

**Beratungsstelle für Eltern,  
Kinder und Jugendliche**  
Erziehungs- und Familienberatung  
der Stadt Sankt Augustin  
2018

Wehrfeldstraße 2  
53757 Sankt Augustin

Tel.: 02241 28482  
familienberatung@sankt-augustin.de





## Inhaltsangabe

<b>Vorwort</b>	Seite	5
<b>1 Grundlagen und Prinzipien</b>		5
1.1 Geschichte der Beratungsstelle		5
1.2 Aufgabe der Beratungsstelle		6
1.3 Leitbild und Haltung		7
<b>2 Auftrag</b>		9
2.1 Gesetzlicher Auftrag		9
2.2 Datenschutz und Verschwiegenheit		11
<b>3 Sozialraum und Zielgruppe</b>		12
3.1 Lebensbedingungen von Familien und Kindern in Sankt Augustin		12
3.2 Zielgruppe		12
<b>4. Fallbezogene Arbeit – Beratung von Klienten</b>		13
4.1 Themenbereiche der Beratung		13
4.2 Rahmenbedingungen		14
4.3 Auftragsklärung, Diagnostik, Beratung, Therapie		16
4.4 Kooperation in der Fallarbeit		18
4.5 Krisen und Notlagen		19
4.6. Kindeswohlgefährdung §8a		20
<b>5 Fallübergreifende Arbeit/Prävention</b>		21
5.1 Prävention		21
5.2 Vernetzung		22
5.3 Hilfen für pädagogische Fachkräfte in anderen Institutionen		23
5.4 Krisenintervention/Notfalllagen		23
5.5 Kindeswohlgefährdung/§8b Beratung		24
5.6 Sprechstunden vor Ort		25
<b>6 Ausstattung der Beratungsstelle</b>		27
6.1 Multiprofessionelles Team		27
6.2 Verwaltung/Teamassistenten		28
6.3 Räumlichkeiten		28
6.4 Personelle und räumliche Entwicklung		28

<b>7</b>	<b>Verantwortlichkeit und Leitung</b>	29
7.1	Zuordnung der Beratungsstelle	29
7.2	Dienst- und Fachaufsicht	29
7.3	Aufgaben der Leitung	29
7.4	Aufgaben der Beratungsfachkräfte	31
7.5	Aufgaben der Verwaltung	31
<b>8</b>	<b>Qualitätssicherung</b>	32
8.1	Standards	32
8.2	Strukturqualität	32
8.3	Prozessqualität	32
8.4	Ergebnisqualität	33
<b>9</b>	<b>Öffentlichkeitsarbeit</b>	33
<b>10</b>	<b>Perspektiven und Entwicklung</b>	34

## Quellenangabe

## **Vorwort**

Die Erziehungs- und Familienberatungsstelle der Stadt Sankt Augustin hat sich in ihrer Geschichte immer wieder den gesetzlichen und gesellschaftlichen Veränderungen gestellt und auf neue Herausforderungen reagiert. Sie ist ein bewährtes Angebot der Jugendhilfe.

In der Vergangenheit wurden einzelne konzeptionelle Bausteine entwickelt und beschrieben wie z.B. Trennungs- und Scheidungsberatung, Gefährdungseinschätzung bei drohender Kindeswohlgefährdung und präventive Angebote.

Hiermit liegt erstmalig eine Gesamtkonzeption vor, in der alle Bausteine zusammengeführt und erweitert wurden.

Durch die unterschiedlichen, oft neuen Themen, mit denen die Ratsuchenden in die Beratungsstelle kommen, müssen die Fachkräfte ihre Arbeitsweise und ihre Angebote immer wieder neu abstimmen. Ein Konzept bedarf daher einer regelmäßigen Überprüfung und ist einer ständigen Entwicklung unterworfen.

Diesem Anspruch fühlen sich die Fachkräfte der Beratungsstelle auch in Zukunft verpflichtet.

## **1 Grundlagen und Prinzipien**

### **1.1 Geschichte der Beratungsstelle**

Die Gründung einer eigenständigen psychologischen Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche wurde im November 1972 vom Rat der Stadt Sankt Augustin beschlossen und auf den Weg gebracht, um den Bürgerinnen und Bürgern Hilfe in Erziehungs-, Schul- und Lebensfragen anzubieten. Zum Jahreswechsel 1972/73 wurde mit der Beratungstätigkeit begonnen.

1975 übernahm der Rhein-Sieg-Kreis die Trägerschaft für alle Beratungsstellen im Kreisgebiet, so auch für Sankt Augustin. Sie wurde als selbstständige organisatorische Einheit geführt, dem Gesundheitsamt unterstellt und das Zuständigkeitsgebiet auf die Stadt Hennef ausgeweitet.

Nach Einrichtung eines eigenen Jugendamtes (1989) in der Stadt Sankt Augustin wurde die Beratungsstelle im Jahr 1991 wieder in eigene Trägerschaft überführt. Die Zuständigkeit beschränkte sich dann wieder auf das Stadtgebiet.

Heute ist die Erziehungs- und Familienberatung (im folgenden Familienberatung genannt) als Fachdienst FD 5/50 dem Fachbereich Kinder, Jugend und Schule FB 5 der Stadt Sankt Augustin zugeordnet.

## **1.2 Aufgabe der Beratungsstelle**

Erziehungs- und Familienberatung ist eine Pflichtleistung der Jugendhilfe nach §28 Sozialgesetzbuch VIII (SGB VIII) und ist Teil der örtlichen Jugendhilfe und Jugendhilfeplanung.

Grundlegend für die institutionelle Beratung sind weiterhin die Regelungen, Aufträge und Leistungsansprüche des SGB VIII sowie die Förderrichtlinien des Landes Nordrhein-Westfalen (Richtlinien zur Förderung von Familienberatungsstellen vom 17.02.2004/Fördervoraussetzungen Nr. 4.2.2.-4.2.5).

Handlungsweisend darüber hinaus sind die Empfehlungen der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung bke sowie der Landesarbeitsgemeinschaft für Erziehungsberatung NRW mit ihren Empfehlungen und Formulierungen zu Qualitätsstandards und deren Überprüfbarkeit.

Im Rahmen der vereinfachten Hilfeplanung entscheiden die Fachkräfte der Beratungsstelle über die Gewährung der Hilfe nach §28 SGB VIII.

Die Familienberatungsstelle stärkt Eltern und andere Erziehungsberechtigte in ihrer Erziehungstätigkeit. Sie fördert und unterstützt Kinder und Jugendliche beim Aufwachen. Die Aufgabe der Familienberatung ist es, eine Erziehung und Entwicklung zum Wohle des jungen Menschen sicher zu stellen.

Die Arbeitsfelder im Rahmen des Leistungsangebotes der Beratungsstelle sind Diagnostik, Beratung und Therapie sowie präventive Angebote, Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit. Als Teil der Jugendhilfe bedient sie die Schnittstelle zur medizinischen Versorgung, zum Bildungsbereich und zur Rehabilitation/Teilhabe von Menschen mit Behinderung.

Die Familienberatung bietet individuelle und familienbezogene Hilfen an. Entsprechend der Erfordernisse wird das Beratungs- und Therapieangebot individuell an die Situation der Ratsuchenden angepasst.

Die präventiven Angebote erreichen Familien und weitere Bürgerinnen und Bürger in ihren sich verändernden Lebensbezügen und ergänzen das Angebot der Beratungsstelle.

Die Beratungsarbeit findet in einem Netz von Kooperationspartnern statt, u.a. mit dem Ziel, gegebenenfalls zur Unterstützung weitere Dienste einzubeziehen. Sie kooperiert mit Selbsthilfegruppen und ehrenamtlichen Angeboten.

Darüber hinaus trägt die Beratungsstelle mit ihren Erfahrungen aus der individuellen und präventiven Arbeit dazu bei, das regionale Hilfesystem weiterzuentwickeln und die Lebensbedingungen von Kindern, Jugendlichen und ihren Familien zu verbessern. Sie übernimmt damit auch eine familienpolitische Verantwortung, indem sie die Fachöffentlichkeit und die politische Öffentlichkeit aktiviert.

### 1.3 Leitbild, Haltung und Ziele

Richtungsweisend für die Erziehungs- und Familienberatungsstelle sind die strategischen Ziele und Leitbilder der Stadt Sankt Augustin und des Fachbereichs Kinder, Jugend und Schule.

Ziel der Stadt Sankt Augustin ist die „Förderung von Kindern, Jugendlichen und Familien sowie der Ausbau der familien- und kindgerechten Stadt“. Sie will als Jugendhilfeträger Eltern bei der Erziehungsaufgabe unterstützen, junge Menschen in ihrer individuellen und sozialen Entwicklung fördern, vor allem Benachteiligung abbauen und dazu beitragen, für Familien und Kinder positive Lebensbedingungen zu schaffen.“ (Strategische Zielplanung 2004)

Die Grundlage für das Beratungsangebot ist:

- **eine Haltung,**  
die jede ratsuchende Person in ihrer Individualität und Autonomie achtet und in ihren persönlichen Bedürfnissen nach Entwicklung unterstützt. Dies beinhaltet den Respekt vor den sozialen Beziehungen, dem persönlichen Schicksal und der individuellen Verarbeitung von Belastungen
- **ein leichter Zugang zum Angebot,**  
der es jeder ratsuchenden Person einer Familie ermöglicht, zeitnah, unbürokratisch und barrierefrei Unterstützung zu erhalten

- **die Basis der Vertraulichkeit der Beratung,**  
die allen ratsuchenden Personen garantiert, dass keine persönlichen Informationen oder Daten weitergegeben werden ohne ausdrückliches Einverständnis
- **die Beratung als Dienstleistung für Familien in jeder Form,**  
unabhängig von Staats-, und Religionszugehörigkeit, Geschlecht, sexueller Orientierung, Handicaps, Einkommen und sozialem Status
- **die Orientierung am Wohl von Kindern und Jugendlichen**  
und die Unterstützung von Eltern und erziehenden Personen mit dem Zweck, die Bedingungen für das Aufwachsen von Kindern und Jugendlichen zu fördern und zu verbessern
- **die Orientierung an den Bedürfnissen der Ratsuchenden,**  
die, soweit fachlich vertretbar, für die individuellen Ziele der Ratsuchenden wie auch für die äußere Form der Beratung gilt (Termingestaltung, persönliche Wünsche in Bezug auf eine Beratungskraft, z.B. Frau/Mann)
- **die professionelle Gestaltung der zwischenmenschliche Begegnung,**  
die Vertraulichkeit und Nähe herstellt, aber professionelle Distanz wahrt
- **die Optimierung der Fachlichkeit,**  
die eine ständige Aktualisierung aller angewandten diagnostischen, beraterischen und psychotherapeutischen Verfahren und Angebote beinhaltet
- **das Arbeiten im Netzwerk der sozialen Angebote**  
mit allen sozialen Diensten, Einrichtungen und Institutionen, die mit Kindern, Jugendlichen und Eltern im Stadtgebiet arbeiten, soweit dies mit den Prinzip der Vertraulichkeit vereinbar ist
- **eine Öffentlichkeitsarbeit,**  
die die Angebote der Beratungsstelle allen Bürgerinnen und Bürgern bekannt macht, damit sie als selbstverständliches Angebot angenommen werden kann. Darüber hinaus gilt es Eltern, Fachkräfte und Politik über die Erkenntnisse aus der Beratungsarbeit zu informieren und die entsprechenden Rahmenbedingungen für Familien in unserer Gesellschaft zu schaffen



Ziel der Beratungsstelle ist es, Unterstützung möglichst frühzeitig und lebensweltorientiert anzubieten. Im Mittelpunkt steht die Stärkung der Ressourcen und Selbsthilfekräfte der Familie, der einzelnen Familienmitglieder.

Weitere Ziele sind die Klärung von als konflikthaft empfundenen individuellen und familiären Situationen, sowie die Bewältigung von Problemlagen, Krisen und Störungen. Dazu gehört das Schaffen von Übergängen zu evtl. erforderlichen weiteren Hilfen. Oberstes Ziel ist die Vermeidung familienersetzender Maßnahmen.

Auch die fachliche Weiterbildung und die Vernetzung im Jugendhilfesystem ist Aufgabe der Familienberatungsstelle.

## **2 Auftrag**

### **2.1 gesetzlicher Auftrag**

Das Recht aller jungen Menschen auf Förderung und Erziehung ist im SGB VIII festgeschrieben mit dem Ziel, diesen die Entwicklung zu einer eigenverantwortlichen, gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit zu ermöglichen.

Darüber hinaus weist das Gesetz primär den Eltern das Recht und die Pflicht zur Erziehung und Pflege der Kinder zu. Die Familie ist damit in ihrer Autonomie gestärkt und kann eigenständig Hilfe und Selbsthilfe aktivieren.

Die Kinder- und Jugendhilfe ist damit schwerpunktmäßig präventiv ausgerichtet. Sie bietet Hilfe zur Erziehung (§27ff SGB VIII) an, wenn Personensorgeberechtigte eine zum Wohle des Kindes/Jugendlichen entsprechende Erziehung nicht gewährleisten können und Hilfe für seine Entwicklung geeignet und notwendig erscheint.

Allgemeines Ziel der Jugendhilfe gemäß § 1 SGB VIII ist, Kinder und Jugendliche zu fördern, vor Gefahren für ihr Wohlergehen zu schützen, Eltern in ihrer Erziehungstätigkeit zu beraten, zu unterstützen und dazu beizutragen, günstigere Lebensbedingungen für junge Menschen und ihrer Familien zu schaffen und zu erhalten.

Das Angebot der Familienberatungsstellen ist eine Pflichtleistung im Rahmen der Hilfen zur Erziehung. Ratsuchende haben einen Rechtsanspruch auf Beratung.

Die rechtliche Grundlage für die diagnostische, beraterische und therapeutische Arbeit der Beratungsstellen bildet primär §28 des SGB VIII. In ihm sind die inhaltlichen

Aufgaben der Beratungsstellen anders als bei den weiteren Hilfen zur Erziehung, genauer beschrieben:

„Erziehungs- und Familienberatungsstellen haben die Aufgabe Eltern, Kinder, Jugendliche und andere Erziehungsberechtigte bei der Klärung und Bewältigung von individuellen und familienbezogenen Problemen und den zugrundeliegenden Faktoren bei der Lösung von Erziehungsfragen sowie bei Trennung und Scheidung zu unterstützen“. Darüber hinaus sollen „Fachkräfte mit verschiedenen Fachrichtungen“ zusammenarbeiten, die mit unterschiedlichen methodischen Ansätzen vertraut sind“. Die Unterstützung von Familien in krisenhaften Situationen bezieht sich ebenfalls auf die Lösung von Konflikten zwischen den Eltern, die eine direkte Auswirkung auf das ganze Familiensystem haben sowie Trennung und Scheidung (§ 17 SGB VIII). Auch alleinerziehende Mütter und Väter haben einen Anspruch auf Beratung (§18 SGB VIII). Die Angebote der Erziehungsberatung in diesem Kontext sind in der Regel in die Beratung nach §28 SGB VIII integriert. Die Beratung im Rahmen der Eltern- und Paarberatung kann durch die therapeutische/beraterische Arbeit mit dem gesamten Familiensystem (Eltern, Kinder, soziales Umfeld) ergänzt werden.

Kinder und Jugendliche haben in Notsituationen die Möglichkeit, auch ohne Wissen der Eltern Beratung in Anspruch zu nehmen (§ 8 SGB VIII).

Einen Anspruch auf Unterstützung haben ebenfalls Kinder, die seelisch behindert oder von einer seelischen Behinderung bedroht sind (§35a SGB VIII), insbesondere wenn gleichzeitig Beratungsbedarf der Eltern besteht.

Auch junge Volljährige haben einen Rechtsanspruch auf Beratung § 41 SGB VIII zur Entwicklung ihrer Persönlichkeit und einer eigenverantwortlichen Lebensführung.

Die Einbeziehung der Eltern und Kinder bei der Inanspruchnahme einer Hilfe ist im § 36 Mitwirkung, Hilfeplanung geregelt. Im Rahmen des §28 SGB VIII wird in jedem Einzelfall im Zusammenwirken mehrerer Fachkräfte (vereinfachte Hilfeplanung in der Familienberatung) über die Beratungsleistung entschieden. Ist der Bezirkssozial-

dienst federführend, beteiligt sich die Fachkraft der Beratungsstelle an der Hilfeplanung nach Rücksprache mit den Klienten.

Präventiv und einzelfallübergreifend unterstützen die Beratungskräfte mit ihrem Know-how im Rahmen ihrer Aufgabe andere pädagogische Fachkräfte z.B. aus Schule, Kindertagesstätten usw.

Die Fachkräfte der Beratungsstelle sind vom örtlichen Jugendhilfeträger benannte „insoweit erfahrene Fachkräfte“ im Rahmen des §§ 8a, 8b SGB VIII (s.h. 4.6 und 5.5). Sie unterstützen und beraten andere pädagogische Fachkräfte bei der Risikoeinschätzung einer möglichen Kindeswohlgefährdung. Für die Beratung nach § 8b SGB VIII sind ein Ablaufplan und ein Beratungsbogen entwickelt worden.

Bei dem Bekanntwerden von Anhaltspunkten einer Kindeswohlgefährdung in der Beratungsstelle liegt ein festgeschriebenes Verfahren vor.

Weitere relevante Paragraphen der Kinder- und Jugendhilfe (SGB VIII) für die Beratungsstelle und deren präventiven Angebote sind:

- §14 Erzieherischer Kinder – und Jugendschutz
- §16 Allgemeine Förderung der Erziehung in der Familie.
- §72 Abs. 3 Fortbildung und Praxisberatung der Fachkräfte im Jugendamt
- §73 Unterstützung der ehrenamtlich in der Jugendhilfe tätigen Personen
- §78 Mitarbeit in der Arbeitsgemeinschaft der öffentlichen Jugendhilfe (freie Träger, Öffentlicher Jugendhilfeträger, Träger geförderter Maßnahmen
- §80 Die Jugendhilfeplanung wird durch die gesondert erhobenen statistischen Zahlen der Beratungsstelle unterstützt

## **2.2. Datenschutz**

Die Beratungssituation erfordert einen besonderen Schutz der Daten, die im Rahmen einer Beratung/einer therapeutischen Arbeit der Fachkraft anvertraut wurden (gesetzliche Regelung: Schutz des Privatgeheimnisses § 203 Abs. 1 Nr. 4 StGB, Schutz der Sozialdaten §65 KJHG, sowie die EU-Datenschutzgrundverordnung).

Die Unterlagen werden entsprechend der Regelung der Aufbewahrungsfrist der Stadt Sankt Augustin (DA 5-50 Dienstanweisung für die Erziehungsberatungsstelle) nach 3 Jahren gelöscht. Statistische Daten werden grundsätzlich anonymisiert und dienen

im NRW-Bericht dem Land als Verwendungsnachweis, der Erstellung der Bundesstatistik und der eigenen Jugendhilfeplanung in der Stadt Sankt Augustin.

Die Klientendaten werden mit dem SoPart Programm der Firma Gauss erhoben und das Programm wird entsprechend §8 DSGVO eingesetzt.

Die Klienten werden im Erstgespräch und durch einen Aushang im Wartezimmer über die Rahmenbedingungen des Datenschutzes informiert.

### **3 Sozialraum und Zielgruppen**

#### **3.1 Lebensbedingungen von Familien und Kindern in Sankt Augustin**

Das Angebot der Familienberatungsstelle richtet sich an Familien aus Sankt Augustin.

Die Stadt Sankt Augustin ist eine kreisfreie Kommune, rechtsrheinisch zwischen Bonn und Siegburg gelegen. Sie setzt sich aus 8 ehemaligen Dörfern zusammen, deren Struktur auch heute noch identitätsstiftend und gut erkennbar ist.

In Sankt Augustin leben zum Zeitpunkt der Drucklegung etwa 57600 Menschen.

11805 Mitbewohner der Kommune haben das 21. Lebensjahr noch nicht erreicht.

Im Stadtgebiet leben 5729 Haushalte mit Kindern und Jugendlichen (März 2018).

In den letzten Jahren ist ein deutlicher Zuwachs an Familien mit Kleinkindern zu verzeichnen, was zur Ausschreibung von Neubaugebieten und zur Nachverdichtung führt.

In zwei Stadtteilen befinden sich verdichtete Wohnbereiche mit besonderen Problemlagen.

Die Größe der Kommune, ihre Überschaubarkeit (gewachsene dörfliche Strukturen), die klare räumliche Umgrenzung des Einzugsgebietes und die zentrale Lage der Familienberatungsstelle ermöglichen eine gute Erreichbarkeit. Darüber hinaus bietet die Kommune gute Voraussetzungen für Vernetzung mit den Fachkräften der verschiedenen Kooperationspartner, die für das Arbeiten der Beratungsstelle charakteristisch ist.

#### **3.2 Zielgruppe**

Das Angebot der Beratungsstelle richtet sich an Familien in ihren vielfältigen Formen. Angesprochen werden Eltern, andere Erziehungsberechtigte und weitere Bezugs-

personen, Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, sowie Fachkräfte der Jugendhilfe aus Kindertagesbetreuung, Schule und anderen psychosozialen, medizinischen Diensten.

Die Beratungsangebote für die Eltern und andere Erziehungsberechtigte unterstützen diese in ihrer Beziehungsfähigkeit, in ihrem Verhalten und ihrem Interesse gegenüber ihren Kindern. Somit sind die Kinder, Jugendlichen und jungen Volljährigen die eigentlichen Adressaten der Erziehungs- und Familienberatung.

Neben den Eltern sind die Fachkräfte der Jugendhilfe, der Kindertagesstätten, der Schule und anderen psychosozialen Diensten wichtige Gestalter von Entwicklungsbedingungen für Kinder, Jugendliche und junge Volljährige. Darüber hinaus tragen Politik und Verwaltung Verantwortung für das Wohl und die Entwicklungsmöglichkeiten von Kindern. Familienberatung richtet sich mit ihrem Angebot an alle Adressaten, die das Wohl der Kinder fördern und wendet sich in Wahrnehmung ihrer familienpolitischen Verantwortung aktiv an Vertreter aus Politik und Verwaltung.

## **4 Fallbezogene Arbeit - Beratung von Klienten**

### **4.1 Themenbereiche der Beratung**

Unter der fallbezogenen Arbeit werden alle diagnostischen, beraterischen oder therapeutischen Angebote zusammengefasst, die den ratsuchenden Personen (Eltern, Kindern, Jugendlichen, jungen Erwachsene) direkt zukommen und sich auf ihre persönlichen Probleme und Fragestellungen beziehen.

Die fallbezogene Arbeit ist sehr vielfältig und reicht von Erziehungsfragen bis zu längerfristigen therapeutischen Angeboten. Der Kontext der Ratsuchenden wird in der beraterischen, therapeutischen Arbeit mit berücksichtigt. Gegebenenfalls werden Gespräche mit Personen aus der relevanten Lebenswelt der Familien erweitert.

Mögliche Themen der fallbezogenen Arbeit:

- Fragen zu jeder Form des familiären Zusammenlebens (dazu gehören z. B. Einelternfamilien, Patchwork Familien, Regenbogenfamilien, Pflegefamilien, Familien mit Wurzeln in unterschiedlichen Kulturen etc., mit ihren spezifischen Konflikten und Fragestellungen
- Erziehungs- und Entwicklungsthemen von Kindern und Jugendlichen

- jede Form persönlicher Probleme von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen (z.B. Verhaltensauffälligkeiten in Kindertagesstätte, Schule, Ausbildung )
- Selbstverletzendes Verhalten, Suizidgefährdung
- sexuelle Gewalt, häusliche Gewalt oder andere Formen von Misshandlung und Vernachlässigung
- Konflikte innerhalb der Familie oder des sozialen Umfeldes
- biographische Belastungen von Eltern, schwere Erkrankung, Tod eines Elternteils
- Paarkonflikte
- Fragen zu Trennung und Scheidung
- Eltern-, Familien- und Lebensgestaltung nach Trennung und Scheidung
- Beratung besonders konflikthaft verstrickter Eltern nach Trennung und Scheidung
- Umgang mit möglicher Kindeswohlgefährdung
- Frühe Hilfen für Säuglinge und Kleinkinder
- Probleme in Folge eines Zuwanderungshintergrundes

## 4.2 Rahmenbedingungen

### Niederschwelligkeit

Ratsuchende erhalten formlos und unmittelbar einen Termin für ein Erstgespräch. Dieser kann telefonisch, per Email oder persönlich vor Ort vereinbart werden. Weitere Beratung/Therapie kann im Erstgespräch vereinbart werden. Es bestehen keinerlei formelle Hürden (keine Vorlage von Identitätsnachweisen, kein Antrag, keine weiteren Dokumente erforderlich).

Die Beratungsstelle ist persönlich und telefonisch von Montag bis Freitag von 8:00 bis 12:30 Uhr erreichbar und von Montag bis Donnerstag von 13:30 bis 17:00 Uhr. Zu allen anderen Zeiten nimmt ein Anrufbeantworter Anfragen entgegen. Es erfolgt zeitnah ein Rückruf. Jederzeit kann eine Anfrage per Email gesendet werden. Es gibt keine Schließungszeiten z.B. in den Ferien oder an Brückentagen.

Innerhalb von 14 Tagen wird ein Erstgespräch angeboten, bei besonderem Bedarf auch früher. In krisenhaften Situationen erhalten die Ratsuchenden am gleichen Tag einen Termin. Bei der Terminvergabe werden die persönlichen Lebensbedingungen

der Ratsuchenden weitestgehend berücksichtigt. Ein Termin kann von 8:00 Uhr morgens bis 17:00 Uhr abends vereinbart werden, bei besonderem Bedarf werden auch Termine außerhalb dieser Zeiten angeboten.

Die Beratungsstelle befindet sich in zentraler Lage und ist sowohl mit öffentlichen Verkehrsmitteln als auch mit Pkw/Fahrrad gut zu erreichen.

Über die Jahre gewachsene Strukturen in der Vernetzung mit anderen Personen und Institutionen verhelfen zu einer frühzeitigen Inanspruchnahme des Beratungsangebotes. Diese wird gezielt gefördert durch Vorstellungen des Beratungsangebotes in Schulen und Einrichtungen der Kinder und Jugendhilfe bei den Fachkräften, durch Präsentationen und durch Rollenspiele bei Elternveranstaltungen. Auch die offenen Sprechstunden in den Familienzentren und Schulen führen diese Kultur fort.

Ein Erstgespräch kann mit Zustimmung der Ratsuchenden auch über andere Fachkräfte (Kinderärzte, Fachkräfte in KiTas und Schulen) vereinbart werden und in den Institutionen stattfinden. In Ausnahmefällen findet das Gespräch auch bei der Familie vor Ort statt.

### **Beratung in verschiedenen Sprachen**

Für Menschen mit Zuwanderungshintergrund liegen Informationsbroschüren in verschiedenen Sprachen aus, die über das Angebot der Familienberatungsstelle informieren. Beratungsgespräche können in mehreren Sprachen geführt werden. Darüber hinaus werden bei Bedarf professionelle Dolmetscher hinzugezogen.

### **Verschwiegenheit**

Die Ratsuchenden berichten in den Gesprächen von sehr persönlichen Inhalten, Krisen und Notsituationen. Beratung kann daher nur in einem gesicherten und vertrauensvollen Rahmen stattfinden.

Aufgrund des niederschweligen Zugangs zum Beratungsangebot unterliegt bereits das Aufsuchen einer Beratungsstelle dem Schutz des Privatgeheimnisses.

Im Fall einer vorliegenden Kindeswohlgefährdung kann die Verschwiegenheit gegen den Willen der ratsuchenden Person - entsprechend der gesetzlichen Vorschrift - aufgehoben werden. Dies geschieht nach Rücksprache der fallführenden Fachkraft im Team und bezieht sich ausschließlich auf die diesbezüglich relevanten Themen. (Siehe 4.6)

### **Gebührenfreiheit / Kostenfreiheit**

Für die ratsuchende Person entstehen keinerlei Kosten, unabhängig von Dauer, Art und Intensität der Beratung. Dies gilt auch für alle weiteren Angebote der Beratungsstelle wie Gruppenangebote und Elternabende.

Damit werden alle Ratsuchenden unabhängig von ihrer finanziellen Situation unter gleichen Gegebenheiten unterstützt.

### **Freiwilligkeit**

Jede Form der Unterstützung in der Familienberatungsstelle geschieht auf einer freiwilligen Basis. Die ratsuchende Person entscheidet selbst über Termine, Nutzung und Inhalte des Angebotes.

In Ausnahmen kann über das Familiengericht (§156 FamFG) hochstrittigen Trennungseltern die Inanspruchnahme einer Beratung auferlegt werden. Es wird angestrebt, dass die Eltern eine freiwillige Basis für die Beratung finden.

### **Störungsfreiheit**

Alle Gespräche finden in geschützten und störungsfreien Räumen statt. Der zeitliche Rahmen liegt bei 1 bis 1,5 Zeitstunden. Der Beratungsprozess wird nicht durch eingehende Telefonate oder durch Einwirkung Dritter unterbrochen.

## **4.3 Auftragsklärung, Diagnostik, Beratung, Therapie**

### **Auftragsklärung**

Den Auftrag zu einer fallbezogenen Unterstützung geben ausschließlich die ratsuchenden Eltern, jungen Erwachsenen, die Kinder und Jugendlichen. Deren Vorstellungen werden mit den fachlichen Überlegungen der Fachkräfte abgeglichen. Gemeinsam werden Vorgehensweisen, Ziele und Zeitrahmen der Unterstützung vereinbart. Im Rahmen einer vereinfachten Hilfeplanung wird in der Beratungsstelle geprüft, ob Beratung nach § 28 SGB VIII erforderlich ist, wenn eine dem Wohle des Kindes entsprechende Erziehung nicht gewährleistet ist (SGB VIII Jung S. 269).

Die Ratsuchenden wenden sich in der Regel direkt an die Beratungsstelle. Darüber hinaus empfehlen Fachkräfte aus Kindertagesstätten und Schulen das Angebot der Beratungsstelle. Auch der Bezirkssozialdienst hat die Möglichkeit, im Rahmen der Hilfeplanung nach §36 SGB VIII Erziehungsberatung zu empfehlen. Im Rahmen von



Übergabegesprächen werden die Klienten begleitet und an die Beratungsstelle vermittelt.

Dritte, z.B. Fachkräfte aus Kindertagesstätte, Schule oder dem Bezirkssozialdienst können eine Empfehlung aussprechen oder nach Absprache Inhalte einbringen. Sie treffen aber keine Entscheidung über Form und Inhalt der Unterstützung.

### **Diagnostik**

Diagnostische Verfahren werden angewendet, um Einschätzungen über Personen, Interaktionen zwischen Personen oder Verhaltensweisen von Personen zu gewinnen. Somit sollen die zugrunde liegenden individuellen Faktoren verstanden und mit Hilfe von Interventionen bearbeitet werden.

Die diagnostischen Instrumente werden sowohl status- als auch prozessorientiert eingesetzt und sind Teil der Beratung/Therapie.

Anlässe für eine diagnostische Einschätzung sind vielfältig. Häufig sind Anzeichen von schulischer Unter- oder Überforderung Anlass einer Leistungsdiagnostik. Verhaltensprobleme von Kindern und Jugendlichen in Kindertagesstätte und Schule oder in der Familie können Auslöser für den Einsatz einer Bindungsdiagnostik oder eines projektiven Testverfahrens sein. Bei Jugendlichen mit sehr persönlichen Fragen, Problemen und Belastungen kommen Fragebögen und standardisierte wie nicht standardisierte Interviews zum Einsatz. In der Arbeit mit Familien wird zur Erfassung der familiären Dynamik die Genogrammarbeit genutzt sowie verschiedene Aufstellungstechniken.

Es steht somit ein breites Repertoire an diagnostischen Verfahren zur Verfügung. Die Aktualität der unterschiedlichen Verfahren hat im Fachteam einen hohen Stellenwert.

### **Beratung/Therapie**

Beraterisch/therapeutische Interventionen dienen der Bearbeitung tiefergehender und/oder komplexerer persönlicher Probleme - oder von Problemen im sozialen Gefüge.

Das Setting richtet sich nach den vereinbarten Zielen. Es besteht die Möglichkeit zu Einzel-, Paar- und Familiengesprächen sowohl mit Kindern, Eltern als auch mit Jugendlichen. Die Gespräche können durch weitere Formen der Unterstützung ergänzt

werden, wie spieltherapeutische Einheiten, Gruppensitzungen, Hinzuziehung weiterer Bezugspersonen oder Fachkräfte.

In allen Beratungen können psychotherapeutische Interventionen angewendet werden. Methoden aus den humanistischen Therapieansätzen, wie aus der Verhaltenstherapie und weiteren Ansätzen (z.B. Psychodrama) stehen zur Verfügung. Der systemische Ansatz hat sich in der Familienberatung besonders bewährt. Er fokussiert nicht alleine auf die innerpsychischen Prozesse der einzelnen Personen, sondern erweitert den Blick auf den Kontext; auf die Interaktion und Kommunikation aller beteiligten Personen untereinander. Ferner hilft dieser Ansatz den Ratsuchenden vorhandene Ressourcen erkennen und bewusst zu machen.

Im Rahmen der fallbezogenen Arbeit ergänzen sich die Elemente Diagnostik, Beratung und Therapie ständig. Ihre Übergänge sind fließend. Dies ermöglicht eine ganzheitliche und hochflexible Herangehensweise. Stigmatisierungen und Zuschreibungen von Krankheiten können so z.B. vermieden werden. Anders als im Gesundheitssystem muss ein Kind oder Jugendlicher nicht als „krank“ diagnostiziert werden, um beraterische, therapeutische Unterstützung durch die Beratungsstelle zu erhalten.

Das Setting und die zur Verfügung stehenden Methoden können flexibel angepasst werden, wenn sich im Prozess neue Fragen und Herausforderungen ergeben. So ist auch die aufsuchende Beratung eine Option, wenn dies den Zugang zu einer Familie erleichtert. In besonderen Fällen (z.B. hoch strittigen Eltern/Paare) können sich die Fachkräfte durch therapeutische Co-Arbeit unterstützen. Damit unterscheidet sich das Angebot der Familienberatung sowohl von allgemeiner Beratung, wie auch von den psychotherapeutischen Angeboten des Gesundheitswesens (Kliniken, niedergelassenen Therapeuten).

#### **4.4 Kooperation in der Fallarbeit**

Mit ausdrücklichem Einverständnis der Ratsuchenden können weitere Fachkräfte in die fallbezogene Arbeit einbezogen werden. Dies gilt vor allem für pädagogische Fachkräfte in Kindertagesstätten und Schulen, den Fachkräften des Bezirkssozialdienstes und für Ärzte. Diese Option wird in jedem Einzelfall fachlich geprüft und individuell vereinbart.

Das Hinzuziehen weiterer beteiligter Fachkräfte ist ein wesentlicher Baustein in der beraterisch/therapeutischen Unterstützung.

In Fällen, in denen eine weitere Maßnahme der Jugendhilfe besteht, stehen die Fachkräfte der Beratungsstelle im Rahmen der Kooperation mit dem BSD für Fachkonferenzen und Hilfeplanung zur Verfügung. Bei einem Wechsel des Angebotes zwischen BSD und Beratungsstelle haben sich gemeinsame Übergabegespräche mit den Klienten auf der Basis einer vertrauensvollen Zusammenarbeit bewährt.

Ebenfalls mit Einverständnis der Ratsuchenden kann in Einzelfällen eine Weiterverweisung an andere Institutionen erfolgen, wie z.B. an Kliniken, Ärzte, niedergelassene Therapeuten.

#### **4.5 Krisen und Notlagen**

Kinder, Jugendliche und Eltern in Krisensituationen und Notlagen werden in Terminvergabe und Unterstützung bevorzugt behandelt. Dies gilt sowohl bei Neuanmeldungen als auch bei einer laufenden Beratung/Therapie.

Melden sich Ratsuchende, bei denen akute Belastungen wahrzunehmen sind, vermittelt die annehmende Teamassistenz unmittelbar an eine freie Fachkraft. Sollte das nicht möglich sein, wird von der Teamassistenz der zeitnahe Rückruf durch eine Fachkraft veranlasst. In solchen Krisensituationen findet in der Regel noch am selben Tag ein erstes Beratungsgespräch statt.

Gleiches Vorgehen gilt, wenn eine Fachkraft z.B. aus Kindertagesstätte oder Schule anruft, die sich mit einem Kind, einem Jugendlichen oder einem Elternteil in einem Krisengespräch befindet und im Einverständnis mit der betroffenen Person um Unterstützung aus der Beratungsstelle bittet.

Die Anlässe für ein solches Vorgehen sind vielfältig. Zur Erläuterung sind hier einige exemplarisch genannt:

- Hoch eskalierende Konflikte zwischen Eltern
- Akute gefährdende Konflikte zwischen Jugendlichen und Eltern
- Gewalt in Familien
- Selbstverletzendes Verhalten und Verdacht auf Suizidgefährdung (zu unterscheiden von akuter Suizidgefährdung, die eine unmittelbare psychiatrische Abklärung erfordert)
- Unvorhersehbare Schicksalsschläge wie Tod oder Unfall
- Jugendliche, die den Kontakt zur Beratungsstelle ohne Begleitung oder Unterstützung eines Erwachsenen suchen und sich in einer Notlage befinden

Beratung in Krisensituationen ist durch klare Strukturierung gekennzeichnet. Das Wiederherstellen eines Gefühls von Sicherheit ist vorrangiges Ziel. Häufig schließt sich an eine Krisenintervention eine weitergehende Beratung an.

#### **4.6 Kindeswohlgefährdung (§8a SGB VIII)**

In der fallbezogenen Arbeit hat der Schutz von Minderjährigen Priorität. Erhalten die Fachkräfte im Rahmen von Diagnostik, Beratung oder Therapie Hinweise, dass der Schutz eines Kindes/Jugendlichen nicht mehr gewährleistet ist, gelten besondere Regelungen.

Gesetzliche Grundlage für das Vorgehen bei drohender Kindeswohlgefährdung ist der § 8a des SGB VIII.

In der Beratungsstelle wurde entsprechend dieser gesetzlichen Grundlage ein standardisiertes Vorgehen vereinbart, wie bei dem Verdacht auf Kindeswohlgefährdung vorzugehen ist.

Dieses Vorgehen beinhaltet die Schritte:

- Erfassen der relevanten personenbezogenen Daten und des Datums der erstmaligen Verdachts sowie die Anhaltspunkte, die auf eine Kindeswohlgefährdung hinweisen
- Information an die Leitung
- Hinzuziehung mindestens einer weiteren erfahrenen Fachkraft, um zu einer gemeinsamen Einschätzung zu gelangen
- Gemeinsame Einschätzung der Situation
- Zeitnahes Gespräch mit den Eltern/Sorgeberechtigten, in dem die Kindeswohlgefährdung gegenüber den Eltern ausgesprochen wird und weitere Schritte zum Schutz des Kindes vereinbart werden
- Sind die Eltern nicht bereit oder in der Lage die Gefährdung zu beenden und mitzuarbeiten, erfolgt eine Meldung beim BSD.

Alle Schritte werden mit Datum dokumentiert. Ziel ist es, zeitnah ein möglichst umfassendes Bild zu gewinnen und die Einschätzung von mehreren Personen vornehmen zu lassen. Darüber hinaus ist es das Ziel, die Eltern zur Mitarbeit zu gewinnen und Absprachen zur Abwendung der Gefährdung verbindlich zu vereinbaren. Wenn

das Kind durch dieses Vorgehen gefährdet werden sollte, scheidet ein Elterngespräch aus.

Wenn eine akute Gefährdung des Kindeswohls vorliegt, die sofortiges Handeln erfordert, können von den Fachkräften unmittelbar weitere Maßnahmen auch ohne Einverständnis der ratsuchenden Eltern oder der ratsuchenden Kinder/Jugendlichen eingeleitet werden.

Diese können darin bestehen unmittelbar den BSD bzw. das zuständige Jugendamt zu informieren, die Polizei einzuschalten oder eine psychiatrische Einrichtung hinzuzuziehen.

Die Notwendigkeit eines solch unmittelbaren Vorgehens ist die Ausnahme. Selbst in diesen seltenen Ausnahmefällen bleibt der Anspruch bestehen, die Eltern zur weiteren Zusammenarbeit zu gewinnen, um auf kooperativer Ebene weitere Schritte zu gehen.

## **5 Fallübergreifende Arbeit – Prävention**

### **5.1 Prävention**

Prävention wendet sich an Bürgerinnen und Bürger sowie die pädagogischen Fachkräfte in Sankt Augustin. Sie ist ein weiterer Tätigkeitsbereich der Familienberatungsstelle. Prävention hilft Krisensituationen in Familien zu vermeiden. Sie dient der Hilfe zur Selbsthilfe und der Information und macht das Spektrum der Jugendhilfe bekannt.

Das Team der Beratungsstelle strebt 25 % Präventionsarbeit - bezogen auf die Gesamtarbeitszeit - an. Das entspricht der Empfehlung des Bundesministeriums für Familie und Jugend, sowie den Forderungen der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke).

Die Menschen in Sankt Augustin können über präventive Angebote die Arbeitsweise der Beratungsstelle kennenlernen. (z.B. durch Elternabende und Gruppenangebote).

Prävention strebt an, Familien zu einer besseren Lebensbewältigung für sich selbst oder anderen zu verhelfen, womit entwicklungsfördernde Bedingungen entstehen.

Die vorbeugende Arbeit fördert, dass Menschen früh genug Hilfe in Anspruch nehmen, bevor Störungen entstehen oder sich chronifizieren.

Die präventiven Veranstaltungen werden in der Printmedien und im Internet bekannt gegeben.

Im Rahmen der Prävention wird Einfluss genommen auf Politik und Gesellschaft. Prävention unterstützt die Vernetzung mit anderen Institutionen und Verbänden. Es bestehen darüber hinaus gezielte Kooperationen mit Selbsthilfegruppen, Verbänden, und ehrenamtlichen Strukturen. Damit wird ein Kriterium der Förderrichtlinien des Landes NRW erfüllt.

Die präventiven Angebote werden vom Team der Beratungsstelle in einem ständigen Prozess an die sich verändernden gesellschaftlichen Bedingungen angepasst, ergänzt oder neu entwickelt. Erfahrungen aus der beraterisch-therapeutischen Arbeit, aus den gesellschaftlichen Bedingungen und aus Anfragen anderer pädagogischer Einrichtungen (Kitas, Schulen) geben den Anstoß.

In Folge dieses ständigen Anpassungsprozesses ändern sich die präventiven Angebote je nach Bedarf und können hier nicht vollständig erfasst werden.

Angebote sind unter anderem:

- Vorstellung der Beratungsstelle bei Veranstaltungen in Kindertagesstätten, Schulen und anderen Institutionen (u.a. mittels eines Rollenspiels)
- Themenspezifische Elternabende (Regulationsstörungen, Kinderängste, kindliche Sexualität, Pubertät, Grenzen setzen, Mediennutzung u.v.m.)
- Beratungsangebote bei Elternsprechtagen in Schulen
- Vorbereitungskurse für Pflegeeltern (in Kooperation mit dem Bezirkssozialdienst der Stadt Sankt Augustin)
- Gasteltern und Pflegeelterngruppen
- Themenspezifische Kinder-, Jugend- und Elterngruppen (Elterncoaching, Trennung und Scheidung, u.a.)
- Arbeit mit Menschen mit Migrations- oder Fluchthintergrund

## **5.2 Vernetzung**

Im Rahmen der Prävention ist die Vernetzung mit anderen Institutionen ein besonderes Anliegen der Beratungsstelle.

Mit allen Familienzentren, einigen Schulen und weiteren Kooperationspartnern (z.B. Praxis für Kinder und Jugendpsychiatrie, Beratungsstelle für Migration) bestehen

schriftliche Kooperationsvereinbarungen. Für alle Kindertagesstätten und Schulen im Stadtgebiet Sankt Augustin bestehen „Patenschaften“: Jeder Einrichtung steht eine Fachkraft der Beratungsstelle als Ansprechpartner zur Verfügung.

### **5.3 Hilfen für Fachkräfte in den pädagogischen Institutionen**

Pädagogische Fachkräfte anderer Institutionen des Stadtgebietes erhalten im Rahmen der Prävention Unterstützung. Ihre fachliche Kompetenz wird weiterentwickelt und das eigene Verhalten reflektiert.

Angebote bestehen unter anderem aus:

- Präsentationen der Angebote und Arbeitsweise der Beratungsstelle für andere Institutionen
- Hinzuziehung der Fachkräfte der Beratungsstelle zu anonymisierten Fallbesprechungen in den pädagogischen Einrichtungen
- Fortbildung, Supervision, Coaching für pädagogische Fachkräfte in Einrichtungen der Tagesbetreuung und Schulen (team- und fallbezogen)
- Leitung des Fachforums „Kinderschutz in Sankt Augustin“
- Themenspezifischer Austausch: Fachforum Kinder, Jugend Schule
- Teilnahme, Mitgestaltung, Moderation und Leitung von Gremien und Arbeitskreisen
- Enge Kooperation mit Selbsthilfegruppen

### **5.4 Krisenintervention / Notfalllagen**

In der städtischen Dienstanweisung zum kommunalen Krisenmanagement ist die Einrichtung eines Krisenstabes durch den Bürgermeister geregelt. Dieser ist weisungsbefugt gegenüber der gesamten Verwaltung und kann über den Einsatz von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auch der Beratungsstelle entscheiden.

Das multiprofessionelle Team der Beratungsstelle wurde in den vergangenen Jahren immer wieder bei Krisenlagen an Schulen und anderen Einrichtungen hinzugezogen (z.B. bei Amoklagen und -drohungen, Suizid, -drohungen, dem Tod von Angehörigen der Einrichtung/Institution, Mobbing).

Im Vordergrund standen die notfallpsychologische Erstversorgung der Betroffenen, die Stabilisierung der betroffenen Institution und die Zusammenarbeit mit Fachkräften und dem Krisenteam vor Ort.

Dem folgt die Nachsorge für die direkt Betroffenen in Form von Beratungsangeboten (z.B. Schülerinnen und Schüler, Lehrpersonal, weiteres Personal). Bei größeren Schadenslagen findet eine Kooperation von verschiedenen unterstützenden Fachdiensten aus der Schulpsychologie, der Notfallseelsorge und anderen statt.

Krisensituationen benötigen einen Ablaufplan innerhalb der Beratungsstelle. Dieser ist hierarchisch organisiert und erfordert zügige Entscheidungen auf Grundlage der vorliegenden, validen Informationen. Die Teilnahme an einem Kriseneinsatz basiert auf einer freien Entscheidung jeder einzelnen Fachkraft. Der Selbstschutz steht im Vordergrund.

Ein Notfallkoffer mit Arbeitsmaterialien, die vor Ort benötigt werden, steht bereit. Die Teamassistenz ist in den Prozess der Krisenintervention mit einbezogen und bildet den Informationsknotenpunkt.

### **5.5 Kindeswohlgefährdung in einer kooperierenden Einrichtung (§8b SGB VIII Beratung)**

Fachkräfte aus Einrichtungen wie Kindertagesstätten, Schulen und Offene Ganztagschulen haben einen Anspruch auf Beratung durch eine insofern erfahrene Fachkraft, wenn sie eine drohende Kindeswohlgefährdung vermuten.

Der örtliche Jugendhilfeträger hat neben den Fachkräften des Bezirkssozialdienstes ebenso die der Familienberatungsstelle als insofern erfahrene Fachkräfte benannt.

In der Beratungsstelle wurde entsprechend dieser gesetzlichen Grundlage ein standardisiertes Vorgehen vereinbart, wie bei Beratung von Fachkräften im Kontext einer drohenden Kindeswohlgefährdung vorzugehen ist.

Dieses Vorgehen beinhaltet folgende Schritte:

- Die ratsuchenden Fachkräfte erhalten bei Anfrage unmittelbar einen Termin.
- Ablauf bei einer §8b Beratung:
  - Dokumentation von anonymisierten, relevanten personenbezogenen Daten und des Datums des erstmaligen Verdachts auf Kindeswohlge-



fährdung sowie der Anhaltspunkte, die auf eine Kindeswohlgefährdung hinweisen

- Information an die Leitung der entsprechenden Einrichtung
- Hinzuziehung einer weiteren erfahrenen Fachkraft in der betreffenden Einrichtung und Einschätzung der Situation. Entwicklung von geeigneten Maßnahmen zur Klärung und Abwendung einer Kindeswohlgefährdung.
- Vorbereitung des Gesprächs zur Ansprache der Eltern, wenn dadurch das Kind nicht gefährdet wird. Ziel ist es, die Eltern zur Mitwirkung zu gewinnen.
- Sind die Eltern nicht bereit oder in der Lage zeitnah Abhilfe zu schaffen, erfolgt eine Meldung beim Bezirkssozialdienst.
- Ggf. wird eine Zielüberprüfung in einem weiteren Gespräch vereinbart.

Die Verantwortung für den Kinderschutz bleibt bei der ratsuchenden Fachkraft in deren Einrichtung. Sie dokumentiert den Prozess und leitet die empfohlenen oder vereinbarten weiteren Schritte ein. Auch hier wird in der Beratung grundsätzlich ein Weg gesucht, die Eltern des betreffenden Kindes zur Kooperation zu gewinnen, um eine Gefährdung abzuwenden. Die Fachkräfte können dabei ein Coaching aus dem Team der Familienberatungsstelle erhalten.

In einem nächsten Schritt kann mit Einverständnis der Eltern eine Fachkraft der Familienberatungsstelle hinzugezogen und vor Ort eingeladen werden.

## **5.6 Sprechstunden vor Ort**

### **Familienzentren**

Die offene Sprechstunde vor Ort ist ein Angebot der Familienberatungsstelle in den Räumlichkeiten von Familienzentren. Hier besteht für Ratsuchende die Möglichkeit, spontan und ortsnah beraterisch/therapeutische Hilfe und Unterstützung in ihrem Stadtteil zu erhalten.

Zwei voneinander unabhängige Entwicklungen führten zur Einrichtung regelmäßiger Sprechstunden in den Kindertagesstätten:

Zum einen war es die im Stadtgebiet gewachsene Kultur der Vernetzung und Kooperation mit anderen pädagogischen Einrichtungen, die zu Anfragen offener Sprechstunden beitrugen.

Parallel dazu wurde die Einrichtung von offenen Sprechstunden ein Baustein in der Weiterentwicklung der Kindertagesstätten zu Familienzentren, die vom Land NRW angestoßen wurde.

Aufgrund der schon zuvor bestehenden engen Kooperation zwischen den Kindertagesstätten und der Beratungsstelle lag es nahe, dass die Beratungsstelle damit beauftragt wurde, diesen Baustein zu erfüllen.

Zum Zeitpunkt der Drucklegung der Konzeption besteht das Angebot von offenen Sprechstunden in allen 9 Familienzentren der unterschiedlichen Träger im Stadtgebiet.

In jedem Familienzentrum ist eine Fachkraft der Familienberatungsstelle pro Monat 1,5 Stunden mit einer offenen Sprechstunde vertreten.

Die offene Sprechstunde steht in den Familienzentren allen der in dem Stadtteil lebenden Familien zur Verfügung, auch wenn keines der Kinder das entsprechende Familienzentrum besucht.

## **Schulen**

In zwei weiterführenden Schulen im Stadtgebiet besteht ebenfalls das Angebot einer offenen Sprechstunde.

Hier sind jeweils eine Mitarbeiterin und ein Mitarbeiter der Familienberatungsstelle wöchentlich mit jeweils 90 Min vor Ort vertreten. Zusammengenommen ist die Beratungsstelle also für 4 Schulstunden (3 Zeitstunden) wöchentlich in den beiden Schulen präsent.

In den Schulen steht die offene Sprechstunde in erster Linie den Schülerinnen und Schülern zur Verfügung, kann aber auch von deren Eltern und von Lehrkräften genutzt werden.

In allen Einrichtungen gelten für die offenen Sprechstunden dieselben Kriterien, die auch die Beratung/Therapie innerhalb der Beratungsstelle auszeichnen. Die pädagogischen Fachkräfte der entsprechenden Einrichtungen haben keinen Einfluss bezüglich Form und Inhalt der Beratung.

Niederschwelligkeit, Freiwilligkeit, Verschwiegenheit und Kostenfreiheit bleiben gewährleistet.

Der Aspekt des niederschweligen Zugangs wird bei dem Angebot der offenen Sprechstunde hervorgehoben, da eine Anmeldung nicht erforderlich und das Angebot für die Ratsuchenden ortsnahe zu erreichen ist. Auch kann auf Wunsch Anonymität zugesichert werden.

Einschränkungen gibt es lediglich bei der Breite des Angebotes und der Dauer. Das inhaltliche Angebot ist eingegrenzt, da in den Einrichtungen weder alle personellen Gegebenheiten, alle räumlichen Möglichkeiten, noch die Materialien der Beratungsstelle zur Verfügung stehen. Wenn eine kontinuierliche Beratung/Therapie vereinbart wird, wird diese in der Regel in die Räume der Beratungsstelle verlegt.

Mit Einrichtung der offenen Sprechstunde wurde die Kultur der Kooperation und Vernetzung konsequent ausgebaut.

## **6     Ausstattungen der Beratungsstelle**

### **6.1   Multiprofessionelles Team**

Die Fragestellungen der Ratsuchenden sind vielseitig. Oft ist ein Zusammenwirken von verschiedenen, seelischen, sozialen und körperlichen Bedingungsfaktoren und häufig auch Mehrfachbelastungen Hintergrund für die Inanspruchnahme. Um diesen multifaktoriellen Herausforderungen gerecht zu werden wirken in der institutionellen Beratung Fachkräfte unterschiedlicher Fachrichtungen in einem multiprofessionellen Team zusammen. Den Richtlinien des Landes NRW und den Empfehlungen der bke folgend arbeiten in der Beratungsstelle Fachkräfte aus den drei Fachrichtungen Psychologie, Sozial- und Heilpädagogik zusammen.

Die Beratungsfachkräfte haben einen Diplom/Master Abschluss und sind Psychologen, Sozialpädagogen und Heilpädagogen. Alle Beratungskräfte verfügen über mindestens eine abgeschlossene therapeutische Zusatzausbildung.

Die Fachkräfte der Beratungsstelle nehmen regelmäßig an fachrelevanten Fortbildungen teil.

## 6.2 Verwaltung/Teamassistenz

Die Verwaltungsfachkräfte haben eine Grundausbildung in der Verwaltung oder der Büroorganisation. Sie haben Fortbildungsangebote der bke zu den spezifischen Anforderungen einer Verwaltungskraft in einer Erziehungsberatungsstelle besucht. Ergänzend findet eine regelmäßige Fortbildung zur Administration des Klientenprogramms SoPart statt.

Die Teamassistenz ist fester Bestandteil des Teams der Beratungsstelle und nimmt aktiv an den Teamsitzungen teil.

## 6.3 Räumlichkeiten

Die Beratungsstelle ist dem Kommentar zum SGB VIII (vgl. Jung S. 272) entsprechend räumlich getrennt von anderen städtischen Einrichtungen oder anderen Institutionen. Diese Rahmenbedingung unterstreicht den besonders geschützten Zugang. Für jede Fachkraft steht ein geeigneter Beratungsraum zur Verfügung. Darüber hinaus gibt es ein Spieltherapiezimmer sowie einen Gruppenraum für Kinder- und Jugendgruppen und Veranstaltungen mit Eltern oder Fachkräften. Ein ausreichend großes Wartezimmer liegt im Eingangsbereich neben dem Sekretariat, in welchem die Erstkontakte telefonisch oder persönlich entgegen genommen werden. Ein Verwaltungsbüro steht für ungestörte Tätigkeit zur Verfügung.

Die Räume sind für Menschen mit Handicap geeignet.

## 6.4 Personelle und räumliche Entwicklung

Die personelle und räumliche Ausstattung der Beratungsstelle muss sich den aktuellen Anforderungen anpassen.

Die anhaltend sehr hohe Inanspruchnahme der Beratung (in der Fallarbeit als auch in der präventiven Arbeit) sorgt für eine ständige Auslastung der vorhandenen Kapazitäten, so dass auf Dauer ein Nachsteuern erforderlich wird.

In der Vergangenheit erforderten Themen wie die Einführung von Sprechstunden an Schulen und Familienzentren eine personelle Aufstockung. Aktuell ist ein Mehrbedarf für die Beratung von Menschen mit Fluchthintergrund und Migration vorhanden.

Diese neuen Themen stellen hohe Anforderungen an das Personal und machen eine Weiterqualifizierung durch Fortbildung unerlässlich.

## **7 Verantwortlichkeit und Leitung**

### **7.1 Zuordnung der Erziehungs- und Familienberatungsstelle**

Die von der Stadt Sankt Augustin eingerichtete Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern – Erziehungs- und Familienberatung - führt ihre Aufgaben im Rahmen der Allgemeinen Dienst- und Geschäftsanweisung (AGA) und der speziellen Dienst-anweisung DA-5-50 für die Erziehungs- und Familienberatungsstelle der Stadt Sankt Augustin durch. Sie ist eine eigenständige Einrichtung der institutionellen Beratung im Fachbereich 5 Kinder, Jugend und Schule.

### **7.2 Dienst- und Fachaufsicht**

Die Fachbereichsleitung ist Vorgesetzte/Vorgesetzter der Erziehungs- und Familienberatungsstelle.

Die Fachaufsicht der Fachbereichsleitung umfasst:

- die Abstimmung der Konzeption und Zielsetzung der Beratungsstelle mit der allgemeinen Jugendhilfe
- die Anwendung der abgestimmten Arbeitsmethoden
- die Erreichung der für diesen Bereich erarbeiteten Ziele der Jugendhilfe
- die Einhaltung der Regeln der Kooperation und Zusammenarbeit mit anderen Diensten des Jugendamtes

Die Fachaufsicht bezieht sich dabei im Wesentlichen auf Berichte der Beratungsstelle, gemeinsame Besprechungen, die Auswertung von Statistiken sowie - im Rahmen von Hilfeplänen - die Ablaufkontrolle.

### **7.3 Aufgabe der Leitung der Beratungsstelle**

Die Leitung der Familienberatungsstelle ist für die ordnungsgemäße Wahrnehmung und Durchführung aller Arbeiten der Beratungsstelle verantwortlich. Sie trägt die dezentrale Ressourcenverantwortung (Finanzen, Personal und Organisation) für den Fachdienst 5/50 gegenüber der Fachbereichsleitung.

Sie hat die Personalverantwortung über alle in der Beratungsstelle tätigen Mitarbeiter/innen in Verantwortung gegenüber der Fachbereichsleitung. Weiterhin übt sie die unmittelbare Dienst- und Fachaufsicht aus.

Dies umfasst insbesondere:

- Kontrolle der fachlichen Leistungen/Tätigkeiten und der ordnungsgemäßen Abwicklung der Arbeitsabläufe
- Sachgerechter Einsatz der Fachkräfte entsprechend ihrer jeweiligen Funktion und Qualifikation
- Förderung der Zusammenarbeit und des fachlichen Austausches durch geeignete Maßnahmen
- Koordinierung der fallübergreifenden Arbeit, der Fortbildung der Fachkräfte, des Erfahrungsaustausches und der erforderlichen Beschaffung von Test- und Arbeitsmaterial
- Kontrolle der Dienst- und Arbeitszeitregelung der Fachkräfte
- Planung und Durchführung von Bewerbungsverfahren für die Beratungsstelle
- Erstellung von Beurteilungen

Die Finanz- und Organisationsverantwortung umfasst insbesondere:

- Ermittlung und Überwachung der Haushaltsansätze
- Zuschusswesen des Landes NRW für die Beratungsstelle (Zuschuss zu den Personalkosten, Zuschüsse für die Kooperation mit den Familienzentren und für die beraterische Arbeit mit Menschen mit Fluchthintergrund)
- Bewilligung der Zuschüsse für Erziehungs- und Familienberatungsstellen in freier Trägerschaft und anderen Institutionen (z.B. Deutscher Kinderschutzbund)
- Vertretung der Beratungsstelle innerhalb des Fachbereichs 5, innerhalb der Verwaltung und gegenüber Institutionen und Funktionsträgern im Einzugsbereich, soweit nicht die Zuständigkeit vorgesetzter Stellen berührt wird.

Das Produkt Familienberatung ist im städtischen Haushalt unter „Institutionelle Beratung 06-03-04“ abgebildet.

Darüber hinaus erstellt die Leitung eine Jahresstatistik (Jugendhilfeplanung) der Beratungsstelle auf der Grundlage der Statistik der Jugendhilfe für institutionelle Beratung, ergänzt um die präventiven und einzelfallübergreifenden Aktivitäten.

Leitungsaufgaben der Fachbereichsleitung bleiben unberührt. Die Leitung der Beratungsstelle hat in allen Angelegenheiten, die den Fachbereich als Ganzes betreffen sowie in Angelegenheiten von grundsätzlicher Bedeutung die Fachbereichsleitung zu informieren und ggfs. ihre Entscheidung einzuholen.

Sie ist in die regelmäßig stattfindenden Leitungsgremien der Fachbereichsleitung eingebunden.

#### **7.4 Aufgaben der Beratungsfachkräfte**

Ausbildung und Qualifikation der Fachkraft ist maßgebend für den Arbeitsschwerpunkt, den sie im Team übernimmt. Die jeweiligen Aufgaben sind in den Stellenbeschreibungen festgeschrieben.

Zur Optimierung der notwendigen Entscheidungen im Einzelfall arbeiten die Mitarbeitenden im Team gleichberechtigt zusammen. Gelangt eine Fachkraft bei einem Entscheidungsfindungsprozess zu keinem eindeutigen Ergebnis, so hat das Team sie darin zu unterstützen. Die Fachkraft trägt für das Ergebnis und das weitere Vorgehen die Verantwortung, wenn sie sich das Ergebnis des Teamprozesses zu Eigen gemacht hat. Gelangt die Fachkraft trotz der Beteiligung des Teams zu keinem eindeutigen Ergebnis entscheidet letztendlich die Leitung der Beratungsstelle.

Über die Einzelfallhilfe sind ordnungsgemäß Akten zu führen. Aus der Akte müssen alle wesentlichen Tatsachen und Ermittlungsergebnisse hervorgehen.

Die Fachkräfte unterliegen keinen allgemeinen oder konkreten Weisungen in der Beratungsarbeit mit den Klienten. Sie sind fachlich unabhängig. Der Ablauf der Beratung, der Einsatz von Methoden sowie die Prozessentwicklung erfolgt in Abstimmung des Fachpersonals untereinander und mit den Klienten.

#### **7.5 Aufgaben der Verwaltung**

Die Aufgaben der Fachkräfte der Verwaltung in der Beratungsstelle umfassen u.a.:

- Sicherstellung der Organisation und der Abläufe des Sekretariates sowie die Erreichbarkeit der Beratungsstelle
- Terminüberwachung, Terminvergabe, Terminkoordination

- Erfassung und Bearbeitung der Anmeldungen durch telefonischen, elektronischen (per E-Mail) und persönlichen Kontakt, Pflege der Klientendaten und Administration des Verwaltungsprogramms der Beratungsstelle SoPart
- Mitwirkung bei der Bewirtschaftung/Zuschusswesen/Haushaltsaufstellung
- Erstellen der Quartals- und Jahresstatistiken
- Kontierung, Bewirtschaftung, Haushalt, Handbücher
- Anmeldemanagement bei Krisenanmeldungen

Einzelne Arbeitsvorgänge sind in einem Handbuch beschrieben und werden fortgeschrieben.

Die Teamassistenz ist in der Regel die erste Kontaktperson für die Ratsuchenden. Sie nimmt sich Zeit für deren Anliegen und trägt damit zum Erfolg einer gelingenden Beratung bei.

## **8 Qualitätssicherung**

### **8.1 Standards**

Die Standards für die Beratungsstelle orientieren sich an den Richtlinien des Landes NRW und an den Empfehlungen der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke), auch niedergelegt vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (bmfsf) in Materialien zur Qualitätssicherung (QS 22)

### **8.2 Strukturqualität**

Die oben beschriebenen strukturellen Qualitätsmerkmale in Bezug auf Personal/Räumlichkeiten sowie Organisation, Prävention, Kooperation und Vernetzung werden im Team regelmäßig geprüft und bewertet. Die Qualitätsstandards werden den veränderten Bedingungen bei Bedarf angepasst.

### **8.3 Prozessqualität**

Die gemeinsame Planung, Reflexion und vereinfachte Hilfeplanung im Team dient der Sicherung der beschriebenen, dokumentierten Prozesse. Sie werden ergänzt durch regelmäßige Fallbesprechungen, externe Supervision, therapeutische Co-Arbeiten, Klausurtage und Fortbildungen der Fachkräfte.



#### **8.4 Ergebnisqualität**

Die Ergebnisqualität wird jährlich durch einen Arbeitsbericht nachgewiesen. Er gibt u.a. einen Überblick über die Fallzahlen, Dauer und Kontakte der Beratungen. Die Daten werden zuverlässig mit dem Klientenprogramm SoPart erhoben und verwaltet. Die aktuelle Entwicklung wird im Rahmen von erhobenen Quartalszahlen geprüft.

Im Rahmen einer Jahreszielplanung im Fachbereich Kinder, Jugend und Schule werden die in der Beratungsstelle entwickelten Projekte und Arbeitsschwerpunkte besprochen und vereinbart.

Die Wirksamkeit des Beratungsangebotes wird zum Ende jeder Beratung mit den Klienten besprochen. Bei Bedarf findet im laufenden Prozess ein Bilanzgespräch statt.

In wiederkehrenden Abständen findet eine Evaluation im Rahmen einer "Klientenbefragung" bezüglich der Zufriedenheit und Wirksamkeit der Beratung statt.

### **9 Öffentlichkeitsarbeit**

Die Tätigkeit der Fachkräfte in der Familienberatungsstelle findet zu weiten Teilen im geschützten Rahmen statt und ist in der Öffentlichkeit nicht direkt wahrnehmbar. Umso wichtiger ist daher die Präsenz des Angebotes in den lokalen Medien, im Internet, in der Politik, den pädagogischen Einrichtungen und in der Kinder- und Jugendmedizin. Dies wird erreicht durch Presseartikel, die auf aktuelle Angebote aufmerksam machen und durch Fachbeiträge zu aktuellen Themen. Ein Jahresbericht legt die Vielfalt der Tätigkeit der Beratungsstelle der Stadtverwaltung vor. In den Einrichtungen liegen Flyer und Broschüren aus, die Eltern, Kinder, Jugendliche und Fachkräfte auf die Angebote aufmerksam machen. Die Flyer liegen in mehreren Sprachen bereit. Für die Ansprache von Jugendlichen gibt es einen separaten Flyer. Darüber hinaus stellen die Fachkräfte der Beratungsstelle ihre Tätigkeit in Form von Präsentationen und Rollenspielen in Einrichtungen und bei Elternveranstaltungen vor. Auch durch die ständige Präsenz in den offenen Sprechstunden wird die Familienberatungsstelle in der Öffentlichkeit wahrgenommen. Durch die bereits benannten Kooperationsverträge und die intensive Vernetzung wird das Angebot von verschie-

denen Seiten publik gemacht. Innerhalb der Stadtverwaltung ist die Beratungsstelle in allen wichtigen Gremien vertreten. Die aktive Mitgestaltung in Arbeitskreisen trägt ebenfalls zur Bekanntheit der Beratungsstelle bei. Durch Fachveranstaltungen, Referententätigkeit und das Angebot der Supervision der Beratungsstelle für pädagogische Fachkräfte wird das fachliche Know-how der Familienberatungsstelle in die Einrichtungen getragen. Die Beratung vor Ort wie z.B. in Kindertagesstätten und Schulen verankert das Angebot der Beratungsstelle im gesamten Stadtgebiet.

## 10 Perspektive und Entwicklung

Erziehungs- und Familienberatung ist ein über viele Jahre bewährtes, effizientes und effektives Angebot der Jugendhilfe. Dies wird durch die aktuelle Wirksamkeitsuntersuchung („Wir.EB“) belegt. Mit dieser Untersuchung liegt ein umfassendes Messinstrument vor, das der Familienberatung eine hervorragende Wirksamkeit bescheinigt:

- erhebliche Verbesserung im familiären Zusammenleben
- Förderung der Erziehungscompetenz
- Ratsuchende können besser mit belasteten Situationen umgehen
- positiver Effekt bei psychischer Gesundheit/persönlicher Integrität

Durch die steigenden familiären Herausforderungen ist dieses Angebot der Jugendhilfe unverzichtbar.

Damit sich dieses Angebot in der Bevölkerung weiter etabliert und die Inanspruchnahme selbstverständlich ist, wird es auch zukünftig immer wieder notwendig sein, Schwellenängste bei den Ratsuchenden abzubauen, kreativ über das attraktive Beratungsangebot zu informieren und es zu bewerben.

Wichtig ist die weitere Entwicklung und Sicherstellung der fachlichen Standards, die Anpassung der Räumlichkeiten an die Erfordernisse durch die Zunahme der Inanspruchnahme sowie eine gesicherte und ausreichende Finanzierung.

Für die Zukunft ist weiterhin eine sehr gute Vernetzung und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit allen wichtigen Akteuren der Jugendhilfe erforderlich.

Grundlegend für diese Arbeit sind motivierte Beratungskräfte, die sich für die Belange der Kinder, Jugendlichen und Ihren Eltern engagieren. Für diese anspruchsvolle Arbeit sind Ressourcen wie Fortbildung, Supervision, Ausstattung und Zeit zwingend erforderlich.

Wie auch in der Vergangenheit muss sich das Angebot dynamisch den gesellschaftlichen Herausforderungen stellen und auf Grundlage des Leitbildes den Klienten respektvoll und wertschätzend begegnen.

### **Öffnungszeiten der Beratungsstelle**

Montag bis Donnerstag: 8:30 - 12:30 Uhr und 13:30 - 17:00 Uhr

Freitag 8:30 - 12:30 Uhr

Beratungstermine und Gruppenangebote werden auch außerhalb der angegebenen Zeiten bis in die Abendstunden angeboten.

## Quellen

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

- Qualitätsprodukt Erziehungsberatung
- Q22 Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder und Jugendhilfe

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V.

- Bke: Informationen für Erziehungsberatungsstellen

Klaus Menne

- Differenzielle Evaluation von Erziehungsberatung

Jens Arnold u.a.

- Wirksamkeit der Erziehungsberatung:  
Ergebnisse der bundesweiten Studie - Wir.EB

Jung

- SGB VIII Kinder- und Jugendhilfe

Außerdem Anregungen aus dem Konzept der Erziehungs- und Familienberatungsstelle

- Stadt Nürnberg