

Jahresbericht 2014 der Psychologischen Beratungsstelle

Im Baumhof 5
51643 Gummersbach



OBERBERGISCHER KREIS
DER LANDRAT

Inhalt:

**Vorwort von Hubert
Mackenberg**

Seiten 3-4

**Mitarbeiterinnen und
Mitarbeiter der PBS**

Seiten 5-6

Jugendliche:

- **Migrantinnen**
- **Essprobleme**

Seiten 7-10

**Von Detektivarbeit
im Taubenschlag**

Seite 16

**Statistik und
Kooperation**

Seite 18-20

Kindertherapie

- **Psychodrama**
- **Kinderorien-
tierte Familien-
therapie (KOF)**

Seiten 13-15

**Paare
Liebe
Trennung
Scheidung**

Seiten 10-13

Einleitende Bemerkungen zu einem etwas veränderten Jahresbericht

Nachdem der Jahresbericht seit Gründung der Beratungsstelle im Jahre 1968 in einem einheitlichen Format und einem immer umfangreicheren Statistikanteil konzipiert wurde, haben wir uns für die 47. Ausgabe etwas Neues einfallen lassen.

Es ist nicht beabsichtigt, damit eine neue Tradition zu begründen, weder für die nächsten 47 Jahre, noch für die folgenden Jahresberichte. Vielmehr verbinden wir mit einem weniger zahlen- und statistik-, sondern eher inhaltszentrierten Bericht den Anspruch, unsere Arbeit in ihren vielfältigen Facetten für den Leser nachvollziehbarer zu machen. Die Betonung liegt dabei auf dem Wort Vielfalt, wir erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Diese ließe sich auch mit einem wesentlich umfangreicheren Bericht nicht realisieren, denn wie sollte man tausende von Kontakten mit ratsuchenden Menschen oder den Aufwand an Vor- und Nachbereitung über die reine Zahlennennung hinaus angemessen darstellen? Gleiches gilt für Reflexionsprozesse, die unsere tägliche Arbeit begleiten.

Erfreulicherweise konnten alle MitarbeiterInnen für das Vorhaben gewonnen werden, in einem kurzen Artikel wichtige Aspekte oder Ausschnitte ihrer Beratungstätigkeit darzustellen.

Die dabei entstandenen Texte sind, schon von ihrer Kürze her, nicht als Fachartikel, sondern im Sinne einer Momentaufnahme zu verstehen, indem sie ein Schlaglicht auf unterschiedliche Arbeitsbereiche werfen. Dabei ist die Auswahl der Themen nicht beliebig, aber auch nicht im engeren Sinne repräsentativ für die Arbeit des vergangenen Jahres.

Da der Vorbehalt, man eigne sich den Inhalt eines Textes dadurch an, dass man ihn lese, bis heute nicht widerlegt ist, erhoffen wir uns von dieser Form der Darstellung auch, dass die Lektüre kurzweiliger und informativer sein möge als die Konfrontation mit Zahlen, Zahlenvergleichen und Trendanalysen.

Ob das Vorhaben gelungen ist, Fachkompetenz in den Sachaussagen mit Lebendigkeit und Anschaulichkeit in der Darstellung zu verbinden, mag der geneigte Leser beurteilen.

Beraten ist mehr als „nur Gespräche“

Verantwortliches Handeln in Sinne des gesetzlichen Auftrages und gemäß der uns leitenden Qualitätskriterien (Leitbild der Psychologischen Beratungsstelle) erfordert neben fachlichen Kompetenzen immer auch die Bereitschaft, unser

Beratungsangebot kontinuierlich zu überprüfen. Zum einen verändern sich die Problem- und Bedürfnislagen der Ratsuchenden, zum anderen werden wir immer wieder mit neuen Aufgaben und Arbeitsfeldern konfrontiert, für die es (noch) keine verbindlichen fachlichen Vorgaben, geschweige denn wissenschaftlich anerkannte Standards gibt.

Um den sich stetig verändernden Anforderungen (neue und komplexere Aufgabenfelder) gerecht zu werden, nehmen die MitarbeiterInnen unsere Stelle kontinuierlich Fortbildungen und Supervision (im Fachteam und persönlich) in Anspruch. Stichwortartig für die Arbeit im letzten Jahr sind hier folgende Themen zu nennen:

- systemische Familientherapie
- Traumatherapie (EMDR)
- Bindung und Entwicklung
- die Arbeit mit hochstrittigen Paaren
- die Teilnahme an der wissenschaftlichen Jahrestagung der Erziehungsberatungsstellen
- Kinderschutz

Wie wird neues oder erweitertes Wissen in die Praxis transportiert und in der Beratungsarbeit verankert? Durch interne und externe Arbeitsgruppen bzw. die Netzwerkarbeit in der Region und in besonderem Maße durch die Arbeit in einem Fachteam.

Die Mitarbeit in Gremien ist immer auch mit einem zeitlichen und personellen Aufwand verbunden, und wir sehen uns deshalb immer wieder mit der Frage konfrontiert, was ist notwendig, was können und sollten wir (uns) angesichts knapper (personeller) Ressourcen leisten?

Wenn wir unsere Arbeit in den letzten Jahren nicht primär zahlenmäßig, sondern inhaltlich betrachten, dann wird deutlich, dass in den Beratungen die alltägliche Lebenswelt der Ratsuchenden, ihre konkrete Lebenssituation im Mittelpunkt steht. Das heißt, es geht weniger im engeren Sinne um Therapie als um die Suche nach Orientierungs- und Entscheidungshilfe in schwierigen und teilweise hochbelastenden Lebenslagen.

Hubert Mackenberg



Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Beratungsstelle

Leitung

Dr. Hubert Mackenberg

Dipl.-Psychologe

Sekretariat

Kerstin Brüning
Ute Reinert

Beraterinnen und Berater

Kai Brüggemann

Dipl.-Psychologe

Birgit Deppenkemper-Lermen

Dipl.-Psychologin

Bettina Eigenbrodt

Dipl.-Psychologin

Alexander Elwert

Dipl.-Psychologe, *Teilzeit*

Jutta Grave-Arnold

Dipl.-Sozialpädagogin

Anita Keren-Leininger

Dipl.-Psychologin, *Teilzeit*

Ulrike Müller

Dipl.-Heilpädagogin

Vera Rittinghaus-Wiedemuth

Dipl.-Heilpädagogin, *Teilzeit*

Natascha van der Meulen

Dipl.-Sozialpädagogin, *Teilzeit*

Elisabeth Wessel

Dipl.-Sozialarbeiterin

Qualifikationen

- Kinder-und Jugendlichen-psychotherapie
- Systemische/ Familientherapie
- Verhaltenstherapie
- Supervision
- Mediation
- Kinder-Psychodrama
- EPB-Entwicklungs-psychologische Beratung
- Integrative Kindertherapie
- Kinderorientierte Familientherapie (KOF)
- Integrative Bewegungstherapie
- Psychomotorik
- Marte Meo

Beratungsangebot für Jugendliche und junge Erwachsene

Jugendliche und junge Erwachsene befinden sich nicht nur im Ablösungsprozess aus dem Elternhaus, sondern stehen vor der großen Aufgabe, eine gesunde Identität zu entwickeln.

Die jungen Menschen finden ihren Weg in unsere Beratungsstelle häufig über Empfehlungen aus dem Freundeskreis, der Schule oder vom Ausbildungs- bzw. Arbeitsplatz. Nicht selten haben sie schon Jahre zuvor gemeinsam mit ihren Eltern hilfreiche Erfahrungen in der Beratungsstelle gemacht.

Sie wenden sich an die Beratungsstelle wegen:

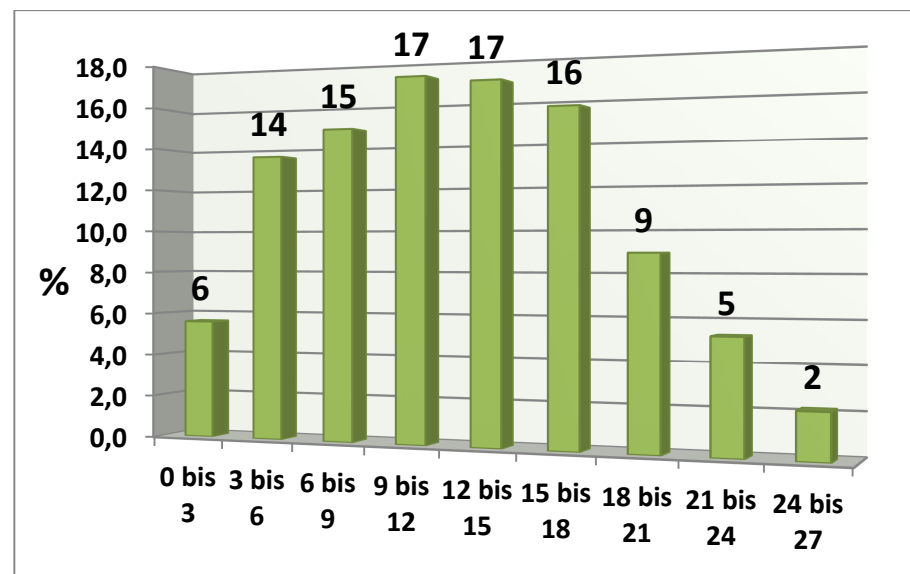
- Problemen in der Familie – häufig im Zusammenhang mit beruflichen oder finanziellen Schwierigkeiten der Eltern, Trennung/Scheidung, psychischen oder körperlichen Erkrankungen im Familienkreis, migrationsbedingten Konfliktlagen
- Schwierigkeiten im Freundeskreis oder in der Partnerschaft
- Leistungsproblemen und zwischenmenschlichen Konflikten in der Schule oder am Ausbildungs- bzw. Arbeitsplatz
- persönlichen und psychosomatischen Problemen
- Gewalterfahrungen und anderen traumatischen Erlebnissen
- instabilen äußeren Lebenssituationen und unsicheren Zukunftsperspektiven

Unter Berücksichtigung der Vielzahl von Risikofaktoren, mit denen die jungen Menschen konfrontiert sind, ist ein zeitnahe

und ganzheitliches Beratungsangebot mit einer verlässlichen persönlichen Anbindung ein entscheidender Wirkfaktor.

Da wir unsere Arbeit mit den jungen Menschen als Hilfe zur Persönlichkeitsentwicklung mit dem Ziel einer eigenverantwortlichen Lebensführung verstehen, ist zudem eine gute Vernetzung der Beratungsarbeit von besonderer Bedeutung. Erst die Kooperation mit Fachkräften aus den Bereichen Jugendhilfe, Bildung, Gesundheit, Sozialwesen usw. ermöglicht oft entscheidende konkrete Veränderungsschritte.

Birgit Deppenkemper-Lermen



Alter des Kindes/Jugendlichen/jungen Erwachsenen zu Beratungsbeginn (gerundet)

Beratung und Therapie mit jungen Migrantinnen

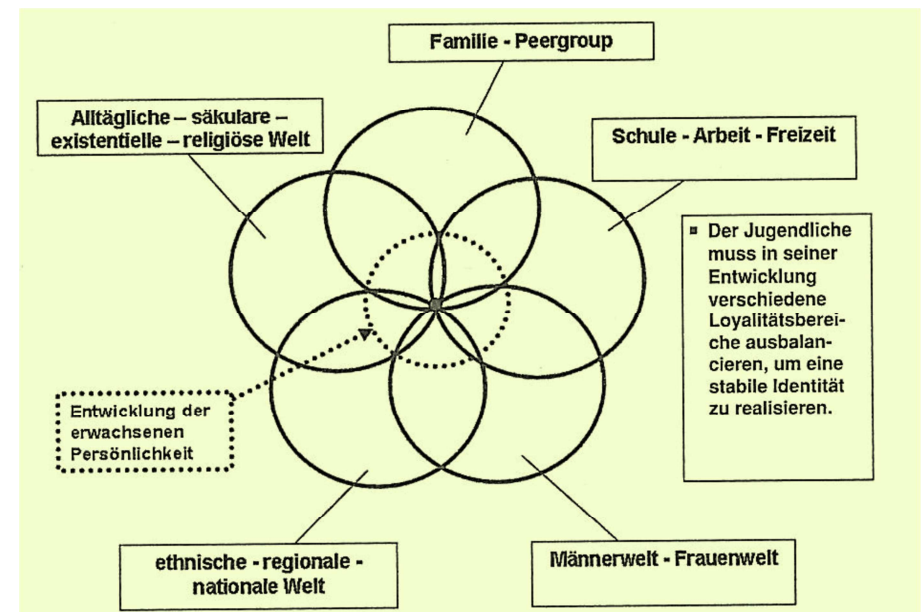
Etwa 25 % der Anmeldungen von Mädchen und Frauen im Alter zwischen 14 und 27 Jahren haben Migrationshintergrund. Die Zuwanderung der Familien erfolgte überwiegend aus den Ländern der ehemaligen Sowjetunion und aus der Türkei.

In den letzten fünf Jahren hatten von 703 Klientinnen diesen Alters 278 mindestens einen Elternteil, der nicht aus Deutschland stammt. In diesen Familien tragen die Eltern oft hohe Erwartungen an ihre Kinder heran: Sie sollen es in Deutschland zu etwas bringen, aber auch der Familie und ihren Werten gegenüber treu sein. Die Eltern sind aber oft nicht in der Lage, ihre Kinder dabei im pädagogisch erforderlichen Maße zu unterstützen.

So sind neben persönlicher Identitätssuche im mehrkulturellen Raum oft auch praktische Fragen wie Schullaufbahn oder berufliche Orientierung Thema der Beratung. Die jungen Migrantinnen bevorzugen oft eine Einzelarbeit im geschützten Rahmen der Beratungsstelle.

Systemische Methoden ermöglichen es, auch in der Einzelarbeit multiperspektivisch zu denken, Probleme und Potentiale von Ratsuchenden und ihren Bezugspersonen auf vielen verschiedenen Ebenen zu sehen und in die Veränderungsplanung mit einzubeziehen. Bewährt haben sich als Methoden:

- Biografiearbeit für eine Herausarbeitung vielfältiger Identitäten („Lebenslinie“, Zuwanderungsgeschichte, Fotos, Symbole)
- „Teile-Arbeit“, „Inneres Parlament“ mit Visualisierung z.B. mit Bildern oder Figuren, um die verschiedenartigen Lebensaspekte des jungen Menschen sichtbar zu machen
- ressourcenorientierte Arbeit (eigene, sowie Suche nach Vorbildern oder Unterstützern aus der eigenen community)



Transition (Übergang) zum Erwachsensein bei Jugendlichen MigrantInnen nach Bekkum (1999)

Es geht um eine mehrkulturelle Identitätstransformation, die gemeinsam reflektiert wird. Es geht darum, sich bewusst zu verorten und sich mehrfach zuzuordnen. Oft müssen und können diese jungen Menschen lernen, ihren Eltern und ihrer Großfamilie gegenüber andere Werte zu leben und zu vertreten als beispielsweise in Schule, Peer-Group und Arbeitswelt.

Anita Keren-Leininger

Quelle: Bekkum, D. v. (1999), zitiert aus: Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung, 2/2013

Wenn Essen zum Problem wird

Essen ist eines der Grundbedürfnisse des Menschen und eng mit Gefühlsregungen und sozialen Beziehungen verbunden. Wir essen, um uns zu verwöhnen, uns zu trösten, Stress oder Spannung abzubauen. Denn Essen stillt nicht nur den Hunger, sondern viele verschiedene Bedürfnisse. Und das ab dem ersten Lebenstag.

Die Situation von Jugendlichen ist geprägt durch eine beachtliche Reihe von Entwicklungsaufgaben, die sie alle gleichzeitig bewältigen müssen. In



keinem anderen Lebensabschnitt stellt sich eine solche Vielzahl von Aufgaben in einer derartigen Qualität, Intensität und Neuheit. Entsprechend hoch ist die Verunsicherung und entsprechend groß können Probleme und Ängste, insbesondere Versagensängste, in dieser Zeit sein.

Essstörungen können als Versuche verstanden werden, mit diesen Anforderungen und Veränderungen zurechtzukommen. Das Essverhalten kann zunehmend eine Entlastungs-, Kompensations- oder Ersatzfunktion bekommen, um unangenehme Gefühle wie Angst, Einsamkeit, Ärger, Kränkung, innere Leere, Stress nicht zu spüren oder intensive Gefühle und Wünsche zu

unterdrücken. Stattdessen dominiert die Ernährung das Leben: eine übertriebene Beschäftigung mit Nahrung, ständigen Gedanken um das Essen/Nichtessen, tägliches Wiegen, Nörgeln über das Körpergewicht, über bestimmte Körperpartien. u.a.

In der Arbeit mit Jugendlichen und ihren Familien geht es darum, die eigentlichen Probleme hinter dem Essverhalten zu finden und gemeinsam nach passenden Lösungen zu suchen, damit wieder ein gesunder und unbeschwerter Umgang mit Nahrung möglich wird.

..... ist es auch zu lösen

Elisabeth Wessel



Trennungs- und Scheidungsberatung

Die aktuellen Anmeldezahlen in der PBS (Statistik 2014) verdeutlichen, dass bei rund der Hälfte der Anmeldungen das Thema Trennung und Scheidung eine Rolle spielt. Diese Zahl ist in den letzten fünf Jahren relativ konstant, wobei im Jahr 2014 erstmals ein leichter Rückgang zu verzeichnen ist, der mit einem leichten Rückgang der Scheidungsquote in NRW korrespondiert. Die Neuordnung des familiengerichtlichen Verfahrens FamFG im September 2009 förderte die außergerichtlichen Streitschlichtung und regelte die Interessenvertretung von Kindern und Jugendlichen im Verfahren neu (Verfahrensbeistand, § 158 FamFG). Infolgedessen gab es vermehrt Empfehlungen des Gerichts, sich an die PBS zu wenden, was sich in steigenden Anmeldezahlen widerspiegelte.

Trennung heißt für die betroffenen Kinder, Jugendlichen und Erwachsenen nicht nur Trennung vom vertrauten Umfeld, Elternteil, Partner, Wohnung, sondern mitunter auch von Schule, Freundeskreis und oftmals auch von engen Bezugspersonen wie z.B. den Großeltern. Darüber hinaus kann der Elternteil, der die Trennung ebenfalls als Krise erlebt, den Kindern – bei allen Bemühungen – nicht immer die notwendige Stabilität geben. Die möglichen Reaktionen von Kindern sind vielfältig und zudem abhängig vom Entwicklungsalter der Kinder.

Vielen Eltern mit Trennungsabsicht sind die anstehenden Herausforderungen durchaus bewusst. Sie wenden sich häufig

schon im Vorfeld an die Beratungsstelle, um zu erfahren, wie eine Trennung möglichst stressfrei – auch für die Kinder – vonstatten gehen kann.

Den hohen Anmeldezahlen zum Thema Trennung und Scheidung begegnen wir als Beratungsstelle mit einem breitgefächerten und differenzierten Angebot für die Eltern, Kinder und Jugendlichen.

Dieses Angebot umfasst:

- Krisenintervention
- Beratung und therapeutische Einheiten für Kinder
- Gruppen für Kinder und Jugendliche und Erwachsene
- Beratung für Eltern, einzeln und gemeinsam
- begleitete Umgänge
- Beratung von hochkonflikthaften Eltern
- Beratung in Fragen des Sorge- und Umgangsrechts
- Kooperation mit Jugendamt, Gericht, Rechtsanwälten, Sachverständigen
- Mitarbeit an einem interdisziplinären Arbeitskreis bestehend aus RichterInnen, MitarbeiterInnen des Jugendamtes, RechtsanwältlInnen, Verfahrensbeiständen etc. in Anlehnung an das „Cochemer Modell“

Die Rückmeldungen der Eltern, Kinder und Jugendlichen aber auch der an den Verfahren Beteiligten sind sehr positiv und die Angebote werden von den Betroffenen als hilfreich erlebt.

Bettina Eigenbrodt



Was es ist

Es ist Unsinn
sagt die Vernunft
Es ist was es ist
sagt die Liebe

Es ist Unglück
sagt die Berechnung
Es ist nichts als Schmerz
sagt die Angst
Es ist aussichtslos
sagt die Einsicht
Es ist was es ist
sagt die Liebe

Es ist lächerlich
sagt der Stolz
Es ist leichtsinnig
sagt die Vorsicht
Es ist unmöglich
sagt die Erfahrung
Es ist was es ist
sagt die Liebe

Erich Fried (1921 – 1988)

Paarberatung – oder Liebe ist, wenn man trotzdem lacht

Wenn Paare in die Beratung kommen sind Sie in der Regel schon seit längerem unzufrieden und frustriert mit ihrem partnerschaftlichen Miteinander. Die Partnerschaft wird immer öfters durch den Verlust von Nähe und Vertrautheit als Belastung erlebt. Gleichzeitig wird sie von den Partnern immer seltener als Quelle der Freude und Geborgenheit wahrgenommen.

Oft klingen bereits zu Beginn der Paarberatung in vielen Klagen, die häufig als Vorwürfe gegenüber dem Partner geäußert werden, Wünsche und Appelle nach Veränderung des eigenen sowie des anderen Verhaltensrepertoires an.

Die eigenen Positionen zu überprüfen und gegebenenfalls die jeweiligen Rollen neu auszuloten, um die Balance zwischen den Partnern neu zu definieren wird zumeist als ein Ziel der Beratung formuliert. In der Liebe und in Partnerschaften geht es um folgende Basisfertigkeiten, die mittels einer Paarberatung erlernt werden können:

- die Verbesserung der Kommunikation
- die Entwicklung einer Streitkultur
- die Förderung gegenseitiger Achtung
- die Verminderung von destruktiv abwertenden Interaktionen

In vielen Fällen lassen sich zumeist gute Voraussetzungen schaffen, um wieder zugewandter und liebevoller miteinander umzugehen. Doch gibt es auch Paare, die schmerzhaft feststellen, dass sie trotz guten Willens und Bemühens und professioneller Hilfe immer wieder in destruktive Interaktionsmuster fallen.

Die schmerzhafte Erfahrung von Paaren, dass die Liebe oft nur unvollkommen und immer wieder störanfällig ist und es der Entscheidung bedarf, individuelle Bedürfnisse in Teilen dem „Wir“ unterzuordnen, bedarf in den meisten Fällen eines großen Umdenkungsprozesses und einer Persönlichkeitsveränderung.

Alexander Elwert

Quellen:

Jallouschek, H. (2004). *Wie Partnerschaft gelingt*. 8. Auflage. Freiburg: Herder.

Sautter, C. & Sautter, A. (2010). *Wenn die Masken fallen*. 2. Auflage. Wolfegg: Verlag für systemische Konzepte.

Schultz von Thun, F. (2010). *Miteinander Reden*. 48. Auflage. Hamburg: Rowohlt.

Kinderpsychodrama in der Erziehungsberatung

In unserer Beratungsstelle trifft sich unsere Psychodramakindergruppe einmal pro Woche. Die Kinder die zu uns kommen bringen unterschiedlichste Schwierigkeiten mit. Dabei achten wir bei der Zusammenstellung der Gruppe darauf, dass gehemmte und ängstliche, sowie aggressive und impulsive Kindern ausgewogen vertreten sind.



Das Kinderpsychodrama kommt dem kindlichen Bedürfnis, sich vorwiegend über das Spiel auszudrücken und dabei solidarische Beziehungen mit Gleichaltrigen einzugehen, entgegen.

Unter Anleitung der Therapeuten einigen sich die Kinder am Anfang der Stunde auf eine gemeinsame Geschichte und ihre Rollen darin. Alles findet statt in einem vielseitig nutzbaren Gruppenraum mit freier Spielfläche. Mit Hilfe von Schaumstoffblöcken und bunten Tüchern erschaffen sich die Kinder jede Stunde eine neue Szenerie, in deren Schutz sie sich zeigen können.

Die Therapeuten können im Symbolspiel Bewältigungshilfen für die Schwierigkeiten der Kinder anbieten und die Kinder dazu anstiften, positive Erfahrungen miteinander zu machen – was im realen Leben häufig noch schwierig ist. Die im Spiel zu bewältigenden Gefahren und Abenteuer sind immer nur in der Gruppe, nie alleine zu bewältigen. Dabei können die Schwächen des einen Kindes die Stärken des anderen sein. Die Themen und Bedürfnisse der Kinder, die sich im Gruppenprozess herauskristallisieren, fließen wiederum in die begleitenden Beratungsgespräche mit den jeweiligen Eltern mit ein. Bei Bedarf erfolgt ebenfalls eine Zusammenarbeit mit dem sozialen Kontext des Kindes wie Kindertagesstätte oder Schule.

Ulrike Müller

Quellen:

Müller, U. und Brüggemann, K. (2013). Kinderpsychodrama in der Erziehungsberatung. *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie* 62/2013, 91-103

Müller, U. (2010). Kinderpsychodramagruppen. *Jahresbericht OBK 2010*. Klickweg: www.obk.de > Kinder, Jugend und Familie > Psychologische Beratungsstelle > Jahresbericht 2010, S. 11-24.

Kinderorientierte Familientherapie (KOF)

Die Methode der Kinderorientierten Familientherapie kommt ursprünglich aus Schweden und wird seit 2009 auch in Deutschland immer bekannter. Die theoretischen Einflussgrößen bestehen aus der Systemischen Therapie, der Kindertherapie und der Verhaltenstherapie. KOF hat sich aus diesen theoretischen Grundlagen heraus in der praktischen Arbeit mit Kindern entwickelt.

Eine KOF-Behandlung sieht in der Regel so aus, dass der Therapeut mit dem Kind mit Figuren in einer Sandkiste spielt. Hierbei sind die Eltern anwesend. Anschließend wird diese Sequenz mit den Eltern besprochen. Im Folgenden werden dann die Eltern auch in das gemeinsame Spiel einbezogen, und in weiteren Terminen werden die Spielsequenzen mit Hilfe von Videoaufnahmen inhaltlich nachbesprochen.

Die Spielsequenzen werden in einer Sandkiste gespielt. Die therapeutische Spielfigur (Alter-Ego-Figur, vgl. Reiners, 2013) und deren Tier (z.B. ein Hund) sind immer stabil. Ansonsten stehen dem Kind eine große Auswahl an Figuren, Tieren, Häusern, Zäunen, Naturmaterialien etc. zur Verfügung. Praktisch sieht es so aus, dass die Figur des Therapeuten mit ihrem Tier gemeinsam ein Haus mit Zaun etc. baut. Das Kind und auch die Eltern beginnen parallel dazu mit ihren Figuren ein Haus etc. aufzubauen, und es entwickelt sich ein Spiel. Ziel ist es, zu einer Handlung zu kommen, bei der die Figuren gemeinsam etwas

entwickeln, bauen, Lösungen finden. Kinder werden also entsprechend ihrem spielerischem Entwicklungsstand angesprochen und können darauf antworten.

Die Erfahrung zeigt, dass gerade die Figur des Therapeuten hilft, systemische oder lösungsorientierte Ideen mit einzubringen. Die kindliche Perspektive und innere Dynamik des Kindes sowie die familiären Interaktionsmuster zeigen sich im Spiel. So bietet KOF erlebnisnahe Diagnostik und auch Möglichkeiten zum Ausprobieren neuer Verhaltensweisen in einem spielerischen Rahmen (vgl. Reiners, 2013). KOF bietet eine Vielzahl an Möglichkeiten und lässt sich gut einsetzen im Beratungsstellenalltag.

Vera Rittinghaus-Wiedemuth

Quelle: Reiners, B. (2013). Kinderorientierte Familientherapie. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.



Von Detektivarbeit im Taubenschlag *- ein Tag im Sekretariat der PBS*

Um mir ein Bild von der täglichen Arbeit unserer Sekretärinnen zu erhalten, mache ich mich auf den Weg zum Sekretariat. Frau Reinert ist gerade damit beschäftigt, Bücher zu inventarisieren, während Frau Brüning noch schnell eine Warnmail ans Team losschickt. Bevor es losgeht, kommt gerade ein Anruf von einer Klientin rein, die um eine Terminverschiebung bittet.

Dann zücke ich meinen Bleistift und blicke erwartungsfroh zu meinen Gegenübern, als ein Mitarbeiter der Haustechnik seinen Kopf in die Tür steckt, ein Stück Armatur hineinhält und kurz mitteilt „ich bin dann mal oben“. Die beiden übersetzen für mich und beantworten meine fragenden Blicke „der Hausmeister repariert oben das Waschbecken“. Ah so.

Die beiden erfahrenen Kolleginnen sollen erzählen, was ihnen so als erstes durch den Kopf geht von ihrer Arbeit, und beiden fallen die letzten Anmeldungen ein, die per Telefon bei ihnen eingingen. Routiniert schildern beide auf ihre Weise, wie sie

erstmal zuhören, entgegennehmen, nachfragen. Was im Fachteam Mittwoch morgens in wenigen klaren Sätzen als Anmeldegrund steht und Grundlage für die Fallverteilung ist, das

haben die beiden unter der Woche in mal kurzen, mal längeren Telefonaten herausgehört und als Essenz weitergegeben – und damit einen Beratungsprozess in der PBS angestoßen.

Unterdessen kommt ein weiterer Anruf rein – die IT-Abteilung kündigt sich schon mal an, während gleichzeitig ein Kollege die Tür öffnet, verwundert in die Interviewrunde schaut, wieder geht, um wenige Sekunden später den Kopierer in Beschlag zu nehmen: „Was heisst das denn – Scannerverriegelung prüfen?“

Ob sie sich durch die vielen gleichzeitigen Anforderungen nicht... versuche ich das Geschehen in Worte zu fassen, als ein anderer Kollege hineinkommt, ein Schriftstück in die Luft hebend vorsichtig fragt „Briefe kommen wohin?“ - „Auf den

Tisch!“ entfährt es Frau Brüning etwas ungeduldig – Lernprozesse brauchen ihre Zeit. „Ja“, stimmt mir Frau Reinert zu und nimmt den Faden von vorhin wieder auf, „das Bild vom Taubenschlag passt schon.“



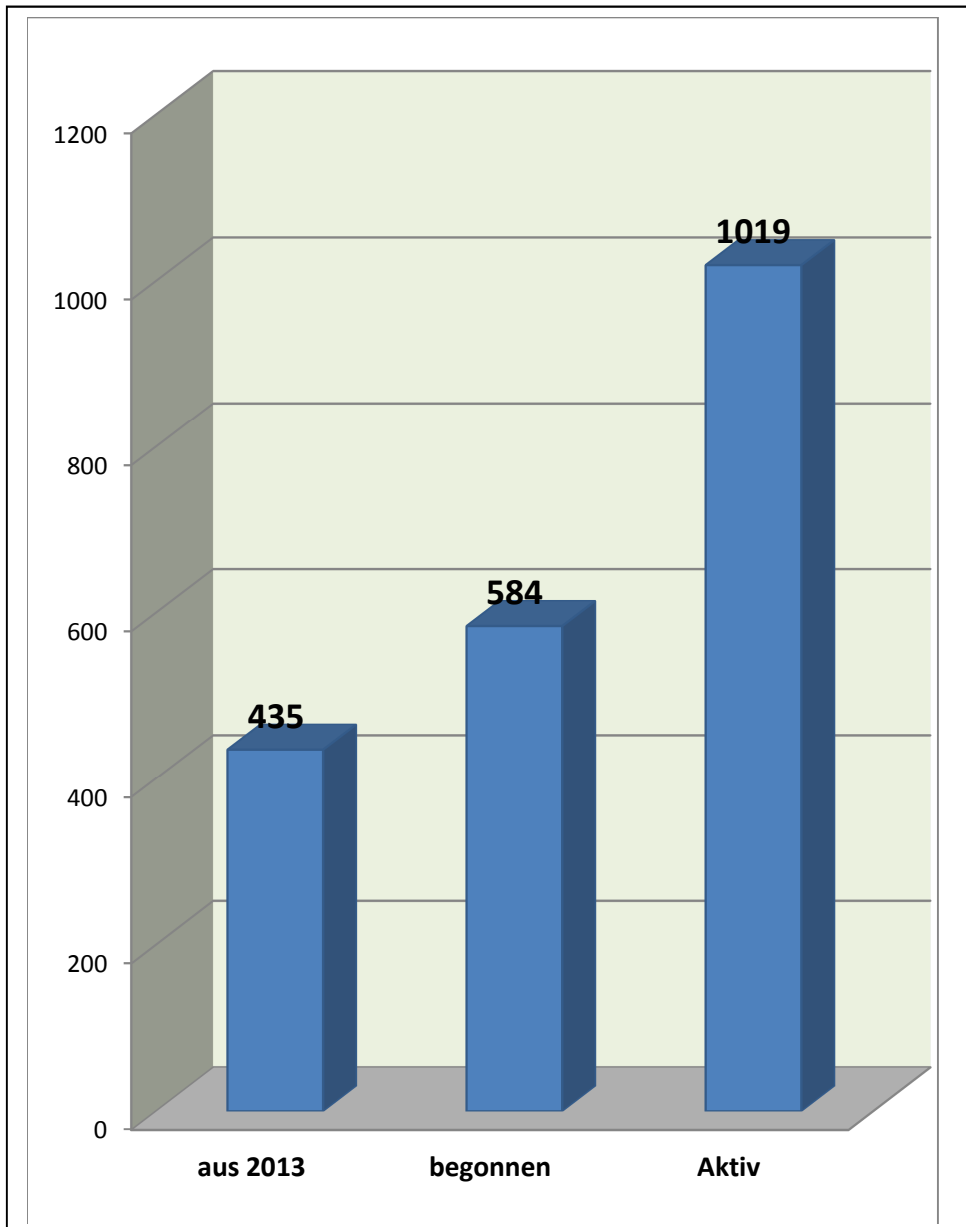
„Aber auch die Rolle der Miss Marple trifft auf uns zu, wenn wir nach Namen fahnden, die nicht zu den Klienten passen, die vor uns stehen.“ „Oder umgekehrt!“ ergänzt Frau Reinert. Multitasking wird hier anschaulich gelebt, von A wie Akten anlegen bis Z wie Zuhören – die Sekretariate sind Ansprechpartner Nummer Eins in der PBS. Wie denn ein Soundtrack über ihren Arbeitsplatz heißen würde – etwa „Keine ruhige Minute ist seither für mich drin...“? Vielsagend lächeln mich die beiden Kolleginnen an, während der IT-Mitarbeiter eingetroffen ist, um den Kopierer zu reparieren...

Kai Brüggemann und Natascha van der Meulen

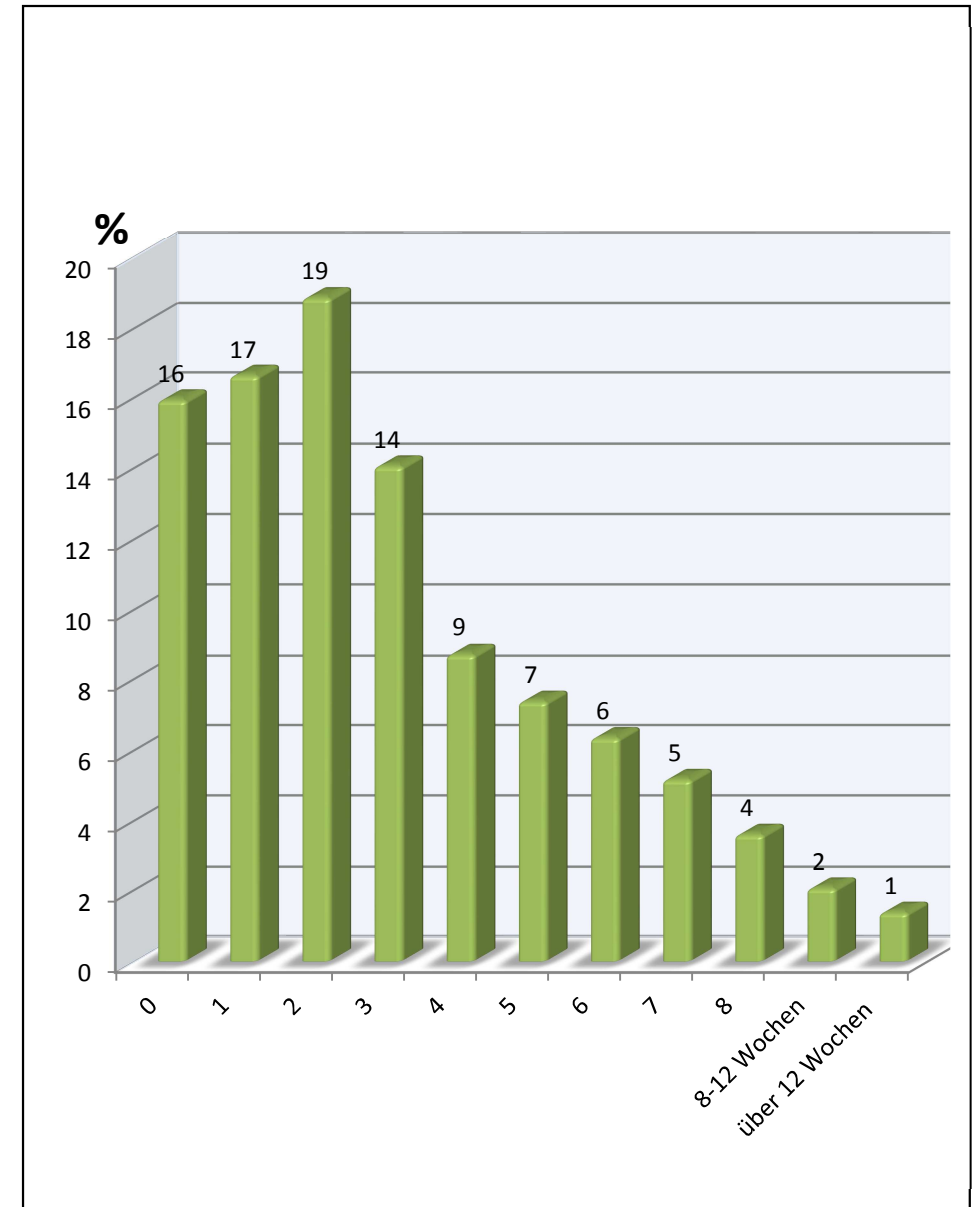
Die Beratungsstelle in Zahlen



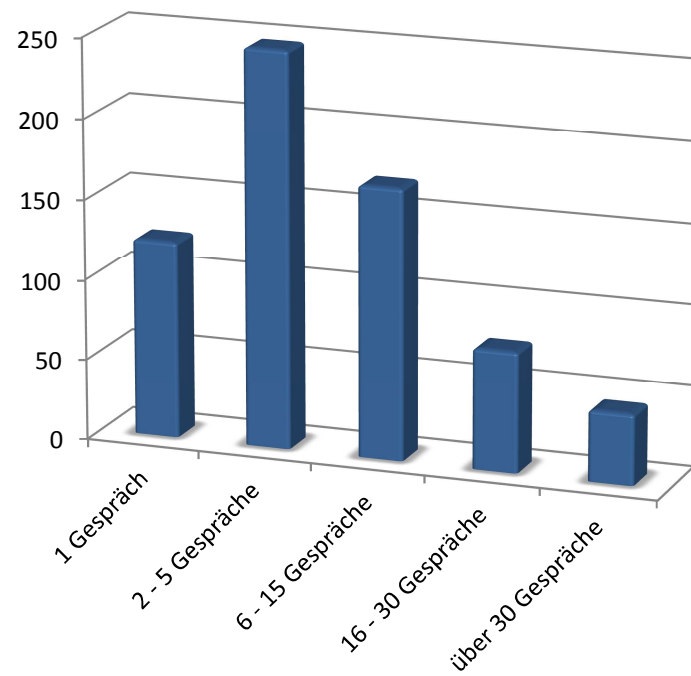
Fallzahlen in 2014



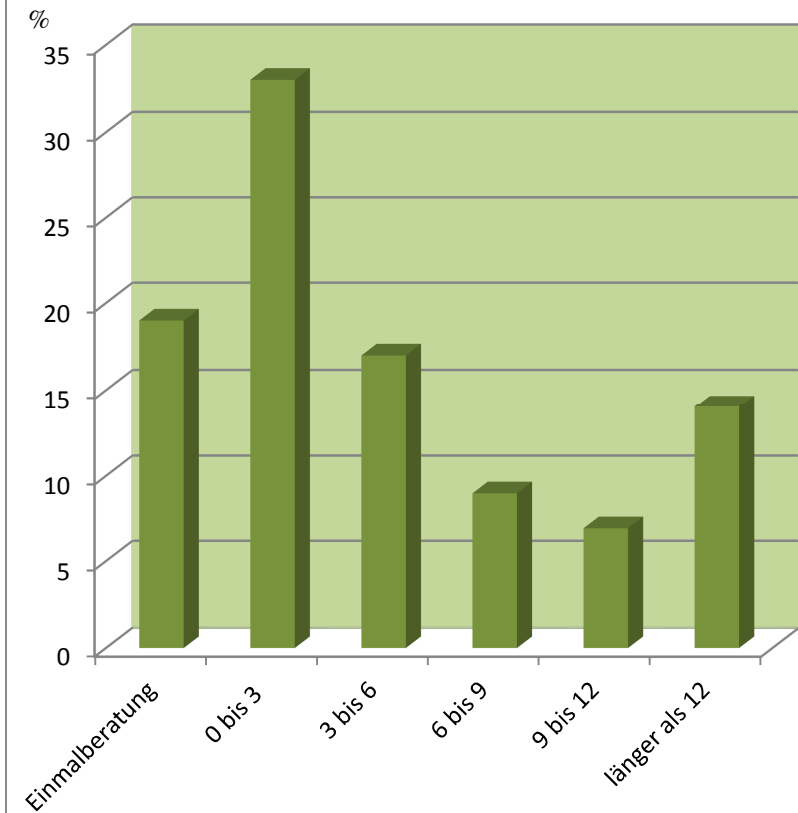
Wartezeit bis Ersttermin in Wochen



Kontaktzahlen



Dauer der Beratung in Monaten



Kooperationspartner

