

# Fachliche Standards

## von Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen

### 1. Präambel

1.1. Institutionelle Beratung, wie sie von den Mitgliedsorganisationen des Deutschen Arbeitskreises vertreten wird, bezieht sich auf Menschen, die in Fragen der allgemeinen Lebensplanung, der Gestaltung von menschlichen Beziehungen und im Umgang mit Konflikten und Entwicklungsproblemen in Partnerschaft, Ehe und Familie nach Veränderungen und neuen Lösungen suchen. Beratung hat prozesshaften Charakter und ist darauf angelegt, dass Ratsuchende mit ihren Fragen und Problemen besser umgehen und eigene Lösungswege erarbeiten können.

Die Tatsache, dass bestimmte Konflikte und Probleme immer wieder Gegenstand von Beratung werden, verweist auf die Notwendigkeit vorbeugender Bildungs- und Öffentlichkeitsarbeit.

1.2. Bezug nehmend auf diese Grundlagen haben die Mitgliedsverbände im Deutschen Arbeitskreis fachliche Standards formuliert. Diese verstehen sich sowohl als Zielvorgaben für die Träger von Beratungsstellen wie auch als Orientierungspunkte für die Verantwortlichen in Politik und Gesellschaft. Gleichzeitig dienen diese Kriterien dem Verbraucherschutz, der Qualitätssicherung sowie der Verdeutlichung des Profils der Institutionellen Beratung. Bei der Umsetzung dieser Eckdaten sind die regionalen und trägerspezifischen Voraussetzungen wie zum Beispiel die Vernetzung der Arbeit und der Stand der finanziellen Förderung zu berücksichtigen.

### 2. Freiwilligkeit der Inanspruchnahme durch die Ratsuchenden

2.1. Voraussetzung für eine effiziente Beratung ist die Bereitschaft des Ratsuchenden, sich auf den Kontakt mit der/dem Berater/in einzulassen und mit diesem aus eigener Einsicht und eigener Motivation ein Arbeitsbündnis einzugehen. Die Freiwilligkeit der Inanspruchnahme ist daher ein konstitutives Merkmal von Beratung.

2.2. Auch wenn die Ratsuchenden von Dritten angemeldet werden (wie vor allem in der Erziehungsberatung) oder auf Grund gesetzlicher Vorgaben (wie bei der Schwangerschaftskonfliktberatung) die Beratung aufsuchen, bleibt die eigene Motivation unabdingbare Voraussetzung für effiziente Hilfe.

### 3. Niedrigschwelliger Zugang zur Beratungsstelle

Damit der Zugang zur Beratung den Ratsuchenden nicht erschwert wird, ist insbesondere erforderlich:

3.1. Beratung kann ohne Überweisung oder Leistungsgewährung durch Dritte in Anspruch genommen werden.

3.2. Da Beratung auch bei akuten Problemen in Anspruch genommen wird, ist möglichst bald ein Erstgespräch mit dem Ratsuchenden zu führen.

3.2.1. Es ist zu regeln, in welchem Zeitraum spätestens ein Erstgespräch zu führen ist. Soweit öffentlich-rechtliche Vorschriften dies nicht regeln, ist es spätestens nach sechs Wochen zu führen.

3.2.2. Bei akuten schweren Krisen ist umgehend ein Erstgespräch zu führen oder an entsprechende Einrichtungen zu verweisen.

3.3. Zur Niedrigschwelligkeit gehört auch das Angebot von telefonischen oder offenen Sprechstunden sowie aufsuchende Beratung.

3.4. Die Öffnungszeiten sind bedarfsgerecht zu regeln.

3.4.1. Bei den Öffnungszeiten ist auf die Belange von Berufstätigen besonders Rücksicht zu nehmen.

3.4.2. Das Sekretariat der Beratungsstelle muss wöchentlich mindestens 20 Stunden zu den üblichen Bürozeiten telefonisch erreichbar sein.

3.5. Die Beratungsstelle muss mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar sein.

3.6. Um allen Ratsuchenden den Zugang zur Beratung zu ermöglichen, soll die Beratung für die Ratsuchenden kosten- bzw. gebührenfrei sein.

### 4. Personelle Ausstattung

4.1. Ratsuchende kommen mit den unterschiedlichsten Problemen in Beratungsstellen, für deren Bearbeitung Beraterinnen und Berater mit unterschiedlichen einschlägigen Grundberufen und Zusatzqualifikationen erforderlich sind. Beratungsstellen zeichnen sich daher durch ein multidisziplinär

besetztes Team aus. Die Zusammenarbeit in einem multidisziplinären Team steigert durch synergetische Effekte die Qualität der einzelnen Beratung.

4.2. Welche Grundberufe, welche spezifische Fachqualifikationen und welche Weiterbildungen die Beraterinnen und Berater haben, muss sich nach den Erfordernissen der Arbeit der Beratungsstelle richten. Bei den Grundberufen wird in der Regel eine abgeschlossene Fachhochschul- bzw. Hochschulausbildung in den Studiengängen Psychologie, Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Pädagogik, Theologie, Medizin, Jura oder ein gleichwertiges Studium vorausgesetzt.

4.3. Um die Multiprofessionalität – auch im Urlaubs- oder Krankheitsfall – zu gewährleisten, muss aus fachlicher Sicht jede Beratungsstelle mit mindestens zwei Vollzeitplanstellen mit mindestens drei Fachkräften besetzt sein. Hinzu kommen die Konsiliarkräfte, die je nach Aufgabenbereich der einzelnen Beratungsstelle erforderlich sind.

4.4. Für jeweils drei Vollzeitplanstellen muss eine Vollzeitplanstelle für eine Verwaltungsfachkraft zur Verfügung stehen, bei weniger als drei Planstellen eine entsprechende Teilzeitstelle.

### 5. Personalentwicklung

5.1. Für die Nutzung der Ressourcen und die Entwicklung von Perspektiven der MitarbeiterInnen sind regelmäßig Mitarbeiter(innen)gespräche zu führen.

5.2. Die Beraterinnen und Berater sind zu regelmäßiger Fortbildung berechtigt und verpflichtet.

5.2.1. Die Fortbildung muss die Kriterien einer Maßnahme der Personalentwicklung erfüllen und sich nach den Erfordernissen der Arbeit der Beratungsstellen richten.

5.2.2. Die Fortbildung je fest angestellter Fachkraft muss aus fachlicher Sicht jährlich mindestens fünf Arbeitstage betragen.

5.3. Die Beraterinnen und Berater sind zu regelmäßiger Supervision berechtigt und verpflichtet.

5.3.1. Die Teamsupervision muss von »externen« Supervisor(inn)en durchgeführt werden.

5.3.2. Die Fallsupervision kann von »internen« Supervisor(inn)en durchgeführt werden, sollte sich aber nicht auf Dauer auf diese beschränken.

5.3.3. Die Supervision muss 14täglich mindestens zwei Stunden betragen.

5.4. Der Träger muss sicher stellen, dass geeignete Fortbildungen und Supervision zur Verfügung stehen. Sie müssen den fachlichen Erfordernissen der TeilnehmerInnen gerecht werden.

## 6. Stellenleitung

6.1. Die Stellenleitung\* ist verantwortlich insbesondere für

- die Vertretung der Stelle nach außen;
- die Erstellung und Fortschreibung der Arbeitskonzepte der Stelle gemäß den Vorgaben des Trägers unter Beteiligung der MitarbeiterInnen;
- die Dienst- und Fachaufsicht über die MitarbeiterInnen;
- die Personalentwicklung;
- die Mitwirkung bei Einstellungen und Entlassungen;
- die Ausführung des Haushaltsplanes;
- die Vertretung der Stelle und der MitarbeiterInnen gegenüber dem Träger;
- die Qualitätssicherung.

6.2. Der Träger regelt die Verantwortlichkeit der Stellenleitung und deren Vertretung sowie die Dienst- und Fachaufsicht schriftlich.

## 7. Schutz der Klient(inn)en

7.1. Der Träger regelt unter Mitwirkung der Stellenleitung den Umgang mit Beschwerden von Klient(inn)en. Diese Regelungen sind den Klient(inn)en beim Erstgespräch in Schriftform bekannt zu geben.

7.2. Der Träger regelt unter Mitwirkung der Stellenleitung schriftlich das Vorgehen bei Grenzverletzungen von Mitarbeiter(inne)n gegenüber Klient(inn)en.

## 8. Vertraulichkeit und Verschwiegenheitspflicht

8.1. Die Ratsuchenden sind schriftlich oder im Erstgespräch über die Fallsupervision, die Aktenführung und Dokumentation und den Umfang der Verschwiegenheitspflicht zu informieren.

8.2. Die Beraterin und der Berater unterliegen der Verschwiegenheitspflicht, soweit die Klientin oder der Klient sie nicht im Einzelfall hiervon entbindet. Die Verschwiegenheitspflicht gilt auch gegenüber den Kolleg(inn)en, der oder dem Dienstvorgesetzten und dem Träger. Die Verschwiegenheit ist auch in der Supervision zu wahren.

8.3. Die Klient(inn)enakten und -daten sind so zu führen und zu verwalten, dass der Schutz der Privatgeheimnisse im Sinne des § 203 StGB und der Daten-

\* Unter Stellenleitung werden verstanden: Stellenleiter/in, Geschäftsführer/in, Vorstand.

schutz gewährleistet werden. Die speziellen Regelungen des SGB VIII (KJHG) sind zu beachten.

8.3.1. Es dürfen nur solche Daten erhoben werden, die für die Auswertung der Beratung erforderlich sind.

8.3.2. Werden darüber hinaus weitere Daten, z. B. für Forschungszwecke, erhoben, ist das schriftliche Einverständnis der oder des Ratsuchenden erforderlich.

8.4. Um den Vertrauensschutz der Ratsuchenden zu verbessern, muss aus fachlicher Sicht allen Beraterinnen und Beratern ein Zeugnisverweigerungsrecht im Strafprozess (§ 53 StPO) eingeräumt werden.

## 9. Räumliche Ausstattung

9.1. Um die Zugangsschwelle der Ratsuchenden möglichst niedrig zu halten sind Beratungsstellen von anderen Institutionen, insbesondere Behörden, räumlich zu trennen. Soweit dies nicht möglich ist, soll die Eigenständigkeit der Beratungsstelle deutlich erkennbar sein.

9.2. Art und Zahl der Räume ist abhängig von der Zahl der MitarbeiterInnen und der Art der Arbeit.

9.2.1. Die Zahl der Beratungsräume muss mindestens der Zahl der Vollzeitplanstellen (ohne Verwaltungsfachkräfte) entsprechen; dabei sind HonorarmitarbeiterInnen zu Planstellen zusammenzufassen.

9.2.2. Für die Arbeit mit Gruppen muss ein geeigneter Raum vorhanden sein.

9.2.3. Soweit erforderlich, müssen geeignete Therapieräume zur Verfügung stehen.

9.2.4. Für die Verwaltungsfachkraft muss, insbesondere aus Gründen des Vertrauensschutzes, ein eigener Raum zur Verfügung stehen.

9.2.5. Für wartende Ratsuchende soll ein Wartezimmer zur Verfügung stehen; ist dies nicht der Fall, muss eine abgeschirmte Wartezone vorhanden sein.

9.3. Die Räumlichkeiten müssen von ihrer Ausstattung her Vertrauen erweckend und fördernd sein und den Schutz der Intimsphäre der Ratsuchenden garantieren (z. B. Schallsollierung, freundliches und aktensicheres Mobiliar).

9.4. Ein dem Konzept der Beratungsstelle entsprechend zusammengesetztes und methodisch ausgerichtetes Team muss unterschiedliches und sachgemäßes Diagnostik- und Therapiematerial zur Verfügung haben.

9.5. Eine sachdienliche schnelle und verlässliche Kommunikation der Beratungsstelle mit den Ratsuchenden erfordert ein Sekretariat, das nach modernen, kommunikationstechnischen Kriterien und Standards ausgestattet ist (z. B. Fax, Anrufbeantworter, Computer).

## 10. Dokumentation

10.1. Über jeden Fall ist eine Beratungsdokumentation zu führen.

10.2. In dieser ist, soweit nicht gesetzlich etwas anderes bestimmt ist, insbesondere zu dokumentieren:

- Angaben zur Person der oder des Ratsuchenden,
- beteiligte Personen,
- Dauer und Zahl der Beratungen,
- Anlass der Beratung,
- Beratungsziele,
- inhaltliche Schwerpunkte der Beratung,
- Ergebnis der Beratung.

10.3. Der Träger regelt unter Mitwirkung der Stellenleitung die zu erfassenden Inhalte der Dokumentation.

## 11. Anforderungen an das regionale Beratungsangebot

11.1. Um ein bedarfsgerechtes Beratungsangebot zu entwickeln, ist aus fachlicher Sicht für die einzelnen Beratungsangebote die Zahl der BeraterInnen pro 10.000 Einwohner festzulegen.

11.2. Bei der regionalen Ausgestaltung des Beratungsangebotes sind die Kriterien

- der bedarfsgerechten Verteilung der Beratungsdienste in den Kreisen und Städten,
- der Trägerpluralität,
- der Subsidiarität,
- der Problemoffenheit und
- der Offenheit gegenüber allen gesellschaftlichen Gruppen zu beachten.

11.3. In begründeten Einzelfällen können Schwerpunkte gesetzt werden in Bezug

- auf den örtlichen/regionalen Bedarf und
- auf eine thematische und/oder zielgruppenorientierte Ausrichtung der Beratungsstelle.

## 12. Vielfalt der angebotenen Arbeitsformen

Um den unterschiedlichsten Krisen- und Konfliktsituationen gerecht zu werden, umfasst Beratung ein Spektrum von Arbeitsweisen und Aufgaben, z. B.

- Diagnostik und Indikation,
- einzelfallorientierte Auskünfte und Informationen,
- psychologische Beratung,
- Krisen- und Kurzzeitinterventionen,
- begleitende Beratung von Einzelnen, Paaren, Familien und Gruppen,
- psychologische Psychotherapie,
- Casemanagement,
- qualifizierte Weitervermittlung,
- Mediation,
- Präventionsmaßnahmen.

## 13. Präventive Arbeit

13.1. Präventive Angebote sind wesentlicher Bestandteil der Arbeit von Beratungsstellen.

13.2. Präventive Angebote richten sich insbesondere an

13.2.1. Menschen, für deren Probleme eine psychosoziale Beratung nicht erforderlich ist, die aber zu deren Bewältigung Informationen (z. B. Vorträge) oder den Austausch mit anderen (z. B. Selbsthilfegruppen) brauchen;

13.2.2. Menschen, die sich Hilfestellungen für möglicherweise in der Zukunft auftretende Probleme erwarten (z. B. Ehevorbereitungskurse) oder für die solche Hilfestellungen sinnvoll sind (z. B. Gruppenarbeit mit Jugendlichen zu Sexualität und Familienplanung);

13.2.3. Menschen, die nicht bereit sind, eine Beratungsstelle aufzusuchen, sondern einen weniger persönlichen oder weniger verbindlichen Weg suchen (z. B. Informationsveranstaltungen zu Trennung und Scheidung).

13.3. Zur präventiven Arbeit gehören auch

13.3.1. Informationen über das Angebot und die Arbeit der Beratungsstelle;

13.3.2. Medienarbeit;

13.3.3. Informationsveranstaltungen und Fortbildungen für Multiplikator(inn)en.

13.4. Die Beratungsstelle plant ihre präventive Arbeit unter den Aspekten der Themen, Zielgruppen, Methoden, des Personaleinsatzes, des zeitlichen Umfangs sowie der erforderlichen finanziellen Mittel.

## 14. Kooperation und Vernetzung

14.1. Das Vertrautsein mit den Hilfsangeboten anderer Dienste und Einrichtungen und die Zusammenarbeit mit diesen ermöglicht es, den Klient(inn)en ein optimales Hilfsangebot zur Verfügung zu stellen.

14.2. Kooperation und Vernetzung trägt darüber hinaus zu einer besseren psychosozialen Versorgung einer Region bei; dafür ist erforderlich,

- den regionalen Bedarf nach Beratung zu erheben;
- die regional verfügbaren Hilfsangebote zu erfassen und gegebenenfalls Lücken in einem bedarfsdeckenden Beratungsangebot zu schließen;
- regional begrenzte Phänomene (z. B. hohe Arbeitslosigkeit, Gewalt unter Jugendlichen) zu sichten und entsprechende gemeinsame Maßnahmen zu entwickeln;
- das Beratungsangebot zu koordinieren und abgestimmte Schwerpunkte zu bilden;
- die Öffentlichkeit und Fachöffentlichkeit über die vorhandenen Beratungsangebote umfassend zu informieren;
- gemeinsame Qualitätsstandards zu entwickeln;
- die Wirtschaftlichkeit des Beratungsangebotes zu fördern;
- sozialpolitische Zielvorstellungen durchzusetzen.

## 15. Sozialpolitischer Auftrag

15.1. In der Beratung werden frühzeitig Entwicklungen und Tendenzen auf Grund struktureller Mängel, sozialer Ungleichheit und typischer Konfliktlagen sichtbar; die MitarbeiterInnen und Träger haben die Aufgabe, die beobachteten Entwicklungen in die sozialpolitische Diskussion einzubringen.

15.2. Mit ihrem Wissen um Missstände und Bedarfslagen sollen sich die Einrichtungen auch an den entsprechenden politischen Planungs- und Entscheidungsgremien beteiligen und sich für die Verbesserung der Lebensbedingungen der betroffenen Gruppen engagieren.

## 16. Qualitätssicherung

16.1. Qualitätssicherung ist kein Selbstzweck, sondern dient letztlich den Menschen, die die Beratungsstellen aufsuchen. Sie orientiert sich daher primär an ihren Belangen.

16.2. Qualitätssicherung muss

- die gesellschaftlichen Wirkkräfte,
- die Bedürfnisse und Erwartungen der Ratsuchenden,
- die institutionellen Rahmenbedingungen,
- die Konzeption und Aufgabenstellung der Einrichtung,
- die Bedürfnisse und Fähigkeiten der MitarbeiterInnen und
- die Vorgaben der öffentlichen Zuschussgeber berücksichtigen.

16.3. Qualitätssicherung umfasst die Entwicklung von Qualitätskriterien und -standards, anhand derer die Rahmenbedingungen der Arbeit (Strukturqualität), die Arbeitsprozesse (Prozessqualität) und die Ergebnisse (Ergebnisqualität) beurteilt werden können. Aus qualifizierter Beobachtung, Dokumentation und Analyse sind Methoden zur Verbesserung der Qualität zu entwickeln oder weiterzuentwickeln.

16.4. Qualitätssicherung kann nur erfolgreich sein, wenn Eigenverantwortung und Motivation aller am Prozess Beteiligten gestärkt werden. Notwendig dafür sind

- Transparenz des Prozesses,
- Förderung und Nutzung der persönlichen Ressourcen und der synergetischen Effekte der Gruppe bzw. zwischen den Kooperationspartnern,
- eine verlässliche Perspektive und
- Konsens in der Aufgabenstellung.

16.5. Qualitätssicherung erbringt über die Arbeit der einzelnen Beratungsstelle hinaus allgemeine Erkenntnisse, die für die Gestaltung und Verbesserung der Praxis nützlich sind.

16.6. Die Beratungsstellen verpflichten sich aus ihrer sozialen und sozialpolitischen Verantwortung heraus, bei Wahrung der Eigenständigkeit der Stelle zu vergleichbaren und nachprüfbaren Standards zu gelangen und ihnen kontinuierlich in der Arbeit Geltung zu verschaffen.

## 17. Schlussbestimmungen

17.1. Die Fachlichen Standards für den Bereich der Erziehungs- und Familienberatung, wie sie von der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (*bke*) formuliert worden sind\*, bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.

17.2. Wenn eine Einrichtung Aufgaben der Erziehungs- und Familienberatung in der Jugendhilfe und gleichzeitig in der Ehe-, Familien- und Lebensberatung übernimmt, muss sie für jeden Bereich die für ihn formulierten Fachlichen Standards erfüllen.

17.3. Die Fachlichen Standards von Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen treten am 22. März 2001 in Kraft.

Frankfurt am Main, 22. März 2001

\* Qualitätsprodukt Erziehungsberatung. Empfehlungen zu Leistungen, Qualitätsmerkmalen und Kennziffern, Heft 22 der vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend herausgegebenen Reihe »Materialien zur Qualitätssicherung in der Jugendhilfe«, Bonn 1999.