

# QS EB



Qualitätsstandards  
für die Erziehungs-, Familien-  
und Jugendberatung



# QS EB

Qualitätsstandards für die Erziehungs-,  
Familien- und Jugendberatung



© 2022 Bundeskonferenz  
für Erziehungsberatung e.V.  
Herrnstraße 53  
90763 Fürth  
Tel (09 11) 9 77 14-0  
Fax (09 11) 74 54 97  
[www.bke.de](http://www.bke.de)  
[bke@bke.de](mailto:bke@bke.de)  
Grafische Gestaltung,  
Satz: Armin Stingl  
Druck: PRINT COM, Erlangen

Gefördert vom  
Bundesministerium für Familie,  
Senioren, Frauen und Jugend

# Inhaltsverzeichnis

- 7 Anmerkung
- 8 Vorwort
- 10 Vorbemerkung
- 11 **Grundlagen**
- 12 Rechtsgrundlagen der Erziehungsberatung
- 15 Die Familie im Fokus
- 16 Ziele und Arbeitsweise der Erziehungsberatung
- 20 Prävention, Vernetzung und Kooperation
- 23 Qualitätskonzepte für Erziehungsberatungsstellen
- 28 **bke-Qualitätsstandards**
- 29 **Übersicht**
- 30 Strukturqualität
- 32 Prozessqualität
- 32 Ergebnisqualität
- 33 **Strukturqualität**
- 34 Niedrigschwelligkeit
- 42 Ausreichende personelle Ausstattung
- 46 Maßnahmen zum Qualifikationserhalt
- 49 Leitung
- 52 Organisation
- 55 Kinderschutz
- 58 Präventive Arbeit und Vernetzung
- 62 Ausreichende räumliche Ausstattung
- 67 **Prozessqualität**
- 68 Fachliche Unabhängigkeit bei der Durchführung der Aufgaben
- 69 Schutz der Vertrauensbeziehung zu den Ratsuchenden
- 71 Verwirklichung der Rechte von Kindern und Jugendlichen
- 73 Aktivierung der Ressourcen des multidisziplinären Teams
- 75 Dokumentation der Arbeit
- 77 Aktivierung von Fachöffentlichkeit und politischer Öffentlichkeit
- 79 **Ergebnisqualität**
- 81 Wissenschaftliche begründete oder bewährte Verfahren zur Erfassung der Ergebnisqualität
- 83 **Schlussbemerkung**
- 85 **Literatur**



**Anmerkung** Zur Zeit der Fortschreibung der *Qualitätsstandards für die Erziehungs-, Familien- und Jugendberater\*innen* ist die Entwicklung einer umfassend gendergerechten Sprache von öffentlichen Diskussionen begleitet und es gibt vielfältige Lösungsansätze. Noch ist nicht absehbar, welche Variante der unzähligen Möglichkeiten sich durchsetzen und die Zeit überdauern wird. Auch in den Gremien und Arbeitsgruppen der bke wird das Thema diskutiert. Es sei betont, dass in den bke-Qualitätsstandards und den Ausführungen dazu stets alle Menschen in der gegebenen Vielfalt gemeint sind. In der Regel werden im Text die weibliche und die männliche Form nebeneinandergestellt oder mit einem Querstrich gekennzeichnet. Theoretische Begriffe oder solche, die Institutionen bezeichnen, wie »Multiplikatoren«, sind nicht gegendert. Das Ziel der gewählten Formulierungen ist es, die Balance zu halten zwischen der Lesbarkeit über die Zeit hinaus und einer Sprache, die die Vielfalt der Geschlechter abbildet.

# Vorwort

Die Erziehungsberatung ist für die Erfüllung des präventiv ausgerichteten Handlungsauftrags der Kinder- und Jugendhilfe von zentraler Bedeutung. Dieser Handlungsauftrag ergibt sich aus den verfassungsrechtlichen Vorgaben, die dem Staat mit dem staatliche Wächteramt und dem Sozialstaatsprinzip auftragen, das Kindeswohl unter Beachtung des Verhältnismäßigkeitsgrundsatzes zunächst durch Unterstützung der Eltern bei der Wahrnehmung ihrer Elternverantwortung zu sichern. Nach dem Achten Buch Sozialgesetzbuch – Kinder- und Jugendhilfe (SGB VIII) hat die Kinder- und Jugendhilfe diesem Auftrag mit einem breiten Spektrum an Beratungs-, Förderungs- und Hilfeleistungen nachzukommen.

Aber gerade Eltern bzw. Familien, die einen psychosozialen Hilfebedarf haben, haben häufig Vorbehalte und Ängste vor staatlichen Stellen oder öffentlichen Institutionen. Hindern diese Vorbehalte und Ängste Familien daran, sich früh- bzw. rechtzeitig Hilfe und Unterstützung zu holen, läuft dies der präventiven Ausrichtung der Kinder- und Jugendhilfe zuwider. Deren Unterstützung würde erst dann zum Einsatz kommen, wenn aus Belastungs- oder Risikosituationen kindeswohlgefährdende Krisen oder auch gefestigte familiäre Problemlagen erwachsen sind, die zur Kindeswohlsicherung sehr intensive und umfassende Hilfen und gegebenenfalls auch Eingriffe erforderlich machen.

Die Niedrigschwelligkeit der Erziehungsberatung erleichtert Hilfezugänge. Angebote von Erziehungsberatungsstellen sind gebührenfrei und können ohne Antragstellung und formalen Entscheidungsprozess beim Jugendamt direkt in Anspruch genommen werden. Erziehungsberatung kann deshalb auch Familien erreichen, die sich aus Angst vor Stigmatisierung oder Diskriminierung nicht an das Jugendamt wenden würden. Die vielfältigen Angebote der Erziehungsberatung reichen von der präventiven Familienberatung zu allgemeinen Fragen der Erziehung und Entwicklung, über die Beratung zu spezifischen Fragen bei Trennung und Scheidung, Alleinsorge oder Ausübung des Umgangsrechts bis hin zu individuellen erzieherischen Hilfen. Diese Vielfalt ermöglicht eine hohe Flexibilität der Hilfestellung, mit der die Erziehungsberatung den unterschiedlichen Frage- und Problemstellungen der Ratsuchenden Rechnung tragen kann. Nicht zuletzt durch die Einbeziehung verschiedener Kompetenzen und Perspektiven in multidisziplinären Teams erreichen Beratungsleistungen sehr hohe Effektstärken, die insbesondere dazu beitragen können, dass sich die Bewältigungsfähigkeiten von jungen Menschen und Eltern erheblich verbessern. Auch im familiären Zusammenleben und bei wesentlichen erzieherischen Grundbefähigungen der Eltern kann Beratung deutlich positive Wirkungen erzielen (Arnold/Macsenare/Hiller, 2018: Wirksamkeit der Erziehungsberatung. Ergebnisse der bundesweiten Studie Wir.EB, Freiburg, S. 168 ff.).

Das Kinder- und Jugendstärkungsgesetz (KJSG), das am 10. Juni 2021 in Kraft getreten ist, stärkt vor diesem Hintergrund die präventive Ausrichtung des Leistungssystems des SGB VIII. Kinder und Jugendliche erhalten darin z.B.



einen uneingeschränkten Anspruch auf Beratung ohne Kenntnis der Eltern, den sie auch direkt bei einer Beratungsstelle – d.h. ohne formale Leistungsgewährung des Jugendamtes – geltend machen können. Die Möglichkeiten der direkten Inanspruchnahme ambulanter Hilfen werden zudem explizit um Hilfen für Familien in Notsituationen erweitert. Dies gilt insbesondere dann, wenn diese Unterstützung von einer Erziehungsberatungsstelle oder anderen Beratungsdiensten und -einrichtungen nach § 28 SGB VIII zusätzlich angeboten oder vermittelt wird.

Mit der vorliegenden Aktualisierung der bke-Qualitätsstandards wird neben dem Kinder- und Jugendstärkungsgesetz fachlichen Weiterentwicklungen in der Erziehungsberatung unter anderem im Hinblick auf den Kinderschutz, der Digitalisierung, der Inklusion und der gesellschaftlichen Diversität umfassend Rechnung getragen. Damit stärkt die bke die präventive Ausrichtung der Kinder- und Jugendhilfe und letztlich die Funktionsfähigkeit des Leistungssystems des SGB VIII. Denn zum einen sichern strukturelle Rahmenbedingungen die Erreichbarkeit der Beratungsangebote für alle Bevölkerungsgruppen. Zum anderen gewährleistet ein hohes Niveau an fachlicher Qualität die Wirksamkeit der Beratungsleistungen (vgl. a.a.O.) und ermöglicht auch eine sorgfältige Diagnose von Bedarfslagen, aus der sich ggf. die Notwendigkeit intensiverer Hilfen ergibt.

Im 60. Jahr ihres Bestehens steht die bke für eine zukunftssichere Erziehungsberatung, die zum Wohle der Kinder, Jugendlichen und ihrer Familien auf einem hohen fachlichen Niveau arbeitet. Das zeigt sich insbesondere darin, dass sich gesellschaftliche und fachliche Entwicklungen in der Überarbeitung und Ergänzung der Qualitätsstandards niederschlagen. Der intensive Abstimmungsprozess in den Gremien der bke, insbesondere im Rahmen der bundesweiten Vernetzung der ca. 1050 Erziehungsberatungsstellen in Deutschland über die 16 Landesarbeitsgemeinschaften, macht die umfassende Gültigkeit und Akzeptanz der Standards möglich.

Ich danke der bke und allen, die an der Aktualisierung des QS EB mitgewirkt haben, und wünsche der Erziehungsberatung, dass sie mit den hier vorliegenden Standards weiterhin und zukunftsfest zur Verwirklichung des Rechts junger Menschen auf Förderung ihrer Entwicklung und auf Erziehung zu selbstbestimmten, eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeiten wirkungsvoll beitragen wird.

**Dr. Heike Schmid-Obkirchner**

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

## Vorbemerkung

Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) hatte die Debatte um neue Steuerungsmodelle in der Jugendhilfe bereits in den neunziger Jahren aufgegriffen. 1999 entstanden unter dem Titel *QS 22 – Qualitätsprodukt Erziehungsberatung* Qualitätsstandards für die praktische Arbeit. Neben einer Beschreibung des Leistungsspektrums von Erziehungsberatungsstellen – das sind Beratung und Therapie, präventive Angebote und Vernetzungsaktivitäten – wurden Qualitätsmerkmale für die Arbeit der Einrichtungen nach Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität gegliedert und jeweils ausführlich dargestellt. Die vorliegende Veröffentlichung *QS EB – Qualitätsstandards für die Erziehungs-, Familien- und Jugendberatung* ist eine Fortschreibung und Aktualisierung von *QS 22*.

Im ersten Teil des Textes – überschrieben mit *Grundlagen* – geht es im weiteren Sinn um die rechtliche und fachliche Fundierung der Institutionellen Erziehungs-, Familien- und Jugendberatung (kurz: Erziehungsberatung) im Kontext der Hilfen zur Erziehung mit der Kernleistung nach § 28 SGB VIII. Zum Ende der Darstellung dieser Grundlagen folgen grundsätzliche Ausführungen zu Qualitätskonzepten, die in den Hauptteil der Broschüre münden mit den neuen *bke-Qualitätsstandards* für Erziehungs-, Familien und Jugendberatungsstellen (kurz: Erziehungsberatungsstellen) mit ihrem komplexen Leistungsspektrum für Kinder, Jugendliche und Eltern. Die *bke-Qualitätsstandards* gelten ebenso für alle anderen Einrichtungen, die die Leistung Erziehungsberatung nach § 28 SGB VIII erbringen, wie z.B. Integrierte Beratungsstellen, Beratungszentren oder Jugendhilfezentren.

Im Zuge der Veröffentlichung der vollständig überarbeiteten Qualitätsbroschüre gilt es nochmals den seinerzeit für *QS 22* verantwortlich Zeichnenden zu danken: Ulrich Gerth, Klaus Menne und Xenia Roth. Für die vorliegende Neufassung gilt der Dank den Mitgliedern der Arbeitsgruppe Qualität der bke, die von 2017 bis 2020 intensiv daran arbeiteten: Ulrich Gerth, Gesine Götting, Jeannette Hartmann, Udo Hartings, Silke Naudiet, Bodo Reuser, Christoph Schmidt und Herbert Schilling.

# Grundlagen

## Rechtsgrundlagen der Erziehungsberatung

Die Rechtsgrundlagen der Erziehungsberatung finden sich im Achten Buch des Sozialgesetzbuches, dem Kinder- und Jugendhilfegesetz (SGB VIII). Das zentrale Anliegen dieses Gesetzes ist es, alle Kinder und Jugendlichen mit und ohne Behinderung in ihrer Entwicklung umfassend zu fördern und ihnen gesellschaftliche Teilhabe zu ermöglichen. Das SGB VIII hat somit präventiven und inklusiven Charakter. Die Autonomie der Familie soll gestärkt, ihre eigenständigen Möglichkeiten zur Hilfe und Selbsthilfe sollen aktiviert werden.

Das SGB VIII als Bundesgesetz konkretisiert sich zum Teil 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 (soweit noch gegeben) und für den Ausbau der Beratungsstellen.

Mit dem SGB VIII sind die örtlichen Jugendhilfeträger verantwortlich, die im Gesetz vorgeschriebenen Leistungen vorzuhalten. In den jeweiligen kommunalen Vorgaben finden sich gegebenenfalls weitere Grundlagen. Konkrete Ausführungen können sich schließlich noch durch die Vorgaben des örtlichen öffentlichen bzw. freien Trägers der Erziehungsberatungsstelle ergeben.

Die Rechtsgrundlagen und jeweiligen Ausführungsbestimmungen korrespondieren mit den Leistungen der Erziehungsberatung. Sie sind aber auch Grundlage der Qualitätsstandards. Die vorliegende Veröffentlichung basiert auf den bundeseinheitlichen Rechtsgrundlagen. Spezifische Ausgestaltungen der Landesgesetze und Landesrichtlinien oder Vorgaben von Trägern sind nicht einbezogen.

### **Leistungen von Erziehungsberatungsstellen**

Die beraterisch-therapeutische Arbeit der Erziehungsberatungsstellen geschieht überwiegend auf der Grundlage von § 28 SGB VIII: »Erziehungsberatungsstellen und andere Beratungsdienste und Beratungseinrichtungen 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.«

Erziehungsberatung unterstützt Kinder, Jugendliche, 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 Qualitätsstandards sich auf die Leis-

tung Erziehungsberatung beziehen, gelten sie auch für integrierte Einrichtungen, soweit diese Erziehungsberatung erbringen.

Eltern haben als Personensorgeberechtigte einen individuellen Rechtsanspruch auf diese Hilfe, wenn sie mit Entwicklung und Verhalten ihres Kindes allein nicht mehr zurechtkommen und zu befürchten ist, dass eine Erziehung zum Wohle des Kindes nicht mehr gewährleistet ist (vgl. § 27 SGB VIII). Andere Erziehungsberechtigte können ebenfalls nach § 28 SGB VIII beraten werden.

Präventive Familienberatung nach § 16 Abs. 2 SGB VIII umfasst die Beratung bei allgemeinen Fragen der Erziehung und Entwicklung junger Menschen. Auf dieser Basis können Eltern, Jugendliche und Kinder von Beratung profitieren, ohne dass ein erzieherischer Bedarf nach § 27 SGB VIII vorliegt. Präventive Beratung dient der Niedrigschwelligkeit von Erziehungsberatungsstellen und ergänzt deren Komplexleistung als Anlaufstelle für Familien in unterschiedlichen Lebenslagen.

Die Beratung und Unterstützung bei Elterntrennung hat im Zuge der Reform des Kindschaftsrechts ein erhöhtes Gewicht bekommen. Es besteht ein Rechtsanspruch auf Beratung in Fragen der Partnerschaft sowie bei Trennung und Scheidung (§ 17 SGB VIII). Des Weiteren haben »Mütter und Väter, die allein für ein Kind oder einen Jugendlichen zu sorgen haben oder tatsächlich sorgen« (§ 18 Abs. 1 Satz 1 SGB VIII) und Umgangsberechtigte einen Anspruch auf Beratung; auch Kinder und Jugendliche haben ein Anrecht auf Beratung und Unterstützung bezüglich ihres Rechts auf Umgang mit beiden Eltern (§ 18 SGB VIII). Die Angebote der Erziehungsberatung im Kontext einer Elterntrennung sind in der Regel in einer Beratung gemäß § 28 SGB VIII (»... bei Trennung und Scheidung ...«) integriert. Dazu müssen die Voraussetzungen nach § 27 SGB VIII vorliegen und insbesondere der erzieherische Bedarf gegeben sein. Die auf die Trennungssituation fokussierte Beratung kann dann durch beraterisch-therapeutische Arbeit mit dem gesamten Familiensystem, den Eltern oder Kindern und Jugendlichen sowie mit dem sozialen Umfeld ergänzt und bereichert werden.

Kinder und Jugendliche, die seelisch behindert oder von einer seelischen Behinderung bedroht sind, haben ebenfalls einen eigenen Anspruch auf Unterstützung (Eingliederungshilfe nach § 35a SGB VIII), die sie in Erziehungsberatungsstellen mit dieser definierten fachdienstlichen Aufgabe erhalten können, insbesondere wenn gleichzeitig Beratungsbedarf seitens der Eltern besteht.

Junge Volljährige erhalten in Erziehungsberatungsstellen Hilfen zur Entwicklung ihrer Persönlichkeit und einer selbstbestimmten, eigenverantwortlichen und selbstständigen Lebensführung. Entsprechend § 41 SGB VIII besteht die Möglichkeit hierzu und ist es vielerorts gängige Praxis, junge Erwachsene bis zum vollendeten 27. Lebensjahr unter den in dem Paragraphen genannten Voraussetzungen zu beraten.

Unter der Voraussetzung, dass eine Vereinbarung mit dem Jugendamt gemäß § 36a Abs. 3 SGB VIII abgeschlossen wurde, können Erziehungsberatungsstellen Hilfe für Familien in Notsituationen nach § 20 SGB VIII niedrigschwellig vermitteln oder anbieten.

Das Leistungsspektrum von Erziehungsberatungsstellen ist vielfältig. In Abhängigkeit von regionalen Erfordernissen und geprägt durch die spezifischen Ziele des Trägers und die fachliche Ausrichtung der Mitarbeiter/innen weisen die einzelnen Beratungsstellen unterschiedliche Arbeitsfelder und Arbeitsschwerpunkte auf. Bei aller Unterschiedlichkeit in der Aufgabenstellung und Zielsetzung besteht jedoch ein weitgehender fachlicher Konsens über die zentralen Angebote von Erziehungsberatungsstellen. Die folgende Leistungsbeschreibung orientiert sich an der Klassifikation

- Beratungs- und Therapieangebote
- präventive Angebote
- Vernetzungsaktivitäten.

Diese Arbeitsfelder sind in der Praxis stark aufeinander bezogen und miteinander verknüpft. Die Integration der unterschiedlichen Leistungen von Erziehungsberatungsstellen hat wesentlichen Anteil an der Effizienz ihrer Arbeit. So trägt die Tatsache, dass Fachkräfte aus Erziehungsberatungsstellen im Rahmen präventiver Angebote z.B. in Kindertagesstätten 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 Erzieherinnen und Erziehern, wenn sie im Bereich der Einzelfallarbeit notwendig oder im Rahmen von Fachberatung erwünscht wird. Die Arbeit von Erziehungsberatungsstellen ist durch spezifische Merkmale charakterisiert:

- Erziehungsberatungsstellen zeichnen sich durch ein *niedrigschwelliges Hilfsangebot* für Kinder, Jugendliche, Eltern und andere Erziehungsberechtigte aus. Dieses niedrigschwellige Angebot wird u.a. durch einen freien Zugang ohne förmliche Leistungsgewährung und die Gebührenfreiheit bei Beratung und Therapie erreicht. Niedrigschwelligkeit ist ein Merkmal der Strukturqualität und wird unter dieser Überschrift näher beschrieben.
- Erziehungsberatungsstellen bieten *individuelle Hilfen* (z.B. Beratung, Diagnostik, Kinder- und Jugendlichenpsychotherapie) an. Dabei werden die Beratungs- und Therapieangebote nach den Erfordernissen der individuellen Situation flexibel gestaltet. Sie beziehen das soziale Umfeld mit ein, d.h. Erziehungsberatung ist immer ein sozialraum- und lebensweltorientiertes Hilfeangebot.
- 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 ihren Familien beizutragen.
- Erziehungsberatungsstellen *verbinden individuelle Hilfen mit präventiven Aktivitäten*. Die präventiven Angebote entstehen aus den Erfahrungen der individuellen Beratung oder als Antwort auf gesetzliche Bestimmungen oder gesellschaftliche Entwicklungen und Anforderungen an Familien. Die präventiven Angebote erreichen die Adressaten sozialraum- und lebensweltorientiert.

Die Vernetzungs- und Präventionsaktivitäten erfordern auch, die Fach- und die politische Öffentlichkeit zu aktivieren. Damit übernehmen Erziehungsberatungsstellen familienpolitische Verantwortung. Die Problemstellungen, die von den Ratsuchenden an die Erziehungsberatungsstellen 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 ist ein zentrales und gesetzlich festgelegtes Wesensmerkmal der Arbeit von Erziehungsberatungsstellen.

## Die Familie im Fokus

Als Leistung der Kinder- und 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, ihr Interesse und ihre Präsenz wirken sich auf die heranwachsende Generation aus. Sie sind im Rahmen der Leistungserbringung die Adressaten der Unterstützung für das gelingende Aufwachsen der Kinder und Jugendlichen. Hilfeangebote, die sich an Eltern und andere Erziehungsberechtigte wenden, kommen auf diesem Weg direkt der Familie und den Kindern und Jugendlichen zugute. Somit hat die Erziehungsberatung stets zum Ziel, die Lebenssituation von Kindern, Jugendlichen und ihren Familien sowie von jungen Erwachsenen zu verbessern.

Kinder und Jugendliche haben zudem einen eigenen Anspruch auf Beratung (§ 8 Abs. 3 SGB VIII). Die Mitteilung an die Eltern kann unterbleiben, wenn dadurch der Beratungszweck vereitelt würde. Erziehungsberatungsstellen sind in diesem Kontext für Kinder und Jugendliche, die sich selber melden, ansprechbar und stellen eine einladende Atmosphäre für junge Menschen her. In Kooperation mit z.B. dem schulinternen Beratungssystem und Angeboten der Jugendarbeit kann die Beratung von Kindern und Jugendlichen auch aufsuchend erfolgen. Die Beratung und Beteiligung von Kindern und Jugendlichen erfolgen nach § 8 Abs. 4 SGB VIII in einer »verständlichen, wahrnehmbaren und nachvollziehbaren Form«.

Grundsätzlich ist für alle Anspruchsberechtigten auch eine anonyme Beratung möglich.

### **Wege zur Beratung**

Fachkräfte aus der Jugendhilfe, aus Schulen und anderen psychosozialen Diensten gestalten die Bedingungen mit, unter denen Kinder, Jugendliche und junge Volljährige heranwachsen. Auf indirekte Weise tragen Verwaltung und Politik ebenfalls Verantwortung für das Wohl der Kinder und Jugendlichen. 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, gehen Erziehungsberatungsstellen bei präventiven Angeboten und Vernetzungsaktivitäten auf ihre Adressaten zu. Ebenso wenden sie sich in Wahrnehmung ihrer familienpolitischen Verantwortung aktiv an die Vertreter/innen von Politik und Verwaltung.

### **Arbeitsbündnis**

Ausgehend vom Beratungsanlass werden im Erstgespräch Problemumreibungen, Erwartungen, Möglichkeiten und Ziele der Beteiligten geklärt. In der Auseinandersetzung zwischen Auftrag der Ratsuchenden und fachlicher Einschätzung des Beraters/der Beraterin wird eine Basis für die gemeinsame Arbeit entwickelt. Soweit möglich, werden mit den Ratsuchenden spezifische Ziele vereinbart und ggf. im Laufe der Beratung verändert. Das gewünschte Ergebnis wird dabei nicht von dem/der Berater/in definiert, sondern ist Resultat eines Aushandlungsprozesses zwischen allen Beteiligten. Hierbei ist es im Sinne des Partizipationsgedankens eine ständige Verpflichtung, auch die Perspektive des Kindes bzw. Jugendlichen einzubeziehen und dessen Wünsche und Vorstellungen angemessen einzubringen.

In den Situationen, in denen die Anmeldung in einer Beratungsstelle deutlich von außen (Kindertagesstätte, Schule) nahegelegt wird oder aufgrund einer gerichtlichen Anordnung erfolgt, kommen Ratsuchende weniger aus eigenem Leidensdruck, sondern vor allem aufgrund äußerer Drucks. Dann kommt es zuerst einmal darauf an, eine Bereitschaft zur Mitwirkung mit dem Ziel eines Arbeitsbündnisses zu entwickeln, das alle Beteiligten mittragen wollen, weil sie sich davon eine Veränderung zum Positiven hin versprechen. Wird keine gemeinsame Arbeitsbasis gefunden, werden die Ratsuchenden dabei unterstützt, eine andere für sie annehmbare Hilfe zu finden.

In für einzelne Berater/innen herausfordernden Beratungssituationen ist das multidisziplinäre Team der Erziehungsberatungsstelle eine wichtige Unterstützung. Mit dem Einbezug unterschiedlicher Kompetenzen und Perspektiven erweitert sich der Blick der jeweiligen Beraterin/des jeweiligen Beraters, wodurch neue Lösungen für den Beratungsprozess sichtbar werden. Auch bei der Planung längerfristiger Hilfen oder bei der Abwägung unterschiedlicher Hilfearten spielt die Teamarbeit als kollegiale Unterstützungsmaßnahme eine zentrale Rolle.

## **Ziele und Arbeitsweise der Erziehungsberatung**

Die Ziele der Erziehungsberatung sind zunächst durch die grundlegenden Ziele der Jugendhilfe vorgegeben. § 1 SGB VIII benennt hierzu:

- die Förderung der Entwicklung von Kindern und Jugendlichen zu selbstbestimmten, eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeiten
- ihre gleichberechtigte Teilhabe am Leben in der Gesellschaft zu ermöglichen und zu erleichtern



- die Unterstützung von Eltern und Erziehungsberechtigten bei der Erziehung
- den Schutz des Wohlergehens von Kindern und Jugendlichen
- die Verbesserung der Lebensbedingungen junger Menschen und ihrer Familien.

Trägerspezifische Ausprägungen, Motive und Leitbilder können diese allgemeinen Ziele ergänzen und unterstützen. Spezifische Ziele der Erziehungsberatung lassen sich im Überblick beschreiben als:

- frühzeitige und lebensweltorientierte Hilfe
- Stärkung der Ressourcen und Selbsthilfekräfte der Familien und ihrer Mitglieder
- 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 Erziehungsberatungsstellen; in Beratung und Therapie, präventiven Angeboten und Vernetzungsaktivitäten.

### **Beratungsanlässe**

Schwerpunkt der Arbeit von Erziehungsberatungsstellen sind beraterisch-therapeutische Angebote, die sich an Eltern, Kinder und Jugendliche sowie Familien richten. Bereits beim Erstgespräch wird neben der Erfassung des Problems bereits an Lösungen gearbeitet (interventionsbezogene Diagnostik), die auf die individuelle Problem- sowie Lebenslage zugeschnitten sind und deren Spezifikation berücksichtigen.

Neben dem Wunsch nach konkreten Hilfen spielt häufig auch der Wunsch nach Orientierung in einer als immer undurchschaubarer erlebten und schnelllebigen gesellschaftlichen Situation eine Rolle. Eltern sehen sich heute einer Vielzahl sich zum Teil widersprechender Informationen zum Familienleben oder zur Erziehung ausgesetzt, was eher zu einer Verunsicherung denn zu einer Stärkung führt. Modelle gelingender Erziehung und Unterstützungsstrukturen werden von Eltern heutzutage als weniger zur Verfügung stehend erlebt.

Lehrkräfte und Erzieher/innen empfehlen Erziehungsberatungsstellen oder suchen selbst dort Unterstützung, wenn Probleme in der jeweiligen Institution nicht bewältigt werden können. Kinder und Jugendliche erfüllen nicht immer die an sie gestellten Entwicklungs- und Leistungserwartungen, weswegen Eltern dann in Erziehungsberatungsstellen Unterstützung suchen, um zu verstehen, was die Gründe für die als problematisch beschriebene Entwicklung des Kindes sind, um zu erfahren, welche Förderungsmöglichkeiten es gibt, oder um abzuklären, inwieweit das Kind überfordert ist.

Körperliche Auffälligkeiten, z.B. chronische Krankheiten oder eine Beeinträchtigung, haben Auswirkungen auf das Wohlbefinden und die Entwicklungs-

möglichkeiten von Kindern und Jugendlichen. Eltern suchen in solchen Situationen neben einer medizinischen Klärung auch erzieherische Unterstützung im alltäglichen Umgang mit den bestehenden Problemen, aber auch nach gezielten Bewältigungshilfen für ihre Kinder.

Eltern melden sich oder ihre Kinder in allen Phasen der Elterntrennung aus vielfältigen Gründen an. Partnerschaftsprobleme, Trennungskonflikte, Sorge- und Umgangsrechtsfragen, Probleme von Alleinerziehenden, solche von Patchwork-Familien und vor allem die Sorge um die Entwicklung der Kinder und Jugendlichen sind für eine große Anzahl von Müttern und Vätern Anlass, fachkundige Hilfe durch Erziehungsberatung in Anspruch zu nehmen.

Die vielfach stattfindende Zusammenarbeit mit den Familiengerichten haben die Erziehungsberatungsstellen zu wichtigen Kooperationspartnern für diese werden lassen. Eine Realisierung des gemeinsamen Sorgerechts, Klärung von Umgangsfragen und die Suche nach außergerichtlichen Einigungen stellen Familien vor hohe Anforderungen, zu deren Bewältigung Erziehungsberatungsstellen gezielte Hilfe und Unterstützung anbieten.

Erziehungsberatungsstellen werden bei Hinweisen auf eine Kindeswohlgefährdung angefragt und um Fachberatung gebeten. Sie stellen die Unterstützung bei der Gefährdungseinschätzung durch eine insoweit erfahrene Fachkraft nach § 8a SGB VIII und § 4 KKG für andere Institutionen zur Verfügung. Das Verfahren dient der Klärung, ob eine Kindeswohlgefährdung mit hoher Wahrscheinlichkeit vorliegt und inwieweit es aus fachlicher Sicht anzunehmen ist, dass sie mit eigenen Mitteln abgewendet werden kann, bzw. ob andernfalls eine entsprechende Meldung beim Jugendamt erfolgen muss. In problematischen Krisensituationen ist zu prüfen, ob die Erziehungsberatungsstelle mit einem Kriseninterventionsangebot reagieren kann, das durch kurzzeitige und intensive Hilfe Familien ausreichend stabilisiert, Eltern in ihrer Erziehungskompetenz stärkt und somit in bestimmten Situationen Fremdplatzierung vermeiden kann. Erziehungsberatung fungiert dann als eine Hilfe zur Erziehung, die insbesondere auf labile, dynamische und konfliktreiche Familiensituationen gerichtet ist, sich in dem Spannungsfeld zwischen Kinderschutz und Familienerhaltung tätig sieht und hierzu auf konzeptioneller Ebene wie im Einzelfall eine sorgfältig reflektierte Position bezieht.

Mancherorts werden Erziehungsberatungsstellen mit entsprechender Kooperationsvereinbarung von der Jugendhilfe im Strafverfahren angefragt, ob sie ein angeordnetes Hilfeangebot erbringen, um Jugendlichen mit einer Gerichtsaufgabe eine Chance zu bieten, sich ihrer Straftat im Kontext ihrer Lebenssituation begleitet zu stellen. Mit dieser Hilfe durch Erziehungsberatung besteht die Möglichkeit, die entwicklungsbedingten und auch die familiären Hintergründe des Vergehens, das zum Strafverfahren führte, zu bearbeiten und mit der/dem Jugendlichen neue Perspektiven zu entwickeln.

## Angebotsvielfalt

Die unterschiedlichen Fachausbildungen und methodischen Ausrichtungen sowie weitere Spezialisierungen der Mitarbeiter/innen sind eine Voraussetzung dafür, dass in Erziehungsberatungsstellen eine Vielzahl unterschiedlicher Arbeitsweisen und Angebote entsprechend den Erfordernissen der jeweiligen Situation zum Einsatz kommt:

- *Erziehungsberaterische Diagnostik* ist als umfassendes Fallverstehen zu sehen und hilft bei der Einschätzung der Situation und bei der Beantwortung spezieller Fragen. Verschiedene Diagnostikformen unterstützen die Verstehensvorgänge im Sinn einer systematischen Heuristik. Die Analyse der Verhaltensweisen, Emotionen, Interaktionen und Beziehungen in der Beratungssituation ist ein wesentlicher Bestandteil der Diagnostik in der Erziehungsberatung. Darüber hinaus werden u.a. im Kontext entwicklungspsychologischer Diagnostik bei Bedarf sowohl metrische wie projektive Testverfahren eingesetzt.
- *Informatorische Beratung* bietet Eltern, Kindern und Jugendlichen Unterstützung durch die Beantwortung von Fragen aus dem Alltag (z.B. Informationen über Betreuungsmöglichkeiten für Kleinkinder, über Möglichkeiten sinnvoller Freizeitgestaltung für Jugendliche, den Umgang mit PC bzw. Smartphone etc.).
- *Soziale und psychologische Beratung sowie psychotherapeutische Interventionen* dienen der Bearbeitung tieferliegender und multipel determinierter Probleme. Hier wird in unterschiedlichen Konstellationen und Settings gearbeitet (z.B. Elternberatung, Jugendberatung, Familientherapie, Paarberatung, Kindertherapie, Gruppenarbeit und -therapie).
- *Arbeit mit dem sozialen Umfeld* ist integraler Bestandteil vieler Beratungen. Sie erfolgt ausschließlich im Einverständnis und unter Mitarbeit der Familien. Sie dient dazu, im Lebensalltag der Kinder und Jugendlichen gezielte Unterstützungen und Anregungen zu geben und trägt wesentlich zur Wirksamkeit des Prozesses in der Erziehungsberatung bei. Das hierzu passende Verständnis ist das der Sozialraum- und Lebensweltorientierung.
- *Psychoedukation und pädagogische Hilfen* bieten gezielte Unterstützung für Kinder, Jugendliche und Eltern, z.B. bei Lernstörungen, Konzentrationsproblemen oder bei Regulationsstörungen im frühen Säuglingsalter.
- *Frühe Hilfen*, d.h. Hilfsangebote im Säuglings- und Kleinkindalter (z.T. im häuslichen Umfeld erbracht), bieten Familien bei relativ geringem Aufwand bzgl. der Problemkonstellation Unterstützung für ein konstruktives familiäres Zusammenleben und für eine gelingende Erziehung.
- *Angebote für Jugendliche/junge Erwachsene* dienen insbesondere der Identitätsfindung und der entwicklungsbedingten Ablösung und können z.B. im Kontext Schule oder bei Übergängen zwischen Bildungsabschnitten angesiedelt sein.

Der Einsatz der beraterisch-therapeutischen 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. Dieses Verständnis entspricht den Anforderungen des § 28 SGB VIII, der das Zusammenwirken verschiedener Fachrichtungen und Methoden fordert.

Im Mittelpunkt steht die ganzheitliche Förderung zum Wohle des Kindes. Dies schließt die Unterstützung bei psychischen Problemen ein. Allerdings geht es bei der Diagnostik nicht um psychopathologische Gesichtspunkte – d.h., welche »psychische Krankheit« vorliegt –, sondern um das Bemühen, das Kind, dessen Erleben und Verhalten im Kontext seiner Familie und seiner Lebenswelt zu verstehen. Entsprechend sind die Hilfeangebote ausgerichtet. Beraterisch-therapeutische Arbeit mit den Eltern und der ganzen Familie, Kontakte mit dem Kind bzw. Jugendlichen und die Einbeziehung des sozialen Umfeldes (z.B. Kindertagesstätte oder Schule) sowie die Möglichkeit, zwischen den unterschiedlichen Arbeitsweisen flexibel zu wechseln, tragen der Vielfalt der Einflüsse auf das Kind Rechnung und mobilisieren Ressourcen zur Verbesserung seiner Lebenswelt und damit letztlich seines Wohls.

Psychotherapeutische Interventionen im Sinne von § 27 Abs. 3 SGB VIII (»pädagogische und damit verbundene therapeutische Leistungen«) in der Erziehungsberatung finden in einem konzeptionellen Rahmen statt und sind von individueller Krankenbehandlung zu unterscheiden. Sie gehen vielmehr darüber hinaus, indem sie das Kind im Kontext unterschiedlicher Systeme (sozialer Lebensbezüge) sehen und diese direkt in die Gestaltung der Hilfe mit einbeziehen. D.h. sie beziehen sich auf ein erweitertes Verständnis von Beratung und Therapie.

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 dann bei Bedarf unterstützt, entsprechend geeigneterer Hilfen in Anspruch zu nehmen. Manche Erziehungsberatungsstellen haben andere Hilfen zur Erziehung institutionell integriert (z.B. Soziale Gruppenarbeit, Sozialpädagogische Familienhilfe, Tagesgruppe) und erleichtern dadurch flexible Übergänge zwischen den unterschiedlichen Hilfearten.

Wird eine weitere, ggf. ergänzende Hilfe zur Erziehung notwendig, obliegt es dem Jugendamt, einen Hilfeplan (§ 36 SGB VIII) zu erstellen. Einbezogen werden bei Bedarf die beteiligten Dienste und in jedem Fall die betroffenen Eltern, Jugendlichen und Kinder. In dem Fall ist für den Einbezug des Jugendamtes, abgesehen von Situationen mit akuter Kindeswohlgefährdung, das Einverständnis der Eltern sowie der Jugendlichen und, je nach Entwicklungsstand, auch der Kinder notwendig.

## Prävention, Vernetzung und Kooperation

### **Präventive Angebote**

Präventive Angebote richten sich an Kinder, Jugendliche, Eltern und Multiplikatoren, d.h. an Adressaten, die sich nicht mit einem persönlichen Anlie-

gen an die Erziehungsberatungsstelle wenden. Sie erreichen zum einen Menschen, die ihren familiären Alltag gut aus eigener Kraft bewältigen können, die aber Informationen, Anregungen sowie Erfahrungsaustausch mit anderen suchen, um möglichen Problemlagen in der Zukunft vorzubeugen, beispielsweise bei einem Elternabend oder einem Gesprächskreis zum Umgang mit Jugendlichen in der Pubertät. Präventive Angebote können zum anderen Ratsuchende erreichen, die womöglich bestehende Hürde einer persönlichen Anmeldung zur Beratung so leichter überwinden. Sie können dazu genutzt werden, gezielt auf Gruppen in der Bevölkerung zuzugehen, die in der Klientel einer Erziehungsberatungsstelle unterrepräsentiert sind. Eine aktive Vernetzung mit den Einrichtungen, in denen sich Kinder, Jugendliche und Eltern regelhaft aufhalten (Schulen, Kindertagesstätten, Familienbildungsstätten usw.) bietet sich an, um präventive Angebote gezielt zu entwickeln und zu etablieren.

Präventive Angebote für Eltern stärken deren Erziehungskompetenz und tragen dazu bei, die Lebenssituation von Familien und die Entwicklungsbedingungen der Kinder und Jugendlichen zu verbessern. Eltern informieren sich über entwicklungspsychologische und familiendynamische Zusammenhänge und lernen neue Sichtweisen und Handlungsalternativen in problematischen Situationen kennen. Der Austausch mit anderen Eltern dient der Stärkung der Erziehungskompetenz, der Selbsthilfe und fördert die Entlastung (z.B. von Versagensgefühlen).

Präventive Angebote, die sich direkt an Kinder und Jugendliche richten, geben Anstöße zur Entfaltung und Entwicklung ihrer Persönlichkeit. Konfliktfähigkeit und Eigenständigkeit werden gefördert. Um junge Menschen mit solchen Angeboten zu erreichen, kann es sehr hilfreich sein, auf sie zuzugehen und sie in ihren Lebenszusammenhängen aufzusuchen. Dies kann z.B. durch die Gestaltung von Unterrichtseinheiten in der Schule oder in Kooperation und gemeinsamen Projekten mit der Schulsozialarbeit, offener Jugendarbeit oder Straßensozialarbeit geschehen.

Präventiv ausgerichtete Angebote für Kinder und Jugendliche in der Beratungsstelle nutzen den geschützten Rahmen, der größere Anonymität bietet. Solche Gruppenangebote sind in der Regel auf spezifische Lebenssituationen zugeschnitten.

Neben den beschriebenen direkten Zielen und Wirkungen tragen präventive Angebote auch dazu bei, die Beratungsstelle und ihre Arbeitsweise bekannter zu machen. Eltern, Kinder und Jugendliche lernen Berater/innen auf diese Weise kennen und gewinnen Vertrauen.

Präventive Angebote sind nicht auf die Räumlichkeiten der Beratungsstelle begrenzt. Sie finden häufig im direkten sozialen Umfeld der Familien statt, beispielsweise in der Kindertagesstätte oder der Schule. Mit Zeitungsartikeln zu pädagogischen und psychologischen Fragen, mit Infoständen oder medialen Beiträgen wird ein weiterer Adressatenkreis erreicht, wenn auch in anonymere Weise. Im Hinblick auf die Etablierung von präventiven Angeboten

bewährt sich die Kooperation mit Familienstützpunkten, Familienzentren und Familienbildungsstätten.

Erziehungsberatungsstellen beteiligen sich an Stadtteilkonferenzen und sind bei Festen und anderen Zusammenkünften präsent. Die Präsenz im Gemeinwesen bezieht sich unmittelbar auf das gesellschaftliche Leben der Menschen und dient der Niedrigschwelligkeit des Angebots.

### **Beispiele für präventive Angebote**

#### *Aufsuchende Angebote*

- Offene Sprechstunden in Kindertagesstätten, Schulen, Familienstützpunkten usw.
- Teilnahme an Aktivitäten der Familienbildung und -beratung

#### *Elternabende in Kindertagesstätten und Schulen*

- Umgang mit kindlichen Ängsten
- Medienkonsum und Medienkompetenz
- Gewaltfreie Konfliktlösungen

#### *Kurse für Eltern*

- Erziehungskompetenz
- Elternkompetenz nach Trennung

#### *Praxisreflexion und Supervision mit*

- Teams aus Kindertageseinrichtungen
- Mitarbeiter/innen der Jugendarbeit
- in der sonstigen Jugendhilfe Tätigen

#### *Fortbildung für Erzieher/innen und Lehrer/innen*

- Bindungsförderung und Bindungsstörung
- Umgang mit aggressiven Kindern und Jugendlichen
- Sexuelle Bildung und kindliche Sexualität

#### *Medien- und Öffentlichkeitsarbeit*

- Kindheit in Freiheit und Grenzen
- Riskanter Medienkonsum
- Gemeinsam getrennt erziehen

#### *Fachliche Vorträge und Podiumsdiskussionen*

- Kinderarmut
- Sexualisierte Gewalt
- Potenziale und Risiken virtueller Realitäten

## Vernetzungsaktivitäten

Vernetzungsaktivitäten dienen dazu, die Leistungen der Erziehungsberatung in die soziale Infrastruktur des Einzugsbereichs zu integrieren. Sie konkretisieren sich in der Zusammenarbeit mit Personen, Diensten, Einrichtungen und Initiativen aus den Bereichen der Jugendhilfe, der Schule, des Gesundheitswesens und der Familiengerichtbarkeit. Dabei geht es darum, das Profil der Erziehungsberatung im Kontext anderer Dienste zu schärfen und den regionalen Erfordernissen anzupassen. Das Zusammenspiel unterschiedlicher Hilfeangebote verschiedener Einrichtungen kann so besser koordiniert werden und in der Folge die Wirksamkeit von Hilfeleistungen erhöhen.

Die Fachkräfte der Erziehungsberatung tauschen ihre in der Beratungspraxis gewonnenen Erfahrungen mit Kolleginnen und Kollegen anderer Dienste und Einrichtungen aus. Hinzu kommen Fachberatung, Supervision oder Fortbildung. Die gemeinsame Planung mit anderen Einrichtungen und Diensten hat eine Rückwirkung auf die Erziehungsberatungsstelle selbst. In der Auseinandersetzung mit der aktuellen örtlichen Situation erfolgt eine stete prozessorientierte Standortbestimmung. Diese sichert die fachliche Weiterentwicklung der Erziehungsberatung.

Durch die Mitwirkung von Erziehungsberater/innen in örtlichen Gremien, Arbeitskreisen und Verbänden oder durch Beteiligung an der Jugendhilfeplanung und -politik kann eine angemessene Weiterführung und Anpassung eines bedarfsgerechten regionalen Hilfesystems gefördert und in politisches Handeln umgesetzt werden.

Die Mitwirkung im Jugendhilfeausschuss und damit verbundenen Unterausschüssen sichert die Wahrnehmung der Erziehungsberatungsstelle als zentraler Institution in der sozialen Infrastruktur einer Gebietskörperschaft. Auf diese Weise kann das Potenzial der Erziehungsberatung auch als Seismograph für belastende Lebenslagen von Familien im Einzugsbereich eingebracht und genutzt werden.

### Beispiele für Vernetzungsaktivitäten

- Reflexion in Form von interinstitutionellen bzw. interdisziplinären Arbeitskreisen
- Kooperationsgespräche und -vereinbarungen mit anderen Institutionen
- Mitwirkung in trägerinternen und politischen Gremien

## Qualitätskonzepte für Erziehungsberatungsstellen

Erziehungsberatungsstellen entwickeln ein Qualitätskonzept, um die an sie herangetragenen Anforderungen an Berichtswesen und Qualitätsprüfung zu erfüllen. Sie brauchen Antworten auf die Fragen der Zeit, wie z.B. den Umgang mit Inklusion und Digitalisierung, Geschlechtergerechtigkeit, Kultursensibilität oder Datenschutz. Sie sollten klar wissen,

- welche Strukturen sie brauchen, um professionell gut arbeiten zu können
- wie Prozesse von der Anmeldung der Ratsuchenden bis zur Beendigung der Beratung verlaufen
- wie man auf Störungen und Unterbrechungen reagiert
- wie Konzepte zur Erfassung von Verbesserungsvorschlägen oder zum Umgang mit Fehlern entwickelt und umgesetzt werden und
- wie sie sich in der Reflexion der Arbeit Ziele setzen und diese regelmäßig überprüfen.

Durch das Vorhandensein ausreichend qualifizierten Personals und angemessener Sachmittel, das Festlegen fachlich begründbarer Abläufe, die den Mitarbeiter/innen und den Ratsuchenden eine gewisse Sicherheit und Überschaubarkeit in der Beratung bieten, lassen sich professionell gut fundierte Beratungsprozesse gestalten.

Eine hohe Struktur- und Prozessqualität alleine muss jedoch nicht zwingend zu einer hohen Ergebnisqualität führen. Vielmehr ist es wichtig, in regelmäßigen Abständen zu überprüfen, welche Ergebnisse erreicht werden sollen, und die tatsächlich erreichten Resultate dann damit abzugleichen. Wichtig ist auch ein konstruktiver Umgang mit Störungen und Fehlern, also die Erarbeitung einer positiven Fehlerkultur. Denn es geht meist viel Potenzial für positive Entwicklung verloren, wenn man die Informationen von »Stolpersteinen« nicht dazu nutzt, die Qualität immerwährend weiterzuentwickeln.

Im vorliegenden Manual liegt der Schwerpunkt auf der Strukturqualität, die die Grundlage für die Prozess- und die Ergebnisqualität darstellt. Es ist Aufgabe der Leitung und des Teams einer Beratungsstelle auf der Basis der Strukturqualität Prozess- und Ergebnisqualität herzustellen. Die Zuordnung der Qualitätsstandards zu den drei Bereichen ist nicht immer eindeutig gegeben, da es Überschneidungsbereiche und Wechselwirkungen gibt.

### **Weiterentwicklung als grundlegendes Qualitätsmerkmal**

Das Team einer Erziehungsberatungsstelle sollte sich dadurch auszeichnen, dass es sich im Sinne einer »Lernenden Organisation« (Senge 2017) versteht, insofern es sich ständig in Bewegung und Entwicklung befindet. Ereignisse, gesellschaftliche Veränderungen, Prozessanalysen etc. werden als Anregung aufgefasst und für Entwicklungsprozesse genutzt, um die Wissensbasis und Handlungsspielräume an die neuen Erfordernisse anzupassen. Dem zugrunde liegt eine offene und von individuell unterschiedlicher Kompetenz geprägte Organisationsform, die ein innovatives Lösen von Herausforderungen erlaubt. Mechanismen, die derartige Lernprozesse unterstützen, sind

- klare Visionen, gemeinsame Zielsetzungsprozesse, Orientierung am Nutzen der Klientinnen und Klienten
- Kooperations- und Konfliktlösungsfähigkeit gepaart mit wechselseitigem Vertrauen und Teamgeist
- Prozessorientierung und Selbstregulation im Team
- demokratischer und partizipativer Führungsstil sowie Ideenmanagement



- Wertschätzung von Engagement
  - eine positive Fehlerkultur
  - Fähigkeit zur (Selbst-)Beobachtung und Vorhersage künftiger Entwicklungen.
- Die Mitarbeiter/innen einer Erziehungsberatungsstelle bringen aufgrund ihrer jeweiligen beraterisch-therapeutischen Ausbildung und praktischen Anwendung sowie der arbeitsbezogenen Verbundenheit im Team wesentliche Grundzüge mit, um sich als lernende Organisation auszurichten. Wiederkehrend reflektieren sie ihr Selbstkonzept, ihr Handeln und die dadurch erzielten Ergebnisse. Dabei entwickeln sie auch Ideen für Veränderungen und setzen diese in Strukturen, Prozessen oder Maßnahmen um. Die Fähigkeit, Veränderungsbedarf zu erkennen und die Kompetenz zur Strategieverwirklichung gehen somit Hand in Hand. Ziel ist es, eine kontinuierliche Organisationsentwicklung und damit Erziehungsberatung mit aktuell höchstmöglicher Qualität sicherzustellen.

Fehler und fachliche Fehleinschätzungen können große Bedeutung für die zukünftige Lebenssituation von Kindern, Jugendlichen und Familien haben. Unangemessener Umgang mit gewichtigen Anhaltspunkten für eine Gefährdung eines Kindes oder Jugendlichen kann unter Umständen massive Folgen haben, wenn die Fehleinschätzung nicht rechtzeitig erkannt und korrigiert wird. Ähnlich folgenreich kann eine konfliktverschärfende Beratung von Eltern im Trennungsgeschehen sein. Im Bereich der Prävention kann ein Gruppenangebot am Bedarf der Zielgruppe vorbei gehen und somit ungenutzt bleiben. Bei der fallunabhängigen Vernetzung mit anderen Einrichtungen und Institutionen muss überprüft werden, ob kein potenzieller Kooperationspartner übersehen wird. Diese und ähnliche Fragestellungen geben Anhaltspunkte, welche möglichen fachlichen Fehler an Erziehungsberatungsstellen Anlass zur Reflexion geben sollten.

Bei den organisatorischen Abläufen können ebenfalls Fehler auftreten, die möglicherweise strukturell mitbedingt sind. So können z.B. Termindoppelungen passieren, statistische Erhebungen unvollständig sein oder Datenpannen entstehen. Auch hier ist schnelles Handeln zur Abmilderung der Folgen der Fehler gefragt.

Da sich Fehler trotz allem fachlichem und administrativem Bemühen niemals völlig vermeiden lassen, ist es also wichtig, dass das Team eine offensive Kommunikationskultur bezüglich auftretender Fehler entwickelt hat. Fehler zu identifizieren, dient zukünftiger Fehlervermeidung sowie der Verbesserung von Abläufen und ist damit Bestandteil der Qualitätssicherung.

Wissenschaftliche Studien im Produktionsbereich besagen, dass Unternehmen ihre Profitabilität um ca. 20 Prozent steigern können (Geiwitsch 2010, S. 88.), wenn sie ein Fehlermanagement eingeführt haben. Diese Erkenntnis ist auf das »Unternehmen« Erziehungsberatungsstelle direkt übertragbar. Statt Fehler zu verschweigen, anderen zuzuschreiben oder beobachtete Fehler nicht anzusprechen und damit wahrscheinliche Folgefehler zu verursachen, können die Mitglieder eines Teams durch den offenen Umgang mit zu erwartenden oder aufgetretenen Fehlern lernen, zukünftige zu vermeiden. Gleichzeitig wird damit sichergestellt, dass entstandene Fehler möglichst wenig Schaden anrichten.

Unbenommen hiervon sind die Haftungsfrage und daraus resultierende Kosten – ein weiterer, allerdings ganz eigenständiger Aspekt, der vom Träger einer Erziehungsberatungsstelle zu regeln ist.

### **Bedarfsgerechte Ausstattung**

Grundlegend für eine inhaltlich qualitativ hochwertige Arbeit ist die bedarfsgerechte Ausstattung der Beratungsstelle. Das betrifft sowohl die personelle Kapazität, die in Bezug zur Inanspruchnahme abgestimmt und weiterentwickelt werden muss, als auch die Rahmenbedingungen, wie Räume und Arbeitsmittel. Im Hinblick auf die Sicherung der niedrigschwelligen Inanspruchnahme von Erziehungsberatung als Hilfe zur Erziehung, der Hilfe für Familien in Notsituationen (§ 20 SGB VIII) und der präventiven Angebote muss eine Form der Förderung gefunden werden, die dem gerecht wird. Die Analyse von ermitteltem Bedarf und tatsächlicher Inanspruchnahme erfolgt in Kooperation mit dem Jugendamt, der Jugendhilfeplanung und dem Jugendhilfeausschuss. Auf dieser Basis wird die Ausstattung dem Bedarf angepasst. Die bke-Qualitätsstandards geben Anhaltspunkte, wie die Bedarfsgerechtigkeit der Ausstattung anhand von entsprechenden Kriterien gestaltet werden sollte.

### **Nutzung der neuen bke-Qualitätsstandards**

Neben der Überprüfung der Arbeit anhand der Qualitätskriterien für Struktur-Prozess- und Ergebnisqualität, die im Folgenden ausführlich beschrieben werden, kommen auch Teamvereinbarungen über Ziele für einen bestimmten Zeitraum und zugehörige Auswertungsgespräche, feste Abläufe beim Auftreten von Störungen oder Fehlern, Teamentwicklungsgespräche bzw. Teamsupervisionen o.ä.m. zum Einsatz. Erziehungsberatungsstellen werden durch dieses Manual dabei unterstützt,

- sich Ziele zu setzen und diese nach einem Zeitraum zu evaluieren
- regelmäßig die örtlichen Anforderungen mit den eigenen Angeboten abzugleichen
- eine Kultur zu schaffen, in der Vorschläge für Veränderungen und Weiterentwicklung direkt erfasst und diskutiert werden
- einen lernenden Umgang mit Fehlern zu etablieren.

Dabei sind gesteckte Ziele kein Selbstzweck, sondern bilden die Grundlage für eine spätere Wirkungsanalyse. Sie besitzen einerseits eine Zugkraft in Bezug auf das zu Erreichende und bilden andererseits das Fundament für wirkungsorientiertes Arbeiten. Sie alleine bestimmen, welche Anstrengungen nötig sind und an welchen Stellen die Ressourcen effektiv eingesetzt werden. Sie helfen darüber hinaus

- Orientierung zu gewinnen
- die Mitarbeiter/innen zu motivieren
- die Qualität der Arbeit aufzuzeigen
- ggf. Mittel zu akquirieren.

Vor diesem Hintergrund ist es für eine Beratungsstelle aber auch für den zuständigen öffentlichen Jugendhilfeträger von eminentem Vorteil, wenn regelmäßig Zielvereinbarungen geschlossen werden und wenn zwischen diesen beiden Akteuren kontinuierlich Wirkungsdialoge stattfinden.

Als Motivation, sich selbstbewusst und kritisch mit ihrer eigenen Arbeit auseinanderzusetzen, sich an selbstgesteckten Zielen zu messen und ihre Ergebnisse souverän nach außen zu kommunizieren, kann die eigene Handlungskompetenz als Basis dienen. Mitarbeiterinnen sind angehalten, ihren Erfahrungsschatz, ihre Fachkompetenz und ihre Ideen nicht nur auf inhaltlicher, sondern auch auf struktureller Ebene einzubringen. Fehler und Störungen können zu einem fruchtbaren Austausch über zu verändernde Haltungen, Bedingungen oder Arbeitsabläufe, zu Suchbewegungen und neuen Ideen führen.

Dies erfordert zum einen Führungskompetenz. Leiter/innen von Einrichtungen sind verantwortlich für die Entwicklung einer Atmosphäre, in der Reflexionen und Veränderungsdiskussionen konstruktiv und offen geführt werden und in der eine positive Fehlerkultur vorherrscht. So können immer wieder Fragen aufkommen, ob z.B. das Angebot der Einrichtung für die Bedarfe der Ratsuchenden der Region passt, welche Fort- und Weiterbildungen für die aktuellen Herausforderungen der Arbeit der Erziehungsberatungsstelle benötigt werden, um alle relevanten Themen der Beratung gut abzudecken, oder welche Ziele sich ein Team für einen gesetzten Zeitraum steckt.

Zum anderen braucht es eine Teamkultur, die sich dadurch auszeichnet, dass diese Ideen mitgetragen bzw. mitentwickelt werden. Dazu ist eine vertrauensvolle, konstruktive Atmosphäre notwendig und auch die Bereitschaft, sich auf Veränderungen oder Experimente einzulassen.

# **bke-Qualitätsstandards**

# Übersicht

## Strukturqualität

### **Niedrigschwelligkeit**

- Freier Zugang, keine förmliche Leistungsgewährung
- Konzept zur Beratung unter Wahrung der Anonymität
- Kurzfristige Terminangebote bei krisenhaften Notsituationen
- Mindestens 80 Prozent Erstgespräche innerhalb von drei bis maximal vier Wochen
- Abgestimmtes Konzept zur angeordneten Beratung nach § 156 FamFG
- Wöchentliche telefonische und persönliche Erreichbarkeit von mindestens 30 Stunden
- Regelmäßige Beratungszeiten und Termine außerhalb der üblichen Bürozeit nach Bedürfnissen und Erfordernissen der Ratsuchenden
- Gebührenfreiheit
- Gute Erreichbarkeit mit dem öffentlichen Nahverkehr
- Willkommenskultur und einfacher Zugang für Menschen unterschiedlicher Bedarfe und Lebensmerkmale
- Auffindbare und übersichtliche Internetpräsenz
- Datensichere elektronische Erreichbarkeit und Anmeldemöglichkeit
- Flexibler Einsatz unterschiedlicher Medien und virtueller Kommunikationskanäle in der Beratung

### **Ausreichende personelle Ausstattung**

- Das multidisziplinäre Team mit den Fachrichtungen Psychologie, Soziale Arbeit, Pädagogik sowie Kinder- und Jugendlichenpsychotherapie: mindestens fünf Planstellen, mindestens zur Hälfte auf Masterniveau
- Mindestens eine Vollzeitstelle für Teamassistenten
- Alle Fachkräfte mit Zusatzqualifikationen – verschiedene beraterisch-therapeutische Ansätze im Team

### **Maßnahmen zum Qualifikationserhalt**

- Mindestens eine mehrtägige Fortbildung pro Mitarbeiter/in (Beratungsfachkräfte und Teamassistentin) pro Jahr im Rahmen eines Fortbildungsplans – zehn finanzierte Fortbildungstage
- Mindestens 12 Stunden Supervision im Team pro Jahr durch eine außenstehende Fachkraft
- Kontingent für Einzelsupervisionen von mindestens 2 Stunden pro Jahr und Teammitglied durch eine außenstehende Fachkraft
- Diversität im Team
- Einbezug qualifizierter Sprachmittler/innen bei Ratsuchenden mit Unsicherheiten in der Sprache
- Ausbildung von Praktikantinnen und Praktikanten/ Weiterbildungsteilnehmenden – mindestens eine/r pro Jahr mit Ausbildungsplan

**Leitung**

- Schriftliche Regelung der Leitungsverantwortung
- Schriftlich geregelte Dienst- und Fachaufsicht
- Verantwortung für die Weiterentwicklung im Sinne einer lernenden Organisation
- Beschwerdemanagement
- Zeitkontingent Leitung: 10 Prozent der Gesamtarbeitszeit aller Mitarbeiter/innen

**Organisation**

- Etablierung und regelmäßige Auswertung eines Qualitätssicherungssystems
- Aufteilung der Arbeitskapazität der Beratungsstelle: 60 Prozent einzelfallbezogene Tätigkeiten
- Schriftliches Konzept zur Personalgewinnung und Personalentwicklung
- Schriftlich geregeltes fachliches Vorgehen bei Grenzüberschreitungen

**Kinderschutz**

- Schriftlich geregelte Abläufe bei gewichtigen Anhaltspunkten für die Gefährdung eines Kindes/Jugendlichen – Vorliegen eines Dokumentationsbogens
- Insoweit erfahrene Fachkraft im Team
- Qualifikation im Kinderschutz
- Vereinbarung zum Kinderschutz

**Präventive Arbeit und Vernetzung**

- Prävention und Vernetzung als festgelegter Arbeitsbereich
- Zugehende Beratung im Sozialraum/Mobilität der Beratungsstelle
- Schriftliche Kooperationsvereinbarung mit dem Jugendamt bzw. mit dem Allgemeinen/Kommunalen Sozialdienst
- Vernetzungsaktivitäten im regionalen Hilfesystem
- Beteiligung an
  - regionalen Arbeitskreisen zum Thema Trennung/Scheidung, Frühe Hilfen und Kinderschutz
  - der Jugendhilfeplanung gemäß § 80 SGB VIII
  - Arbeitsgemeinschaften gemäß § 78 SGB VIII bzw. die Initiierung solcher Arbeitsgemeinschaften
- Vereinbarung mit dem Jugendamt zur Umsetzung der Hilfe in Notsituationen
- Vereinbarung mit dem Jugendamt zu den fachdienstlichen Aufgaben im Kinderschutz

**Ausreichende räumliche Ausstattung**

- Räumliche Trennung von anderen Institutionen
- Ausreichende Anzahl, Größe und Ausstattung der Beratungszimmer und der notwendigen zusätzlichen Räume

- Abgegrenzter Wartebereich
- Abgegrenztes, eigenes Sekretariat
- Angemessene Digitalisierung der Arbeitsprozesse
- Datenschutzgerechte Ausstattung der Einrichtung
- Konzept zur Prävention von Gefährdungen
- Barrierefreiheit

## Prozessqualität

### **Fachliche Unabhängigkeit bei der Durchführung der Aufgaben**

- Eingriffe in die Einzelfallarbeit und die einzelfallübergreifende Arbeit nur in fachlich und rechtlich begründeten Fällen

### **Schutz der Vertrauensbeziehung zu den Ratsuchenden**

- Analyse von Anzahl und Umständen der Fälle, in denen anvertraute Daten ohne Einwilligung der Betroffenen weitergegeben wurden

### **Verwirklichung der Rechte von Kindern und Jugendlichen**

- Sicherstellung der Berücksichtigung der Belange und Beteiligung von Kindern und Jugendlichen
- Vorliegen eines Konzepts zum Schutz von Kindern und Jugendlichen
- Auswertung des Anteils der Fälle, in denen Kinder und Jugendliche beteiligt sind, und wie viele Kinder und Jugendliche sich eigenständig anmelden

### **Aktivierung der Ressourcen des multidisziplinären Teams**

- Fallbesprechungen im Team – 30 Minuten pro Woche und Beratungsfachkraftvollzeitstelle
- Fachliche und konzeptionelle Weiterentwicklung: Wirkungsdialog und Selbstevaluation

### **Dokumentation der Arbeit**

- Führen einer Beratungsdokumentation
- Regelung zur Vernichtung der Beratungsdokumentation

### **Aktivierung von Fachöffentlichkeit und politischer Öffentlichkeit**

- Beteiligung an der Jugendhilfeplanung
- Planung und Auswertung öffentlichkeitswirksamer Aktivitäten

## Ergebnisqualität

### **Wissenschaftliche begründete Verfahren zur Erfassung der Ergebnisqualität**

- Berücksichtigung der Faktoren Wirkung, Zielerreichung, Zufriedenheit, statistische Aufbereitung der Arbeit mit relevanten Variablen



# Strukturqualität

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

## Niedrigschwelligkeit

Erziehungsberatung bietet Ratsuchenden die Möglichkeit, Hilfe frühzeitig in Anspruch zu nehmen, um eine Zuspitzung von Problemlagen zu vermeiden sowie rechtzeitig die Ressourcen einer Familie zu aktivieren und zu stärken. So kann einer Verfestigung von Problemen und der möglichen Notwendigkeit vorgebeugt werden, stärker in das Familienleben eingreifende Hilfen in Anspruch zu nehmen. Es ist daher notwendig, den Zugang zur Erziehungsberatung für die Betroffenen so einfach wie möglich zu gestalten.

Die gezielte Vermeidung von Zugangsbarrieren ist für die Erziehungsberatung inzwischen selbstverständlich und hat im Zuge der inklusiven Ausrichtung der Beratungsstellen weiter an Bedeutung gewonnen. Die fachliche Debatte hat hierfür den für ihr Selbstverständnis zentralen Begriff der Niedrigschwelligkeit geprägt. Es ist fachlicher Standard, die Unterstützungsmöglichkeiten von Erziehungsberatung einem breiten Spektrum unterschiedlicher Zielgruppen aktiv bekannt zu machen, Wartezeiten nach Möglichkeit zu vermeiden bzw. zu verkürzen und Gesprächstermine auch außerhalb traditioneller Bürozeiten anzubieten.

### **Freier Zugang, keine förmliche Leistungsgewährung**

Erziehungsberatung ist darauf ausgelegt, Eltern, Kinder und Jugendliche möglichst frühzeitig zu erreichen – bevor sich unbewältigte Herausforderungen des erzieherischen Alltags zu Problemen und Konflikten aufgetürmt und chronifiziert haben. Hierzu ist ein niedrigschwelliger Zugang erforderlich. Aber auch für Menschen in schweren Krisensituationen sind Zugangsbarrieren hinderlich. Es muss möglich sein, sich aus eigenem Antrieb beraten zu lassen, ohne Angst vor Kontrolle und Sanktionen von Behörden haben zu müssen.

Deshalb hat der Gesetzgeber für die Erziehungsberatung die »Selbstbeschaffung« ausdrücklich gewollt (§ 36a Abs. 2 SGB VIII): Eltern und junge Menschen können sich direkt an eine Erziehungsberatungsstelle wenden und dort beraten lassen – ohne vorher beim Jugendamt eine Kostenzusage beantragen zu müssen. Dieser freie Zugang zur Erziehungsberatung korrespondiert mit der Eigenverantwortung von Ratsuchenden und der von ihnen selbst getroffenen Entscheidung, Beratung als Hilfe in Anspruch zu nehmen. Auch anonyme Beratung wird dadurch möglich.

Den gleichen freien Zugang haben Kinder und Jugendliche, die sich ohne Kenntnis der Eltern an eine Beratungsstelle wenden. Die Einbeziehung der

Eltern, die nach § 8 Abs. 3 SGB VIII den Beratungszweck nicht vereiteln darf, wird mit Beteiligung des Kindes bzw. Jugendlichen fachlich geprüft.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Niedrigschwelligkeit bei der Inanspruchnahme von Beratung durch freien Zugang ohne förmliche Leistungsgewährung ist stets gesichert.*

**Konzept zur Beratung unter Wahrung der Anonymität**

Trotz der hohen Standards der Vertraulichkeit der Beratung gibt es Situationen, in denen Ratsuchende ihre Identität nicht preisgeben wollen. Ratsuchende sollten also auch eine anonyme Beratung in Anspruch nehmen können und darüber Bescheid wissen. Beratungsstellen sind darauf vorbereitet, anonyme Beratungen möglich zu machen. Die Informationen, die zur fachlichen Beurteilung der Problematik notwendig sind, sollten allerdings zur Verfügung gestellt werden und auch dokumentiert werden. Ist auch das nicht gewünscht, so ist eine Beratung – zumindest über mehr als einen Termin und im Netzwerk – nicht möglich.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Ein organisatorisches Konzept für die Wahrung der Anonymität der Ratsuchenden, die es wünschen, ist vorhanden. Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit wird über diese Möglichkeit informiert.*

**Kurzfristige Terminangebote bei krisenhaften Notsituationen**

Krisenanmeldungen machen einen unmittelbaren und direkten Kontakt mit den Betroffenen notwendig. Die Organisation des Arbeitsablaufs einer Beratungsstelle muss deshalb die Möglichkeit beinhalten, auf akute Problemlagen auch kurzfristig zu reagieren. Solche Problemlagen zeichnen sich dadurch aus, dass die Gefahr einer bedrohlichen Eskalation besteht oder Leben in Gefahr ist. Suizidversuche von Jugendlichen oder ein drohendes Weglaufen von Kindern sind Beispiele für die Notwendigkeit, Beratung kurzfristig zu ermöglichen. Sehen die Betroffenen keine Möglichkeit, die Wartezeit zu überbrücken, kann zunächst zeitnah in einem Telefonat mit einer Fachkraft die Dringlichkeit eruiert werden sowie erste Unterstützung bis zum ggf. vorgezogenen Beratungsgespräch gegeben werden.

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

Die Entscheidung, Klienten in krisenhaften Notsituationen vorzuziehen – und damit womöglich andere Ratsuchende warten zu lassen –, ist immer eine fachliche Güterabwägung. Hier gilt es, das richtige Maß zu halten in der Einschätzung der Dringlichkeit eines Falles und damit des Anteils der deshalb vorgezogenen Erstgespräche. Es muss stets gewährleistet sein, dass alle fachlich

relevanten Aspekte in die Entscheidung einbezogen werden. Dazu gehört neben der Problemlage die subjektiv empfundene Notsituation, die bei Ratsuchenden, die ihr Anliegen mit Zurückhaltung vorbringen, ebenso gegeben sein kann wie bei Personen mit ungeduldigem Auftreten und Durchsetzungsvermögen.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Die Beratungsstelle reagiert bei krisenhaften Notsituationen mit kurzfristigen Terminangeboten noch am selben Tag oder am Tag nach der Anmeldung. Der Bedarf und die Anzahl der vergebenen Krisentermine werden im Team ausgewertet.*

**Mindestens 80 Prozent Erstgespräche innerhalb von drei bis maximal vier Wochen**

Erziehungsberatung als Leistung der Jugendhilfe reagiert in aller Regel auf akute Problemlagen der Ratsuchenden. Daher ist eine kurze Wartezeit generell anzustreben. Durch unerwartet hohen Beratungsbedarf oder aufgrund von erkrankten Fachkräften, Vakanzen durch verzögerte Wiederbesetzung von Stellen etc. können Engpässe und somit längere Wartezeiten entstehen. Die Entwicklung der Wartezeit muss stets im Auge behalten werden, damit zeitnah Gegenmaßnahmen installiert werden können. Entsprechende Instrumente werden im Team diskutiert und von der Leitung umgesetzt. Es bietet sich beispielsweise an, verstärkt offene Sprechstunden anzubieten.

Längere Wartezeiten können auch durch besondere Wünsche der Ratsuchenden, z.B. nach einer bestimmten Fachkraft oder bei sehr eingeschränkten Terminmöglichkeiten der Ratsuchenden entstehen. Das ist bei der Beurteilung des Gesamtbildes zu berücksichtigen.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Der Anteil der Erstgespräche, die innerhalb von drei bis maximal vier Wochen stattfinden, beträgt mindestens 80 Prozent. Bei Engpässen werden Instrumente zur Verkürzung der Wartezeit entwickelt und umgesetzt.*

**Abgestimmtes Konzept zur angeordneten Beratung nach § 156 FamFG**

Im familiengerichtlichen Verfahren kann nach § 156 FamFG die Teilnahme an einer Beratung angeordnet, bzw. darauf hingewiesen werden. Ziel ist die Unterstützung der Eltern bei der Entwicklung eines einvernehmlichen Konzepts zur Ausübung der elterlichen Sorge und des Umgangs nach der Trennung. Die Beratung in diesem Kontext bedeutet, dass die Motivation der Eltern zur Beratung erst erarbeitet werden muss. Auch der Vorgang der Anmeldung verläuft nach einer familiengerichtlichen Anordnung zur Beratung anders als bei Eltern, die auf eigene Initiative Beratung in Anspruch nehmen. Eine Abstimmung der entsprechenden Abläufe mit dem Familiengericht und dem Jugendamt ist notwen-

dig. Es empfiehlt sich eine regelmäßige Überprüfung im Team und ggf. Weiterentwicklung der Vereinbarungen im Hinblick auf das organisatorische und das fachliche Vorgehen.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Es besteht ein mit dem Familiengericht und dem Jugendamt abgestimmtes Konzept zur angeordneten Beratung nach § 156 FamFG.*

**Wöchentliche telefonische und persönliche Erreichbarkeit von mindestens 30 Stunden**

Ein zentrales Qualitätsmerkmal ist die direkte Erreichbarkeit der Beratungsstelle im persönlichen Kontakt. Die Erreichbarkeit bezeichnet die Zeiten, in denen mit der Beratungsstelle Kontakt aufgenommen werden kann. Es muss in ausreichendem Zeitumfang sichergestellt sein, sowohl telefonisch als auch persönlich Beratungsanliegen vorbringen zu können und Hilfestellung bei der Einordnung sowie Dringlichkeitsklärung zu erhalten – einschließlich eventuell notwendiger Krisenintervention.

Die Erreichbarkeit sollte den örtlichen Bedingungen angepasst und gegebenenfalls in Absprache mit anderen Einrichtungen festgelegt werden. Sie sollte mindestens 30 Stunden umfassen. Sie wird innerhalb des Einzugsgebietes durch einschlägige Medien bekannt gemacht. Bei ausnahmebedingten längeren Einschränkungen der Erreichbarkeit, z.B. durch Krankheit, wird ebenfalls darüber informiert (Anrufbeantworter, Aushang, Website, Medien).

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Die wöchentliche telefonische und persönliche Erreichbarkeit der Beratungsstelle umfasst mindestens 30 Stunden.*

**Regelmäßige Beratungszeiten und Termine außerhalb der üblichen Bürozeit nach Bedürfnissen und Erfordernissen der Ratsuchenden**

Die Zeiten, zu denen Beratungstermine und andere Leistungen durchgeführt werden (Beratungszeiten), gehen über die festgelegte Öffnungszeit hinaus, beispielsweise in die Abendstunden hinein. Es kann besondere Situationen geben, die aus fachlichen Überlegungen heraus Termine an Wochenenden erforderlich machen. Die Beratungszeiten in diesem Sinne richten sich nach regionalen Erfordernissen. Der jeweilige Bedarf soll auf die konkreten Problemlagen der Ratsuchenden abgestimmt sein und muss fortwährend reflektiert werden. Die regelmäßige Arbeitszeit der Beraterinnen und Berater wird flexibel gestaltet und ist darauf abgestimmt, dass Beratungszeiten auch die Zeit außerhalb von 9 bis 17 Uhr von Montag bis Freitag umfassen können.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Die regelmäßig üblichen Beratungszeiten und der Anteil der Termine außerhalb der üblichen Bürozeit orientieren sich an Bedürfnissen und Erfordernissen der Ratsuchenden.*

### **Gebührenfreiheit**

Im SGB VIII ist Gebührenfreiheit für Erziehungs- und Familienberatung gesetzlich verankert. Auch dadurch wird sichergestellt, dass Erziehungsberatung niedrigschwellig in Anspruch genommen werden kann. Dies unterstützt den Auftrag von Erziehungsberatung, unabhängig von der wirtschaftlichen Lage einer Familie den Zugang zu Hilfe durch Beratung zu gewährleisten. Somit ist sichergestellt, dass Eltern nicht aus finanziellen Gründen davon abgehalten werden, eine für ihr Kind bzw. ihre Kinder hilfreiche Leistung in Anspruch zu nehmen.

Die von der Beratungsstelle zu kommunizierende Gebührenfreiheit bringt zum Ausdruck, dass es sich bei Erziehungs- und Familienberatung um eine zentrale gesellschaftliche Aufgabe handelt, die die Entwicklung der nachwachsenden Generation nachhaltig unterstützt und dafür geeignete Hilfestellung gewährt.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Die gesetzlich verankerte Gebührenfreiheit ist umgesetzt.*

### **Gute Erreichbarkeit mit dem öffentlichen Nahverkehr**

Ein verkehrsgünstiger Standort der Beratungsstelle ist wesentliches Qualitätsmerkmal. Deshalb sollen Beratungseinrichtungen in Ober- oder Mittelzentren mit guter Anbindung an das öffentliche Verkehrsnetz angesiedelt sein. Eine Fahrzeit von höchstens 30 Minuten ist anzustreben. Ist das nicht von allen Orten aus möglich, so sollte auf die Installation von regelmäßigen Außensprechstunden hingewirkt werden. Zur Überbrückung der Zeit, bis feste Außensprechstunden oder Außenstellen an entfernteren Orten zur Verfügung stehen, sollen offene Sprechstunden in Kindertagesstätten oder Familienbildungsstätten verstärkt angeboten werden.

Gute Erreichbarkeit erhöht die Motivation von potenziellen Ratsuchenden. Kurze Fahrzeiten mit öffentlichen Verkehrsmitteln bis zu 30 Minuten ermöglichen nicht zuletzt, dass die Beratungsstelle auch von Kindern und Jugendlichen allein erreichbar ist. Allerdings ist nicht in allen Regionen die Struktur des Öffentlichen Personennahverkehrs so gut ausgebaut, dass eine Fahrzeit von 30 Minuten realisierbar ist. Dem ist bei der (Neu-)Planung von Standorten Rechnung zu tragen.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Die Beratungsstelle ist mit dem öffentlichen Nahverkehr gut (idealerweise innerhalb von 30 Minuten, sofern die örtlichen Gegebenheiten das zulassen) zu erreichen.*

## **Willkommenskultur und einfacher Zugang für Menschen unterschiedlicher Bedarfe und Lebensmerkmale**

Beratungsstellen sind offen für alle Menschen im Sozialraum, unabhängig von Sprache, Religion, Herkunft, Kultur, politischer Ausrichtung, Geschlecht, sexueller Orientierung oder Teilhabemöglichkeit. Sie zeigen dies in ihrer beraterischen Haltung, ihrer Ausstattung, ihren Beratungsangeboten und in der Öffentlichkeitsarbeit.

Artikel 21 der UN-Behindertenrechtskonvention erkennt u.a. das Recht von behinderten Menschen an, sich Informationen und Gedankengut frei zu beschaffen, zu empfangen und weiterzugeben. In Artikel 9 Absatz 1 verpflichtet die UN-Behindertenrechtskonvention ihre Unterzeichnerstaaten, geeignete Maßnahmen zu treffen, um für Menschen mit Behinderungen gleichberechtigt mit anderen den Zugang zur physischen Umwelt, zu Transportmitteln und zu Information und Kommunikation, einschließlich Informations- und Kommunikationstechnologien und -systemen, sowie zu anderen Einrichtungen und Diensten, die der Öffentlichkeit in städtischen und ländlichen Gebieten offen stehen oder für sie bereit gestellt werden, zu gewährleisten ([www.behindertenrechtskonvention.info/barrierefreiheit-3881](http://www.behindertenrechtskonvention.info/barrierefreiheit-3881)). In Artikel 7 erkennt die Konvention an, dass Kinder und Jugendliche mit Behinderungen gleichberechtigt mit anderen Kindern und Jugendlichen alle Menschenrechte und Grundfreiheiten beanspruchen können.

Mit Inkrafttreten des Kinder- und Jugendstärkungsgesetzes (KJSG), der SGB VIII-Reform, im Juni 2021 ist die gesetzliche Grundlage für die Umsetzung einer umfassend inklusiven Kinder- und Jugendhilfe gelegt worden. Die Berücksichtigung der spezifischen (Schutz-)Bedürfnisse und die Ermöglichung gleichberechtigter Teilhabe am Leben in der Gesellschaft von Kindern und Jugendlichen mit Behinderungen zieht sich nun durch alle Regelungsbereiche der Kinder- und Jugendhilfe. Beratungsstellen sind ebenfalls der Inklusion verpflichtet. Sie sorgen für einen einfachen Zugang für Menschen mit besonderen Bedarfen. Dabei geht es neben den räumlichen Voraussetzungen, wie ebenerdiger Zugang oder Fahrstuhl und ausreichende Türgrößen, auch darum, Beratungsangebote für betroffene Familien zu öffnen und/oder vorzuhalten und relevante Einrichtungen und Institutionen in die Netzwerkarbeit mit einzubeziehen oder den Internetauftritt barrierefrei zu gestalten, z.B. durch eine akustische Informationsabrufmöglichkeit und Informationen in leichter Sprache.

Um Sprachbarrieren zum Beispiel für geflüchtete Familien abzubauen, ist eine angepasste Öffentlichkeitsarbeit hilfreich. So ist es sinnvoll, den Internetauftritt mehrsprachig und Flyer in verschiedenen relevanten Übersetzungen zu gestalten. Weiterhin braucht es Kontakte mit Vereinen und Einrichtungen vor Ort, die Menschen mit Migrationshintergrund unterstützen. Da die Beratung von Menschen anderer Herkunft oft den Einsatz von Sprachmittler/innen erfordern kann, bedarf es klarer Regelungen und Absprachen mit Trägern und Jugendämtern, wie das zu organisieren und zu finanzieren ist.

Für einige Familien sind spezielle Angebote nötig, um ihnen das Wahrnehmen von Erziehungs- und Familienberatung zu ermöglichen. Das betrifft z.B.

Ratsuchende mit wenig Mobilität aufgrund körperlicher Erkrankungen oder Beeinträchtigungen, Familien in Armutslagen, Eltern mit psychischen Erkrankungen. Hierzu gehören auch die die Persönlichkeitsrechte beachtende Optionen der Beratung für Klientinnen und Klienten, die nicht aus Eigenmotivation sondern im Rahmen eines Zuweisungskontextes in die Beratungsstellen kommen.

Im Team und im Qualitätsdialog mit dem Jugendamt sollte regelmäßig über spezielle Bedarfe im Sozialraum reflektiert werden, um Angebote anzupassen. Dazu gehören Beratungsangebote in alltagsnahen Einrichtungen wie Kitas oder Schulen oder gelegentlich Beratungen im häuslichen Umfeld, die Intensivierung des Kontaktes zu relevanten Vereinen und Einrichtungen, für spezifische Zielgruppen, aber auch die schon erwähnte Anpassung von Flyern und Internetauftritten.

Die Beratungsarbeit soll Klientinnen und Klienten unabhängig von Geschlecht, sexueller Orientierung und Familienform erreichen. Durch die Verwendung entsprechender Symbole (z.B. der Regenbogenfahne) im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit wird diese Haltung nach außen gezeigt. Dazu gehört auch das Pflegen von Kontakten zu relevanten Einrichtungen in der Region.

Die Mitarbeiter/innen von Beratungsstellen sind gefragt, ihre Haltung zu den verschiedenen Themen zu reflektieren und sich gegebenenfalls weiterzubilden. Auch ist es sinnvoll, bei Neueinstellung Migrationserfahrungen, Fremdsprachenkenntnisse und Diversitätskompetenz zu beachten.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Die Beratungsstelle zeichnet sich durch eine ausgeprägte Willkommenskultur aus sowie durch einen einfachen Zugang für Menschen unterschiedlicher Bedarfe und Lebensmerkmale.*

### **Auffindbare und übersichtliche Internetpräsenz**

Viele Menschen recherchieren zu Hilfeangeboten in der Region im Internet, daher ist eine Internetpräsenz der Beratungsstelle unabdingbar. Der Internetauftritt sollte Informationen wie Sprechzeichen, Angebote, örtliche Rahmenbedingungen und Kontaktinformationen enthalten. Gegebenenfalls kann eine datensichere Kontaktoption direkt über die Internetseite angeboten werden.

Im Sinne von Willkommenskultur und Barrierefreiheit sind ein mehrsprachiger Auftritt und eine akustische Abrufbarkeit wünschenswert. Internetseiten von Beratungsstellen sind oft Bestandteil des Internetauftrittes des Trägers, können aber auch eigenständig sein.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Die Beratungsstelle stellt sich auffindbar und übersichtlich mit einer eigenen Internetpräsenz oder im Rahmen der Website und/oder der Social-Media-Auftritte des Trägers dar.*



### **Datensichere elektronische Erreichbarkeit und Anmeldemöglichkeit**

Damit Ratsuchende sich auch per E-Mail anmelden, Fragen stellen, Informationen austauschen, Termine erfragen, verschieben oder mitgeteilt bekommen können, bedarf es eines verschlüsselten E-Mail-Verkehrs. Mit Blick auf die Anforderungen seitens der IT-Sicherheit und des Datenschutzes ist es zwingend erforderlich, eine entsprechend verschlüsselte Erreichbarkeit via Internet an jeder Erziehungsberatungsstelle vorzuhalten. Ein solches System muss gewährleisten, dass zwischen der Beratungsstelle, der jeweiligen Fachkraft bzw. der Teamassistenz und den Ratsuchenden Informationen so ausgetauscht werden, dass Dritte nach den jeweils aktuellen Sicherheitsstandards keinen Einblick nehmen können.

#### **→ bke-Qualitätsstandard**

*Die Möglichkeit zu datensicheren elektronischen Kontaktaufnahme besteht rund um die Uhr. Die Verschlüsselungstechnischen Anforderungen werden erfüllt und sind auf aktuellem Stand.*

### **Flexibler Einsatz unterschiedlicher Medien und virtueller Kommunikationskanäle in der Beratung**

Blended Counseling in einem weiter gefassten Verständnis meint den flexiblen Einsatz unterschiedlicher Medien in der Beratung. Dazu gehören Telefongespräche, Videokonferenzen, schriftbasierte Onlineberatung und z.B. Spaziergänge mit Eltern, Jugendlichen oder Kindern, sowie weitere kreativ zu entwickelnde Möglichkeiten. Eine hohe Bedeutung hat die Beratung unter Nutzung der Möglichkeiten, die das Internet bietet. Dazu gehören derzeit die Onlineberatung per webbasierter Mail, per Chat oder die professionelle Begleitung in Foren. Beratung per Video als besondere und gut zugängliche Form der Kommunikation über das Internet gehört bei vielen Beratungsstellen zum Standard. Voraussetzungen sind datensichere technische Lösungen sowie eine fundierte fachliche Fortbildung zur Qualifizierung der Fachkräfte. Beratung im virtuellen Raum kann sowohl eigenständig ohne Bezug zur Präsenzberatung erfolgen oder diese sinnvoll ergänzen.

Der flexible Einsatz unterschiedlicher Medien in der Beratung erfordert eine ausreichende, datenschutzrechtlich abgesicherte technische Ausstattung und ein reflektiertes fachliches Konzept. Maßgeblich sind die fachlichen Erfordernisse und der Bedarf im Hinblick auf die Situation der Familie. Fachkräfte stellen sich sensibel auf das jeweilige Medium ein. Voraussetzung dazu ist eine entsprechende Schulung zur Anpassung des Vorgehens auf die flexibilisierte Beratungsform und zum fachlich fundierten Einsatz virtueller Kommunikationskanäle.

Erziehungsberatungsstellen haben die Aufgabe, technisch angemessen umgesetzte und fachlich fundiert entwickelte, virtuelle Kommunikationswege in ihr Angebot zu integrieren. Die schnelle Entwicklung neuer technischer Möglichkeiten sowie der erfahrungs- und forschungsbasierten fachlichen Herangehensweisen machen es notwendig, dass Erziehungsberatungsstellen mit dieser Ent-

wicklung mitgehen und ihr internet-gestütztes Angebotsspektrum stets reflektieren und anpassen.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Der Einsatz unterschiedlicher Medien in der Beratung erfolgt nach einem fachlich reflektierten Konzept. Die Umsetzung und Weiterentwicklung der Nutzung von virtuellen Kommunikationskanälen über ein fachlich, technisch und datenschutzrechtlich sicheres Angebot ist gewährleistet.*

## 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/innen.

Die Ausstattung des Fachteams der Beratungsstelle berücksichtigt die multidisziplinären Grundqualifikationen der Mitarbeiter/innen und die darauf aufbauenden Zusatzqualifikationen. Fachliche Unterstützung kann durch Vernetzungsbeziehungen mit weiteren Fachrichtungen, zum Beispiel mit der Kinder- und Jugendmedizin oder der Justiz, gewährleistet werden. Unabdingbar ist die Ergänzung des Fachteams durch eine Verwaltungsfachkraft unter Berücksichtigung der spezifischen Anforderungen an die Teamassistenz einer Beratungsstelle.

### **Das multidisziplinäre Team mit den Fachrichtungen Psychologie, Soziale Arbeit, Pädagogik sowie Kinder- und Jugendlichenpsychotherapie: mindestens fünf Planstellen, mindestens zur Hälfte auf Masterniveau**

Die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen vollzieht sich in den Interaktionen ihrer Familien und ihres sozialen Umfeldes. Hier entstehende individuelle oder familiäre Probleme werden zugleich durch gesellschaftliche Bedingungen (zum Beispiel alleinerziehende Elternschaft, Armut) oder durch psychische Belastungen der Eltern oder Kinder bzw. Jugendlichen 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.

Dies wird gewährleistet durch eine multidisziplinäre Besetzung des Teams der Erziehungsberatungsstelle, das entsprechend § 28 Satz 2 SGB VIII »verschiedene Fachrichtungen« zusammenführt. Die interdisziplinäre Zugangsweise ermög-

licht eine höhere Flexibilität und eine gegenseitige Ergänzung im Team. Zu diesen Fachrichtungen gehören die Psychologie, die Soziale Arbeit, die Pädagogik sowie Kinder- und Jugendlichen-Psychotherapie. Bewährt hat sich daneben die Erwachsenen-Psychotherapie<sup>1</sup>.

Heute prägen in individueller Kombination mehr als 50 verschiedene Einzelaufgaben das Profil einer Erziehungs- und Familienberatungsstelle, von denen 20 spezifische Fortbildungen erforderlich machen, um sie kompetent wahrnehmen zu können.

Die durch den Bologna-Prozess veränderten Ausbildungsinhalte bei der Ausbildung der Fachkräfte machen es erforderlich, dass mindestens die Hälfte der zur Verfügung stehenden Planstellen auf Masterniveau besetzt werden. Dabei sollte beachtet werden, dass dem Masterabschluss ein Bachelorabschluss z.B. aus dem Beratungsbereich zugrunde liegt. Sinnvoll ist auch eine Betrachtung der Studieninhalte.

### → **bke-Qualitätsstandard**

*Zur Sicherung der erforderlichen fachlichen Qualität der Beratungsleistung werden die heute wahrzunehmenden Aufgaben auf fünf Vollzeitstellen für Beratungsfachkräfte aufgeteilt und die in einer Beratungsstelle zur Verfügung stehenden Personalstellen mindestens zur Hälfte mit Fachkräften mit Masterabschlüssen besetzt.*

<sup>1</sup> Mit der Reform der Psychotherapie-Ausbildung mit Beginn im Wintersemester 2020 wird die Festlegung auf die Psychotherapie von Kindern/Jugendlichen oder Erwachsenen erst nach dem Masterabschluss in der Weiterbildung zur sozialrechtlichen Approbation getroffen. Die Berufsbezeichnung ist einheitlich Psychotherapeutin/Psychotherapeut.

### **Planstellenbedarf**

Erziehungsberatungsstellen sind Teil des örtlichen Unterstützungssystems für Familien. Je nach Region, städtischem oder ländlichem Einzugsbereich sind sie allein oder in Kooperation mit anderen Institutionen für die umfassende Versorgung der Bevölkerung mit der Komplexleistung Erziehungsberatung zuständig. Einfluss auf den Versorgungsgrad in ihrer Region können Erziehungsberatungsstellen nur bedingt über die Jugendhilfeplanung nehmen. Dennoch sei an dieser Stelle die Maßzahl, gegründet auf Berechnungen der WHO, genannt. Ergänzend dazu leitet die bke den Bedarf an Fachkraftstellen über die Aufgaben her.

#### *Bezugsgröße Anzahl der Minderjährigen im Einzugsbereich*

Auf Empfehlungen der Weltgesundheitsorganisation (WHO) und der Landesjugendministerkonferenz geht die Berechnung zurück, dass pro 10.000 Minderjährige im Einzugsbereich vier Vollzeitplanstellen für Beratungsfachkräfte notwendig sind. Daraus errechnet sich der theoretische Bedarf anhand der Bevölkerung im Einzugsbereich.

Darüber hinaus sollten vor Ort Überlegungen angestellt werden, ob die jeweils vorhandene Struktur die Erhöhung des Bedarfs an Planstellen bedingt, z.B. bei einem starken Anteil an Bevölkerungsgruppen mit ungünstigen Lebensbedingungen wie materielle Armut oder schlechte Wohnverhältnisse bzw. einer unangepassten sozialen Unterstützungsstruktur.

Der Bedarf an Erziehungsberatung umfasst also mindestens vier Fachkräfte für jeweils 10.000 Kinder und Jugendliche. Beispiel: Leben in einer Stadt mit 100.000 Einwohnern 25.000 Minderjährige, so müssen die zuständigen Erziehungsberatungsstellen insgesamt mit mindestens 10 Vollzeitfachkraftstellen ausgestattet sein.

### *Bezugsgröße Aufgaben*

Die Empfehlungen der Landesjugendministerkonferenz (Die für Jugendhilfe zuständigen Senatoren und Minister der Länder, 1973) gingen von einer »Standard-Beratungsstelle« mit drei Vollzeitfachkräften aus. Bezogen auf die Vielzahl und die Vielfältigkeit der Aufgaben einer Erziehungsberatungsstelle hat die bke im Kontext der Bologna-Reform diese gelistet und mit Ausbildungsinhalten in Bezug gesetzt. Das Ergebnis ist die Empfehlung der bke, dass zur Erfüllung aller erforderlichen Aufgaben ein Team von mindestens fünf Fachkräften notwendig ist, um die Qualität der Arbeit der Beratungsstelle zu sichern.

### **Mindestens eine Vollzeitstelle für Teamassistenten**

In der Regel ist der/die Teamassistent/in die erste Person, mit der Ratsuchende in Kontakt kommen. Er/sie bildet die wesentliche Schnittstelle zwischen den Fachkräften und den »Kunden« einer Beratungsstelle. Neben verwaltungstechnischen und organisatorischen Aufgaben übernimmt er/sie selbstständig die Verantwortung, die Beratungsfachkraft bei Anfragen zu informieren und ggf. bei dringlichen Krisensituationen eine Fachkraft unmittelbar ggf. durch Unterbrechung einer laufenden Beratung hinzuzuziehen. Weiterhin hat er/sie die wichtige Funktion der strukturierten empathischen Gestaltung im Erstkontakt mit Ratsuchenden, sei es am Telefon oder durch persönliche Vorstellung. Es erfordert ein hohes Maß an Einfühlungsvermögen, persönlicher Belastbarkeit und Wissen um die Möglichkeiten und Aufgaben der Beratungsstelle sowie der einzelnen Fachkräfte. Gleichzeitig sichert der/die Teamassistent/in die kontinuierliche Erreichbarkeit der Beratungsstelle und ermöglicht den Fachkräften die ungestörte Wahrnehmung der Beratungen mit den Klienten. Pro Beratungsfachkraftvollzeitstelle steht eine Drittelstelle für die Teamassistenten zur Verfügung; mindestens jedoch eine ganze Vollzeitstelle pro Beratungsstelle. Nebenstellen mit eigenem Team

benötigen eine fest zugeordnete Teamassistenten-Stelle, während Außenstellen, bzw. Außensprechstunden der Teamassistenten der Hauptstelle zugerechnet werden.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Für eine Beratungsstelle steht mindestens eine Vollzeitstelle für die Teamassistenten zur Verfügung. Pro Beratungsfachkraftvollzeitstelle sind 0,3 Teamassistentenstellen anzustreben.*

**Alle Fachkräfte mit Zusatzqualifikationen – verschiedene beraterisch-therapeutische Ansätze im Team**

Die Berufsausbildung im Diplom- oder Masterstudium 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 SGB VIII fordern, dass die Fachkräfte über unterschiedliche methodische Zusatzqualifikationen verfügen, da den Beratungsanlässen in der Regel multifaktorielle Ursachen zugrunde liegen. Entsprechend umfassend müssen die Kompetenzen sein, die im Team einer Beratungsstelle vertreten sein sollen (bke, 2012a, S. 23). Zu den arbeitsfeldspezifischen Zusatzqualifikationen zählen insbesondere:

- beraterfeldspezifische Weiterbildung
- Familientherapie und Systemische Therapie
- Psychoanalyse und andere tiefenpsychologische Verfahren
- Verhaltenstherapie
- weitere humanistische Verfahren, wie z.B. Gestalttherapie.

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 beraterisch-therapeutischen Verfahren erfolgt. Es werden vielmehr Elemente verschiedener Ansätze zu einem arbeitsfeldspezifischen Vorgehen integriert. Die Beratungsstelle sollte die zur Anwendung kommenden Verfahren explizit benennen und ihre Auswahl begründen.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Jede Fachkraft hat oder erwirbt zeitnah zur Einstellung mindestens eine auf die Erziehungsberatung bezogene Zusatzqualifikation. Im Team sind verschiedene beraterisch-therapeutische Ansätze vertreten.*

## Maßnahmen zum Qualifikationserhalt

Wie in vielen anderen Arbeitsbereichen verliert auch in der Erziehungsberatung die Qualifikation der Mitarbeiter/innen an Wert, wenn sie nicht kontinuierlich aktualisiert und weiterentwickelt wird. Zum Qualifikationserhalt sind sowohl fachliche Fortbildung als auch Supervision erforderlich. Die folgenden Kriterien liefern Anhaltspunkte, ob in einer Beratungsstelle die Voraussetzungen für den kontinuierlichen Qualifikationserhalt der Beraterinnen vorliegen.

### **Mindestens eine mehrtägige Fortbildung pro Mitarbeiter/in pro Jahr im Rahmen eines Fortbildungsplans – zehn finanzierte Fortbildungstage**

Ziele von Fortbildungen sind die Weiterentwicklung, Aktualisierung und Vertiefung der fachlichen Kompetenz der Beratungsstelle und die Entfaltung individueller Talente und Begabungen der Mitarbeiter/innen im Sinne des lebenslangen Lernens. 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. Entsprechend ist der Besuch von Fortbildungen zu fördern und zu planen und ein transparentes Verfahren für Freistellung und Finanzierung zu entwickeln. Für Berater/innen sowie für Teamassistentinnen und Teamassistenten gelten im Hinblick auf den Fortbildungsplan die gleichen Rahmenbedingungen.

#### **→ bke-Qualitätsstandard**

*Im Rahmen der Fortbildungsplanung der Beratungsstelle absolviert jede/r Mitarbeiter/in mindestens eine mehrtägige Fortbildung pro Jahr. Es wird die Freistellung und Finanzierung für 10 Fortbildungstage pro Jahr und voller Planstelle vom Träger gesichert und von den Fachkräften genutzt.*

### **Mindestens 12 Stunden Supervision im Team pro Jahr durch eine außenstehende Fachkraft**

Das wichtigste Arbeitsinstrument des Beraters/der Beraterin ist seine/ihre Person. In einer abgewogenen Mischung von Empathie und Distanz fühlt er/sie sich in innere Prozesse der Ratsuchenden ein und setzt gezielt Veränderungsimpulse. Das bedeutet, dass immer persönliche Anteile in die Beratung einfließen, dass der/die Berater/in kein neutrales Wesen ist, sondern in seinen/ihren persönlichen Eigenarten erkennbar und angreifbar ist. Er/sie muss im Beratungsprozess ständig darauf achten, seine/ihre persönlichen Impulse im Interesse der Klienten einzusetzen und eigene Wünsche und Vorlieben in den Hintergrund zu stellen. Supervision macht es möglich, die Erfüllung des 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/der Supervisorin fehlen. Die Supervision im Team ist der Einzelsupervision vor-

zuziehen. Zum einem werden hier Fallbesprechungen eingebracht, bei denen der Blick von außen für das Team insgesamt von Bedeutung ist, zum anderen werden Teamprozesse und die Zusammenarbeit an sich thematisiert. Auf diese Weise wird das Potenzial des multidisziplinären Teams optimal genutzt und weiterentwickelt. Für den Supervisionsprozess ist die verlässliche Regelmäßigkeit der Termine und die Teilnahme aller Teammitglieder notwendig. Mindestens sechs Doppelstunden im Jahr haben sich bewährt.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Für das Team steht ein jährliches Kontingent für Supervision im Team durch eine außenstehende Fachkraft zur Verfügung. Es ist gewährleistet, dass jede Fachkraft im Jahr an 12 Stunden Teamsupervision teilnimmt.*

**Kontingent für Einzelsupervisionen von mindestens**

**2 Stunden pro Jahr und Teammitglied durch eine außenstehende Fachkraft**

Neben der Supervision im Team kann es Situationen geben, in denen eine Fachkraft Bedarf an Einzelsupervision hat, beispielsweise wenn durch die Arbeit an einem bestimmten Fall die persönliche Betroffenheit über das übliche Maß hinaus geht. Der Bedarf an Einzelsupervision besteht nicht immer für alle Fachkräfte in gleichem Maß. In der Phase des Berufseinstiegs ist regelmäßig mehr Supervision erforderlich, ebenso wie z.B. bei schwierigen Fallkonstellationen oder kritischen Lebensereignissen. Aus diesem Grund wird das Kontingent an Einzelsupervision im Team bedarfsgerecht eingesetzt.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Dem Team steht ein jährliches Kontingent von mindestens 2 Stunden Einzelsupervision pro Jahr und Teammitglied durch eine außenstehende Fachkraft zur Verfügung.*

**Diversität im Team**

Die Bevölkerung in Deutschland ist von Heterogenität und Vielfalt gekennzeichnet. Familien unterscheiden sich nach Herkunft, Religion, Geschlecht, Partnerorientierung und weiterer individueller Merkmale ihrer Mitglieder. Auch die Beeinträchtigung von Eltern und/oder Kindern spielt eine Rolle. Familien aus aller Welt, die unterschiedlich lange hier leben, sind zu einem hohen Anteil vertreten. Die Zahl von Regenbogenfamilien in unterschiedlichen Konstellationen nimmt zu. Je nach Einzugsbereich einer Beratungsstelle sind unterschiedliche Bevölkerungsgruppen mit verschiedenen Anteilen anzutreffen. Damit sich alle Eltern, Kinder und Jugendlichen willkommen fühlen, muss eine interkulturelle Kompetenz im Team erlangt sein. Darüber hinaus ist zu empfehlen, dass das Team entsprechend der regionalen Gegebenheiten im Hinblick auf die Repräsentanz möglichst vieler Bevölkerungsgruppen zusammengesetzt ist. Auf diese Weise wird die Diversität der Bevölkerung im Team der Beratungsstelle für alle sichtbar gemacht.

Aufgrund der ungleichen Verteilung von weiblichen, männlichen und diversen Absolventinnen und Absolventen der einschlägigen Berufsgruppen, ist in vielen Teams die Anzahl der weiblichen Fachkräfte deutlich erhöht. Um bestimmten Beratungsthemen gerecht zu werden, ist es unabdingbar, dass im Team männliche Fachkräfte mitarbeiten.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Eine spezifische Auseinandersetzung mit der Diversität, wie sie im Team gegeben ist und weiterentwickelt wird, erfolgt kontinuierlich. Die anzustrebende Zusammensetzung des Teams spiegelt die Diversität der Bevölkerung im Einzugsbereich wider.*

**Einbezug qualifizierter Sprachmittler/innen bei Ratsuchenden mit Unsicherheiten in der Sprache**

Für Kinder, Jugendliche und Eltern mit Unsicherheiten in den Sprachen, die im Team der Beratungsstelle angeboten werden können, muss der Einbezug von Dolmetschern bzw. Sprachmittlerinnen seitens der Beratungsstelle ermöglicht werden, um entsprechende notwendige Hilfen anzubieten. Professionelle Dolmetscher/innen sind Dienstleister/innen, deren Aufgabe in der Übersetzung des gesprochenen Wortes besteht. Voraussetzungen für ihre Beschäftigung sind Anforderungen an ein professionelles Selbstverständnis, persönliche Reife, Belastbarkeit, Neutralität und die Fähigkeit zur Reflexion. Die Rahmenbedingungen für die Dolmetschertätigkeit werden in einem Vertrag vereinbart, der die Regeln beschreibt. Der Einsatz von Bekannten oder Familienangehörigen der Ratsuchenden beim Übersetzen sollte vermieden werden.

Die Verantwortung für die Prozesssteuerung liegt bei der Beratungsfachkraft, die das Setting des Gespräches im Vorfeld klärt. Möglichst wortgetreue Übersetzungen des Beratungsgespräches sind dabei wünschenswert, auch wenn kulturelle und zwischenmenschliche Aspekte oftmals nur schwer zu übersetzen sind. Gerade in der psychosozialen Beratung sind kompetente Fachpersonen über das reine Dolmetschen hinaus als Sprach- und Kulturmittler/innen hilfreich und stellen für die Beratungsfachkraft eine wichtige Quelle für Informationen über das Wertesystem der Ratsuchenden und ihre Herkunftskultur dar.

Das Thema Kinderschutz stellt besonders hohe Ansprüche an Belastbarkeit und Distanzierungsfähigkeit der Sprachmittler/innen. Daher ist es Aufgabe von Beratungsfachkraft und Übersetzungsperson, das Thema besonders sensibel und verantwortungsvoll zu handhaben, insbesondere bei möglicher Anwesenheit von Kindern und Jugendlichen.

Zur Verbesserung der interkulturellen Arbeit der Beratungsstelle und zur Sicherung neuer Kompetenzen der Beratungsfachkräfte in der Arbeit mit Über-



setzer/innen sind ein intensiver Erfahrungsaustausch im Fachteam und die Festlegung gemeinsamer Standards für die Arbeit mit Dolmetscher/innen hilfreich.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Bei Klienten mit Sprachunsicherheiten werden bei Bedarf qualifizierte Sprachmittler/innen einbezogen.*

**Ausbildung von Praktikantinnen und Praktikanten/  
Weiterbildungsteilnehmenden – mindestens eine/r pro Jahr  
mit Ausbildungsplan**

Erziehungsberatungsstellen geben Studierenden und Ausbildungsteilnehmenden erziehungsberatungsrelevanter Fachrichtungen die Möglichkeit, dieses Praxisfeld kennenzulernen und praktische Erfahrungen zu sammeln. Zu berücksichtigen sind alle Phasen der Ausbildung, d.h. Grund- und Hauptstudium sowie die beraterisch-therapeutische Zusatzqualifikation. Eine neue Möglichkeit bietet der Ausbildungsgang Psychotherapie nach der Reform 2020. Neben den Psychotherapie-Studierenden im Bachelor- und im Masterstudiengang kann der Einsatz von Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten in Weiterbildung das Team bereichern und dazu beitragen, die psychotherapeutische Kompetenz im Arbeitsbereich zu sichern.

Die Ausbildung von Praktikantinnen und Praktikanten bietet den Beratungsstellen die Möglichkeit, Fachwissen zu aktualisieren, sich mit neuen Blickwinkeln auseinanderzusetzen und prospektiv geeignete Mitarbeiter/innen zu gewinnen. Das Angebot an Praktikumsstellen ist nicht allein unter dem Gesichtspunkt der Arbeitsbe- oder -entlastung durch die Anleitung zu planen. Ein auf die jeweilige Fachrichtung und den Ausbildungsstand abgestimmter Plan sollte erstellt und stets aktualisiert werden, um die Integration der Praktikantinnen und Praktikanten ins Team zu erleichtern.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Die Beratungsstelle nimmt mindestens eine/n Praktikantin/Praktikanten im Jahr auf und entwickelt einen entsprechenden Ausbildungsplan.*

## Leitung

**Schriftliche Regelung der Leitungsverantwortung**

Die Leitung der Erziehungsberatungsstelle trägt dafür Sorge, dass die Beratungsstelle ihrem Auftrag nachkommen kann. Sie ist Bindeglied zwischen Träger und Team der Erziehungsberatungsstelle und übernimmt die fachliche Außenvertretung. Nach innen garantiert sie die notwendigen Arbeitsbedingungen und gestaltet die Personalentwicklung mit. Zu den Aufgaben von Führungskräften in Erziehungsberatungsstellen gehören insbesondere:

- Konzeptentwicklung und -steuerung
- Budgetverantwortung und Absicherung der finanziellen Ressourcen
- Organisationsentwicklung und Steuerung der fachlichen Arbeitsabläufe
- Personalentwicklung und Förderung der fachlichen Kompetenzen
- Qualitätsentwicklung und Evaluation von Zielerreichung und Beratungsqualität
- Koordinierungsverantwortung bzgl. der Außenpartner
- Schnittstelle zum öffentlichen Träger.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Die konkrete Regelung der Leitungsverantwortung ist schriftlich ausgearbeitet.*

### **Schriftlich geregelte Dienst- und Fachaufsicht**

In der Beratungsarbeit hat die jeweilige Fachkraft einen privilegierten Zugang zur Notlage der Person oder Familie. Sie kann ihre Aufgaben nur in hoher Eigenverantwortung erfüllen, denn Beratung vollzieht sich als Kommunikation zwischen den Ratsuchenden und der Beratungsfachkraft: Die so entstehende Beziehung ist das Medium der Veränderung. Daher sind Weisungen zum fachlichen Vorgehen im Einzelfall nicht zulässig.

Trotzdem bedarf es auch in der Erziehungsberatung einer Aufsicht, um die Erfüllung der Aufgaben der Einrichtung sicherzustellen und sowohl rechtlich als auch fachlich korrektes Handeln zu gewährleisten. Als Dienstaufsicht umfasst sie die rechtlichen Aspekte der Arbeit, also die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen sowie der Grundsätze des Trägers. Als Fachaufsicht hat sie die Einhaltung der Regeln fachlichen Könnens sicherzustellen. Eine schriftliche Regelung der Dienst- und Fachaufsicht sollte beschreiben,

- in welcher Weise die kontinuierliche Dienst- und Fachaufsicht ausgeführt wird
- unter welchen Bedingungen die Leitung der Beratungsstelle zur Qualitätskontrolle das Recht auf Einsicht in die Beratungsdokumentation hat und
- unter welchen Bedingungen die Leitung einer Fachkraft einen Fall entziehen kann.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Die Aufgaben und Regelungen der Dienst- und Fachaufsicht sind schriftlich fixiert und werden transparent gemacht.*

### **Verantwortung für die Weiterentwicklung im Sinne einer lernenden Organisation**

Die Leitung der Erziehungsberatungsstelle sorgt durch die ihr zur Verfügung stehenden Mittel und Strukturen für eine Weiterentwicklung und eine positive Fehlerkultur. Dazu gehören neben dem Schaffen einer vertrauensvollen Atmosphäre im Team auch ein Entwickeln von Strukturen zum Umgang mit Fehlern,

Beschwerden von Ratsuchenden oder Netzwerkpartnern oder Verbesserungsvorschlägen, Ideen und Visionen der Mitarbeiter/innen. Dies können, wenn nicht bereits durch den Träger Strukturen dafür geschaffen wurden, geregelte Abläufe und die Reflexion im Team sein.

Im Sinne einer lernenden Organisation erfolgt die Reflexion der Arbeit der Erziehungsberatungsstelle auch im Hinblick auf die Anpassung der vorgehaltenen Leistungen an die Bedarfe und Gegebenheiten des Sozialraumes. Diese werden aus Rückmeldungen von Klienten, Netzwerkpartnern, dem Jugendhilfeträger und den Mitarbeiter/innen der Einrichtungen zusammengetragen. Die Leitung steuert den Zusammenfluss der Informationen, die Reflexionsprozesse, die daraus resultierenden Veränderungen und deren Überprüfung.

Neueinstellungen von Mitarbeiter/innen und Fort- und Weiterbildungen sind Bestandteil der Weiterentwicklung von Beratungsstellen. Hier sorgt die Einrichtungsleitung für eine Steuerung, in dem es die Bedarfe des Sozialraums, die Erwartungen der Netzwerkpartner und die Wünsche und Ziele des Teams und der einzelnen Mitarbeiter/innen gemeinsam mit dem Team ausbalanciert.

Instrumente hierfür sind regelmäßige Mitarbeitergespräche, regelmäßige Treffen mit Netzwerkpartnern, Qualitätsdialoge mit dem Träger und Jugendhilfeträger, feste, für Reflexion freigehaltene Zeiten in den Teamsitzungen sowie Personal- und Qualifizierungsplanungen mit dem Team.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Die Beratungsstellenleitung schafft eine vertrauensvolle und fehlerfreundliche Teamatmosphäre sowie Strukturen, die Informationen für die Weiterentwicklung generieren. Sie sorgt für ausreichend Zeit zur Reflexion der Informationen und daraus resultierenden Veränderungen und Personalentwicklungsprozesse. Sie schafft Raum für Visionen und Ideen der Mitarbeiter/innen.*

## **Beschwerdemanagement**

Rückmeldungen und Beschwerden von Ratsuchenden oder Kooperationspartnern geben wertvolle Hinweise für die Weiterentwicklung der Organisation und der Beratungsprozesse. Somit verdienen sie einen wertschätzenden und strukturierten Umgang, der dem Lernprozess des Teams zugutekommt. Notwendig ist ein schriftliches Konzept zur Bearbeitung von Rückmeldungen und Beschwerden auf der Basis der Vorgaben des Trägers unter Berücksichtigung der Vorgaben zu Schweigepflicht und Datenschutz. Dieses Konzept ist nicht als statisch zu betrachten, sondern erfordert eine regelmäßige Weiterentwicklung, die sich auch durch die erfolgten Beschwerden ergeben kann. Den Ratsuchenden ist die Möglichkeit zu Rückmeldung und Beschwerde auf angemessene Weise bekanntzugeben. Im Beschwerdemanagement sind insbesondere auch die Bedürfnisse von Kindern und Jugendlichen zu berücksichtigen, die auf andere Weise angesprochen werden müssen als Erwachsene.

Die Leitung der Beratungsstelle ist in Absprache mit dem Träger für die (Weiter-) Entwicklung und die Umsetzung des Beschwerdemanagements verantwortlich.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Ein schriftliches Konzept zum Umgang mit Beschwerden liegt vor und wird auf der Basis der reflektierten Erfahrung mit Beschwerden und in Absprache mit dem Träger regelmäßig weiterentwickelt.*

**Zeitkontingent Leitung: 10 Prozent der Gesamtarbeitszeit aller Mitarbeiter/innen**

Um alle Leitungsaufgaben angemessen ausführen zu können, ist ein ausreichendes Zeitkontingent erforderlich. Angemessen sind 10 Prozent der Gesamtarbeitszeit aller Mitarbeiter/innen, d.h. bei einem Team mit drei Vollzeitstellen für Fachkräfte und einer für Teamassistenten stehen abhängig von der tariflichen Arbeitszeitregelung ca. 16 Wochenstunden für Leitungsaufgaben zur Verfügung. Dabei ist es unerheblich, ob die Leitung von einer Person oder einem Leitungsteam übernommen werden, oder ob Teile der Leitungsaufgaben an Teammitglieder delegiert werden.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Für die Leitung der Erziehungsberatungsstelle stehen 10 Prozent der Gesamtarbeitszeit aller Mitarbeiter/innen zur Verfügung.*

## Organisation

**Etablierung und regelmäßige Auswertung eines Qualitätssicherungssystems**

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

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

Da der Rückbezug auf die persönliche Arbeit aller Beteiligten im Sinne eines kritischen Überprüfens, Veränderns und Anpassens an neue Gegebenheiten wesentlich für Qualitätssicherungsprozesse ist, setzen erfolgreiche Qualitätssicherungssysteme eine konstruktive Fehlerkultur voraus. Am Anfang von Initiativen zur Qualitätssicherung sollten deshalb vertrauensbildende Maßnahmen

stehen, die Hilfestellung geben und Motivation fördern, sich auf ein solches Vorgehen im Interesse der Fachlichkeit sowie der eigenen fachlichen Weiterentwicklung einzulassen.

Qualitätsentwicklung wird prozesshaft gestaltet und ist somit nie abgeschlossen. Es können sowohl Akzente gesetzt werden für eine Qualitätssicherung nach innen als auch mit dem Ziel einer stärkeren Betonung der Außenwirkung.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Ein Qualitätssicherungssystem ist etabliert, wird regelmäßig ausgewertet, und der Prozess wird schriftlich dokumentiert.*

**Aufteilung der Arbeitskapazität der Beratungsstelle:  
60 Prozent einzelfallbezogene Tätigkeiten**

Neben festen Zeitkontingenten für z.B. regelmäßige Teambesprechungen und organisatorische Abläufe bleibt die Kapazität einer Stelle für die Hauptaufgaben: Erziehungsberatung nach § 28 SGB VIII, Prävention und Vernetzung. Lange bewährt und erprobt ist die Aufteilung der Arbeitskapazität des Fachteams einer Erziehungsberatungsstelle in 60 Prozent für einzelfallbezogene Tätigkeiten (inklusive Vor- und Nachbereitung, Dokumentation usw.) und 25 Prozent für Prävention und Vernetzung sowie 15 Prozent für weitere Aufgaben, die sich nicht zuordnen lassen, z.B. Team- und Organisationszeiten. Dabei geht es um die Kapazität des Teams und nicht um die Arbeitszeit einzelner Fachkräfte, die jeweils unterschiedlich aufgeschlüsselt sein kann und sich in diesem Schema nicht voll erfassen lässt. Die auch zeitliche Abstimmung der Arbeitsbereiche aufeinander hat das Ziel, die Qualität der Komplexleistung einer Erziehungsberatungsstelle zu sichern. Aufgrund örtlicher Gegebenheiten kann es Gründe geben, von dieser Aufteilung abzuweichen, z.B. weil es regionale Schwerpunktsetzungen gibt. Für die Leitung der Beratungsstelle soll eine Kapazität von 10 Prozent der Gesamtarbeitszeit aller Mitarbeiterinnen zur Verfügung stehen. Der zeitliche Anteil der Leitungstätigkeiten an der Arbeitskapazität des Fachteams einer Stelle wird außerhalb der empfohlenen Aufteilung gesehen.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Die Arbeitskapazität des Fachteams einer Beratungsstelle (abzüglich 10 Prozent der Gesamtarbeitszeit aller Mitarbeiter/innen für Leitungstätigkeiten) sollte zu 60 Prozent für einzelfallbezogene Tätigkeiten, zu 25 Prozent für Prävention und Vernetzung sowie zu 15 Prozent für weitere Aufgaben genutzt werden.*

**Schriftliches Konzept zur Personalgewinnung  
und Personalentwicklung**

Der wichtigste Erfolgsfaktor der Erziehungsberatung ist die Kompetenz ihrer Beratungsfachkräfte. Die Gewinnung und Pflege der Human Resources ist

daher Grundlage der Qualitätsentwicklung. Zunächst ist es wichtig, geeignete Mitarbeiter/innen zu finden. Auch wenn Erziehungsberatung ein beliebtes Arbeitsfeld ist, sind nachhaltige Strategien zur Personalgewinnung erforderlich. Hilfreich ist z.B. die Präsenz an Hochschulen, verbunden mit der Beschäftigung von Praktikantinnen und Praktikanten.

Zu Beginn der Tätigkeit ist eine strukturierte Einarbeitung erforderlich, die sowohl das Kennenlernen der Abläufe als auch der Arbeitsweisen der Fachkräfte im Team umfasst. Hilfreich ist die Begleitung durch ein erfahrenes Teammitglied in der Einarbeitungszeit. Regelmäßige Gespräche mit der Leitung ermöglichen gegenseitiges Feedback und das Erkennen von Förder- und Unterstützungspotenzialen. Die Außenperspektive neuer Teammitglieder sollte genutzt werden, eingefahrene Strukturen und Prozesse zu reflektieren.

Die Wertschätzung der unterschiedlichen Mitarbeiter/innen, die Fürsorge in schwierigen Situationen und der Blick auf die individuellen Entwicklungspotenziale durch die Leitung prägen die Atmosphäre im Team. Ein kooperatives und wertschätzendes Betriebsklima erhöht die Arbeitsplatzzufriedenheit und die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter/innen und ist wichtig für die Bewältigung von Belastungs- und Krisensituationen, die immer wieder im beraterischen Alltag auftreten.

Regelmäßige Mitarbeitergespräche dienen der gegenseitigen Rückmeldung und ermöglichen individuelle Zielvereinbarungen. Sie eröffnen einen geschützten Zugang zur Perspektive der Mitarbeiter/innen und ermöglichen es, auf ungenutzte Fähigkeiten, Unterforderung und Überforderung angemessen zu reagieren.

Kontinuierliche Fortbildung und Supervision sind wesentliche Elemente der Personalentwicklung. Bei der Fortbildungsplanung sind sowohl die Interessen der Organisation u.a. an einer ausgewogenen Repräsentanz der fachlichen Schwerpunkte im Team als auch das Eröffnen von Entwicklungsmöglichkeiten von Mitarbeiter/innen zu berücksichtigen. Die Übernahme von Verantwortung für die Organisation kann durch entsprechende Fortbildung gezielt gefördert werden, auch in Hinblick auf das Gewinnen von Führungskräftenachwuchs.

Das Pendant zur Einarbeitung ist die Ausarbeitung ausscheidender Mitarbeiter/innen, die eine andere Stelle antreten oder in den Ruhestand gehen. Die Ausarbeitung umfasst (neben organisatorischen Notwendigkeiten) die Würdigung der erbrachten Leistung, den reflektierenden Rückblick auf schwierige Situationen und die Übergabe von Arbeitsbereichen und Klienten. Dabei sollte auch die psychische Situation der ausscheidenden Mitarbeiter/innen im Blick behalten werden. Beim Eintritt in den Ruhestand sollte die Ausarbeitung spätestens ein Jahr vorher beginnen.

#### → **bke-Qualitätsstandard**

*Ein schriftliches Konzept zu Personalgewinnung und -entwicklung liegt vor.*

### **Schriftlich geregeltes fachliches Vorgehen bei Grenzüberschreitungen**

Für die Erziehungs- und Familienberatung gibt es keine eigene, bereichsspezifische und schriftlich ausformulierte Ethik. Ihrer Arbeit liegen die Ethischen Standards der Institutionellen Beratung (DAKJEF) zu Grunde – ebenso die ethischen Grundsätze, die von den unterschiedlichen Fachrichtungen (Grundberufen) sowie den für einschlägige Zusatzqualifikationen in Anspruch genommenen therapeutischen Schulen in das Arbeitsfeld eingebracht werden. Aus ihnen wird ein Verständnis für das notwendige und angemessene Vorgehen entwickelt, wenn ein/e Berater/in die fachlich gesetzten Grenzen überschreitet. Hierzu gehört zum Beispiel auch, wenn ein Berater außerhalb der Beratung eine Beziehung zu einer seiner Klientinnen aufnimmt. Eine solche Beziehung stellt für eine therapeutisch qualifizierte Beratung einen Kunstfehler dar. Hier ist die Leitung der Beratungsstelle im Rahmen ihrer Fachaufsicht gefordert, eine angemessene Klärung herbeizuführen.

Grenzüberschreitung liegt auch dann vor, wenn Beratungsbeziehungen für geschäftliche Zwecke genutzt oder emotionale Abhängigkeiten missbräuchlich ausgenutzt werden. Sexueller Missbrauch in einer Beratungs- oder Therapiebeziehung wird gem. § 174c StGB bestraft.

Zum Schutz der Ratsuchenden aber auch der Teammitglieder ist es unabdingbar, dass bei Grenzüberschreitungen stets ein überzeugendes fachliches Vorgehen sichergestellt ist. Eine schriftliche Regelung hierzu ermöglicht das gründliche Durchdenken der jeweiligen Handlungsschritte zu einem Zeitpunkt, zu dem es allen Beteiligten möglich ist, eine nüchterne fachliche Haltung ohne aktuelle emotionale Beteiligung einzunehmen.

#### **→ bke-Qualitätsstandard**

*Eine schriftliche Regelung über das fachliche Vorgehen bei Grenzüberschreitungen liegt vor.*

## Kinderschutz

### **Schriftlich geregelte Abläufe bei gewichtigen Anhaltspunkten für die Gefährdung eines Kindes/Jugendlichen – Vorliegen eines Dokumentationsbogens**

Im Verlauf einer Beratung können gewichtige Anhaltspunkte für die Gefährdung eines Kindes oder Jugendlichen bekannt werden oder die Beratung kann aufgrund eines Verdachts auf Kindeswohlgefährdung begonnen werden. In § 8a SGB VIII und § 4 KKG sind die Abläufe, wenn gewichtige Anhaltspunkte für die Gefährdung eines Minderjährigen wahrgenommen werden, gesetzlich geregelt. Zunächst wird eine Gefährdungseinschätzung unter Einbezug einer insoweit erfahrenen Fachkraft, in der Regel teamintern, durchgeführt. In die Gefährdungseinschätzung sind die Betroffenen, Eltern, Kinder und Jugendliche, in angemessener Weise einzubeziehen, wenn dadurch nicht der wirksame Schutz des Kindes in Frage gestellt wird. Einzuschätzen ist, wie akut und bedrohlich die

Gefährdungslage ist und inwieweit sie mit Mitteln der Erziehungsberatung, bzw. durch das Hinwirken auf die Inanspruchnahme von anderen Hilfen, abgewendet werden kann. Der letzte Schritt ist die Entscheidung über die Notwendigkeit zur Durchbrechung der Schweigepflicht und den Einbezug des Jugendamtes, das die u.U. gebotenen hoheitlichen Aufgaben wahrnehmen kann. Der Einbezug des Jugendamtes erfolgt idealerweise durch die Eltern selbst, sofern sie dazu motiviert werden können. Wenn die fallverantwortliche Fachkraft in Folge der Gefährdungseinschätzung das Jugendamt aufgrund von Zeitdruck, oder um das Kind nicht zu gefährden, ohne die Eltern zu informieren, einbezieht, ist dies zeitnah nachzuholen. Gefährdungseinschätzungen und deren Ergebnisse müssen detailliert dokumentiert werden.

Externe Supervision kann zur Klärung ebenfalls hilfreich sein, z.B. wenn Gefährdungseinschätzungen auf das gleiche Kind bezogen wiederholt notwendig werden.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Ein schriftlicher Ablaufplan zum Vorgehen bei der Wahrnehmung von gewichtigen Anhaltspunkten für eine Kindeswohlgefährdung und ein Dokumentationsbogen zur Erfassung von Gefährdungseinschätzungen liegen vor.*

**Insoweit erfahrene Fachkraft im Team**

Erziehungsberatungsstellen führen Gefährdungseinschätzungen im multidisziplinären Team durch. Damit der Einbezug einer insoweit erfahrenen Fachkraft teamintern gewährleistet ist, sollten mindestens zwei Mitarbeiter/innen diese Funktion übernehmen können und über die entsprechende Qualifikation verfügen. Dazu gehören eine mindestens dreijährige Berufserfahrung in der Erziehungsberatung, eine einschlägige Zusatzqualifikation, Fortbildungen zu Kinderschutzthemen, Kenntnis der rechtlichen Gegebenheiten ebenso wie persönliche Belastbarkeit, Urteilsfähigkeit und angemessene professionelle Distanz (vgl. bke 2012b). Sollte es z.B. aufgrund von personellen Engpässen vorübergehend nicht möglich sein, eine insoweit erfahrene Fachkraft aus dem Team der Beratungsstelle hinzuzuziehen, muss geregelt sein, wer diese Funktion alternativ übernimmt. Wenn im Hinblick auf die wahrgenommenen gewichtigen Anhaltspunkte für eine Kindeswohlgefährdung besondere Erfahrung zur Einschätzung der Situation notwendig ist, z.B. im Hinblick auf die spezifischen Schutzbedürfnisse von Kindern und Jugendlichen mit Behinderungen, die von den teaminternen insoweit erfahrenen Fachkräften nicht abgedeckt werden kann, so ist eine geeignete externe Fachkraft hinzuzuziehen.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Im Team gibt es mindestens zwei Mitarbeiter/innen, die die Funktion der insoweit erfahrenen Fachkraft übernehmen können, bzw. es ist geregelt, wer alternativ extern hinzugezogen wird.*



### **Qualifikation im Kinderschutz**

Das Ergebnis einer Gefährdungseinschätzung ist für das weitere Leben eines jungen Menschen und seiner Familie von erheblicher Bedeutung. Um Fehleinschätzungen in beide Richtungen soweit wie möglich zu vermeiden, muss mit großer Sorgfalt vorgegangen werden. Deshalb erfolgt die Wahrnehmung, Einordnung und Bewertung gewichtiger Anhaltspunkte für eine Kindeswohlgefährdung in Erziehungsberatungsstellen auf der Basis möglichst aller verfügbaren wissenschaftlichen Erkenntnisse. Dieses Wissen muss stets aktuell gehalten werden und neue wissenschaftliche Studien müssen integriert werden. Durch wissenschaftliche Forschung zur Fehleranalyse werden die Empfehlungen zum fachlichen Vorgehen weiterentwickelt. Um zu gewährleisten, dass die Beratungsfachkräfte, insbesondere diejenigen, die die Funktion der insoweit erfahrenen Fachkraft übernehmen, ihre Aufgaben auf einem hohen Qualifikationsniveau erfüllen, ist deshalb regelmäßige Fortbildung zu Kinderschutz-relevanten Themen erforderlich.

Für eine gemeinsame, regelmäßig auch supervidierte Reflexion der Ergebnisse von Gefährdungseinschätzungen im Hinblick darauf, wie der Schutz des Kindes/Jugendlichen gelungen ist, wie sich die weitere Entwicklung in der Folgezeit dargestellt hat, dient ggf. die Rückmeldung des Jugendamtes, inwieweit es tätig geworden ist (§ 4 Abs. 4 KKG). Auf diese Weise kann aus den Erfahrungen gelernt und die Qualität des fachlichen Vorgehens weiterentwickelt werden. Das gilt sowohl für die jeweilige Beratungsfachkraft als auch für das Team.

#### **→ bke-Qualitätsstandard**

*Die Beratungsfachkräfte und die insoweit erfahrenen Fachkräfte bilden sich regelmäßig zu Kinderschutz-relevanten Themen fort. Das Team der Beratungsstelle analysiert die Anzahl und die Umstände von Fällen mit Gefährdungseinschätzung.*

### **Vereinbarung zum Kinderschutz**

Erziehungsberatungsstellen sind mit ihrem komplexen Leistungsangebot ein Angebot der Jugendhilfe und somit im Hinblick auf den Kinderschutz dem SGB VIII verpflichtet. In § 8a Abs. 4 und 5 SGB VIII ist der Auftrag der Träger von Einrichtungen und Diensten, die nach SGB VIII tätig sind, festgelegt. Hierzu sollen Vereinbarungen mit den Trägern getroffen werden. D.h. bei Erziehungsberatungsstellen in freier Trägerschaft muss eine Vereinbarung bestehen, in der festgelegt ist, wie im Fall des Bekanntwerdens gewichtiger Anhaltspunkte für eine mögliche Kindeswohlgefährdung vorgegangen wird. Bei Erziehungsberatungsstellen in öffentlicher Trägerschaft gibt es entsprechende interne Regelungen.

#### **→ bke-Qualitätsstandard**

*Es besteht eine Vereinbarung des Trägers der Beratungsstelle mit der verantwortlichen Stelle des öffentlichen Trägers, in der die Umsetzung von § 8a SGB VIII und der Einsatz einer insoweit erfahrenen Fachkraft geregelt ist.*

## Präventive Arbeit und Vernetzung

### **Prävention und Vernetzung als festgelegter Arbeitsbereich**

Präventive Angebote der Erziehungsberatungsstelle sind einzelfallübergreifend. Sie stärken insbesondere Eltern in ihrer Erziehungskompetenz und helfen dadurch, die Entwicklungsbedingungen von Kindern und Jugendlichen zu verbessern und Lebenssituationen sowie die Ressourcen von Familien positiv zu beeinflussen. Präventive Angebote dienen darüber hinaus als »Türöffner«, um die Beratungsstelle bei bestimmten Bevölkerungsgruppen im Einzugsbereich bekannt und zugänglich zu machen.

Vernetzungsaktivitäten gehen gleichermaßen über den Einzelfall hinaus. Sie dienen dazu, die Leistungen der Erziehungsberatung im regionalen Umfeld bekannt zu machen, um die Inanspruchnahme auch interkollegial zu fördern und zu erleichtern.

Präventive Arbeit und Vernetzung sind wesentliche Bestandteile des Leistungsspektrums der Erziehungs- und Familienberatung. Ihr Anteil an der jeweiligen Gesamtarbeitszeit soll regelmäßig bestimmt und reflektiert werden.

Auch in Verbindung mit hohem Einzelfallaufkommen muss die Priorisierung der Fallarbeit angemessenen Raum für einzelfallübergreifende Aktivitäten lassen. Es empfiehlt sich daher, den unterschiedlichen Aufgabenbereichen von Beratung konzeptionell Kapazitätsanteile zuzuordnen. Damit in Verbindung steht die angemessene Verteilung der unterschiedlichen Aufgaben im Team.

### **→ bke-Qualitätsstandard**

*Prävention und Vernetzung gehören zu den festgelegten Arbeitsbereichen der Beratungsstelle.*

### **Zugehende Beratung im Sozialraum, Mobilität der Beratungsstelle**

Die Angebote der Erziehungsberatung müssen gut erreichbar und niedrigschwellig sein. Dies kann erreicht werden durch eine zentrale und auch mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbare Lage und ein Setting, das Diskretion und Vertraulichkeit signalisiert. Gleichzeitig ist es erforderlich, in den Lebenskontexten der Klientinnen und Klienten präsent zu sein, um

- potenziellen Ratsuchenden persönliche Begegnungen mit den Fachkräften zu ermöglichen, um diese kennen und einschätzen zu lernen (z.B. bei thematischen Elternabenden in Kindertagesstätten).
- Menschen zu erreichen, die sich in vertrauter Umgebung sicherer fühlen und den üblichen institutionellen Kontext vermeiden wollen.
- Menschen zu erreichen, die Terminflexibilität benötigen.
- sich in der Lebenswelt der Klienten auszukennen und Ressourcen im sozialen Umfeld erschließen zu können.

Entsprechend dem regionalen Bedarf sollten Erziehungsberatungsstellen ein ausgewogenes Verhältnis von Komm- und Gehstruktur entwickeln. Auch im

Rahmen der Kommstruktur ist es erforderlich, sich für die Lebenskontexte der Ratsuchenden zu interessieren und sie dort unmittelbar einzubeziehen, wo es sinnvoll ist (z.B. den/die Klassenlehrer/in bei einer ADHS-Beratung). Einzelfallbezogene Kooperation mit anderen Institutionen bedarf der Zustimmung der Ratsuchenden, die in ihrer aktiven Verantwortung für ihr Leben bestärkt und nicht in eine passiv-rezeptive Rolle gedrängt werden sollen.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Die folgenden Werte werden jährlich im Team ausgewertet und mit Qualitätserfordernissen abgeglichen:*

- Anteil der Fälle mit Umfeldkontakten und in Kooperation mit anderen Institutionen
- Anzahl zusätzlicher Standorte im Sozialraum
- Art und Anzahl von Aktivitäten im Sozialraum (einschließlich der Zahl der erreichten Personen)
- Anzahl der Fälle mit zugehender oder aufsuchender Erziehungsberatung.

**Schriftliche Kooperationsvereinbarung mit dem Jugendamt, bzw. mit dem Allgemeinen/Kommunalen Sozialdienst**

Die Kooperation zwischen der Erziehungsberatungsstelle und dem Jugendamt bzw. dem Allgemeinen/Kommunalen Sozialdienst wird entsprechend der Trägerschaft gestaltet. Erziehungsberatungsstellen in kommunaler Trägerschaft sind auf unterschiedliche Weise in die behördlichen Strukturen integriert. Einige Einrichtungen sind direkt dem Jugendamt zugeordnet und teilweise auch dessen Leitung unterstellt. Ebenfalls möglich ist eine eigenständige Abteilung ohne direkten organisatorischen Bezug zum Jugendamt. Der Aufgabenbereich der Erziehungsberatungsstellen in freier Trägerschaft ist über Vereinbarungen mit dem Öffentlichen Träger der Jugendhilfe festgelegt. Erziehungsberatungsstelle und der Allgemeine/Kommunale Sozialdienst des Jugendamtes haben viele Berührungspunkte:

- gemeinsame Fälle, bzw. Fälle die überwiesen werden sollen
- Übernahme fachdienstlicher Aufgaben
- Umsetzung von § 20 SGB VIII Betreuung und Versorgung des Kindes in Notsituationen
- Auseinandersetzung mit spezifischen Bedarfen (regional und zielgruppenbezogen)
- bei Erziehungsberatungsstellen in freier Trägerschaft: Fördervereinbarungen
- bei Erziehungsberatungsstellen in öffentlicher Trägerschaft: Abgrenzung vom Allgemeinen Sozialdienst und hoheitlichen Aufgaben.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Es liegt eine schriftliche Kooperationsvereinbarung oder Vergleichbares mit dem Jugendamt bzw. dem Allgemeinen/Kommunalen Sozialdienst vor, die in regelmäßigen Abständen aktualisiert wird. Diese Vereinbarung sollte insbesondere die folgenden Punkte regeln:*

- *den unmittelbaren und niedrigschwelligen Zugang zu Erziehungsberatung*
- *die jeweiligen Zuständigkeiten und Kompetenzen*
- *die fachliche Verantwortung der Erziehungsberatungsstelle für die Ausgestaltung der Hilfe und für die Motivation der Ratsuchenden zur Anregung eines Hilfeplanverfahrens im Jugendamt, wenn andere Hilfen erforderlich werden*
- *die Überweisung oder gemeinsame Bearbeitung von Fällen mit klaren Absprachen über die Zusammenarbeit der beteiligten Institutionen und der Gewährleistung des informationellen Selbstbestimmungsrechts der Klienten und den spezifischen Anforderungen des Datenschutzes*
- *Verfahren von Mitteilungen gemäß § 8a SGB VIII, die den aktuellen rechtlichen und fachlichen Standards entspricht und die jeweiligen Rollen definiert*
- *die Form der Beteiligung der Erziehungsberatungsstelle am Hilfeplanverfahren, wenn eine Familie mehrere Hilfen zur Erziehung bekommt*
- *die konkrete Ausgestaltung der Betreuung und Versorgung des Kindes in Notsituationen (§ 20 SGB VIII), ggf. unter Einbezug von Ehrenamtlichen*
- *ggf. die Modalitäten und Finanzierung fachdienstlicher Aufgaben (z.B. Stellungnahmen gemäß § 35a SGB VIII, regelmäßige Beteiligung an den Hilfeplankonferenzen im Jugendamt um externe Expertise einzubringen)*
- *Absprachen für einen regelmäßigen Qualitätsdialog zwischen Erziehungsberatungsstelle und Jugendamt.*

### **Vernetzungsaktivitäten im regionalen Hilfesystem**

Erziehungsberatungsstellen bringen ihre Kompetenzen und Erfahrungen in das regionale Hilfesystem (Kinder- und Jugendhilfe, Gesundheitssystem, Bildungswesen) ein, um auf die Bedarfe der jungen Menschen und ihrer Familien aufmerksam zu machen und die Entwicklung adäquater Hilfsangebote zu fördern.

#### **→ bke-Qualitätsstandards**

- *Die Beratungsstelle beteiligt sich an regionalen Arbeitskreisen u.a. zum Thema Trennung/ Scheidung, Frühe Hilfen und Kinderschutz.*
- *Die Beratungsstelle beteiligt sich an der Jugendhilfeplanung gemäß § 80 SGB VIII.*
- *Die Beratungsstelle beteiligt sich an Arbeitsgemeinschaften gemäß § 78 SGB VIII bzw. die Initiierung solcher Arbeitsgemeinschaften.*

### **Vereinbarung mit dem Jugendamt zur Umsetzung der Hilfe in Notsituationen**

Die Unterstützung bei der Betreuung und Versorgung des Kindes bei Ausfall eines Elternteils ohne Kompensationsmöglichkeit durch den anderen Elternteil oder durch Tageseinrichtungen, Tagespflege nicht möglich ist, kann durch die Erziehungsberatungsstelle vermittelt oder angeboten werden (§ 20 SGB VIII).

Auf diese Weise können Eltern die Hilfe ebenso niedrigschwellig erhalten wie die Erziehungsberatung selber, und das familiäre Umfeld kann für das Kind erhalten bleiben. Ggf. kann diese Leistung mit Ehrenamtsprojekten verknüpft werden. Voraussetzung ist ein fachliches Konzept zur Abstimmung der Hilfe in Notsituationen mit anderen Unterstützungsleistungen, zur Gewinnung und Begleitung von Ehrenamtlichen, zur Differenzierung wann professionelle oder weitergehende Hilfe notwendig ist. Um die Aufgabe der Vermittlung oder das Angebot der Hilfe in Notsituationen zu übernehmen, muss eine Vereinbarung (gemäß § 36a Abs. 2 SGB VIII) mit dem Jugendamt getroffen werden, in der auch die Frage der personellen Ressourcen geklärt ist. Dabei muss die flexible und zeitnahe Verfügbarkeit der Betreuung und Versorgung des Kindes in Notsituationen gesichert sein. Einschlägige Vernetzungsstrukturen, insbesondere abgestimmt auf die Zielgruppe der Familien mit psychisch kranken oder suchtkranken Eltern, sind hilfreich, um die alltagsnahe Hilfe bestmöglich in das Unterstützungssystem zu integrieren.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Es besteht eine Vereinbarung mit dem Jugendamt, wie die Hilfe für Familien in Notsituationen nach § 20 SGB VIII umgesetzt wird. Die Beratungsstelle hält ein fachliches Konzept dazu vor, das stets weiterentwickelt wird und pflegt entsprechende Kooperationsbeziehungen.*

**Vereinbarung mit dem Jugendamt zu den fachdienstlichen Aufgaben im Kinderschutz**

Eine besondere Bedeutung hat die Kooperation und Vernetzung im Kinderschutz. Als Komplexleistung im Kontext des SGB VIII ist die Erziehungsberatung dem Kinderschutz verpflichtet. Neben der Mitwirkung in regionalen Arbeitskreisen und der Einzelfallarbeit können Fachkräfte der Erziehungsberatung die Rolle der insoweit erfahrenen Fachkraft nach §§ 8a, 8b SGB VIII für andere Institutionen der Jugendhilfe, insbesondere Kindertagesstätten, und nach § 4 KKG für Berufsheimlichkeitsräte und Institutionen außerhalb der Jugendhilfe vom Jugendamt als fachdienstliche Aufgabe übertragen bekommen. Hierzu ist eine gesonderte Vereinbarung mit dem Jugendamt notwendig. Es empfiehlt sich, die mögliche Übernahme dieser Funktion mit dem Jugendamt abzuklären.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Es besteht eine Vereinbarung mit dem Jugendamt, welche Aufgaben die Beratungsstelle im Kinderschutz übernimmt, insbesondere für welche Institutionen sie die insoweit erfahrene Fachkraft nach § 8a SGB VIII, § 8b SGB VIII und § 4 KKG stellt. Für diese fachdienstlichen Aufgaben gibt es einen mit dem Jugendamt abgestimmten Ablaufplan und einen Dokumentationsbogen.*

## Ausreichende räumliche Ausstattung

Eine quantitativ und qualitativ angemessene wie ansprechende räumliche Ausstattung ist eine wesentliche Bedingung für eine Beratungstätigkeit, bei der die vertrauensvolle professionelle Beziehung wesentliches Medium der Initiierung von Veränderungsprozessen ist. Maßgeblich ist dabei die Kinder- und Familienfreundlichkeit der Einrichtung. Im Hinblick auf die Beratung von Eltern, deren Kinder oder die selber von Beeinträchtigungen betroffen sind, ist auf Barrierefreiheit zu achten. Ebenso sollten sich Menschen mit Migrationshintergrund willkommen fühlen. Eine ausreichende räumliche Ausstattung wird durch nachfolgende Kriterien 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, schafft Klarheit und örtliche Orientierung 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/innen.

#### **→ bke-Qualitätsstandard**

*Die Beratungsstelle ist von anderen Institutionen räumlich getrennt.*

### **Ausreichende Anzahl, Größe und Ausstattung der Beratungszimmer und der notwendigen zusätzlichen Räume**

Eine flexible Terminvergabe für Ratsuchende setzt voraus, dass diese nicht durch Raumknappheit beeinträchtigt wird. Die hauptsächlich angefragten Beratungszeiten verteilen sich ungleichmäßig über den Tag. Es muss deshalb gewährleistet sein, dass eine ausreichende Zahl von Räumen für parallel arbeitende Fachkräfte zur Verfügung steht. Um Engpässe zu vermeiden, empfiehlt es sich, ein von mehreren Teilzeitkräften genutztes Zimmer nur mit einem Zeitannteil von 80 Prozent einer Vollzeitstelle auszulasten. So kann sich ein um ca. 20 Prozent erhöhter Raumbedarf gegenüber der Zahl der Vollzeitstellen ergeben. Bei fünf Planstellen wären das dann sechs notwendige Räume.

Durch die Gestaltung der Beratungszimmer wird eine zweckbezogene und ansprechende Atmosphäre hergestellt. Dabei werden auch die Belange von Kindern und Jugendlichen berücksichtigt, so dass sie sich ebenfalls eingeladen fühlen.

Beratungsgespräche mit mehr als einem Familienmitglied, bzw. einem oder mehreren Familienmitgliedern und einer hinzugezogenen Fachkraft einer kooperierenden Institution erfordern einen entsprechend großen Raum.

Zusätzlich sind spezifische kind- und jugendgerechte Räume erforderlich. Hier ist vor allem an ein Spiel(therapie)zimmer für Kinder zu denken. Neben

den spielerischen Möglichkeiten für die beraterisch-therapeutische Kommunikation der Fachkraft mit Kindern und Jugendlichen sollte in dem Raum auch die Möglichkeit von gemeinsamen Beratungskontakten mit Eltern und Kindern/Jugendlichen gegeben sein, die ebenfalls Spielmöglichkeiten erfordern, wie z.B. begleitete Umgänge. Die besonderen Bedürfnisse von Jugendlichen werden zumindest in einem Bereich des Raumes berücksichtigt, in dem z.B. ein Kicker steht. Ein Raum oder Bereich ist für Säuglinge und Kleinkinder geeignet, d.h. Liege-Wickel- und Spielmöglichkeiten sind vorhanden, die besonderen Sicherheitsanforderungen für Säuglinge und Kleinkinder sind beachtet und Videoaufnahmen für gängige fachliche Methoden in der Beratung dieser Altersgruppe stehen zur Verfügung.

Zimmer in ausreichender Größe ermöglichen es, in den Räumen der Beratungsstelle Gruppen für Eltern oder Kinder, bzw. Jugendliche zu veranstalten und Fortbildungsangebote, z.B. für Erzieher/innen, und Arbeitskreise mit Fachkräften anderer psychosozialer Einrichtungen durchzuführen.

Ein Schallschutz, der auch bei lauterer Beratungssequenzen ausreichend ist, zwischen den einzelnen Beratungsräumen, dem Wartebereich und ggf. angrenzenden Diensten ist zu gewährleisten. Keine dritte Person außerhalb des Beratungszimmers darf mithören können.

#### → **bke-Qualitätsstandards**

- *Die Zahl der Beratungszimmer entspricht mindestens der Anzahl der Planstellen, und die Beratungszimmer bieten Platz für mindestens fünf Personen.*
- *Von mehreren Fachkräften genutzte Beratungszimmer werden maximal zu 80 Prozent ausgelastet.*
- *Es sind mindestens ein zusätzlicher kind- und jugendgerechter Raum und ein Bereich/Raum für Säuglinge und Kleinkinder vorhanden.*
- *Es gibt mindestens einen zusätzlichen Gruppenraum.*
- *Die Beratungsräume sind ausreichend schallgeschützt.*

#### **Abgegrenzter Wartebereich**

Da sich in der Abfolge der Beratungen Wartezeiten ergeben können, sollte ein eigener Wartebereich vorhanden sein. Klientinnen und Klienten erhalten dadurch eine Rückzugsmöglichkeit und sind atmosphärisch aufgenommen. Spielmöglichkeiten für Kinder erleichtern diesen eine eventuell erforderliche Wartezeit. Auch ein Wickeltisch mit entsprechender Ausrüstung sollte vorhanden sein. Separate Wartemöglichkeiten für getrennte Eltern, die auf einen gemeinsamen Termin warten, sind hilfreich. Aushänge oder Informationen in verschiedenen Sprachen im Wartebereich können die Ratsuchenden in die Abläufe der Beratungsstelle einführen.

#### → **bke-Qualitätsstandard**

*Ein separater und abgegrenzter Wartebereich ist vorhanden.*

### **Abgegrenztes, eigenes Sekretariat**

Das Sekretariat, der Arbeitsraum der Teamassistenten, darf keine weitere Funktion haben. Technische Geräte, wie z.B. Fotokopierer, Schränke u.ä., die die Beratungsfachkräfte mitnutzen, sollten nicht dort untergebracht sein, um die Arbeitsabläufe der Teamassistenten nicht zu stören. Das Sekretariat muss abgegrenzt sein und sollte keine weitere Funktion als Wartebereich, sozialer Treffpunkt oder Abstellraum haben.

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 wird zudem eine Vielzahl organisatorischer Vorgänge abgewickelt. Schließlich werden von hier aus die Ratsuchenden zu ihren Gesprächsterminen eingelassen. Alle diese Aufgaben sind eng mit dem Ablauf des Beratungsalltags verbunden. Zusätzlich muss gewährleistet sein, dass der/die Teamassistenten/in schnell eine Beratungsfachkraft persönlich erreichen kann, z.B. bei Krisen.

Um den reibungslosen Ablauf zu gewährleisten, ist für eine Erziehungsberatungsstelle das Vorhandensein eines eigenen, räumlich in die Beratungsstelle integrierten, aber abgegrenzten Sekretariats notwendig.

#### **→ bke-Qualitätsstandard**

*Ein eigenes und abgegrenztes Sekretariat für die Teamassistenten ist vorhanden.*

### **Angemessene Digitalisierung der Arbeitsprozesse**

Die Arbeit von Beratungsstellen ist in allen Bereichen mit digitalen Prozessen verbunden. Das betrifft sowohl die organisatorischen Abläufe der Beratungsstelle als auch die Kommunikation mit Ratsuchenden, Netzwerkpartnern und innerhalb des Teams. Um die Digitalisierung der Arbeit angemessen zu gestalten, ist eine entsprechende Ausstattung notwendig. Aufgrund der schnellen Entwicklung in diesem Bereich muss die regelmäßige Anpassung der Ausstattung geplant und umgesetzt werden. Nur mit einer angemessenen digitalen Ausstattung, die von jeder Fachkraft genutzt werden kann, können im Beratungsprozess die digitalen Medien flexibel und gewinnbringend eingesetzt werden. Idealerweise ist die digitale Ausstattung der Fachkräfte so konzipiert, dass auch Phasen von Homeoffice-Tätigkeit in die Arbeit integriert werden können.

#### **→ bke-Qualitätsstandard**

*Die Arbeitsprozesse sind angemessen und datenschutzgerecht digitalisiert. Die technische Ausstattung wird stets den technischen Entwicklungen und den Anforderungen angepasst.*



### **Datenschutzgerechte Ausstattung der Einrichtung**

Die praktische Umsetzung des Datenschutzes macht eine entsprechende Ausstattung der Räume und der Technik notwendig. Das bedeutet, dass die IT-Ausstattung die Datensicherheit technisch gewährleistet und in einem einbruchsicheren Raum steht. Alle Unterlagen, die Daten von Ratsuchenden enthalten, sowohl elektronisch gespeichert als auch in analoger Form, müssen in diebstahlsicheren, abschließbaren Möbeln und einbruchsicheren Räumen aufbewahrt werden. Ebenso sind für Homeoffice-Tätigkeiten entsprechende Vorkehrungen zu treffen, und ein Datenschutz-Leitfaden für die Beratungsfachkräfte muss vorhanden sein.

#### **→ bke-Qualitätsstandard**

*Die Räume und die IT-Anlage der Beratungsstelle sind in Absprache mit der/dem Datenschutzbeauftragten des Trägers datenschutzgerecht ausgestattet. Dies wird in festgelegten Intervallen regelmäßig überprüft und angepasst. Ein Datenschutzleitfaden, unter Berücksichtigung von Homeoffice-Tätigkeit, ist vorhanden.*

### **Konzept zur Prävention von Gefährdungen**

Ratsuchende und Fachkräfte müssen in den Räumen der Beratungsstelle ausreichend vor auftretenden Gefährdungen geschützt sein. Gefahren können durch technische Gegebenheiten oder durch gewaltbereite Ratsuchende entstehen. Für beides braucht es entsprechende vorbeugende Maßnahmen. Dazu gehören:

- sicherheitstechnische Begehungen unter besonderer Berücksichtigung der häufigen Anwesenheit von Kindern
- regelmäßige Begehungen zur Sicherung des Brandschutzes
- regelmäßige, fachkompetente Sichtung der Räume zur Eruiierung von Gefahren, die durch gewaltbereite Menschen entstehen können
- regelmäßige Schulungen der Mitarbeiter/innen im Hinblick auf deeskalierende Maßnahmen
- regelmäßig geschulte Ersthelfer/innen
- ein Konzept zum Umgang mit und zur Reduzierung möglicher Gefährdungen, in dem u.a. festgelegt ist, wo Notfalltelefonnummern und ggf. Notrufknöpfe zu finden sind.

#### **→ bke-Qualitätsstandard**

*Die Beratungsstelle hat Maßnahmen zur Prävention von Gefährdungen der Menschen in ihren Räumen getroffen und verfügt über ein Konzept dazu, das regelmäßig weiterentwickelt wird.*

### **Barrierefreiheit**

Der Zugang zur Beratung muss für alle Gruppen der Bevölkerung, die Anspruch auf Erziehungsberatung haben, möglich sein. Dazu gehören die Zugänglichkeit mindestens eines Raumes mit einem Rollstuhl und behindertengerechte sani-

täre Anlagen genauso wie Infomaterial in leichter Sprache. Im Team sollte ein Konzept zur Barrierefreiheit entwickelt werden, das regelmäßig im Hinblick auf die in der Bevölkerung im Einzugsbereich vertretenen Gruppen abgestimmt und aktualisiert wird. Bei Maßnahmen zur Barrierefreiheit müssen u.U. Grenzen der Realisierbarkeit berücksichtigt werden.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Die Barrierefreiheit ist konzeptionell integriert und wird in festgelegten Intervallen regelmäßig aktualisiert.*

# Prozessqualität

Bei den Merkmalen der Strukturqualität ging es um notwendige Rahmenbedingungen der Arbeit der Beratungsstellen. Die folgenden Merkmale der Prozessqualität beschreiben, auf welche Art und Weise die Arbeit abläuft bzw. wie das zu erzielende Ergebnis bewirkt wird. Gegenstand der Betrachtung sind also die Arbeitsprozesse und nicht die Arbeitsbedingungen.

## Fachliche Unabhängigkeit bei der Durchführung der Aufgaben

### **Eingriffe in die Einzelfallarbeit und die einzelfallübergreifende Arbeit nur in fachlich und rechtlich begründeten Fällen**

Erziehungsberatungsstellen arbeiten aufgrund eines Auftrags, der vom Träger der Einrichtung formuliert wird. Grundlage dieses Auftrags stellt das SGB VIII dar, ggf. entsprechende Umsetzungsverordnungen des jeweiligen Bundeslandes sowie die Standards für die Institutionelle Erziehungsberatung.<sup>2</sup> Rechte und Pflichten der Mitarbeiter/innen sind im allgemeinen Arbeitsrecht, tarifvertraglich und arbeitsvertraglich festgelegt. Innerhalb dieses Rahmens gestaltet die Beratungsstelle ihr Konzept und ihre Arbeitsweise.

Die einzelne Fachkraft trägt die volle fachliche Verantwortung für ihre Arbeit und gestaltet sie selbstständig. Verantwortung und Selbstständigkeit sind wiederum eingebunden in das multidisziplinäre Team als Unterstützungsressource und mögliches Korrektiv. Eine laufende Qualitätskontrolle geschieht durch die gemeinsame Planung und Reflexion der Arbeit im multidisziplinären Team der Beratungsstelle, flankiert durch Supervision und Effekte aus Fortbildungsmaßnahmen. Bei gravierenden Verstößen gegen Regeln fachlichen Könnens oder gegen Pflichten aus dem Arbeitsverhältnis greifen die Kontrollinstrumente des Trägers (Dienst- und Fachaufsicht).

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 der Leitung in die fachliche Verantwortung eines/einer einzelnen Mitarbeiter/in (z.B. aufgrund einer Beschwerde) als auch um Eingriffe des Trägers, des öffentlichen Jugendhilfeträgers oder anderer Instanzen in die fachliche Verantwortung einer/eines Mitarbeiter/in, des Teams oder der Leitung der Beratungsstelle.

Da Beratung sich als Kommunikation zwischen dem/der Ratsuchenden und der Beratungsfachkraft vollzieht und die zwischen ihnen entstehende Beziehung als Medium der Veränderung dient, entzieht sich Beratung grundsätzlichen Weisungen fachlichen Vorgehens im Einzelfall. 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 Bera-

<sup>2</sup> z.B.: Deutscher Arbeitskreis für Ehe- Jugend- und Familienberatung (DAKJEF) (2021): Ethische Standards in der Institutionellen Beratung.

tung heraus eine sexuelle Beziehung mit der Mutter eines Kindes begonnen hat (vgl. bke 2011).

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Eingriffe in die Einzelfallarbeit und die einzelfallübergreifende Arbeit finden nur in fachlich und rechtlich begründeten Fällen statt.*

## Schutz der Vertrauensbeziehung zu den Ratsuchenden

### **Analyse von Anzahl und Umständen der Fälle, in denen anvertraute Daten ohne Einwilligung der Betroffenen weitergegeben wurden**

Der Schutz der Vertrauensbeziehung zu den Ratsuchenden ist wesentliche Voraussetzung für die Arbeit von Erziehungsberatungsstellen. Nur wenn sich die Ratsuchenden darauf verlassen können, dass die oft sehr persönlichen Dinge, die sie der Beratungsfachkraft anvertrauen, nicht weitergegeben werden, kann sich eine tragfähige Beziehung entwickeln, die Veränderungsprozesse in Gang setzt. Um eine Beratung durchführen zu können, benötigen die Beratungsfachkräfte Informationen über die Ratsuchenden. Dabei gilt der Grundsatz, dass nur die Daten erhoben und erfasst werden dürfen, die für einen zielführenden Beratungsprozess unerlässlich sind.

Rechtliche Grundlage für die Vertraulichkeit der Beratung sind die im Vierten Kapitel des SGB VIII formulierten Regelungen zum Schutz von Sozialdaten (§§ 61 ff. SGB VIII) sowie § 203 Abs. 1 Nr. 4 StGB, der die Offenbarung eines Privatgeheimnisses, das jemandem als Mitarbeiter/in einer Ehe-, Familien-, Erziehungs- oder Jugendberatungsstelle anvertraut wurde, unter Strafe stellt. Schon die Tatsache, dass jemand Beratung in Anspruch nimmt, stellt ein Geheimnis im Sinne von § 203 StGB dar – nicht erst ein Problem oder Symptome, die einen Anlass für die Inanspruchnahme von Beratung bieten. Ausgenommen sind nach § 203 Abs. 3 StGB die sogenannten »berufsmäßig tätigen Gehilfen«, in Vorbereitung auf den Beruf tätige Personen und sonstige mitwirkende Personen, soweit dies für die Tätigkeit erforderlich ist. Die genannten Personen müssen ihrerseits zur Geheimhaltung verpflichtet werden. Damit wird auch der Digitalisierung Rechnung getragen, die nur durch den Einsatz von IT-Dienstleistern möglich ist.

In § 65 SGB VIII ist der besondere Vertrauensschutz in der persönlichen und erzieherischen Hilfe geregelt. Die Ratsuchenden vertrauen somit ihre Daten nicht einer Institution sondern der jeweiligen Beratungsfachkraft an. Der Schutz vor Einsichtnahme in Beratungsdokumentationen besteht demnach auch gegenüber den anderen, nicht fallverantwortlichen Fachkräften des Teams sowie der Leitung. Aus pragmatischen Gründen kann dennoch ein Zugang zu den personenbezogenen Daten Teammitgliedern gegenüber sinnvoll sein: z.B. im Falle von Krankheit der Fachkraft, in Vertretungssituationen, wenn der Ratsuchende sich seines Termins vergewissern will etc. Dazu bedarf es einer informierten

Einwilligung der Ratsuchenden (am besten schriftlich), um ihnen z.B. Auskünfte erteilen oder Krankheitsvertretungen ermöglichen zu können.

Gesetzlich vorgeschrieben ist die Weitergabe von anonymisierten Daten (z. B. zu Alter, Problembereich, Dauer der Beratung, Zahl der beteiligten Personen etc.) an die Statistischen Landesämter (§§ 98, 99 SGB VIII). Aus diesen ist allerdings kein Rückschluss auf die Ratsuchenden möglich.

Aus Gründen des Vertrauensschutzes sowie aufgrund datenrechtlicher Bestimmungen (EU-DSGVO) bedarf es einer Aufklärung der Klienten über Teamarbeit, Dokumentation und Verschwiegenheit und einer Einwilligung der Ratsuchenden in diesbezügliche Abläufe. Des Weiteren haben die Ratsuchenden das Recht, jederzeit Einsicht in die Dokumentation zu nehmen oder jederzeit auf einer Löschung der Daten zu bestehen (vgl. dazu bke-Informationen 2018/2). Allerdings ist zu beachten, dass vorab die Daten Dritter (z.B. des anderen Elternteils) unkenntlich gemacht wurden und dass die Rechte von Minderjährigen auf Einsicht oder Löschung nur durch die Sorgeberechtigten gemeinsam geltend gemacht werden können.

Eine Sperrung der Daten, d.h. dass sie weder genutzt noch weiterverarbeitet werden und nur von den Betroffenen selber eingesehen werden dürfen, ist angezeigt, wenn die Beratungsdokumentation zur Sicherung der Rechte der Ratsuchenden, z.B. in einem späteren Strafverfahren bei sexueller Gewalt gegen Minderjährige, aufbewahrt wird.

Die Zuverlässigkeit des Schutzes der Vertrauensbeziehung zum Ratsuchenden bedeutet, dass keine oder nur in gesetzlich begründeten Ausnahmen ohne Einwilligung der Betroffenen anvertraute Sozialdaten weitergegeben werden, bzw. Dritten Einsicht in die Beratungsdokumentation gewährt wird. Neben der Befugnis der Weitergabe von Daten durch § 8a SGB VIII und § 4 KKG bei Kindeswohlgefährdung in Folge eines festgelegten Ablaufs, gibt es die Verpflichtung nach § 138 StGB bei der Ankündigung einer schweren Straftat. Nach § 34 StGB kann ein rechtfertigender Notstand die Befugnis zur Durchbrechung der Schweigepflicht zur Folge haben. Im Sinne des Vertrauensschutzes sollten die Ratsuchenden im Fall einer Weitergabe von Daten aus diesen Gründen zeitnah informiert werden.

Erachtet eine Beratungsfachkraft in Absprache mit den Ratsuchenden die Kooperation mit einer anderen Institution und damit die Weitergabe von Informationen aus dem Beratungsprozess als sinnvoll, muss sie hierzu von den Ratsuchenden eine schriftliche Einwilligung, eine Schweigepflichtentbindung, einholen (bke 2016b). Wird eine solche von den Ratsuchenden nicht erteilt, sind die Beratungsfachkräfte daran gebunden und dürfen keine Informationen weitergeben bzw. einholen. Eine vorab mündlich gegebene Schweigepflichtentbindung ist ebenfalls gültig. Es soll aber bei nächster Gelegenheit die schriftliche Form nachgeholt werden.

Sollten Ratsuchende auf absoluter Anonymität bestehen, keine Informationen zu sich oder ihrer Lebenssituation geben zu wollen, ist diesem Wunsch

zu entsprechen. Allerdings ist eine Beratung in der Regel dann nur in eingeschränkter Weise denkbar, da die Fachkraft für ihr fachliches Vorgehen von den Ratsuchenden und zu ihren Lebensumständen Informationen benötigt.

Die Zuverlässigkeit des Schutzes der Vertrauensbeziehung zu den Ratsuchenden zeigt sich an der Zahl der beendeten Fälle, bei denen anvertraute Sozialdaten ohne Einwilligung der Betroffenen weitergegeben worden sind und der Gründe dafür.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Das Team der Beratungsstelle analysiert die Anzahl und die Umstände der Fälle, in denen anvertraute Daten ohne Einwilligung der Betroffenen weitergegeben bzw. in denen Beratungsdokumentationen durch Dritte eingesehen wurden, im Rahmen der Jahresauswertung.*

## Verwirklichung der Rechte von Kindern und Jugendlichen

### **Sicherstellung der Berücksichtigung der Belange und Beteiligung von Kindern und Jugendlichen**

#### **Vorliegen eines Konzepts zum Schutz von Kindern und Jugendlichen**

#### **Auswertung des Anteils der Fälle, in denen Kinder und Jugendliche beteiligt sind, und wie viele Kinder und Jugendliche sich eigenständig anmelden**

Beraterinnen und Berater werden immer wieder mit unterschiedlichen Wünschen und Interessen konfrontiert. So gibt es beispielsweise in der Trennungs- und Umgangsberatung fast immer Streitigkeiten zwischen den Eltern. Auch wenn Kindertagesstätten oder Schulen in die Beratung einbezogen werden, schwingen oft Konflikte zwischen den Eltern und den Erzieherinnen oder Lehrerinnen mit. Häufig drängen die Wünsche und Interessen der Erwachsenen in den Vordergrund, und die Bedürfnisse der Kinder und Jugendlichen kommen zu kurz. Nicht selten finden sie überhaupt kein Gehör. Erziehungsberatung ist parteilich für die Rechte der Kinder und Jugendlichen.

- »Jeder junge Mensch hat ein Recht auf Förderung seiner Entwicklung und auf Erziehung zu einer selbstbestimmten, eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit« (§ 1 Abs. 1 SGB VIII). Es ist Aufgabe der gesamten Jugendhilfe, dieses Recht zu verwirklichen, Eltern und andere Erziehungsberechtigte zu beraten und die Kinder und Jugendlichen vor Gefahren für ihr Wohl zu schützen.
- »Kinder und Jugendliche sind entsprechend ihrem Entwicklungsstand an allen sie betreffenden Entscheidungen der öffentlichen Jugendhilfe zu beteiligen« (§ 8 Abs.1 SGB VIII). Vorgabe nach § 8 Abs. 4 SGB VIII ist, dass die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen in einer für sie verständlichen, nachvollziehbaren und wahrnehmbaren Form erfolgt.

- »Im Fall der Trennung und Scheidung sind Eltern unter angemessener Beteiligung des betroffenen Kindes oder Jugendlichen bei der Entwicklung eines einvernehmlichen Konzepts für die Wahrnehmung der elterlichen Sorge und der elterlichen Verantwortung zu unterstützen« (§ 17 Abs. 2 SGB VIII).
- »Kinder und Jugendliche haben Anspruch auf Beratung und Unterstützung bei der Ausübung des Umgangsrechts (...). Sie sollen darin unterstützt werden, dass die Personen, die (...) zum Umgang mit ihnen berechtigt sind, von diesem Recht zu ihrem Wohl Gebrauch machen (§ 18 Abs. 2 SGB VIII).
- »Kinder und Jugendliche haben das Recht, sich in allen Angelegenheiten der Erziehung und Entwicklung an das Jugendamt zu wenden. (Sie) haben Anspruch auf Beratung ohne Kenntnis des Personensorgeberechtigten, solange durch die Mitteilung an den Personensorgeberechtigten der Beratungszweck vereitelt würde« (§ 8 Abs. 2 und 3 SGB VIII).

### *Kinderschutz in der Erziehungsberatung*

Ziel jeder Beratung ist die Verbesserung der Entwicklungsbedingungen der Kinder/Jugendlichen und die Unterstützung von Eltern und pädagogischen Fachkräften bei der Erziehung. Sie schützt die Kinder und Jugendlichen vor sich zuspitzenden Konflikten und Krisen, elterlichen Überforderungssituationen und anderen Gefährdungen. Auch im engeren Sinne sind Erziehungsberatungsstellen im Kinderschutz tätig. Sie arbeiten mit Familien, in denen eine Kindeswohlgefährdung bereits eingetreten ist, und unterstützen pädagogische Einrichtungen beim Umgang mit gefährdeten Kindern und Jugendlichen. Erziehungsberatungsstellen

- beraten Eltern, Kinder, Jugendliche und Familien bei der Verwirklichung eines gewaltfreien Zusammenlebens.
- lenken in der Trennungs- und Scheidungsberatung den Blick der Eltern auf die Wünsche und Bedürfnisse des Kindes. Bei der Umgangsberatung prüfen sie, ob und wie der Umgang dem Kindeswohl dienen kann.
- beraten andere Fachkräfte beim Vorliegen gewichtiger Anhaltspunkte für eine Gefährdung des Kindeswohls (§§ 8a und 8b SGB VIII) als insoweit erfahrene Fachkräfte.

Im Rahmen der Beratung können Gefahren für Kinder und Jugendliche entstehen. Die Räumlichkeiten und das Inventar müssen so angelegt sein, dass Kinder sich so gefahrlos wie möglich in der Beratungsstelle aufhalten können. Kinder und Jugendliche können auch durch grenzverletzendes und übergriffiges Verhalten der Mitarbeiter/innen gefährdet sein. Um Kinder und Jugendliche vor Übergriffen in der eigenen Einrichtung zu schützen, entwickeln Erziehungsberatungsstellen ein entsprechendes Schutzkonzept, das durch die regelmäßige Reflexion des Themas lebendig gehalten wird (bke 2011). Dazu gehört ein schriftlich geregeltes Vorgehen bei Grenzüberschreitungen (siehe oben) und die Beantwortung der Frage, wo sich Kinder und Jugendliche hinwenden können, wenn sie mit bestimmten Abläufen und Gegebenheiten in der Beratung nicht einverstanden sind. Die Beteiligungsmöglichkeiten für Kinder und Jugendliche müssen angemessen kommuniziert werden, damit sie genutzt werden können.



### *Beteiligung der Kinder und Jugendlichen*

Auch wenn die Anmeldung meist von Mutter oder Vater ausgeht, stellen Erziehungsberatungsstellen eine angemessene Beteiligung der Kinder und Jugendlichen sicher:

- Erziehungsberaterinnen beherrschen spezifische Methoden zur altersgemäßen Beteiligung von Kindern und Jugendlichen.
- Sie laden die jungen Menschen in die Beratungsstelle ein, um ihre Sichtweisen und Anliegen unmittelbar kennenzulernen, ihrer Stimme in der Familie und im sozialen Umfeld Gehör zu verschaffen und Konflikte zu bearbeiten.
- In der Trennungs- und Umgangsberatung wird darauf geachtet, dass bei der Erarbeitung von elterlichen Konzepten die Kinder und Jugendlichen gehört und ihre Anliegen beachtet werden.

### *Beratung und Therapie, die sich direkt an Kinder und Jugendliche richtet*

- Im multidisziplinären Team der Beratungsstelle gibt es spezifische Kompetenzen zur Beratung und Therapie von Kindern und Jugendlichen.
- Die Räumlichkeiten sind so eingerichtet, dass sich Kinder und Jugendliche angesprochen fühlen.
- Die Öffentlichkeitsarbeit (Flyer, Internetauftritt) spricht auch Kinder und Jugendliche an. Es wird deutlich, dass Kinder und Jugendliche sich auch ohne Kenntnis der Eltern anmelden können.
- Das Team der Beratungsstelle hat Ablaufprotokolle zur Beratung von Kindern und Jugendlichen ohne Kenntnis der Eltern.

### → **bke-Qualitätsstandards**

- *Die Berücksichtigung der Belange und die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen sind sichergestellt.*
- *Ein Konzept zum Schutz von Kindern und Jugendlichen innerhalb der Beratungsstelle liegt vor.*
- *Es wird regelmäßig ausgewertet, wie hoch der Anteil der Fälle ist, in denen Kinder und Jugendliche an der Beratung direkt beteiligt sind und wie viele Kinder und Jugendliche sich eigenständig anmelden.*

## Aktivierung der Ressourcen des multidisziplinären Teams

Die Fachkräfte einer Erziehungs-, Familien- und Jugendberatungsstelle verfügen über verschiedene methodische Kenntnisse und Ausbildungen. Durch die unterschiedlichen Professionen und Qualifikationen wird gewährleistet, 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 Multidisziplinarität genutzt wird, ist allerdings auch abhängig von regionalen Gegebenheiten und vom Konzept der jeweiligen Beratungsstelle.

## **Fallbesprechungen im Team –**

### **30 Minuten pro Woche und Beratungsfachkraftvollzeitstelle**

Die Multidisziplinarität kann bereits bei der Fallvergabe nutzbringend sein, indem vor dem Erstgespräch die Neuanmeldungen im Team besprochen werden und entschieden wird, welche Fachkraft mit dem jeweiligen Ratsuchenden arbeitet. Dazu ist es erforderlich, schon im Vorfeld der Beratung bestimmte Informationen abzufragen – entweder durch die Teamassistenz oder durch einen telefonischen Erstkontakt einer Beratungsfachkraft. Der Vorteil dieses Vorgehens besteht in einer vermutlich größeren Passgenauigkeit zwischen Anliegen des/der Ratsuchenden und Kompetenz der Fachkraft. U.U. können sogar schon erste Hypothesen entwickelt werden, die den Hilfeprozess begünstigen können.

Eine weitere frühe Aktivierung der Ressourcen des multidisziplinären Teams besteht darin, bereits jedes Erstgespräch im Team kurz vorzustellen und in einen kurzen fachlichen Austausch zu gehen. Durch diese Systematik wird eine größere Zielgerichtetheit und damit eine höhere Qualität erbracht, so dass der Zeitaufwand lohnend ist.

Im Unterschied dazu haben die Fallbesprechungen im Team (Intervision oder Supervision) im weiteren Verlauf der Beratung meist zum Anlass, dass eine schwierige Konstellation in einem laufenden Beratungsprozess vorliegt. Die Beratungsfachkraft stellt die Situation sowie ihre Fragen ausführlich zur Reflexion im Team vor. Hierbei geht es in der Regel eine Auswertung des Beratungsverlaufs und/oder um Überlegungen zur weiteren Fortsetzung oder Ausgestaltung der Hilfe. Der Zeitaufwand ist größer als bei der Fallvorstellung zu Beratungsbeginn, in der Regel mindestens 30 Minuten.

Nicht nur gemeinsame fachliche Reflexionen, sondern auch die Fallarbeit im Tandem zweier Fachkräfte kennzeichnen Multidisziplinarität. Unterschiedliche Formen der Ko-Beratung geben ebenfalls den Anlass zu komplexen Fallbesprechungen. Möglich ist auch, besonders erfolgreich verlaufende Beratungsprozesse zu reflektieren. Die Reflexion von Beschwerden, Fehleinschätzungen bei der Planung der Interventionen und eher erfolgloser Verläufe dient dazu, gemeinsam im Team einen Lernprozess anzustoßen, bzw. Entlastung zu geben.

Wenn eine Erziehungshilfe voraussichtlich für längere Zeit zu leisten ist, schreibt § 36 SGB VIII eine Planung der Hilfe im Zusammenwirken mehrerer Fachkräfte vor. Bei jeder Hilfeplanung sind sowohl Eltern als auch Kinder und Jugendliche zu beteiligen. In der Erziehungsberatung wird in der Regel kein Hilfeplan mit dem Jugendamt erstellt. Dennoch ist es geboten, nach ca. sechs Monaten, bzw. 25 Beratungsterminen, das weitere Vorgehen im multidisziplinären Team reflektiert zu planen und am besten schriftlich zu fixieren.

Nicht alle Fachkräfte haben stets den gleichen Bedarf an Fallbesprechungen. Dem Team steht ein wöchentliches Kontingent für Fallbesprechungen zur Verfügung, das sich aus der Anzahl der Vollzeitplanstellen ergibt (mindestens 30 Minuten pro Woche und Vollzeitplanstelle) und nach Bedarf genutzt wird.

Über einen längeren Zeitraum hinweg sollten jedoch alle Fachkräfte aktiv Fälle zur Reflexion vorstellen.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Dem Team der Beratungsstelle steht ein Zeitkontingent von 30 Minuten pro Woche und Beratungsfachkraftvollzeitstelle für Fallbesprechungen zur Verfügung. Der Anteil der von einer Fachkraft aktiv eingebrachten Fälle entspricht mindestens dem Anteil der Arbeitszeit der Fachkraft an der Gesamtarbeitszeit des Fachteams.*

**Fachliche und konzeptionelle Weiterentwicklung:  
Wirkungsdialog und Selbstevaluation**

In regelmäßigen Abständen sollte eine Auswertung der multidisziplinären Teamarbeit ausführlich und strukturiert erfolgen – z.B. in Form von Studien- oder Klausurtagen, die der Selbstevaluation der Teamarbeit dienen. Dabei wird die zurückliegende Arbeit des Teams reflektiert und analysiert, um daraus Konsequenzen für die fachliche und konzeptionelle Weiterentwicklung der Arbeit der Beratungsstelle zu ziehen. Im Fokus stehen bestimmte fachliche Themen, die ein angepasstes Vorgehen, z.B. durch Gesetzesänderungen u.ä., verlangen, ebenso wie die Weiterentwicklung der teaminternen Zusammenarbeit und der Vernetzung.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Das Team der Beratungsstelle führt mindestens einmal pro Jahr einen Wirkungsdialog und eine Selbstevaluation mit dem Ziel der konzeptionellen und fachlichen Weiterentwicklung der Arbeit der Beratungsstelle durch.*

## Dokumentation der Arbeit

Die Dokumentation der Beratung dient dem Zweck, die Beratung fachlich bestmöglich zu planen und durchzuführen. Daten dürfen nur erhoben und gespeichert werden, wenn sie zur Erfüllung der jeweiligen Aufgabe notwendig sind oder wenn die Erhebung gesetzlich vorgeschrieben ist. Durch die Datenerhebung darf 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 Kriterien zum Ausdruck:

**Führen einer Beratungsdokumentation**

Verlauf und Inhalte einer Beratung müssen dokumentiert werden, um

- das Gedächtnis der beratenden Fachkraft zu unterstützen und, wenn erforderlich, eine Vertretung zu gewährleisten
- Fakten und Vereinbarungen verbindlich festzuhalten sowie die Ergebnisse psychodiagnostischer Verfahren zu sichern

- die Einhaltung der Regeln fachlichen Könnens und der Qualitätsstandards überprüfen zu können.

Persönliche Notizen der Beratungsfachkraft, z.B. zu Hypothesen und Beobachtungen zum Übertragungsgeschehen fließen in die Beratungsdokumentation ein und werden danach direkt vernichtet. Die Beratungsdokumentation ist so zu führen, dass die Betroffenen jederzeit Einsicht nehmen können, nachdem ggf. die Daten von weiteren an der Beratung beteiligten Personen unkenntlich gemacht wurden. Die Eintragungen sollten dem Prinzip der Datensparsamkeit folgen, also sich auf das beschränken, was unbedingt erforderlich ist.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Für jeden Fall wird eine Beratungsdokumentation geführt und die Ratsuchenden werden darüber informiert.*

### **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, Kinder und Jugendlichen zu berücksichtigen. Wenn sie von sich aus wünschen, dass die Aufzeichnungen nach Beratungsende noch eine definierte Zeitspanne aufbewahrt werden, ist darüber eine entsprechende Vereinbarung herbeizuführen.

Auch aufgrund spezifischer Problemlagen kann es nötig sein, die Beratungsdokumentation nach Ende der Beratung weiter aufzubewahren. So liegt es bei Kindeswohlgefährdungen im Interesse des Betroffenen, später auf die Beratungsdokumentation als Beweismittel zurückgreifen zu können. In dem Fall werden die Daten gesperrt. Sie dürfen dann nicht mehr verarbeitet werden und sind nur den Betroffenen zugänglich zu machen.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Im Team der Beratungsstelle wird eine transparente Regelung zur Vernichtung der Beratungsdokumentation getroffen und diese wird in geeigneter Form bekannt gemacht.*

## Aktivierung von Fachöffentlichkeit und politischer Öffentlichkeit

Durch die Beratung und die Arbeit im präventiven Bereich gewinnen die Mitarbeiter/innen wichtige Erkenntnisse über Entwicklung von Problemlagen und Störungsmustern. Sie haben 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 dramatisierenden Kampagnen und Modetrends ist der Erziehungsberatung eher fremd. Gleichwohl mischt sich Erziehungsberatung in gesellschaftliche Auseinandersetzungen ein und engagiert sich im fachpolitischen und politischen Bereich. Sie vertritt dabei die Interessen von Kindern 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 transportiert und gleichzeitig die Möglichkeiten des Trägers zur gesellschaftlichen und politischen Einflussnahme genutzt. Die folgenden Kriterien beschreiben das Engagement einer Beratungsstelle in diesem Bereich.

### **Beteiligung an der Jugendhilfeplanung**

Zur Verwirklichung des Rechts junger Menschen auf Förderung ihrer Entwicklung und auf Erziehung zu eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeiten 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 gestalten und weiterzuentwickeln (z.B. §§ 4 und 78 SGB VIII).

Erziehungsberatungsstellen sollen sich durch Mitarbeit in Gremien und Arbeitskreisen an solchen Planungsprozessen beteiligen und insbesondere in einer AG Erziehungsberatung gemäß § 78 SGB VIII mitarbeiten oder ihre Gründung initiieren. Eine Mitwirkung bei der Planung der Bedarfsgerechtigkeit (§ 80 Abs. 1 und 2 SGB VIII) und der Maßnahmen zur Qualitätsgewährleistung der Leistungserbringung (§ 80 Abs. 3 SGB VIII) sollte sichergestellt sein.

Daneben gibt es eine Vielzahl informeller Möglichkeiten, die Entwicklung und Planung der Kinder- und Jugendhilfe mitzugestalten oder sie dort einzufordern, wo sie vernachlässigt wird.

#### **→ bke-Qualitätsstandard**

*Erziehungsberatungsstellen beteiligen sich an der Jugendhilfeplanung nach § 80 SGB VIII und arbeiten insbesondere in einer AG Erziehungsberatung gemäß § 78 SGB VIII mit oder initiieren deren Gründung.*

**Planung und Auswertung öffentlichkeitswirksamer Aktivitäten**

Dieses Kriterium 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 Mitarbeiter/innen. 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.

**→ bke-Qualitätsstandard**

*Anzahl und Form öffentlichkeitswirksamer Aktivitäten werden im Team geplant und regelmäßig ausgewertet.*

# Ergebnisqualität

Bei der Ergebnisqualität soll auf verschiedenen Ebenen geprüft werden, ob durch die Beratungsleistung tatsächlich das angestrebte Resultat erreicht worden ist. Es wird reflektiert, ob die vorab definierte Strukturqualität (die notwendigen Rahmenbedingungen) und die eingehaltene Prozessqualität (die Art und Weise der Erzeugung des Ergebnisses) passen und die Ziele, die sich eine Beratungsstelle gesetzt hat, erreicht worden sind.

Dabei ist ein Ergebnis danach zu beurteilen, ob die Erwartungen der Ratsuchenden erfüllt worden sind, also ob sie die von ihnen gewünschte Unterstützung bei der Klärung und Bewältigung von Problemlagen erhalten haben (Klientenzufriedenheit) und ob sich nach ihrer Einschätzung tatsächlich Veränderungen in der Lebens- und Konfliktgestaltung ergeben haben.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist der Blick auf das Wohl der Kinder und Jugendlichen. Da die Belange und Bedürfnisse der Kinder und Jugendlichen nicht zwangsläufig denen der Sorgeberechtigten entsprechen, ist es ein Element der Ergebnisqualität, wie gut es gelungen ist, die Rechte der Kinder und Jugendlichen zu stärken und gegebenenfalls gegenüber den Zielen und Interessen der Sorgeberechtigten zu vertreten und ob die Anforderungen des Kinderschutzes eingehalten worden sind.

Zur Ergebnisqualität gehört neben der Betrachtung einzelner Beratungsprozesse die Frage, ob die Arbeit der Beratungsstelle gut den Bedarfen des Sozialraumes entspricht und das Potenzial der Mitarbeiter/innen zufriedenstellend ausgeschöpft hat. Eine hohe Ergebnisqualität beinhaltet dementsprechend die Zufriedenheit von Kooperationspartnern, der (Jugendhilfe)träger und der Mitarbeiter/innen.

Die Erfassung der Ergebnisqualität erfolgt dementsprechend mehrdimensional, auf der Ebene

- der Klientenzufriedenheit
- der tatsächlich durch die Klienten erlebten Veränderungen
- der Interessenwahrung der Kinder und Jugendlichen/ des Kinderschutzes
- des Gesamtergebnisses der Beratungsstelle und
- der Träger und der Kooperationspartner.

Die Ergebnisse werden mit der fachlichen Einschätzung der Mitarbeiter/innen abgeglichen.

### **Ergebnisqualität als subjektive Zufriedenheit mit dem Beratungsprozess**

Die Ergebnisqualität wird durch die subjektive Beurteilung der Beteiligten im Sinne der Zufriedenheit mit der Beratung erfasst. Diese kann durch direkte Rückmeldung im Gespräch, über Vernetzungstreffen oder durch dafür entwickelte Verfahren erfasst werden. Zu prüfen ist, welche wissenschaftlich fundierten Verfahren einsetzbar sind, um diesen Aspekt von Ergebnisqualität valide abzubilden.



### **Ergebnisqualität als Zielerreichung**

Erziehungs- und Familienberatung stützt sich in ihrem methodischen Repertoire auf psychotherapeutische Verfahren. In der Psychotherapieforschung 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.

Die Rahmenbedingungen von Beratung unterscheiden sich zwar von denen der Psychotherapie, doch lässt sich auch im Beratungskontext das Mittel der klaren Klärung des Beratungsauftrags mit allen Beteiligten zu Beginn der Beratung einsetzen. Eine Verschriftlichung des Beratungsauftrages und einer dementsprechenden Zielvereinbarung macht es möglich, zu verschiedenen Zeitpunkten der Beratung zu reflektieren, ob der Auftrag erfüllt ist oder sich möglicherweise verändert hat. So lässt sich Ergebnisqualität im Sinne einer Zielerreichung erfassen. Zu prüfen ist, welche erprobten und/oder wissenschaftlich fundierten Verfahren einsetzbar sind, um den Aspekt der Zielerreichung valide abzubilden.

Auf Team- oder Kooperationspartnerebene bedeutet es zu reflektieren, ob vorab gesteckte Ziele (zum Beispiel für das Kalenderjahr) erreicht wurden. Diese können Ziele der Beratungsstelle sein oder aber in Kooperationstreffen gemeinsam ausgehandelte Bestandteile von Zielvereinbarungen. Auch hierfür ist eine schriftliche Ausformulierung hilfreich.

## Wissenschaftliche begründete oder bewährte Verfahren zur Erfassung der Ergebnisqualität

### **Berücksichtigung der Faktoren Wirkung, Zielerreichung, Zufriedenheit, statistische Aufbereitung der Arbeit mit relevanten Variablen**

Wie oben beschrieben, können wissenschaftlich fundierte oder bewährte Verfahren zur Erfassung der Ergebnisqualität eingesetzt werden. Hierbei ist darauf zu achten, dass sie für den Beratungsbereich geeignet sind und die dafür erforderlichen zeitlichen und finanziellen Ressourcen zur Verfügung stehen.

Eine wichtige Quelle für Informationen für die Erfassung der Ergebnisqualität vor allem im Hinblick auf die Zielerreichung der Beratungsstelle insgesamt ist eine statistische Aufbereitung der Arbeit. Neben den regulären Erfassungen der Bundesstatistik erheben Landkreise und Kommunen oft eigene Daten. Zur Erfassung der Ergebnisqualität über die einzelnen Beratungsprozesse hinaus in der Gesamtschau können einzelne Variablen herausgegriffen, in der Teamsitzung oder im Qualitätsgespräch mit dem Träger reflektiert und zum Gegenstand neuer Zielvereinbarungen gemacht werden. Dabei wird eine festgelegte Anzahl an Variablen aus den zur Verfügung stehenden Daten berücksichtigt. Es können sowohl in jedem Jahr neue Variablen berücksichtigt werden als auch

eine bestimmte Auswahl über mehrere Jahre beobachtet werden. Wichtig ist, die geplanten Maßnahmen, die zur Veränderung der einzelnen Variablen führen sollen, in die Zielvereinbarungen mit aufzunehmen.

Beispiele für zu reflektierende Variablen:

- durchschnittliche Wartezeit
- Anmeldungen pro VZÄ
- Beratungszeit pro VZÄ
- Dauer der abgeschlossenen Beratungen (Monate)
- Kontakt- oder Sitzungszahl der abgeschlossenen Beratungen
- Gründe für die Beendigung von Beratungen
- Anzahl und Anteil
  - der Beratungen für Familien mit Kindern bis 3 Jahre
  - der Beratungen, in die der junge Mensch einbezogen wurde
  - der Beratungen in Verbindung zu §§ 17 und 18 KJHG
  - der Familien in denen mindestens ein Elternteil aus dem Ausland kommt
  - der Familien, die ihren Lebensunterhalt nicht aus Erwerbstätigkeit finanzieren.

Im jährlichen Tätigkeitsbericht stellt die Beratungsstelle die reflektierte statistische Aufbereitung der Arbeit und die Maßnahmen zur Erfassung der Ergebnisqualität dar. Ergänzend können in den Tätigkeitsbericht fachliche Artikel über die Arbeit aufgenommen werden.

→ **bke-Qualitätsstandard**

*Zur Erfassung verschiedener Ebenen der Ergebnisqualität einer Beratungsstelle werden folgende Faktoren berücksichtigt und reflektiert:*

- *Wirkung im Hinblick auf die gewünschten und unerwünschten Effekte*
- *Zielerreichung*
- *Zufriedenheit der Beteiligten mit dem Ergebnis der Beratung*
- *statistische Aufbereitung der Arbeit mit relevanten Variablen oder Kennzahlen.*

# Schlussbemerkung

Mit den vorliegenden *Qualitätsstandards für die Erziehungs-, Familien- und Jugendberatung (QS EB)* werden die wesentlichen Eckpunkte der Qualität und der Qualitätsentwicklung der Erziehungsberatungsstellen in Deutschland benannt. Die bke-Standards wurden konsequent im Hinblick auf die Qualität der Arbeit formuliert. Auch wenn Grenzen der derzeitigen Realisierbarkeit regional unterschiedlich gegeben sind, wurden diese zwar wahrgenommen, aber nicht zum Maßstab gemacht. An dem umfassenden Diskussionsprozess und der Abstimmung der bke-Qualitätsstandards waren die Vertretungen aus allen 16 Bundesländern und die Fachrichtungsvertretungen im bke-Vorstand beteiligt, so dass davon ausgegangen werden kann, dass zum Zeitpunkt der Veröffentlichung eine bundesweite Gültigkeit gegeben ist. Die Entwicklung der Bevölkerung, der Anforderungen und der fachlichen Arbeit ist stets dynamisch. Die bke-Qualitätsstandards spiegeln den Stand 2021 wider. Den Zeitpunkt einer ggf. notwendigen Aktualisierung bestimmt der bke-Vorstand.

Auf der Basis der bke-Qualitätsstandards werden die Kriterien zur Vergabe des bke-Qualitätssiegels überarbeitet, bzw. neu erstellt. Die Vergabe des bke-Qualitätssiegels gibt den Beratungsstellen die Möglichkeit, einen umfassenden Qualitätsentwicklungsprozess in die Wege zu leiten und fortzuführen. Zuständig dafür ist die bke-Kommission zur Vergabe des Qualitätssiegels, die die Anträge bearbeitet und den Prozess begleitet.

# Literatur

- Arnold, J., Macsenaere, M. & Hiller, S. (2018). Wirksamkeit der Erziehungsberatung. Ergebnisse der bundesweiten Studie Wir.EB. Freiburg: Lambertus.
- Bundeskongress für Erziehungsberatung (bke) (2009): Rechtsgrundlagen der Beratung. Empfehlungen und Hinweise für die Praxis. Materialien zur Beratung. Band 15. Fürth: bke.
- Bundeskongress für Erziehungsberatung (bke) (2011): Handlungsempfehlungen bei Anzeichen für Grenzüberschreitungen. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, 3, S. 4–7.
- Bundeskongress für Erziehungsberatung (bke) (2012a): Familie und Beratung. Memorandum zur Zukunft der Erziehungsberatung. Fürth: bke.
- Bundeskongress für Erziehungsberatung (bke) (2012b): Kinderschutz als Auftrag der Erziehungsberatung. Aus Anlass des Kinderschutzgesetzes. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, 2, S. 19–22.
- Bundeskongress für Erziehungsberatung (bke) (2015): Fachliche Grundlagen der Beratung. Empfehlungen, Stellungnahmen und Hinweise für die Praxis. Herausgegeben von Klaus Menne. Materialien zur Beratung. Band 20. Fürth: bke.
- Bundeskongress für Erziehungsberatung (bke) (2016a): Das multidisziplinäre Fachteam. Aufgaben, Kompetenzprofil und Arbeitsweise der Erziehungsberatung. Materialien zur Beratung. Band 22. Fürth: bke.
- Bundeskongress für Erziehungsberatung (bke) (2016b): Entbindung von der Schweigepflicht. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, 1, S. 3–13.
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (1999): QS 22. Qualitätsprodukt Erziehungsberatung. Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe. Berlin.
- Deutscher Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (DAKJEF) (2021): Ethische Standards in der Institutionellen Beratung. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, 2, S. 26–28.
- Die für die Jugendhilfe zuständigen Senatoren und Minister der Länder (1973): Grundsätze für die einheitliche Gestaltung der Richtlinien der Länder für die Förderung von Erziehungsberatungsstellen. In: Bundeskongress für Erziehungsberatung (bke) (2009): Rechtsgrundlagen der Beratung. Empfehlungen und Hinweise für die Praxis. Materialien zur Beratung. Band 15. Fürth: bke, S. 408–415.
- Menne, K. (2017): Erziehungsberatung als Hilfe zur Erziehung. Weinheim: Beltz Juventa.
- Merchel, J. (2013): Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. 4. Auflage. Weinheim: Beltz Juventa.
- Geiwitsch, A. (2010): Fehler sind menschlich! Wie Fehlerkultur und -management die Performance verbessern. In QZ, 11, S. 86–88.
- Senge, P.M. (2017): Die fünfte Disziplin: Kunst und Praxis der lernenden Organisation. 11. völlig überarbeitete und aktualisierte Edition. Stuttgart: Schäffer-Poeschel.



Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) hatte die Debatte um neue Steuerungsmodelle in der Jugendhilfe bereits in den neunziger Jahren aufgegriffen. 1999 entstanden unter dem Titel *QS 22 – Qualitätsprodukt Erziehungsberatung* Qualitätsstandards für die praktische Arbeit. Neben einer Beschreibung des Leistungsspektrums von Erziehungsberatungsstellen – das sind Beratung und Therapie, präventive Angebote und Vernetzungsaktivitäten – wurden Qualitätsmerkmale für die Arbeit der Einrichtungen nach Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität gegliedert und jeweils ausführlich dargestellt. Die vorliegende Veröffentlichung *QS EB – Qualitätsstandards für die Erziehungs-, Familien- und Jugendberatung* ist eine Fortschreibung und Aktualisierung von *QS 22*.

Gefördert vom:



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend