



Qualitätshandbuch

der

Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen
der Diözese Würzburg

Vorwort

Das vorliegende Qualitätshandbuch ist das Ergebnis einer stets geführten und immer wieder zu führenden Diskussion darüber, was Qualität in der Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstelle der Diözese Würzburg ausmacht und wie sie für die Zukunft zu sichern ist.

Um Prozesse, die der Qualitätssicherung dienen, zu initiieren und deren Ergebnisse zu bündeln, wurde der Arbeitskreis Qualitätssicherung eingerichtet.

Die Prozesse verliefen regional unterschiedlich. Die Ergebnisse wurden im Arbeitskreis gesammelt und nach einem vorgegebenen Schema verschriftet. Diese Beschreibungen wurden in den regionalen Teams diskutiert, im Arbeitskreis überarbeitet und in diesem Handbuch dokumentiert.

Das Handbuch beschreibt Grundlagen, Struktur, Organisation und Tätigkeit der Ehe-, Familien- und Lebensberatung. Es orientiert sich an der DIN-ISO-Norm 9001.

„Es geht immer um Qualität, ein Sarg muss fürs Leben halten“, meint Tucholsky. Fürs Leben wird dieses Handbuch sicher nicht halten. Im Bewußtsein, dass sich psychosoziale Gegebenheiten kontinuierlich ändern, die Zukunft von gestern, als wir mit der Qualitätssicherung begannen, die Gegenwart von heute ist, setzen wir heute einen Schlußstrich.

Bedanken möchten wir uns bei dem Träger der Diözese Würzburg dafür, dass wir von der Beratungsarbeit freigestellt wurden, um dieses Handbuch zu erarbeiten. Danke sagen wir unseren Fach- und Verwaltungskolleginnen für ihre Geduld und ihre ergänzenden fachlich-kritischen Argumente, die dieses Buch bereichert haben. Unser Dank gilt Frau Prof. Dr. Andrea Kerres, die uns bei unserer Arbeit wissenschaftlich begleitet hat. Danken möchten wir auch Frau Carola Trabert. Sie hat das Handbuch „in Form“ gebracht und durch ihre engagierten Rückfragen viel zur Qualität des Handbuchs beigetragen.

0.1 Hinweise zum Gebrauch dieses Qualitätshandbuchs

„Wollte ich Vollkommenheit anstreben, würde mein Buch nie fertig“

(Tai T'ung, 13. Jahrhundert)

Sie haben die erste Ausgabe des Qualitätshandbuches der Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstelle der Diözese Würzburg vor sich. Die für unsere Arbeit verbindlichen Vereinbarungen und Abläufe sind darin beschrieben. Das Handbuch dient darüber hinaus der ständigen Verbesserung unseres beraterischen und prophylaktischen Angebots in Austausch und Diskussion.

- Das Inhaltsverzeichnis ist ein Wegweiser durch das Handbuch. In den Text eingearbeitet sind Querverweise, die Ihnen weiterhelfen, wenn Sie zu bestimmten Themen oder Abläufen noch weitere Informationen suchen. Beispiel: Sie stoßen bei der Stellenbeschreibung der Stellenleitung (2.3.1) auf „jährliche Durchführung von Mitarbeiterinnengesprächen“ (unter 2.3.1.3. vierter Spiegelstrich von unten), finden Sie dahinter einen Verweis auf (→ 4.6 Mitarbeiterinnengespräch)
- Dokumente, Formulare sowie Verlautbarungen sind im Ordner „Anlagen und Formulare“ gesammelt, der für den internen Gebrauch gedacht ist. Die Dokumente, die Sie in diesem Ordner finden, sind jeweils mit einem A. vor der Ordnungszahl des Inhaltsverzeichnisses gekennzeichnet. Die Inhaltsverzeichnisse von Handbuch und Anlagenordner sind gleich, sodass man die dazugehörigen Dokumente und Formulare leicht finden kann. Beispiel: Sie wollen wissen, wie bei der Anmeldung einer Klientin verfahren wird. Sie schauen unter Anmeldung (3.1.1) nach und finden dort unter der Zwischenüberschrift „Das erreichen wir durch.“ den Hinweis „Anlegen einer Klientinnenakte, bestehend aus Personendatenblatt, Datenblatt Anlässe/Themen der Beratung (→ A 3.1.1)“. Der Verweis A 3.1.1 bedeutet, dass im Anlagenordner die Formblätter für die Anlage der Klientinnenakte als Muster zu finden sind.

Das Handbuch und der Anlagenordner sind für unsere Mitarbeiterinnen auch im Intranet zugänglich.

Substantielle Veränderungen im Qualitätshandbuch werden von den Qualitätsbeauftragten in Absprache mit der Stellenleitung dem Abteilungsleiter vorgelegt und gesondert freigegeben. Aktualisierungen von Namen, Zeiten usw. bedürfen keiner gesonderten Freigabe; die neueste Version ist erkennbar am Erstellungsdatum, das in diesem Fall nach dem Freigabedatum liegt, und an der Versionsnummer.

- Das Handbuch ist nur für den internen Gebrauch bestimmt. Falls Sie nähere Informationen wünschen, wenden Sie sich an die unten angegebene Anschrift.
- Im Handbuch verwenden wir die Begriffe Therapie und Beratung synonym (→ 10.2 Konventionen, Abkürzungen, Definitionen).
- Da die Mehrzahl unserer Klientel und auch der Mitarbeiterinnen Frauen sind, verwenden wir durchgängig die weibliche Form. Werden einzelne Personen in ihrer Funktion benannt, werden sie entsprechend ihres Geschlechtes angesprochen.
- Für Rückmeldungen und Anregungen zur Verbesserung des Handbuchs sind wir dankbar. Wenden Sie sich bitte an:

Ehe-, Familien- und Lebensberatung der Diözese Würzburg
Dominikanerplatz 8
97070 Würzburg
Tel. 09 31/3 22 92 30
Fax 09 31/32 93 40 oder
info@eheberatung-wuerzburg.de

1 Grundlagen unserer Arbeit

Ehe-, Familien- und Lebensberatung der Diözese Würzburg ist ein professionelles seelsorgerliches und psychosoziales Angebot für Erwachsene und junge Erwachsene.

Beratung bietet Hilfe und Unterstützung bei Lebensbewältigung und Lebensgestaltung, der Problem-, Konflikt- und Krisenbewältigung und macht darüber hinaus auch präventive Angebote.

Beratung ist Prozess orientiert und arbeitet mit den Ressourcen und Stärken der Ratsuchenden.

Die zentrale Aufgabe der Ehe-, Familien- und Lebensberatung ist die Beratung und Begleitung von Erwachsenen mit partnerschaftlichen, familiären oder persönlichen Konflikten und Problemen.

Beratung ist personen-, aufgaben- und kontextbezogen. Sie ist eingebettet in institutionelle, rechtliche, ökonomische und berufsethische Rahmenbedingungen.

Den institutionellen Rahmen für unsere Beratungsarbeit bietet die Diözese Würzburg als Träger der Ehe-, Familien- und Lebensberatung.

Die bedarfs- und sachgerechte Weiterentwicklung des Beratungsangebotes bietet die Gewähr, dass sich auch in Zukunft die Beratungsarbeit auf aktuelle kirchliche und gesellschaftliche Entwicklungen einstellt.

1.1 Leitbild der Ehe-, Familien- und Lebensberatung in der Diözese Würzburg

Die Ehe-, Familien- und Lebensberatung ist eine Einrichtung des Bischöflichen Ordinariates. Ihre zentrale Aufgabe liegt in der Beratung und Begleitung von Menschen mit partnerschaftlichen, familiären und/oder persönlichen Problemen und Konflikten. Deshalb ist sie der Hauptabteilung II-Seelsorge zugeordnet.

Die Ehe-, Familien- und Lebensberatung umfasst die drei regionalen Beratungszentren Aschaffenburg, Schweinfurt und Würzburg mit Außenstellen in den jeweiligen Landkreisen.

Die Grundlagen der Ehe-, Familien- und Lebensberatung

Es ist schon immer Tradition der Kirche, Menschen gerade auch bei Übergängen von kritischen Lebensphasen zu begleiten und bei schwierigen Lebensentscheidungen zu unterstützen. Diese Unterstützung ist ein Zeichen der Solidarität und ermöglicht Menschen die Erfahrung, auch im Scheitern getragen zu sein – von Gott und den Menschen. Daraus können sie Stärkung und Orientierung für ihr Leben gewinnen.

Christlicher Glaube will nicht in erster Linie eine Erklärung auf das Warum des Leidens geben, sondern ist eine konkrete und spezifische Praxis, um im Namen des mitleidenden Gottes zur Überwindung des Leidens beizutragen. Mit ihren Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen setzt Kirche ein sichtbares und wirksames Zeichen des Glaubens an einen Gott, der nicht das Leid und den Tod will, sondern das Leben „in Fülle“ (Joh. 10,10).

Vor dem Hintergrund eines christlichen Menschenbildes kann auch menschliches Scheitern einen Sinn gewinnen. Durch diese Sicht setzt kirchliche Beratung in einer sich durch Leistung und Fortschritt einseitig definierenden Gesellschaft korrigierende und wegweisende Akzente. Weil Kirche für alle da ist, steht dieses pastorale Angebot allen Menschen offen, unabhängig von gesellschaftlichem Status, Hautfarbe, Geschlecht, sexueller Orientierung, Nationalität, Religionszugehörigkeit, Weltanschauung und finanziellen Ressourcen.

Psychologische Beratung in partnerschaftlichen, familiären und persönlichen Konflikten und Krisen ist ein zeitgemäßer Vollzug christlich-kirchlicher Praxis. Sie ist eine Form und spezifische Ausprägung heilender Seelsorge. In der Begegnung mit Menschen, die unter Leidensdruck stehen, greift sie auf beraterische und psychotherapeutische Erfahrungen zurück und verwendet spezifische Methoden.

Die Beratungsstellen arbeiten an der Schnittstelle von Kirche und Gesellschaft. Sie sind „Seismografen“ für gesellschaftlich-strukturelle Entwicklungen, die zu Belastungen im persönlichen, partnerschaftlichen und familiären Bereich führen und menschliches Leid bedingen. Dies verpflichtet Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen auch dazu, durch ihre Arbeit solchen innerkirchlichen und gesellschaftlichen Gegebenheiten und Strukturen entgegen-

zuwirken, die menschliches Leiden verursachen oder dessen Existenz auszublenden versuchen. Es ist auch Aufgabe der Beratungsstellen, solche Erkenntnisse und Trends aufzugreifen und sie in angemessener Weise der kirchlichen und politischen Öffentlichkeit zugänglich zu machen. In der Finanzierung der Beratungsstellen durch kirchliche, staatliche und kommunale Mittel drückt sich die Verknüpfung von pastoralem und sozialpolitischem Auftrag aus.

Beratungsverständnis

In der Beratung sorgen wir für einen angstfreien und Vertrauen fördernden Rahmen, der Offenheit und ein intensives Lernen auf der individuellen, der partnerschaftlichen und der familiären Ebene ermöglicht.

Beratung ereignet sich im Dialog und in der Interaktion von Ratsuchenden und Beraterinnen. Die Beziehung zwischen Ratsuchenden und Beraterinnen gehört nach unserem Verständnis von Beratung und Psychotherapie zu den zentralen Wirk- und Erfolgsfaktoren.

Über die Beziehungsaufnahme und -gestaltung und deren Reflexion klären sich Konflikte und Ängste. Daraus lassen sich neue Lösungsmöglichkeiten entwickeln.

Beratung dient den Bedürfnissen der Klientinnen und darf sich weder für die Eigeninteressen der Beraterin, noch für die Interessen von Dritten einspannen lassen.

Die Beraterin entscheidet eigenverantwortlich und unabhängig vom Träger nach fachlichen Gesichtspunkten über das Vorgehen in der Beratung.

Das Beratungsangebot basiert auf Freiwilligkeit, Vertrauensschutz und Verschwiegenheit gegenüber Dritten.

Auftrag der Ehe-, Familien- und Lebensberatung

Wir bieten professionelle Hilfe in Form von Beratung und Psychotherapie für Menschen an, die in persönlichen, partnerschaftlichen, ehelichen und familiären Konflikten und Krisen stehen.

Wir bieten übungszentrierte Programme an, die Menschen befähigen, der Entwicklung von schwerwiegenden und dauerhaften Problemen vorzubeugen.

Wir arbeiten – je nach Indikation und Bereitschaft der Klientinnen – im Einzel-, Paar-, Familien- und/oder Gruppensetting.

Wir orientieren uns bei der Dauer der Beratung in erster Linie an der Problem- und Motivationslage der Klientinnen.

Wir informieren die Öffentlichkeit über das Angebot und die Arbeitsweise der Ehe-, Familien- und Lebensberatung und nehmen zu aktuellen Themen, die unser Tätigkeitsfeld berühren, Stellung.

Wir beraten zusätzlich auch in anderen Institutionen, wie Justizvollzugsanstalten und Familiengerichten.

Ziele der Ehe-, Familien- und Lebensberatung

Wir wollen Menschen mithilfe der Beratung dazu befähigen, sich in ihrem familiären und sozialen Umfeld solidarisch, partnerschaftlich und verantwortlich zu verhalten.

Wir helfen Menschen in Konflikt- und Krisensituationen die zur Bewältigung notwendigen Selbsthilfekräfte und Fertigkeiten zu entdecken, weiter zu entwickeln und die in der Krise liegenden Chancen zu nutzen.

Wir unterstützen Menschen bei ihrem Bemühen, Ursachen und Zusammenhänge von Konflikten und Problemen zu verstehen und die daraus notwendigen Verhaltensänderungen in Angriff zu nehmen.

Wir begleiten beraterisch und therapeutisch Menschen bei dem Versuch, sich mit Erlebnissen und Erfahrungen aus der eigenen Lebensgeschichte auseinanderzusetzen, sie zu akzeptieren und neu zu bewerten.

Wir fördern kommunikative, partnerschaftliche und elterliche Kompetenz im Beratungsgespräch und durch spezifische Trainingsprogramme.

Wir unterstützen durch die Beratung Menschen in ihrem Wunsch, verlässliche und dauerhafte Beziehungen in Partnerschaft, Ehe und Familie leben zu können.

Wir unterstützen im Falle des Scheiterns einer Beziehung die Partner durch konfliktlösungsorientierte Gespräche (Familienmediation), die Trennung und Scheidung in fairer Weise und in Respekt voreinander zu vollziehen und die elterliche Sorge und Verantwortung zum Wohle des Kindes bzw. der Kinder wahrzunehmen.

Arbeitsweise und Rahmenbedingungen der Ehe-, Familien- und Lebensberatung

Die Beraterinnen arbeiten in einem multiprofessionellen Team, das ihnen fachliche und kollegiale Unterstützung bietet. Supervision sowie die fachspezifischen Perspektiven gewährleisten kritische Distanz gegenüber einseitigen Sichtweisen.

Die Evaluierung der Beratungsarbeit überprüft deren Effizienz und sichert ihre Qualität.

Für die Mitarbeit qualifiziert – aufbauend auf einem humanwissenschaftlichen Studium – die Weiterbildung zur Ehe-, Familien- und Lebensberaterin nach den Richtlinien des Deutschen Arbeitskreises für Jugend-, Ehe- und Familienberatung und der Bundesarbeitsgemeinschaft für Ehe-, Familien- und Lebensberatung und Telefonseelsorge/Offene Tür e.V. (BAG/OT). Für psychotherapeutische Tätigkeiten bildet eine psychotherapeutische Ausbildung mit der entsprechenden staatlichen Anerkennung die Voraussetzung und Grundlage.

Als Teil der psychosozialen Versorgung einer Region kooperieren die Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen mit Einrichtungen der Familien- und Jugendhilfe sowie der Erwachsenenbildung in ihrer Region.

Im Rahmen der kooperativen Pastoral bieten die Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen ihren Fachdienst in Zusammenarbeit mit anderen Angeboten der Seelsorge an. Nach

Möglichkeit und Bedarfslage arbeiten einzelne Beraterinnen in Gremien und Fachverbänden auf regionaler und überregionaler Ebene mit.

1.2 Qualitätspolitik

Die Ehe-, Familien- und Lebensberatung der Diözese Würzburg ist ein psychologischer Fachdienst der katholischen Kirche. Die Menschen, die sich uns anvertrauen, nehmen unsere Hilfe in Anspruch, um ihr Leid und ihre Konflikte zu verstehen, Orientierung zu erhalten und mit fachlich qualifizierter Unterstützung Wege für ihre Zukunft zu finden. Wir arbeiten mit Einzelnen und Familien und sind spezialisiert auf die Beratung von Paaren. Darüber hinaus machen wir präventive Angebote.

Durch regelmäßige Fortbildung und Supervision erweitern und verbessern wir unser beraterisch-therapeutisches Können und setzen uns mit den Entwicklungen in Humanwissenschaften, Gesellschaft und Kirche auseinander. Im Teamgespräch reflektieren wir deren Auswirkung auf die Arbeit der Beratungsstellen; wir entwickeln unsere Angebote sach- und bedarfsgerecht weiter.

Wir legen Wert auf kollegiale Zusammenarbeit, denn nur so können wir unsere unterschiedlichen Fähigkeiten für die Ratsuchenden gut nutzen.

Die Ergebnisse wissenschaftlicher Forschungen im Feld von Beratung und Psychotherapie sind die Grundlagen des beraterisch-therapeutischen Handelns der Beraterinnen.

Die Beratung orientiert sich an den lebensgeschichtlichen Erfahrungen, den Möglichkeiten und Zielen der Klientinnen. Das individuell abgestimmte beraterisch-therapeutische Beziehungsangebot ist durch die Schweigepflicht geschützt. So können in einer vertrauensvollen Atmosphäre neue Sichtweisen entstehen und neue Handlungsschritte erprobt werden.

Wir kooperieren mit anderen Beratungsdiensten und Einrichtungen im Bereich der Seelsorge, des psychosozialen Netzes und des Gesundheitswesens, um mitzuhelfen, dass jede Ratsuchende die ihr angemessene Unterstützung erhält.

Wir werden auch in Zukunft ihre Angebote auf aktuelle gesellschaftliche und kirchliche Entwicklungen abstimmen. Sie werden ihre spezifischen beraterisch-therapeutischen Erfahrungen in den kirchlichen und gesellschaftlichen Diskurs einbringen, damit Leben gut gelingen kann.

1.3 Ethische Standards beraterischen Verhaltens

Grundsatz der Beratungsarbeit in kirchlicher Trägerschaft ist die Achtung der Würde und Selbstbestimmung aller Klientinnen und Klienten.

Die ethischen Standards dienen dem Schutz der Integrität sowohl der Klientinnen als auch der Beraterinnen.

Zentral für Beratung ist daher das Einlassen auf Nähe unter gleichzeitiger Wahrung von angemessener Distanz, die vor Grenzüberschreitungen (z.B. Aufnahme sexueller Beziehungen zu den Klientinnen, sexueller Missbrauch) schützt.

Folgende Aspekte sind dabei wichtig:

- Die Beraterin toleriert und respektiert die Einstellung und das Verhalten jeder Klientin.
- Die Beraterin respektiert das Recht und die grundsätzlich vorhandene Fähigkeit der Ratsuchenden, selbstständig und eigenverantwortlich auch gewichtige Lebensentscheidungen zu treffen.
- Die Beraterin geht verantwortlich mit dem Autonomiegefälle um und nutzt es nicht zum Schaden der Klientin aus.
- Insbesondere ist es Beraterinnen untersagt, sexuelle Beziehungen mit Ratsuchenden oder deren Angehörigen einzugehen. Für Grenzüberschreitungen dieser Art trägt die Beraterin allein die volle Verantwortung. Auch nach mehrjährigem zeitlichen Abstand besteht oft noch eine innere Abhängigkeit. Deshalb verbietet sich die Aufnahme sexueller Beziehungen auch nach dem Abschluss einer Beratung.
- Die Beraterin sorgt für eine der Problemlage angemessene Strukturierung und Transparenz des Beratungsprozesses, sie trägt die volle Verantwortung für die Einhaltung klarer Grenzen in der Beratung.
- Beraterinnen sorgen dafür, dass eine Beratung nur so lange dauert, wie sie nachvollziehbar für die Klientinnen hilfreich ist.
- Die Beraterin wahrt Stillschweigen über alles, was ihr über die Person bekannt wird, soweit gesetzliche Bestimmungen dem nicht entgegenstehen. Kollegiale Besprechungen und Supervision über Fälle geschehen in anonymisierter Form.
- Die Beraterin reflektiert ihre eigene Weltanschauung und Lebenssituation, um der Gefahr entgegenzuwirken, Ratsuchende mit eigenen Lebenskonzepten und Werten zu indoktrinieren.
- Beraterinnen ziehen bei Bedarf Fachleute anderer Disziplinen hinzu oder informieren über weitere Hilfsangebote.
- Beraterinnen entwickeln ihre Kompetenz regelmäßig weiter: Fortbildung, fachliche Nacharbeit, kollegialer Austausch sowie regelmäßige Supervision sind Teil der beraterischen Kompetenz und unverzichtbarer Bestandteil von Beratungsarbeit.
- Beraterinnen vermeiden Beziehungen geschäftlicher, freundschaftlicher, verwandtschaftlicher oder fachlicher Art parallel zum beraterischen oder therapeutischen Prozess. Solche

Kontakte verzerren die fachlich geschulte Wahrnehmung und bergen das Risiko der Ausbeutung der Klientinnen in sich.

- Insbesondere ist verboten, dass Beraterinnen in der beraterischen Beziehungen die Erlangung von Vorteilen für sich oder die Einrichtung anstrebt. Die Annahme persönlicher Geldgeschenke ist untersagt.

Vergleiche „Ethische Standards zur Frage von Grenzverletzungen“, Evangelischer Fachverband für Lebensberatung in Bayern. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen 1/97, S.21ff.

1.4 Zielgruppe

Ziel:

Um wirksam und fachlich qualifiziert arbeiten zu können, richten wir unser Angebot auf die Zielgruppe aus, für deren fachliche Begleitung und Beratung wir beauftragt sind.

Das bedeutet:

Wir machen beraterische und prophylaktische Angebote (→ 1.2 Qualitätspolitik, → 3.6 Prävention) für

- Einzelne
- Paare
- Familien und Teilfamilien
- Systeme (Arbeitsgruppen, Teams ...)

die sich persönlich weiterentwickeln wollen, ihr Zusammenleben verbessern wollen oder Lösungen finden wollen für Konflikte, die sie miteinander haben.

Das erreichen wir durch:

- ein zielgruppenspezifisches Beratungsangebot (→ 1.2 Qualitätspolitik, → 3 Beratung)
- Präventive Angebote (→ 3.6 Prävention)
- Öffentlichkeitsarbeit (→ 6.2 Öffentlichkeitsarbeit, → 6.2.1 Jahresbericht)

Das überprüfen wir durch:

- Analyse der Entwicklung der Anmeldungen nach Altersstruktur und Anlasskategorien
- Auflistung der jährlichen Fortbildungsaktivitäten unter dem Gesichtspunkt der Zieldienlichkeit für die Klientel
- jährliche Reflexion unseres Angebotes im Regionalteam mit Blick auf die Zielgruppe und deren sich wandelnde Wünsche und Bedürfnisse

Verantwortlich:

- Leitungsteam
- Stellenleiterin

- Qualitätsbeauftragte

1.5 Abgrenzung zu anderen Stellen

Ehe-, Familien- und Lebensberatung ist ein psychologisch fundiertes Angebot für Erwachsene. Sie wenden sich an unsere Beratungsstellen, weil sie ihre mitmenschlichen und speziell ihre ehelichen und familiären Beziehungen als konflikthaft, gefährdet oder gescheitert erleben und den Wunsch haben, dies zu verändern (→ 1.4 Zielgruppe).

Ziel:

Unser Angebot gilt primär den Klientinnen, für deren Betreuung wir ausgebildet und von der Arbeitgeberin beauftragt sind (→ 1.4 Zielgruppe).

Das bedeutet:

Bei jedem Beratungswunsch, den Klientinnen an uns herantragen, klären wir ab, ob er unserem Angebot entspricht.

Das erreichen wir durch:

- Erfragen des Anlasses und des Alters bei der Anmeldung (→ 3.1.1 Anmeldung)
 - diagnostische Abklärung im Vor-/Erstgespräch und im weiteren Beratungsverlauf
 - Weiterverweisung an die dafür spezialisierten Institutionen
- Fragestellungen, bei denen wir in der Regel weiterverweisen:
- Erziehungsfragen
 - Suchtprobleme
 - psychiatrische Krankheitsbilder
 - Schwangerschaftsfragen

Das überprüfen wir durch:

- Auswertung von Eingangs- und Verlaufsdagnostik
- Fallvorstellung bei Unklarheiten in der Supervision

2 Struktur und Organisation der Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen in der Diözese Würzburg

In diesem Kapitel wird beschrieben, wie die Ehe-, Familien- und Lebensberatung organisiert und in die Struktur des Ordinariats eingebettet ist.

Ein wichtiges Strukturelement ist die Aufteilung der Verantwortlichkeit für die Ehe-, Familien- und Lebensberatung der Diözese auf die drei Regionen Aschaffenburg, Schweinfurt und Würzburg.

2.1 Einbindung in die seelsorgerlichen Strukturen der Diözese

Ziel:

Die Ehe-, Familien- und Lebensberatung in der Diözese Würzburg bewährt sich als ein integraler Bestandteil der pastoralen Grundversorgung. Als eine Form der heilenden Seelsorge ergänzt sie die Gemeindeseelsorge.

Das bedeutet:

Als Abteilung der Hauptabteilung II-Seelsorge kooperieren die Beratungsstellen mit den anderen Abteilungen der Gemeinde- und Sonderseelsorge.

Das erreichen wir durch:

- monatliche Gespräche des Würzburger Stellenleiters mit dem zuständigen Bereichsleiter
- jährliche Gespräche der drei Stellenleiterinnen mit der Diözesanleitung
- Vertretung in der Abteilungsleiterkonferenz (→ 10.2 Konventionen, Abkürzungen, Definitionen) durch die Stellenleiterin, die mit der Funktion der Fachreferentin beauftragt ist
- Vertretung der Ehe-, Familien- und Lebensberatung in verschiedenen pastoralen Gremien in Absprache zwischen den Stellenleiterinnen
- Vertretung in der DiAG durch die Stellenleiterin mit diesem Aufgabengebiet
- Kontakte mit Seelsorgern und Räten (→ 2.6 Interne Arbeitsteilung) durch die Stellenleiterinnen und delegierte Mitarbeiterinnen
- fachbezogene Fortbildung für kirchliche Mitarbeiterinnen durch die Stellenleiterinnen oder Beraterinnen in Delegation
- Angebot von Supervision im pastoralen Bereich durch dafür qualifizierte Beraterinnen
- innerkirchliche Öffentlichkeitsarbeit durch die Stellenleiterinnen oder Beraterinnen in Delegation
- Kooperation mit katholischen Verbänden und Institutionen (→ 2.6 Interne Arbeitsteilung) durch die Stellenleiterinnen oder Beraterinnen in Delegation

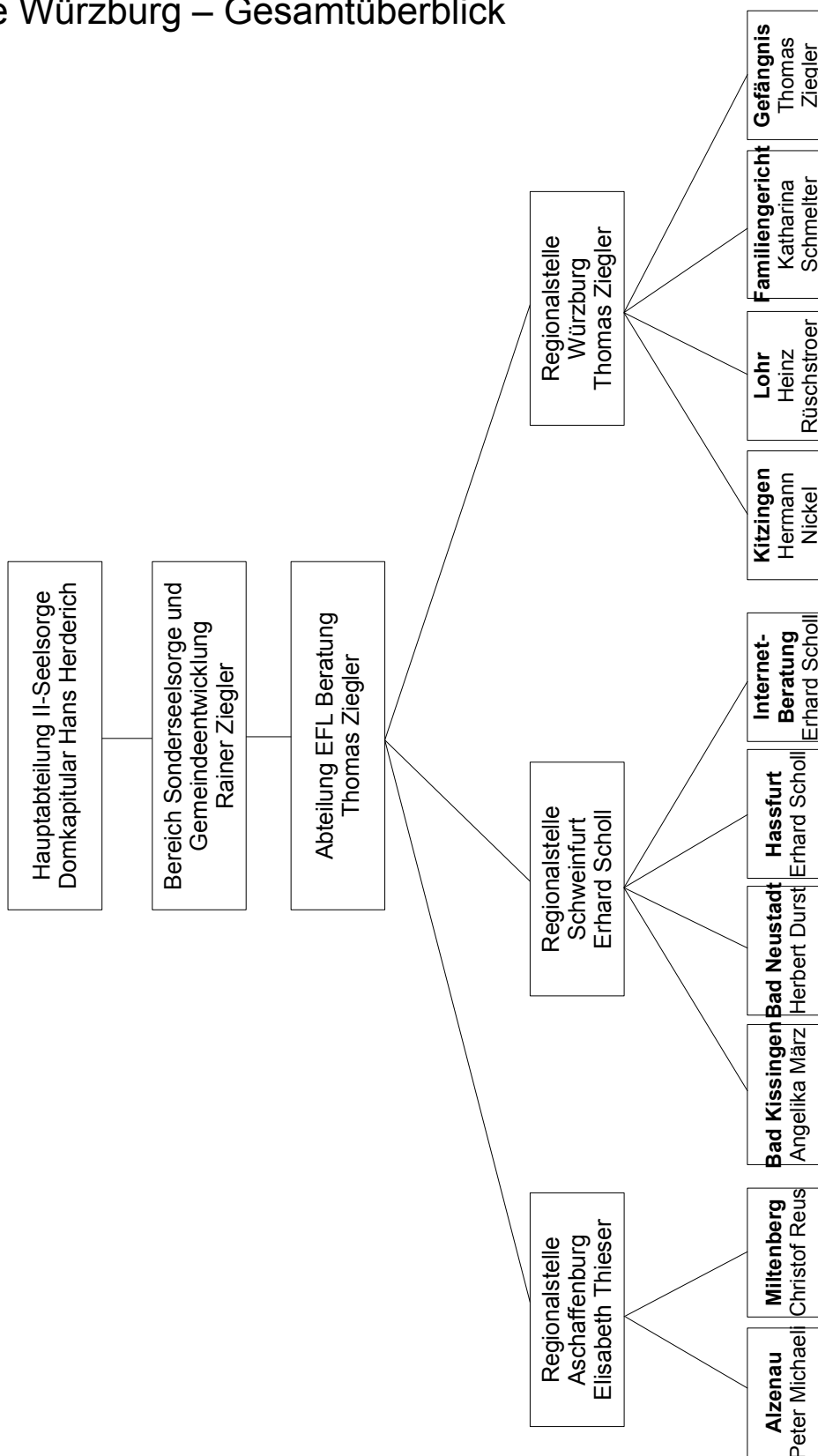
Das überprüfen wir durch:

- statistische Auswertung der Klientel hinsichtlich der Konfessionszugehörigkeit und des kirchlichen Überweisungskontextes
- Auswertung der Themenstellungen und der Häufigkeiten, in der unsere Fachkompetenz innerkirchlich abgerufen wird
- Auswertung der Anlässe und der Häufigkeit der Kontakte zu den oben aufgeführten Personen und Institutionen

Verantwortlich:

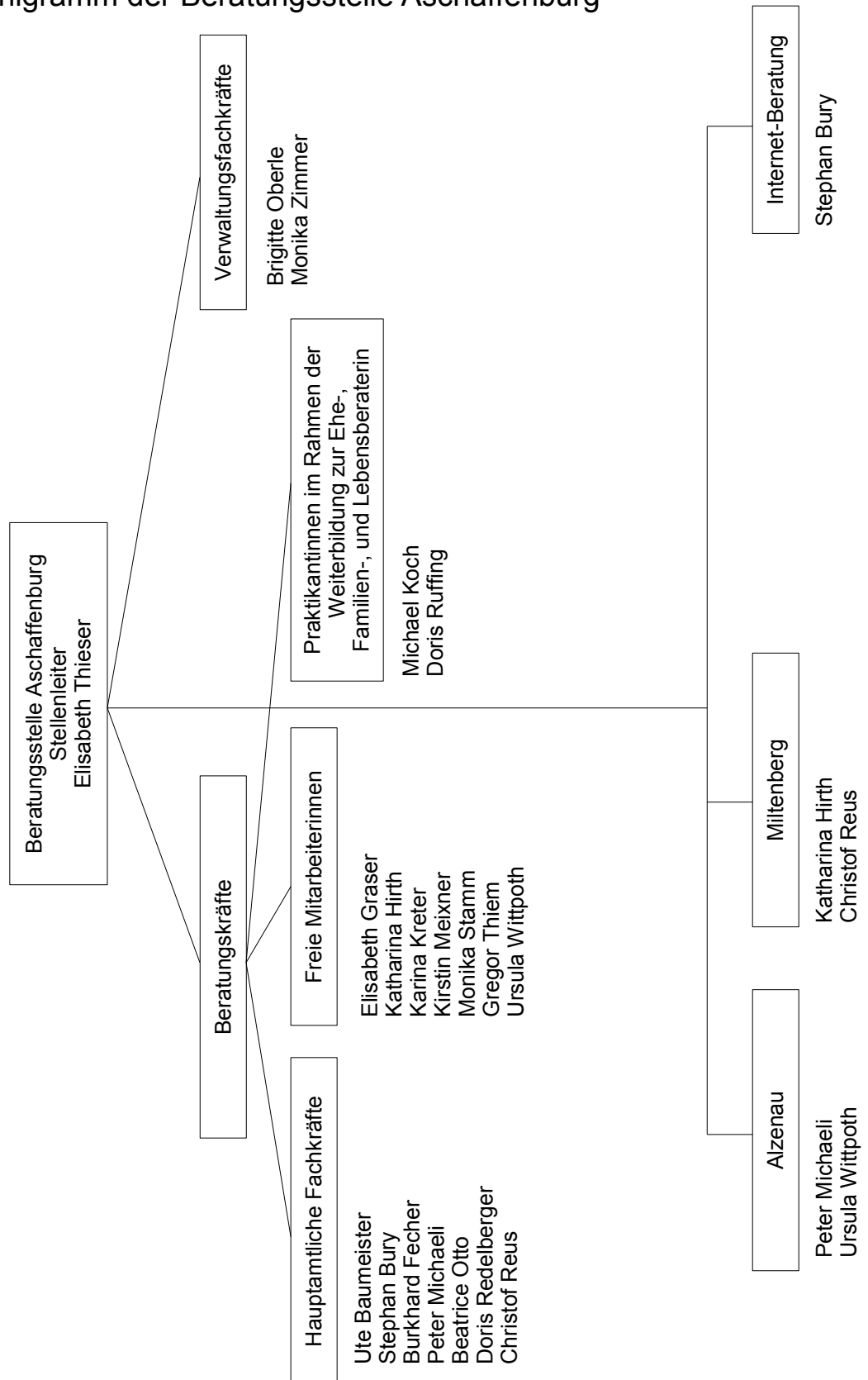
Für die Einbindung in die seelsorgerlichen Strukturen in den Dekanaten sind die Stellenleiterinnen in den Hauptstellen, für die Einbindung in die gesamt-diözesanen Seelsorgestrukturen ist das Leitungsteam verantwortlich.

2.2 Organigramm der Ehe-, Familien- und Lebensberatung der Diözese Würzburg – Gesamtüberblick



Erstelldatum: 27.03.2003
Änderungsdatum: 02.08.2004
Freigabe: 27.03.2003

2.2.1 Organigramm der Beratungsstelle Aschaffenburg



2.2.1.1 Personal der Beratungsstelle Aschaffenburg

Bei den Beratungsfachkräften unterscheiden wir hauptamtliche Kräfte und freie Mitarbeiterinnen.

Die Wochenarbeitszeit der vier hauptamtlichen Fachkräfte verteilt sich auf drei Planstellen mit insgesamt 115,5 Stunden. Eine Mitarbeiterin hat ein Kontingent von 38,5 Stunden, zwei von je 19,5 Stunden, eine von 25,5 und eine von 13,5 Wochenstunden.

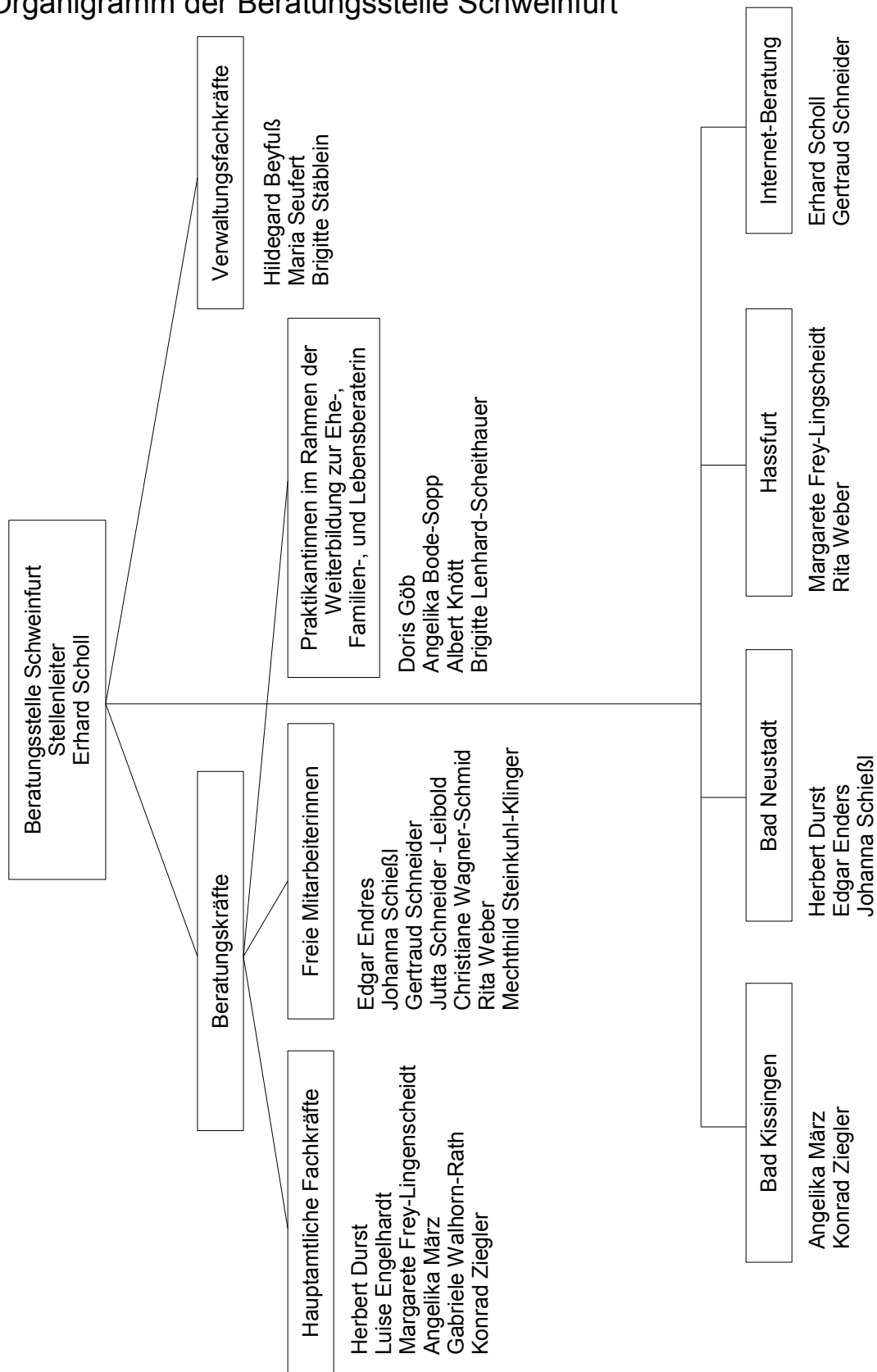
Zusätzlich sind drei Mitarbeiterinnen im Rahmen ihres Dienstvertrages mit der Diözese Würzburg für 10 bzw. 8,5 Stunden für die Arbeit in der Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstelle freigestellt.

Die freien Mitarbeiterinnen arbeiten mit Kontingenten von jeweils 5 bis 10 Wochenstunden.

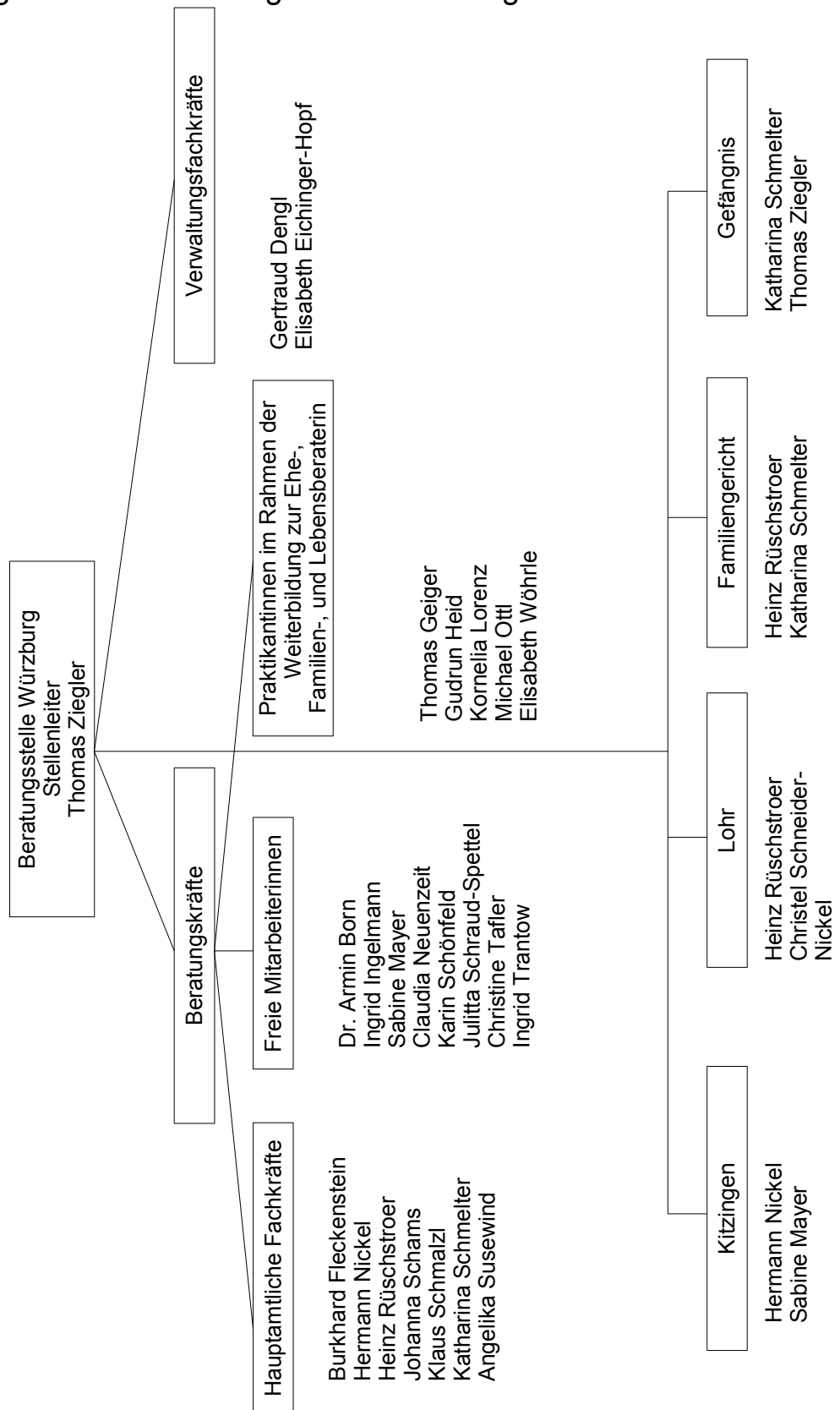
Im Verwaltungsbereich teilen sich zwei Mitarbeiterinnen 54,5 Stunden des Stellenplans in 31 und 23,5 Wochenstunden.

(Stand: 2006)

2.2.2 Organigramm der Beratungsstelle Schweinfurt



2.2.3 Organigramm der Beratungsstelle Würzburg/ Arbeitsfelder



2.3.4 Hauptamtliche Beraterinnen

Aufgaben:

- Durchführung von Beratungen und Psychotherapien (→ 3 Beratung) im Umfang von rund 800 Stunden im Jahr für Vollzeitkräfte, bei Teilzeitkräften entsprechend ihrem Stundenkontingent anteilig. Bei Sonderaufgaben reduziert sich – in Absprache mit der Stellenleiterin – das Beratungskontingent entsprechend.
- Verantwortung für den Ablauf der Beratung/Psychotherapie
- Anfertigen von Stundenprotokollen, Stellungnahmen und Bescheinigungen für die Klientinnen
Teilnahme an Besprechungen nach Maßgabe der Stellenleiterin
- Teilnahme an der Supervision
- Pflicht zu Fort- und Weiterbildung nach den Regelungen des TVÖD (→ 4.4 Fortbildung)
- Übernahme von Aufgaben in Delegation der Stellenleiterin
- Übernahme von Funktionen in Delegation der Stellenleiterin (z.B. → 2.3.2 Stellvertretung der Stellenleitung, → 2.3.3 Qualitätsbeauftragte)

3.3 Probleme im Beratungsverlauf

Ziel:

Für den Beratungsprozess schaffen wir Rahmenbedingungen, die einen gelungenen Verlauf der Beratung fördern.

Das bedeutet:

Rahmenbedingungen, die zu problematischen Konstellationen führen können und andere Belastungen des Beratungsprozesses sollen frühestmöglich erkannt und schnellstmöglich beseitigt werden. Dies dient auch der Vorbeugung sekundärer Traumatisierungen.

Beispiele hierfür sind:

- unüberbrückbare Divergenzen der Ziele von Klientinnen und dem Angebot der Beraterin oder der Beratungsstelle
- Befangenheit wie z.B. emotionaler Verstrickung oder Rollenkonfusion
- Grenzüberschreitungen wie Verletzung der Schweigepflicht, sexuelle Beziehung, Missbrauch des Abhängigkeitsverhältnisses Beraterin–Klientin

(Hier geht es dabei nicht um Probleme der Beziehungsdynamik wie Übertragung, die als erwünschter Aspekt eines zielgerichteten Beratungsprozesses zu verstehen sind.)

Das erreichen wir durch:

- Die Beraterin bringt problematische Konstellationen mit der Klientin in die Supervision ein.
- Die Stellenleiterin vereinbart bei eingehenden Beschwerden ein Mitarbeiterinnengespräch. Auch die Mitarbeiterin kann ein Mitarbeiterinnengespräch vorschlagen.
- Bei massiven Verstößen, wie Verletzungen der Schweigepflicht oder Grenzüberschreitungen zieht die Stellenleiterin den Bereichsleiter hinzu.

Das überprüfen wir durch:

Die Wirksamkeit der vereinbarten Maßnahmen überprüfen wir je nach Situation durch:

- den Bericht in der Supervision
- ein weiteres Mitarbeiterinnengespräch
- ein weiteres Gespräch mit dem Bereichsleiter

3.5 Evaluierung

Ziel:

Die Wirkungen und Ergebnisse des beraterischen Handelns sollen empirisch überprüft werden, um die Qualität unserer Beratungen zu sichern und zu verbessern.

Das bedeutet:

Wir verwenden ein für die Beratungsstelle geeignetes Design an Ansätzen, Methoden und Instrumenten,

- das die Arbeit mit den KlientInnen nicht stört,
- das ohne zu großen Aufwand praxisrelevante Ergebnisse liefert.

Das erreichen wir durch:

- Erheben wissenschaftlich gesicherter Begleitdaten durch Prä-, Post- und Follow-up-Untersuchungen
- Erheben der subjektiven Einschätzungen des Beratungsverlaufs und -ergebnisses durch die Klientinnen

Das überprüfen wir durch:

- Auswertung der erhobenen Daten

4.4 Fortbildung

Ziel:

Der für die Arbeit in den Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen notwendige hohe Qualifikations- und Ausbildungsstand soll durch regelmäßige und gezielte Fortbildung aufrechterhalten, ergänzt und an neue Bedarfsentwicklungen angepasst werden (→ 4.6 Mitarbeiterinnengespräch).

Das bedeutet:

Die Ehe-, Familien- und Lebensberatung der Diözese Würzburg stellt finanzielle Mittel für Fortbildung der Beratungs- und Verwaltungsfachkräfte zur Verfügung und bietet selbst regelmäßig interne Fortbildungen an.

Das erreichen wir durch:

- jährliche Fortbildungen des Bundesverbandes der katholischen Eheberaterinnen und Eheberater e.V. sowie des Landesarbeitskreises für Ehe-, Partnerschafts- und Familienberatung
- eine „interne“ Fortbildung pro Jahr, die sich primär an die Mitarbeiterinnen der regionalen Beratungsstellen richtet. Die Referentinnen werden in Absprache mit dem Leitungsteam von der Fortbildungsbeauftragten (→ 10.2 Konventionen, Abkürzungen, Definitionen) ausgewählt.
- vertraglich zustehenden Bildungsurlaub für hauptamtliche Mitarbeiterinnen
- Fortbildungsaktivitäten der Mitarbeiterinnen, die im besonderen Interesse der Stellen liegen. Diese können finanziell unterstützt werden (→ 4.1 Bedarfsplanung, → A 4.4, → A 2.5).
- Regelmäßige Aktualisierung der Qualifikationsstandards für die Mitarbeiterinnen durch das Leitungsteam und Erhebung des entsprechenden Fortbildungsbedarfes in den Stellen (→ 4.6 Mitarbeiterinnengespräch).
- Arbeitsteilung in den Teams durch gezielte Fortbildung der Mitarbeiterinnen und Entwicklung spezifischer Kompetenzen (→ 4.1 Bedarfsplanung).

Das überprüfen wir durch:

- jährlichen Nachweis und Dokumentation der Fortbildungsaktivitäten
- Mitarbeiterinnengespräch

Verantwortlich:

- Stellenleiterin
- Mitarbeiterin

4.5 Supervision/Intervision

Supervision mit einer externen, systemunabhängigen Supervisorin (→ 4.2 Ablauf von Personalentscheidungen) ist ein integrierter und unverzichtbarer Bestandteil institutioneller Beratung und damit Standard einer seriösen, effizienten und förderungswürdigen beraterischen Dienstleistung mit sinn- und gesundheitsfördernder Orientierung. Sie ist nach den Richtlinien der BAG (→ A 4.5) für alle Beraterinnen verpflichtend.

Ziel:

Die Beraterinnen erfahren Unterstützung bei ihrem Bemühen, den diagnostisch-therapeutischen Prozess zu reflektieren und neue Perspektiven zu entwickeln.

Das bedeutet:

Die Beraterinnen bringen Fälle in die Supervision ein, wenn sie unterstützende Rückmeldungen zu ihrer diagnostischen Einschätzung, zum therapeutischen Prozess mit den Klientinnen bzw. dem Klientinnensystem wünschen.

Folgende Formen der Supervision sind zu unterscheiden:

- Fallsupervision hat primär die helfende Beziehung von Supervisorin und Klientin bzw. Klientinnensystem zum Gegenstand.
- Intervision als kollegiale Fallbesprechung ergänzt die Supervision und überbrückt Zeiten in denen keine Supervisorin zur Verfügung steht.
- Teamsupervision beschäftigt sich mit Konflikten innerhalb des Teams, die von den beteiligten Personen nicht allein gelöst werden können. Auch Fragen der Kooperation und der Konzeption können Thema der Teamsupervision sein. Sie findet bei Bedarf statt. Stellenleiterin und Mitarbeiterinnen können sie vorschlagen.
- Einzelsupervision wird im Ausnahmefall wahrgenommen, wenn die besonderen Gegebenheiten des Falles oder die besondere Situation der Beraterin dies nahelegen. Die Einzelsupervision wird in Absprache mit der Stellenleiterin wahrgenommen.
- Konziliarisches Gespräch: ermöglicht die Spezialisierungen der Kolleginnen zur Verbesserung der eigenen beraterischen Arbeit zu nutzen.

Supervision trägt dazu bei, eine mögliche persönliche Involviertheit zu erkennen und zu klären. Die Rückmeldungen der Fachkollegen und der externen Supervisorin helfen neue Aspekte des Problemzusammenhangs zu sehen. Daraus ergeben sich neue und erweiterte Gestaltungsmöglichkeiten der beraterischen Beziehung.

Das erreichen wir durch:

- regelmäßige Supervisionen (30 Zeitstunden pro Jahr im Abstand von 4 bis 6 Wochen)
- Zusammenwirken der Teilnehmerinnen der Supervision und der Supervisorin

Das überprüfen wir durch:

- Anwesenheitsliste (→ A 4.5)
- Feedback über die fachliche Qualität der Supervision

Verantwortlich:

- Stellenleiterin
- Beraterin
- Supervisorin

5.1.3 Regionale Mitarbeiterinnenbesprechung

Die regionale Mitarbeiterinnenbesprechung dient der Kommunikation unter den Mitarbeiterinnen und fördert so die Kooperation des Teams.

Teilnehmerinnen:

Alle hauptamtlichen Beraterinnen (Verwaltungsfachkräfte auf Einladung) sind zur Teilnahme verpflichtet. Freie Mitarbeiterinnen sind zur Teilnahme berechtigt, Praktikantinnen können als Gäste teilnehmen.

Aufgaben:

- Informationsaustausch über durchgeführte und geplante Vorhaben in der Beratungsstelle
- Absprache über die Übernahme von Aufträgen durch freie Mitarbeiterinnen
- Klientenmanagement: Organisation der Beratungen (→ 3.1.1 Anmeldung, → 3.1.3 Clearingphase, → 3.1.7 Beratungsprozess)
- Abstimmung der prophylaktischen Angebote
- Weiterentwicklung des Beratungsangebotes

Leitung, Häufigkeit, Dauer und Dokumentation der Sitzungen:

Die Moderation liegt bei der Stellenleiterin.

Häufigkeit und Dauer der Sitzungen werden nach den Notwendigkeiten geregelt. Im Monatsdurchschnitt sind 1,5 Stunden für die regionale Mitarbeiterinnenbesprechung vorgesehen.

Die Stellenleiterin trägt dafür Sorge, dass die Tagesordnung spätestens zwei Tage vor dem Termin für die Teilnehmerinnen einsehbar ist und dass ein Ergebnisprotokoll über die Sitzung erstellt wird. Das Protokoll sollte spätestens zwei Wochen nach der Sitzung vorliegen.

6.1 Vernetzung im psychosozialen Bereich

Die Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen wirken bei der psychosozialen Versorgung in der Region mit. Dies erfordert eine enge Vernetzung und Kooperation der im kirchlichen und psychosozialen Bereich tätigen Einrichtungen und Gremien.

Ziel:

Die Einbindung der Beratungsstellen in das psychosoziale Netz dient vor allem dazu, dass Ratsuchende durch die gut kooperierenden Einrichtungen möglichst rasch und direkt fachlich qualifizierte Unterstützung bekommen.

Das bedeutet:

Die Mitarbeiterinnen der Beratungsstelle informieren sich über die regional verfügbaren psychosozialen und pastoralen Hilfen, sowie die Angebote aus dem Bereich Ehe-, Familien- und Lebensberatung im Bildungsbereich.

Stellenübergreifende Kontakte der Mitarbeiterinnen dienen dem Informationsaustausch und der Zusammenarbeit. Die Zusammenarbeit gibt Einblicke in die Arbeitsweise und Aufgabengebiete der Kooperationspartner. Dieses Wissen ist die Voraussetzung für eine umgehende und gezielte Weiterverweisung.

Die Zusammenarbeit mit anderen Institutionen aus dem psychosozialen Bereich stärkt die Möglichkeiten der politischen Einflussnahme. Die Kontakte mit der Seelsorge bieten Gelegenheit, die Zusammenarbeit von Seelsorge und Beratung zu stärken.

Dies erreichen wir durch:

- Pflege regelmäßiger Kontakte mit anderen Beratungsstellen und Einrichtungen im psychosozialen Feld vor Ort
- Mitarbeit in fach- und politisch relevanten Gremien auf Orts-, Kreis-, Landes- und Bundesebene
- regelmäßigen Kontakt und Informationsaustausch mit der Leitung der Diözese und anderen pastoralen Gremien auf Diözesanebene (Diözesanrat, Diözesanpastoralrat, Familienbund, Frauenbund u.a.)
- Kontakte mit Gremien auf Gemeinde-, Dekanats- und Diözesanebene, die für die Planung der Seelsorge zuständig sind
- Mitarbeit in Arbeitsgruppen auf örtlicher und überörtlicher Ebene und überregionaler Ebene

Dies überprüfen wir durch:

- Berichterstattung im Regionalteam und Leitungsteam über die Ergebnisse aus den Gremien und Arbeitsgruppen und deren Dokumentation

Verantwortlich:

- Stellenleiterin
- Mitarbeiterin in Delegation

7.3 Datenschutz

Der Datenschutz für personenbezogene Informationen ist eine unabdingbare Voraussetzung für die Sicherung der Vertraulichkeit und Verschwiegenheit in der Ehe-, Familien- und Lebensberatung.

Ziel:

Ratsuchende müssen unbedingt darauf vertrauen können, dass ihre Daten nicht missbräuchlich genutzt werden und sie sich des Schutzes ihrer Privatsphäre sicher sein können.

Das bedeutet:

Die Grundprinzipien des Datenschutzes finden auf allen Ebenen der Beratungsarbeit konsequent Anwendung.

Das schutzwürdige Interesse der Betroffenen hat Vorrang vor Interessen Dritter.

Die Erhebung, Speicherung, Nutzung und Weitergabe von Informationen beschränkt sich auf das für die Arbeit Notwendige.

Wir beachten die folgenden Datenschutzbestimmungen:

- Bundesdatenschutzgesetz
- Gesetzlicher Sozialdatenschutz über § 78 SGB X
- Sozialdatenschutz nach KJHG § 61, Abs. 3
- Strafrechtlicher Datenschutz nach § 203 StGB und der §§ 43 und 44 BDSG
- vertraglicher Datenschutz aus Beratungs- bzw. Maßnahmenbetreuung
- zivilrechtlicher Datenschutz
- dienstrechtliche Schweigepflicht nach BAT bzw. TVÖD

Das erreichen wir durch:

folgende Festlegungen

- Alle Mitarbeiterinnen der Beratungsstelle sind vertraglich zur Verschwiegenheit verpflichtet und dafür verantwortlich, dass keine Personendaten an Unbefugte gelangen.
- Die Weitergabe von Einzeldaten geschieht nur mit schriftlicher Einwilligung der Klientinnen an die Personen oder Institutionen, an die die Weitergabe gestattet ist.
- Bei der Falldarstellung in der Supervision und Intervention werden die Fälle anonymisiert dargestellt.
- Klientinnendaten werden in nichtvernetzten Computern mit Zugangssicherung gespeichert.
- Klientinnenakten werden in verschließbaren Aktenschränken in der Beratungsstelle aufbewahrt.
- Speicherung und Nutzung der Daten für den internen Gebrauch geschehen nur mit Einwilligung der Klientinnen.
- Die Daten werden fristgerecht gelöscht und die Akten fristgerecht vernichtet (→ 7.4.2 Fristen).

- Räume, in denen Datenmaterial bearbeitet wird, werden abgeschlossen, wenn die Beraterin den Raum verläßt.
- Wer als letzte Person die Beratungsstelle verläßt, trägt die Verantwortung dafür, dass die Beratungsstelle ordnungsgemäß abgeschlossen wird.

Das überprüfen wir durch:

- die Vorlage einer schriftlichen Entbindung von der Schweigepflicht (→ A 7.3 Entbindung von der Schweigepflicht)
- die Überprüfung der fristgerechten Löschung von Daten und fristgerechte Datenvernichtung (→ 7.4.2 Fristen)
- jährliche Überprüfung der Sicherheitsstandards in der Beratungsstelle (→ 7.4.2 Fristen)

Verantwortlich:

- Stellenleiterin
- Beraterin
- Qualitätsbeauftragte
- Verwaltungsangestellte