Sozialwerk Norderstedt e.V.
Psychologische- und Erziehungsberatungsstelle
Ochsenzoller Straße 85, 22848 Norderstedt (Stand: 29.09.2026)

Leistungsbeschreibung 2027 bis 2028

(§§ 16, 17, 18, 78, 80 SGBVIII)

Einleitung

Zentrale Aufgabenfelder der Erziehungs- und Familienberatung sind die Klärung und Bewältigung individueller und familienbezogener Probleme, die Lösung von Erziehungsfragen (im emotionalen, sozialen und pädagogischen Bereich) sowie die Unterstützung bei Trennung und Scheidung. Darüber hinaus können eigene psychische Krankheiten und Belastungsaspekte den Umgang mit den Herausforderungen des familiären Zusammenlebens sowie der kindlichen Entwicklung, Begleitung und Unterstützung erschweren. In diesem Zusammenhang können bei den Kindern und Jugendlichen Verhaltensauffälligkeiten im emotionalen und sozialen Bereich, Lern- und Leistungsschwierigkeiten sowie Entwicklungsdefizite entstehen, die ebenso wie (sexuelle) Gewalterfahrungen von Kindern, Jugendlichen und Eltern komplexe Problemfelder darstellen.

Qualitätsstandards institutioneller Beratung sind neben einer kompetenten Praxis im Einzelfall insbesondere das Zusammenwirken im multidisziplinären Team mit unterschiedlichen Zusatzqualifikationen und eine konsequente Vernetzung in der Region. Integrativer Bestandteil dieser Qualität sind dabei eine Reihe fachlicher Standards, die u. a. durch gesetzliche Vorgaben geregelt sind und Einfluss auf Setting und Inhalt des angebotenen Leistungsspektrums haben. Dazu gehören:

- freier und niederschwelliger Zugang zum Beratungsangebot ohne Antragsverfahren
- gute Erreichbarkeit der Beratungsstelle durch wohnortnahes, flächendeckendes Angebot, benutzerfreundliche Öffnungszeiten und nächstmögliche Vergabe eines freien Termins für ein Erstgespräch
- Vertraulichkeit des Beratungsprozesses (Anonymität, Schweigepflicht des Beraters)
- Kostenfreiheit für alle Leistungen, die den Geltungsbereich des SGB VIII betreffen
- fachliche Ausbildungsstandards der Berater/innen (Studium der Psychologie, Diplom- oder Sozialpädagogik, Heilpädagogik sowie entsprechende therapeutisch-beraterische Zusatzausbildung)
- Zusammenarbeit in einem multiprofessionellen Team
- Verpflichtung zu kontinuierlicher Supervision und Fortbildung
- Informations- oder Gruppenangebote (Infoabende)

Darüber hinaus leistet die Erziehungs- und Lebensberatungsstelle die notwendige Vernetzungsarbeit, die es ermöglicht, auch im sozialen Umfeld eines Ratsuchenden zu intervenieren bzw. Ressourcen anderer Dienste und Einrichtungen zu mobilisieren. Prävention, Vernetzung und die notwendige Dokumentation sind Aufgaben, die in engem Zusammenhang mit der unmittelbaren Einzelfallarbeit stehen und die notwendige Bedingung für eine effiziente Einzelfallarbeit mit der Klientel bilden.

Die vorliegenden Leistungsbeschreibungen sind Teil einer psychosozialen Grundversorgung der Bevölkerung und sollen als Basis für ein offenes System verstanden werden, das vor Ort weiterentwickelt und um Zusatzleistungen erweitert werden kann.

Die Leistungen der Erziehungs- und Lebensberatungsstelle sind sozialtherapeutischer Art. Sie erbringen keine medizinisch-therapeutischen Leistungen, die nur von ausgebildeten u. niedergelassenen Psychotherapeuten erbracht und mit der gesetzlichen Krankenversicherung abgerechnet werden dürfen.

Der Umfang der Leistungen soll in Leistungseinheiten von 60 Minuten angegeben, von denen in der Regel mindestens 40 Minuten unmittelbar mit den Ratsuchenden stattfinden.

Leistungsbeschreibungen

2.1 Leistungsgruppe I:

Fallspezifische Leistungen, Beratungs- und pädagogisch therapeutische Angebote für Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, Eltern und Familien

2.1.1 Beratung in allgemeinen Fragen der Erziehung und Entwicklung, Jugendberatung

2.1.2 Beratung in Fragen der Partnerschaft, Trennung und Scheidung und Beratung bei der Ausübung der Personensorge, insb. der Gestaltung der Umgangskontakte

2.1.3 Beratung für Kinder, Jugendliche bis 18 J., junge Erwachsene bis 27 J., Eltern, Familien und das erzieherische Umfeld mit Kindern bis 18 J.

2.1.4 längerfristige Beratung (ab der 16. Sitzung) für Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, Eltern, Familien und das erzieherische Umfeld

2.2 Leistungsgruppe II:

Fachübergreifende Leistungen
Präventiv unterstützende Angebote für Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, Eltern, Familien und Fachkräfte in anderen Institutionen

2.2.1 Prävention, Netzwerkarbeit

2.2.2 Kooperationsleistungen

2.2.3 Mitwirkung in Fachgremien und Arbeitskreisen sowie sozialräumliche Arbeit

2.2.4 Qualitätssicherung, Leistungsentwicklung, Controlling

2.1 Leistungsgruppe I:

Fallbezogene Leistungen
Beratungs-/Therapieangebote für Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, Eltern und Familien

2.1.1 Beratung in allgemeinen Fragen der Erziehung und Entwicklung und Jugendberatung

Dies sind niedrigschwellig angebotene, präventiv orientierte Einzelberatungen für Erziehungsberechtigte und junge Menschen, bei denen es weniger um die Bearbeitung umfassender Problemlagen als um die frühzeitige Klärung, Aufklärung und Anleitung in allgemeinen Erziehungsfragen geht. Schwerpunkte der Arbeit sind dabei Informationsvermittlung, Problemdefinition und –einordnung und die Ermutigung zum Experimentieren mit neuen Sicht- und Verhaltensweisen.

Ziele:

- Thematisierung von Problemen, bevor sich deren Konsequenzen verfestigt haben
- Stärkung der Erziehungskompetenz durch Vermitteln von Informationen
- Unterstützung eines gemeinsamen Erziehungskonzeptes der Eltern
- Anstoßen alternativer Sichtweisen und Wahrnehmungsmuster
- Aktivierung von Selbsthilfekräften, Mut machen zum Experimentieren mit alternativem Verhalten
- Unterstützung bei dem Aufbau eigener Problemlösungskompetenzen
- Unterstützung bei Persönlichkeitsentwicklung
- Orientierungshilfe in der Auseinandersetzung über Werte, Normen und Erziehungsziele
- Suche und Vermittlung von richtigen Ansprechpartnern und Hilfeformen

Arbeitsformen:

- persönliche Beratung, telefonische Beratung
- psychosoziale, psychologische und systemische Problemexploration
- Beratung zu und Anleitung in allgemeinen Fragen der Erziehung und Entwicklung
- primäre Krisenintervention
- Unterstützung und Beratung junger Menschen
- Gruppenarbeit

2.1.2 Beratung in Fragen von Partnerschaft, Trennung und Scheidung und bei der Ausübung der Personensorge

Dies sind fallbezogene Beratungsleistungen, mit denen Eltern (ggf. gemeinsam mit ihren Kindern) unterstützt werden, in Fragen der Partnerschaft, Trennung und Scheidung zu einvernehmlichen, partnerschaftlichen, rechtlich tragfähigen und dem Kindeswohl zuträglichen Interaktionsformen zu gelangen. Dies schließt auch die Fragen der Ausgestaltung des Sorge- und Umgangsrecht mit ein. Dabei geht es um die Erhaltung, Erarbeitung oder Begleitung individueller Lösungen unter Einbeziehung aller Personen, die Anspruch auf Beratung und Unterstützung bei der Ausübung des Sorge- und Umgangsrechtes haben, z.B. Pflegeeltern, vor allem aber die Mädchen und Jungen selbst. Diese Leistungen haben präventiven und unterstützenden Charakter und zielen darauf ab, unter schwierigen emotionalen und kommunikativen Bedingungen Problemverfestigungen zu vermeiden und zu tragfähigen und verbindlichen Regeln zu gelangen.

Ziele:

Partnerschaftliches Zusammenleben in der Familie:

- Kompetenzstärkung zur Gestaltung partnerschaftlichen Zusammenlebens
- möglichst frühzeitige Thematisierung von problematischen Entwicklungen, um verfestigte Konflikte vermeiden zu helfen
- Unterstützung bei der Bewältigung von Konflikten und Krisen in der Ambivalenzphase
- Unterstützung bei der Wahrnehmung und Berücksichtigung der Bedürfnisse der Kinder

Trennungs-/Scheidungsphase:

- Sicherung positiver Beziehungen der Kinder möglichst zu beiden Elternteilen und Erarbeitung einer einvernehmlichen und dem Kindeswohl förderlichen Wahrnehmung der Elternverantwortung
- Erarbeitung, Ausgestaltung oder Neukonstruktion eines tragfähigen und konstruktiven Umganges mit Sorge- und Umgangsrecht

Nachscheidungsphase:

- Unterstützung bei der Neuordnung der Alltagsstruktur und bisheriger Sozialkontakte
- Unterstützung von neu zusammengesetzten Familien
- Hilfen für Kinder zur emotionalen Verarbeitung und kognitiven Einordnung
- Unterstützung bei der Ausübung der Personensorge und des Umgangsrechts

Arbeitsformen:

- Einzel-, Paar- und Familienberatungsgespräche
- klärend/informativ ausgerichtete Beratungsgespräche in Fragen der elterlichen Partnerschaft
- Beratungsgespräche bei Krisen in der Familie
- Anamnese
- Krisenintervention
- Gruppenangebote für Mädchen und Jungen, Jugendliche, Mütter und Väter
- Beratungsgespräche zu Umgangs-/Sorgerechtsfragen mit Elternpaaren/-teilen

2.1.3 Beratung für Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene; Eltern, Familien und das erzieherische Umfeld

Diese Kategorie umfasst fallbezogene Leistungen der Beratung, therapeutischen Behandlung und Förderung bei individuellen und familiären Problemen. Eingeschlossen ist dabei die notwendige fallbezogene Kooperation mit anderen Helfersystemen und zwischen den freien und den öffentlichen Trägern der Jugendhilfe, die Intervention in der Lebenswelt der Betroffenen und die zugehende, zur Inanspruchnahme weiterer Hilfen motivierende Arbeit.

Ziele:

- Stärken der Elternkompetenz
- Klärung, Einordnung und Abgrenzung der vorgebrachten Problematik
- Erarbeitung von Bewältigungsformen von Krisen im Lebenszyklus von Familien
- Erarbeitung von auch zukünftig einsetzbaren Problembewältigungsstrategien
- Aufbau/Stabilisierung der Motivation zur Inanspruchnahme indizierter sozialer Unterstützungsleistungen
- Hilfe zur Orientierung im Angebot sozialer Unterstützungsleistungen

Arbeitsformen:

- Erst- und Informationsgespräche zum Problem und den Hilfsmöglichkeiten
- Beratung
- Anamnese
- beratende Interventionen unterschiedlicher Häufigkeit und Dauer mit Eltern, Familien, Kindern und Jugendlichen, Kooperationspartnern
- therapeutische Interventionen mit Eltern, Familien, jungen Erwachsenen
- Krisenintervention
- therapeutische Methoden mit Kindern und Jugendlichen (einzeln, Gruppe)
- sozialtherapeutische Gruppenarbeit mit Kindern und Jugendlichen
- themenbezogene Gruppenarbeit mit Eltern, Jugendlichen und Kindern mit therapeutischem Schwerpunkt
- Jugendsprechstunde
- Elternabende

2.1.4 längerfristige Beratung/Therapie (ab der 16. Sitzung) für Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, Eltern, Familien und das erzieherische Umfeld

Diese Kategorie umfasst diejenigen fallbezogenen Leistungen der Beratung und therapeutischen Behandlung, in denen wegen der Komplexität und Schwere der dargestellten Problematik bzw. mangelnder Ressourcen des familiären Systems ein längerfristiger Beratungs- und Behandlungsprozess notwendig ist.

Ziele:

- Aufbau, Stärkung bzw. Wiederherstellung von Ressourcen und Selbstheilungskräften der Familie und einzelner Familienmitglieder
- Vermeidung stärker einschreitender Hilfen, z.B. Fremdunterbringung
- Erarbeitung von Möglichkeiten der Krisenbewältigung und von auch zukünftig einsetzbaren Problemlösungsstrategien mit Familien, einzelnen ihrer Mitglieder und im sozialen, erzieherischen Umfeld
- fokussierte beraterische Bearbeitung von konflikthaften Lebensereignissen
- Erarbeitung und Erprobung von kooperativen, kindgerechten Besuchs- und Umgangsregelungen bei Familien in Trennungssituationen
- längerfristige Begleitung von Multi-Problemfamilien

Arbeitsformen:

- gemeinsame Erarbeitung eines Behandlungsfokusses und dessen kontinuierliche Überprüfung im Behandlungsprozess
- Beratung und Therapieplanungen bei längerer Therapiedauer
- psychosoziale und sozialpädagogische Einschätzungen
- beratende Interventionen von längerer Dauer und unterschiedlicher Frequenz mit Eltern, Familien, Kindern, Jugendlichen und Kooperationspartnern
- beratende und begleitende Interventionen in unterschiedlichen Settings bei Fragen des kindgemäßen Umgangs mit den Folgen von Trennung und Scheidung der Eltern
- längerfristige therapeutische Interventionen mit Eltern, Familien, jungen Erwachsenen
- Interventionen in der Lebenswelt, die eine höhere Frequenz oder längere Dauer erfordern
- therapeutische Methoden mit Kindern und Jugendlichen (einzeln oder in der Gruppe)
- sozialtherapeutische Gruppenarbeit mit Kindern und Jugendlichen
- themenbezogene und zielgruppenbezogene Gruppenarbeit bei Eltern, Jugendlichen und Kindern mit therapeutischem Schwerpunkt

2.2 Leistungsgruppe II:

Fallübergreifende Leistungen
Präventiv unterstützende Angebote für Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, Eltern und Familien

2.2.1 Präventionen, Netzwerkarbeit

Hierzu gehören Leistungen mit präventiv-aufklärendem Charakter, bei denen sowohl in breitenwirksamer und gezielter Form als auch in zusehender oder niedrigschwellig anbietender Form Informationen zu allgemeinen Erziehungsfragen zur Verfügung gestellt werden. Solche Leistungen, bei denen mit unterschiedlichen Formen der Gruppenarbeit typische Problemfelder und mögliche Lösungsansätze für bestimmte Lebenssituationen (u.a. auch in Fragen der Partnerschaft, Trennung, Scheidung, für Alleinerziehende oder Umgangsberechtigte) dargelegt werden, sind ebenfalls hier subsumiert.

Die informierenden Tätigkeiten ermöglichen den Erfahrungsaustausch unter den Betroffenen und bedingen kooperative Arbeitsformen mit anderen Diensten (Familiengericht, ASD, pädagogische Fachkräfte u.a.). Hinzu kommt die Sensibilisierung für Themen und Entwicklungen, die in engem Zusammenhang mit den Entwicklungsbedingungen und dem Erziehungsklima von Kindern und Jugendlichen stehen.

Ziele:

- Prävention durch Herabsetzung der Hemmschwellen zur frühzeitigen Inanspruchnahme des Informations- und Beratungsangebotes
- Prävention durch Aufklärung über Informations-, Beratungs- und Unterstützungsmöglichkeiten (z.B. für Alleinerziehende)
- Prävention durch Aufklärung in speziellen Fragen (z.B. Gewalt gegen Kinder) und Lebenslagen (z.B. Trennung, Scheidung, Stieffamilien, Alleinerziehende)
- Unterstützung beim Aufbau eines sozialen Stützsystems unter den Betroffenen selbst, Enttabuisierung von erziehungsrelevanten Tabuthemen
- Sensibilisierung für die Konsequenzen sich verändernder Lebensbedingungen von Kindern/Jugendlichen (z.B. neue Medien- und Kommunikationsformen, Freizeitverhalten, späte Elternschaft, veränderte Familienformen)

Arbeitsformen:

- Offene Sprechstunden in anderen Institutionen (z. B. FZ Glashütte)
- Themenzentrierte Elternabende in pädagogischen Einrichtungen
- Input in Arbeitskreise von pädagogischen Fachkräften
- Gruppen für Eltern, Alleinerziehende
- Vorträge, Seminare, Gesprächskreise, Fachgespräche
- Presse- und öffentlichkeitswirksame Informationsvermittlung
- Durchführung kontaktförderlicher Aktivitäten (z.B. Projekte für Jugendliche, Einzelanlässe) und Mitwirkung im Sozialraum

2.2.2 Kooperationsleistungen

2.2.2.1 Mitwirkung in Fachgremien und Arbeitskreisen

In diese Gruppe gehören fallunabhängige Tätigkeiten, mit denen die Leistungen der Beratungsstelle im Sozialraum möglichst koproduktiv mit anderen Fachdiensten/-kräften und sozial Tätigen vernetzt und den Adressaten in möglichst niedrigschwelliger Form zugänglich gemacht werden sollen. Hinzu kommt die Mitgestaltung sozialräumlicher Entwicklungen unter besonderer Berücksichtigung positiver Lebens- und Entwicklungsbedingungen von Kindern und Jugendlichen.

Ziele:

- Optimierung/Institutionalisierung der fallbezogenen Kooperation der Dienste
- Verzahnung der Angebote, Sicherstellung von Arbeitsteilung, Verhinderung von konkurrierenden Angeboten
- Ermöglichung breiter sozialräumlicher Initiativen von Diensten aufgrund festgestellter und gemeinsam analysierter Bedarfe
- frühzeitige gegenseitige Information über festgestellte Entwicklungen und Bedarf im Sozialraum
- Auf-/Ausbau kooperativer Kontakte und Formen der Zusammenarbeit mit sozial Tätigen (ehrenamtliche Helfer, Kirchengemeinden, Vereine usw.)
- fachliche Auseinandersetzung um Zugänge, Methoden, Inhalte der Arbeit
- Bekanntmachen der Beraterinnen und Berater im Sozialraum
- Information über Beratungsangebot/Abbau von Vorurteilen
- Abbau der Hemmschwellen und Zugangshemmnisse bzgl. Beratung
- Schaffung alltäglich strukturierter und „unverbindlicher“ Möglichkeiten der Kontaktaufnahme zu Beraterinnen und Beratern
- Integration der wahrgenommenen Bedürfnisse von Kindern, Jugendlichen und Familien in sozialräumliche Entwicklungsprozesse

Arbeitsformen:

- Teilnahme an Stadtteilarbeitskreisen, regionalen Arbeitskreisen und vergleichbaren Runden
- Koordinationsgespräche mit anderen Fachdiensten/sozial Tätigen
- Mitgestaltung von Koordinationsgremien auf der kommunalen Ebene
- Mitgestaltung von regionalen Beratungsfachgremien
- Mitgestaltung und Unterstützung von sozialräumlich orientierten Treffs, Runden, Aktivitäten
- Präsenz und Unterstützung von sozialräumlich bedeutsamen sozialen Anlässen, z.B. Stadtteilfeste, Straßenfeste u.a., Teilnahme an Sozialraumtreffen

2.2.4 Qualitätssicherung, Leistungsentwicklung, Controlling

In diese Gruppe gehören Tätigkeiten, die einer angemessenen Sicherung von Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität für die Leistungspalette der Erziehungsberatungsstellen dienen und Möglichkeiten zur Weiterentwicklung in Richtung hin zu Versorgungsstellen der Jugendhilfe in der jeweiligen Region erschließen sollen. Hinzu kommt die Darstellung der erreichten Qualitätsstandards in einem Dokumentations- und Berichtswesen, das eine angemessene Wirkungskontrolle und Steuerung der Leistungen ermöglichen soll.

Ziele:

- Bewertung der Erbringung der Leistungen der Erziehungsberatung
- Darstellung der erbrachten Leistungen in Kennziffern
- Vorbereitung von Evaluationsgesprächen mit den Verantwortlichen des örtlichen Jugendamtes
- Entwicklung eines regelmäßigen diskursiven Controllings
- Darstellung der erbrachten Leistungen der Erziehungsberatung im Jugendhilfeausschuss
- Weiterentwicklung der Jugendhilfe und der psychosozialen Versorgung
- Entwicklung von Indikatoren, die sozialraumbezogene Hinweise auf Wirkungen sozialer Arbeit geben
- Weitergabe von Hinweisen, die einen Handlungsbedarf in einzelnen Bereichen innerhalb der Jugendhilfe erkennen lassen.

Arbeitsformen:

- **Erstellen eines Tätigkeitsberichtes**
  Der Träger sagt zu, einen Tätigkeitsbericht zu erstellen und diesen dem Jugendamt bis zum 30.04. des kommenden Jahres vorzulegen. Art und Umfang des Berichtes soll mit dem Jugendamt abgestimmt werden.

- **Evaluation**
  Der Träger sagt zu, jährliche Evaluationen (z. B. nach den ersten 5 Terminen und am Ende einer Beratung oder aller Erstgespräche) durchzuführen und die Ergebnisse dem örtlichen Jugendamt auf Nachfrage vorzulegen.

- **Teilnahme an regelmäßigen Controlling-Gesprächen**
  Der Träger sagt zu, dass die Leitung der Beratungsstelle bei Bedarf, jedoch mindestens einmal jährlich an einem Controlling-Gespräch mit den Verantwortlichen des örtlichen Jugendamtes teilnimmt. Hier sollen anhand gemeinsam zu entwickelnder Indikatoren Bedarfs- und Leistungsentwicklung analysiert und bewertet werden. Die Ergebnisse der Evaluationen sollen reflektiert und die Zusammenarbeit der Beratungsstelle mit dem Jugendamt abgestimmt werden.

- **Erfassung, Auswertung und Aufbereitung der erbrachten Leistungen mittels EDV**

- **Führen der Landesamtsstatistik**