

Lob, Kritik und Beschwerden

Rückmeldungen von Ratsuchenden in der Erziehungsberatung

Ein konstruktiver Umgang mit Lob, Kritik und Beschwerden gehört derzeit zu den wichtigsten Themen der Jugendhilfe. Ein aktives Rückmelde- und Beschwerdemanagement ist ein wichtiges Element der fortwährend reflexiven Gestaltung professioneller Prozesse. Ziel ist eine selbstverständliche Auseinandersetzung mit unbeabsichtigten Nebenwirkungen und den Folgen von Fehlern und Versäumnissen des beruflichen Handelns. Im Vordergrund stehen dabei die Auswirkungen auf die betroffenen Kinder und Jugendlichen, die eigentlichen Adressaten der Jugendhilfe. Ihre Perspektive gewinnt vor der gegenwärtigen Diskussion um eine Neugewichtung der Rechte von Kindern und Jugendlichen besondere Bedeutung.

Durch das Bundeskinderschutzgesetz (BKSchG) von 2012 sind die Themen Rückmeldekultur, Beschwerdemanagement sowie Ombudschaft sowie die allgemeine Diskussion um Qualität und Qualitätsentwicklung in der Jugendhilfe weiter befördert worden und spielen auch bei der gegenwärtigen Reformdiskussion des SGB VIII eine zentrale Rolle.

Mit der Zunahme fachdienstlicher Aufgaben von Erziehungsberatungsstellen z.B. im Rahmen des Kinderschutzes sowie der häufigen Verknüpfung von Beratungs- und Entscheidungsprozessen bei der Mitwirkung im familiengerichtlichen Verfahren ist die Notwendigkeit größer geworden, sich mit den Risiken von Fehlern und Versäumnissen

sowie einem adäquaten Umgang mit Fehlentscheidungen in Bezug auf Kindeswohlgefährdung sowie dem Thema Kinderrechte auseinanderzusetzen.

Erziehungsberatung fühlt sich einer kontinuierlichen Qualitätsentwicklung sowie dem aktiven Rückmelde- und Beschwerdemanagement besonders verpflichtet und sieht dies als Teil einer aktiv gelebten, konstruktiven Fehlerkultur. Beratung muss immer umfassend reflexiv sein. Sie hat stets die unterschiedliche Wahrnehmung und Sichtweise aller Beteiligten herausarbeiten,

fasst. Im Rahmen der »Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe« (vom BMFSFJ herausgegebenen Arbeitsprofile) hat sie mit QS 22 unter dem Titel »Qualitätsprodukt Erziehungsberatung« eine fachliche Selbstdarstellung vorgelegt, auf deren Grundlage anschließend das bke-Qualitätssiegel entwickelt worden ist. Seither haben zahlreiche Erziehungs- und Familienberatungsstellen auf freiwilliger Basis das bke-Qualitätssiegel beantragt und sich mit den einschlägigen Merkmalen guter Qualität in Beratung und



um Verständnis und Akzeptanz zu finden. Erst dadurch kann sie wirksam werden. Dabei spielt die Auseinandersetzung des Beraters/der Beraterin mit den Bedingungen und Begrenzungen der eigenen Wahrnehmung eine zentrale Rolle.

Seit der Qualitätsoffensive des BMFSFJ Ende der 1990er Jahre hat sich die bke regelmäßig mit den Themen Qualität und Qualitätsentwicklung be-

Therapie auseinandergesetzt.

Im weiteren Verlauf der Qualitätssiegel-Entwicklung sind insbesondere die Themen Kritik- und Beschwerdemanagement stärker gewichtet und zusätzlich benannt worden. Beratungsstellen, die auf diesem Themengebiet eigene Konzepte entwickelt und deren Wirksamkeit analysiert haben, können seitdem als positiv beispielhaft für den wünschenswerten Transfer besonde-

rer Qualitätsentwicklungsaspekte im Fachgebiet Erziehungs- und Familienberatung gelten.

Der vorliegende Text setzt diese Entwicklung fort und fokussiert die Themen Rückmeldung und Beschwerde. Die (informelle und aktiv eingeforderte) Rückmeldung auf den verschiedensten Ebenen des Beratungsprozesses ist in diesem Zusammenhang gewissermaßen Prävention. Die kritische Rückmeldung geht der Beschwerde voraus oder – anders ausgedrückt – kann sie verhindern. Voraussetzung ist freilich, dass sie einen besonderen und systematischen Stellenwert im gesamten Beratungsprozess erhält. Dabei gilt es, sich stets bewusst zu machen, dass berufliches Handeln gerade im sensiblen Bereich der Beratung und Positionierung in besonderen Konfliktlagen potenziell fehleranfällig bleiben wird. Das gilt insbesondere, wenn es um Belange von Kindern und Jugendlichen geht, und auch wenn höchste Ansprüche an die Maßstäbe der Entscheidungsfindung und ihre selbstkritische Reflexion gestellt werden.

Aufbau und Pflege einer Rückmelde- und Fehlerkultur

Die Rückmeldung der Klienten über den Erfolg der Beratung gehört grundsätzlich zum Repertoire einer Erziehungsberatungsstelle. Dabei wird der bestätigenden Rückmeldung ebenso viel Beachtung geschenkt wie der kritischen. Seit langem gibt es auch Erhebungsinstrumente, um über die mündliche Rückmeldung hinaus Daten zu generieren, die entsprechende Auskunft geben können. Im Folgenden werden die wichtigsten Verfahren und Maßnahmen zur Erfassung der Rückmeldung der Klienten aufgeführt und diskutiert.

Die mündliche Rückmeldung von Klienten im Rahmen der Beratungsgespräche

Die Beantwortung der Fragen, ob die Inhalte und das Ziel der Beratung, das verabredete Setting, die Dauer, der Verlauf, die Beziehung zwischen den Ratsuchenden und dem Berater/der Beraterin sowie die Ergebnisse den Wünschen und Erwartungen der Klienten entsprechen, ist Kern der Methodik und Erziehungs- und Familienberatung, unabhängig von einer zugrunde liegen-

den therapeutischen Schule. Ob dies allerdings immer systematisch und umfassend geschieht, wird sicher von Fall zu Fall und wohl auch von dem/der Berater/in abhängig sein. Insbesondere muss darauf geachtet werden, dass die Rückmeldung der beteiligten Kinder einen entsprechenden Stellenwert erhält.

Es empfiehlt sich, die Bitte um Rückmeldung stets in den Beratungsprozess zu integrieren. Dabei kann systematisch vorgegangen werden und bestimmte »Stationen« der Beratung können zum Anlass genommen werden, die Rückmeldungen der Ratsuchenden, Eltern wie Kinder, zu erfragen. Darüber hinaus wird es notwendig sein, immer dann, wenn die Beraterin/der Berater selber Unsicherheit in den genannten Fragen spürt, sie zum Thema zu machen. Diese Unsicherheit kann sich aus der eigenen Orientierungssuche speisen oder aber im Sinne einer »Gegenübertragung« aus der der Ratsuchenden. In der Beratung wird zur Thematisierung der genannten Fragen eingeladen, auch wenn damit häufig zunächst Unbehagen in der Beziehung zwischen Ratsuchenden und Berater/in verbunden ist. Die offene Benennung von Wünschen, Irritationen oder Enttäuschungen in Beziehungen fällt schwer und ist letztlich eine wesentliche Ursache erlebter Schwierigkeiten im eigenen Lebensentwurf.

Wenn mehrere Familienmitglieder im Raum und an der Beratung beteiligt sind, richten sich die Fragen zum Verlauf und zu den Ergebnissen an alle, und die Antworten aller Anwesenden werden eingeholt. Von der Hypothese ausgehend, dass die Kinder häufig in eine Objektstellung geraten, wird besonders darauf zu achten sein, sie ihrem Alter und Entwicklungsstand entsprechend zu Wort kommen zu lassen und ihre Wünsche und Kommentare zur Beratung einzubeziehen.

Rückmeldung über Klientenfragebögen

Im Rahmen von Qs 22 hat die bke bereits 1998 empfohlen, regelmäßige Erhebungen am Ende bzw. nach Abschluss der Beratung über die Zufriedenheit mit den Ergebnissen der Beratung durchzuführen. In der wissenschaftlichen Literatur wurde diese Art der Befragung kritisch diskutiert. Dabei wurde angemerkt, dass die Ergebnisse zu positiv ausfallen. Zusammenfas-

sende Auswertungen zeigen in der Tat hohe Zustimmungswerte bei den Fragen »Wie zufrieden war ich mit der Beratung?« und »Würde ich die Beratung weiterempfehlen?«. Etwas geringere aber immer noch hohe Zustimmung gibt es bei der Frage: »Ist das Problem, weswegen ich die Beratungsstelle aufgesucht hatte, gelöst?«.

Sicher ist die subjektive Bewertung der Klienten kein ausreichender Maßstab und sicher ist auch kritisch zu unterstellen, dass tendenziell unzufriedene Klienten einen entsprechenden Fragebogen nicht ausfüllen und die Rückmeldequote bei unzufriedenen Klienten eher niedrig ausfällt. Andererseits ist die subjektive Bewertung bzw. Zufriedenheit (Unzufriedenheit) der Klienten durchaus *ein* Maßstab in der Betrachtung der Ergebnisse einer Beratung und damit legitim und sinnvoll. Insofern sollten entsprechende Befragungen regelmäßig und systematisch durchgeführt, ausgewertet und im Fachteam der Beratungsstelle diskutiert werden.

Die durchweg positiven Ergebnisse der Evaluationen über retrospektive Einschätzungen der Ratsuchenden selber konnten in der Studie Wir.EB¹ bestätigt werden. Dabei verfolgt die Studie einen anderen Ansatz, nämlich die Wirkungsmessung aus unterschiedlichen Perspektiven zu unterschiedlichen Zeitpunkten im Beratungsprozess. »Erziehungsberatung bewirkt erhebliche Verbesserungen im familiären Zusammenleben der ratuchenden Menschen und trägt neben einer Förderung der Erziehungskompetenz insbesondere dazu bei, dass sowohl Eltern als auch Junge Menschen besser mit belastenden Situationen umgehen können. Auch hinsichtlich der psychischen Gesundheit bzw. Integrität von Eltern und Jungen Menschen, sind sehr positive Effekte zu beobachten.« Mit diesem zusammenfassenden Worten stellen die Projektverantwortlichen dar, dass die 2016 vorgelegten Ergebnisse der Erziehungsberatung eine hohe Wirksamkeit bestätigen, die mit der Zufriedenheit bei den Ratsuchenden korrespondiert.

¹ Förderung durch die Aktion Mensch, Federführung durch den Bundesverband katholischer Einrichtungen und Dienste e. V., BVKE, wissenschaftliche Begleitung durch das Institut für Kinder- und Jugendhilfe, IKJ

Rückmeldung von Kolleginnen und Kollegen

Auch die Durchführung von Fallbesprechungen im Fachteam (Intervision) gehört zum praktizierten Selbstverständnis einer Erziehungsberatungsstelle. Es empfiehlt sich, Standards zu vereinbaren, an die sich alle Beteiligten halten (müssen). In einer regionalen Beratungsstelle mit einer Teamgröße von 3 bis maximal 8 Fachkräften hat es sich bewährt, einmal in der Woche eine mindestens einstündige Fallbesprechung durchzuführen. Dafür gibt es verschiedene Intervisionsmodelle, die den zeitlichen Ablauf und die jeweilige Leitung der Besprechung festlegen. Das regelmäßige Einbringen von Fällen und die Teilnahme sind für alle Fachkräfte verbindlich. Dies gilt auch für die Leitungskraft, wenn sie in die fachlichen Aufgaben der Beratungsstelle eingebunden ist. Bei größeren Teams empfiehlt sich eine Aufteilung, um die Gruppe nicht zu groß werden zu lassen. Auch dieses Instrument bedarf der regelmäßigen Pflege und Überprüfung, ob es den aktuellen Anforderungen und fachlichen Bedarfen entspricht.

Regelmäßig sollte ein Fachteam externe Supervision für ihre Fallbesprechungen in Anspruch nehmen (können). Dies ermöglicht neue Impulse von außen und sollte unabhängig von eventuell notwendiger auf teamdynamische oder organisatorische Fragen bezogener Supervision erfolgen.

Rückmeldung über die Auswertung und Interpretation der (gesetzlichen) Statistik

Schließlich ist die Rückmeldung über die Auswertung und Interpretation über die (gesetzliche) Statistik ein weiteres wichtiges Instrument, aus denen sich wichtige Daten zur Bewertung der Arbeit der Beratungsstelle ablesen lassen. Verbindlich und verpflichtend ist die gemäß § 98 SGB VIII vorgegebene Erhebung von bestimmten Merkmalen im Rahmen der Erhebung der Hilfen zur Erziehung. Ergänzend erfassen manche Beratungsstellen Merkmale, die der jeweilige Träger vorgibt oder die sich aus der Zusammenarbeit mit regionalen Beratungsstellen als notwendig erweisen. Um den Aufwand zu reduzieren und Doppelarbeit zu vermeiden, ist die statistische Erfassung über einen Fragebogen und die entsprechende elektronische Auswertung inzwischen

unerlässlich. Die Ergebnisse lassen sich über die Relation zu den entsprechenden Daten der Gesamtpopulation zu Kennzahlen formen – z.B. Anteil der Beratungen in Relation zu den jungen Menschen im Einzugsgebiet, Anteil der jungen Menschen mit Migrationshintergrund in Relation zur entsprechenden Zahl im Einzugsgebiet, Anteil der Alleinerziehenden in Relation zur entsprechenden Zahl im Einzugsgebiet, Wartezeit, Dauer der Beratung (vgl. bke 2017).

Die Kennzahlen müssen vor allem im Hinblick auf die Ziele der Beratungsstelle, wie sie zuvor im Rahmen der internen und externen Jugendhilfeplanung festgelegt worden sind, ausgewertet werden. Beantwortet werden soll also die Frage »Hat die

Beratungsstelle die zuvor gesetzten Ziele erreicht?« und in der Folge die Frage »Welche Maßnahmen müssen ergriffen werden, um zukünftig die gesetzten Ziele besser zu erreichen?«. Es kann zum Beispiel Sinn machen, Elternabende in Tageseinrichtungen für Kinder und/oder Fachberatungen für Erzieherinnen in den Stadtteilen bzw. Bezirken durchzuführen, in denen zwar eine hohe Sozialbelastung gemessen wurde, die Beratungsstelle aber wenig Klienten erreicht. Oder es kann Sinn machen, die Zusammenarbeit mit für Migranten zuständigen Fachkräften zu intensivieren, um besser Ratsuchende mit Migrationshintergrund zu erreichen.

Ein solches Vorgehen unterscheidet sich deutlich von einer rein passiv ausgerichteten traditionellen »Kommstruktur«. Über eine entsprechende Jugendhilfeplanung geht es hier darum, die spezifischen regionalen Bedarfe in den Blick zu nehmen und Strategien zu entwickeln, gezielt auf möglicherweise vernachlässigte Zielgruppen zuzugehen. Kritisch muss angemerkt werden, dass der Beratungsstelle für ein solches Vorgehen meist die entsprechenden Ressourcen fehlen. Dies rechtfertigt

jedoch nicht den Verzicht auf eine entsprechende Analyse bzw. Bewertung. In Jahresberichten und in den entsprechenden politischen Ausschüssen kann und muss auf solche Schieflagen hingewiesen werden – verbunden mit der Forderung, entsprechend (zusätzliches) Personal bereitzustellen, um Abhilfe zu schaffen. Dieser Weg ist zwar nicht zwangsläufig von Erfolg gekrönt, er macht aber Problemlagen im Einzugsbereich der Beratungsstelle öffentlich, entlastet damit und kann auf lange Sicht erfolgreich sein.

Umgang mit Beschwerden

Auch formelle und ggf. schriftliche Beschwerden kommen in der Praxis einer Beratungsstelle vor. Beschwerden und kritische Rückmeldungen über Fach-

Regelmäßig sollte ein Fachteam externe Supervision für ihre Fallbesprechungen in Anspruch nehmen.

kräfte können durch unterschiedliche Faktoren ausgelöst werden. Sie können ein Ausdruck des Ohnmachtsgefühls von Ratsuchenden sein, die versuchen, die Kontrolle über die Situation zurückzugewinnen. Da sind zum einen komplexe Beratungssituationen im Kontext familiengerichtlicher Verfahren zu nennen, zum anderen können bestimmte Erwartungen von Ratsuchenden, die nicht erfüllt wurden, im Hintergrund stehen. Massive Beschwerden können ihre Ursache allerdings auch in einer psychischen Auffälligkeit oder psychiatrischen Erkrankung des Beschwerdeführers haben. Ganz allgemein ist das Gefühl, schlecht behandelt worden zu sein, handlungsleitend. Auf der anderen Seite kann sich eine Beschwerde auch aufgrund von offensichtlichem fachlichem Fehlverhalten (z.B. falsche/ungeeignete Diagnostik, Nichteinhaltung von internen oder berufsfachlichen Standards) ergeben. In vielen Fällen kommen mehrere Faktoren zusammen, so dass z.B. eine fachliche Fehlentscheidung sich nicht einvernehmlich klären und korrigieren lässt, sondern eine unangemessene Reaktion hervorruft. Es ist sorgfältig zu

differenzieren und zu analysieren, was zu der Beschwerde oder der kritischen Rückmeldung geführt haben mag, ohne in eine starre Abwehrhaltung zu gehen und die Gründe ausschließlich in der Psychodynamik der Beschwerdeführenden zu suchen.

Grundsätzlich wird empfohlen, die Bearbeitung von Beschwerden syste-

matisiert, für alle Mitarbeiter/innen der Beratungsstelle verschriftlicht und am besten in Form eines Ablaufschemas im Rahmen der Qualitätsentwicklung der Beratungseinrichtung zur Verfügung zu stellen. Die Regeln und Abläufe des jeweiligen Trägers im Umgang mit Beschwerden bilden dabei die Grundlage. Die Vorgehensweise ist in die Vorgaben des Trägers einzubetten und mit diesem abzustimmen.

Das Beschwerdeverfahren sollte nach innen und außen transparent und bekannt gemacht sein.

Das Beschwerdeverfahren sollte nach innen und außen transparent und bekannt gemacht sein. Bei der Erarbeitung eines entsprechenden Verfahrens ist die Beteiligung sowohl der Fachkräfte als auch der Mitarbeitervertretung bzw. des Personalrates notwendig. Nach außen soll über die Möglichkeiten von Beschwerden oder Rückmeldungen in Form von z.B. Aushängen in der Beratungseinrichtung, den Internetauftritten der Einrichtungen und des Trägers hingewiesen werden. Im Rahmen der Fürsorgepflicht des Arbeitgebers muss gewährleistet sein, dass eine Unterstützung der Fachkräfte durch externe Supervision und Fortbildung sichergestellt wird. Jede Fachkraft muss dafür Sorge tragen, dass im Rahmen der allgemeinen Aufklärung der Klienten zu Beginn eines Beratungsprozesses über die Vorgehensweise, über den Umgang mit dem Datenschutz und die Schweigepflicht sowie dem Beschwerdemanagement gesprochen wird.

Es wird empfohlen, in dem schriftlich erstellten Beschwerdeleitfaden zunächst festzuhalten, dass die Leitung der Beratungseinrichtung grundsätzlich über alle Beschwerden und Rückmel-

dungen zu informieren ist, die nicht bei ihr selber eingehen. Eine Fachkraft sollte die Leitung auch über eine mögliche bevorstehende Beschwerde entweder direkt oder im Kontext einer entsprechenden Fallvorstellung bei einer Fallbesprechung oder Intervision informieren. Die Leitung entscheidet im Austausch mit der Fachkraft, ob der

Träger ebenfalls vorab informiert wird. Der erste Schritt, wenn eine Beschwerde vorliegt, sollte das Gespräch der Leitung mit der betreffenden Fachkraft sein, um diese über den Anlass der Beschwerde oder der (negativen) Rückmeldung zu informieren und sich sachkundig zu machen. Es wird empfohlen, dass die betroffene Fachkraft eine schriftliche Stellungnahme formuliert, wenn es um eine schriftliche Beschwerde durch Ratsuchende handelt.

Im Fall einer mündlich vorgebrachten Beschwerde sollte die Leitung im Benehmen mit der Fachkraft entscheiden, ob die Beschwerde im Rahmen des Beratungskontaktes besprochen wird, oder aber die Leitung dieses Gespräch führt. Zu empfehlen ist, auf eine schriftlich vorgebrachte Beschwerde auch in schriftlicher Form zu antworten. Der Text sollte in Rücksprache mit der Fachkraft verfasst und von der Leitung der Beratungsstelle verantwortet und unterschrieben werden. Regelungen zum zeitlichen Ablauf sollten getroffen werden. Es empfiehlt sich, dass die schriftliche Antwort immer zeitnah (möglichst innerhalb von 14 Tagen) erfolgt. Wenn intern zunächst ein längerer Klärungsprozess erforderlich ist, sollte festgelegt werden, dass der Beschwerdeführer eine kurzfristige Zwischennachricht erhält, in der ihm in Aussicht gestellt wird, wann mit einer endgültigen Antwort gerechnet werden kann.

In dem Antwortschreiben sollte neben der Empfangsbestätigung ein Bedauern ausgedrückt werden, ggf. Verständnis und eine Entschuldigung ausgesprochen und ggf. das Angebot

einer Beratung durch eine andere Fachkraft, andere Zweigstelle oder Beratungsstelle signalisiert werden. Wenn möglich, sollte insbesondere bei nicht haltbaren Beschwerden das Antwortschreiben trotzdem so formuliert werden, dass der Weg zur Beratung offen bleibt, so dass diese – ggf. auch durch eine andere Fachkraft – fortgesetzt werden kann.

Die Entscheidung, ob die nächsthöhere Vorgesetztenebene oder/und Facheinrichtung mit einzuschalten ist oder nicht, sollte der Leitung obliegen. Das ist grundsätzlich abhängig von Inhalt und Tragweite einer Beschwerde. Empfohlen wird, diese Entscheidung im Einvernehmen mit der Fachkraft zu treffen, bzw. sie darüber zu informieren.

Dienstaufsichtsbeschwerde

Dienstaufsichtsbeschwerden folgen denselben formalen und inhaltlichen Abläufen wie oben beschrieben. Zu Dienstaufsichtsbeschwerden liegen in aller Regel klare und entsprechend einzuhaltende Vorgaben des Trägers vor. Insofern erübrigt sich hier eine ausführliche Darstellung. Der Eingang, Umgang und die Ablage (Dokumentation und Aufbewahrung) von Beschwerden müssen entsprechend den geltenden gesetzlichen Aufbewahrungsfristen geregelt sein.

Umsetzung

Die dargestellten Prozesse und Verfahren sind Fachkräften in Erziehungsberatungsstellen im Grundsatz bekannt. Gleichwohl ist davon auszugehen, dass die Umsetzung in der Praxis einer Beratungsstelle nicht immer und nicht immer in der aufgezeigten Stringenz erfolgt. Es bedarf nämlich erheblicher Anstrengungen, um die systematische Rückmeldung der Klienten auf den verschiedenen Ebenen und mit verschiedenen Methoden im Arbeitsprogramm einer Beratungsstelle zu etablieren. Dies gilt erst recht für die Etablierung einer Fehlerkultur, denn dem offensiven Umgang mit Fehlern stehen Angst, Scham und Widerstände entgegen. Wenn in diesem Zusammenhang von »Kultur« gesprochen wird, soll damit ausgedrückt werden, dass es sich hier nicht nur um Verfahren und Techniken handelt, sondern um ein System von

Maßnahmen und Haltungen, das im Bewusstsein aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einschließlich der relevanten hierarchischen Ebenen verankert sein muss.

Auf den genannten Ebenen müssen Instrumente und Techniken identifiziert werden, mit Hilfe derer die genannten Erhebungen durchgeführt werden können. Sie müssen mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern besprochen werden, um eine möglichst hohe Akzeptanz zu erzielen. Zugleich müssen die Rythmen und Termine festgelegt werden, nach denen die jeweiligen Befragungen und Rückmeldungen erfolgen. Es wird deutlich, dass dies kaum

»nebenbei« erfolgen kann, sondern Zeit und Kapazität benötigt.

Fazit

Die bke befürwortet einen selbstverständlichen und unaufgeregten Umgang mit Rückmeldungen und Beschwerden als Mittel der Qualitätsentwicklung im Alltag der Erziehungsberatung. Entsprechende Reflexionen, Standards und mit dem Träger abgestimmte Ablaufpläne sollten an allen Einrichtungen vorhanden sein und stets weiterentwickelt werden. Es entspricht dem Auftrag der Erziehungsberatung, dabei insbesondere Kinder, Jugendliche

und junge Erwachsene in den Blick zu nehmen und ihre altersgemäße Art, sich auszudrücken, zu berücksichtigen.

Literatur

bke (1999): Qualitätsprodukt Erziehungsberatung. Empfehlungen zu Leistungen, Qualitätsmerkmalen und Kennziffern. Hrsg. durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend als Heft 22 der Reihe: »Qs – Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe«. Bonn.

bke (2013): Beratung von Hochkonflikt-Familien im Kontext des FamFG. Fachliche Standards. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen. Heft 1, S. 3–10.

bke (2017): Sinn und Zweck von statistischen Erhebungen in der Erziehungsberatung. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen. Heft 3, S. 12–16.

Beschwerden in besonderem Kontext

Ist der Anlass einer Beratung die Trennung von Eltern, so ist deren Gefühlslage vor allem in der akuten Trennungsphase labil und angespannt. In Phasen hoher Konflikt-dichte dominieren neben Trauer und Verzweiflung Wut- und Rachegefühle (vgl. bke 2013). Schnell entsteht bei den Betroffenen die Wahrnehmung, wer sie nicht uneingeschränkt unterstützt, sondern auch Verständnis für die Anliegen des anderen Elternteils vermitteln möchte, ist ihnen feindlich gesinnt. Dieser Eindruck kann entstehen, da die Fachkraft den Blick auf die Trennungsfamilie als Ganzes richtet und die Belange der Kinder in den Mittelpunkt stellt. Hinzu kommt, dass durch die Möglichkeiten des FamFG (§ 156 Abs. 3) die Beratung nicht von allen Beteiligten freiwillig in Anspruch genommen wird, wenn sie vom Familiengericht angeordnet oder mit hoher Verbindlichkeit empfohlen wurde.

Aus dieser Dynamik heraus liegt es nahe, dass die Professionalität und Unparteilichkeit der Fachkraft massiv in Frage gestellt werden kann, und sich die immense Wut gegenüber dem Ex-Partner auf das Helfersystem ausdehnt, das vermeintlich nicht unterstützend, sondern im Gegenteil gegen die Interessen des Betroffenen handelt. In zugespitzten Konfliktsituation kann es dabei je nach Temperament und Persönlichkeit der agierenden Personen zu massiven Beschwerden kommen, die nicht nur innerhalb der Strukturen der Beratungsstelle und des

Trägers adressiert werden, sondern ggf. auch an andere Institutionen, politisch Verantwortliche oder auch die Presse gerichtet werden. Nicht immer sind dabei die Klienten/innen selber die Handelnden. Beschwerden von beauftragten Anwälten oder anderen Personen aus dem professionellen, ehrenamtlichen und privaten Helferkreis kommen ebenso vor.

Für die Fachkraft, die in der Regel verantwortlich auf Basis anerkannter fachlicher Standards professionell gehandelt hat, sind Beschwerden dieser Art zunächst beunruhigend und können ziemlich kränkend sein. Häufig ist die Formulierung der Beschwerde von subjektiver Wahrnehmung und herabwürdigenden Äußerungen geprägt. Gleichwohl ist ebenfalls zu prüfen, ob die Beschwerde eine Grundlage hat, und die Fachkraft möglicherweise tatsächlich unsachgemäß vorgegangen ist.

Die Bearbeitung von Beschwerden in diesem Kontext nach den festgelegten Ablaufplänen verlangt von den Verantwortlichen ein gewisses Verständnis der Dynamik hoch strittiger Phasen bei Trennungen und sensiblen Respekt vor den Betroffenen und der beteiligten Fachkraft gleichermaßen. Die Beschwerdeführer müssen mit ihren Anliegen ernst genommen werden und ihr Anliegen ist nach den vorhandenen Regelungen zu prüfen. Im Hinblick auf die Fachkraft, deren Ansehen und Würde, ist zu beachten, dass kein unnötiger Schaden durch

mögliche emotional geprägte, unangemessene oder überzogene Äußerungen im Kontext der Beschwerde entsteht.

Ähnlich vielschichtig und gefühlsgeladen können Beschwerden von Eltern sein, die sich im Kontext des Kinderschutzes mit Gefährdungseinschätzungen konfrontiert sehen und auf vermeintlich ungerechtfertigte Annahmen über die Schädigungen des Kindes, die durch ihr Erziehungsverhalten entstehen, reagieren. Da Fehleinschätzungen in beide Richtungen große Konsequenzen haben, hat die Analyse von Verläufen, auch anhand der Rückmeldungen von betroffenen Eltern, großes Gewicht.

Suchen Jugendliche oder ältere Kinder Beratung aus eigener Initiative auf, ohne dass die Eltern darüber informiert sind, so wird die Beraterin/der Berater sorgsam das Vorgehen abwägen. Obwohl nach § 8 SGB VIII das Recht auf Beratung ohne Wissen der Eltern für Kinder und Jugendliche in einer Not- und Konfliktsituation besteht, so kann es dennoch für die Eltern schwer nachvollziehbar sein, dass sie nicht in die Beratung einbezogen, bzw. über die Probleme ihres Kindes informiert wurden. Auch kann aus diesem Ärger ein Anlass zur Beschwerde entstehen. Es gilt sensibel für die Gefühlslagen der Beteiligten und den möglichen (familiären) Konflikt im Hintergrund den Umgang mit der Beschwerde und den weiteren Beratungsprozess zu planen.