fürth, S. 63.

sind sowohl fachliche Fortbildung als auch Supervision erforderlich. Folgende Kennziffern liefern Anhaltspunkte, ob in einer Beratungsstelle die Voraussetzungen für den kontinuierlichen Qualifikationserhalt der Beraterinnen vorliegen.

**☐ Anzahl der in Anspruch genommenen Fortbildungstage pro Jahr und Mitarbeiter**

Mitarbeiterinnen von Erziehungsberatungsstellen werden in der Regel freigestellt, um fachliche und fachpolitische Fortbildungsveranstaltungen zu besuchen. Ziel ist die Vermittlung von Kompetenzen im Umgang mit spezifischen Problemlagen oder Zielgruppen, die Erweiterung der methodischen Kenntnisse sowie die Vermittlung des aktuellen wissenschaftlichen Kenntnisstandes. Viele Fortbildungsveranstaltungen sind mehrtägig konzipiert, um eine intensive und zusammenhängende Auseinandersetzung mit der jeweiligen Thematik zu ermöglichen. Dies ist insbesondere dann unverzichtbar, wenn Selbsterfahrungsanteile eine intensive persönliche Beteiligung erfordern.

Die Kennziffer drückt aus, ob vom jeweiligen Arbeitgeber hinreichend Dienstbefreiung zum Zwecke der Fortbildung erfolgt und ob diese Gelegenheit von der Mitarbeiterinnen tatsächlich genutzt wird. Sie macht keine Aussagen über Fortbildungsplanung und -effekte.

**Die bke empfiehlt**  
zehn Fortbildungstage pro Jahr und Mitarbeiter.

**Kennziffer**

**☐ Anzahl der in Anspruch genommenen Supervisionsstunden (Fallsupervision durch eine außenstehende Fachkraft) pro Jahr und Planstelle**

Das wichtigste Arbeitsinstrument des Beraters ist seine Person. In einer abgewogenen Mischung von Empathie und Distanz fühlt er sich in innere Prozesse der Ratsuchenden ein und setzt gezielt Veränderungsimpulse. Das bedeutet, dass immer persönliche Anteile in die Beratung einfließen, dass der Berater kein neutrales Wesen ist, sondern in seinen persönlichen Eigenarten erkennbar und angreifbar ist. Er muss im Beratungsprozess ständig darauf achten, seine persönlichen Impulse im Interesse der Klienten einzusetzen und eigene Wünsche und Vorlieben in den Hintergrund zu stellen.

Supervision macht es möglich, die Erfüllung dieses Auftrags kontinuierlich zu reflektieren und Lösungen für problematische Situationen zu finden. Dies kann durch fallbezogene Teambesprechungen nicht erreicht werden, weil hier die Außenperspektive und die Neutralität des Supervisors fehlen.

Die Kennziffer bezieht sich auf Einzelsupervision. Wenn der Supervisor mit dem gesamten Team arbeitet (gemeinsame Arbeit an einem Fall oder an Prozessen im Team), ist jeweils nur eine Supervisionseinheit zu zählen. Eine Multiplikation mit der Zahl der beteiligten Mitarbeiterinnen würde zu einer extremen Verzerrung des Ergebnisses führen und die Vergleichbarkeit der Kennziffern unmöglich machen.

**Die bke empfiehlt**  
mindestens zwölf Stunden Fallsupervision durch eine außenstehende Fachkraft pro Jahr und Planstelle.

**Kennziffer**

### Aktivierung von Fachöffentlichkeit und politischer Öffentlichkeit

Durch die Beratung und die Arbeit im präventiven Bereich gewinnen die Mitarbeiter wichtige Erkenntnisse über Entwicklung von Problemlagen und Störungsmustern. Sie gewinnen so eine seismographische Funktion für gesellschaftliche Veränderungsprozesse. Da aber ein großer Bereich der Arbeit von Erziehungsberatungsstellen in einem geschützten Raum stattfindet, der ein hohes Maß an Diskretion verlangt, besteht eine gewisse Zurückhaltung im öffentlichen Auftreten. Die Beteiligung an marktschreierischen Kampagnen und Modetrends ist Erziehungsberatern eher fremd. Gleichwohl mischt sich Erziehungsberatung in gesellschaftliche Auseinandersetzungen ein und engagiert sich im fachpolitischen und politischen Bereich. Sie vertritt dabei die Interessen der Kinder und Jugendlichen, setzt sich für deren Beteiligung ein und unterstützt sie in der Verwirklichung ihrer Rechte. Das Engagement der Erziehungsberatung im öffentlichen und politischen Bereich geschieht in Kooperation mit dem jeweiligen Träger. So werden die angesprochenen Themen auch in interne Diskussionsprozesse des Trägers transportiert und gleichzeitig die Möglichkeiten des Trägers zur gesellschaftlichen und politischen Einflussnahme genutzt.

Folgende Kennziffern beschreiben das Engagement einer Beratungsstelle in diesem Bereich:

#### Kennziffer

#### Beteiligung an der Jugendhilfeplanung

Der Jugendhilfeplanung kommt im KJHG eine zentrale Rolle zu. Zur Verwirklichung des Rechts junger Menschen auf Förderung ihrer Entwicklung und auf Erziehung zu eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeiten (§ 1 KJHG) hat die öffentliche Jugendhilfe ein differenziertes und plurales Hilfe- und Unterstützungsangebot zu schaffen. Dieses Angebot ist in partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit den freien Trägern und unter Beteiligung der Betroffenen zu schaffen und weiterzuentwickeln (§ 80 KJHG). Erziehungsberatungsstellen können sich durch Mitarbeit in Gremien und Arbeitskreisen an solchen Planungsprozessen beteiligen. Daneben gibt es eine Vielzahl informeller Möglichkeiten, die Entwicklung und Planung der Jugendhilfe mitzugestalten oder sie dort einzufordern, wo sie vernachlässigt wird.

#### Die bke empfiehlt

Erziehungsberatungsstellen, sich an der Jugendhilfeplanung zu beteiligen.

#### Kennziffer

#### Öffentlichkeitswirksame Aktivitäten – Anzahl und Form der Aktivitäten

Diese Kennziffer gibt Aufschluss darüber, inwieweit sich eine Erziehungsberatungsstelle öffentlich äußert und sich an kinder- und jugendpolitischen Diskussionen und Auseinandersetzungen beteiligt. Hierbei ist die Form abhängig von der jeweiligen Thematik, den örtlichen Möglichkeiten und der Arbeitsweise der Mitarbeiterinnen. Zeitungsartikel, Radio- und Fernsehinterviews, Stadtteilstefte, Demonstrationen, Podiumsdiskussionen und Vorträge können auf unterschiedliche Weise dazu beitragen, Themen an die Öffentlichkeit zu bringen und Standpunkte deutlich zu machen.

#### Die bke empfiehlt,

Anzahl und Form öffentlichkeitswirksamer Aktivitäten im Team zu planen und regelmäßig auszuwerten.

## 2.3 Ergebnisqualität

Ergebnisqualität ist die dritte Dimension des modernen Qualitätsbegriffs. Hier soll geprüft werden, ob durch die definierte Strukturqualität (die notwendigen Rahmenbedingungen) und die eingehaltene Prozessqualität (die Art und Weise der Erzeugung des Ergebnisses) tatsächlich das angestrebte Resultat erreicht worden ist. Dabei ist ein Ergebnis sowohl objektiv nach anerkannten fachlichen Standards zu beurteilen wie subjektiv danach, ob die Erwartungen der „Kunden“ erfüllt worden sind. Bezogen auf Erziehungs- und Familienberatung ist demnach zu prüfen, ob die Ratsuchenden die von ihnen gewünschte Unterstützung bei der Klärung und Bewältigung von Problemlagen erhalten haben. Ergebnisqualität soll also die Wirksamkeit oder Effektivität von Beratung erfassen.

### Evaluation

Erziehungs- und Familienberatung stützt sich in ihrem methodischen Repertoire auf psychotherapeutische Verfahren. Es liegt deshalb nahe, für die Prüfung der Wirksamkeit von Beratung auf die Erfahrungen der Psychotherapieforschung zurückzugreifen. Dort wird in allgemeinsten Formulierung der Erfolg einer Behandlung als die erreichte Veränderung gegenüber der Ausgangssituation oder in anderer Perspektive: als Maß der Annäherung an vorab definierte Therapieziele verstanden. Evaluation bewertet, wie wirksam therapeutische Maßnahmen sind.

Evaluationsstudien in der Psychotherapieforschung unterliegen in der Regel einschränkenden Bedingungen: So wird etwa die Wirksamkeit eines ausgewählten therapeutischen Verfahrens untersucht oder der Behandlungserfolg (unterschiedlicher Methoden) bei eingegrenzten Störungsbildern. Dabei werden Ausgangslage und erreichte Veränderung durch psychologische Tests vor und nach der therapeutischen Intervention gemessen. Nur eine solche Standardisierung der Untersuchungssituation lässt wiederholbare Ergebnisse erwarten.

Soll die Wirksamkeit von Erziehungs- und Familienberatung mit Mitteln der Psychotherapieforschung evaluiert werden, so müssen die Unterschiede beachtet werden:

- Erziehungs- und Familienberatung wird bei einem breiten Spektrum von Anlässen in Anspruch genommen, das von Erziehungsfragen der Eltern über seelische Probleme der Kinder und Jugendlichen bis zu körpergebundenen Auffälligkeiten reicht. Beraterisch wird also mit sehr unterschiedlichen Konstellationen umgegangen.
- Erziehungs- und Familienberatung reagiert auf die Vielzahl der möglichen Problemlagen, mit denen sie sich zu befassen hat, indem sie unterschiedliche Kompetenzen zusammenführt. Dies sind zunächst die verschiedenen Fachrichtungen (Grundberufe) des multidisziplinären Teams, aber auch unterschiedliche methodische Ansätze. Beratung er-

**Ergebnisqualität  
erfasst die  
Wirksamkeit  
von Beratung**

**Evaluation in der  
Psychotherapie-  
forschung**

**Die Situation der  
Erziehungs- und  
Familienberatung**



folgt daher nicht nach einem methodischen Konzept. Es können vielmehr – orientiert an den Problemen des Einzelfalles – Elemente mehrerer Verfahren integriert werden.

- ❑ Erziehungs- und Familienberatung hat es in der Regel nicht mit der Behandlung Einzelner zu tun; das Kind, das in der Erziehungsberatung vorgestellt wird, wird vielmehr im Kontext seiner familialen und sozialen Bezüge gesehen. Erziehungsberatung interveniert daher zumeist in ein Familiensystem. Mögliche Veränderungen betreffen deshalb auch eine Mehrzahl von Personen.
- ❑ Erziehungs- und Familienberatung unterstützt Kinder und ihre Familien in vergleichsweise kurzen Zeiträumen. Häufig sind die Beratungen bereits nach etwa zehn Kontakten beendet. Dies verbietet ausführliche Prä- und Post-Messungen. Der zeitliche Aufwand für evaluative Maßnahmen muss vielmehr in einem angemessenen Verhältnis zur erbrachten Leistung selbst stehen.

### Selbstevaluation

Auch im Rahmen der sozialen Arbeit sind in neuerer Zeit Konzepte entwickelt worden, die die Wirksamkeit des eigenen Handelns zum Thema haben. Dabei steht neben Formen externer Evaluation durch Dritte (zum Beispiel Hochschulen oder Institute) die Idee der Selbstevaluation durch die Fachkräfte, deren Tätigkeit untersucht werden soll, im Vordergrund. Das Konzept der Selbstevaluation zielt so auf die Selbstreflexion sozialpädagogischer Praxis.

### Konzeptualisierung von Evaluationsmaßnahmen

Die Evaluation von Erziehungs- und Familienberatung hat noch immer experimentellen Charakter. Allerdings sind in den letzten Jahren verstärkt Studien veröffentlicht worden, die Hinweise für notwendige Entscheidungen bei der Konzeptualisierung von Evaluationsmaßnahmen geben.

- So ist zunächst einmal zu klären, ob ein Instrument zur kontinuierlichen Evaluation der Arbeit entwickelt werden soll, oder ob eine einmalige, gegebenenfalls auf spezifische Aspekte der Praxis bezogene Wirksamkeitsanalyse angestrebt wird.
- Die Evaluation kann sich auf alle Ratsuchenden eines bestimmten Zeitraumes beziehen, sie kann aber auch eine Mindestzahl von Beratungskontakten zur Voraussetzung machen oder sich speziell jenen Ratsuchenden widmen, die ihre Beratung abgebrochen haben.
- Die Evaluation kann ein Gesamturteil der Ratsuchenden (Zufriedenheit mit der Beratung) erfragen oder aber auf positive Veränderungen abstellen, die sich seit Beratungsbeginn ergeben haben.
- Die Evaluation kann beim Beratungsende stattfinden und die aktuelle Einschätzung erfassen oder mit deutlichem zeitlichem Abstand erfolgen und so den langfristigen Erfolg prüfen.

Die **bke** empfiehlt als Qualitätsmerkmale zur Erfassung von Ergebnisqualität in der Erziehungs- und Familienberatung folgende Faktoren zu berücksichtigen:

- Zielerreichung,
- Zufriedenheit und
- statistische Aufbereitung der Arbeit.

### Zielerreichung

Erziehungs- und Familienberatung wird in der Regel wegen konkreter Problemlagen in Anspruch genommen, die dafür auslösend waren, die Hilfe einer Beratungsstelle zu suchen. Als Erfolg einer Beratung kann daher gesehen werden, wenn sich bezogen auf die Ausgangssituation Veränderungen ergeben haben oder die ursprünglichen Probleme gar nicht mehr bestehen. Allerdings verändern sich die zunächst genannten Anlässe auch im Laufe einer Beratung: So kann die Leistungsschwäche in der Schule sich als Folge einer Scheidung der Eltern des Kindes herausstellen. Soll also die erreichte Veränderung eingeschätzt werden, ist zu klären, ob sich dies auf den Anlass (schulische Leistung) beziehen soll oder aber auf die psychische Bewältigung des familialen Problems (Scheidung). Bereits hier wird deutlich, dass nicht die Beseitigung eines jeden Problems, das zur Beratung motiviert, durch Erziehungs- und Familienberatung erwartet werden kann. Die chronische Krankheit eines Kindes kann das Kind selbst, aber auch seine Familie, schwer belasten. Beratung wird in solchen Fällen die Auswirkungen auf das Leben der Familie rekonstruieren und vornehmlich dazu befähigen, mit der Situation angemessen umzugehen. Erfolg von Beratung ist dann gerade nicht Beseitigung des Problems, sondern eher Entwicklung einer anderen Problemsicht.

Der objektive Erfolg von Beratung lässt sich deshalb nicht direkt als Problemveränderung erfassen. Er kann immer nur bezogen werden auf die Problemdefinition bzw. -redefinition, die zu Beginn einer Beratung ausgehandelt wurde. Je klarer zwischen Ratsuchenden und Beratern festgelegt worden ist, auf welches Thema sich Beratung vornehmlich zentrieren soll bzw. welcher Teilschritt im Rahmen einer umfassenderen Problemlage bewältigt werden soll, je eindeutiger also Ziele der Beratung abgesprochen worden sind, desto eher lässt sich der Erfolg von Beratung als Zielerreichung messen.

Allerdings ist eine solche Absprache von Beratungszielen nicht immer möglich. Besonders bei schwierigen Problemlagen, bei denen mehrere Belastungsfaktoren gleichzeitig auftreten (Multiproblemfamilien), lassen sich oft klare Zieldefinitionen nicht schon zu Beginn treffen. Darüber hinaus können sich die Ziele von Beratung auch im Verlaufe des Beratungsprozesses verändern.

Das auffällige Verhalten von Kindern ist immer in einen Interaktionszusammenhang eingebettet, sowohl innerhalb der Familie wie auch im sozialen Umfeld des Kindes, in Kindergarten oder Schule. An der Einschätzung, dass

## Kennziffer

ein Problem besteht, sind daher oftmals mehrere Personen beteiligt. Ob eine Beratung von ihnen als Erfolg angesehen wird, hängt dabei sehr von der Perspektive ab, die sie jeweils auf die Situation haben: So können in Stieffamilien die Elternpaare daran interessiert sein, möglichst das Bild einer harmonischen „normalen“ Familie zu erzeugen, während das Kind an demjenigen Elternteil festhält, bei dem es seit der Scheidung nicht mehr lebt. Schon das Problem wird unterschiedlich gesehen werden, erst recht das durch die Beratung zu erreichende Ziel. Dies gilt noch mehr, wenn außenstehende Dritte (Erzieherinnen oder Lehrer) ihre Problemsicht mit einbringen.

- **Einsatz von Verfahren zur Einschätzung der Zielerreichung der Angebote aus Sicht der unterschiedlichen Beteiligten (Kinder, Eltern, Fachkräfte)**

Da Erziehungs- und Familienberatung in komplexen Systemen interveniert, ist die Frage der Wirksamkeit, auch wenn man sie als Zielerreichung fasst, immer eine Frage der Perspektive auf die problemauslösende Situation. Evaluative Verfahren müssen deshalb danach differenzieren, wer Adressat der Erhebung sein soll.

Die Eltern oder Personensorgeberechtigten haben rechtlich gesehen den Anspruch auf die Beratungsleistung. Auch stellen sie in der großen Mehrzahl der Fälle die Probleme ihrer Kinder oder mit ihren Kindern in der Beratungsstelle vor. Die Rückmeldung der Eltern über die Zielerreichung von Beratung ist daher unverzichtbar.

Erziehungs- und Familienberatung ist auch dann, wenn sie nur mit den Eltern erfolgt, eine Beratung um der Kinder willen. Die Kinder und Jugendlichen sind ihr eigentlicher Adressat. In etwa jede zweite Beratung sind deshalb auch die Kinder und Jugendlichen einbezogen bzw. erhalten eine eigene Therapie. Sie sollten dann auch eine eigene Einschätzung zur Erreichung des Beratungsziels geben können. Denn Untersuchungen haben gezeigt, dass sie sowohl die Beratungssituation wie die Auswirkungen der Beratung anders wahrnehmen, als ihre Eltern dies vermuten<sup>34</sup>.

**Die bke empfiehlt,**

die Zielerreichung von Beratungen und therapeutischen Interventionen durch darauf bezogene Verfahren bei den unterschiedlichen Beteiligten zu erheben.

Misst man den Erfolg von Beratung als Zielerreichung, so steht nicht das Erleben des Beratungsprozesses, sondern es stehen objektivierbare Veränderungen im Vordergrund. Wenn solche Veränderungen nicht mit Testverfahren, sondern durch Selbstauskunft der Betroffenen erhoben werden, ist es sinnvoll, dies um die fachliche Einschätzung der Berater zu ergänzen. So geht eine professionelle Perspektive ein, die zusätzliche Dimensionen wie z.B. die Persönlichkeitsentwicklung des Kindes bzw. die Veränderung des familialen Systems berücksichtigt. Zwar evaluieren Berater

<sup>34</sup> Florian Straus; Renate Höfer; Wolfgang Gmür (1988): Familie und Beratung. München, S. 248 ff., 262 f.; Roman Nitsch (1999): Eltern und Kinder geben Feedback. In: bke (Hg.): Jahrbuch für Erziehungsberatung. Band 3. München und Weinheim, S. 216 f.

dann ihre eigene Tätigkeit. Die bisherigen Erfahrungen zeigen jedoch, dass sie den Erfolg von Beratung kritischer einschätzen als die Betroffenen selbst<sup>35</sup>.

### Zufriedenheit

Kinder, Jugendliche und Eltern, die selbst oder miteinander Probleme haben, sind in der Jugendhilfe nicht bloß Objekt der Bemühung, ihnen zu helfen und für sie die dargestellten Probleme zu lösen. Das Kinder- und Jugendhilfegesetz fasst die Betroffenen vielmehr als Subjekte ihres Handelns auf und räumt ihnen entsprechende Mitwirkungsmöglichkeiten ein. Erziehungs- und Familienberatung kann ohne diese Einwilligung der Betroffenen in einen Beratungsprozess nicht stattfinden.

Die neue Sichtweise, Klienten der Jugendhilfe nicht als zu betreuende, sondern als selbst handlungsfähige und verantwortliche Personen aufzufassen, hat den Übergang zur Dienstleistungsorientierung erleichtert. Danach hat sich die Unterstützung nicht allein an objektiven Problemen und daher notwendigen Hilfen zu orientieren, sondern auch daran, welche Form der Unterstützung die Familien selbst wünschen bzw. annehmen können. Die im Einzelfall erforderliche Hilfe muss deshalb zwischen den Betroffenen und den Helfern ausgehandelt werden. Neben die objektive Perspektive der Problemlösung tritt damit die subjektive Perspektive der Zufriedenheit. Die Qualität von Dienstleistungen wird durch die Erfüllung der Erwartungen der Kunden definiert.

Zufriedenheit mit der Leistung Erziehungs- und Familienberatung kann auch die Bewertung des erreichten Ergebnisses – der eingetretenen Veränderung – umfassen. Untersuchungen zeigen jedoch, dass die Zufriedenheit mit Beratung größer ist als die eingetretene Zielerreichung<sup>36</sup>. Dies verdeutlicht, dass hier weitere Gesichtspunkte in die Beurteilung eingehen: Zufriedenheit umfasst nicht nur das Ergebnis, sondern das Resultat und sein Werden. Sie bezieht mithin den Prozess der Leistungserbringung – die Beratung selbst – mit ein.

Ratsuchende bewerten Beratung als ein positives Erlebnis, weil sie auf verständnisvolle und einfühlsame Gesprächspartner treffen, die sie in ihren Sorgen ernst nehmen und respektieren und die durch die Form einer nicht alltäglichen Gesprächsführung Lösungsmöglichkeiten entstehen lassen. Beratung und Therapie zeichnen sich durch eine Kommunikationsstruktur aus, die Problemlösungen ermöglicht, aber nicht durchsetzt. Die Ratsuchenden sind vielmehr gefordert, selbst zum Ergebnis von Beratung beizutragen und Veränderungen einzuleiten. Sie sind nicht nur Kunden, sondern Ko-Produzenten von Beratung.

<sup>35</sup> Florian Straus u.a. (1988): a.a.O., S. 263; Kerstin Naumann; Manfred Beck (1994): Effekte von Erziehungsberatung. In: bke (Hg.): Jahrbuch für Erziehungsberatung. Band 1, München und Weinheim, S. 264.

<sup>36</sup> Roman Nitsch (1999), S. 213.

## Kennziffer

Zufriedenheit bewertet daher den Beratungsprozess als kommunikative Situation, deren einfühlsamere Beziehungen ein Beispiel geben auch für den künftigen Alltag der Ratsuchenden in ihrer Familie oder in ihrem sozialen Nahraum.

**Einsatz eines Verfahrens zur Einschätzung der Zufriedenheit von Eltern und Kindern mit dem Beratungsverlauf**

Erziehungs- und Familienberatung wird in aller Regel aufgesucht, weil Kinder (oder Jugendliche) in irgendeiner Weise auffällig werden und Eltern Schwierigkeiten haben, mit ihnen umzugehen. Erziehungsberatung hat daher in früheren Jahren ein besonderes Gewicht auf die Diagnose der vorgestellten Symptome und die Therapie der „Störung“ bzw. Auffälligkeit der Kinder gelegt. Heute bezieht Beratung das familiäre Umfeld ein und versucht, das Verhalten der Kinder auch aus diesem Kontext heraus zu verstehen. Es entlastet die Kinder, wenn die Klärung ihrer Probleme durch die Bewältigung der Beziehungsschwierigkeiten der Eltern indirekt gelöst werden soll. Doch ist ihr Ort im Rahmen von Familienberatung und Familientherapie

**Die bke empfiehlt,**

im Rahmen der Evaluation von Beratung systematisch auch die Einschätzung der Kinder und Jugendlichen zu erfassen.

weniger definiert. Deshalb lässt Zufriedenheit, die Erwachsene mit solchen Beratungsprozessen ausdrücken, nicht zugleich auf eine ähnliche Einschätzung durch die Kinder schließen.

## Kennziffer

**Einsatz eines Verfahrens zur Einschätzung der Zufriedenheit der Mitarbeiter mit ihren Arbeitsbedingungen**

Betrachtet man Beratung innerhalb des Dienstleistungskonzepts, dann ist ein Ziel von Beratung, die Erwartungen der unterschiedlichen „Kunden“, mit denen sie zu tun hat, zu erfüllen. Dies sind in erster Linie die Ratsuchenden. In die präsentierten Probleme sind aber auch Dritte verwoben, die zum Beispiel den Hinweis auf eine Beratungsstelle gegeben haben können (Kindergärten, Schulen). Kunde, dessen Erwartungen zu berücksichtigen sind, ist aber auch der Träger der Einrichtung oder das örtliche Jugendamt. Beide verbinden mit der Finanzierung der Einrichtung Erwartungen darüber, was Beratung leisten soll. Nicht zuletzt sind auch die Fachkräfte der Beratungsstelle selbst als „Kunden“ zu betrachten: Denn die Leistung Erziehungs- und Familienberatung kann nicht angemessen erbracht werden, wenn die Erwartungen der Mitarbeiter an ihre Aufgaben kontinuierlich enttäuscht werden. Im Gegenteil steht und fällt der Versuch, qualitativ hochwertige Dienstleistungen zu erbringen, mit der Motivation der Mitarbeiter, Qualitätsarbeit zu leisten. Die Analyse der Ergebnisqualität von Erziehungs- und Familienberatung schließt deshalb die Einschätzung der Mitarbeiter einer Beratungsstelle zur Zufriedenheit mit ihrer Arbeitssituation ein.

Das Qualitätsprodukt Erziehungs- und Familienberatung wird – zusammen mit den Ratsuchenden – durch die Fachkräfte der Einrichtung erzeugt. Seine Qualität hängt dabei nicht nur von der Kompetenz der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen ab, sondern auch von ihrer Motivation, für die Ratsuchenden die bestmögliche Hilfe zu bieten. Dies ist nur möglich, wenn die Fachkräfte,

die ja ihrerseits kreative Prozesse initiieren sollen, selbst Arbeitsbedingungen haben, die Kreativität zulassen. Die aus fachlicher Sicht gebotene Unabhängigkeit in der Arbeit mit Klienten stellt sich in der Perspektive der Qualitätsdiskussion als notwendiger Freiraum für eigenverantwortliches Handeln dar<sup>37</sup>. Denn nicht die Erfüllung standardisierter Normen garantiert dauerhaft Qualität, sondern eine Arbeitssituation, die im Umgang mit möglichen Fehlern und Schwachstellen Verbesserungen zugunsten der Ratsuchenden unterstützt.

Die Untersuchung der Zufriedenheit der Fachkräfte in den Beratungsstellen dient der Sicherung der Qualität von Erziehungs- und Familienberatung. Zufriedenheit der Mitarbeiter bewertet die „Produktionsbedingungen“ aus fachlicher Sicht. Wesentliche Gesichtspunkte können dabei sein:

- fachliche Unabhängigkeit in der eigenen Arbeit,
- Kompetenzen und Verantwortlichkeiten im Team,
- fachlicher Austausch innerhalb des Teams,
- Verhältnis zwischen Beratungsstelle und Träger/Jugendamt.

**Die bke empfiehlt,**

bei der Analyse der Wirksamkeit von Beratung auch Verfahren einzusetzen, die eine Einschätzung der Zufriedenheit der Mitarbeiter mit ihren Arbeitsbedingungen zulassen.

**Einsatz eines Verfahrens zur Einschätzung der Zufriedenheit der Kooperationspartner**

Erziehungs- und Familienberatung bietet ihre Unterstützung in einem Netzwerk von Diensten und Einrichtungen der Jugendhilfe an. Sie kooperiert darüber hinaus auch mit Schulen, dem Gesundheitswesen (niedergelassene Psychotherapeuten, Kliniken) und Gerichten (insbesondere Familiengericht). Dabei sind die gewählten Formen der Zusammenarbeit spezifisch für die jeweilige Institution und ihre Aufgabe. Es lassen sich aber grundsätzlich die auf einzelne Ratsuchende bezogenen Kooperationen von einzelfallübergreifenden Formen der Zusammenarbeit unterscheiden.

Ratsuchende finden einen Zugang zur Erziehungs- und Familienberatung auf verschiedenen Wegen; oftmals steht der Hinweis anderer Institutionen, wie Kinderarzt, Kindergarten, sozialer Dienst oder Schule, im Hintergrund. Vielfach erfordert die Hilfe auch die Einbeziehung dieser Dritten. Es liegt in solchen Fällen nahe, auch ihre Einschätzung zur Wirksamkeit der Beratung einzuholen.

Beratungsstellen kooperieren aber oft auch unabhängig vom Einzelfall mit anderen Institutionen, sei es in Form von Informationsveranstaltungen über Erziehungsthemen in Kindergärten, präventiven Angeboten an Schulen oder durch themenbezogene Arbeitskreise wie „Trennung und Scheidung“ oder

**Kennziffer**

<sup>37</sup> Winfried Glaap (1996): ISO 9000 leichtgemacht. München und Wien, S. 78.

„Sexueller Missbrauch“. Immer gilt es, die Erwartungen der anderen Dienste und den Bedarf der Menschen, mit denen sie es zu tun haben, mit den Möglichkeiten der Erziehungs- und Familienberatung in Beziehung zu setzen. Zur

**Die bke empfiehlt,**

die Zufriedenheit der Kooperationspartner der Beratungsstellen zum Gegenstand einer eigenen Erhebung zu machen.

Einschätzung der Zufriedenheit der Kooperationspartner sind dabei möglicherweise ausgearbeitete Erhebungsinstrumente, wie sie sich zur Evaluation der Fallarbeit anbieten, weniger geeignet. Es bietet sich an, hier offene Formen der Rückmeldung, etwa gemeinsame Studientage, zu erproben.

### Statistische Aufbereitung der Arbeit

Erziehungsberatungsstellen erheben im Rahmen der Bundesstatistik „Institutionelle Beratung“ Grunddaten über die Kinder und Jugendlichen, um derenwillen sie in Anspruch genommen worden sind<sup>38</sup>. Vielfach erheben Träger – oder Beratungsstellen aus eigenem Interesse – auch zusätzliche Informationen. Sie verfügen damit über ein differenziertes Bild ihrer Klientel. Während diese Daten bisher zumeist nur im Rahmen des üblichen Tätigkeitsberichts zur Rechenschaftslegung verwandt worden sind, bietet es sich an, sie auch zu Zwecken der Qualitätssicherung zu nutzen.

Erziehungs- und Familienberatung als ein Leistungsangebot der Jugendhilfe hat einen – je nach der örtlichen Jugendhilfeplanung – regional ausgestalteten Versorgungsauftrag für Kinder, Jugendliche und ihre Familien. Entsprechend den konkreten Bedarfslagen der Betroffenen konzipiert Erziehungsberatung spezifische Angebote für die jeweiligen Adressatengruppen. Im Rahmen einer statistischen Aufbereitung der Arbeit bietet sich Gelegenheit, die Ergebnisse der eigenen Tätigkeit noch einmal zu den Ausgangslagen in Beziehung zu setzen. Ergebnisqualität bezieht sich dabei nicht mehr auf die einzelnen Ratsuchenden, die betreut worden sind, sondern auf das Ergebnis der Tätigkeit der Einrichtung als ganzer. Die Beratungsstelle selbst wird dann gleichsam als ein „Fall“ betrachtet.

Die **bke** empfiehlt, die statistische Aufbereitung der Arbeit anhand folgender Kennziffern vorzunehmen:

- Zahl der Anmeldungen pro Planstelle und Jahr
- Zahl der beendeten Beratungen pro Planstelle (nicht pro Mitarbeiter) und Jahr
- Dauer der Beratungen (in Monaten)
- Kontakthäufigkeit der Beratungen
- Art der Beendigung von Beratungen (entsprechend der Bundesstatistik)
- Anzahl und Darstellung der einzelfallübergreifenden Leistungen unter Berücksichtigung der unter Struktur- und Prozessqualität beschriebenen Kennziffern

<sup>38</sup> Zu den Möglichkeiten und Grenzen dieser Erhebung vgl. Klaus Menne (1997).

Gerade statistische Daten bieten sich für die Bildung von Kennziffern an. Wenn sie in gleicher Weise aufgebaut sind, ermöglichen sie auch Vergleiche zwischen den Beratungsstellen und zwischen den Kommunen. Hier liegt aber nicht ihre eigentliche Bedeutung, sondern in der Möglichkeit, mit ihrer Hilfe die geleistete Tätigkeit noch einmal rückblickend zu durchdringen und die Beratungsstelle selbst zum Gegenstand der Reflexion des Teams zu machen. Die bke empfiehlt daher auch nicht konkrete Werte, die bei den Kennziffern erreicht werden sollten. Gegenstand ihrer Empfehlung ist vielmehr der Reflexionsprozess selbst, der mit den statistischen Daten möglich wird.

### Die Beratungsstelle als „Fall“

Statistische Daten werden in der Erziehungs- und Familienberatung in der Regel benutzt, um die Zusammensetzung der Klientel und Hauptformen der eigenen Tätigkeit bezogen auf das zurückliegende Jahr transparent zu machen. Die Ergebnisse der Erhebungen bieten aber auch die Möglichkeit, über eine bloße Deskription hinaus den Erfolg der Leistung Erziehungs- und Familienberatung als ganzer einzuschätzen. Neben die Frage: Was sind die Ergebnisse unserer Arbeit? treten dann weitere:

- Warum sind die Ergebnisse genau so, wie sie sind?
- Was haben wir gewollt, aber nicht erreicht?
- Wie lässt sich diese Abweichung erklären?
- Was erschließt sich erst im Rückblick?
- Was hätte also anders laufen sollen; was sollte daher künftig anders gehandhabt werden?
- Liegen Begrenzungen in der Strukturqualität der Beratungsstelle? Was wäre erforderlich?
- Können wir durch eigenes Handeln eine Verbesserung der Prozessqualität erreichen?

Durch die statistische Aufbereitung der eigenen Arbeit kann die Beratungsstelle selbst als „Fall“ betrachtet werden, der sich mit sehr individuellen Ergebnissen präsentiert, die aus ihrer jeweiligen Entstehung heraus verstanden werden müssen, und für den sich konkrete Veränderungsperspektiven ergeben.



### Kennziffer

#### Zahl der Anmeldungen pro Planstelle und Jahr

Erziehungs- und Familienberatungsstellen dokumentieren seit vielen Jahren die Zahl der Anmeldungen von Ratsuchenden innerhalb des zurückliegenden Kalenderjahres. Die Zahlen variieren zwischen den Einrichtungen. In der Regel werden die Veränderungen der Inanspruchnahme auf der Zeitachse dargestellt. Mit welcher personellen Kapazität die angemeldeten Fälle bearbeitet werden müssen, bleibt dabei jedoch offen. Deshalb ist es sinnvoll die Zahl aller Neuanmeldungen eines Jahres auf die Zahl der Planstellen zu beziehen. Der sich in Anmeldungen ausdrückende Bedarf wird so zu einem tragenden Merkmal der Strukturqualität der Einrichtung in Beziehung gesetzt.

Allerdings bleiben auch dann Vergleiche zwischen Beratungsstellen noch relativ, denn die Anteile von Einzelfallarbeits und Prävention bzw. Vernetzung können unterschiedlich festgelegt sein. Stellenintern muss hier die Belastung der einzelnen Fachkraft durch Beratung und Therapie mit den notwendigen einzelfallübergreifenden Aktivitäten austariert werden.

Die Anmeldezahlen sind in der Erziehungs- und Familienberatung gerade in den letzten Jahren deutlich gestiegen. Die sich verschlechternden Lebensverhältnisse von Familien in der Gesellschaft schlagen sich unmittelbar in einem höheren Beratungsbedarf nieder. Zwar wird man davon ausgehen müssen, dass sich der Bedarf an Beratung nicht auf diejenigen begrenzt, die eine Beratungsstelle aufsuchen. Aber die Anmeldezeiten können zum Beispiel Aufschluss geben über die Lebensbereiche, die eine Inanspruchnahme angeregt haben:

- ehemalige Klienten/Bekannte,
- Kindergarten/Kindertagesstätte,
- Schule/Schulpsychologin,
- Jugendamt/Allgemeiner Sozialer Dienst,
- Arzt/Klinik/Gesundheitsamt,
- Sonstige.

#### **Die bke empfiehlt,**

die Zahl der Neuanmeldungen eines Jahres auf die Zahl der in einer Beratungsstelle zur Verfügung stehenden Planstellen für Beratungsfachkräfte zu beziehen und die Ergebnisse innerhalb des Teams der Beratungsstelle auszuwerten.

So wird ablesbar, ob eine verstärkte Kooperation zum Beispiel mit den örtlichen Schulen sich bereits praktisch niederschlägt oder ob künftig neue Wege der Information genutzt werden müssen.

### Kennziffer

#### Zahl der beendeten Beratungen pro Planstelle (nicht pro Mitarbeiter) und Jahr

Neben den neu angemeldeten Personen werden in Beratungsstellen immer auch noch Ratsuchende betreut, die im Vorjahr ihre Beratung begonnen haben. Die sich daraus ergebende Gesamtzahl von Beratungen wird in der

Bundesstatistik nicht erfasst. Um sonst entstehende Doppelzählungen zu vermeiden, werden nur noch die beendeten Beratungen berücksichtigt. Es empfiehlt sich auch hier, die Zahl der beendeten Beratungen auf die zur Verfügung stehenden Planstellen zu beziehen (nicht aber auf die Zahl der zum Teil teilzeitbeschäftigten Mitarbeiter), um so die Ergebnisse mit der Kapazität der Beratungsstelle in Beziehung zu setzen.

Wenn die für Einzelfallarbeit definierten Zeiten der Fachkräfte ausgelastet sind, kann eine erhöhte Inanspruchnahme durch Ratsuchende nicht zu einer Erhöhung der Zahl der beendeten Beratungen führen. Vielmehr wird sich die Wartezeit verlängern. Soll also der erhöhte Bedarf mit gleicher Personalkapazität bearbeitet werden, ist gegebenenfalls zu entscheiden, ob andere in der Strukturqualität festgelegte Aufgaben reduziert werden sollen. Bisher musste in der Praxis der Präventionsauftrag der Erziehungsberatung oft gegenüber der Einzelfallarbeit zurücktreten.

Die Zahl der beendeten Beratungen kann aber auch zusammenhängen mit der gewählten Form der Intervention. In früheren Jahren ist beispielsweise häufig umfangreiche Testdiagnostik eingesetzt worden, weshalb die Zeit für Beratungen und therapeutische Interventionen begrenzt war. Auch intensive Einzeltherapien binden Zeiten für einen einzelnen Klienten. Wie der Übergang zu familientherapeutischen Verfahren in der Erziehungsberatung gezeigt hat, kann auch eine Veränderung der Interventionsformen die Zahl der beendeten Beratungen erhöhen.

Andererseits kann eine Maximierung der Zahl beendeter Beratungen allein kaum sinnvolles Ziel für Erziehungs- und Familienberatung sein. Im Vordergrund steht vielmehr die Hilfe für den einzelnen Ratsuchenden. Ob sie erreicht worden ist, wird bei der Zielerreichung und der Zufriedenheit erfasst. Mögliche Änderungen in der Arbeitsweise der Beratungsstelle können deshalb immer nur mit Blick auf diese beiden Merkmale der Ergebnisqualität beurteilt werden.

**Die bke empfiehlt,**

die Zahl der beendeten Beratungen pro Planstelle und Jahr zu erfassen und die Ergebnisse im Team der Beratungsstelle auszuwerten.

**□ Dauer der Beratungen (in Monaten)**

Erziehungs- und Familienberatung ist im Kontext der Hilfen zur Erziehung eine eher kurzfristige Hilfe. Während eine sozialpädagogische Familienhilfe im Durchschnitt etwa 1,5 Jahre und Heimerziehung ca. 2,5 Jahre dauern, liegt die mittlere Dauer institutioneller Beratung bei einem halben Jahr. Dabei bilden Beratungen bis zu drei Monaten einen Schwerpunkt.

Der Blick auf die Dauer der beendeten Beratungen gibt dem Team der Erziehungs- und Familienberatungsstelle die Möglichkeit, zu objektivieren, wie die Anteile von Kurzberatungen, mittelfristigen Interventionen und längeren Therapien sich gestalten. Dabei erschließt sich der Gehalt solcher Zahlen erst, wenn sie nicht nur als Mittelwert dokumentiert, sondern differenziert betrachtet werden: Beratungen dauern unterschiedlich lange, je nachdem in welchem Alter die Kinder und Jugendlichen sind, je nach Geschlecht der Rat-

**Kennziffer**

suchenden und auch nach ihrer Nationalität. Eine genaue Betrachtung der Dauer der Beratungen kann so eine Praxis von Erziehungs- und Familienberatung rekonstruieren, die zwar als solche nicht intendiert ist, aber gleich-

### Die bke empfiehlt,

die Dauer der Beratungen zu erfassen und die Ergebnisse im Team der Beratungsstelle differenziert auszuwerten.

wohl stattfindet. Sie muss je nach Ergebnis Anlass sein, die zugrunde liegende Problemsicht, die Abläufe in der Beratungsstelle oder auch die Qualifikationen der Fachkräfte zu thematisieren.

### Kennziffer

#### ☐ Kontakthäufigkeit der Beratungen

Die Dauer der Beratung wird in der Bundesstatistik in Monaten erfasst. Während andere Hilfearten in einem Zeitraum kontinuierlich erbracht werden, erfolgt Beratung jeweils zu vereinbarten Terminen. Um die Intensität dieser Hilfe zu messen, ist deshalb nicht der bloße Zeitraum ausreichend, entscheidend ist vielmehr die Häufigkeit der Beratungskontakte. Will man die Dauer von Beratungen wie vorgeschlagen zu anderen Erhebungsmerkmalen in Beziehung setzen, so ist es sinnvoll, ergänzend zur Bundesstatistik bei den beendeten Beratungen die Zahl der erfolgten Beratungsgespräche zu berücksichtigen und die Kontakthäufigkeit in einem Mittelwert zusammenzufassen.

### Die bke empfiehlt,

die Kontakthäufigkeit der Beratungen zu erfassen und die Ergebnisse im Team der Beratungsstelle auszuwerten.

Die Analyse der Dauer von Beratungen gewinnt an Präzision, wenn sie auf der Basis der so erfassten Kontakthäufigkeit erfolgen kann.

### Kennziffer

#### ☐ Art der Beendigung von Beratungen (entsprechend der Bundesstatistik)

Solange Beratungsstellen keine kontinuierliche Evaluation ihrer Tätigkeit anhand der Merkmale Zielerreichung und Zufriedenheit durchführen können, bietet die Art der Beendigung von Beratungen, wie sie durch die Bundesstatistik erhoben wird, einen vertretbaren Ersatz an. Die Bundesstatistik differenziert zwischen einer einvernehmlichen Beendigung der Beratung, der Feststellung, dass der letzte Beratungskontakt mehr als sechs Monate zurückliegt, und einer Weiterverweisung. Unter einvernehmlicher Beendigung wird dabei die ausdrückliche und von Klient und Berater gewollte Beendigung der Beratung verstanden. Nach der Bundesstatistik werden über 70 Prozent der Fälle in diesem Sinne einvernehmlich abgeschlossen. Untersuchungen zur Zufriedenheit von Klienten mit der Beratung erreichen in aller Regel Werte, die noch höher liegen. Stützt man sich also auf die Bundesstatistik als Erfolgsmaß, so wird nur das Minimum der erfolgreichen Beratungen erfasst.

Die zweite Alternative der Bundesstatistik, nämlich dass der letzte wahrgenommene Beratungstermin mehr als sechs Monate zurückliegt, erfasst zwei Konstellationen: jene Fälle, in denen Berater am Ende einer Beratung anheim stellen, noch einmal wiederzukommen, wenn es erforderlich ist, davon aber kein Gebrauch gemacht wurde, und diejenigen Fälle, bei denen Ratsuchende ohne vorherige Ankündigung einen vereinbarten Termin nicht mehr wahrgenommen und damit die Beratung abgebrochen haben. Untersuchungen zeigen, dass sogar ein Teil der Klienten, die vereinbarte Termine nicht mehr wahr-

genommen haben, dennoch mit der Beratung zufrieden war, eine Fortsetzung aber aus unterschiedlichsten Gründen nicht mehr als notwendig einschätzte<sup>39</sup>. Dies macht die angesprochene Differenz zwischen Bundesstatistik und Evaluationsstudien verständlich. Soweit möglich, sollten Beratungsstellen klare Beratungsabbrüche gesondert erfassen und gemeinsam überlegen, welches die Motive oder Anlässe für einen Abbruch der Beratung waren. Gerade wenn man nicht gelungene Fälle genauer betrachtet, lassen sich aus ihnen Hinweise für eine Verbesserung der Beratungspraxis gewinnen.

Schließlich kann die Analyse von Weiterverweisungen die Position der Beratungsstelle im Netz der Hilfeleistungen verdeutlichen. Das Weiterverweisen eines Ratsuchenden kann verstanden werden als Ablehnung des Betreffenden. Dies wird insbesondere dann der Fall sein, wenn es immer wieder Personen mit ähnlichen Merkmalen betrifft, beispielsweise wenn der Anteil der Weiterverweisungen bei Ausländern höher liegt als bei deutschen Klienten. Dann sollte darüber nachgedacht werden, wie diese Adressatengruppe besser erreicht werden kann. Gegebenenfalls wäre auch ein muttersprachlicher Berater in die Arbeit der Einrichtung einzubeziehen. Allerdings kann auch auf Seiten der Ratsuchenden ein Missverständnis über die Aufgabe der Einrichtung vorliegen. Weiterverweisung führt dann erst zur angemessenen Hilfe. Einrichtungen, die Ratsuchende weiterverweisen, anerkennen damit auch die Grenzen ihrer eigenen Möglichkeiten und berücksichtigen die Kompetenzen anderer Dienste. Die entsprechenden Zahlen geben daher, wenn sie hinreichend differenziert werden können, auch Aufschluss über die Umsetzung von Kooperationsabsprachen.

**Die bke empfiehlt,**

die Art der Beendigung von Beratungen zu erfassen und die Ergebnisse innerhalb des Teams der Beratungsstelle auszuwerten.

#### Anzahl und Darstellung der einzelfallübergreifenden Leistungen unter Berücksichtigung der unter Struktur- und Prozessqualität beschriebenen Kennziffern

Erziehungs- und Familienberatung beschränkt sich nicht auf Beratung von und therapeutische Arbeit mit einzelnen betroffenen Kindern bzw. Jugendlichen und ihren Familien. Ihr Auftrag umfasst vielmehr auch präventive Aktivitäten, die dazu beitragen sollen, dass Problemlagen vermieden werden können bzw. die Inanspruchnahme einer notwendigen Hilfe erleichtert wird, und eine von veranlassenden Einzelfällen unabhängige Zusammenarbeit mit anderen Diensten, Einrichtungen und Institutionen. Während die statistische Aufbereitung der Arbeit mit Ratsuchenden zum Beispiel an die Bundesstatistik „Institutionelle Beratung“ anknüpfen kann, gibt es für die einzelfallübergreifenden Aktivitäten der Erziehungs- und Familienberatung kein gleichermaßen verbreitetes Schema der Darstellung. Anknüpfend an die oben gewählte Beschreibung der Leistungen von Erziehungsberatung empfiehlt es sich, dabei drei Bereiche zu unterscheiden:

**Kennziffer**

<sup>39</sup> Andreas Hundsalz (1995): Die Erziehungsberatung. Weinheim und München, S. 239.

- Angebote für Kinder und Jugendliche,
- Angebote für Eltern,
- Aktivitäten zur Vernetzung der Beratungsstelle mit anderen Institutionen, unabhängig von Einzelfällen.

Für jeden Bereich kann die Anzahl der Leistungen erfasst und diese auch inhaltlich beschrieben werden. Im Einzelnen ist es sinnvoll, die Ergebnisse dieses Aufgabenfeldes unter Berücksichtigung der Kennziffern für die folgenden Qualitätsmerkmale der Struktur- (Kap. 2.1) und Prozessqualität (Kap. 2.2) darzustellen:

- Präventive Arbeit,
- Kooperation mit dem Jugendamt,
- Fachliche Unabhängigkeit bei der Durchführung der Aufgaben,
- Aktivierung von Ressourcen aus dem Umfeld der Kinder,
- Aktivierung von Fachöffentlichkeit und politischer Öffentlichkeit.

Zur Einschätzung der Aktivitäten einer Erziehungsberatungsstelle in diesem Bereich ist es von besonderer Relevanz, in welchem zeitlichen Umfang sie den einzelfallübergreifenden Aufgaben nachkommen kann.

Für die Fachkräfte der Beratungsstelle ergibt sich so ein strukturierter Überblick, unter welchen Bedingungen sie die verschiedenen Themen mit welcher Resonanz bearbeitet haben. Die so dokumentierten Ergebnisse können darüber hinaus mit den Einschätzungen zur Zufriedenheit der Kooperationspartner (soweit diese abgerufen worden ist) in Beziehung gesetzt werden. Ebenso sind sie in Relation zu den für den jeweiligen Einzugsbereich beschriebenen Bedarfslagen zu sehen. Schließlich kann sich die Art der einzelfallübergreifenden Tätigkeit auch auf die Inanspruchnahme der Beratungs-

stelle auswirken, etwa indem den Betroffenen der Weg zur Beratung erleichtert wird, aber auch indem Problemlagen, die bisher zur Inanspruchnahme geführt haben, bereits im Vorfeld beeinflusst werden. Die statistische Aufbereitung der präventiven und vernetzenden Aktivitäten ermöglicht so den Rückbezug auf Auftrag und Arbeitspraxis der Beratungsstelle.

#### **Die bke empfiehlt,**

die einzelfallübergreifenden Leistungen unter Berücksichtigung der darauf bezogenen und unter Struktur- und Prozessqualität beschriebenen Kennziffern darzustellen und die Ergebnisse innerhalb des Teams auszuwerten.

#### **Kosten von Beratung**

Die Ergebnisqualität einer Dienstleistung bestimmt sich nicht allein in der fachlichen Perspektive der erreichten Wirksamkeit. Vielmehr muss der erzielte Nutzen zugleich zu den Kosten in Beziehung gesetzt werden, die notwen-

dig sind, um die dargestellten Resultate erreichen zu können. Diese Relation kennzeichnet die Effizienz von Beratung.

□ **Jahreskosten der Einrichtung, bezogen auf die Gesamtzahl aller im Jahr beendeten Beratungen**

Will man die Kosten von Beratung bestimmen, so sind zum einen alle mit der Leistungserbringung verbundenen Personal- und Sachkosten auszuweisen<sup>40</sup>, zum anderen sind die für die unterschiedlichen Aufgaben zur Verfügung stehenden zeitlichen Kapazitäten der Einrichtung zu bestimmen. Dazu sind von der Brutto-Jahresarbeitszeit Jahresurlaub, krankheitsbedingte Fehlzeiten, Feiertage und Zeiten der Fort- und Weiterbildung abzuziehen. So ergibt sich eine Netto-Jahresarbeitszeit, die für die Leistungen der Einrichtung zur Verfügung steht.

Arbeitskapazität einer Fachkraft <sup>41</sup>		
	West	Ost
a) Brutto-Jahresarbeitszeit ([365-52x2] Tage mit 7,7 bzw. 8,0 Stunden)	2009,7	2088,0 Stunden
b) abzuziehende Zeiten		
Jahresurlaub (einschl. Bildungsurlaub u.a.) (33,8 Tage mit 7,7 bzw. 8,0 Stunden)	260,3	270,4 Stunden
krankheitsbedingte Fehlzeiten (13,75 Tage mit 7,7 bzw. 8,0 Stunden)	105,9	110,0 Stunden
Feiertage (10 Tage mit 7,7 bzw. 8,0 Stunden)	77,0	80,0 Stunden
Weiterbildung (10 Tage mit 7,7 bzw. 8,0 Stunden)	77,0	80,0 Stunden
insgesamt	520,2	540,0 Stunden
c) Netto-Jahresarbeitszeit	1489,5	1548,0 Stunden

Berücksichtigt man die Arbeitszeiten, die in einer Beratungsstelle für einzelfallübergreifende Aufgaben wie Prävention und Vernetzung aufgewandt werden, so lassen sich aus den Gesamtjahreskosten der Einrichtung die Kosten eines Klientenkontaktes das heißt eines Beratungsgesprächs (einschließlich der notwendigen Vor- und Nachbereitung), berechnen. Eine

<sup>40</sup> Eine Übersicht, welche Kosten im Einzelnen zu berücksichtigen sind, gibt die bke in ihren „Hinweisen zu Kapazitäten und Kosten von Erziehungsberatungsstellen“. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 3/1995, S. 3-8.

<sup>41</sup> Die Berechnungen basieren auf dem KGSt-Bericht „Arbeitszeit einer Normalarbeitskraft“. Köln 1995.

Erziehungsberatungsstelle würde also dann effizient arbeiten, wenn sie bei ansonsten gleichen Qualitätsmerkmalen und einer vergleichbaren Zielerreichung geringere Kosten pro Beratungskontakt verursachen würde<sup>42</sup>.

Der bloße Vergleich der Kosten einer Beratungseinheit (oder auch einer Fachleistungsstunde) sagt jedoch noch nichts über die durch eine Hilfeleistung tatsächlich entstehenden Kosten aus. Vielmehr muss zugleich die Dauer der Beratung, das heißt die Zahl der Klientenkontakte, mit berücksichtigt werden. Erst wenn die Kosten von Beratung als Kosten einer (durchschnittlichen) abgeschlossenen Beratung verstanden werden, kann eine Annäherung an die Frage der Effizienz von Beratung erfolgen. Denn vergleichsweise niedrige Kosten pro (Beratungs-)Einheit können in ihr Gegenteil umschlagen, wenn die Unterstützungsprozesse mit scheinbar günstigen Einzelpreisen längere Zeit in Anspruch nehmen als eine Leistung mit höheren Kosten pro Beratungseinheit.

Die Erfassung der Kosten von Beratung als Kosten eines Beratungsfalles ermöglicht zudem erst den Vergleich mit anderen eventuell alternativ zu erörternden Hilfen. Auch hier sind nicht Preise pro Kontakt oder pro Zeiteinheit vergleichbar, sondern nur die Gesamtkosten, die die jeweilige Hilfe, bezogen auf einen Fall, verursacht.

Erziehungs- und Familienberatung geht in der Einzelfallarbeit nicht auf: Ihr fachliches Leistungsspektrum umfasst zugleich präventive Angebote und Vernetzungsaktivitäten. Dies muss eine Kostenrechnung berücksichtigen. Traditionellem Denken würde es entsprechen, die Kosten für einzelfallbezogene und einzelfallübergreifende Aktivitäten, je nach ihrem Umfang in einer Einrichtung, gesondert zu berechnen. Betrachtet man diejenigen Aktivitäten in einer Erziehungsberatungsstelle, die über den reinen Klientenkontakt hinausgehen, jedoch genauer, so wird zunächst deutlich, dass das Zusammenwirken der Fachkräfte im Team, das ein zentrales Qualitätsmerkmal darstellt, unter Kostengesichtspunkten ebenfalls der Beratung im Einzelfall zugerechnet werden muss. Gleiches gilt für externe Supervision, auch sie sichert das fachliche Niveau der Einzelfallarbeit. Aber auch präventive Aktivitäten und Vernetzungsarbeit können nicht abgespalten werden: Während präventive Aktivitäten für problembelastete Gruppen überhaupt erst den Weg in die Erziehungsberatung bahnen, ermöglicht Vernetzungsarbeit auch im sozialen Umfeld eines Ratsuchenden zu intervenieren bzw. Ressourcen anderer Dienste und Einrichtungen für ihn zu mobilisieren. Deshalb stellen Prävention und Vernetzung keine zusätzlichen Aufgaben neben der Einzelfallarbeit dar, sondern sie sind eine notwendige Bedingung insbesondere für die Arbeit mit Problemgruppen, für die der Weg in eine psychotherapeutische Praxis nicht nahe liegt. Präventive und vernetzende Aufgaben sind für die Erziehungs- und Familienberatung eine Bedingung ihrer Einzelfallarbeit: Es sind daher notwendige Gemeinkosten der Einrichtung, die in die Kosten von Beratung eingehen<sup>43</sup>. Dem integrativen Arbeitsansatz von Erziehungsberatung wird durch eine integrative Kostenrechnung entsprochen.

<sup>42</sup> Eine ähnliche Berechnung, die allerdings nur auf die abstrakte Zeiteinheit bezogen ist, liegt der Idee einer Fachleistungsstunde zugrunde.

<sup>43</sup> Auch die Kommunale Gemeinschaftsstelle weist neuerdings darauf hin, dass neben fallspezifischen Tätigkeiten auch fallunspecifische Aufgaben, die sich aus dem Sozialraum ergeben, zugleich im Blick gehalten und bei der Wahl des Finanzierungsmodells berücksichtigt werden müssen: KGSt (1998): Kontraktmanagement zwischen öffentlichen und freien Trägern in der Jugendhilfe. Bericht 12/1998, Köln, S. 25 und 28 ff.

Die so erfassten Kosten der Leistung Erziehungs- und Familienberatung können dann vom Team der Beratungsstelle gemeinsam mit dem Träger bzw. dem Jugendamt mit Blick auf das örtliche Leistungsspektrum der Jugendhilfe und den regionalen Bedarf ausgewertet werden.

**Die bke empfiehlt,**

die Kosten von Beratung als Jahreskosten der Einrichtung, bezogen auf die Zahl aller im Jahr beendeten Beratungen, zu erfassen.

**Qualitätszirkel (QZ)**

Wenn Organisationen, ob im produzierendem Gewerbe oder im Bereich von Dienstleistungen, beginnen, ihre Arbeitsabläufe unter dem Gesichtspunkt der Qualität zu betrachten, findet die eigentliche Qualitätsarbeit in Qualitätszirkeln statt. Verbesserungen können nämlich nicht bloß durch externe Dritte und nicht allein durch die Leitung erreicht werden. Entscheidend ist vielmehr die Beteiligung der jeweiligen Mitarbeiter. Qualitätszirkel bieten ihnen die Möglichkeit, in strukturierter Weise Probleme des eigenen Arbeitsfeldes zu bearbeiten und dabei ihre Erfahrungen in die Suche nach Lösungen einzubringen. Dabei ist die Mitwirkung in Qualitätszirkeln für die Mitarbeiter freiwillig; eine Mitarbeit sollte sodann aber kontinuierlich erfolgen. Die Zirkel treten entweder auf Dauer oder in einem definierten Zeitraum regelmäßig zusammen; sie treffen sich während der regulären Arbeitszeit. Die Zahl der QZ-Teilnehmer ist begrenzt; meist sind es zwischen vier und acht Personen.

Qualitätszirkel stellen sich die zu bearbeitenden Themen selbst. Dabei sind häufige Auslöser

- ein Problem am eigenen Arbeitsplatz,
- ein Problem an der Schnittstelle zwischen eigenem Arbeitsbereich (zum Beispiel Abteilung) und einer kooperierenden Einheit (sowohl innerhalb der eigenen Organisation wie auch zu anderen Organisationen),
- eine Rückmeldung von Seiten eines Kunden (etwa eine Beschwerde).

Die Qualitätszirkel analysieren das von ihnen ausgewählte Problem, suchen Schwachstellen, die systematisch zum Problem beitragen, und entwickeln Lösungsmöglichkeiten. Dabei ist die Anleitung der Diskussion durch einen, eventuell auch externen, Moderator hilfreich.



### Das Team als Qualitätszirkel

Die vorliegenden Qualitätsmerkmale der Erziehungs- und Familienberatung versuchen, den aktuellen Stand des fachlichen Selbstverständnisses zu beschreiben, und ermöglichen durch die gewählten Kennziffern auch quantitative Aussagen, wie sie im Rahmen neuer Steuerungsmodelle angestrebt werden. Gleichwohl geht die Qualität von Erziehungsberatung in diesen Quantifizierungen nicht auf. Deshalb ist insbesondere bei den Kennziffern, die die Praxis von Beratungsarbeit in einem engeren Sinne betreffen, kein anzustrebender empirischer Wert empfohlen worden, sondern die Auswertung der Ergebnisse im Team der Beratungsstelle. Die einzelnen Ergebnisse müssen nämlich jeweils, wie angedeutet, in Beziehung gesetzt werden zu anderen Kennziffern, zum Bedarf der Ratsuchenden und zum konkreten Auftrag der Einrichtung. Wenn das Team einer Beratungsstelle die Resultate der eigenen Arbeit kritisch daraufhin befragt, ob die beabsichtigten Ziele erreicht worden sind, warum andere Ergebnisse erzielt wurden und welche Veränderungen zu einer Verbesserung der Leistung Erziehungs- und Familienberatung führen können, dann übernimmt es Aufgaben eines Qualitätszirkels. Da Qualitätszirkel mit kleinen Personenzahlen arbeiten, können bei entsprechendem Interesse der Mitarbeiter auch Beratungsstellen dieses Instrument benutzen, um ihre professionelle Praxis zu reflektieren. Dabei muss der Einsatz nicht auf eine Einrichtung begrenzt sein, vielmehr bietet sich der Qualitätszirkel auch an, um Erziehungs- und Familienberatung im Sinne einer Schnittstellenanalyse zu anderen Kooperationspartnern in Beziehung zu setzen bzw. um die eigene Arbeit mit den Trägern der Beratungsstellen zu erörtern. Die Reflexion institutioneller Erziehungsberatung in den Dimensionen der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität bietet so die Möglichkeit zu einer kontinuierlichen fachlichen Weiterentwicklung.

### 3 Anhang

#### **3.1 Veröffentlichungen der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke), die in thematischem Zusammenhang mit dieser Schrift stehen**

(1985): Hinweise zur räumlichen und sächlichen Ausstattung von Erziehungsberatungsstellen. Fürth/Bay.

(1988): Stellungnahme zur seelischen Gesundheit von Kindern und Jugendlichen als Auftrag institutioneller Erziehungs- und Familienberatung. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 2/1988, S. 4-6. Auch in: Zentralblatt für Jugendrecht, Heft 12/1988, S. 562-564.

(1989a): Stellungnahme zur Beratung in Trennungs- und Scheidungssituationen. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 1/89, S. 7-8. Auch in: Zentralblatt für Jugendrecht, Heft 10/1989, S. 455-456.

(1989b): Stellungnahme zur Mitwirkung von Ärzten in Erziehungs- und Familienberatungsstellen. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 2/1989, S. 1-4. Auch in: Zentralblatt für Jugendrecht, Heft 12/1989, S. 537-539.

(1989c): Allgemeine Hinweise zu Datenschutz, Verletzung von Privatgeheimnissen, Schutz von Sozialdaten. Überarbeitete Fassung in: bke (1997e): Rechtsfragen in der Beratung. Fürth, S. 16-22.

(1990a): Instrumente zur Erfassung von Tätigkeiten der Erziehungs- und Familienberatungsstellen, überarbeitete Fassung in: bke (1997e): Rechtsfragen in der Beratung. Fürth, S. 106-109.

(1990b): Hinweise zur Wahrung des Briefgeheimnisses. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 2/90, S. 28.(\*)

(1990c): Hinweise zum Erhebungsbogen „Institutionelle Beratung“ in der Jugendhilfestatistik. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 3/90, S. 1-5.

(1990d): Hinweise zum Datenschutz bei der Anwendung von Personalcomputern in Erziehungsberatungsstellen, überarbeitete Fassung in: bke (1997e): Rechtsfragen in der Beratung, Fürth, S. 68-72.

(1991a): Hinweise zur Bedeutung der Datenschutzregelungen des KJHG für die Erziehungsberatungsstellen, überarbeitete Fassung in: bke (1997e): Rechtsfragen in der Beratung, Fürth, S. 23-33. Auch in: Zentralblatt für Jugendrecht, Heft 3/1992, S. 132-135.

## Qs 22

(1991b): Analytische Kinder- und Jugendlichen-PsychotherapeutIn (aKJP), ihre Arbeitsweisen und Tätigkeitsfelder in Beratungsstellen für Kinder, Jugendliche und Eltern. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 3/91, S. 9-12.

(1992a): Stellungnahme zur Jugendhilfestatistik. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 2/92, S. 1-3. Auch in: Zentralblatt für Jugendrecht, Heft 12/1992, S. 636-638.

(1992b): Hinweise zu Rechtsfragen bei Kindesmisshandlung und sexuellem Missbrauch. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 3/92, S. 1-5. Auch in: Zentralblatt für Jugendrecht, Heft 6/1993, S. 291-294. (\*)

(1993a): Aufgaben und Arbeitsweisen von Sekretärinnen in der Erziehungsberatung. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 1/1993, S. 6-7.

(1993b): Hinweise zur Anwendung von Arbeitnehmerweiterbildungsgesetzen (AWG) auf Mitarbeiter von Erziehungs- und Familienberatungsstellen. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 1/1993, S. 19.

(1993c): Hinweis zur Aktenführung in Erziehungsberatungsstellen, überarbeitete Fassung in: bke (1997e): Rechtsfragen in der Beratung, S. 57-66.

(1993d): Hinweis zu Gebührenfreiheit. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 2+3/93, S. 3. Auch in: Zentralblatt für Jugendrecht, Heft 7-8/1993, S. 326. (\*)

(1994a): Stellungnahme zum Gutachten „Familie und Beratung“. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 1+2/1994, S. 3-7. Auch in: Zentralblatt für Jugendrecht, Heft 7-8/1994, S. 314-318.

(1994b): Grundberufe des multidisziplinären Fachteams in Erziehungsberatungsstellen der neuen Länder. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 1+2/1994, S. 8-9.

(1994c): Hinweise zur Mitwirkung in familiengerichtlichen Verfahren. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 3/94, S. 3-7. Auch in: Zentralblatt für Jugendrecht, Heft 12/1994, S. 499-546. (\*)

(1994d): Hinweise zu den Tätigkeitsanteilen in Erziehungsberatungsstellen. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 3/94, S. 8-9.

(1994e): Hinweise zu Telefonanlagen in Erziehungsberatungsstellen, überarbeitete Fassung in: bke (1997e): Rechtsfragen in der Beratung, Fürth, S. 101-103.

(1994f): Stellungnahme zur Aufgabe und Rolle der ÄrztIn in der Erziehungsberatungsstelle. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 3/94, S. 10-12.

(1994g): Erziehungsberatungsstellen und Sachverständigentätigkeit vor Gericht. In: bke (1997e): Rechtsfragen in der Beratung. Fürth, S. 88-90.

(1995a): Hinweise zur Hilfeplanung nach § 36 KJHG. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 1/1995, S. 3-9. Auch in: Zentralblatt für Jugendrecht, Heft 7/1995, S. 314-319.

(1995b): Stellungnahme zu Aufgaben und Arbeitsweisen der Diplom-Sozialarbeiter/Sozialpädagogen im multidisziplinären Team der Erziehungsberatungsstellen. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 1/95, S. 14-15.

(1995c): Hinweise zu Kapazitäten und Kosten von Erziehungsberatungsstellen. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 3/1995, S. 3-7. Auch in: Zentralblatt für Jugendrecht, Heft 5/1997, S. 165-170.

(1995d): Musterformular: Hilfeplanung in der Erziehungsberatung. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 3/1995, S. 27.

(1996a): Qualitätsmerkmale von Erziehungsberatungsstellen. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 1/96, S. 3.

(1996b): Beratungs- und Hilfe-Zentrum für Kinder, Jugendliche und Eltern. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 3/96, S. 3-7. Auch in: Zentralblatt für Jugendrecht, Heft 9/1997, S. 320-325.

(1996c): Produkt Beratung. Materialien zur outputorientierten Steuerung der Jugendhilfe. Fürth/Bay.

(1997a): Aufsicht über Erziehungsberatungsstellen. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 1/1997, S. 3-7. (\*)

(1997b): Erziehungsberatung in der Bundesstatistik. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 1/97, S. 8-9.

(1997c): Organisatorische Zuordnung von Erziehungsberatungsstellen in kommunaler Trägerschaft. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 2/97, S. 3-5.

(1997d): Hilfe für „seelisch behinderte“ Kinder und Jugendliche in der Erziehungs- und Familienberatung. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 3/97, S. 3-8.

(1997e): Rechtsfragen in der Beratung. Gesetze, Urteile und Hinweise für die Praxis. Fürth.

(1998): Psychotherapie in Erziehungsberatungsstellen. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 2/98. S. 3-7.

---

(\*) Diese Texte sind wieder abgedruckt in bke (1997e).

## 3.2 Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (bke)

Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung ist der Fachverband der Erziehungs- und Familienberatung in der Bundesrepublik Deutschland. In ihr sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Erziehungsberatungsstellen organisiert. Diese haben sich auf freiwilliger Basis in Landesarbeitsgemeinschaften für Erziehungsberatung zusammengeschlossen, die seit 1962 gemeinsam die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung bilden.

Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung fördert den **Erfahrungsaustausch** sowie die **Fort- und Weiterbildung der Fachkräfte** durch

- das jährliche Programm ihrer zentralen Weiterbildung mit ca. vierzig einwöchigen Kursen sowie Weiterbildungsgängen;
- die Veranstaltung von Fachtagungen und
- die regelmäßige Durchführung ihrer wissenschaftlichen Jahrestagungen.

Darüber hinaus begleitet sie die **Gestaltung der Beratungspraxis** durch

- Stellungnahmen zu Angelegenheiten von grundsätzlicher Bedeutung und
- Hinweise, die Anregungen für den Beratungsalltag geben.

Durch regelmäßige **Erhebungen** zum institutionellen und personellen Ausbau der Erziehungs- und Familienberatung sowie zu aktuellen fachlichen Fragestellungen trägt der Verband zu einer empirischen Grundlage für fachliche und fachpolitische Debatten bei.

Mit regelmäßigen **Publikationen** wendet sich die bke nicht nur an die Fachmitarbeiter der Einrichtungen, sondern auch an die allgemeine Fachöffentlichkeit sowie die Rat und Unterstützung suchenden Bürger. Dazu benutzt sie die folgenden Medien:

- Informationen für Erziehungsberatungsstellen**  
Diese Zeitschrift für die Fachkräfte der Erziehungs- und Familienberatung erscheint mit drei Heften pro Jahr.
- Kind-Prax. Kindschaftsrechtliche Praxis**  
Die gemeinsam mit dem Bundesanzeiger-Verlag herausgegebene Zeitschrift widmet sich der Umsetzung des neuen Kindschaftsrechts und erscheint mit sechs Heften im Jahr.
- Materialien zur Beratung**  
Die bke stellt in dieser Reihe jeweils aktuelle Materialien für die Beratungspraxis zusammen (zum Beispiel Rechtsfragen in der Beratung).

- Jahrbuch für Erziehungsberatung**  
 Das Jahrbuch dokumentiert die Praxis von Erziehungsberatung, erörtert für eine breite Fachöffentlichkeit Entwicklungen in der Erziehungs- und Familienberatung und präsentiert neuere Forschungsergebnisse.
- Themenbände**  
 Die bke veröffentlicht zu aktuellen Themen regelmäßig Sammelbände. Die Bücher, die in der Regel auf Kongresse zurückgehen, erscheinen bei verschiedenen Fachverlagen.
- www.bke.de**  
 Mit ihrer Homepage im Internet bietet die bke den Ratsuchenden die Möglichkeit, die Adresse der gewünschten Beratungsstelle online zu suchen. Für Fachkräfte werden alle Veranstaltungen und Publikationen der bke angeboten.
- Verzeichnis der Erziehungs- und Familienberatungsstellen**  
 Auf der Basis ihrer Erhebungen veröffentlicht die bke regelmäßig ein Verzeichnis der Erziehungs- und Familienberatungsstellen in der Bundesrepublik Deutschland.

Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung ist Mitglied zahlreicher Fachorganisationen, in die sie die Erfahrungen der Beratung einbringt:

Arbeitsgemeinschaft für Erziehungshilfe (AFET)  
 Arbeitsgemeinschaft für Jugendhilfe (AGJ)  
 Deutscher Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (DAK)  
 Deutscher Familiengerichtstag (DFGT)  
 Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge (DV)  
 German Association for Infant Mental Health (GAIMH)  
 World Federation for Mental Health (WFMH).

Nicht zuletzt werden die Interessen der ratsuchenden Kinder, Jugendlichen und ihrer Familien sowie die daraus resultierenden Anforderungen an die Bedingungen fachlich qualifizierter Beratung von der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung auch gegenüber Behörden, Verbänden und anderen Institutionen vertreten.

## **3.3 Qualitätsprodukt Erziehungsberatung** **Empfehlungen zu Leistungen, Qualitätsmerkmalen und Kennziffern** (Kurzfassung)

Erziehungs- und Familienberatung ist ein niederschwelliges Hilfsangebot für Kinder, Jugendliche, Eltern und andere Erziehungsberechtigte. Sie verbindet individuelle Hilfen mit präventiven Aktivitäten.

Die Beratungs- und Therapieangebote werden nach den Erfordernissen der jeweiligen individuellen Situation flexibel gestaltet und beziehen das soziale Umfeld mit ein. Die präventiven Angebote erreichen die Adressaten in ihren jeweiligen Lebensbezügen, auch ohne dass eine Anmeldung in der Beratungsstelle erforderlich ist. Die hieraus gewonnenen Erfahrungen werden von den Beratungsstellen genutzt, um zur Weiterentwicklung des Hilfesystems und zur Verbesserung der Lebensbedingungen von Kindern, Jugendlichen und ihren Familien beizutragen.

Das Zusammenwirken verschiedener (seelischer, sozialer und körperlicher) Bedingungsfaktoren und Mehrfachbelastungen erfordert die Zusammenarbeit von für diese Aufgabe spezifisch qualifizierten Fachkräften unterschiedlicher Fachrichtungen.

Erziehungs- und Familienberatung wird sowohl in Erziehungsberatungsstellen als auch in Stellen angeboten, die unterschiedliche Beratungsangebote oder verschiedene Erziehungshilfen integrieren.

### **Ziele**

#### **Allgemeine Ziele der Jugendhilfe**

- Förderung der Entwicklung von Kindern und Jugendlichen
- Schutz ihres Wohlergehens
- Unterstützung von Eltern und Erziehungsberechtigten
- Verbesserung der Lebensbedingungen junger Menschen und ihrer Familien

## Trägerspezifische Ausprägungen, Motive, Leitbilder

### Spezifische Ziele der Erziehungs- und Familienberatung

- Frühzeitige und lebensweltorientierte Hilfe
- Stärkung der Ressourcen und Selbsthilfekräfte der Familien und ihrer Mitglieder
- Bewältigung von Problemlagen, Krisen und Störungen
- Schaffen von Verbindungen zu eventuell erforderlichen weiteren Hilfen
- Vermeidung der Notwendigkeit familienersetzender Maßnahmen
- Fachliche Weiterentwicklung und Vernetzung des Jugendhilfesystems

### Adressaten

- Kinder, Jugendliche und junge Volljährige
- Eltern und andere Erziehungsberechtigte
- Fachkräfte aus Jugendhilfe, Schulen und psychosozialen Diensten
- Verwaltung und Politik

### Rechtsgrundlagen

- KJHG (SGB VIII)
- Landesgesetze und Landesrichtlinien
- Vorgaben der Kommune
- Vorgaben des Trägers



## Leistungen der Erziehungs- und Familienberatung

Beratung und Therapie	Präventive Angebote	Vernetzungsaktivitäten
<p>Beratung und therapeutische Unterstützung von Kindern und Jugendlichen sowie ihren Eltern und Erziehungsberechtigten insbesondere bei</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erziehungsfragen und Erziehungsschwierigkeiten</li> <li>• seelischen Problemen</li> <li>• Verhaltensauffälligkeiten</li> <li>• körperlichen Auffälligkeiten</li> <li>• familialen Krisen</li> <li>• Trennung und Scheidung</li> </ul>	<p>Einzelfallübergreifende Angebote, insbesondere für Eltern, Kinder und Jugendliche, die sich nicht in der Erziehungsberatungsstelle anmelden; Klärung und Bewältigung individueller und familiärer Probleme und Konflikte</p>	<p>Zusammenarbeit mit Diensten, Einrichtungen und Initiativen aus den Bereichen Jugendhilfe, Schule und Gesundheitswesen</p>
Ziele	Ziele	Ziele
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klärung und Bewältigung individueller und familiärer Probleme und Konflikte</li> <li>• Vermeiden der Verfestigung und Verschlimmerung von Problemlagen</li> <li>• Mobilisierung von familiären Ressourcen und Selbstheilpotentialen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stärkung der Erziehungskompetenz</li> <li>• Förderung angemessener individueller und sozialer Entwicklung, Eigenständigkeit und Eigenverantwortung von Kindern und Jugendlichen</li> <li>• Erleichterung des Zugangs zur Erziehungsberatung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhöhung der Fachkompetenz im Hilfesystem</li> <li>• Weiterentwicklung eines bedarfsgerechten regionalen Hilfesystems</li> <li>• Fachliche Weiterentwicklung der Erziehungsberatung</li> </ul>

Methoden	Methoden	Methoden
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Psychologische und psychosoziale Diagnostik</li> <li>• Informatorische Beratung</li> <li>• Soziale und psychologische Beratung sowie psychotherapeutische Interventionen</li> <li>• Arbeit mit dem sozialen Umfeld</li> <li>• Pädagogische Hilfen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorträge</li> <li>• Gruppen</li> <li>• Elternabende</li> <li>• Unterrichtseinheiten</li> <li>• Projekte und Seminare</li> <li>• Öffentlichkeitswirksame Aktivitäten (zum Beispiel Zeitungsartikel, Infostände, Veröffentlichungen)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitwirkung in der örtlichen Jugendhilfeplanung, in Gremien, Arbeitskreisen und Verbänden</li> <li>• Fachberatung, Supervision und Fortbildung</li> <li>• Hilfeplanung für erzieherische Hilfen</li> </ul>
Rechtsgrundlagen	Rechtsgrundlagen	Rechtsgrundlagen
§§ 27/28 KJHG § 35a KJHG § 36 KJHG § 41 KJHG § 17 KJHG § 18 Abs. 1 u. 3 KJHG § 23 Abs. 2 KJHG	§ 14 KJHG § 16 Abs. 2 Nr. 1 u. 2 KJHG	§ 72 Abs. 3 KJHG § 73 KJHG § 14 Abs. 2 Nr. 2 KJHG § 78 KJHG § 80 KJHG

Merkmale der Strukturqualität	
<p><b>Niederschwelligkeit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Freier Zugang ohne förmliche Leistungsgewährung durch das Jugendamt möglich</li> <li><input type="checkbox"/> Anzahl der beendeten Fälle mit förmlicher Gewährung</li> <li><input type="checkbox"/> Anteil der Erstgespräche, die innerhalb von vier Wochen stattfanden</li> <li><input type="checkbox"/> Anteil der Erstgespräche, die spätestens am Tag nach der Anmeldung stattfanden</li> <li><input type="checkbox"/> Wöchentliche Öffnungszeit (Kernzeit)</li> <li><input type="checkbox"/> Anteil der Termine, die außerhalb der üblichen Bürozeiten stattfanden</li> <li><input type="checkbox"/> Gebührenfreiheit bei Beratung und Therapie (Höhe der Einnahmen aus Einzelfallarbeit)</li> <li><input type="checkbox"/> Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln</li> </ul>	<p><b>Empfehlung der bke</b></p> <p>Ja</p> <p>gering</p> <p>mindestens 80 Prozent</p> <p>Auswertung im Team in Hinblick auf den örtlichen Bedarf</p> <p>mindestens 25 Stunden</p> <p>Auswertung im Team in Hinblick auf den örtlichen Bedarf</p> <p>0 DM</p> <p>Fahrzeit max. eine Stunde</p>
<p><b>Ausreichende personelle Ausstattung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Verhältnis volle Planstellen/Kinder und Jugendliche bis 18 Jahre im Einzugsbereich</li> <li><input type="checkbox"/> Multidisziplinäres Fachteam: Diplompsychologe, Diplomsozialarbeiter/-pädagoge, therapeutische Fachkraft für die Arbeit mit Kindern (Anzahl der Planstellen)</li> <li><input type="checkbox"/> Verwaltungsfachkraft (Anzahl der Planstellen)</li> <li><input type="checkbox"/> Kontinuierliche nebenamtliche Mitarbeit weiterer Fachrichtungen, insbesondere Medizin und Recht (Anzahl der Fachrichtungen)</li> <li><input type="checkbox"/> Zahl der auf Erziehungsberatung bezogenen Zusatzqualifikationen/Zahl der Planstellen</li> </ul>	<p><b>Empfehlung der bke</b></p> <p>4:10.000</p> <p>mindestens drei Planstellen</p> <p>mindestens eine Planstelle</p> <p>mindestens eine</p> <p>mindestens eine</p>

<b>Organisation</b>	<b>Empfehlung der bke</b>
<input type="checkbox"/> Regelung der Leitungsverantwortung	schriftliche Regelung
<input type="checkbox"/> geregelte Dienst- und Fachaufsicht	schriftliche Regelung
<input type="checkbox"/> Etablierung und regelmäßige Auswertung eines Qualitätssicherungssystems	schriftliche Dokumentation
<input type="checkbox"/> Personalentwicklung	schriftliche Regelung
<input type="checkbox"/> Sicherstellung fachlichen Vorgehens in Grenzfällen	schriftliche Regelung
<b>Präventive Arbeit</b>	<b>Empfehlung der bke</b>
<input type="checkbox"/> Anteil von präventiver Arbeit und Vernetzungsaktivitäten an Gesamtarbeitszeit	25 Prozent
<b>Kooperation mit dem Jugendamt</b>	<b>Empfehlung der bke</b>
<input type="checkbox"/> Vorliegen einer schriftlichen Kooperationsvereinbarung	Ja
<input type="checkbox"/> Zuständigkeit für die Hilfeplanung, wenn keine weiteren Erziehungshilfen in Betracht kommen, bei der EB	Ja
<input type="checkbox"/> Beteiligung der EB an Hilfeplankonferenzen im Jugendamt	Ja
<input type="checkbox"/> Transparente Regelung zur „Übernahme“ von Fällen	Ja
<b>Ausbildung von Praktikanten</b>	<b>Empfehlung der bke</b>
<input type="checkbox"/> Anzahl der Praktikanten/Jahr	mindestens eine/r
<input type="checkbox"/> Vorliegen eines Ausbildungsplans	Ja
<b>Ausreichende räumliche Ausstattung</b>	<b>Empfehlung der bke</b>
<input type="checkbox"/> Trennung von anderen Institutionen	Ja
<input type="checkbox"/> Zahl der Beratungszimmer pro Planstelle	eins
<input type="checkbox"/> Anzahl der zusätzlichen Therapieräume	mindestens einer
<input type="checkbox"/> Anzahl der zusätzlichen Gruppenräume	mindestens einer
<input type="checkbox"/> Vorhandensein eines abgegrenzten Wartebereichs	Ja
<input type="checkbox"/> Vorhandensein eines eigenen Sekretariats	Ja

## Merkmale der Prozessqualität

### Fachliche Unabhängigkeit bei der Durchführung der Aufgaben

- Zahl der Eingriffe in Einzelfallarbeit
- Zahl der Eingriffe in die einzelfallübergreifende Arbeit

### Empfehlung der bke

nur in fachlich und rechtlich begründeten Fällen

nur in fachlich und rechtlich begründeten Fällen

### Schutz der Vertrauensbeziehung zum Ratsuchenden

- Zahl der beendeten Fälle, bei denen anvertraute Sozialdaten ohne Einwilligung der Betroffenen weitergegeben worden sind
- Zahl der beendeten Fälle, bei denen Dritte (Kollegen, Träger, Jugendamt, Polizei) Einsicht in die Beratungsdokumentation genommen haben
- Aufklärung der Klienten über Teamarbeit, Aktenführung, Verschwiegenheit

### Empfehlung der bke

Auswertung der Güterabwägung im Team

Auswertung der Güterabwägung im Team

Ja

### Aktivierung der Ressourcen des multidisziplinären Teams

- Anzahl der Vorstellung neuer Fälle im Team/Anzahl der beendeten Beratungen
- Anzahl der Fallbesprechungen (mindestens 30 Minuten)/Anzahl der beendeten Beratungen
- Anteil der Fälle mit gemeinsamer Arbeit unterschiedlicher Fachkräfte
- Anzahl formalisierter EB-interner Hilfepläne
- Anzahl von Hilfeplänen, die eine Kooperation verschiedener Erziehungshilfen beinhalten
- Flexibler Einsatz unterschiedlicher Settings
- Anzahl der Fälle mit ausführlicher Fachdiagnostik/Anzahl der beendeten Beratungen

### Empfehlung der bke

Auswertung der Ergebnisse im Team

Auswertung der Ergebnisse im Team

Auswertung der Ergebnisse im Team

Auswertung der Ergebnisse im Team

Auswertung der Ergebnisse im Team

Auswertung der Ergebnisse im Team

Auswertung der Ergebnisse im Team

<p><b>Aktivierung von Ressourcen aus dem Umfeld der Kinder</b> (zum Beispiel Kindergärten, Schulen)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Anzahl der Beratungsfälle mit Umfeldkontakten in Relation zur Zahl beendeter Beratungen</li> <li><input type="checkbox"/> Besucherzahlen einzelfallübergreifender Veranstaltungen</li> <li><input type="checkbox"/> Anzahl institutioneller Kooperationen</li> </ul>	<p><b>Empfehlung der bke</b></p> <p>Auswertung der Ergebnisse im Team</p> <p>Auswertung der Ergebnisse im Team</p> <p>Auswertung der Ergebnisse im Team</p>
<p><b>Dokumentation der Arbeit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Führen einer Beratungsdokumentation</li> <li><input type="checkbox"/> Beteiligung an der Bundesstatistik zur Kinder- und Jugendhilfe</li> <li><input type="checkbox"/> Regelung zur Vernichtung der Beratungsdokumentation</li> </ul>	<p><b>Empfehlung der bke</b></p> <p>Ja</p> <p>Ja</p> <p>Ja</p>
<p><b>Maßnahmen zum Qualifikationserhalt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Anzahl der in Anspruch genommenen Fortbildungstage pro Jahr und Mitarbeiter</li> <li><input type="checkbox"/> Anzahl der in Anspruch genommenen Supervisionsstunden (Fallsupervision durch eine außenstehende Fachkraft) pro Jahr und Planstelle</li> </ul>	<p><b>Empfehlung der bke</b></p> <p>zehn</p> <p>zwölf</p>
<p><b>Aktivierung von Fachöffentlichkeit und politischer Öffentlichkeit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Beteiligung an der Jugendhilfeplanung</li> <li><input type="checkbox"/> öffentlichkeitswirksame Aktivitäten – Anzahl und Form der Aktivitäten</li> </ul>	<p><b>Empfehlung der bke</b></p> <p>Ja</p> <p>Auswertung der Ergebnisse im Team</p>

## Merkmale der Ergebnisqualität

### Zielerreichung

- Einsatz von Verfahren zur Einschätzung der Zielerreichung der Angebote aus Sicht der unterschiedlichen Beteiligten (Kinder, Eltern, Fachkräfte)

### Empfehlung der bke

Ja

### Zufriedenheit

- Einsatz eines Verfahrens zur Einschätzung der Zufriedenheit von Eltern und Kindern mit dem Beratungsverlauf
- Einsatz eines Verfahrens zur Einschätzung der Zufriedenheit der Mitarbeiter mit ihren Arbeitsbedingungen
- Einsatz eines Verfahrens zur Einschätzung der Zufriedenheit der Kooperationspartner

### Empfehlung der bke

Ja

Ja

Ja

### Statistische Aufbereitung der Arbeit

- Zahl der Anmeldungen pro Planstelle und Jahr
- Zahl der beendeten Beratungen pro Planstelle (nicht pro Mitarbeiter) und Jahr
- Dauer der Beratungen (in Monaten)
- Kontakthäufigkeit der Beratungen
- Art der Beendigung von Beratungen (entsprechend der Bundesstatistik zur Kinder- und Jugendhilfe)
- Anzahl und Darstellung der einzelfallübergreifenden Leistungen unter Berücksichtigung der unter Struktur- und Prozessqualität beschriebenen Kennziffern

### Empfehlung der bke

Auswertung der Ergebnisse im Team

Auswertung der Ergebnisse im Team

Auswertung der Ergebnisse im Team

Auswertung der Ergebnisse im Team

Auswertung der Ergebnisse im Team

Auswertung der Ergebnisse im Team

### Kosten von Beratung

- Jahreskosten der Einrichtung, bezogen auf die Gesamtzahl aller im Jahr beendeten Beratungen

### Empfehlung der bke

Auswertung im Team

## Stichwortverzeichnis

### A

Abbruch	75
Adressaten	11, 12, 22, 24, 66
Aktenführung, ⇔ <i>auch</i> Beratungsdokumentation	52
Allgemeiner Sozialer Dienst	11, 21, 25, 26, 45, 69, 70, 72, 75, 78
Anlässe	14f., 46, 53, 65
Anmeldung	14, 16, 17, 24, 30, 34, 44, 50, 52, 55, 70, 72
Arbeitsbündnis	16f.
Arzt, ⇔ <i>auch</i> Medizin	39, 72

### B

Bedarf	27, 34, 38, 70, 72f., 73, 79f.
Beratungsdokumentation	50, 52, 54, 59f.
Beratungszeiten	31, 34f.
Bundesjugendhilfestatistik	29, 35, 60, 70, 73ff.

### C

Controlling	40
-------------	----

### D

Datenschutz, ⇔ Schutz des Privatgeheimnisses, Sozialdatenschutz	
Dauer der Beratung	59, 70, 73f., 78
Diagnostik	17, 19, 56
Dienst- und Fachaufsicht	41f., 51

### E

Effektivität, ⇔ Wirksamkeit	
Effizienz	10, 77f.
ehrenamtlich	27
Einzelfallarbeit	26, 51f., 72f., 78
einzelfallübergreifende Aufgaben	22, 24, 44, 51f., 69, 71, 75ff.
Eltern	10ff., 14ff., 27, 31, 34f., 40, 44, 55ff., 60, 63, 65ff., 76
Ergebnisqualität	29, 42, 63ff.
Erreichbarkeit	34, 36, 39
Erstgespräch	16, 29f., 33f., 55f.
Ethik	43f.
Evaluation	25, 59f., 63f., 68, 70, 74

### F

Fachkräfte	10, 12, 19f., 26, 37ff., 44, 46, 54f., 61, 64, 66, 68f., 72f.
Fachkräfte, nebenamtlich	39
Fachrichtungen, ⇔ <i>auch</i> Multidisziplinarität <i>und</i> Team	11, 19f., 36, 38f., 43, 54, 63
Fallbesprechung	26, 51, 55
Familie	12f., 15ff., 19f., 23ff., 31, 46, 55, 64ff.
förmliche Gewährung	32f., 47
Fortbildung	22, 25f., 43, 51, 61



# Qs 22

## G

Gebührenfreiheit	11, 35
Gemeinwesen, ⇔ auch Umfeld, soziales	24, 40
Gericht	16f., 47, 69
Grenzüberschreitung	43 f., 52

## H

Hilfen, andere	21, 56 f., 74
Hilfen zur Erziehung	10, 21, 31f., 46, 55, 56, 73
Hilfeplan, Hilfeplanung	20f., 25 f., 30, 32f., 45f., 55f.

## I

Inanspruchnahme durch Ratsuchende	17, 31ff., 35, 38, 49, 53, 63, 65, 70, 72ff.
-----------------------------------	--

## J

Jugendamt	16, 25, 31f., 44ff., 54, 56, 68, 69, 72, 76, 79
Jugendhilfeplanung	25ff., 45, 60, 62, 70

## K

Kapazität	44, 72f., 77
Kennziffer	29f., 31ff.
Kinder und Jugendliche	8, 10ff., 17ff., 22ff., 31ff., 35ff., 41, 44, 46, 49f., 50, 55, 57f., 60, 62ff., 70, 73, 75f.
Kindergarten	10, 14ff., 19, 22ff., 31, 57, 66, 68f., 72
Kindschaftsrecht	16, 20, 25
KJHG	12ff., 19ff., 24, 26f., 32f., 35, 38, 40f., 45f., 52, 55f., 60, 62, 67
Klienten	18, 25, 31ff., 39, 41f., 44, 47, 49f., 52ff., 59, 61, 67, 69, 72ff.
Kooperation, ⇔ auch Zusammenarbeit	23, 33, 44f., 56, 58, 62, 69f., 72, 76, 80
Kosten von Beratung	76ff.

## L

Lehrer	22, 56ff., 66
Leitung	28, 40f., 43, 51, 79

## M

Medizin, ⇔ auch Arzt	36, 39
Methoden	18, 19, 23, 26, 33, 43, 55f., 63
Mitarbeiter	10, 17, 22, 25, 26, 28, 36, 43, 45, 48, 51f., 54f., 59ff., 68ff., 73, 79f.
Mitarbeiter anderer	
Dienste	22, 25f.
Motivation	16, 36, 42f., 68f.
Multidisziplinarität, ⇔ auch Fachrichtungen und Team	11, 17, 38f., 55f.
Multiproblemfamilie	65

## N

Niederschwelligkeit 11, 29, 31ff.

## Ö

Öffentlichkeitsarbeit 11, 62, 76

Öffnungszeiten 34f., 50

örtlich 13, 25ff., 34ff., 62, 68, 70, 72, 79

## P

Personal, ⇔ *auch* Mitarbeiter

36

Personalentwicklung 40, 42f.

Politik 11f., 12, 25f., 62, 76

Polizei 25, 54

Praktikanten 48

präventive Angebote 10ff., 22ff., 35, 44, 58, 62, 69, 72, 75ff.

Prozessqualität 11, 51ff., 63, 71, 75f.

Psychologe 38ff., 53, 72

Psychotherapie 18f., 40, 78

## Q

Qualitätsmerkmale 10, 13, 28ff., 79

Qualitätssicherung 28, 42, 70

Qualitätssicherungssystem 42

Qualitätszirkel 79f.

## R

Ratsuchende 11f., 16f., 21, 31ff., 36, 39, 41f., 45ff., 49f., 54f.,  
57ff., 61, 63ff, 67ff., 72ff., 80

Räume 48f.

Recht, rechtlich 16, 32, 36, 39, 41f., 52ff., 66

Rechtsgrundlagen 13, 20, 24, 26

regional 10f., 25f., 29, 42ff., 55, 59, 70, 79

Richtlinien 13, 39ff.

## S

Schule 15ff., 19, 22ff., 31, 47, 57, 65f., 68f., 72

Schutz des Privatgeheimnisses, Sozialdatenschutz  
32, 41f., 47, 49, 52ff., 58

Sekretärin, Sekretariat 14, 36, 39, 43, 50, 55

Setting 18, 49, 56

Sozialarbeiter/Sozialpädagoge  
38ff., 53

Sozialdaten 41, 52, 54, 58

statistische Aufbereitung 70ff.

Strukturqualität 11, 31ff., 42, 51, 63, 71ff.

Supervision 22, 25f., 43, 51, 58, 61, 78

# Qs 22

## T

Team, ⇔ auch Fachrichtungen und Multidisziplinarität	11, 29, 34f., 38f., 41ff., 51f., 54f., 57, 59ff., 69, 71ff., 78ff.
Therapie	10f., 13f., 18, 20, 35, 38, 40f., 43, 50, 52, 55, 63, 66ff., 72f., 75, 78
Träger	13, 27f., 30, 32, 40ff., 51, 54, 62, 68ff., 79

## Ü

Übernahme von Fällen	47f.
Umfeld, soziales	11, 18ff., 25ff., 38, 44, 57f., 66, 68, 76, 78
Unabhängigkeit, fachliche	51f., 76

## V

Vernetzungsaktivitäten	10, 12f., 24ff., 44f., 72, 76ff.
Verschwiegenheit, ⇔ Schutz des Privatgeheimnisses, Sozialdatenschutz	
Verwaltungsakt, ⇔ förmliche Gewährung	
Verwaltungsfachkraft, ⇔ Sekretärin, Sekretariat	
Volljährige, junge	12

## W

Wartebereich	50
Wartezeit	31, 33, 50, 73
Weiterverweisung	74f.
WHO-Richtzahl	37f.
Wirksamkeit	18, 20, 30, 56, 63f., 66, 69, 76

## Z

Ziele	10, 12f., 16, 23f., 26, 65, 80
Zielerreichung	65f., 73f., 78
Zufriedenheit	64f., 67ff., 73f., 76
Zugangsbarrieren	10, 31f.
Zusammenarbeit	10f., 25f., 32, 42, 45ff., 52, 56ff., 62, 69, 75
Zusatzqualifikation	19, 36, 40, 43

## **Verzeichnis der bisher erschienenen Qs-Hefte**

- Qs 1 – Evaluation der kulturellen Kinder- und Jugendarbeit
- Qs 2 – Bundesinitiative Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe
- Qs 3 – Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung in der Jugendverbandsarbeit
- Qs 4 – Qualitätsmanagement in der Jugendverbandsarbeit
- Qs 5 – Qualitätssicherung in der Kinder-, Jugend- und Familienhilfe
- Qs 6 – Qualitätsstandards in der Jugendsozialarbeit
- Qs 7 – Qualitätsanforderungen in der Jugendsozialarbeit
- Qs 8 – Ehrenamtliche Tätigkeit
- Qs 9 – Qualität und Qualitätsstandards
- Qs 10 – Qualitätssicherung durch Zusammenarbeit
- Qs 11 – Evaluation der sozialpädagogischen Praxis
- Qs 12 – Qualitäts-Controlling eines Trägers der internationalen Jugendarbeit
- Qs 13 – Prozeßorientierte Qualitätssicherung
- Qs 14 – Qualität fängt im Vorstand an
- Qs 15 – Qualität schaffen
- Qs 16 – Ergebnisse des Qualitätssicherungsprozesses im Jugendhaus Düsseldorf e.V.
- Qs 17 – Keine Qualität ohne Qualifizierung
- Qs 18 – Qualitätsmanagement in der Caritas-Jugendhilfe GmbH Köln
- Qs 19 – Leitfaden für Selbstevaluation und Qualitätssicherung
- Qs 20 – Qualitätssicherung im Arbeitskreis deutscher Bildungsstätten
- Qs 21 – Zielfindung und Zielklärung – ein Leitfaden
- Qs 22 – Qualitätsprodukt Erziehungsberatung

Titel und Kurzinformation zu den Inhalten der Qs-Reihe können über die Homepage des BMFSFJ

<http://www.bmfsfj.de/biblioth/kindjuge/index.htm>

eingesehen werden.

In Kürze werden dort auch die gesamten Texte der Hefte erscheinen.

## Impressum

Herausgeber: Bundesministerium für  
Familie, Senioren, Frauen und Jugend  
Rochusstraße 8-10  
53123 Bonn

Schriftleitung: Wennemar Scherrer  
Am Kämpken 24  
48163 Münster-Albachten

Satz/Design: 4D Design-Agentur GmbH  
51427 Bergisch Gladbach

Druck: Vereinigte Verlagsanstalten Düsseldorf  
Juni 1999

BMFSFJ, Ref. 501 – Glinkastraße 18-24 – 10117 Berlin  
Postvertriebsstück G 49161 Gebühr bezahlt

Gedruckt auf chlorfrei wiederaufbereitetem 100 % Recycling-Papier.

ISSN 1430-8371

## Hinweis für neue Leserinnen und Leser

Neue Interessenten /-innen können sich in die Verteilerliste für die künftigen Qs-Hefte eintragen lassen und auch bisherige Hefte bestellen, soweit sie noch verfügbar sind.

## Kopiervorlage

An das  
**Bundesministerium für Familie, Senioren,  
Frauen und Jugend – Referat 501 –  
Postfach 11 02 07  
10832 Berlin**

**über Fax Nr.  
0 30 – 2 06 55 11 16**

Betr. Qs – Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe

**Sehr geehrte Damen und Herren,**

tragen Sie mich/uns für die Lieferung der künftigen Qs-Hefte mit einem/ ... Ex. in den Verteiler ein.

Von den bisher erschienenen Heften senden Sie mir bitte  
Qs-Hefte Nr.: ... ..  
in den angegebenen Stückzahlen: ... ..

Lieferanschrift:

Herrn  Frau

.....  
Name

.....  
Organisation

.....  
Straße

.....  
PLZ Ort