



Konzeption

Familientreff und Beratungsstelle



Der  eg e.V.



Vorwort

Der Weg e.V. ist ein seit 1985 tätiger Träger der freien Jugendhilfe mit Sitz in Memmingen. Die Angebote umfassen ein breites Spektrum an ambulanten und stationären Hilfen im Allgäu sowie den dezentralen Einrichtungen in Italien, Spanien und Frankreich.

Die mit dieser Konzeption dargestellte Beratungsstelle des Weg e.V. besteht seit April 2024 und resultierte aus dem erkennbaren Bedarf für Hilfesuchende aus Memmingen sowie den angrenzenden Landkreisen.

1.1. Leitbild unseres Handelns

Die Fachkräfte der Erziehungs- und Familienberatungsstelle arbeiten als Sozialarbeiter*innen oder ähnlichen Berufsgruppen in einem multidisziplinären Team zusammen. Die rechtliche Grundlage dafür findet sich im Sozialgesetzbuch VIII, in dem Erziehungsberatung als Pflichtaufgabe festgelegt wird und somit eine Maßnahme der Jugendhilfe darstellt. Beraterisch-therapeutische Denk- und Handlungsweisen fungieren als gemeinsame Grundlage der Arbeit in der Erziehungsberatung. Dabei begegnen wir den individuellen Bedürfnissen der Ratsuchenden mit Fachlichkeit und Professionalität, indem wir unser Handeln kontinuierlich selbstkritisch hinterfragen und reflektieren. In der pädagogisch-psychologischen Praxis orientieren wir uns an zuverlässigen, wissenschaftlich abgesicherten Methoden und Kenntnissen in Beratung und Therapie.

Unserem Handeln liegt ein humanistisches Menschenbild zugrunde. Es orientiert sich an der Einzigartigkeit des Individuums, der grundlegenden Möglichkeit des Wachstums, der Entwicklung der Persönlichkeit und dem Recht des Menschen zur Selbstbestimmung. Ausdrücklich verpflichten wir uns zu respektvoller Begegnung und weltanschaulicher Offenheit. Hierbei würdigen wir „Familie“ in allen ihren unterschiedlichen Erscheinungsformen und individuellen Ausprägungen. Unser Vorgehen ist durch das grundsätzliche Streben geprägt, den Ratsuchenden nicht mit Urteilen, sondern mit Akzeptanz und Verständnis zu begegnen.



Wir vertreten und praktizieren eine systemische Sichtweise und Haltung. Hierbei beziehen wir die individuelle Symptomatik von Ratsuchenden auf den Kontext von Familie und beruflich-sozialem Umfeld. Probleme verstehen wir hierbei als Ergebnisse von individuellen Anpassungsbestrebungen. Wir gehen von der Grundannahme aus, dass grundsätzlich jedem Menschen Lösungsstrategien zur Verfügung stehen, die durch eine gelungene (Re-)Aktivierung von individuellen Ressourcen wieder zugänglich und nutzbar gemacht werden können.

Die Verantwortung für die aus der Beratung entstehenden Veränderungsprozesse liegt beim/bei der KlientIn sowie dessen Bezugspersonen. Der Beratende stößt Veränderungsprozesse an und begleitet diese fachlich. In ihrem wesentlichen Charakter ist Beratung somit immer auch als „Hilfe zur Selbsthilfe“ zu verstehen.

Die beratende Fachkraft ist verpflichtet, stets die Einhaltung einer fachlichen, professionellen Distanz zu gewährleisten und achtet darauf, dass keine privat motivierten, engen persönlichen Bindungen zu den Klient*innen vorhanden sind oder ausgebildet werden.

Ein wichtiges Prinzip unserer Arbeit ist, dass sich Klient*innen freiwillig für eine Beratung entscheiden und diese auch jederzeit beenden können. Die Inanspruchnahme der Beratung ist grundsätzlich für das Klientel kostenfrei, sofern es sich um eine Jugendhilfeleistung nach dem SGB VIII handelt. Die Mitarbeiter*innen unterliegen der Schweigepflicht und verpflichten sich, mit jeglichen personenbezogenen Daten vertrauensvoll und sorgfältig umzugehen. Eine Kontaktaufnahme und Anmeldung ist grundsätzlich allen jungen Menschen, Eltern und anderen Erziehungsberechtigten oder mit Erziehung befassten Personen möglich und folgt dem Prinzip der Niedrigschwelligkeit, indem der Zugang so einfach wie möglich gestaltet wird. Unser grundsätzliches Ziel ist es, Beratungsanliegen zeitnah zu erfüllen.



Wir orientieren uns stets am konkreten Auftrag des Ratsuchenden. Im Laufe der konkreten Beratungsarbeit werden Lösungsideen zur Veränderung der geschilderten Probleme bearbeitet, die die Ressourcen der Klient*innen berücksichtigen und ihre konkrete Lebenswelt einbeziehen. Die Ratsuchenden werden hierbei als „Expert*innen in eigener Sache“ verstanden. Der Beratungsprozess ist in der Regel als bedarfsorientierte Kurzzeitintervention angelegt, was jedoch auch die Durchführung längerer Beratungsverläufe nicht ausschließt.

1.2. Welche Lebensbedingungen finden Kinder und Familien in unserer Region vor?

Der Landkreis Unterallgäu und die kreisfreie Stadt Memmingen liegen im Regierungsbezirk Schwaben, dessen Regierungssitz in der Stadt Augsburg beheimatet ist. Der 1229 qkm große Landkreis liegt zentral im Regierungsbezirk, wobei das Gebiet nach Norden über den eigentlichen Allgäuer Raum hinausreicht.

Die Bevölkerungsdichte im Unterallgäu liegt bayernweit im unterdurchschnittlichen Bereich und macht dadurch für dessen Bewohner*innen ein erhöhtes Maß an Mobilität erforderlich. Der Landkreis ist der milchstärkste in ganz Bayern und verfügt neben entsprechenden Arbeitgebern dieser Branche über größere industriell orientierte Unternehmen. Die Arbeitslosenquote liegt mit 2,7% deutlich unter dem Bundesdurchschnitt.

Die kreisfreie Stadt Memmingen hat etwa 46000 Einwohner*innen, die sich auf die Kernstadt und weitere sechs zugehörige Stadtteile und Ortschaften verteilen. Das produzierende Gewerbe sowie der Dienstleistungssektor prägen mit rund 77% die Wirtschaftsstruktur des Standortes. Auch Handel, Gastgewerbe und Verkehr nehmen mit rund 22% eine wichtige Rolle ein. In Memmingen leben Menschen aus insgesamt 126 Nationen, der Ausländeranteil beträgt rund 20%.

1.3. Geschichte und Entwicklung der Beratungsstelle

Die Erziehungs- und Familienberatungsstelle wurde 2024 für Hilfesuchende aus Memmingen sowie den angrenzenden Landkreisen Unterallgäu und Ravensburg



gegründet. Seit seiner Gründung des Weg e.V. 1985 liegt der Geschäftsstellensitz des Trägers in Memmingen.

Bereits 2011 wurde in den damaligen Büroräumen eine kostenlose Beratungsmöglichkeit für Memminger Bürger*innen installiert, die durch vier beim Verein beschäftigte Mitarbeiter*innen stundenweise abgedeckt wurde.

2020 erfolgte der Ausbau der ambulanten Hilfen mit dem Schwerpunkt sozialpädagogischer Familienhilfe sowie Erziehungsbeistandschaften und begleiteter Umgänge. Dem steigenden Bedarf in diesen Bereichen sowie einem generell wachsenden Beratungsbedarf trug der Verein mit der Begründung einer eigenständigen Erziehungs- und Familienberatungsstelle Rechnung.

2. Leistungen und Aufgaben

2.1. Rechtliche Grundlagen der Erziehungsberatung

Der wesentliche Auftrag von Erziehungsberatungsstellen leitet sich aus dem §28 SGB VIII ab:

Erziehungsberatungsstellen und andere Beratungsdienste und –Einrichtungen sollen Kinder, Jugendliche, Eltern und andere Erziehungsberechtigte bei der Klärung und Bewältigung individueller und familienbezogener Probleme und er 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.

Die vielfältigen Leistungen der Erziehungs- und Familienberatungsstellen basieren auf verschiedenen Rechtsgrundlagen. Diese betreffen im Regelfall die §§ 16, 17, 18 und 28 SGB VIII und stehen in Verbindung mit den §§ 27, 41 und 36 bzw. 36 a Abs.2 SGB VIII.

Rechtsgrundlagen der Beratungsleistungen nach §28 SGB VIII

§ 27 SGB VIII	Regelzugang: „Wenn eine dem Wohl des Kindes entsprechende Erziehung nicht gewährleistet ist.“ In diesem Fall bietet sich die Erziehungsberatung als eine der möglichen Hilfearten an. Der Rechtsanspruch auf die Hilfe zur Erziehung liegt bei den Personensorgeberechtigten, wobei §27 den Zugang nur für Minderjährige einleitet. Eine Zustimmung durch das Jugendamt ist nicht erforderlich, da §36a Abs. 2 die direkte Inanspruchnahme der Erziehungsberatung vorsieht.
§41 SGB VIII	Junge Menschen, die bereits volljährig sind, haben einen eigenen Rechtsanspruch auf Hilfe. Ziel der Hilfe ist die Unterstützung der Persönlichkeitsentwicklung und eigenverantwortlichen Lebensführung. Auch hier ist der Zugang ohne Zustimmung des Jugendamtes möglich.
§ 8 Abs. 3 SGB VIII	Abweichungen vom §27 sind möglich, wenn die Beratung nicht von den Eltern des Minderjährigen eingeleitet wird. Kinder und Jugendliche haben zusätzlich einen eigenen Anspruch auf Beratung, wenn eine Not- oder Konfliktlage dies erforderlich macht. Der Personensorgeberechtigte muss nicht in Kenntnis gesetzt werden.
§35 a SGB VIII	Weiterhin besteht ein Anspruch auf Eingliederungshilfe, wenn die seelische Gesundheit vom alterstypischen Zustand abweicht und die Teilhabe an der Gesellschaft beeinträchtigt ist. Die Eingliederungshilfe kann in diesem Fall auch ambulant über die Erziehungsberatung geleistet werden

Leistungen auf der Grundlage der §§ 16, 17 und 18 SGB VIII in Verbindung mit den Leistungen nach §28 SGB VIII

<p>§16 mit §28 SGB VIII</p>	<p>Auf der Basis von §16 Abs. 2 Nr. 2 SGB VIII können als weitere Leistung zur Förderung der Erziehung in der Familie „Angebote der Beratung in allgemeinen Fragen der Erziehung und Entwicklung junger Menschen“ genannt werden. In diesem Fall macht die Erziehungsberatung einzelfallübergreifende und präventive Angebote. Ergänzend wurde durch das Bundeskinderschutzgesetz nach § 16 Abs. 3 SGB VIII ein Beratungsangebot für schwangere Frauen und werdende Väter geschaffen</p>
<p>§17 mit § 28 SGB VIII</p>	<p>Trennungs- und Scheidungsberatung: Die Unterstützung bei Trennung und Scheidung bildet eine weitere Grundlage für die Tätigkeit von Erziehungsberatungsstellen. Sie setzt sich aus der Kombination der Unterstützung bei dieser familiären Problemlage nach § 28 und der Wahrnehmung der elterlichen Sorge nach § 17 Abs. 1 Nr. 3 und Abs. 2 SGB VIII zusammen.</p> <p>Präventive Partnerschaftsberatung: Diese soll dabei helfen, ein partnerschaftliches Zusammenleben aufzubauen, noch bevor es zu Problemen in der Erziehung gekommen ist</p> <p>Beratung zum Sorgerecht: Die Beratung zielt allein auf diesen Aspekt der familialen Problemlage ab, ohne die Entwicklungssituation der Kinder und ihre Beziehung zu den Eltern zu thematisieren</p>
<p>§18 mit § 28 SGB VIII</p>	<p>Zusätzlich ist die Ausübung der Personensorge nach § 18 Abs. 1 für Mütter und Väter ein relevanter Beratungsanspruch. Dieser tritt ein, wenn sie alleine für ein Kind oder einen Jugendlichen sorgen müssen. Es entsteht jedoch ein natürlicher Überschneidungsbereich zur Erziehungsberatung</p>



Weitere gesetzlich geregelte Aufgaben von Erziehungsberatungsstellen sind:

§ 36 SGB VIII	Teilnahme am Hilfeplanverfahren bei längerfristig zu leistenden Hilfen zu Erziehung unter Gewährleistung der niedrigschwelligen, unmittelbaren Inanspruchnahme von Erziehungsberatung durch die anspruchsberechtigten Bürger
§ 8a SGB VIII	Beteiligung am Schutzauftrag des Jugendamtes
§§ 62-65 SGB VIII; §203 StGB; Art. 70, Abs. 1, Bay.BG	Beachtung der Datenschutzvorschriften
§§ 71, 78, 80, 81 SGB VIII	Beteiligung an der Jugendhilfeplanung und Zusammenarbeit mit anderen Stellen

2.2. Für welche Zielgruppen werden Angebote gemacht?

Die Erziehungs- und Familienberatungsstelle steht allen Ratsuchenden aus den Landkreisen Unterallgäu und Ravensburg sowie der Stadt Memmingen unabhängig von deren Geschlecht, Nationalität und Konfession zur Verfügung, die in Fragen der Erziehung oder Entwicklung von Kindern und Jugendlichen und den Themen Partnerschaft und Trennung / Scheidung von Eltern minderjähriger Kinder Unterstützungsbedarf durch Beratung haben. Die Beratungsstelle fungiert zudem als Ansprechpartner für Kinder und Jugendliche sowie Eltern und Familien mit unterschiedlichsten persönlichen und familiären Fragestellungen und darüber hinaus auch als Anlaufstelle für weitere mit der Erziehung junger Menschen betraute Personengruppen.



Die Beratungsstelle bietet geeignete Hilfestellungen für:

Eltern mit Kindern / Jugendlichen zu

- Allgemeinen Fragen zur Entwicklung des Kindes- und Jugendalters
- Auffälligkeiten im körperlichen Bereich und psychosomatischen Beschwerden
- Verhaltensauffälligkeiten
- Leistungsproblemen oder Auffälligkeiten im schulischen Bereich
- Emotionalen Problemen
- Störungen in sozialen Beziehungen
- Pubertätsfragen
- Arbeits- und Leistungsstörungen
- Psychosozialen Problemen
- Traumatischen (Gewalt-)Erfahrungen

Junge Volljährige zu

- Individuellen Problemen und allgemeinen Fragen der persönlichen Entwicklung, der eigenverantwortlichen Lebensführung und Persönlichkeitsentwicklung

Eltern und Familien zu

- Allgemeinen Fragen zur Erziehung und Entwicklung von Kindern und Jugendlichen
- Unterschiedlichen Lebens- und Familienformen
- Schwierigen Lebenssituationen und familiären Krisen
- Psychischen Erkrankung eines Elternteils
- Suchtproblematik
- Paarproblemen und Partnerschaftskonflikten
- Trennung und Scheidung



2.3. Welche Leistungen bieten wir an?

Wir bieten Beratungsgespräche und therapeutische Hilfestellungen für Familien, Paare und einzelne Kinder, Jugendliche und Erwachsene an.

Zu den Angeboten gehören hierbei

- Erziehungsberatung
- lösungs- und ressourcenorientierte Kurzzeitberatung bei Familien- und Paarkonflikten
- die Unterstützung bei der Entwicklung eines einvernehmlichen Konzepts zur Wahrnehmung der elterlichen Sorge (etwa bei Umgangsregelungen)
- Förderung der Entwicklung und sozialen Integration junger Menschen mit besonderen Schwierigkeiten und Erfahrungen seelischer, körperlicher oder sexueller Gewalt
- Elterntrainings und Gruppenangebote für Kinder und Eltern
- Öffentlichkeitsarbeit und Prävention in Form von Vorträgen, Schulungen und Teilnahme an für die Öffentlichkeit zugänglichen Veranstaltungen

2.4. Angewandte Methoden

Alle Fachkräfte der Beratungsstelle verfügen neben ihren sozialen Grundberufen über eine berufsrelevante Zusatzweiterbildung oder entsprechende Berufserfahrung im Bereich der ambulanten oder stationären Jugendhilfe. Einen

besonderen Stellenwert nehmen in unserer Arbeit systemische Methoden, Elterntrainings und Entspannungsverfahren ein. Im Bereich der Einzel- und

Gruppenarbeit können wir aufgrund einschlägiger Qualifikationen im Team Legasthenietherapie, Entspannungspädagogik, Body`n brain-Training zum Lösen von Lernblockaden und Konzentrationsförderung sowie das Kurstraining „Starke Eltern – Starke Kinder“ anbieten. Die Ratsuchenden können somit von einem umfangreichen Methodenspektrum innerhalb des Fachteams profitieren.



2.5. Präventionsmaßnahmen und Öffentlichkeitsarbeit

Der Familientreff / Beratungsstelle bietet durch ihren barrierefreien Zugang mit Schaufensterfunktion einen gemütlichen Rahmen für das darin angebotene Elterncafé. Erziehungsberechtigte können hierbei ins Gespräch mit den Fachkräften kommen und hierbei sowohl Informationen für unsere Vortragsveranstaltungen zu relevanten Erziehungsthemen als auch Hinweise für Angebote anderer Institutionen erhalten.

2.6. Regelungen zum Kinderschutz

Die Beratungsstelle verfügt über eine insofern erfahrene Fachkraft, welche beratend dem Team zur Seite steht und im Verdachtsfall das Verfahren zur Gefährdungseinschätzung durchführt.

2.7. Vertrauensschutz, Schweigepflicht und Datenschutz

Die Beratungsstelle arbeitet in fachlicher Unabhängigkeit bei der Durchführung ihrer Aufgaben unter der Maßgabe des besonderen Schutzes der Vertrauensbeziehung zu ihren Klient*innen. Beratung besteht im Wesentlichen aus einer kommunikativen Beziehung zwischen den Fachkräften und Ratsuchenden. Die Gesprächsinhalte der Beratungen unterliegen der gesetzlichen Schweigepflicht sowie dem Datenschutz und sind eine wichtige Grundlage für den Aufbau und die Aufrechterhaltung einer tragfähigen und vertrauensvollen Arbeitsbeziehung zwischen den Klient*innen und den Beratungsfachkräften. Zudem schützen die Vorschriften zum Schutz des Privatgeheimnisses (§203, Abs. 1, Nr.4 StGB) die durch eine hilfsbedürftige Person gegebenen Informationen in besonderem Maße. In bestimmten Fällen kann es Sinn machen, dass sich die Fachkraft unter gut begründbaren Voraussetzungen aktiv darum bemüht, Ratsuchenden die Sinnhaftigkeit einer Schweigepflichtentbindung gegenüber Dritten zu vermitteln.

Darüber hinaus findet die vom Gesetzgeber mit dem §8a SGB VIII für bestimmte Risikolagen geschaffene und verpflichtende Vorgehensweise bei einer möglichen Gefährdung des Kindeswohls stets Berücksichtigung. Standardmäßig erfolgt eine fundierte Einweisung und Einarbeitung aller Mitarbeitenden der



Beratungsstelle in diesen Sachverhalt, der innerhalb des Fachteams in kontinuierlicher Regelmäßigkeit erörtert wird.

3. Vorhandene Grundlagen für die Umsetzung der konzeptionellen Inhalte

3.1. Räumlichkeiten und Standorte

Die Erziehungs- und Familienberatungsstelle ist seit April 2024 im Zentrum von Memmingen untergebracht. Die barrierefrei im Erdgeschoss liegenden beiden Räume dienen der Beratung und dem Aufenthalt im Rahmen eines Elterncafés. Außerdem ist eine Spielecke für Kinder vorhanden. Bei Überbelegung kann auch in der naheliegende Geschäftsstelle des Weg e.V. Beratungsarbeit stattfinden.

3.2. Erreichbarkeit

Das Sekretariat des Weg e.V. ist für eine telefonische und persönliche Kontaktaufnahme in der Zeit von Montag bis Freitag jeweils von 09:00 – 12:00 Uhr durch eine Verwaltungskraft besetzt. Über einen Anrufbeantworter und per E-Mail können jederzeit Nachrichten hinterlassen werden.

08331/925945-0

ambulante-hilfen@weg-ev.de

3.3. Finanzielle Ausstattung der Beratungsstelle

Eltern und andere Personensorgeberechtigte haben bei der Erziehung von Kindern und Jugendlichen gesetzlichen Anspruch auf Hilfen zur Erziehung, die gemäß dem Subsidiaritätsprinzip in öffentlicher und freier Trägerschaft erbracht werden. Zu diesen Leistungen gehören auch die in dieser Konzeption beschriebenen Beratungs- und Präventionsangebote.



Der finanzielle Aufwand ist in Einzelvereinbarungen mit der Stadt Memmingen und den umliegenden Landkreisen geregelt. Neben den zugewiesenen Mitteln nutzt die Beratungsstelle die Möglichkeit, einzelne Projekte mit der Unterstützung durch Fördermittel oder Spenden zu realisieren. Für Vortragsveranstaltungen werden Eintrittsgelder erhoben. In Einzelfällen werden auf Antrag des Weg e.V. auch Bußgelder durch den Jugendhilfeausschuss zugewiesen.

3.4. Maßnahmen der Personalentwicklung

Mindestens einmal pro Jahr finden turnusmäßig Mitarbeitergespräche zwischen der Beratungsstellenleitung und den Mitarbeitenden statt. Es handelt sich hierbei um ein strukturiertes Gespräch mit der Gelegenheit, sich über die Arbeitssituation, Schwerpunkte und deren Veränderung in den Arbeitsfeldern, erreichte Arbeitsergebnisse sowie die wechselseitige Zusammenarbeit auszutauschen. Der Austausch soll helfen, die Förderung der beruflichen Qualifikation und Zufriedenheit des/der Mitarbeitenden zu unterstützen, die Arbeitsbedingungen zu verbessern sowie Ideen zur konzeptionellen Erweiterung des Angebots zu entwickeln.

Die Möglichkeit zur individuellen sowie teaminternen Fort- und Weiterbildung der Mitarbeitenden stellt einen wichtigen Beitrag zur Erhaltung der Leistungsfähigkeit des Teams der Beratungsstelle dar. Unter der Voraussetzung der Eignung zur Weiterqualifizierung der Fachkraft durch die einzelne Maßnahme unterstützt der Träger die Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen und Weiterbildungscurricula in konkreter Form. Regelmäßige arbeitsbegleitende Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen stellen somit einen wichtigen Bestandteil kontinuierlicher Qualitätssicherung in der Arbeit der Beratungsstelle dar.

Die Möglichkeit zu kollegialer Intervision und Supervision zu fall- und teambezogenen Fragestellungen dient der beruflichen Entwicklung der einzelnen Fachkräfte und der konstruktiven Zusammenarbeit des gesamten



Teams. Arbeitszufriedenheit und Leistungsstabilisierung werden dadurch gefördert und sichern das persönliche Wohlbefinden und die seelische Belastbarkeit der Fachkräfte.

3.5. Arbeitsweise im multidisziplinären Team

Das Fachteam lebt von einer qualifizierten, intensiven und vertrauensvollen Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Mitarbeitenden, um dadurch den vielfältigen und anspruchsvollen Anforderungen der Beratungsarbeit gerecht zu werden. Die Teambesprechung findet zweiwöchentlich mit einer festen Struktur und bedarfsabhängig mit unterschiedlichen Schwerpunktsetzungen statt. Feste Bestandteile der Teambesprechungen sind Fallverteilung, Fallbesprechungen und die Erörterung von Hilfeplänen. Jede Fachkraft ist im Sinne der Transparenz gehalten, die Möglichkeit zur Besprechung der eigenen Fälle zu nutzen. Die Teambesprechungen dienen ebenfalls der Regelung aller organisatorischen Aufgaben und der wechselseitigen Information aus Gremien. Hierdurch können ausgewählte Problembereiche analysiert, Verbesserungsmöglichkeiten identifiziert und geeignete Lösungsideen entwickelt werden.

3.6. Wie wird mit Anzeichen von Grenzüberschreitungen umgegangen?

Vermutete oder tatsächliche Grenzüberschreitungen im Rahmen eines professionellen Beratungskontakts wie auch präventive Bemühungen zur Verhinderung solcher Handlungen stellen Themen dar, die in konzeptionellen Überlegungen, bei Fallbesprechungen und für die Leitungsverantwortung von hoher Bedeutung sind.

Eine professionelle Arbeitsbeziehung ist durch eine zugewandte und persönliche Grenzen respektierende Haltung gekennzeichnet und es kommt zu keinen privaten, persönlichen oder geschäftlichen Beziehungen, die über die eines „üblichen Sozialkontaktes“ hinausgehen. Von Bedeutung sind hier neben der Balance von emotionaler Nähe und professioneller Distanz als Grundbedingung beraterischen Handelns auch die Akzeptanz der informellen Selbstbestimmung



der Ratsuchenden und die Achtung der berufsethischen Richtlinien der eigenen Profession durch die Beratungsfachkraft.

Werden Hinweise oder Anzeichen von Grenzüberschreitungen von außerhalb oder intern bekannt, ist dieser Sachverhalt von der Stellenleitung umgehend zu prüfen und es müssen zur Klärung der Situation notwendige Maßnahmen eingeleitet werden. Für den Fall, dass sich das Verhalten mit ethischen und konzeptionellen Grundsätzen nicht vereinbaren lässt, sind erforderliche Schritte für die Beendigung der kritisierten Praxis zu vereinbaren. Darüber hinaus bleibt abzuwägen, inwieweit die Geschäftsführung als vorgesetzte Instanz in Kenntnis zu setzen ist, um gemeinsam weitere, unter bestimmten Umständen auch arbeitsrechtliche Schritte einzuleiten.

Um eine grundsätzlich offene Gesprächskultur im Team zu fördern und eine Kultur der Achtsamkeit gegenüber eigenen Handlungen zu pflegen, finden kontinuierliche Fallberatungen in Team- und Supervisionssitzungen statt. Auch gehört es zu einer guten Praxis, die Mitarbeitenden durch Fortbildungen kontinuierlich für Grenzüberschreitungen zu sensibilisieren. Im Übrigen verweisen wir auf die Handlungsempfehlungen der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung zum Umgang mit Anzeichen von Grenzüberschreitungen, die eine umfassende Grundlage für diesen Bereich darstellen.

3.7. Beschwerdemanagement

Haben Ratsuchende einen nicht aufzulösenden Konflikt mit der beratenden Fachkraft, können sie jederzeit Kontakt mit der Beratungsstellenleitung oder der Geschäftsführung aufnehmen oder aber die Fachkraft darum bitten. Ein wichtiger Grundsatz ist hierbei, den vorgebrachten Beanstandungen mit Ernsthaftigkeit, Akzeptanz und Verständnis für die subjektive Sichtweise der beschwerdeführenden Person zu begegnen. In der Regel sucht die Beratungsstellenleitung das Gespräch mit der Fachkraft, um die Angelegenheit zu klären und eine entsprechende Rückmeldung an Klient*innen zu geben. Unter Abwägung aller Gesichtspunkte kann seitens der Beratungsstellenleitung das Angebot eines persönlichen Gesprächs mit der beschwerdeführenden Person gemacht werden. Zusätzlich ist in jedem Fall darauf zu achten, anhand von



Aktennotizen die vorgebrachten Sachverhalte sowie die praktizierte Vorgehensweise für spätere Nachfragen ausführlich zu dokumentieren.

3.8. Dienst- und Fachaufsicht

Grundsätzlich sind alle Mitarbeitenden in ihrem beruflichen und fachlichen Handeln eigenverantwortlich tätig und verpflichtet, sich dabei in ihren Vorgehensweisen an bewährten Qualitätsstandards und berufsethischen Richtlinien zu orientieren.

Die Dienst- und Fachaufsicht wird innerhalb der Erziehungs- und Familienberatungsstelle von der Stellenleitung wahrgenommen, die auch die Funktion eines Bindeglieds zwischen dem Team einerseits und der Geschäftsführung/Verwaltung andererseits innehat. Bei Abwesenheit werden die Leitungsaufgaben durch die stellvertretende Teamleitung übernommen.

Die Aufgaben der Leitung umfasst die fachliche und repräsentative Vertretung der Beratungsstelle nach außen. Die Abstimmung hinsichtlich der Haushaltsmittel sowie die Mitgestaltung der Personalplanung und Personalentwicklung erfolgt gemeinsam mit der Geschäftsführung des Trägers. Darüber hinaus sorgt die Stellenleitung für eine sinnvolle zeitliche und fachliche Arbeitsstruktur innerhalb der Organisation. Sie sorgt für ein konstruktives Beziehungs- und Kommunikationsklima und hat die konzeptionelle Weiterentwicklung im Blick.

3.9. Maßnahmen zur Qualitätssicherung, -weiterentwicklung und Evaluation

Fragen der Qualitätsentwicklung und –sicherung nehmen einen hohen Stellenwert ein. Hierbei wird zwischen Strukturqualität, Prozessqualität und Ergebnisqualität unterschieden.

Die **Strukturqualität** umfasst im Wesentlichen schon an anderer Stelle ausgeführte Merkmale wie den materiellen Rahmen und die personellen Ressourcen der Beratungsstelle. Hier sind der niedrighschwellige Zugang für die Ratsuchenden, die gute Erreichbarkeit der Stelle sowie die Möglichkeit zur Inanspruchnahme durch die Träger der öffentlichen Jugendhilfe zu nennen. Ein weiteres wichtiges Merkmal ist die Einbindung der Beratungsstelle als Teil der



Jugendhilfe. Neben der Kooperation mit den Jugendämtern stellen präventive Angebote für Bürger*innen der Stadt Memmingen sowie der umliegenden Landkreise ein weiteres wichtiges Strukturmerkmal dar.

Die Kriterien der **Prozessqualität** beziehen sich auf die Arbeitsabläufe und das Zustandekommen eines möglichst gewünschten Ergebnisses. Die Mitarbeitenden leisten professionelle Beratungsarbeit in fachlicher Selbstverantwortung, greifen aber bei der Planung und Reflexion auf das multidisziplinäre Team zurück. Große Bedeutung wird darüber hinaus dem Schutz der Vertrauensbeziehung zu den Ratsuchenden beigemessen. Die kontinuierliche Dokumentation der Beratungsarbeit unterstützt den Prozess. Die Fort- und Weiterbildung der Mitarbeitenden sowie die Inanspruchnahme externer Teamsupervision stellen weitere wichtige Faktoren der Prozessqualität dar.

Die **Ergebnisqualität** basiert neben der Arbeit nach anerkannten fachlichen Standards auch auf der Evaluierung der subjektiven Einschätzung von Ratsuchenden.

Am Ende eines Beratungsgesprächs erfolgt ein Abschlussgespräch, in dem die anfangs festgehaltenen Zielvorgaben mit dem Ergebnis abgeglichen werden. Alle Ergebnisse fließen im Sinne einer Prozessevaluation stets in die methodische und inhaltliche Optimierung des Angebots ein.

An einem regelmäßig jährlich stattfindenden Klausurtag werden die inhaltlichen Planungen für das kommende Jahr vorgenommen. Vereinbarte Vorhaben des Vorjahres werden überprüft sowie neue fachliche Rahmenziele für das kommende Jahr definiert. Hierbei erfolgt auch eine Auswertung gängiger Kennwerte wie beispielsweise die Anzahl der Anmeldungen, Kontakthäufigkeit sowie die Anzahl laufender und abgeschlossener Fälle.