

Weiterbildung zur Teamassistentin bke

Leitung

Bodo Reuser

Teilnehmerzahl

Die Gesamtzahl der Teilnehmer/innen pro Weiterbildungsteil liegt bei maximal 16 Teilnehmer/-innen.

Aus den vielfältigen, anspruchsvollen und komplexen Aufträgen einer Erziehungs- und Familienberatungsstelle ergeben sich auch speziell zugeschnittene Aufgabenbereiche für das Sekretariat. Dabei sind diese Aufgaben so eng mit den Abläufen des Beratungsalltags verbunden, dass das Sekretariat eine Art Schnittstelle im Innen- sowie zu den Außenbereichen darstellt. Dies wiederum bedeutet, dass hierfür spezielle Fachkompetenz erforderlich ist, und dass diese Aufgabe nicht von zentral organisierten Verwaltungseinheiten erledigt werden kann. Somit sind auch die häufig anzutreffenden Bezeichnungen sowie die damit verbundenen Tätigkeitsprofile "Verwaltungsfachkraft" bzw. "Sekretärin" nur unzureichend. Neben der erforderlichen Aufgabenbeschreibung und der Sicherstellung der fachlichen Kompetenz, bedarf es auch einer angemessenen Berufsbezeichnung. Die bke hat eine ausführliche Stellungnahme zu den Aufgaben im Sekretariat erstellt (bke-Informationen 2/2011) und dort die Bezeichnung „Teamassistentin“ für diese Fachkräfte empfohlen.

Die Teamassistentin ist in gewisser Weise Dreh- und Angelpunkt der Erziehungs- und Familienberatungsstelle. Ihr Aufgabenbereich ergibt sich aus dem allgemeinen Auftrag, die Beratungsfachkräfte bei deren Aufgabenwahrnehmung zu unterstützen. Dies beinhaltet:

- Aufgaben gegenüber den Rat suchenden Familien,
- Zuarbeiten für die Beraterinnen und Berater,
- eine enge Zusammenarbeit mit der Leitung,
- allgemeine Organisations- und Verwaltungsaufgaben,
- die Zusammenarbeit mit kooperierenden Einrichtungen und Diensten sowie
- mit dem Träger der Beratungsstelle.

Die Teamassistentin der Erziehungs- und Familienberatungsstelle bildet die zentrale Schnittstelle zwischen den verschiedenen Akteuren. Sie ist (mit)verantwortlich für einen reibungslosen Informationsfluss zwischen allen Beteiligten. Durch ihre Aufgabenwahrnehmung hat sie wesentlichen Anteil an der Gestaltung der kommunikativen Abläufe innerhalb der Beratungsstelle sowie nach außen.

Die Weiterbildung nimmt diese Aspekte der Tätigkeit der Teamassistentin deshalb besonders in den Blick.

Je vielfältiger das fachliche Profil der Einrichtung und die von ihr unterhaltenen Kooperationsbeziehungen sind, desto umfangreicher ist der Aufgabenbereich der Teamassistentin. Sie nimmt diese Aufgaben in enger Abstimmung mit den Fachkräften und in besonderer Weise mit der Leitung der Beratungsstelle wahr. Gegenüber den Ratsuchenden ist die Teamassistentin in aller Regel erste AnsprechpartnerIn. Für problembelastete Eltern oder Familien ist es wichtig, von einer Person in Empfang genommen zu werden, die ihre Situation einfühlsam erfasst. Die Ratsuchenden müssen sich von ihr angenommen fühlen. Diese persönliche Ansprechbarkeit der Teamassistentin ist auch Teil der niederschweligen Inanspruchnahme von Erziehungsberatung.

Die Teamassistentin nimmt die erforderlichen Daten und Problemschilderungen der Ratsuchenden auf. Auf der Grundlage dieser ersten Informationen muss sie ggf. selbstständig darüber entscheiden, ob Ratsuchende in der Beratungsstelle eine geeignete Hilfe erhalten können oder an andere bekannte oder kooperierende Institutionen weiterverwiesen werden müssen. Hierzu gehört auch eine angemessene Einschätzung von Krisensituationen. Die von ihr erfassten Informationen sind

zudem von besonderer Bedeutung, als sie die Grundlage für die Fallverteilung und den jeweiligen Falleinstieg der Beratungsfachkraft darstellen.

Eine zentrale Fertigkeit, die von der Teamassistentin folglich zu erwarten ist, ist ihre kommunikative und persönliche Kompetenz (sog. *soft skills*). Dabei geht es darum, in vielfältiger und je unterschiedlicher Weise auf Klienten und deren Anliegen einerseits, auf die Kollegenschaft sowie die Leitung andererseits und schließlich auf Personen anderer Institutionen oder des Trägers eingehen zu können. Besondere Fähigkeiten und Fertigkeiten, auf die es in diesen Kontexten ankommt, sind:

- Empathie den Klienten gegenüber,
- professioneller Abstand zu den Problemen und Schilderungen der Klienten,
- Steuerung von Gesprächen (z.B. gezielte Unterbrechung oder Gesprächsbeendigung),
- Vermittlung von Klientenanliegen an die Fachkräfte,
- Annahme von Aufträgen und ggf. weiterführende Anregungen,
- Kontakt und Kommunikation mit Kooperationspartnern,
- Auseinandersetzungsfähigkeit im Team und mit der Leitung
- Metakommunikation,
- Belastbarkeit und Konfliktfähigkeit,
- Selbstsicherheit,
- ressourcen- und lösungsorientiertes Denken und Kommunizieren,
- vernetztes Denken und Handeln.

Somit fordert der multifunktionale Arbeitsplatz der Teamassistentin verstärkt Kompetenzen im Umgang mit Menschen, Fähigkeiten zur Konfliktsteuerung und geeignete Kommunikationsstrategien. Neue Arbeitsformen und Tätigkeitsfelder in der Erziehungs- und Familienberatung, wie z.B. Beratungstätigkeit im Kontext von Gewaltfamilien, Familien in besonderen Lebenslagen, hochstrittige Eltern etc., bedingen für die Teamassistentin auch neue und besondere Herausforderungen, die ggf. auch Belastungen mit sich bringen.

Eine besondere Herausforderung stellt die Zusammenarbeit mit der Leitung dar. Hierdurch befindet sich die Teamassistentin, mehr als andere Mitarbeitende der Beratungsstelle, in einem besonderen Vertrauensverhältnis und ist in vielfältiger Weise Geheimnisträgerin. Von ihr wird eine besondere Loyalität erwartet. Sie hat Einblick in unterschiedliche Gegebenheiten des Teams. Sie ist Teil des Teams, hat jedoch auch Aufgaben, die sie wiederum von den Teammitgliedern abhebt. Gelegentlich kann sich die Teamassistentin auch zwischen Team und Leitung befinden. Vor dem Hintergrund der administrativen und organisatorischen Abläufe im Sekretariat bedarf es der grundlegenden Kenntnisse im Bereich Verwaltungs- und Sekretariatstätigkeiten. Besonderes Augenmerk wird hier auf den speziellen Kontext der Beratungsstellen gelegt: Beratung und Therapie eingebettet in das System der Jugendhilfe. Es werden daher Grundkenntnisse über die gesellschaftlichen, fachlichen und gesetzlichen Grundlagen der Erziehungs- und Familienberatung vermittelt.

Die Weiterbildung will vor allem die Person der Teamassistentin im Spannungsfeld der unterschiedlichen Alltagsanforderungen professionalisieren und stärken. Die Teamassistentin soll Fertigkeiten entwickeln, um im Kommunikations- und Verwaltungsgeschehen angemessen und erfolgreich handeln zu können.

Umfang der Weiterbildung

Die Weiterbildung "Teamassistentin bke" ist ein geschlossenes Gesamtcurriculum, das sich aus vier Teilen von jeweils drei Tagen zusammensetzt. Der Gesamtumfang umfasst somit 12 Fortbildungstage über einen Zeitraum von ca. einem Jahr. Die Weiterbildung beginnt in der Regel im zweiten Halbjahr eines Kalenderjahres mit Teil 1 und 2 in kurzem Abstand und wird mit Teil 3 und 4 im darauffolgenden ersten Halbjahr des nächsten Jahres vollständig angeboten.

Abschluss und Transfer

Nach vollständiger Beendigung der Weiterbildung erhalten die TeilnehmerInnen ein Zertifikat: „Teamassistentin bke“. Die bke bietet in regelmäßigen Abständen

dreitägige Coaching-Kurse für Teamassistentinnen an. Ziel dieses Coachings ist ein Erfahrungsaustausch und die Reflexion der alltäglichen Arbeitsabläufe sowie Inputs zu neuesten Entwicklungen, um in der Weiterbildung erworbene Fähigkeiten zu festigen, neue Kenntnisse zu integrieren und persönliche Belastungen immer besser zu meistern.

Zielgruppe

Angesprochen sind Teamassistentinnen aus Erziehungs- und Familienberatungsstellen. Die Gesamtzahl pro Weiterbildungsblock liegt bei max. 16 Teamassistentinnen.

Kursplätze, die nicht durch Teamassistentinnen aus den Erziehungs- und Familienberatungsstellen belegt werden, können von benachbarten Beratungsdiensten genutzt werden.

Didaktik

Jeder Weiterbildungsblock ist durchzogen von Informationsteilen und solchen berufsbezogener Selbsterfahrung. Die Weiterbildung ist so aufgebaut, dass sich die Kursteile aufeinander beziehen. Eine kontinuierliche Teilnahme daran ist aus didaktischen Gründen erforderlich.

Methodisch finden vor allem Übungen und Rollenspiele in unterschiedlicher Form sowie theoretische Inputs in der Gruppe, Kleingruppenarbeit, Ausarbeitungen, Aufstellungen und Präsentationen statt. Es wird versucht, immer an den aus dem Arbeitsalltag bereits gewonnenen Erfahrungen, an der konkreten Alltagspraxis anzusetzen und ein mehr an professioneller Haltung und Handlung zu entwickeln.

Es werden zu allen sachbezogenen Themen Arbeitsunterlagen in schriftlicher Form erstellt. Die sichtbaren Arbeitsergebnisse werden als Fotoprotokoll-Mappe zusammengestellt und verschickt.

Da jeder Kursteil Einheiten berufsbezogener Selbsterfahrung enthält, müssen die TeilnehmerInnen grundsätzlich zu dieser Form des Arbeitens bereit und in der Lage sein.

Teil 1: Grundlagen der Erziehungs- und Familienberatung; Aufgaben und Persönlichkeit

Der erste Teil dient zunächst dem gegenseitigen Kennenlernen der Teamassistentinnen und dem Einstieg in den gruppenspezifischen Prozess. Dabei werden schon erste Selbsterfahrungseinheiten integriert. Die Einführung ins Thema sowie die Grundlagen **der Jugendhilfeleistung** Erziehungs- und Familienberatung sind der zweite große Themenbereich:

- Kennenlernen der Personen, der Beratungsstellen und des Umfeldes der Teilnehmer/innen
- Die Teamassistentin und ihre Aufgaben in der Beratungsstelle
- Besondere Herausforderungen der Teamassistentin
- Persönliche und handlungsleitende Ziele der Teamassistentin
- Biographische Hintergründe für die Berufswahl
- Wahrnehmung und Kommunikation als wesentliches Arbeitsinstrument der Beratungsstelle
- Kommunikationsformen in unterschiedlichen Lebenssituationen
- Die Wechselwirkung zwischen beruflicher Arbeit und Privatbereich
 - 100 Jahre Erziehungs- und Familienberatung – Entstehung und Entwicklung, aktuelle Ausrichtung und Standards

Teil 2: Kommunikation und Interaktion

Da kommunikative Kompetenz ein zentrales Merkmal der Teamassistentin ist, nehmen die Themen Wahrnehmung, Kommunikation, Gesprächsführung, Einführung und Perspektivwechsel in diesem Kursteil einen breiten Raum ein. Darüber hinaus geht es um die Gestaltung sozialer Interaktionen unter verschiedenen Gesichtspunkten, um die Fertigkeiten, sich in sozialen Situationen auf ein Ziel orientiert zu verhalten, um Teamfähigkeit, Kooperation und Konfliktfähigkeit. Des weite-

ren geht es um die inhaltliche Arbeit an der Beratungsstelle und um allgemeine Strukturmerkmale sowie rechtliche Grundlagen der Erziehungs- und Familienberatung:

- Übungen zu vielfältigen Kommunikationssituationen bzw. zu unterschiedlichen Themen (Vermittlung, Zielführung, Selbstbestimmung, Abgrenzung etc.)
- Das annehmende Gespräch (Erstkontakt, Telefonkontakt, Bedeutung von Stimme, Sprache und Sprachniveau, Auftreten, Steuern durch abgrenzen und stoppen, Umgang mit Ratsuchenden mit problematischer Familiendynamik, Ratsuchende zwischen verschiedenen Institutionen)
- Umgang mit Belastungen und Konflikten
- Umgang mit Kritik und Kränkungen
- Allgemeine rechtliche Grundlagen und Rahmenbedingungen der Erziehungsberatung
- Erziehungsberatung im Kontext gesellschaftlicher, insbesondere familiärer Strukturen und Entwicklungen

Teil 3: Rollenkongruenz, Inhalte und Struktur der Erziehungsberatung

Den Schwerpunkt des dritten Kursteils bildet das Thema Rolle und Rollenverständnis der Teamassistentin. Rollenkonflikte und Rollenwechsel sind nur zwei der Aspekte, die dabei beleuchtet werden.

- Rollenverständnis; unterschiedliche Rollen
- Besonderheiten durch und in der Zusammenarbeit mit der Leitung
- Das multidisziplinäre Team und die Teamassistentin
- Methoden und Arbeitsweisen in der Erziehungsberatung und die Bedeutung/Auswirkungen für die Teamassistentin
- Fach- und berufsbezogene Organisationen
- Die Teamassistentin als Teil des Teams der Beratungsstelle und Besonderheiten durch die Aufgaben
- Das Büro als Schaltstelle zwischen Team und Ratsuchenden
- Interkulturelle Öffnung (IKÖ)

Teil 4: Arbeitsorganisation und Selfcare, Kooperation und Vernetzung

Im vierten Teil geht es um Fragen der Arbeitsorganisation, der örtlichen Kooperation von Beratungsstellen, der Vernetzung der Beratungsstellen in unterschiedlichen Systemen sowie der Möglichkeit der Schaffung eines regionalen Netzwerks von Teamassistentinnen. Schließlich bildet dieser Teil den Abschluss der zertifizierten Weiterbildung:

- Das Sekretariat zwischen Schnitt-/Schaltstelle und "Rummelplatz" der Erziehungsberatung
- Die Bedeutung der Geschlechterrollen in der Beratungsstelle
- Energieeinsatz/Energiefresser
- Verantwortungsübernahme, Achtsamkeit und Burnout-Prophylaxe
- Besondere Aufgaben der Jugendhilfe
- Erziehungsberatung als Bestandteil regionaler Jugendhilfeverbände, psychosozialer Versorgungssysteme etc.
- Kooperationsverständnis und Kooperationspartner vs. konkurrierende Dienste
- Best practice: Austausch von Konzepten und Erfahrungen (zu Akten und Aktenführung, Terminplanung, Statistik, Buchhaltung, Schriftwechsel, Briefgestaltung, Registratur, Büroorganisation und technische Hilfsmittel, Rechtsfragen etc.)
- Arbeitsorganisation und Möglichkeiten der Verbesserung von Verwaltungsarbeiten
- Abschluss