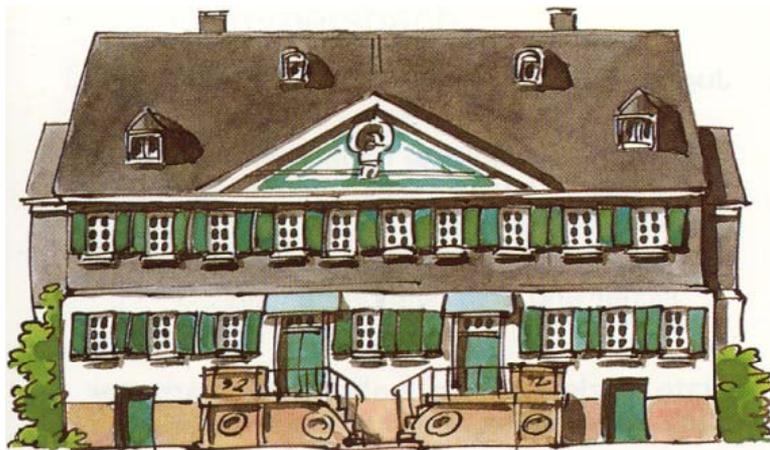


Oberbergischer Kreis
Der Landrat



Psychologische Beratungsstelle
Im Baumhof 5
51643 Gummersbach

36. Jahresbericht 2003



36. Jahresbericht

der

**Psychologischen Beratungsstelle
für Eltern, Kinder und Jugendliche
des Oberbergischen Kreises**

für die Zeit vom 01.01.2003 bis 31.12.2003

Inhaltsverzeichnis

I.	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Beratungsstelle	4
II.	Erläuterungen zur Statistik 2002 (Peter Baumhof)	6
III.	<u>Fachartikel:</u>	
	Gruppe für Erwachsene nach Trennung und Scheidung (Gerhard Hermann / Bettina Eigenbrodt-Nobis)	13
	Klientenbefragung zur Beurteilung der Erstgespräche – Untersuchung zur Qualitätsentwicklung der in der Psychologischen Beratungsstelle des Oberbergischen Kreises (Peter Baumhof)	15
IV.	Statistische Ergebnisse	27

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stelle

Fachkräfte:

Peter Baumhof	Dipl.-Psychologe Psychologischer Psychotherapeut (Gesprächspsychotherapie) Dipl.-Eheberater Fortbildung in systemischer Supervision und Organisationsberatung Leiter der Stelle
Birgit Deppenkemper-Lermen	Dipl.-Psychologin Psychologische Psychotherapeutin (Psychodrama, Psychoanalytisch-Systemische Therapie)
Bettina Eigenbrodt-Nobis	Dipl.-Psychologin Familientherapeutin
Alexander Elwert (halbtags)	Dipl.-Psychologe Psychologischer Psychotherapeut (Gesprächspsychotherapie)
Jutta Grave-Arnold (halbtags)	Dipl.-Sozialpädagogin Familientherapeutin (IFW)
Gerhard Hermann	Dipl.-Sozialarbeiter Dipl.-Eheberater Familientherapeut (IFW) Supervisor (IFW) Mediator
Anita Keren-Leininger (halbtags)	Dipl.-Psychologin Psychologische Psychotherapeutin (Verhaltenstherapie, systemische Therapie) Fortbildung in systemischer Supervision und Organisationsberatung
Dr. Hubert Mackenberg	Dipl.-Psychologe Psychologischer Psychotherapeut (Integrative Kinderpsychotherapie, Gesprächspsychotherapie) Ausbildung in Mediation
Ulrike Müller	Dipl.-Heilpädagogin Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeutin Fortbildung in Psychomotorik

Vera Rittinghaus-Wiedemuth
(Teilzeit)

Dipl.-Heilpädagogin
Fortbildung in Psychomotorik

Elisabeth Wessel
(halbtags)

Dipl.-Sozialarbeiterin
Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeutin
Integrative Bewegungstherapeutin

Sekretariat:

Indra Müller

Sekretärin (bis 31.03.03)

Ute Reinert

Sekretärin (ab 01.04.03)

Petra Blenkers

Sekretärin (bis 13.06.03)

Kerstin Sauer

Sekretärin (ab18.08.03)

Auszubildende / Praktikantinnen:

Nina Gerhard

Auszubildende als Kauffrau für
Bürokommunikation, 04.08. – 05.12.03

Claudia Kunczik

Dipl.-Sozialarbeiterin
Ab 01.10.03 als Praktikantin in der Weiterbildung
zur System- und Familientherapeutin

Erläuterungen zum Jahresbericht und zur Statistik 2003

1. Personelle Veränderungen

In diesem Jahr ergaben sich personelle Veränderungen in beiden Sekretariatsstellen. Frau Indra Müller schied zum 31.03.2003 aus. Die Stelle konnte unmittelbar zum 01.04.2003 mit der Verwaltungsangestellten Frau Ute Reinert neu besetzt werden.

Die zweite Sekretärin, Frau Petra Blenkers, verließ uns dann zum 13.06.2003. Leider musste die Stelle zwei Monate unbesetzt bleiben. Frau Kerstin Sauer, Verwaltungsangestellte, übernahm dann ab 18.08.2003 diese Aufgabe.

Obwohl beide Sekretärinnen mit guten Vorkenntnissen ihre jeweilige Stelle übernahmen und sich schnell einarbeiteten, mussten gerade in der Vakanzzeit immer wieder dringliche Sekretariatsaufgaben von den Fachkräften wahrgenommen werden. Es wurde sehr deutlich, dass eine längere Ausfallzeit einer Sekretärin kaum verkraftet werden könnte und negative Auswirkungen auf den Arbeitsablauf in der Beratungsstelle, speziell im Hinblick auf die Ratsuchenden, haben würde.

Eine gute Unterstützung erhielten die Sekretärinnen dann durch Frau Nina Gerhard, Auszubildende als Kauffrau für Bürokommunikation, die uns durch das Personalamt für vier Monate (04.08. – 05.12.2003) zugewiesen wurde.

Im fachlichen Bereich übernahm Frau Deppenkemper-Lermen die Betreuung einer Berufspraktikantin, Frau Claudia Kunczik, Dipl.-Sozialarbeiterin. Sie begann am 01.10.2003 eine Praktikantentätigkeit im Rahmen ihrer Weiterbildung zur System- und Familientherapeutin. Hierbei wird sie unter Anleitung und mit fachlichen Rücksprachen zwei bis drei Beratungsfälle betreuen und für ihre Ausbildung dokumentieren.

2. Organisatorische Regelungen

Auch in diesem Jahr befassten wir uns mit Überarbeitung bzw. Neufassung von Organisationsabläufen und organisatorischen Regelungen, z. B. zur Verteilung der Anmeldungen unter den Fachkräften und zur Vergabe der Erstgespräche mit Rückmeldung der Klienten.

Wir haben uns erneut mit Rechtsfragen in der Erziehungsberatung auseinandergesetzt, speziell mit Datenschutzbestimmungen und den Konsequenzen für Aktenführung, Aktenaufbewahrung und Löschung der Daten.

Unsere Klientensoftware „EFB-Assistent“ wurde auf eine Reihe von Verbesserungsvorschlägen hin vom Herausgeber verändert und noch stärker auf unsere Bedürfnisse ausgerichtet. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben sich inzwischen gut in das Programm eingearbeitet, so dass die gesamte Jahresstatistik mit diesem Programm durchgeführt wird. Ebenso ermöglicht das Programm darüber hinaus differenzierte Abfragen.

Außerdem werden einige organisatorische Regelungen über diese Software abgewickelt, wie z. B. die Planung von Gruppen, die Verwaltung der Fachbibliothek

sowie die Raumbelugung einiger gemeinsam benutzter Räume (Gruppentherapie-Raum, Spieltherapie-Räume).

Die von uns im Dezember 2002 gestartete Nachbefragung von Ratsuchenden nach dem Erstgespräch wurde als zweite systematische Maßnahme zur Qualitätssicherung bis Ende Juni 2003 durchgeführt. Danach erfolgte in unserer hierzu gebildeten Arbeitsgruppe die erste Sichtung der Ergebnisse und die Verarbeitung für die Auswertung. Der Bericht über die Durchführung und die Ergebnisse dieser zweiten systematischen Klientenbefragung liegt inzwischen vor. Die Ergebnisse werden in diesem Jahresbericht in Kurzform dargestellt (s. Seite 16)

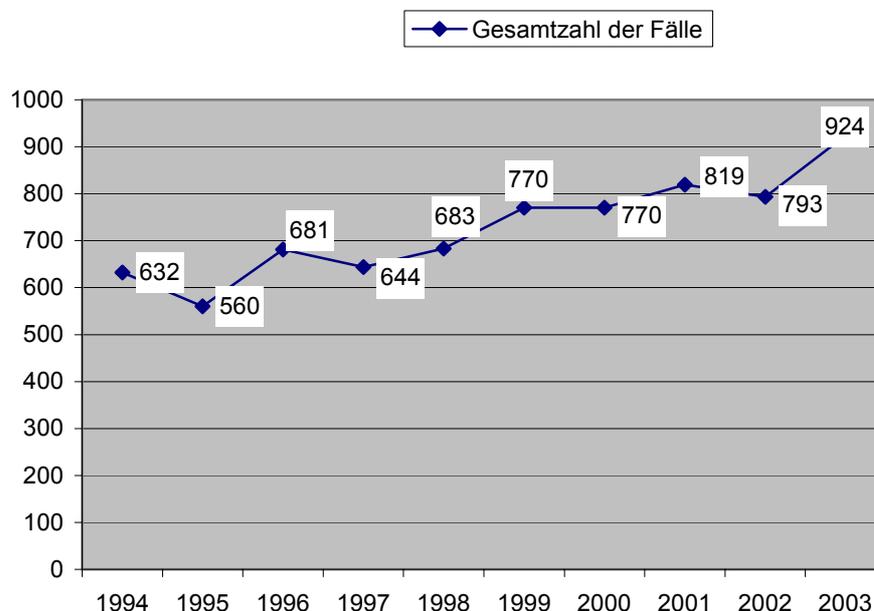
3. Erläuterung einiger statistischer Zahlen

3.1 Einzelfallarbeit

Nach einer kurzzeitigen Stagnation im Vorjahr haben wir in diesem Berichtsjahr wiederum eine massive Steigerung der Anmeldezahlen von 18 % auf insgesamt 705 Anmeldungen zu verzeichnen.

Wir haben gleichzeitig die Gesamtzahl der von uns betreuten Familien von 793 auf 924 und damit um 17 %, erhöhen können: 368 Familien wurden aus dem Vorjahr weiter betreut, 556 wurden neu aufgenommen.

Somit ist nicht nur ein jährlicher Anstieg der Anmeldungen erfolgt, sondern auch eine erhebliche Steigerung der Zahl der von uns pro Jahr behandelten Beratungsfälle. Die Grafik veranschaulicht dies über die letzten 10 Jahre hin.



Zu diesen 924 Fällen müssen noch 75 Krisengespräche hinzugerechnet werden, die im Berichtsjahr ohne Wartezeit und wegen der Dringlichkeit ohne Aufnahme von Formalitäten (daher nicht in der Gesamtstatistik erfasst) gleich bei der Anmeldung geführt wurden.

Die Verlaufskurven der ständig steigenden Anmeldungen und der ebenso wachsenden Zahl der bei uns betreuten Familien sowie die zusätzlich notwendigen Krisengespräche verdeutlichen zum einen den ständig zunehmenden Bedarf an Beratung in Erziehungsfragen.

Sie machen zum anderen aber auch den jährlich wachsenden Arbeitsumfang, den alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu bewältigen haben, deutlich. Angesichts dieser Steigerungen der Fallzahlen und eigentlich der gesamten anfallenden Aufgaben, zu denen ja außer der Einzelfallarbeits auch noch Gruppenarbeit, Kooperation mit anderen Institutionen und präventive Aufgaben gehören, ergibt sich die Frage, ob dies immer noch weiter gesteigert werden kann und welche Folgen das hat.

Da diese über Jahre hin geleistete Arbeit nur mit hohem Engagement und vollem Einsatz aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter möglich ist, muss gefragt werden, wie die Balance zwischen dem Einsatz, den Ratsuchenden angemessene fachliche Hilfe zeitnah zu ermöglichen und der Gefahr der Überforderung der Mitarbeiter gehalten werden kann. Insbesondere geht es darum, dass die fachliche Qualität der Arbeit nicht leidet. Es zeichnet sich ab, dass wir beides, zeitnahe und gleichzeitig fachlich qualifizierte, intensive Arbeit bei dieser ständigen Ausweitung des Arbeitsumfanges kaum noch über einen längeren Zeitraum gewährleisten können.

Mit Blick auf die vorliegenden Zahlen des Jahres 2003 ist zu sagen, dass außer dem konzentrierten Arbeitseinsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch die personelle Konsolidierung im letzten Jahr zu diesem positiven Resultat beigetragen hat, ebenso wie die gute Kooperation der Mitarbeiter untereinander. Hinzu kommt, dass einige gemeinsam erarbeitete organisatorische Regelungen sich positiv ausgewirkt haben.

Hier ist speziell die Neuregelung bei der Vergabe der Erstgesprächstermine zu nennen, die zu deutlich weniger Ausfällen geführt hat:

Die Auswertung unserer letztjährigen Klientenbefragung hatte uns dazu gebracht, bei der Vergabe der Erstgesprächstermine größere Verbindlichkeit von Seiten der Ratsuchenden einzufordern, indem wir auf unsere schriftliche Einladung hin eine klare telefonische oder schriftliche Bestätigung der Ratsuchenden innerhalb eines begrenzten Zeitraumes vor dem Gesprächstermin verlangen, da sonst der Termin anderweitig vergeben werde.

Die Erfahrungen in den ersten Monaten nach Einführung dieser Regelung zeigen, dass sich die Zahl der Klienten, die ihr Erstgespräch nicht wahrnehmen, deutlich verringert hat.

In diesem Zusammenhang ist zu erwähnen, dass wir die Wartezeiten verkürzen konnten:

- 24 % der Neuaufnahmen (137) konnten innerhalb von 14 Tagen ein Erstgespräch erhalten,
- weitere 43 % (239) innerhalb von 4 Wochen. Unsere Klientenbefragung zeigte, dass die Ratsuchenden eine Wartezeit bis zu vier Wochen als „angemessen“ beurteilen (s. Bericht in diesem Heft).
- Allerdings mussten immer noch 33 % eine längere Wartezeit in Kauf nehmen – in der Nachbefragung als „unangemessen lang“ eingestuft.

Wenn wir den Anstieg der insgesamt betreuten Fälle in Verbindung setzen mit der Zahl der Fachkontakte, die im Durchschnitt je Fall durchgeführt wurden, so zeigt sich eine Verteilung etwa wie im Vorjahr:

- 17 % (93) hatten ein Fachgespräch,
- 36 % (193) 2 – 5 Fachkontakte,
- 32 % (171) 6 – 15 Fachkontakte,
- 15 % (84) mehr als 15 Fachkontakte.

3.2. Weitere Daten aus der Jahresstatistik:

Auch in diesem Jahr ist der Hauptanteil unserer Einzelfallararbeit mit

- 98 % den Hilfen zur Erziehung (§ 27 ff. KJHG) zuzuordnen (§28, „Erziehungsberatung“ = 93 %, incl. „Beratung in Fragen der Partnerschaft, Trennung und Scheidung“; Hilfe für junge Volljährige (§ 41 = 5%).
- 2 % bezogen sich auf die Bereiche „Allgemeine Förderung in der Erziehung“ (§ 16 KJHG) und „Beratung bei der Ausübung der Personensorge“ (§ 18 KJHG),

Die Anlässe zur Vorstellung verteilten sich auch in diesem Jahr nahezu gleich wie in den Vorjahren.

- Bei 45 % waren Störungen in der Kommunikation und Interaktion Vorstellungsanlaß. Hierzu gehören neben Störungen in den sozialen Bindungen auch Auffälligkeiten im Sprechverhalten, Auffälligkeiten im sexuellen Bereich und vor allem auch Familien- und Partnerprobleme (Probleme bei Trennung und Scheidung);
- bei 28 % Störungen im Gefühlsbereich. Hierzu gehören u. a. die unterschiedlichsten Ängste, Zwänge, dissoziale Verhaltensweisen;
- bei 16 % Auffälligkeiten im Entwicklungs- und Leistungsbereich, zu denen sowohl Entwicklungsrückstände als auch die unterschiedlichsten Aufmerksamkeits-, Arbeits- und Leistungsprobleme zählen;
- bei 8 % Störungen im Körperbereich, wozu vor allem psychosomatische Symptome und Probleme gehören;
- bei 3 % ging es um besondere Fragestellungen, so z. B. nach dem Entwicklungsstand, Fragen zur Adoption, zum Jugendschutz, der Aufsichtspflicht usw.

3.3. Gruppenarbeit

Von einigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wurde auch in diesem Jahr Gruppenarbeit mit Kindern und Jugendlichen durchgeführt.

Herr Hermann und Frau Grave-Arnold stellten erneut eine Gruppe für 12- bis 14-jährige Kinder aus Trennungs- und Scheidungsfamilien zusammen. 9 Kinder nahmen daran teil. Insgesamt fanden 12 Sitzungen statt, in denen es um Stärkung des Selbstwertgefühls der Kinder ging, um Möglichkeiten der Verarbeitung der erlebten Trennung oder Scheidung der Eltern sowie auch um Zukunftsperspektiven in den veränderten bzw. den neu zusammengesetzten Familien.

Frau Eigenbrodt-Nobis und Herr Hermann starteten erstmals eine Gruppe für Eltern nach Trennung bzw. Scheidung. Dazu meldeten sich 8 Frauen und 2 Männer an, die alle getrennt bzw. geschieden waren. Es gab insgesamt 10 Sitzungen. In dieser Gruppe ging es u.a. darum, Rückschau zu halten auf die inzwischen aufgelöste

Partnerschaft bzw. Ehe; persönliche Belastungen und Veränderungen wurden ebenso zum Thema gemacht wie die Zukunftsperspektive der einzelnen Teilnehmerinnen und Teilnehmer (nähere Ausführungen hierzu machen Herr Hermann und Frau Eigenbrodt-Nobis in ihrem Aufsatz: „Gruppe für Erwachsene nach Trennung und Scheidung“ in diesem Heft, S. 14 -15).

4. Fallübergreifende Arbeit

Wie in den Vorjahren haben wir auch in diesem Jahr wieder verschiedene Angebote zur Wahrnehmung unseres Auftrages der Prophylaxe und Unterstützung anderer Fachkräfte gemacht:

- Elternabende in Kindergärten und Schulen zu verschiedenen Themen.
- Informationsveranstaltungen für Fachkräfte anderer Einrichtungen über den Auftrag und die Arbeitsweise unserer Beratungsstelle.
- Vorträge und Informationsveranstaltungen für Fachkräfte anderer Einrichtungen zu bestimmten Fachthemen. Hier gab es speziell etliche Anfragen nach eingehender Information zum Problembereich „Essstörungen“. Frau Wessel machte hierzu verschiedene Angebote für Beratungslehrer, für das Kollegium eines Gymnasiums sowie für Eingliederungshelfer.
- Frau Müller und Frau Deppenkemper-Lermen leiteten in Zusammenarbeit mit dem Kreisjugendamt eine zweitägige Erzieherinnen-Fortbildung zum Thema „Sexuelle Entwicklung von Kindern“.
- Leitung von bzw. Teilnahme an regelmäßigen Arbeitskreisen:
 - „Familie und Recht“,
 - „Kinder kein Opfer von Gewalt“,
 - „Integration von behinderten Kindern“,
 - „Familie und Recht“,
 - „Netzwerk gegen Gewalt“,
 - „Netzwerk gegen Gewalt an Schulen“,
 - „PSAG Kinder und Jugendliche“
 - „Bürgerinformation im Gesundheitswesen“
 - „Suchtprophylaxe“
 - „Stadtteilkonferenz“ Stadtjugendamt Gummersbach
- Kontinuierliche Praxisberatung/Supervision von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern anderer Einrichtungen (Frau Keren-Leininger: Tageseinrichtung für Kinder; Herr Hermann: Oberbergisches Kinderheim; Herr Baumhof: Frühförderzentrum).
- Fachgespräche mit Erzieherinnen verschiedener Kindergärten über Probleme, einzelner Kinder ihrer Gruppe.
- Fachlicher Austausch und Kooperationsabsprachen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Kreisjugendamtes, Abteilung Jugendhilfe, sowie der Stadtjugendämter Gummersbach und Wiehl.
- Fachlicher Austausch mit Fachkräften anderer Institutionen zur Förderung der Kooperation und Vernetzung.

-
- Fachlicher Austausch und Kooperation in Einzelfällen mit den Fachkräften der Tagesklinik und Institutionsambulanz für Kinder- und Jugendpsychiatrie in Gummersbach.
 - Regelmäßige Treffen der 3 oberbergischen Erziehungsberatungsstellen zusammen mit der Kath. Eheberatungsstelle und dem Schulpsychologischen Dienst.
 - Mitarbeit in politischen Gremien und Fachausschüssen (Kreisjugendhilfeausschuss; Konferenz der Leiter kommunaler Beratungsstellen).
 - Der Leiter der Beratungsstelle nahm an den regelmäßigen Sitzungen des Arbeitskreises § 78 KJHG teil, der sich unter der Leitung der Jugendhilfeplanerin des Kreisjugendamtes den Bereich „Hilfen zur Erziehung“ zur Planungsaufgabe vorgenommen hat.

5. Fortbildung und Supervision

- Alle Fachkräfte besuchten auch in diesem Jahr mehrtägige Fortbildungsveranstaltungen bzw. führten kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen fort, die jeweils wichtige Grundlage für die in unserer Beratungsstelle angewandten Methoden und Hilfsmaßnahmen darstellen:

Mehrtägige Fortbildungsveranstaltungen:

- Fachtagung des Helm-Stierlin-Instituts in Heidelberg (Frau Keren-Leininger),
- Persönlichkeitsstörungen, Trauma und Traumabehandlung (Herr Hermann),
- Ressourcenorientierte Arbeit mit Paaren (Frau Grave-Arnold),
- Eltern–Jugendlichen-Mediation (Frau Deppenkemper-Lermen, Frau Wessel),
- Beratung von Opfern von Schikanen in der Schule (Frau Deppenkemper-Lermen),
- Die vergessenen Kinder bei Partnerschaftsgewalt (Frau Wessel),
- Kreative Kindertherapie (Frau Rittinghaus-Wiedemuth)
- Fortbildung und Fachlicher Austausch zur Anwendung der Klienten-Software „EFB-Assistent“ (Herr Hermann)

Kontinuierliche Weiterbildung:

- Ausbildung zur Systemischen Familientherapeutin (Frau Müller)
 - Ausbildung zur Systemischen Supervisorin (Frau Eigenbrodt-Nobis).
- Wie im Vorjahr führten wir in 2-monatigem Abstand Team-Supervisions-Sitzungen durch, die weiterhin von Herrn Bernd Heinermann, Dipl.-Psychologe und Supervisor, geleitet wurden.
 - Die psychotherapeutisch ausgebildeten Fachkräfte nahmen darüber hinaus an den jeweils von ihrer Therapierichtung vorgeschriebenen Supervisions-Sitzungen außerhalb der Beratungsstelle teil.
 - Auch in diesem Jahr organisierten wir wiederum eine interne Fortbildung für das Team der Beratungsstelle. Diesmal befassten wir uns mit dem „Konzept des gewaltlosen Widerstandes in der Kindererziehung“ bzw. der „elterlichen Präsenz“

von Haim Omer. Frau Dipl.-Psych. Barbara Ollefs, die durch intensive Zusammenarbeit mit Haim Omer viel theoretische und praktische Erfahrung mit diesem Konzept hat, gab uns eine Einführung in die Prinzipien des gewaltlosen Widerstandes in der Kindererziehung und erarbeitete mit uns Möglichkeiten der praktischen Anwendung in unserem Erziehungsberatungsalltag.

- In 3 Teamsitzungen informierten verschiedene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Teams die Kolleginnen und Kollegen über neue psychologische Tests.
- Anfang Januar setzte sich das gesamte Team an einem Planungstag zusammen, um verschiedene anstehende organisatorische Regelungen (Kooperation zwischen Sekretärinnen und Fachkräften; Anwendung der Klientendatei „EFB-Assistent“) sowie Arbeitsschwerpunkte und geplante Aktivitäten im Berichtsjahr (Kooperation mit den Jugendämtern, präventive Maßnahmen, Gruppenangebote in der Beratungsstelle) miteinander zu besprechen.
- Speziell zu einigen Planungen wurden kleine Arbeitsgruppen zusammengestellt:
Die im Vorjahr gebildete Gruppe zur Durchführung der Nachbefragung arbeitete weiter und befasste sich mit der Auswertung der Fragebögen.
Eine neue Gruppe übernahm die Aufgabe, eine Homepage zum Internetauftritt der Beratungsstelle zu entwickeln, eine andere befasste sich mit Kooperationsmöglichkeiten der Beratungsstelle mit den Jugendämtern.

Für das Team

Peter Baumhof
Leiter der Beratungsstelle

Zu den Fachartikeln:

Herr Hermann und Frau Eigenbrodt-Nobis informieren in dem Artikel „*Gruppe für Erwachsene nach Trennung und Scheidung*“ über die Planung, Durchführung und Auswertung der Elterngruppe nach Trennung und Scheidung.

Herr Baumhof berichtet in einer Kurzfassung über die im letzten Jahr durchgeführte „*Klientenbefragung zur Beurteilung der Erstgespräche*“ – eine weitere Untersuchung zur Qualitätsentwicklung in der Psychologischen Beratungsstelle des Oberbergischen Kreises.

Gruppe für Erwachsene nach Trennung und Scheidung

1. Vorbemerkungen

Seit einigen Jahren werden in der Beratungsstelle Gruppen für Kinder aus Trennungs- bzw. Scheidungsfamilien durchgeführt. Begleitend dazu werden die Eltern zu Gruppenabenden eingeladen, um einerseits Informationen über den Ablauf der Gruppe, aber andererseits auch die Möglichkeit zu erhalten, über Trennung und Scheidung ins Gespräch zu kommen. Dabei werden auch Veränderungen, die Familien bei einer Trennung durchmachen, besprochen (räumliche Veränderung, Abbruch von Kontakten und Suchen neuer Kontakte, Änderung der wirtschaftlichen Situation...).

Deutlich war ein starkes Interesse an Austausch und Informationen, aber ebenso wichtig waren die Kontakte mit Personen, die Trennungserfahrungen erlebt haben.

So wurde der Wunsch geäußert, dass es eine Gruppe für Erwachsene geben muss, um Trennungserfahrungen miteinander zu verarbeiten.

2. Planung und Durchführung

a) Planung

Es war bei der Planung und Durchführung klar, dass diese Gruppe für Männer und Frauen sein sollte. Frau Eigenbrodt-Nobis und Herr Hermann, die beide einen Schwerpunkt in der Trennungs- und Scheidungsberatung haben, haben diese Gruppe gemeinsam geplant und durchgeführt.

Vom äußeren Rahmen her sollte die Gruppe 8 bis 10 Teilnehmer (Männer wie Frauen, jedoch keine Paare) haben und an 8 Abenden zu jeweils 90 Minuten stattfinden.

Von der Methode her sollten einerseits Informationen eingegeben werden, andererseits sollte aber auch an persönlichen Themen gearbeitet werden mit Hilfe des Genogramms, der eigenen Familiengeschichte und der jeweiligen persönlichen Situation, die für jeden sehr unterschiedlich sein konnte.

Inhaltlich war es wichtig, Rückschau zu halten und Abschied zu nehmen von den unerfüllten Wünschen und Bedürfnissen, Verletzungen und Kränkungen anzusehen und auszudrücken, die eigene Rolle zu sehen im Rahmen der Familie und Partnerschaft sowie die Veränderungen, die im Laufe der Partnerschaft entstanden sind. Außerdem war es sehr wesentlich, den Blick nach vorn zu richten und eine Öffnung zu erfahren für neue Erfahrungen.

Wobei ein wichtiger Punkt war, dem Umstand Rechnung zu tragen, dass sich nicht alle Teilnehmer in der gleichen Trennungsphase befanden. Somit konnten die Teilnehmer auch voneinander profitieren.

Angeschrieben wurden 17 Personen, die bereits in der Beratung waren, teilgenommen haben 8 Frauen und 2 Männer.

b) Durchführung

Von der ersten Stunde an kennzeichnete diese Gruppe ein hohes Maß an Offenheit und Vertrautheit. Dies wurde sicherlich auch durch die Kleingruppenarbeit forciert.

Die Teilnehmer und Teilnehmerinnen nahmen auch zwischen den Gruppenstunden Kontakt miteinander auf, telefonierten und trafen sich.

Eindrucksvoll wurde von jedem der Abschied der Wünsche und Bedürfnisse vom ehemaligen Partner erlebt. Daran wurde intensiv gearbeitet, Wünsche und Erwartungen wurden in

eine kleine Kiste getan, die jeder noch einmal ansehen und die darin enthaltenen Erinnerungen auch würdigen konnte. In einer weiteren Stunde wurden diese Kästchen dann verbrannt.

Alle Teilnehmer waren zum Ende dieser Stunde innerlich bewegt und betroffen.

Nach dieser Stunde hieß es dann auch den Blick nach vorne zu richten und zu sehen, welche Pläne jeder für die Zukunft hat. Obwohl die meisten in der Gruppe einen Freund bzw. eine Freundin hatten, äußerten aber alle, Angst vor neuen Beziehungen und Enttäuschungen zu haben.

Immer wieder kam auch das Thema: „Umgang mit gemeinsamen Kindern“ hinein, woran deutlich wurde, dass der ehemalige Partner weiterhin eine Bedeutung hat. Außerdem war bei dem Thema der neuen Partnerschaft auch das Thema Zweitfamilie wichtig. Im Umgang miteinander wurde deutlich, dass auch einem derart „schweren Thema“, zum einen mit viel Ernsthaftigkeit und auch Trauer, aber auch

mit Humor begegnet werden kann und sollte.

3. Auswertung

Zum Ende war bei allen der Wunsch, weiterhin Kontakt miteinander zu haben; man hätte die Gruppe am liebsten weiter geführt. Die Gruppe wurde als mutmachend erlebt und die einzelnen Teilnehmer haben eine neue Wertschätzung erfahren, da die Trennung zumeist mit dem Gefühl des Scheiterns verbunden war.

Für die Gruppenleiter war deutlich, dass es auch in Zukunft eine Gruppe für Erwachsene geben muss, um die Erfahrungen und Erlebnisse von Trennung und Scheidung zu verarbeiten, Klärung zu erleben und zu erfahren, dass man nicht allein da steht.

Gerhard Hermann / Bettina Eigenbrodt-Nobis



Klientenbefragung zur Beurteilung unserer Erstgespräche

Untersuchungen zur Qualitätsentwicklung in der Psychologischen Beratungsstelle des Oberbergischen Kreises

*(Kurzfassung der unter gleichem Titel veröffentlichten Broschüre,
Eigendruck Mai 2004)*

1. Vorbemerkung

Vor unserer ersten systematischen Qualitätssicherungs-Maßnahme im Jahr 1997 haben wir uns mit grundsätzlichen Problemen der Qualitätssicherung (QS) eingehend auseinandergesetzt. Hierbei haben wir sowohl die Problematik des Einsatzes von Qualitätsmanagementsystemen diskutiert, die aus dem Bereich von Technik und Industrie in die Arbeitsfelder der Jugendhilfe übernommen werden sollten und ebenso auf die Problematik hingewiesen, dass die Forderungen an die Beratungsstellen nach Qualitätssicherungsmaßnahmen vornehmlich aus dem Blickwinkel der Kosteneinsparungen gemacht werden. „Probleme der Qualitätssicherung angesichts wachsender Inanspruchnahme unserer Beratungsstelle“ haben wir in unserem Jahresbericht 1999 ausführlich erörtert.

Trotz dieser kritischen Haltung sehen wir Maßnahmen zur Qualitätssicherung (QS) aus verschiedenen Gründen als sinnvoll an. Einige für uns grundlegende Aspekte sollen hier noch einmal kurz erwähnt werden:

- Wir halten Qualitätssicherung aus fachlicher Sicht für ein wichtiges Instrument der Überprüfung unserer Arbeit. Gerade da Beratung wesentlich durch Beziehung bestimmt und eher als diffuses und schwer zu fassendes Geschehen zu sehen ist, kann QS ein Mittel sein, klareren Einblick in unsere Tätigkeit zu erhalten und ggf. ungünstige Arbeitsabläufe und -methoden abzuändern.
- Im Laufe der Jahre haben wir verschiedenartige Maßnahmen zur Qualitätssicherung und Evaluation unserer Arbeit durchgeführt. Es ist Konsens unter allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, dass solche Fragestellungen und Maßnahmen eigenmotiviert aufgegriffen und umgesetzt werden müssen.
- Evaluation in der Qualitätsentwicklung zielt explizit darauf ab, praxisrelevante Fragen zu stellen und Ergebnisse zu liefern, die uns Praktiker in die Lage versetzen, bessere Arbeitskonzepte für die Praxis zu entwickeln und die konkrete beraterische Tätigkeit i.S. der Ratsuchenden zu optimieren (LENZ, A., & GMÜR, W., 1996).
- Ein verstärktes Bemühen um Qualitätsnachweise sollte auf keinen Fall dazu führen, dass schon im Vorfeld von Beratung Selektionsprozesse wirksam werden, durch die „gerade die (Kinder, Jugendliche, Familien) abgewiesen werden, die der Hilfe am dringendsten bedürfen“ (STRUCK, 1999, S. 20) – weil sie nämlich als besonders schwierig, als langwierig zu behandeln eingeschätzt werden.

2. Planung der Fragebogenaktion

Auf dem Hintergrund dieser Grundauffassung planten wir, im Jahr 2002 eine weitere Befragung von Ratsuchenden durchzuführen und an unsere schon 1997 erfolgte systematische Nachbefragung von Ratsuchenden anzuschließen (Psychologische Beratungsstelle, 1999).

Diesmal sollte es darum gehen, Ratsuchende unmittelbar nach dem Erstgespräch in unserer Beratungsstelle zu befragen und ihre Einschätzung darüber zu erhalten.

Die Befragung sollte sowohl Antworten zu verschiedenen Rahmenbedingungen bei Anmeldung und Erstgespräch erbringen (Strukturqualität) als auch zur Gestaltung und Wirkung des Erstgespräches selbst (Prozess- und Ergebnisqualität).

Mehrere Gründe haben uns zu diesem Schritt geführt:

- Zunächst ging es uns darum, nicht erneut den bei den meisten Untersuchungen üblichen Weg der Befragung nach Abschluss der erfolgten Behandlung zu gehen (siehe LOHMEIER, A., Evaluation und kein Ende? bke 3/03, Seite 21 ff), sondern die Befragung gleich zu Anfang des Beratungsprozesses anzulegen und damit wichtige Aspekte des Beratungsablaufs schon ganz zu Beginn aufzuklären.
- Zum anderen hielten wir – wie das in der Fachliteratur und empirischen Forschung vielfach belegt ist (FLÜGGE, 1991; LINDNER, 1993; HUNDSALZ, 1995 u.a.) – den ersten Gesprächskontakt zwischen Ratsuchendem und Berater sowie auch sein erstes Konfrontiertsein mit den äußeren Bedingungen bei Anmeldung, Empfang und im Wartebereich als sehr entscheidend für den weiteren Beratungsverlauf.
- Schließlich hofften wir, Hinweise darauf zu erhalten, warum immer wieder Ratsuchende nur ein Gespräch in Anspruch nahmen bzw. nach einem Gespräch nicht zu weiteren Kontakten kamen. In den letzten drei Jahren waren das zwischen 14 und 18 % der Ratsuchenden.

3. Entwicklung des Fragebogens und Durchführungsbedingungen

Auf Grund dieser Überlegungen haben vier Fachkräfte in einer kleinen Arbeitsgruppe einen Fragebogen entworfen und genauere Bedingungen für Durchführung und Auswertung erarbeitet.

3.1 Inhaltliche Aspekte

Wir wollten Ratsuchende unmittelbar nach dem Erstgespräch in unserer Beratungsstelle befragen und ihre Einschätzung darüber erhalten,

- wie sie die Aufnahme durch die Sekretärin bei Anmeldung und Erscheinen zum ersten Kontakt empfunden haben,
- wie bestimmte Rahmenbedingungen auf die Ratsuchenden gewirkt haben: Wartezeit, Erreichbarkeit der Stelle, Atmosphäre im Wartebereich, unsere Vorgehensweise u.ä.,
- wie die Ratsuchenden sich im Erstgespräch verstanden und ernst genommen fühlten,

-
- welche Auswirkungen das Erstgespräch hinsichtlich der Sorgen und Probleme der Familie hatte.

3.2 Kriterien für die Stichprobe

Der Fragebogen sollte den Ratsuchenden gleich nach dem Erstgespräch gegeben, unmittelbar danach von ihnen ausgefüllt und unter Wahrung der Anonymität abgegeben werden (Box für die Abgabe der Fragebogen am Ausgang).

Alle Ratsuchenden, die zum Erstgespräch erschienen waren, sollten unabhängig voneinander den Fragebogen ausfüllen (Kinder erst vom 10. Lebensjahr ab).

Der Fragebogen sollte nicht vorgelegt werden, wenn es sich um Wiederanmeldung handelte, wenn die Ratsuchenden nach dem Erstgespräch emotional sehr aufgewühlt waren und auch nicht bei dringlich anberaumten Krisengesprächen.

Der Zeitraum der Befragung sollte etwa ein halbes Jahr umfassen bzw. es sollte mindestens 1/3 der Erstgespräche eines Jahres erfasst werden.

3.3 Fragebogen-Items

Der Fragebogen umfasste schließlich insgesamt 14 Fragen, die je zur Hälfte die Rahmenbedingungen sowie die Inhalte und den Ablauf des Erstgesprächs betrafen. Zusätzlich war eine offen gehaltene Rubrik für „weitere Kommentare, Anregungen und Kritik“ aufgeführt.

Die einzelnen Fragen waren durch Ankreuzen auf jeweils zwei- oder dreistufigen Skalen (zufrieden - unzufrieden; angenehm – zufriedenstellend – nicht zufrieden stellend) zu beantworten.

4. Ergebnisse

Zur Darstellung und Erläuterung der Ergebnisse wird zunächst ein Überblick über die Gesamtdaten gegeben (Anzahl der ausgewerteten Fragebögen, Verteilung bzgl. der Gesprächsteilnehmer, Zufriedenheit – Unzufriedenheit insgesamt).

Nach einer Kurzdarstellung der Ergebnisse zu den einzelnen Fragen sollen in einem letzten Absatz unsere Schlussfolgerungen und Konsequenzen, die sich aus der Untersuchung ergeben, beschrieben und diskutiert werden.

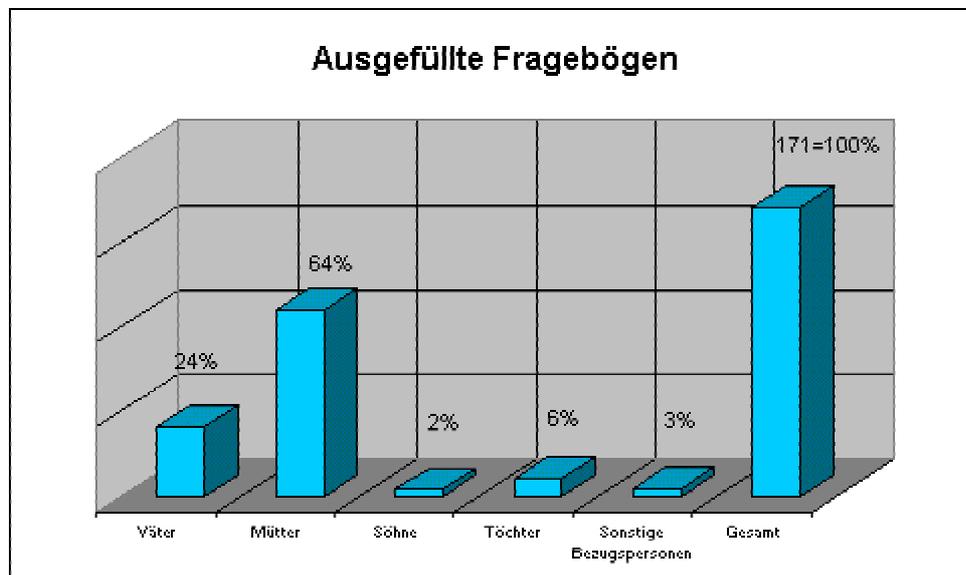
4.1 Übersicht über die Gesamtdaten

Die Befragung wurde von Anfang Dezember 2002 bis Ende Juni 2003 durchgeführt. Insgesamt 171 Fragebögen lagen dann zur Auswertung vor. Das entspricht 40 % der Ratsuchenden des Untersuchungszeitraumes.

Zur Anzahl und Verteilung der ausgefüllten Fragebögen lässt sich sagen, dass

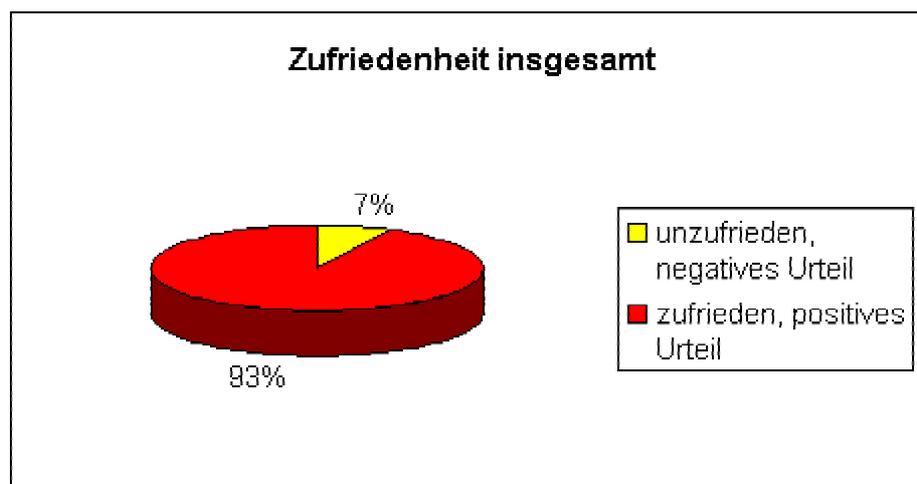
- 64 % (110) der Fragebögen von Müttern ausgefüllt wurden,
- 24 % (41) von Vätern,
- 2 % (4) von Söhnen und
- 6 % (11) von Töchtern und weitere

- 3 % (5) der Fragebögen sind von sonstigen Bezugspersonen abgegeben worden.

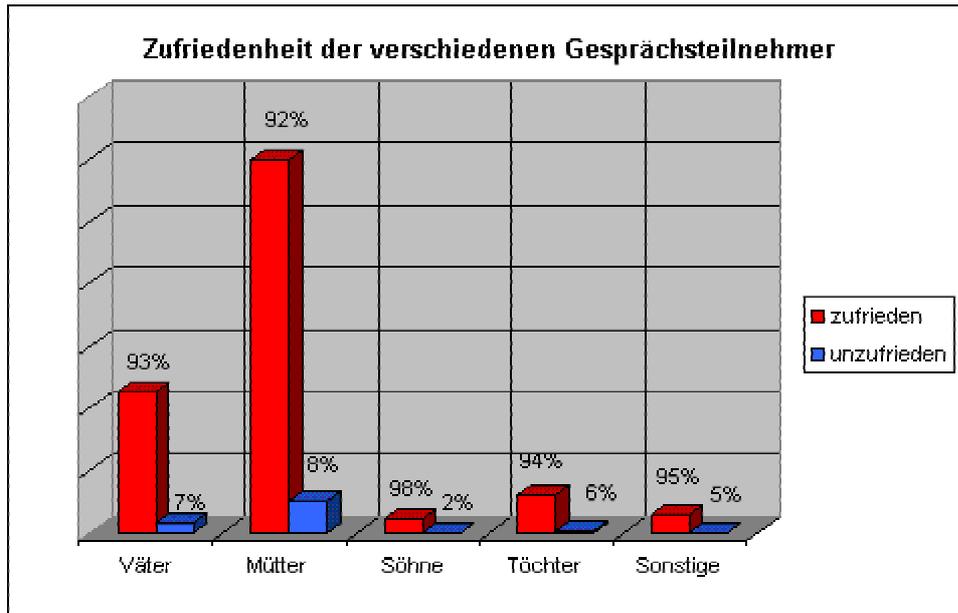


Zufriedenheit insgesamt

- Die Auswertung aller Fragen zu den einzelnen Rubriken zeigt, dass sich 93 % der Ratsuchenden zufrieden und
- nur 7 % als unzufrieden äußerten.



Da die unterschiedlichen Gesprächsteilnehmer (Mütter, Väter, Töchter, Söhne, sonstige Bezugspersonen) keine Unterschiede in ihrer Beurteilung zeigen - die Werte liegen alle zwischen 92% und 98% - gehen wir bei der weiteren Analyse der Ergebnisse von der befragten Gesamtstichprobe aus.



4.2 Rückmeldungen zu verschiedenen Rahmenbedingungen

- 99 % der Ratsuchenden äußern sich zufrieden mit ihren Anmeldegesprächen, die telefonisch oder persönlich in unseren beiden Sekretariaten geführt werden.
- 71 % fanden Begrüßung und Aufnahme durch die beiden Sekretärinnen sowie die Weiterleitung an die Fachkräfte „sehr angenehm“, weitere 28 % „zufriedenstellend“.
- Die Atmosphäre im Wartebereich wurde zu 63 % als „sehr angenehm“, zu 36 % als „zufriedenstellend“ eingeschätzt.
- Die Wartezeit zwischen Anmeldung und Erstgespräch wurde von 24 % als „kurz“, von 44 % als „angemessen“, bezeichnet. 32% fanden sie „kaum erträglich“ bzw. „unangemessen lang“.
- Die in den meisten Fällen notwendig werdende zweite Wartezeit bis zum Beginn der eigentlichen Betreuung wurde von 70 % als „akzeptabel“, von 2% als „kaum erträglich“ eingeschätzt. Bei 14% fiel keine weitere Wartezeit an. Weitere 14% machten keine Angabe.
- Die Erreichbarkeit der Beratungsstelle wurde von 95% als „einfach“ und von 5 % als „schwierig“ eingeschätzt.

4.3 Rückmeldungen über die Beratungsstruktur bzw. unser Vorgehen.

- 99 % äußern sich zufrieden mit dem vorgegebenen Setting im Erstgespräch, 1 % war damit nicht zufrieden.
- Mit dem von uns vorgeschlagenen weiteren Vorgehen zeigten sich 98 % zufrieden, 2 % als nicht zufrieden.

-
- Unsere Information über die Arbeitsweise an unserer Beratungsstelle war für 74 % „gut“, für 24 % „ausreichend“ und für 2 % „unzureichend“.

4.4 Rückmeldung zu inhaltlichen Aspekten

- 70 % gaben an, dass sie sich „in hohem Maße“ ernst genommen und verstanden gefühlt haben, 30 % äußerten sich „zufrieden“,
- Als Auswirkungen des Erstgespräches nannten 76 % „neue Sichtweise und Hoffnung auf Veränderung“, 23 % „nichts Neues erfahren“, 0,5 % „stärker belastet und weniger Hoffnung auf Veränderung“.

4.5. Zusätzliche Rückmeldungen

- 14 % gaben an, dass sich die Probleme während der Wartezeit „gebessert“ hätten aber Beratung dennoch als notwendig angesehen würde, 80 %, dass die Probleme „gleich stark geblieben“ seien, 6 %, dass sie sich „verschlimmert“ hätten.
- Als Optimale Terminabstände wurden angegeben:
Einmal pro Woche: 27 %, alle zwei Wochen: 32 %, einmal im Monat: 17 %, alle sechs bis acht Wochen: 3 %, in noch größeren Abständen: 2 %, keine Angaben: 19 %.

5. Zusammenfassung der Befragungsergebnisse

Einige Ergebnisse unserer Befragung seien zusammengefasst nochmals erläutert:

- Die durchweg positiven Rückmeldungen zu den unterschiedlichen von uns zur Einschätzung vorgegebenen Aspekte zeigen, dass sich 93% unserer Ratsuchenden über das hier erfolgte Erstgespräch zufrieden äußern – sowohl hinsichtlich unterschiedlicher Rahmenbedingungen, unserer Vorgehensweise als auch der im Erstgespräch angeschnittenen inhaltlichen Aspekte. Darüber hinaus schreiben 76% dem Erstgespräch eine positive Auswirkung zu, es hätte „*neue Sichtweisen und neue Hoffnung*“ eröffnet.
- Eine differenzierte Betrachtung der Rückmeldungen im Einzelnen zeigt, dass verschiedene Rahmenbedingungen, speziell die Kontaktaufnahme durch unsere Sekretärinnen beim Anmeldegespräch und beim Erscheinen zum Erstgespräch nahezu ausschließlich als „*angenehm*“, von 71% als „*sehr angenehm*“ empfunden werden. Die Sekretärinnen werden als freundlich und einfühlsam im Gespräch beurteilt.
Darüber hinaus sind 36% mit der Atmosphäre im Wartebereich „*zufrieden*“, 63% fanden sie „*sehr angenehm*“.
- Die Rückmeldungen zu den bestehenden Wartezeiten bestätigen uns, dass die inzwischen erreichte durchschnittliche Wartezeit von 4 Wochen positiv aufgenommen wird: 68% halten sie für „*angemessen*“. Gehen die Wartezeiten darüber hinaus, werden sie als „*unangemessen lang*“ eingestuft. Dies trifft leider immer noch für 32% der Befragten zu.

Wie problematisch eine lange Wartezeit ist, wird besonders durch die Befragungsergebnisse deutlich, die belegen, dass sich bei 6% der Ratsuchenden die Probleme noch verschlimmert haben, dass sie bei 80% unverändert stark geblieben sind und dass auch die 14%, die angeben, ihre Probleme und Sorgen hätten sich gebessert, trotzdem die Aufnahme einer Beratung für nötig halten.

- Die nach dem Erstgespräch durch die hohe Anmeldezahl oft nötige weitere Wartezeit wird unseren Ergebnissen nach von 70% als „akzeptabel“ eingeschätzt. Für 14% ergab sich keine weitere Wartezeit, d.h. die weitere Beratung bzw. Behandlung schloss gleich an das Erstgespräch an. Wie bei dringlichen Krisengesprächen zeigt sich uns auch in etlichen Erstgesprächen die Notwendigkeit einer unmittelbaren Aufnahme der Behandlung. Da wir dies je nach Problemlage im Einzelfall entscheiden müssen, ergeben sich notwendigerweise wieder unterschiedliche Wartezeiten.
- Da wir es als ein wesentliches Element unseres Arbeitskonzepts ansehen, unser Vorgehen immer bezogen auf die Problemlage des Einzelfalls zu planen und mit den Ratsuchenden zu besprechen, sind für uns die Rückmeldungen zur Beratungsstruktur und Vorgehensweise sehr aufschlussreich: 99% waren mit dem Beratungs-Setting im Erstgespräch zufrieden, unser weiteres Vorgehen (die weiteren Behandlungsschritte nach dem Erstgespräch), das ebenfalls einzelfallbezogen entschieden und abgestimmt wird, fand bei 98% der Ratsuchenden Zustimmung.
- Dies gilt auch für die Zeitabstände zwischen den einzelnen Beratungsterminen. Die Befragung zeigt, dass gut die Hälfte der Ratsuchenden keine Beratungstermine im Wochenabstand erwartet. Ein individuelles Abstimmen erweist sich demnach auch hierbei als sinnvoll.

6. Schlussfolgerungen:

- Wenn unsere Klientenbefragung zur Zufriedenheit nach dem Erstgespräch zeigt, dass sich über alle befragten Punkte hinweg 93% der Ratsuchenden positiv äußern, so schließt dies zum einen an die Ergebnisse unserer Befragung von 1997 an, bei der sich ein halbes Jahr nach Abschluss der Beratung 88% der Ratsuchenden zufrieden äußerten und bestätigt damit das damals erhaltene positive Bild, diesmal bezogen auf die erste Kontaktnahme.

Zum anderen entspricht dieses positive Ergebnis anderen empirischen Untersuchungsergebnissen zur Beratungszufriedenheit (z.B. HÄRING & HÜSSING (1992).

Angesichts dieser positiven Ergebnisse ist hervorzuheben, dass der subjektiven Klientenzufriedenheit im Hinblick auf die in der Jugendhilfe zunehmend angestrebte Nutzungsorientierung bei QS-Maßnahmen der Rang eines zentralen Erfolgskriteriums zugeschrieben wird (HUNDSALZ, 2000).

- Da es bei unserer Untersuchung speziell um die Zufriedenheit mit dem Erstgespräch und einiger dazugehöriger Rahmenbedingungen ging, lässt sich für unsere Arbeit im Hinblick auf die Ratsuchenden schlussfolgern, dass 93% von ihnen diesen ersten Schritt, sich bei uns fachliche Hilfe zur Bewältigung ihrer Sorgen und Probleme zu holen, positiv beurteilen, bei dem sie sich ernst

genommen und verstanden fühlten und der ihnen Hoffnung auf Veränderung oder auch neue Sichtweisen vermittelt hat.

- Dies halten wir für einen Hinweis darauf, dass viele der Ratsuchenden, die nur das Erstgespräch in Anspruch genommen haben, und nicht wieder gekommen sind, nicht ohne weiteres als „unzufrieden“ einzustufen sind, sondern eher mit „neuen Sichtweisen“ und Denkanstößen, vielleicht mit der Erfahrung, in ihren Sorgen gehört und ernst genommen worden zu sein, erst einmal zufrieden waren und eigene Ressourcen aktivieren konnten.
- Hier ist die generelle, in Fachkreisen immer wieder betonte hohe Bedeutung der ersten Kontaktnahme für das Verhältnis von Ratsuchendem und Berater und für den gesamten weiteren Beratungsverlauf zu sehen (vergl. HUNDSALZ, 2000; FLÜGGE, 1991) auch wenn in das Erstgespräch schon verschiedene Vorinformationen, die Einflüsse der evtl. überweisenden oder empfehlenden Person, eigene Erwartungen u.ä. eingehen.

Im Vergleich verschiedener Evaluationsbefunde wird deutlich, dass aus Klientensicht „die Qualität der Beratungsbeziehung eine Schlüsselrolle bei der Beurteilung des Beratungsprozesses einnimmt“ (VOSSLER, 2003, S. 103). Als bestimmend für eine positive Beratungsbeziehung werden in den Klientenantworten spezielle Haltungen des Beraters wie „Verständnis“, „Wertschätzung“, „Einfühlungsvermögen“, „Akzeptanz“ herausgehoben (FLÜGGE, 1991, S. 74 ff; NAUMANN & BECK, 1994).

- Im Hinblick auf unsere Fachkräfte bestätigen die Ergebnisse, dass ihnen solche positiven Beratungsbeziehungen weitgehend gelungen sind und zwar unabhängig von den teils sehr unterschiedlichen Grundausbildungen bzw. den therapeutischen Orientierungen der einzelnen Fachkräfte.
- Ebenso positiv ist hier hervorzuheben, dass auch die relativ kurzen Kontakte der Sekretärinnen ebenfalls als positiv eingeschätzt werden, also auch hier eine Kontaktaufnahme gelingt, die die weiteren Schritte erleichtert.
- Im Übrigen sind diese positiven Beratungsbeziehungen auch deshalb von Bedeutung, weil Ratsuchende oft mit großen Bedenken einer Beratung gegenüber kommen. Verschiedene Untersuchungen zeigen, dass über 50% (STRAUS et al., 1988) bzw. 44% der Ratsuchenden (VOSSLER, 2003, S. 168) eine Beratung mit einer Reihe von Vorbehalten und Ängsten beginnen.
- Wegen dieser Zusammenhänge legen wir Wert darauf, das beraterische Vorgehen von Anfang an durchschaubar zu machen, Erwartungen und Wünsche zu klären, die nächsten Schritte zu besprechen und abzustimmen (HUNDSALZ, 2000). Dieses Zuhören und Abstimmen auf den Einzelfall ist, wie oben schon erwähnt, wesentlicher Teil unserer Arbeitsprinzipien und wurde durch die Rückmeldungen zu einigen Punkten positiv bestätigt. Informationen zur Arbeitsweise: 98% gut bis ausreichend; Besprechung und Abstimmung des weiteren Vorgehens: 98% Zustimmung; Besprechung und Abstimmung zum Beratungssetting: 99% Zustimmung.
- Hinsichtlich der Rahmenbedingungen von Beratung weist VOSSLER (2003, S. 103) darauf hin, dass viele Aspekte solcher Bedingungen noch zu wenig

untersucht wurden, obwohl sie Prozess und Ausgang der Beratung vermutlich mit beeinflussen. Die bei uns erfolgten weitgehend positiven Einschätzungen zu einigen Rahmenbedingungen wie Atmosphäre im Sekretariats- und Wartebereich, Zahl und Abstand der Termine, Erreichbarkeit der Stelle unterstützen mit 90% Zustimmung die oben erwähnte wichtige Entwicklung einer positiven Beratungsbeziehung.

Die Antworten geben auch einige Hinweise für Verbesserungen, wie z. B. Vermeidung unruhiger und hektischer Abläufe im Wartebereich, Notwendigkeit präziserer Wegbeschreibung auf unserem Informationsblatt, das wir im übrigen seit einiger Zeit jeder Einladung zum Erstgespräch beifügen, um den Ratsuchenden vorab schon einige Hinweise auf Erreichbarkeit der Stelle aber auch auf den Arbeitsablauf zu geben.

- Bezüglich der Wartezeit werden wir angesichts der auch nach Abschluss dieser Nachbefragung weiterhin steigenden Anmeldezahlen auch zukünftig in organisatorischer und fachlicher Hinsicht Anstrengungen unternehmen müssen, um zumindest die derzeit erreichte durchschnittliche Wartezeit zu halten, die in über 60% der Fälle ein Erstgespräch innerhalb von 4 Wochen möglich macht, unabhängig davon, dass immer wieder unmittelbar notwendige Krisengespräche angeboten werden müssen. Dies scheint angesichts der weiterhin stetig zunehmenden Anmeldezahlen kaum durchzuhalten zu sein.
- Auch die weitere Wartezeit bis zum Beginn der eigentlichen Betreuung wird angesichts unserer Inanspruchnahme durch die Bevölkerung und der eher gravierender und komplexer werdenden Anlässe zur Vorstellung bei uns nicht abzustellen sein. Aber sie muss möglichst kurz gehalten und auf die individuelle Problemlage ausgerichtet werden. Viele werden sie weiterhin in Kauf nehmen müssen – auch diesbezüglich ist die uns bestätigte Vermittlung einer positiven und ernst nehmenden Haltung den Ratsuchenden und ihren Sorgen gegenüber äußerst wichtig.
- Wie mehrfach aufgezeigt, steht bei uns die Ausrichtung unserer Arbeit auf die Ratsuchenden, auf ihre Erwartungen und ihre Zufriedenheit ganz im Vordergrund. Allerdings muss hierbei auch deutlich gemacht werden, dass Wünsche und Erwartungen der Ratsuchenden nicht alleinige Orientierungsgröße sein können, da unsere fachliche Verantwortlichkeit dabei allzu sehr aus dem Blick geraten würde.
- Daher ist Beratung, speziell das Erstgespräch, unserem Verständnis nach ein Klärungs- und Überzeugungsprozess, in dem wir die Erwartungen und Wünsche, die realen Möglichkeiten und emotionalen Bereitschaften oder auch die Vorbehalte und Bedenken der Ratsuchenden hören und verstehen müssen, in dem es aber gleichzeitig in unserer Verantwortung liegt, unser Vorgehen und den Methodeneinsatz nach fachlichen und berufsethischen Prinzipien zu gestalten (Deutscher Arbeitskreis, 2003; 2004)
- In diesem Zusammenhang möchte ich betonen, dass wir in Übereinstimmung mit einer Reihe von Autoren (z.B. SEUS-SEBERICH, 1999; KÜHNEL, 2000) unsere Ratsuchenden, speziell Kinder und Jugendliche, nicht als „Kunden“ sehen, wie dies in neuerlichen Diskussionen immer wieder gerade von der Seite propagiert wird, die auch Erziehungsberatung vornehmlich aus Wirtschaftlichkeitsaspekten und in rein marktwirtschaftliches Handeln eingebunden sehen will. Mit der Rede vom Kunden wird das Bild eines Nutzers von Dienstleistungen suggeriert, der seine Situation selbst verantwortet und dem Berater in einer symmetrisch-

gleichgestellten Beziehung gegenübertritt. Hierbei wird der gesellschaftliche Zusammenhang der Entstehung solcher Problemlagen, wegen derer sich Ratsuchende an uns wenden und auch das Machtgefälle in der Beratungssituation vollkommen ausgeblendet.

Unsere bisherigen und auch künftigen Maßnahmen zur Sicherung der Qualität und zur Evaluation unserer Arbeit sind diesen beschriebenen Prinzipien verpflichtet und zielen darauf ab, unsere fachliche Tätigkeit aus dem Blickwinkel der Ratsuchenden zu überprüfen.

Als nächstes werden wir uns der Befragung von Kindern und Jugendlichen zuwenden. Hier sind, wie dies auch LOHMEIER (2003, S. 22) feststellt, im Gegensatz zu den vielen im Bereich der Erziehungsberatung mit Eltern durchgeführten Evaluationsuntersuchungen außer der Studie von LENZ (2001) keine weiteren bekannt.

Peter Baumhof

Teilnehmer der Arbeitsgruppe: Peter Baumhof
Anita Keren-Leininger
Gerhard Hermann
Dr. Hubert Mackenberg

Literatur:

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMSF) (1999), Qualitätsprodukt Erziehungsberatung - Empfehlungen zu Leistungen, Qualitätsmerkmalen und Kennziffern. Düsseldorf.

Deutscher Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (2003), Ethische Standards in der institutionellen Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, 2/2003, S. 11.

Deutscher Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (2004), Grundsätze fachlichen Handelns in der institutionellen Beratung. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, 1/2004, S. 6 – 11.

FLÜGGE, J. (1991), Erziehungsberatung. – Zur Theorie und Methodik. Göttingen.

HÄRING, H.-G. & HÜSSING, A. (1992), Sind Eltern mit der schulpсихologischen Beratung zufrieden? – Erprobung eines Elternfragebogens. In: Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie, 41, S. 52-57.

HUNDSALZ, A. (1995), Die Erziehungsberatung. Grundlagen, Organisation, Konzepte und Methoden. Weinheim.

HUNDSALZ, A. (2000), Qualität in der Erziehungsberatung. – Aktuelle Entwicklungen zu Beginn des 21. Jahrhunderts. In: Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie, 49, S. 747-764.

KÜHNEL, B. (2000), Subjektive Theorien der Erziehungsberatung. Eine qualitative Studie über Angebote und Effekte der Erziehungsberatung aus der Sicht von Praktikern. München.

LENZ, A. (2001), Partizipation von Kindern in Beratung und Therapie. Entwicklungen, Befunde und Handlungsperspektiven. Weinheim.

LENZ, A. & GMÜR, W. (1996), Qualitätsmanagement in der Beratung: Weiterentwicklung durch Evaluation. In: Bundeskonferenz für Erziehungsberatung. Produkt Beratung. – Materialien zur outputorientierten Steuerung in der Jugendhilfe, S. 52-73. Fürth.

LINDNER, T. (1993), Systemische Erziehungsberatung in Familien mit kleinen Kindern. In: HAHN, K. & MÜLLER, F.W. (Hg), Systemische Erziehungs- und Familienberatung. Mainz.

LOHMEIER, A. (2003), Evaluation und kein Ende? In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, 3/2003, S. 21-23. Fürth.

MENNE, K. & HUNDSALZ, A. (2000), Grundlagen der Beratung. Fachliche Empfehlungen, Stellungnahmen und Hinweise für die Praxis. Bundeskonferenz für Erziehungsberatung, Fürth.

NAUMANN, K. & BECK, M. (1994), Effekte von Erziehungsberatung: Eine katamnestiche Studie. In: CREMER, H. et al. (Hg), Jahrbuch für Erziehungsberatung: Band 1, S. 253-270. München.

PSYCHOLOGISCHE BERATUNGSSTELLE für Eltern, Kinder und Jugendliche des Oberbergischen Kreises, (1999): Ergebnisse einer Fragebogenaktion der Psychologischen Beratungsstelle. Eigendruck.

PSYCHOLOGISCHE BERATUNGSSTELLE für Eltern, Kinder und Jugendliche des Oberbergischen Kreises, (1999): Probleme der Qualitätssicherung angesichts wachsender Inanspruchnahme unserer Beratungsstelle. Jahresbericht 1999, S. 12 – 17. Eigendruck.

SEUS-SEBERICH, E. (1999), Erfahrungen mit einem Pilotprojekt zur Qualitätssicherung in der Jugendhilfe in München. In: Sozialpädagogisches Institut im SOS-Kinderdorf e.V. (SPI) (Hg), Qualitätsmanagement in der Jugendhilfe. Erfahrungen und Positionen zur Qualitätsdebatte. S. 34-47. SPI München.

STRAUS, F. (1996), Möglichkeiten der Qualitätssicherung in der Erziehungsberatung. In: DILLIG, P. & SCHILLING, H. (Hg), Erziehungsberatung in der Postmoderne, S. 189-202. Mainz.

STRUCK, N. (1999), Die Qualitätsdiskussion in der Jugendhilfe in Deutschland. In: Sozialpädagogisches Institut im SOS-Kinderdorf e.V. (SPI) (Hg), Qualitätsmanagement in der Jugendhilfe. Erfahrungen und Positionen zur Qualitätsdebatte. S. 6-21. SPI München.

VOSSLER, A. (2003), Perspektiven der Erziehungsberatung. Tübingen.

Statistik für das Jahr 2003

1. Überblick

		%
1.1 Gesamtzahl der betreuten Fälle	924	100
übernommen aus dem Vorjahr	368	39,83
davon Neuaufnahmen	556	60,17

Einbezogene Personen (alle Fälle)	1806
Einbezogene Personen (abgeschlossene Fälle)	1151

1.2 Wartezeit bei Neuaufnahmen zw. Anmeldung u. 1. Fachkontakt		%
bis zu 14 Tage	137	24,64
bis zu 1 Monat	239	42,98
bis zu zwei Monaten	146	26,26
länger als zwei Monate	34	6,12

1.3 Wartezeit bei Neuaufnahmen zw. Anmeldung u. kontinuierlicher Weiterbetreuung		%
bis zu 14 Tage	35	6,29
bis zu einem Monat	83	14,93
bis zu zwei Monaten	216	38,85
bis zu drei Monaten	90	16,19
länger als drei Monate	43	7,73
Keine Weiterbetreuung / Einmalkontakt	89	16,01

1.4 Abgeschlossene Fälle (Mind. 1 Kontakt)	541	100%
Einvernehmlich beendet	333	61,55
Letzter Kontakt mehr als 6 Mon. zurück	176	32,53
Weiterverweisung	32	5,91

1.5 Zahl der Fachkontakte bei abgeschlossenen Fällen		%
Abgeschlossene Fälle mit 1 Fachkontakt	93	17,19
Abgeschlossene Fälle mit 2-5 Fachkontakten	193	35,67
Abgeschlossene Fälle mit 6-15 Fachkontakten	171	31,61
Abgeschlossene Fälle mit 16-30 Fachkontakten	60	18,02
Abgeschlossene Fälle mit mehr als 30 Fachkontakten	24	13,64

1.6 Dauer der Beratung bei abgeschlossenen Fällen		%
Beratungsdauer unter 3 Monate (abgeschl. Fälle)	208	38,45
Beratungsdauer 3-6 Monate (abgeschl. Fälle)	87	16,08
Beratungsdauer 6-9 Monate (abgeschl. Fälle)	92	17,01
Beratungsdauer 9-12 Monate (abgeschl. Fälle)	45	8,32
Beratungsdauer 12-18 Monate (abgeschl. Fälle)	49	9,06
Beratungsdauer 18-24 Monate (abgeschl. Fälle)	36	6,65
Beratungsdauer 24-30 Monate (abgeschl. Fälle)	8	1,48
Beratungsdauer 30-36 Monate (abgeschl. Fälle)	10	1,85
Beratungsdauer länger als 36 Monate (abgeschl. Fälle)	6	1,11

1.7 Anzahl der abgeschlossenen Beratungsfälle mit Beratungsschwerpunkt gemäß KJHG

§ 16 KJHG	3	0,55
§ 17 KJHG	59	10,91
§ 18 KJHG	4	0,74
§ 28 KJHG	446	82,44
§ 41 KJHG	29	5,36
Sonstiges	0	0
Beratungsschwerpunkt außerhalb KJHG	0	0

1.8 Hilfeplangespräche

47	8,68
----	------

2. Angaben zur Person (abgeschlossene Fälle)

2.1 Alter und Geschlecht	männlich	%	weibl.	%
unter 3 Jahren	28	9,92	22	8,49
3 bis unter 6 Jahren	55	19,50	43	16,60
6 bis unter 9 Jahren	55	19,50	43	16,60
9 bis unter 12 Jahren	72	25,53	42	16,22
12 bis unter 15 Jahren	40	14,18	53	2,05
15 bis unter 18 Jahren	26	9,22	42	16,22
18 bis unter 21 Jahren	5	1,77	12	4,63
21 bis unter 24 Jahren	1	0,35	2	0,77
24 bis unter 27 Jahren	0	0	0	0
Gesamtzahl	282		259	541

2.2 Wohnort

Bergneustadt	69	12,75
Engelskirchen	61	11,28
Gummersbach	221	40,85
Lindlar	10	1,85
Marienheide	41	7,58
Morsbach	1	0,18
Nümbrecht	20	3,7
Reichshof	47	8,69
Waldbröl	7	1,29
Wiehl	55	10,17
Wipperfürth	4	0,74
Außerhalb Kreisgebiet	5	0,92

2.3 Bildungs- u. Berufssituation des Kindes

keine institutionelle Betreuung	5	0,92
Tageseinrichtung für Kinder	98	18,11
Grundschule	139	25,69
Hauptschule	43	7,95
Sonderschule	8	1,48
Gymnasium	84	15,53
Realschule	70	12,94
Fachoberschule / Fachschule	2	0,36
Gesamtschule	61	11,28
Berufsvorbereitung / Berufsförderung	11	2,03
Berufsausbildung	9	1,66
Wehr- / Zivildienst	1	0,18
Berufstätig	1	0,18
Arbeitslos	1	0,18
Sonstiges / Unbekannt	8	1,48

2.4 Kind, Jugendliche(r), junge(r) Erwachsene(r) lebt bei / in

Eltern	270	49,91
alleinerziehendem Elternteil	165	30,5
Elternteil mit neuem Partner	76	14,05
Großeltern / Verwandte	5	0,92
Pflegefamilie	12	2,22
Heim	2	0,37
in eigener Wohnung	10	1,84
ohne feste Unterkunft	1	0,18

2.5 Herkunftsland der Eltern

	Mutter	%	Vater	%
Deutschland	454	83,92	432	79,85
Türkei	13	2,4	17	3,14
ehemalige Sowjetunion	20	3,7	18	3,33
Sonstige europäische Staaten	35	6,47	41	7,58
Afrika	1	0,18	6	1,11
Amerika	1	0,18	1	0,18
Asien	5	0,92	3	0,55
sonstige	12	2,22	23	4,25

2.6 Staatsangehörigkeit des Kindes

	Gesamt	%	m	%	w	%
deutsch	520	96,11	273	50,46	247	45,65
nicht deutsch	21	0,74	9	1,66	12	2,22
unbekannt	0	0				

2.7 Anzahl der Kinder je Familie

Familie mit einem Kind	117	21,62
Familie mit 2 Kindern	267	49,35
Familie mit 3 Kindern	97	17,93
Familie mit 4 Kindern	47	8,69
Familie mit 5 Kindern	7	1,29
Familie mit 6 und mehr Kindern	6	1,11

2.8 Tätigkeit der Eltern

	Mutter	%	Vater	%
Vollzeit erwerbstätig	71	13,12	403	74,49
Teilzeit erwerbstätig	212	39,19	13	2,40
Zeitweise beschäftigt	8	1,48	2	0,37
Arbeitslos	14	2,59	30	5,55
In Ausbildung/Umschulung	13	2,4	5	0,92
Rentnerin	4	0,74	11	2,03
Hausfrau	161	29,76		
Sonstiges/Unbekannt	56	11,5	66	12,20
verstorben	2	0,37	11	2,03

2.9 Beruflicher Status der Eltern

	Mutter		Vater	
		%		%
Arbeiter un/-angelernt, einfache Angest.	288	53,23	216	40
geh. Beamter/in, entspr. Angestellter	27	4,99	51	9,43
höhere/r Beamter/in, leit. Angestellte/r	7	1,29	23	4,25
mittlere Ang., Beamter, Facharbeiter	98	18,11	155	28,65
Ohne Beruf	73	13,49	25	4,62
Selbstständige/r	3	0,55	25	4,62
Unbekannt	45	8,32	46	8,5

2.10 Herkunftsland der Eltern

	Mutter		Vater	
		%		%
Deutschland	466	86,14	455	84,10
Türkei	13	2,4	17	3,14
ehemalige Sowjetunion	20	3,7	18	3,33
Sonstige europäische Staaten	35	6,47	41	7,58
Afrika	1	0,18	6	1,11
Amerika	1	0,18	1	0,18
Asien	5	0,92	3	0,55

3. Angaben zur Beratung (bei abgeschlossenen Fällen)

3.1 Überwiesen durch

		%
Arzt	85	15,71
Jugendamt	68	12,57
Kindergarten	17	3,14
Schule	48	8,87
Heime	1	0,18
Beratungsstellen	14	2,59
Eigene Initiative / Bekannte	201	37,15
Sonstige / Internet	107	19,78

3.2 Erste Kontaktaufnahme erfolgt durch

		%
Kind / Jgdl. selbst	31	5,73
Eltern gemeinsam	1	0,18
Vater	65	12,01
Mutter	400	73,94
Andere Bezugspersonen / Fachkräfte	44	8,13

3.3 Fallbezogene Zusammenarbeit bei abgeschlossenen Fällen mit anderen Institutionen (unabhängig von der Häufigkeit)

Anlaufstellen / Kinderschutzambulanzen	1
Bewährungshilfe	3
Ärzte / Ärztinnen / Kliniken	12
Psychotherapeutinnen	5
Kindertageseinrichtungen	13
Schulen	33
Verein sozialer Bildung	2
Heime / teils. Einr. / Zufluchtstätten	3
Ehe- und Lebensberatungsstellen	3
Erziehungsberatungsstellen	0
Mädchenberatungsstellen	0
Anlaufstellen/Kinderschutzambulanzen	0
Suchtberatungsstellen	0
Schuldnerberatungsstellen	0
Frauenberatungsstellen	1
Beratungsstellen für Schwule und Lesben	0
Andere Beratungsstellen	3
Jugendämter / einschl. allg. soz. Dienst	52
Gesundheitsämter	0
Sozialämter	0
Arbeitsämter	0
Schulpsychologischer Dienst	3
Familienbildungsstätten	0
Soziale Dienste der freien Verbände	1

Frauenhäuser	0
Seelsorge	0
Telefonseelsorge	0
Gerichte	5
Rechtsanwälte / Rechtsanwältinnen	8
Polizei	5
Justizvollzugsanstalten	0
Tagesklinik f. Kinder- u. Jugendendpsychiatrie	11
Frühfördereinrichtung	1
Kinder- u. Jugendpsychiatrie	9
Sonstige	32

Gutachten / Berichte	29
-----------------------------	-----------

Vorstellungsanlass / Störungsmerkmale

I.	Störungen im Körperbereich	153	7,87
1.	Somatopsychische Probleme	16	0,82
2.	Psychosomatische Probleme	114	5,87
3.	Störungen durch psychotrophe Substanzen	23	1,18

II.	Auffälligkeiten im Entwicklungs- und Leistungsbereich	318	16,37
1.	Aufmerksamkeitsstörungen	65	3,35
2.	Arbeits- u. Leistungsstörungen	168	8,65
3.	Tiefgreifende Entwicklungsstörungen	57	2,93
4.	Probleme der Interaktion in Schule / Beruf	28	1,44

III.	Störungen im Gefühlsbereich	553	28,48
1.	Emotionale Auffälligkeiten	118	6,08
2.	Ängste	97	4,99
3.	Zwänge	5	0,26
4.	Probleme im Sozialverhalten (Dissozialität)	194	10,00
5.	Probleme im Bereich der Sexualität	10	0,51
6.	Körperbezogene Verhaltensauffälligkeiten	25	1,29
	Pubertäts- / Adoleszenzprobleme	104	5,35

IV.	Störungen der Kommunikation und Interaktion	866	44,60
1.	Störungen in den sozialen Bindungen	67	3,45
2.	Auffälligkeiten im Sprechverhalten	11	0,57
3.	Erziehungsverhalten / familiäre Interaktion	229	11,79
4.	Probleme der Partnerschaft / Trennung / Scheidung	314	16,17
5.	Missbrauch und Gewalt	60	3,09
6.	Belastungsfaktoren	185	9,53

V.	Besondere Fragestellungen	52	2,68
-----------	----------------------------------	-----------	-------------

Gesamt		1942	100,00
---------------	--	-------------	---------------

4. Fallübergreifende Maßnahmen

Aufgaben und Angebote der Beratungsstellen im Rahmen der Jugendhilfe außerhalb der Einzelfallarbeit

(jeweils Anzahl der Termine unabhängig von Dauer und Teilnehmerzahl)

4.1 Vorbeugende Maßnahmen

mit Eltern / Erwachsenen	17
mit Kindern / Jugendlichen	10

4.2 Themenzentrierte Angebote, z.B. Trennung und Scheidung 0
Zielgruppenangebote, z.B. Alleinerziehende

4.3 Offene Sprechstunden in anderen Institutionen 0

4.4 Fachliche Hilfen für Fachkräfte in

Schulen	6
Kindertageseinrichtungen	10
Andere Einrichtungen der Jugendhilfe	4
sonstige Einrichtungen	2

4.5 Gremienarbeit (Arbeitsgemeinschaften, Vernetzungsarbeit) 34

Psychologische Beratungsstelle des Oberbergischen Kreises
51643 Gummersbach - Im Baumhof 5
Tel. 02261-885710; Fax 02261-885713 – E-Mail: amt.57@obk.de

