

Psychologische Beratungsstelle

„Man ist immer glücklich,
wenn man Kräfte in sich findet,
die man sich selbst nicht zutraut.“

(Johann Georg Zimmermann)

... und wir sind gern bei der Suche behilflich!

JAHRESBERICHT 2013

März 2014

1. Personal der Psychologischen Beratungsstelle

2. Organisation der Psychologischen Beratungsstelle

- 2.1. Von der Anmeldung bis zur Beratung
- 2.2. Offene Sprechstunde
- 2.3. Das Vorgespräch bzw. Erstgespräch
- 2.4. Teambesprechung
- 2.5. Supervision
- 2.6. Weiterbildung der Mitarbeiter/innen
- 2.7. Räumlichkeiten
- 2.8. Vernetzung/ Kooperation

3. Angebote

- 3.1. Jugendhilfe/ Erziehungsberatung
- 3.2. Baby - und Kleinkindersprechstunde
- 3.3. Einzelfallhilfe
- 3.4. Krisenintervention
- 3.5. Paarberatung
- 3.6. Trennungsberatung
- 3.7. Cochemer Modell
- 3.8. Allgemeine Beratung zu familienrechtlichen Fragen
- 3.9. Töpfergruppe

4. Evaluation

5. Statistik

6. Ausblick

1. Personelle Besetzung der Psychologischen Beratungsstelle

Thomas Mayer	Geschäftsleitung
Sabine Owzareck	Verwaltung
Claudia Bolz	Dipl. Sozialpädagogin/Sozialarbeiterin, Pekip-Gruppenleiterin, Psychodrama – Praktikerin (i.A.) Beratung für Erwachsene in Lebenskrisen, für Paare, Jugendliche und Jungerwachsene; Erziehungs- und Familienberatung, für Familien mit Babys, Kleinkindern und Vorschulkindern
Jana Diercks	Dipl. Sozialpädagogin, Systemische Therapeutin Erziehungsberatung, Paar – und Familienberatung
Kristina Maiwald	Diplom-Pädagogin, Systemische Therapeutin (SG) Erziehungsberatung, Lebensberatung, Paar- und Familienberatung
Barbara Patzke	Dipl.-Sozialpädagogin, Systemische Therapeutin (DGSF), Aggressionsberaterin, Organisations – u. Prozessmanagerin Erziehungsberatung, Paar- und Familienberatung, Lebensberatung, Frauenberatung

2. Organisation der Psychologischen Beratungsstelle

2.1. Von der Anmeldung bis zur Beratung

Ratsuchende können sich von Montags bis Freitags zwischen 8:00 und 16:00 Uhr telefonisch oder persönlich im Sekretariat anmelden. Außerhalb dieser Zeiten ist ein Anrufbeantworter geschaltet und selbstverständlich ist auch eine Kontaktaufnahme per Email unter psychologischeberatung@sozialwerk-norderstedt.de möglich. Die Anfragen werden zeitnah und mit persönlichem Bezug beantwortet.

Bei der Anmeldung zum Erstgespräch werden die Personalien der Eltern, sowie der Kinder aufgenommen und ein Stichwort des Beratungsanlasses erfragt. Diese Informationen dienen dazu, eine geeignete Beraterin für das jeweilige Anliegen auszuwählen. Jede Beraterin bietet wöchentlich Vorgespräche an, neu angemeldete Klienten erhalten zu 75 % innerhalb von zwei Wochen nach Anmeldung ein erstes Beratungsgespräch.

Zur Situation des Erstgesprächs führten wir in 2013 eine repräsentative Umfrage durch. Mehr dazu kann aus dem Punkt 4, Evaluation, entnommen werden.

2.2. Offene Sprechstunde

Die Psychologische Beratungsstelle bietet jeden Mittwoch von 10 - 11 Uhr und nachmittags zwischen 16 und 17 Uhr eine offene Sprechstunde an. Ratsuchende können ohne vorherige Anmeldung und ggf. anonym zur offenen Sprechstunde kommen. In einem kurzen Gespräch, das einen zeitlichen Rahmen ca. 20 bis 30 Minuten hat, erfragt die Beraterin das Anliegen des Klienten und nimmt eine erste Einschätzung der jeweiligen Problematik vor. Auf diesem Hintergrund erfolgt dann entweder eine Empfehlung an andere Hilfsangebote (Psychotherapeuten, Kliniken, spezialisierte Beratungseinrichtungen, Selbsthilfegruppen oder andere Institutionen), oder das Angebot, sich in der Beratungsstelle für ein ausführliches und tiefer gehendes Vorgespräch anzumelden, was in vielen Fällen angenommen wird.

In den Schulferien von Schleswig-Holstein findet keine offene Sprechstunde statt.

2.3. Das Vorgespräch bzw. Erstgespräch

Im Vorgespräch (50 Min.) haben die Klienten Gelegenheit, der Beraterin ausführlicher das aktuelle Befinden, die jeweilige Problemlage und das Beratungsanliegen zu schildern. Die Beraterin unterstützt sie dabei durch methodisches Nachfragen und dem Schaffen einer empathischen Atmosphäre.

Am Ende des Erstgesprächs entscheidet die Beraterin, ob und wie sie den jeweiligen Klienten bei seinem Anliegen unterstützen kann. In der Regel wird ein Folgetermin angeboten;

gegebenenfalls verweist sie an andere, geeignetere Hilfsangebote, die dem Anliegen entsprechen.

Es gilt in dieser Situation auch immer wieder deutlich zu machen, dass die Beratungsstelle kein therapeutisches Angebot vorhält, sondern, dass es sich um beratende Gespräche handelt. Wird sofort deutlich, dass der Klient für sein Anliegen weitere therapeutische Hilfe benötigt, erfolgt häufig das Angebot die Wartezeit in der Beratungsstelle zu überbrücken.

Schließlich entscheidet der Klient selbst, ob er sich durch den Berater und durch den Verlauf des Erstgesprächs unterstützt und/oder entlastet fühlt und weitere Gespräche wünscht. Falls das der Fall ist, kann der Beratungsprozess beginnen, bzw. weiter gehen.

2.4. Teambesprechung

In der wöchentlichen Teambesprechung, jeweils dienstags von 11 bis 12.30 Uhr, tauschen sich die Mitarbeiter über die organisatorischen Belange der Psychologischen Beratungsstelle aus und treffen Entscheidungen hierzu. Ein zweiter und wichtiger Schwerpunkt der Teambesprechung ist die kollegiale Fallberatung, bzw. Intervision. Nicht zuletzt erfolgt in der Teambesprechung die Rückmeldung aus den verschiedenen Arbeitskreisen, in denen die Psychologische Beratungsstelle vertreten ist, durch die jeweils zuständige Mitarbeiterin.

2.5. Supervision

Zur Qualitätssicherung erhält das Team der Beratungsstelle etwa zwölf mal jährlich Supervision durch einen externen Supervisor. Den Schwerpunkt bildet dabei die Fallsupervision; aber auch teaminterne Kommunikationsprobleme und Konflikte sollen hier geklärt werden.

2.6. Weiterbildung der Mitarbeiterinnen

Alle Beraterinnen sind verpflichtet, regelmäßig Fort – und Weiterbildungsangebote wahr zu nehmen.

Von Trägerseite werden Maßnahmen mit einem feststehenden Betrag bezuschusst.

2.7. Räumlichkeiten

Jede Beraterin verfügt über einen eigenen Beratungsraum, den sie nach ihren Vorgaben einrichten kann. Zusätzlich ist ein größerer Raum vorhanden, der für die Arbeit mit Familien und Gruppen genutzt wird. In einem gut ausgestatteten Spielzimmer findet die Arbeit mit Kindern statt. Die Beratungsstelle verfügt außerdem über eine geräumige Küche, die auch als Aufenthaltsraum für die Mitarbeiterinnen dient.

2.8. Vernetzung/Kooperationen

Im vergangenen Jahr wirkten die Mitarbeiter der Beratungsstelle in folgenden Gremien mit:

- Psychosozialer Arbeitskreis
- Regionaler Arbeitskreis nach §78 KJHG
- Arbeitskreis Frühe Hilfen
- Arbeitskreis Trennung und Scheidung

Es besteht eine Zusammenarbeit mit der Evangelischen Familienbildung, die u. a. gern auf die Kompetenz der Beraterinnen zurück greift und entsprechende Angebote durch die Mitarbeiterinnen der Beratungsstelle durchführen lässt. Im Jahr 2013 betraf dies jeweils ein Angebot zum Thema Bindung und zur Medienkompetenz.

Zweimal jährlich trafen sich die Teams der Psychologischen Beratungsstelle mit der Erziehungs – und Lebensberatungsstelle des Diakonischen Werkes Hamburg West/ Südholstein, zwecks eines fachlichen Austauschs.

Des Weiteren wird mit den Beratungsstellen in unserem Haus, der Suchtberatung, der Schuldner – und Insolvenzberatung, der Migrationssozialberatung (beide vom Diakonischen Werk Hamburg West/ Südholstein) sowie dem Familienzentrum Glashütte vertrauensvoll zusammengearbeitet. Aufgrund dieses Netzwerkes ergeben sich für die Ratsuchenden stets kurze Wege.

3. Angebote

3.1. Jugendhilfe / Erziehungsberatung

Eltern mit im Haushalt lebenden Kindern bis 27 Jahre können die Beratung für Erziehungsfragen nutzen. Diese Gruppe macht den größten Anteil der Beratungen aus. Die Anliegen haben eine breite Palette von zugrunde liegenden Problemen: u.a.

- Probleme, die sich aus Trennung / Scheidung der Eltern ergeben
- Fragen zur Umgangsregelung
- Pubertätsprobleme
- Auffälligkeiten im sozialen Verhalten
- Erziehungsunsicherheiten
- Pädagogische Überforderungen und Ängste der Eltern
- Umgang mit Alkohol, bzw. Drogenkonsum der Kinder
- „Ritzen“
- Entwicklungsprobleme

Zum Teil wird bereits im ersten Gespräch deutlich, dass es andere Hilfsangebote gibt, die geeigneter erscheinen und an die die Hilfesuchenden weiter verwiesen werden.

Die Beratungen finden in unterschiedlichen Settings statt:

- ✚ Mit einzelnen Elternteilen, bzw. mit beiden Eltern gemeinsam, aber ohne das Kind bzw. den Jugendlichen.

- ✚ Darüber hinaus gibt es Familienberatungen, in denen die Eltern mit den Kindern bzw. Jugendlichen gemeinsam die Beratungsstelle aufsuchen. Im Beratungsprozess geht es dann darum, die Ursache der Probleme herauszuarbeiten und gegebenenfalls neue Muster im Umgang miteinander zu entwickeln.

- ✚ Einen kleinen Teil nehmen die Jugendlichen ein, die von sich aus oder auf Anraten alleine in die Beratung kommen.
Folgende Problembereiche werden hier häufig angesprochen:
 - Probleme mit den Eltern
 - Mobbing in der Schule
 - Soziale Probleme mit anderen Jugendlichen
 - Vernachlässigung durch die Eltern
 - Körperliche, psychische oder sexuelle Gewalt
 - Suchtverhalten der Eltern
 - Zukunftsängste
 - Lebenskrisen

3.2 Beratung für Eltern mit Babys, Kleinkindern und Vorschulkindern

Melden sich Eltern mit Kleinkindern und Vorschulkindern zur Beratung an, können sie das besondere Angebot unserer Beratungsstelle in Anspruch nehmen. Die Eltern können Gebrauch machen von der Kompetenz besonders geschulter Mitarbeiterinnen, die ihr Fachwissen über die Entwicklung im Säuglings- und Kleinkindalter, sowie über Besonderheiten in frühen Eltern – Kind - Beziehungen, zur Verfügung stellen.

Häufig machen sich Störungen bereits im Säuglingsalter bemerkbar, z. B. durch chronische Unruhe, exzessives Schreien, Schlaf-, Fütter- und Gedeihstörungen. Kleinkinder zeigen häufig Störungen der emotionalen Verhaltensregulation wie Spielunlust, extreme Schüchternheit oder Ängstlichkeit, exzessives Klammern oder Trotzen. Es handelt sich hierbei häufig um Interaktionsstörungen zwischen Eltern und Kind, die die Notwendigkeit einer Beratung zur Bewältigung früher Entwicklungsaufgaben anzeigen.

Risikofaktoren auf Seiten der Eltern sind häufig dysfunktionale Rollen, psychische Erkrankungen oder Belastungen durch Trennung und Scheidung.

3.3. Einzelfallhilfe

In die Einzelfallhilfe der Psychologischen Beratung kommen Personen ohne im Haushalt lebende Kinder bis zum Alter von 27 Jahren, deren Problembeschreibungen unabhängig von Erziehungsfragen sind. Die Themen bewegen sich um folgende Bereiche:

- ✚ Partnerschaftsprobleme
- ✚ Probleme am Arbeitsplatz
- ✚ Ängste und Zwänge
- ✚ Umgang mit körperlichen Erkrankungen
- ✚ Einsamkeit
- ✚ Trauer und Verlusterfahrungen
- ✚ psychische Erkrankungen, wie z. B. Depressionen

Die Klienten, die die Beratungsstelle aufsuchen, stehen jeweils an unterschiedlichen Punkten in der Auseinandersetzung mit ihren Sorgen und Nöten. Diese gilt es möglichst im ersten

Gespräch zu eruieren. Was führt den Menschen in die Beratungsstelle? Wie gestaltet sich der Überweisungskontext? Welche anderen Hilfen wurden eventuell schon in Anspruch genommen? Wie könnte die Hilfe konkret aussehen?

Einigen Klienten gelingt es relativ zügig, ein Anliegen und / oder Ziele zu formulieren. Für andere Klienten braucht es dafür einen längeren Klärungsprozess. Wo es für manche einen ganz neuen Schritt darstellt, sich professionellen Helfern anzuvertrauen, haben andere schon vielfältige Erfahrungen mit dem psychosozialen Hilfesystem gemacht.

In wenigen Fällen genügt Klienten ein einmaliges Gespräch. Die Beraterin vermittelt dann eventuell weiter an eine andere fachliche Stelle, mit besonderem Beratungsschwerpunkt, wie z.B. Schuldner-, Sucht- oder Migrationsberatung, Haus - oder Facharzt.

Alternativ lassen sich bereits in einem Gespräch erste Lösungsmöglichkeiten erarbeiten. Auch kann es vorkommen, dass ein Klient wenig oder keine Eigenmotivation mitbringt, sondern von einem Angehörigen geschickt wurde. In diesem Fall gilt es genau heraus zu arbeiten, ob ein Folgetermin von dem jeweiligen Klienten gewünscht wird, oder ob er Sinn ergibt.

Wie bereits angedeutet, zeigt sich bei der Mehrheit der zu Beratenden beim Vorgespräch, dass weitere Angebote zur Klärung, Stabilisierung, Begleitung, Motivationsentwicklung oder Weitervermittlung indiziert sind. Dieses gilt es im ersten Gespräch, oder im Rahmen von drei bis fünf Gesprächen mit dem Klienten zu klären und zu einer gemeinsamen Vereinbarung zu kommen.

3.4. Krisenintervention

Eine kleine Klientengruppe benötigt akute Unterstützung in Krisensituationen zur Vermeidung von kurzfristig drohenden negativen Folgen für die physische oder psycho-soziale Gesundheit. Das können z.B. folgende Bereiche sein:

- ✚ Suizidalität
- ✚ Kindeswohlgefährdung
- ✚ Drohende Obdachlosigkeit
- ✚ Stalking
- ✚ Psychische Dekompensation bei Ängsten, Depressionen oder anderen psychischen Erkrankungen
- ✚ Kürzlich erfahrene Gewalterfahrungen oder Traumatisierungen

Hier gilt es für die Berater den Klienten zu beruhigen und zu stabilisieren, bzw. erste Möglichkeiten der Emotionsregulation anzubieten. Häufig ist erst so möglich herauszufinden, welche Hintergründe den akut bedrohlichen Zustand ausmachen. Des weiteren sollte eruiert werden, wie Sicherheit für den Klienten erlangt werden kann. Dafür müssen häufig andere

Hilfeangebote in Anspruch genommen werden. Hierbei kann es sich um folgende Anlaufstellen handeln:

- ✚ Sozialpsychiatrischer Dienst des Kreis Segeberg
 - ✚ Frauenhaus
 - ✚ Jugendnotdienst
 - ✚ Jugendamt
 - ✚ Notaufnahmen der umliegenden Krankenhäuser
 - ✚ Notunterkünfte
 - ✚ Polizei/Feuerwehr
- ✚ Angehörige, die unmittelbar zu erreichen sind und die unterstützen können.

Aber auch eine stützende, akzeptierende und beruhigende Haltung der Beraterin kann eine erste Stabilisierung bedeuten. Ein Folgetermin sollte dann in zeitlich kurzer Folge eingeräumt werden.

3.5. Paarberatung

Die Paarberatung ist für Paare mit Kindern bis zum siebenundzwanzigsten Lebensjahr kostenfrei, wenn die Kinder im Haushalt der Eltern leben. Andere Paare zahlen € 25.- pro Sitzung ab dem Erstgespräch. Nach einem gemeinsamen Vorgespräch entscheiden Berater und Klienten, ob sie sich eine Zusammenarbeit vorstellen können und das Angebot in unserer Beratungsstelle ausreichend ist. Sollte einer der Partner an einer psychischen Erkrankung leiden, würden wir ihm zusätzlich eine Therapie empfehlen oder das Paar an einen Paartherapeuten verweisen.

Es ist zunehmend wichtiger geworden, den Paaren mehr Zeit für die Beratung einzuräumen, da die unterschiedlichen Konfliktlagen meist sehr komplex sind und sich über viele Jahre aufgebaut haben. Deshalb stellen wir den Paaren bei Bedarf zwei Verrechnungseinheiten pro Sitzung zur Verfügung.

3.6. Trennungsberatung

Im Jahr 2013 stieg die Zahl der Beratungsanfragen getrennt lebender oder geschiedener Paare erneut, die den Umgang mit den gemeinsamen Kindern regeln wollten, weiter an. Dies ist u. a. auch damit zu erklären, dass die Familiengerichte vor Beginn eines gerichtlichen Verfahrens zur Regelung des Umgangs (oder der elterlichen Sorge) strittige Eltern zunehmend auf die Möglichkeit einer außergerichtlichen Einigung im Rahmen eines Beratungsprozesses hinweisen bzw. die Inanspruchnahme einer solchen Beratung dringend empfehlen oder sogar anordnen. Grundlage hierfür ist § 135 des neuen Familienverfahrensgesetzes, worin beschrieben ist:

- ✚ „Das Gericht kann anordnen, dass die Ehegatten einzeln oder gemeinsam an einem kostenfreien Informationsgespräch über Mediation oder eine sonstige Möglichkeit der außergerichtlichen Konfliktbeilegung ... teilnehmen ...“

Die Beratung, die für solche Fälle geeignet ist, ist ein strukturiertes Verfahren, um Konflikte selbstverantwortlich mithilfe eines neutralen Dritten – dem Berater / der Beraterin –

konstruktiv zu regeln und beizulegen. Im Unterschied zur gerichtlichen Auseinandersetzung oder zur Schlichtung bei einer Schiedsstelle wird in diesem Verfahren weder beraten noch ein Urteil gesprochen. Die Konfliktparteien sollen vielmehr durch den wechselseitigen Austausch über die jeweiligen Konflikthintergründe in die Lage versetzt werden, selbst zu einer einvernehmlichen und verbindlichen Vereinbarung zu gelangen. Dabei gibt es Unterstützung für die Beteiligten, Streitpunkte zu identifizieren und Lösungsoptionen zu erarbeiten. Die Entscheidung liegt jedoch ausschließlich in den Händen der beteiligten Parteien.

Am Ende dieses Prozesses sollte also eine belastbare Vereinbarung stehen, die von beiden Elternteilen bejaht und umgesetzt wird.

Untersuchungen zeigen, dass Vereinbarungen, die von den Konfliktbeteiligten selbst entwickelt und gefunden wurden, von deutlich nachhaltigerem Bestand sind und verlässlicher umgesetzt werden, als etwa gerichtliche Entscheidungen.

3.7 Cochemer Modell

Die Psychologische Beratungsstelle arbeitet im Rahmen der Trennungs- und Scheidungsberatung seit einigen Jahren im Auftrag des Jugendamtes nach dem Cochemer Modell. Die als Cochemer Modell bezeichnete Herangehensweise steht für eine Zusammenarbeit von verschiedenen Personen und Institutionen, die am familiengerichtlichen Verfahren bei getrennten (hoch-) strittigen Eltern, die sich über das Umgangs- und Sorgerecht nicht allein einigen können, beteiligt sind. Die teilnehmenden Professionen setzen sich in erster Linie aus Jugendamt, Erziehungsberatungsstelle und Familiengericht zusammen.

Bei Bedarf können auch Gutachter, Rechtsanwälte oder Verfahrensbeistände miteinbezogen werden. Dieses Arbeitsmodell wurde 1992 am Familiengericht in Cochem-Zell in einer interdisziplinären Arbeitsgruppe unter Leitung des Richters Rudolph entwickelt und seit dem Zeitpunkt dort angewendet. Es hat bundesweit Resonanz gefunden und wird mittlerweile auch in anderen Gemeinden und Kreisen verwandt. Im Interesse der Kinder sollen die Eltern trotz Trennung in die Lage versetzt werden, wieder miteinander zu sprechen statt zu streiten, um dem Kind die Möglichkeit zu gewähren, mit beiden Elternteilen im Kontakt zu bleiben.

Ziel ist es, den Eltern zu verdeutlichen, dass sie im Sinne und zum Wohl des Kindes agieren sollten und ihnen hierfür Mittel an die Hand zu geben, die ihnen die eigenständige Elternverantwortung ermöglicht.

Nach dem Cochemer Modell kann der Ablauf - idealtypisch - folgendermaßen aussehen:

- ✚ Im ersten Kontakt zum Anwalt werden beide Elternteile bereits auf Beratungsangebote des Jugendamtes und der Erziehungsberatungsstelle hingewiesen, um eine außergerichtliche, einvernehmliche und dem Wohle des Kindes dienliche Regelung zu finden. In manchen Fällen wenden sich die Eltern direkt an das Jugendamt oder die Beratungsstelle.
- ✚ Kommt es zu einem Scheidungsantrag, wird dieser vom Familiengericht an das Jugendamt als Information weitergeleitet und die Eltern werden von dort an die Erziehungsberatungsstelle vermittelt.
- ✚ Gelingt eine Vereinbarung in der Beratungsstelle nicht, verweist die

Erziehungsberatungsstelle zurück an das Jugendamt und in der Regel wird dann ein gerichtliches Verfahren eingeleitet. Idealerweise schreiben die Anwälte nur kurze Anträge an das Familiengericht, ohne sich parteiisch in die Materie zu verwickeln. Das Gericht muss innerhalb von 14 Tagen eine Anhörung terminieren und das Jugendamt darüber informieren.

- ✚ Das Jugendamt nimmt sofort Kontakt zu beiden Elternteilen auf. Eine schriftliche Stellungnahme gegenüber dem Familiengericht erfolgt nicht, da der Mitarbeiter des Jugendamtes an der mündlichen Verhandlung teilnimmt, in der erneut versucht wird, eine Lösung zu finden.
- ✚ Gibt es keine Vereinbarung, werden die Eltern vom Familiengericht erneut an die Erziehungsberatungsstelle verwiesen. Die mündliche Verhandlung wird unterbrochen und ein neuer Termin bestimmt.
- ✚ Hat die Erziehungsberatung zu einer Lösung geführt, wird das Familiengericht vom Jugendamt darüber informiert und das Verfahren kann abgeschlossen werden.
- ✚ Führen die Gespräche in der Erziehungsberatungsstelle erneut nicht zu einer einvernehmlichen Lösung oder wird die Beratung von den Eltern abgebrochen, informiert die Beratungsstelle das Jugendamt. Das Verfahren wird nun vor Gericht weiter geführt und befristete Entscheidungen zur Umgangsregelung getroffen.
- ✚ Wenn in einer zeitnahen, erneut mündlichen Verhandlung wiederum keine Einigung möglich ist, kann ein Sachverständiger bestellt werden.

3.8 Allgemeine Beratung zu familienrechtlichen Fragen

Zweimal monatlich können Klienten der Beratungsstelle eine kostenfreie, juristische und allgemeine Erstberatung zum Thema Trennung, Scheidung, Unterhalt wahrnehmen. Durchgeführt werden die Beratungen von einer Rechtsanwältin, die Fachanwältin für Sozial- und Familienrecht ist.

Die Termine hierfür werden von der jeweiligen Beraterin vergeben, die mit dem Klienten zusammen arbeitet. Insofern ist bei diesen Beratungen immer eine Mitarbeiterin der Psychologischen Beratungsstelle anwesend. Diese Beratung ersetzt keine umfassende und kostenpflichtige Rechtsberatung, sondern soll einer ersten Sondierung dienen.

3.9 Töpfergruppe

Auch in diesem Jahr fand die Töpfergruppe unter Leitung einer ehrenamtlichen Mitarbeiterin statt, jeweils montags von 18 – 20 Uhr. Gegen einen geringen Kostenbeitrag ist die Gruppe für alle Menschen offen, die sich kreativ betätigen möchten und Spaß am freien Gestalten mit Ton haben.

Ziel dieses Angebots ist es, auf einem niedrig schwelligen Weg Kontakt zu anderen Menschen zu finden und mit ihnen über eine Tätigkeit ins Gespräch zu gelangen. Auch das Vertrauen in die eigene Fähigkeit, etwas zu gestalten und das (Wieder-) Entdecken verborgener kreativer Anteile kann in diesem Rahmen unterstützt und gefördert werden.

4. Evaluation

Im Jahr 2013 haben wir nach dem Vorgespräch eine Evaluation mit hundert Klienten in Folge durchgeführt, die Befragung gilt somit als repräsentativ.

Aufnahmesituation

Zwei Drittel unserer Klienten sind danach weiblich. Knapp die Hälfte aller Klienten gibt an, mit der Erreichbarkeit voll zufrieden zu sein. 23 % sind immerhin „eher“ zufrieden und nur 4 % geben an, eher nicht zufrieden zu sein. Auch die Wartezeit gestaltet sich für unsere Klienten bei 72% mit voll zufrieden und bei 24% mit eher zufrieden, als akzeptabel.

Zur Datenerfassung äußerten sich 25% gar nicht, nur 3% sind nicht oder gar nicht zufrieden. Der Rest ist mit der bestehenden Datenerfassung einverstanden.

Mit der Übersichtlichkeit und der Freundlichkeit bei der Aufnahme sind 83% zufrieden, eher nicht oder gar nicht zufrieden sind nur 5%.

Mit den Öffnungszeiten sind nur 2% nicht zufrieden.

Beratung

In der Beratung fühlen sich 84% der Klienten voll zufrieden mit der Wertschätzung ihres Beraters, 14% sind eher zufrieden und nur 1% ist eher nicht zufrieden. Keiner der Klienten hat angegeben, gar nicht zufrieden zu sein.

95% der Befragten hielten ihren Berater für kompetent. Die meisten Klienten haben sich von ihrem Berater verstanden gefühlt, nur 3% waren nicht oder gar nicht zufrieden.

Fast 95% hatten das Gefühl, hier mit ihrem Anliegen richtig zu sein und konnten ganz oder teilweise die Situation klären, 80% fühlten sich dadurch emotional entlastet.

20% wurden von uns an andere Institutionen oder Therapeuten weitergeleitet. Etwas über die Hälfte vereinbarten einen Termin zur Einzelberatung, 25% zur Paarberatung, 19% zur Familienberatung und 8% waren Jugendliche mit einem Termin zur Einzelberatung.

Ihren Berater weiterempfehlen würden 86%, 7% würde es teilweise tun und nur 1% täte dies gar nicht.

90% der Klienten würden unsere Beratungsstelle weiter empfehlen.

-  Als besonders wichtig gaben die Befragten an, sei ihnen ein qualifizierter, verständnisvoller und wertschätzender Berater gewesen, mit dem sich bereits im Erstgespräch Lösungsansätze erarbeiten ließen.
-  Offenheit, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft waren dabei eine wichtige Basis, um vertrauen zu können. So sei es ihnen möglich gewesen, andere Sichtweisen einzunehmen und sich zu entlasten.

Das Team ist insgesamt sehr zufrieden mit dem Ergebnis der Evaluation und fühlt sich in seiner Arbeitsweise bestätigt.

6. Ausblick

Folgende Veranstaltungen sind neben der regulären Beratungspraxis von unserer Seite aus geplant:

- ✚ Wir wollen Kontakt aufnehmen zu einer umliegenden Kindertagesstätte und dort ein regelmäßiges Beratungsangebot für den Bereich der Erziehungsberatung niedrigschwellig anbieten, um den präventiven Aspekt mehr zu unterstützen.
- ✚ Wir planen für das laufende Jahr 2014 mindestens eine Veranstaltung zu einem aktuellen Thema aus der Erziehungspraxis. Dafür werden wir ggf. einen Referenten hinzuziehen.
- ✚ Auch Gruppenangebote sollen wieder regelmäßig angeboten werden. In Planung ist zunächst für den Frühsommer ein Kurs für Eltern, deren Kinder sich in der Phase der Pubertät befinden. Gedacht ist dieses Angebot als Informations – und Austauschforum.