



Bundesverband e. V.

Schriftenreihe Theorie und Praxis 2013

AWO-EB Profil-Studie

Impressum

Herausgeber: AWO Bundesverband e. V.
Verantwortlich: Wolfgang Stadler, Vorstandsvorsitzender
Wiss. Begleitung: Prof. Dr. Wolf-Dieter Mayer-Grethlein, Stuttgart
Redaktion: Otto C. Meyer
Satz: Linda Kutzki, Berlin

© AWO Bundesverband e. V. (AWO)
Heinrich-Albertz-Haus
Blücherstr. 62/63
10961 Berlin
Telefon: 030 2 63 09-0
Fax: 030 2 63 09-325 99
E-Mail: info@awo.org
www.awo.org

Juli 2013

Abdruck, auch in Auszügen, nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Verlages oder Herausgebers.
Alle Rechte vorbehalten.



Gefördert durch die

GlücksSpirale

VON  **LOTTO®**

Schriftenreihe Theorie und Praxis 2013

AWO-EB Profil-Studie

Prof. Dr. Wolf-Dieter Mayer-Grethlein

Inhaltsverzeichnis

A Inhalt des quantitativen Teils.....	7
1. Entstehung der Befragung.....	7
2. Methoden.....	7
2.1 Quantitative Befragung.....	7
2.2 Pretest.....	9
2.3 Qualitative Befragung.....	9
3. Ergebnisse/Auswertung der quantitativen Befragung.....	10
F → Fachlichkeit (Qualität der Leistung u. ä.).....	11
O → Organisation (Teamstruktur, Erreichbarkeit, Rahmenbedingungen u. ä.).....	19
A → Arbeiterwohlfahrt (Einbindung, Selbstverständnis u. ä.).....	32
K → Klienten (Einzelne, Gruppen, Themen u. ä.).....	37
Z → Zusammenarbeit (Vernetzung, Kooperation, u. ä.).....	40
G → Geld (Finanzierung, Vertragssicherheit u. ä.).....	42
4. Zusammenfassende Bewertung der Ergebnisse der quantitativen Befragung.....	45
4.1. Konzept und damit zusammenhängende Aspekte.....	45
4.2. Ratsuchende, Erreichbarkeit und Zugangsmöglichkeiten.....	46
4.3. Personal, Planstellen, Leitung und besondere Merkmale.....	47
4.4. AWO Mitgliedschaft, Zufriedenheit und Akzeptanz.....	48
4.5. Vernetzung, Gremien und Kooperation.....	49
4.6. Finanzierung.....	49

B Inhalt des qualitativen Teils	53
1. Auftrag und Methode.....	53
2. Die Suche nach dem Profil.....	54
3. Die AWO und ihr Profil (1).....	56
4. AWO als Arbeitgeber, Profil (2).....	58
5. Fachlichkeit und Professionalität	62
6. Team und Zusammenarbeit	67
7. Qualitätsmanagement zwischen Strukturierungshilfe und Bürokratie.....	68
8. AWO-Netzwerktagung auf Bundesebene – Keine Zeit versus Orientierung-gebend.....	70
9. Zukunft aus der Sicht der Gegenwart.....	71
10. Zusammenfassung.....	72
11. Die Leitsätze und das Grundsatzprogramm, oder: Orientierung im Wald und auf der Insel.....	72
C Anhang	75
Handlungsempfehlungen der Netzwerktagung Erziehungsberatung April 2013, Eisenach.....	75
Befragung der Erziehungs- und Familienberatungsstellen (EB) der Arbeiterwohlfahrt zu ihrem Profil, Konzeption.....	78
Fragebogen, Quantitative Befragung der Beratungsstellenleitungen.....	81

1. Entstehung der Befragung

Die Idee, eine Befragung der Erziehungsberatungsstellen (EB) zu ihrem AWO-Profil durchzuführen, kam ursprünglich aus dem Kreis der Netzwerktagung Erziehungsberatung, einer auf Bundesebene jährlich stattfindenden Zusammenkunft von Erziehungsberatungsstellen-Leitungen der Arbeiterwohlfahrt (AWO). Dort wurde sich immer mal wieder mit der Frage nach den Besonderheiten der EB der AWO befasst, aber ohne schlüssiges Ergebnis. In den Diskussionen war zwar erkennbar, dass es wohl gewisse „Alleinstellungsmerkmale“ für die AWO-EB geben dürfte, allerdings konnten diese kaum allgemeingültig und fundiert formuliert werden. Dieser Umstand wurde durchgehend als Mangel angesehen, insbesondere im Hinblick auf die Qualitätsdebatte, die im Arbeitsfeld EB traditionell eine zentrale Rolle spielt.

Durch eine zweistufige Befragung der Einrichtungen, einer quantitativen und einer qualitativen, sollte diesem „Mangel“ abgeholfen werden. Der Auftrag für dieses Projekt wurde dem Bundesverband von der Geschäftsführerkonferenz (GEKO) über den Unterarbeitskreis Hilfe zur Erziehung, Frauen (UAK HzE, Frauen) erteilt. Laut Beschluss des UAK der GEKO vom Mai 2012 werden zwei Ziele mit der Befragung verfolgt:

- „1. **Intern:** Reflexion innerhalb der Teams über die Leistung der EB und deren Ausrichtung in ihrem Kontext (,Wie sehen wir uns?', ,Was sind unsere Stärken?', ,Wie können/sollten wir unser Konzept als eine HzE weiterentwickeln?'; ,Was wollen wir fachlich und als Einrichtung der AWO?')“
- 2. **Extern:** Darstellung des AWO-EB-Profiles allgemein auf Bundesebene, wobei hier die Besonderheiten der AWO-EB positiv herausgestellt werden sollten. (,Angebote der AWO-EB zeichnen sich fachlich aus durch ...'; ,Sie entsprechen den Qualitätsstandards ...'; ,Als Teil des Leistungsspektrums der AWO leisten sie ...')“

(Aus dem Anschreiben an die Leiterinnen und Leiter der Erziehungsberatungsstellen der AWO vom 29.11.2011, s. Anhang, S. 78)

Die Beantwortung des Fragebogens und die Durchführung der Interviews sollten mit den jeweiligen EB-Leitungen erfolgen. Dabei wurde empfohlen, die Teams in geeigneter Weise mit einzubeziehen. Die Gewährleistung der Anonymität der Befragten wurde zugesichert und die Organisation der Befragung entsprechend gestaltet.

Die Ergebnisse der Studie sollten nach Vorberatung im UAK HzE, Frauen zuerst der GEKO vorgelegt werden. Die GEKO würde dann den Abschlussbericht für die fachliche Arbeit im Verband (Träger der Beratungsstellen) freigeben und grundsätzlich über die Verwendung des Abschlussberichts für die Öffentlichkeitsarbeit des Verbandes entscheiden.

Die freigegebenen Ergebnisse würden den Trägern der Beratungsstellen anonymisiert zu Verfügung gestellt werden. Darüber hinaus sollten auch die Beratungsstellen den Beschluss der GEKO mit den Anlagen erhalten; ihre Freigabe vorausgesetzt.

2. Methoden

Es wurde von vornherein eine quantitative und eine speziellere qualitative Befragung vorgesehen. Nach Auswertung der quantitativen Befragung sollte vertieft nach dem AWO-Profil und der Beziehung der EB zum Verband gefragt werden, insbesondere für die Aussagen der Befragung, deren quantitative Ergebnisse keine deutliche Interpretation zulassen.

2.1 Quantitative Befragung

Überlegt wurde, ob eine Stichprobe aus allen Einrichtungen gezogen oder die Gesamtheit aller AWO Erziehungs- und Familienberatungsstellen befragt werden sollten. Man entschied sich für die Befragung der Gesamtheit – auch aus strategischen Gründen. Insbesondere hoffte man, die Ergebnisse in den Gremien nicht nur als Erkenntnisgewinn einzubringen, sondern auch als Lern- und Veränderungsmöglichkeit (s.o.: „Intern: Reflexion“).

Insgesamt wurden 76 Erziehungsberatungsstellen in die Gesamtstichprobe aufgenommen (Grundgesamtheit) und in die Befragung einbezogen. Nach einer ersten Prüfung der Rückläufe

ergab sich eine Reduzierung aufgrund folgender Sachverhalte:

- Zwei befragte Einrichtungen existieren nicht mehr,
- zwei befragte Einrichtungen arbeiten nicht als Erziehungsberatungsstellen,
- vier befragte Einrichtungen sind Nebenstellen, für die die zugehörigen Hauptstellen geantwortet haben.

Dadurch reduzierte sich die Gesamtheit auf 70 Einrichtungen.

Die Rücklaufquote belief sich auf 63 %. Die Größe der Rücklaufquote ist insofern interessant, weil es einen Beschluss der Geschäftsführerkonferenz (GEKO) gab, der die Gliederungen der AWO (Träger der Einrichtungen) aufforderte, an der Befragung teilzunehmen. Gleiches gilt für den UAK HzE, Frauen und die Netzwerktagung EB, aus denen der Wunsch nach einer derartigen Untersuchung entstanden war.

Bei der Entwicklung des Fragebogens wurde von der Überlegung ausgegangen, dass es sowohl fachliche, gesetzliche als auch verbandliche „Vorgaben“ an die Erziehungs- und Familienberatungsstellen gibt. Diese Vorgaben sind vergleichbar mit Erwartungen an die Erziehungs- und Familienberatungsstellen, die es zu erfüllen gilt.

Von daher wurden die zu stellenden Fragen als Behauptungen so formuliert, als würde der Inhalt als geltend vorausgesetzt. Wollte man zum Beispiel wissen, ob die befragte Einrichtung in einem sozialen Brennpunkt angesiedelt ist, konnte man davon ausgehen, dass es fachlich sinnvoll ist, dass Erziehungs- und Familienberatungsstellen dort angesiedelt sein sollten (oder müssten). Also fragte man nicht danach, sondern behauptete z. B.: „Die AWO-EB ist in einem sozialen Brennpunkt angesiedelt“.

Jede einzelne Fragestellung wurde daraufhin geprüft, ob der Inhalt der Frage eine fachliche Erwartung beinhaltet. Wenn der Inhalt eine fachliche Erwartung (einen fachlichen Standard) erfüllte, wurde daraus eine Behauptung formuliert. Diese Vorgangsweise ermöglichte es, eine

relativ transparente Auswertung und Interpretation vorzunehmen.

Wenn alle Einrichtungen einer Behauptung zustimmten, ist das Ergebnis 100 %. In dem Beispiel sind dann alle „AWO-EB in einem sozialen Brennpunkt angesiedelt“. Für die Bewertung gilt dementsprechend: Erwartung erfüllt, kein Handlungsbedarf. Positive Darstellung möglich.

Sollte hingegen eine Abweichung von 100 % gegeben sein, in dem Sinne dass z. B. nur 20 % oder 30 % der Einrichtungen in einem sozialen Brennpunkt angesiedelt sind, dann gilt dies als Abweichung von der Erwartung (dem Standard). Die Bewertung hängt dann davon ab, welche Abweichungsgröße man akzeptiert und wann man Handlungsbedarf formuliert. Auf jeden Fall ist eine interne Reflexion (s.o.) sinnvoll. Der Auswertungs- und Interpretationsspielraum hängt hier von der Interessenslage des Auftraggebers und von der Anlage der Studie ab.

Die Untersuchung ist anonymisiert. Es ist nicht vorgesehen und auch nicht gewünscht, dass einzelne Einrichtungen erkennbar sind. Dies hat zur Folge, dass die Ergebnisse keinen Rückschluss auf die einzelne abweichende Einrichtung oder Gruppe von Einrichtungen zulässt. Man kann also nur sagen, dass ein gewisser Prozentsatz der Einrichtungen die Erwartung oder Forderung nicht erfüllen. Diese Aussage kann man entweder so stehen lassen oder einen Lernprozess einleiten.

Nun sind aber Abweichungen von den Erwartungen und Forderungen Abweichungen. Es stellt sich daher im Rahmen dieser Untersuchung die Frage, wie mit den gewonnenen Erkenntnissen umgegangen werden kann, wenn keine direkte einrichtungsbezogene Handlung möglich ist. Sollten die Ergebnisse als positiv im Sinne der Erfüllung der Erwartungen interpretiert werden können, besteht kein unmittelbarer Handlungsbedarf. Erst bei Abweichungen von einer zu bestimmenden Größe kann über Handlungsbedarf (im Sinne der Reflexion und des Lernens) nachgedacht werden. Eine Handlungsempfehlung wird dann ausgesprochen werden.

Diese Studie ist als eine Qualitätsuntersuchung der AWO-EB angelegt und damit auch des AWO-Aufgabenprofils der Einrichtungen, so wie in den

Erwartungen formuliert. Das Nachdenken über Handlungen nach Vorliegen der Ergebnisse könnte im Rahmen der vorhandenen Arbeitsgruppen und kollegialer Beratung und Unterstützung erfolgen.

2.2 Pretest

Ein Entwurf des Fragebogens wurde einer ausgewählten Gruppe von fünf Einrichtungen vorgelegt. Die Leitungen der Einrichtungen sollten prüfen, ob die Fragen/Behauptung verständlich und zu beantworten sind, und ob die Skalierung verständlich und der Frage angemessen sind.

Alle am Pretest beteiligten Einrichtungen lieferten Verbesserungsvorschläge, die zum überwiegend Teil übernommen wurden.

2.3 Qualitative Befragung

Interesse und Fragestellung sowie Abwicklung

Die qualitative Befragung sollte in erster Linie vertieft nach dem spezifischen EB-Profil der AWO und der Beziehung der Mitarbeiter/innen bzw. der Beratungsstellen zum Trägerverband fragen. Hier waren die ersten Ergebnisse der quantitativen Untersuchung nicht ausreichend aussagekräftig und bedurften der Konkretisierung. Gleichzeitig sollten explizite und detaillierte Belege generiert werden.

Grundlegend für die Beschreibung eines AWO-Profiles sind die Einstellungen und Haltungen der Akteure der Beratungsstellen zu Fragen

- der fachlichen Qualität,
- der Organisation der Beratung,
- der Zielgruppenorientierung,
- der Kooperation,
- der Zusammenarbeit mit dem Träger und seinen weiteren Einrichtungen sowie
- der Finanzierung.

Sie sind Grundlage für die Ausgestaltung der EB, d. h. auch für das Profil der AWO-EB. Entsprechend wurde die qualitative Befragung von den Interviewern konzeptioniert und Leitfragen von ihnen eigenständig erarbeitet.

Die qualitative Befragung bestand aus zwei zeitlich parallel vorgenommenen Befragungen. Während zum einen ein Beratungsexperte mit Feldkompetenz und AWO-Erfahrung eher auf interne und organisatorische Besonderheiten Bezug nahm und diese hinterfragen konnte, konzentrierte sich eine Gruppe von Student/innen¹ in weiteren fünf Beratungsstellen auf Fragen, die „den Blick von Außen“ nutzten, um die Identität und Besonderheiten der EB zu erfassen, wie sie sich Außenstehenden darstellt.

Beide Vorgänge wurden von den Interviewern eigenständig, d. h. unabhängig voneinander vorbereitet, geplant und organisiert. Die Absprachen mit dem zuständigen Referenten im Bundesverband beschränkten sich lediglich auf die Nennung der durch den AWO Bundesverband ausgelassen Adressen sowie die technische Durchführung (Equipment, Zeitrahmen, finanztechnische Abwicklung usw.).

Die Interviews wurden anonymisiert transkribiert und an den wissenschaftlichen Begleiter zur Auswertung geben.

Ausgelost und befragt wurden Erziehungsberatungsstellen in: Eisenach, Oldenburg, Löhne, Unterschleißheim, Schwarzenberg, Chemnitz, Löbau, Düsseldorf, Garching, Bielefeld. Dem Beratungsstellenlotsen, der auf der Homepage des AWO Bundesverband zu finden ist, ist zu entnehmen, dass diese Beratungsstellen durchaus unterschiedliche fachliche Profile beschreiben.

Was zeichnet nun die unterschiedlichen AWO-Beratungsstellen aus? Lässt sich auf der Basis des

¹ Parallel zur Organisation der qualitativen Befragung wurde in der Katholischen Fachhochschule Berlin in Zusammenarbeit mit dem AWO Bundesverband ein Seminar zum Thema „Qualitative Befragung – Organisation und Auswertung“ angeboten, welches die Student/innen in die qualitative Befragung der AWO einbinden sollte. Die Studierenden haben mit den Interviews Prüfungsleistungen auf dem Niveau wissenschaftlicher Abschlussarbeiten erbracht.

Leitbildes und der fachlichen Positionierung sowie der Qualitätsvorgaben ein spezifisches AWO-Profil beschreiben? Die Leitungen und die Mitarbeiter/innen in den AWO-Beratungsstellen thematisieren dies immer wieder, wenn es um Konzeptionierungsfragen sowie die „zeitgemäße“ Weiterentwicklung des Leistungsangebotes geht, so z. B. auf den Netzwerktagungen Erziehungsberatung oder in den Fachgremien des Verbandes auf Landes- und Bundesebene.

Indikatoren

Zu klären war die Frage, welche Indikatoren/Standards an die transkribierten Texte der qualitativen Interviews anzulegen sind. Dafür wurden die Hauptkategorien der quantitativen Befragung verwendet (Fachlichkeit, Organisation, AWO-Bezug, Klienten, Zusammenarbeit, Finanzierung). Dadurch wurde es möglich, die Aussagen der qualitativen Interviews zu den quantitativen Ergebnissen in Beziehung zu setzen.

3. Ergebnisse/Auswertung der quantitativen Befragung

Im Folgenden werden die Ergebnisse der quantitativen Befragung folgendermaßen dargestellt:

- Zu Beginn wird die jeweilige **Frage** angegeben;
- es folgt ein **Kommentar** zur Fragestellung, der die fachlichen Erwartungen und Forderungen nennt;
- anschließend werden die **Ergebnisse** der Befragung genannt,
- gefolgt von einer **Grafik** in Form eines Balkendiagramms.
- Eine **Interpretation** der Daten und – falls erforderlich –
- eine **Empfehlung** runden die Darstellung ab.

Der Fragebogen (s. S. 81) kann im Anhang eingesehen werden. Die statistischen Daten (Häufigkeitstabellen) folgen auf den nächsten Seiten.

Leitende Fragestellung und Befragungsinteresse

- *Die Arbeit der Erziehungsberatungsstellen (EB) wurde mit Inkrafttreten des SGB VIII als § 28 in den Katalog der Hilfen zur Erziehung (§ 27ff.) aufgenommen. Inwieweit hat dies einen Wandel der Qualität der EB und des herkömmlichen Leistungsangebotes bewirkt? (Hinweis: Erziehungsberatung ist eine der ältesten Beratungs- und Hilfeangebote. Ihre institutionellen Wurzeln reichen in die 1920er Jahre zurück!)*
- *Was zeichnet die Arbeit der EB speziell der Arbeiterwohlfahrt heute aus? Sind die EB der AWO im System der Kinder- und Jugendhilfe (seit 1990 SGB VIII, Paradigmenwechsel) längst angekommen und dort sowohl fachlich wie finanziell verankert? Oder haben sie noch eine gewisse Nähe zum „elfenbeinernen Turm“ / Lebensweltferne (Kritik im 8. Bundesjugendbericht 1990, S. 136ff.)? Gilt noch der Vorwurf vorwiegender Mittelschichtorientierung, oder leistet EB eine für alle gut erreichbare Hilfe zur Erziehung als niedrigschwellige pädagogisch-therapeutische Leistung (§ 28 SGB VIII)?*
- *Wo stehen die Erziehungsberatungsstellen auf dem Weg zur Umsetzung von Inklusion (dem international und national verbindlichen Ziel auch der Sozialen Arbeit)? Und was müssten sie dafür tun, bezogen auf Klienten, Arbeitgeber, Organisation und Kooperationspartner?*

F → Fachlichkeit (Qualität der Leistung u. ä.)

F.4. (5.) Ein schriftliches Konzept der AWO-EB liegt ausgearbeitet vor.

Anerkannter Mindeststandard bei AWO und bke (Fachverband). Ermöglicht Transparenz, was Voraussetzung für realitäts-/praxisnahe Weiterentwicklung des Konzeptes ist und Offenheit für Kritik bedeutet.



Ergebnis: 84,4% der befragten Einrichtung verfügen über ein schriftliches Konzept. In 15,6% der EB liegt **kein** schriftliches Konzept vor.

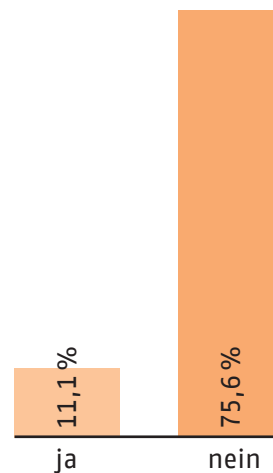
Kommentar: Die überwiegende Mehrheit der befragten Einrichtungen verfügt über ein schriftlich ausgearbeitetes Konzept und erfüllt damit die genannten und impliziten Forderungen.

Wenn diese Forderung ein anerkannter Mindeststandard ist, dann ist darauf Wert zu legen, dass alle Einrichtungen diese Bedingung erfüllen. Ohne schriftlich vorliegendes Konzept werden Grundbedingungen des Qualitätsmanagements (QM) nicht erfüllt. Aus Sicht des QM besteht hier unmittelbarer Handlungsbedarf.

F.6. (7.) Das EB-Konzept enthält Aussagen zum Leitziel Inklusion*.

(* Inklusion als Schlüsselbegriff der Behindertenrechtskonvention; Quelle: <http://www.bundestag.de/dokumente/analysen/2009/behindertenrechtskonvention.pdf>)

Zeitgemäße Konzeptfortschreibung vorhanden, EB auf dem neusten Stand der Fachdiskussion, spricht für integratives Arbeiten allgemein, nicht nur auf Menschen mit Behinderung bezogen.



Ergebnis: 75,6% geben an, dass das Konzept **keine Aussagen zum Leitziel Inklusion enthält**. Nur in 11,1% der Einrichtungen ist das Leitziel „Inklusion“ im Konzept verankert. 13,3% machen keine Angaben.

Kommentar: In den Konzepten der Mehrzahl der Einrichtungen (die ein Konzept haben) fehlt das Leitziel Inklusion. Wenn Inklusion ein Leitziel ist oder sein sollte (s.o.), besteht Reflexions- und Handlungsbedarf.

Die Einrichtungen sollten sich mit dem Thema, bezogen auf Ihre Einrichtung und Angebote und auf möglich fachliche Ergänzungen, auseinandersetzen.

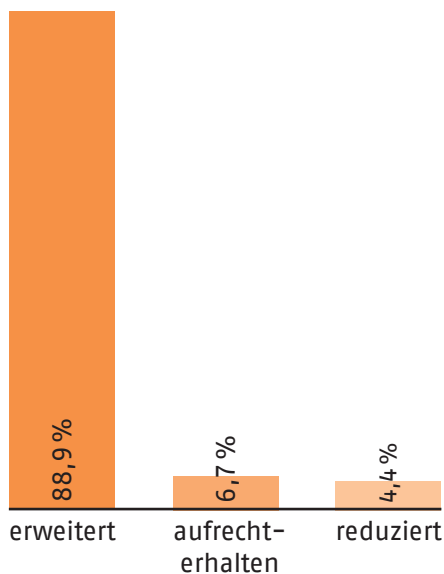
Eine Aufnahme des Themas in die Konzeption (wenn vorhanden) ist nur eine Mindestforderung. Bedeutsamer sind die organisatorischen und fachlichen „Anpassungsvorgänge“, die benötigt werden, um diese Forderung überhaupt erfüllen zu können.

F.9. (46.) Das Spektrum unserer Leistungen für Ratsuchende und Kooperationspartner wurde in der Zeit von 2005 bis 2010 ...

- **erweitert**
- **aufrecht erhalten**
- **reduziert.**

Indikator für fachliche Weiterentwicklung.

Aufgrund der Zunahme der Aufgabenzuweisungen für die EB sollte i.d.R. eine Erweiterung der Fall sein.



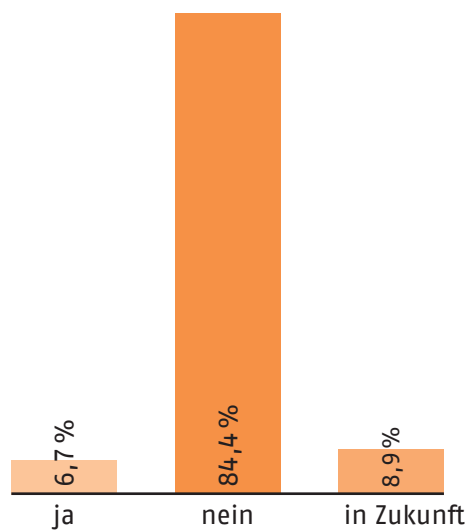
Ergebnis: 88,9% der EB haben ihre Leistungen im Zeitraum von 2005 bis 2010 **erweitert**. 6,7% haben diese beibehalten und 4,4% haben sie reduziert.

Kommentar: Die überwiegende Zahl der EB hat ihre Leistungen erweitert und hat sich somit fachlich weiterentwickelt. Nur ein kleiner Teil der EB erfüllt diese Kriterien somit nicht (11,1%).

F.12. (21.) Unsere Beratungsstelle bietet Online-Beratung als AWO-EB an.

Langfristig (bis ca. 2020) wird Online-Beratung zu jeder Stelle gehören – wie heute das Telefon.

Indikator für konzeptionelle Weiterentwicklung (z. B. erweiterte Zugangswege und Nachsorgemöglichkeiten) und technische Ausstattung (Informationen über Internet möglich, interner Fachaustausch im geschützten Raum über die Plattform möglich) sowie strukturelle Vernetzung.



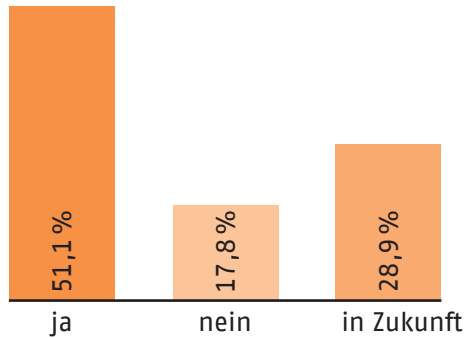
Ergebnis: 88,4% der EB bieten **keine** Online-Beratung an, aber 6,7% bieten diese an und 8,9% werden diese demnächst anbieten.

Kommentar: Eine geringe Anzahl von Einrichtungen bietet bereits Online-Beratung an und einige wenige werden diese demnächst anbieten. Wenn dies ein Indikator für konzeptionelle und technische Weiterentwicklung ist, dann erfüllen 88,4% der EB diese Erwartung nicht. Interne Entwicklungsmöglichkeiten durch kollegiale Beratung und kollegiales Lernen bieten sich an.

Zu klären ist, wer diese Entwicklung (fachliche wie technische) einleiten und beschleunigen kann.

F.13. (9.) Wir verwenden das AWO-QM-System.

Spricht für Eingebundenheit der Beratungsstelle in die Organisationsstrukturen der AWO.



Ergebnis: 51,1% verwenden das AWO-QM-System. 28,9% geben an, dieses in Zukunft zu verwenden, und 17,8% geben an, es **nicht** zu verwenden. 2,2% machen keine Angaben.

Kommentar: Die Hälfte der Beratungsstellen verwendet das AWO-QM-System und ist folglich darüber in die Organisationsstrukturen der AWO eingebunden.

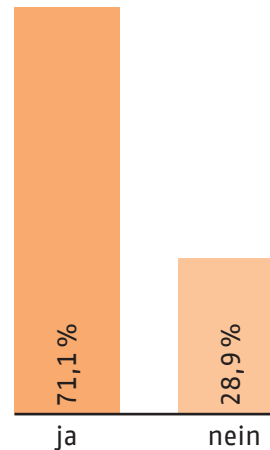
46,7% verwenden es nicht oder noch nicht und sind demnach noch nicht über das QM-System in die AWO Organisationsstrukturen eingebunden.

Anders formuliert, bildet das AWO-QM-System (geliebt oder nicht) einen organisatorischen und fachlichen Rahmen der Gestaltung von Leistungen, so wie ihn der Träger entwickelt und für verbindlich erklärt hat. Eindeutiger kann „AWO-Eingebundenheit formal nicht formuliert werden.

Sollte das AWO-QM-System vom Träger für verbindlich angesehen werden, dann sind die EB unbedingt in dieses System einzubinden. Wie dies zu geschehen hat, wissen die QM-Beauftragten vor Ort.

F.14. (10.) Unsere Jahresberichte werden der Fachöffentlichkeit zur Verfügung gestellt.

Mindeststandard, ist Basis für Qualitätsentwicklung, Kooperationen und Vernetzung, setzt funktionierende und fachgerechte Arbeit voraus. Wenn keine Veröffentlichung erfolgt, kann dieses in Frage gestellt werden.

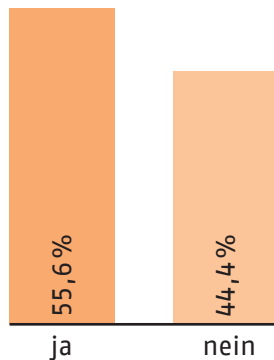


Ergebnis: 71,1% der EB geben an, dass der Jahresbericht der Fachöffentlichkeit zur Verfügung gestellt wird. In 28,9% der EB erfolgt dies nicht.

Kommentar: In 28,9% der EB ist also der Mindeststandard nicht erfüllt. Die Basis für Qualitätsentwicklung ist damit nicht gegeben bzw. in Frage gestellt. Dies ist nicht nur eine fachliche Frage, sondern auch eine trägerstrukturelle Frage im Rahmen des QM. Ist in diesem Zusammenhang anzugehen.

F.27. (45.) Im Beratungsteam sind beide Geschlechter vertreten.

Gewährleistet geschlechtsspezifische Angebote, ist Ausdruck von Gleichberechtigung und Standard bei vertraulicher Beratung.



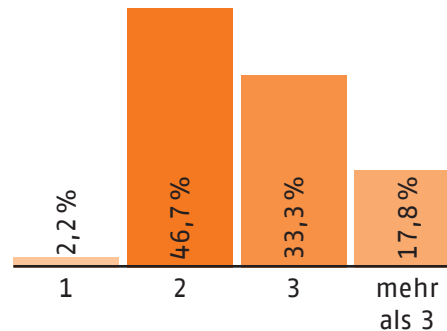
Ergebnis: In 55,6% der EB sind beide Geschlechter vertreten, in 44,4% nicht.

Kommentar: Der Standard, dass beide Geschlechter in einer Beratungsstelle vertreten sein sollten, weil dann geschlechtsspezifische Angebote und Gleichberechtigung und vertrauliche Beratung geben seien, wird von 44,4% der EB nicht erfüllt. Warum, so kann man fragen, wird diese Erwartung von 55,6% der EB erfüllt und von 44,4% nicht?

Wenn der Standard gelten soll und die formulierten Vorteile von fachlich-politischer Bedeutung sind, dann besteht hier nicht nur Reflexions- und Diskussionsbedarf, sondern auch Handlungsbedarf.

F.28. (27.) In der Beratungsstelle wirken Fachkräfte aus ... verschiedenen Berufsgruppen mit.

Fachstandard der AWO und der bke (Fachverband) sind mindestens drei Professionen (Multiprofessionalität).



Ergebnis: In 33,3% der EB arbeiten drei verschiedene Berufsgruppen in 17,8% mehr als drei, in 46,7% zwei und in 2,2% nur eine.

Kommentar: In 51,1% der EB arbeiten drei und mehr Fachkräfte aus verschiedenen Berufsgruppen mit. Und in 46,6% zwei verschiedene bzw. in 2,2% nur Fachkräfte aus einer Berufsgruppe(!).

Also wird der genannte Fachstandard in 51,1% der Einrichtungen erfüllt und in 48,9% der EB nicht.

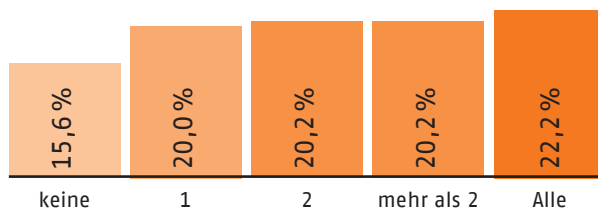
Welche fachliche Bedeutung kommt dem Standard der „Multiprofessionalität“ in der Erziehungs- und Familienberatung zu? Der Standard als Standard ist nicht das Problem, sondern die damit verbundene fachlich-konzeptionelle Diskussion, die – sollte sie fachlich berechtigt sein – sich im Standard ausdrückt.

Das Ergebnis zeigt, dass 48,9% der Einrichtungen den Standard nicht erfüllen und demnach nicht ausreichend „multiprofessionell“ arbeiten. Oder anders: Nur 51,1% der EB arbeiten „multiprofessionell“.

Zu klären ist, welche fachliche Bedeutung diesem Standard zukommt.

F.29. (28.) Im Team unserer Beratungsstelle befinden sich ... „Insofern erfahrene Fachkräfte“ nach § 8a SGB VIII entsprechend der örtlich geltenden Definition.

Das Kompetenzspektrum der EB sollte regelmäßig mindestens eine Fachkraft nach § 8a einschließen, die in das Verfahren zur Prüfung, ob ein Missbrauch vorliegt, einbezogen werden kann, obwohl das nicht in den AWO-Standards formuliert ist. Dies würde von Konzeptentwicklung auf aktuellem Stand zeugen.



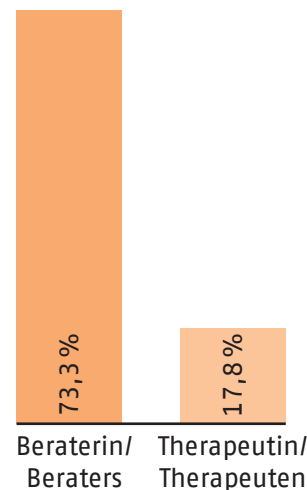
Ergebnis: 82,6% der EB verfügen über **mindestens eine** erfahrene Fachkraft (20% verfügen über eine und 62,6% über mehr als eine), 15,6% über keine. Keine Angabe von 1,8%.

Kommentar: Bezogen auf die oben genannten Erwartungen verfügen fast alle EB über eine entsprechende Fachkraft und befinden sich somit auf einem aktuellen Stand der Konzeptentwicklung.

F.30. (29.) Die Erziehungsberater/innen in unserer AWO-EB arbeiten aufgabenbezogen überwiegend mit dem Selbstverständnis einer/eines: ...

- Beraterin/Beraters
- Therapeutin/Therapeuten

Es sind beide Selbstverständnisse möglich und fachlich vertretbar, wenn sie konzeptionell deklariert sind; graduell geht das Berater-Verständnis eher in Richtung des SGB VIII (§ 27 (3) 1 SGB VIII: „... pädagogischer und damit verbundener therapeutischer Leistungen...“). Ausschließliches Therapeuten-Verständnis in der gesamten EB (und nicht nur bei bestimmten Angeboten) deutet auf eine eher nicht mehr zeitgemäße Ausrichtung hin – obwohl sie im Einzelfall eine Berechtigung hat.



Ergebnis: 73,3% der EB arbeiten mit dem Selbstverständnis einer/s **Beraterin/Beraters**. 17,8% mit dem Selbstverständnis einer/s Therapeutin/Therapeuten. 8,9% machen keine Angabe

Kommentar: Bei der überwiegenden Zahl der EB liegt ein Beraterverständnis vor, welches in die gewünschte oder erwartete Richtung des SGB VIII (Kinder und Jugendhilfe) geht.

F.31. (30.) Die Fachkräfte unserer EB arbeiten mit unterschiedlichen methodischen Ansätzen, nämlich mit ... [Mehrfachnennungen möglich]

Je mehr Varianten, desto flexibler kann die Beratungsarbeit auf die Bedarfe eingehen.

Ergebnis:

- 18,2 % arbeiten systemisch
- 14,2 % gesprächstherapeutisch
- 12,6 % verhaltenstherapeutisch
- 10,1 % pädagogisch
- 10,5 % sozialarbeiterisch
- 8,9 % videogestützt
- 7,7 % tiefenpsychologisch
- 4,5 % hypnotherapeutisch
- 3,6 % psychodramatisch
- 2,4 % gestalttherapeutisch
- 1,2 % bieten Mediation an

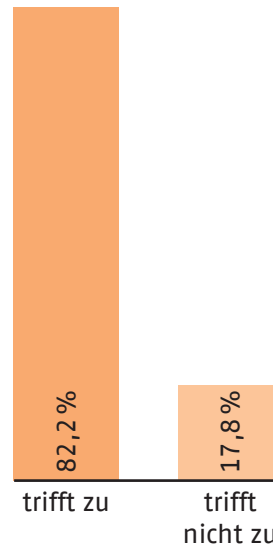
Kommentar: 63,3% arbeiten mit den anerkannten therapeutischen Methoden. 20,6% arbeiten mit pädagogischen und sozialarbeiterischen Methoden. Darüber hinaus werden in Einzelfällen andere Methoden eingebracht. Therapeutisch gesehen werden verschiedene und erprobte Methoden angeboten.

Nicht so klar sind Aussagen zu pädagogischen und sozialarbeiterischen Methoden.

Auch werden diese nur in 20,6% angeboten, so dass insgesamt eine „methodische Therapielasstigkeit“ zu bescheinigen ist.

F.40. (39.) Die Mitarbeiter/innen des Teams nehmen regelmäßig an Fachfortbildungen teil.

Das würde für ein innovationsfreudiges Team sprechen und die Bereitschaft, neue Methoden und Problemlagen wahrzunehmen.

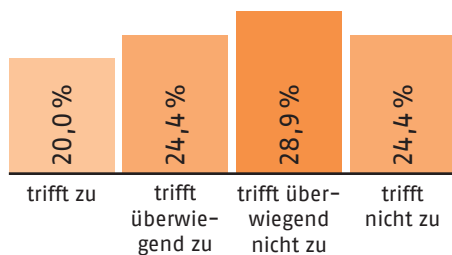


Ergebnis: 82,2% nehmen regelmäßig an Fachfortbildungen teil, 17,8% mehr oder weniger regelmäßig.

Kommentar: Alle Mitarbeiter/innen (100%) der EB nehmen mehr oder weniger regelmäßig an Fachfortbildungen teil. Also kann man entsprechend der obigen Erwartung davon sprechen, dass die EB-Teams fachlich innovationsfreudig sind und sich mit neuen Methoden und Problemlagen auseinandersetzen.

F.43. (41.) Mitarbeiter/innen aus unserer Beratungsstelle nehmen an den wissenschaftlichen Jahrestagungen der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) teil.

Indikator für die Bindung an den Fachverband, der für seine Mitglieder (die Mitarbeiter/innen der EB) den Anspruch eines maßgeblichen Verbandes erhebt und darin strukturell in Konkurrenz zum Träger steht.



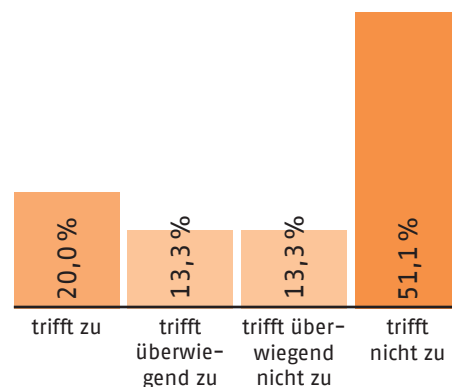
Ergebnis: 44,4% der Mitarbeiter/innen nehmen an der bke teil (20% auf jeden Fall und 24,4% überwiegend), **53,3% nehmen daran nicht teil**. (2,3% ohne Angabe)

Kommentar: Die Zahlen zeigen, dass der Bezug zur bke unterschiedlich gehandhabt wird. Die Mehrzahl (wenn auch gering) nimmt nicht an den bke-Veranstaltungen teil. Wenngleich der Fachverband den Anspruch eines maßgeblichen Verbandes erhebt, so erreicht dieser dennoch über die Hälfte der AWO-EB Mitarbeiter nicht. Sollte in den restlichen Fällen (44,4% oder genauer 20%, die teilnehmen) Konkurrenz erkennbar sein oder interpretiert werden, so ist diese zu thematisieren und kenntlich zu machen.

Zu benennen ist, worin die besondere fachliche Bedeutung der bke in Konkurrenz zum Träger AWO besteht, und wie eine inhaltliche Ausgestaltung der fachlichen verbandseigenen Veranstaltungen auszusehen habe.

F.44. (42.) Mitarbeiter/innen des Teams arbeiten regional in den Landesarbeitsgemeinschaften der bke mit.

Wegen der föderalen Struktur der Förderung geschieht auf Länderebene trägerübergreifend z.T. Wichtiges, das Einfluss auf die fachliche Ausrichtung der Träger hat. Gefahr: AWO-Trägerinteressen haben ein geringeres Gewicht als die Meinungen des Fachverbandes.



Ergebnis: 33,3% der Mitarbeiter/innen arbeiten in den regionalen Landesarbeitsgemeinschaften der bke mit, 64,4% arbeiten nicht mit, der Rest von 2,3% enthält sich.

Kommentar: Wenn 64,4% der Mitarbeiter/innen nicht an den Landesarbeitsgemeinschaften der bke teilnehmen, dann besteht kaum die Gefahr, dass die Trägerinteressen einen geringeren Raum einnehmen als die bke-Interessen. Dennoch nehmen 33,3% teil. Wenn hier die angenommene „Gefahr“ besteht, so ist dies anzusprechen. Sowohl auf der Fachebene als auch auf der Trägerebene.

Wenn andererseits auf Länderebene Fachliches und Fachpolitisches angesprochen wird, das Einfluss auf die fachliche Ausrichtung des Trägers hat, dann ist dies anzusprechen und trägerspezifisch-fachlich zu bewerten, zu beurteilen und zu entscheiden.

F.46. (47.) Der Zugang zur Beratungsstelle ist ohne förmliches Hilfeplanverfahren möglich.

Ist fachlicher Standard nach dem Gesetz

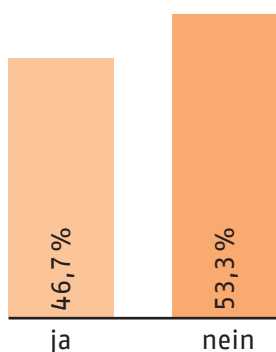


Ergebnis: Für 97,8% der EB gilt das. 2,2% haben diesen Standard nicht.

Kommentar: Fast alle Einrichtungen erfüllen diesen fachlichen Standard.

F.53. (31.) Wir bieten spezielle Angebote im Rahmen der Frühen Hilfen an.

Indikator für zeitgemäße Konzeptfortschreibung und präventive Ausrichtung.



Ergebnis: 46,7% bieten diese speziellen Hilfen an, 53,3% nicht.

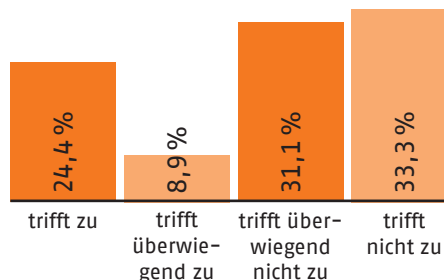
Kommentar: Wenn diese Angebote ein Indikator für zeitgemäße Konzeptfortschreibung und eine präventive Ausrichtung der EB sind, dann genügen

nur die Hälfte der EB (46,7%) diesen Erwartungen. 53,3% der EB haben also ihr Konzept nicht zeitgemäß ausgerichtet bzw. weiterentwickelt.

Hier besteht zumindest Diskussionsbedarf, inwieweit diese Erwartungen in den EB umgesetzt werden sollten und können, da doch die Hälfte der EB dies kann und schon entsprechende Erfahrungen damit gemacht haben.

F.72. (67.) Aus unserer Einrichtung nehmen Vertreter/innen an dieser Netzwerktagung teil.

Zeigt, ob die Themen der Netzwerktagung Anklang finden und ob die Netzwerktagung (als Forum eines Fachaustausches) für die Beratungsstelle eine Bedeutung hat.



Ergebnis: 64,4% der Mitarbeiter/innen der EB nehmen **nicht** an der Netzwerktagung Erziehungsberatung des AWO Bundesverbands teil. Aber: 33,3% geben an, daran teilzunehmen. (2,3% Keine Angabe)

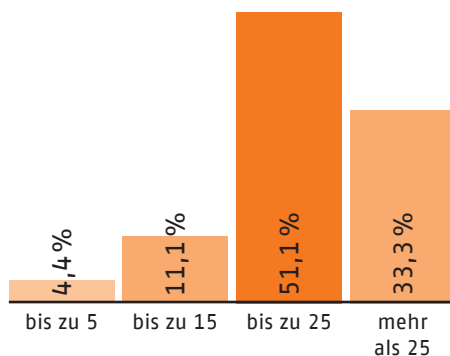
Kommentar: Für zwei Drittel der Mitarbeiter/innen der EB sind demnach die Themen der Netzwerktagung für die Praxis oder die fachliche Information der Beratungsstelle nicht von Bedeutung oder es liegen andere Gründe vor, daran nicht teilzunehmen.

Dieses Ergebnis sollte diskutiert werden. Insbesondere im Hinblick auf die Frage, woher die EB Impulse für ihre fachliche Entwicklung bekommen und diese erweitern.

0 → Organisation (Teamstruktur, Erreichbarkeit, Rahmenbedingungen u. ä.)

0.1. (1.) Unsere AWO-Erziehungs- und Familienberatungsstelle besteht seit ... Jahren.

Je länger die EB besteht, umso reicher kann der Erfahrungsschatz (Fachkenntnisse, Lebenserfahrung, evtl. auch Ausrichtung der AWO gegenüber anderen Angeboten) bei den Personen des Teams sein. Dies trifft auch auf die Einrichtung als Organisationseinheit insgesamt zu, hinsichtlich der örtlichen Verhältnisse, Vernetzungen, Bedarfe, Angebotsvielfalt. Dadurch kann hohe Qualität erwartet werden. Gefahr: Eingefahrene Gleise (Routine), z. B. weiterhin ausschließlich Therapie statt auch Sozialpädagogik.



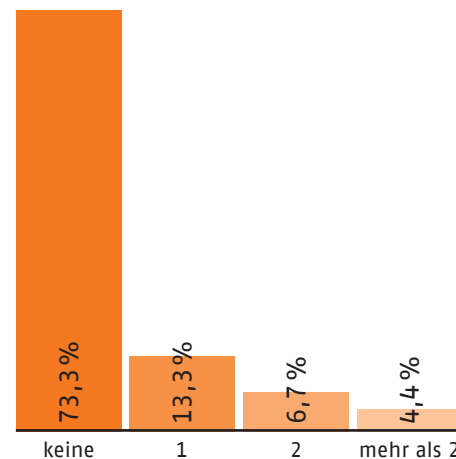
Ergebnis: 33,3% der EB bestehen seit mehr als 25 Jahren, 51,1% bestehen seit bis zu 25 Jahre, 11,1% noch bis zu 15 Jahre, nur 4,4% bis zu 5 Jahre.

Kommentar: 84,4% der EB bestehen bis zu 25 Jahre und darüber hinaus. Und noch weitere 11% der EB bestehen seit bis zu 15 Jahren. Man kann also davon ausgehen, dass die EB über langjährige Erfahrungen in diesem Arbeitsfeld verfügen, die fachlichen und fachpolitischen Veränderungen erlebt haben und in der Kommune verankert sind. Hier liegt also Know-how vor.

Die Veränderung von Therapie zur „Sozialen Arbeit“ ist durchaus gegeben.

0.2. (3.) Zu unserer Hauptstelle gehören zurzeit ... Nebenstelle(n).

Die EB ist durch ihre Größe und Struktur in der Lage, flexibel auf die Bedarfe einzugehen. Sie kommt konzeptionell den Ratsuchenden und den Regel-Versorgungsstrukturen entgegen. Es gibt ein größeres Team mit vielen Kompetenz-Varianten/Methodenvielfalt. Vernetzungsmöglichkeiten sind durch mehrfache Standorte vervielfacht.



Ergebnis: 73,3% der Einrichtungen verfügen über **keine** Nebenstellen, 13,3% verfügen über **1**, 6,7% verfügen über **2**, 4,4% verfügen über **mehr als 2**, 2,3% machen keine Angabe.

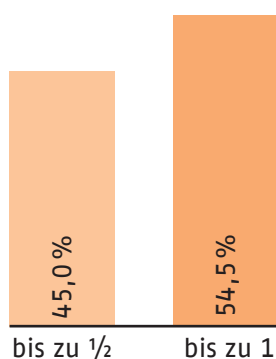
Kommentar: Hier liegen zwei möglicherweise unterschiedliche Ansätze vor. Einerseits bieten größere Teams die oben genannten Vorteile. Andererseits wird auf Vernetzungsmöglichkeiten, Bürgernähe und Niedrigschwelligkeit durch Nebenstellen verwiesen. Diese Aspekte schließen sich für Hauptstellen aber nicht aus, denn auch diese können niedrigschwellig und bürgernah arbeiten. Möglichweise sind Nebenstellen in „ländlichen Gebieten“ von größerer Bedeutung als in Städten.

Da die Anzahl der Einrichtungen, die über Nebenstellen verfügen, relativ gering ist, stellt sich die Frage, ob eine Reflexion zu diesen Themen angebracht ist. Es sei denn die angenommenen Vorteile der „Dezentralisierung“ sind konzeptionell für Hauptstellen wünschenswert.

Wenn die Argumente für Nebenstellen fachlich gültig wären, dann müssten eigentlich alle Hauptstellen Nebenstellen haben. Da dies nicht der Fall ist, ist genauer hinzusehen, welchen fachlichen Vorteil diese Nebenstellen tatsächlich bieten.

0.2.neu. (4.) Die Nebenstellen sind in ... Stunde(n) Fahrzeit von der Hauptstelle aus zu erreichen.

Fahrtzeiten von Mitarbeiter/innen schränken die Facharbeit ein, wenn der Extra-Aufwand zu oft und zu hoch ist (z. B. Beratungsstelle auf Helgoland wurde ersatzlos geschlossen). Die EB ist bereit, für die Nähe zu den Zielgruppen einen gewissen Aufwand zu betreiben.



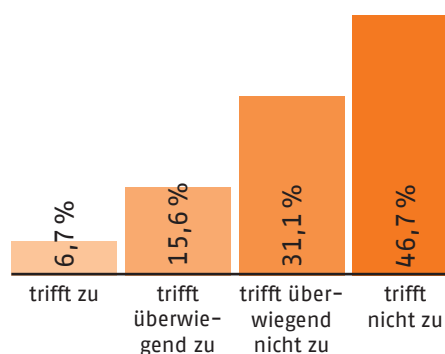
Ergebnis: Der zeitliche Aufwand, die Nebenstelle zu erreichen, wird mit einem Zeitaufwand zwischen einer halben Stunde bis zu einer Stunde angegeben. **45%** geben an, bis zu eine halbe Stunde zu benötigen. **54,5%** geben an, bis zu einer Stunde zu benötigen.

Kommentar: Die angegebenen Fahrtzeiten zwischen Haupt- und Nebenstellen fallen zwar relativ gering aus, binden aber doch Zeit. Aus der Befragung geht nicht hervor, wie die Mitarbeiter/innen der Hauptstelle ihre Arbeitszeit organisieren, so dass nicht erkennbar wird, ob der zeitliche Aufwand, den Arbeitsplatz in der Nebenstelle zu erreichen, tatsächlich größer ist, als der die Hauptstelle zu erreichen.

Die Frage des Aufwandes ist im Zusammenhang mit der Nebenstellenfrage allgemein zu behandeln.

0.7. (23.) Wir arbeiten nach dem Ansatz Gemeinwesen orientierter Arbeit. (GWA, mobilisierende Empowerment-Arbeit mit Bewohnern im Stadtteil).

Zeugt von einem sozialpädagogischen, Jugendhilfe-Verständnis der EB, wie es im KJHG (Paradigmenwechsel) gewollt ist und im Inklusionskonzept (UN-BRK) weiterentwickelt wird. Sollte personell quantitativ möglich gemacht werden in großen EB. Zeugt von Nähe zu den Zielgruppen. Spricht für Vernetzungsdenken.



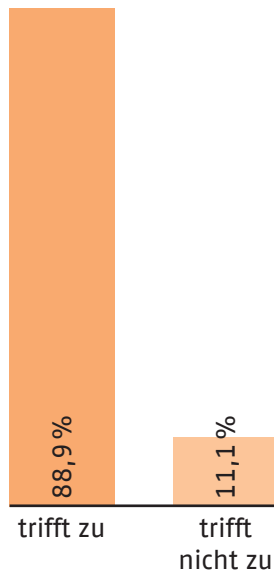
Ergebnis: 22,3% der EB arbeiten GWA orientiert **77,8% nicht.**

Kommentar: Wenn 77,8% der EB nicht GWA orientiert arbeiten, dann zeugt das, nach obiger Erwartung und Forderung, nicht von einem sozialpädagogischen, Jugendhilfe-Verständnis der EB.

Hier sollte eine fachliche Reflexion vorgenommen werden, die zu Entwicklungen, Know-how und Organisationsformen führt, die den Erwartungen gerecht werden.

0.11. (22.) Wir arbeiten im Einzelfall beraterisch/therapeutisch auch in Geh-Strukturen (Hausbesuche).

Besondere Qualität: Erreichbarkeit und Niedrigschwelligkeit ist der EB wichtig.



Ergebnis: 88,9% der EB arbeiten auch in Geh-Strukturen, nur 11,1 % nicht.

Kommentar: Die erwartete und geforderte leichtere Zugangsmöglichkeit und Niedrigschwelligkeit ist bis auf einige wenige Ausnahmen in der überwiegenden Zahl der Einrichtungen gegeben.

0.15. (11.) Die Beratungsstelle ist 2011 pro Woche an ... Zeitstunden für Beratungstermine geöffnet (Sprechzeiten und/oder vereinbarte Termine).

Kritische Marke: 25 Stunden. Dann ist Erreichbarkeit eingeschränkt.

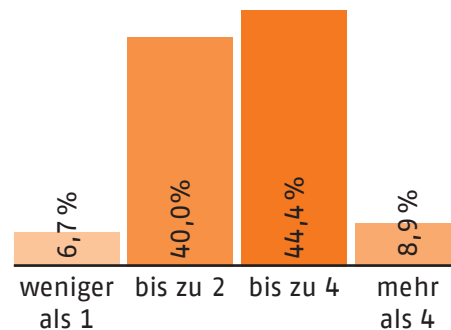
Ergebnis: Die Zeitstunden für Beratungstermine weisen eine große Spannweite zwischen 16 Stunden und 54 Stunden pro Woche auf.

- **59,8%** der EB bieten **40 Stunden und mehr** (bis zu 54 Stunden) für Beratungen an.
- **35%** der EB bieten **zwischen 30 und 39** Zeitstunden an.
- Nur eine Einrichtung bietet weniger als 30, nämlich 16 Stunden an.

Kommentar: 94,8% der Einrichtungen bieten 30 und mehr (bis zu 54) Beratungsstunden pro Woche an. Wenn die kritische Marke 25 Stunden beträgt, dann liegen alle Einrichtungen mit ihrem Angebot darüber. Dieses Ergebnis kann man herausstellen.

0.16. (13.) Zwischen Anmeldung und Erstgespräch lag in 2010 durchschnittlich eine Zeit von ... Woche(n).

Zum niedrigschwelligen Zugang gehört auch ein kurzfristiger Beratungsbeginn. Es sollten möglichst weniger als 2 Wochen sein.



Ergebnis: 46,7% der EB geben an, dass der Zeitraum zwischen Anmeldung und Erstgespräch zwischen weniger als einer Woche und bis zu zwei Wochen umfasst. In **53,3%** der Fälle beträgt die Wartezeit mehr als 4 Wochen.

Kommentar: Mehr als die Hälfte der EB erfüllen somit die oben genannte Erwartung/Forderung nicht. Wenn, und dies ist eine QM-Frage, dieser Standard für EB gelten soll, dann müssten (müssen) diese Einrichtungen dafür Sorge tragen (oder der Träger), dass dieser Standard erfüllt wird. 46,7% der EB schaffen dies ja auch!

Hier besteht dann nicht nur Reflexionsbedarf, sondern auch Handlungsbedarf.

0.17. (14.) Es gibt bei uns wöchentlich offene Sprechstunden an ... Tag(en).

Besonders niedrigschwellig, je öfter je besser. Ein Tag pro Woche wäre das mindeste für den Anspruch „niedrigschwelliger Zugang“.

Ergebnis: 66,7% der EB bieten an **keinem** Tag der Woche eine offene Sprechstunde an. 22,2% bieten eine Stunde an und 11,1% bieten zwei und mehr offene Sprechstunden an.

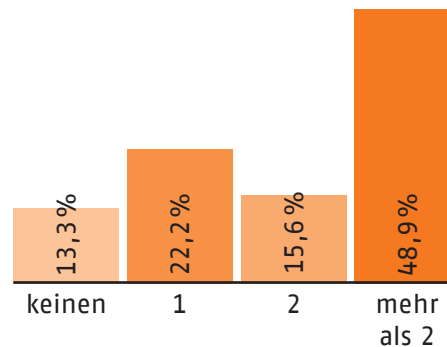
Kommentar: Gerade einmal 33,3% der EB erfüllen die Erwartung/Forderung. Es stellt sich die Frage, warum 66,7% der EB überhaupt keine offene Sprechstunde anbieten. Sicherlich gibt es dafür Gründe, aber diese entsprechen dann nicht den Erwartungen moderner Sozialer Arbeit wie Niedrigschwelligkeit, Sozialraumorientierung, Kundenorientierung usw. Hier besteht erheblicher Bedarf an fachlicher Reflexion, die auch zu einer Entscheidung führen sollte.

Warum bieten z. B. 33,3% der befragten EB diese offene Beratung an? Hobby oder fachliche Überlegungen?

Hier besteht, wie in andern „Abweichungen“ auch, die Chance kollegialer Beratung bzw. kollegialen Lernens.

0.18. (12.) Die Beratungsstelle ist an ... Tag(en) auch noch nach 18:00 Uhr für Beratungstermine geöffnet (Sprechzeiten und/oder vereinbarte Termine).

Erreichbarkeit auch für Berufstätige erhöht gegeben. Beratungsmöglichkeiten von Paaren erhöht möglich.



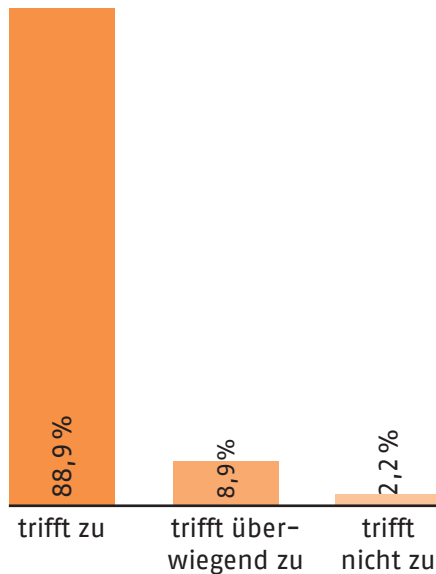
Ergebnis: 48,9% der EB bieten an mehr als zwei Tagen nach 18:00 Uhr Beratungen an. 15,6% der EB bieten an zwei Tagen nach 18:00 Uhr Beratung an und 22,2% an einem Tag. D. h.: **64,5% der EB bieten an zwei und mehr Tagen in der Woche Beratung** nach 18:00 Uhr an.

Nimmt man die Einrichtungen hinzu, die an einem Tag in der Woche nach 18:00 Uhr Beratung anbieten, **dann sind es 86,7%**

Kommentar: Kein weiterer Kommentar, ein herausragendes Ergebnis. Wenn die oben genannte Erwartung von fachlicher Bedeutung ist, dann fragt sich, warum einige Einrichtungen keine „Abendberatung“ anbieten.

0.19. (15.) Pro Vollzeitfachkraft steht ein Arbeitszimmer zur Verfügung.

Mindeststandard bei AWO und bke – sollte erreicht sein.



Ergebnis: 88,9% der Vollzeitkräfte verfügen über ein Arbeitszimmer. Nur in 11,1% der EB trifft das nicht zu.

Kommentar: Bei der überwiegenden Mehrheit der EB wird der Standard erfüllt, in 11,1% der EB nicht.

Wenn dies ein Mindeststandard ist, dann besteht in diesen wenigen Fällen Handlungsbedarf.

0.20. (16.) Für unsere Ratsuchenden ist ein Warteraum vorhanden.

Mindeststandard bei AWO und bke.

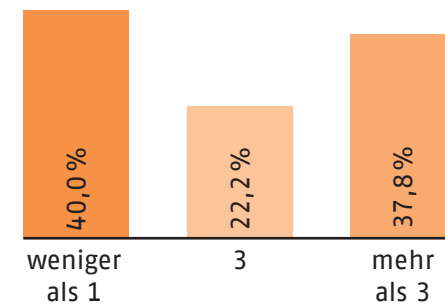
Ergebnis: 88,9% der EB verfügen über einen Warteraum.

Kommentar: Der Mindeststandard wird nur von wenigen EB nicht erfüllt, und zwar von 11,1%. Mit diesem Ergebnis sollte man sehr zufrieden sein und nur darüber nachdenken, wie für die Einrichtungen, die diesen Standard nicht erfüllen, Abhilfe geschaffen werden kann.

0.21. (17.) Es gibt im Team der Beratungsstelle ... Vollzeitplanstellen.

Mindeststandard bei AWO und bke: 3 Vollzeitplanstellen, sonst können die Vorgaben des SGB VIII nach Auffassung der AWO nicht vollumfänglich erfüllt werden („Multiprofessionalität“)!

Bei Nichterreichen: Lösungen entwickeln, wie Zusammenschluss von mehreren kleinen EB, etc. (zentrale Bedeutung dieses Kriteriums!)



Ergebnis: In 60% der EB gibt es drei und mehr Vollzeitplanstellen. In 40% der EB sind es weniger als drei Vollzeitplanstellen.

Kommentar: Legt man den genannten Mindeststandard an, erfüllen diesen nur 60% und 40% der EB erfüllen diesen nicht! D. h., dass in 40% der EB die formulierten Aufgaben eigentlich nicht erfüllt werden können. Wenn dies zutreffen sollte, dann stellt sich die Frage, welche fachlichen „Einschränkungen“ vorgenommen werden, und ob dies gewünscht oder gewollt ist.

Hier besteht Reflexions- und auch Handlungsbedarf.

0.21.neu. (18.) Die Zahl der Planstellen ist auf ... Mitarbeiter/innen aufgeteilt.

Im Durchschnitt sollten die Mitarbeiter/innen mehr als die Hälfte (60%) der Planstellenzeit in der EB beschäftigt sein, da sonst die Team-internen Aufgaben (Fallbesprechungen, Supervisionen etc.) einen so hohen Anteil belegen, dass zu wenig Zeit für die Arbeit am Klienten bleibt.

In 53,3% der Teams sind die Planstellen auf 4 bis 5 Mitarbeitende aufgeteilt. In 4 Teams auf 2 Mitarbeitende, in 6 Teams auf 3 Mitarbeitende, in 13 Teams auf 4 Mitarbeitende, in 11 Teams auf

5 Mitarbeitende, in 6 Teams auf 6 Mitarbeitende und in jeweils einem Team auf jeweils 7, 8, 9, 13 und 16 Mitarbeitende.

Diese Daten sagen aber noch nichts darüber aus, wie die Planstellen in den einzelnen Teams in Abhängigkeit von der tatsächlichen Planstellenzahl in den einzelnen Teams auf die Mitarbeitenden verteilt sind.

Die Vermutung geht dahin, dass die Planstellen umfangreich aufgeteilt sind und damit möglicherweise der komplexe Auftrag nur reduziert erfüllt werden kann.

Eine Antwort kann die Kreuzauswertung der Fragen (17.) und (18.) (ursprüngliche Bezifferung) geben, s.u.: Tabelle 18.1.

0.21 X 0.21.neu Kreuzauswertung Fragen (17.) und (18.): Tabelle 18.1

Kreuzauswertung Fragen (17.) und (18.), Balkendiagramm 18.1: Aufteilung der Planstellen im Team der Beratungsstellen

Die Teams werden danach unterschieden, wie viele Planstellen zur Verfügung stehen:

a) weniger als drei Planstellen

b) drei Planstellen

c) mehr als drei Planstellen

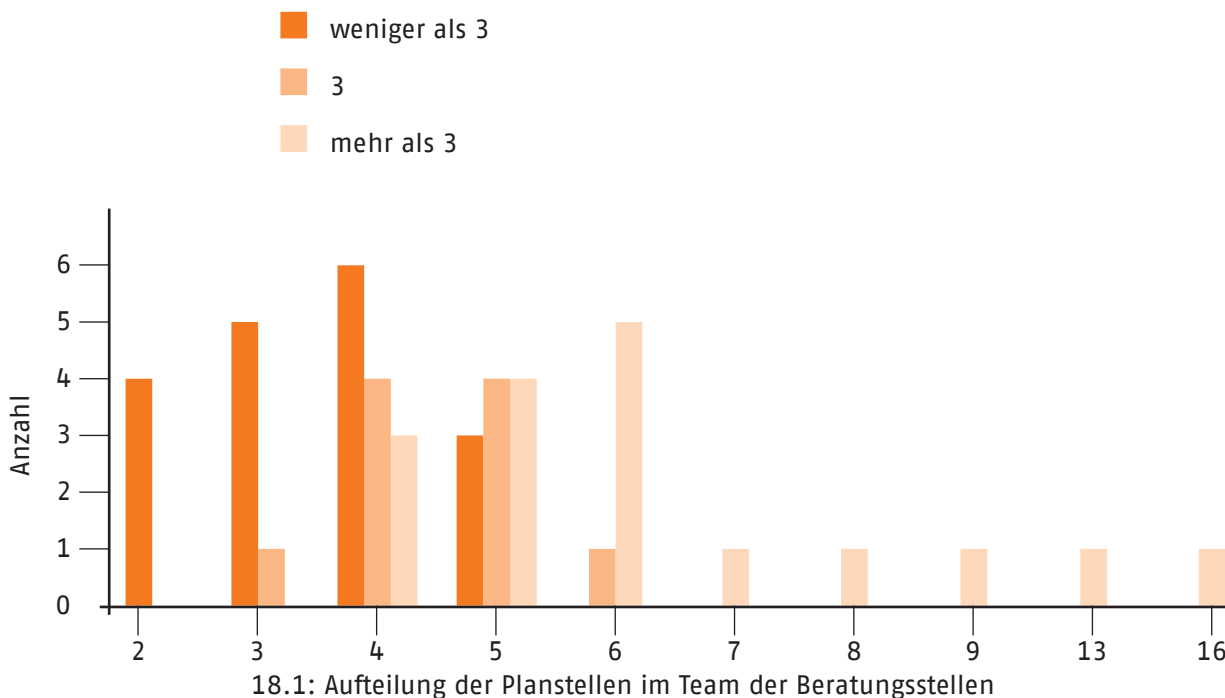
In den Teams, die über **weniger als drei Planstellen** verfügen, sind die Planstellen folgendermaßen aufgeteilt:

- auf 2 Mitarbeiter in 4 Teams (22,2%)
- auf 3 Mitarbeiter in 5 Teams (27,8%)
- auf 4 Mitarbeiter in 6 Teams (33,3%)
- auf 5 Mitarbeiter in 3 Teams (16,7%).

In den Teams, die über weniger als drei Planstellen verfügen, werden die Planstellen in 77,8% der Teams auf mehr als zwei Mitarbeiter aufgeteilt, und zwar bis zu 5 Mitarbeitern in drei Teams.

In den Teams, die über **drei Planstellen** verfügen, sind die Planstellen folgendermaßen verteilt:

- auf 3 Mitarbeiter in 1 Team (10%)
- auf 4 Mitarbeiter in 4 Teams (40%)



- auf 5 Mitarbeiter in 4 Teams (40%)
- auf 6 Mitarbeiter in 1 Team (10%)

Hier zeigt sich das gleiche Bild wie oben, nur in einem Team sind die drei Planstellen auf drei Mitarbeiter verteilt.

In 90% der Teams sind die Planstellen auf bis zu 6 Mitarbeiter aufgeteilt.

In den Teams, die über **mehr als drei Planstellen** verfügen, sind die Planstellen folgendermaßen verteilt:

- auf 4 Mitarbeiter in 3 Teams (17,6%)
- auf 5 Mitarbeiter in 4 Teams (23,5%)
- auf 6 Mitarbeiter in 5 Teams (29,4%)
- auf 7 Mitarbeiter in 1 Team (5,9%)
- auf 8, 9, 13 und auf 16 Mitarbeiter in jeweils 1 Team (5,9%).

In den Teams, die über mehr als drei Planstellen verfügen, ist die Verteilungsspanne recht groß. Sie reicht von einer Verteilung auf 4 Mitarbeiter bis zu einer auf 16 Mitarbeiter.

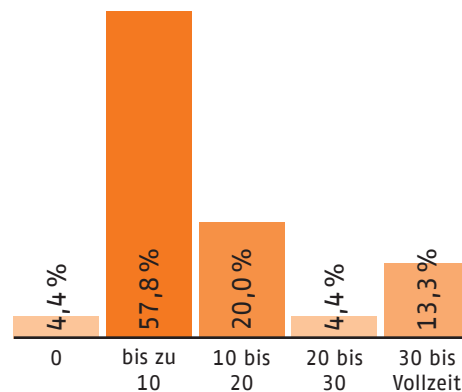
Insgesamt zeigt sich, dass die Spanne der Planstellenverteilung groß ist. Oder anders formuliert: Der Anteil der Vollzeitstellen ist relativ gering.

Die Frage stellt sich, ob mit dieser Verteilung die geforderten Aufgaben bewältigt werden können.

0.22 (19.) Die Beratungsstellenleitung wird wahrgenommen mit einem wöchentlichen Stundenanteil von ca. ... Stunden.

Sollte mit der Größe der Beratungsstelle korrespondieren, Relation: bei drei Planstellen mindestens „bis zu 10 Stunden“.

Wenn keine Zeitanteile: Geht zu Lasten der Qualitätsentwicklung/Konzeptfortschreibung und spricht für zu enge Einbindung in die Interessen des Trägers (keine fachliche Unabhängigkeit), weil der Träger dann die Leitungsfunktionen bzw. Beratungsstellen-internen Regelungen übernehmen muss.

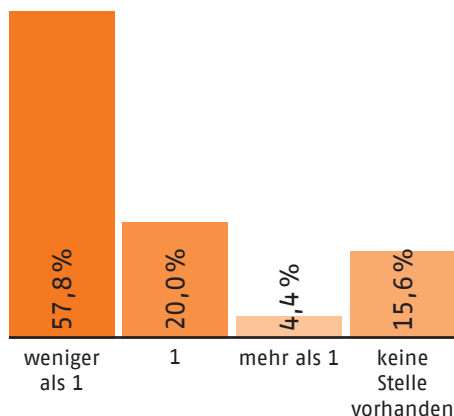


Ergebnis: In **57,8%** der EB wird die Leitungsfunktion zu bis zu **10 Stunden** wahrgenommen, **in 20%** der EB zu mehr als 10 Stunden bis hin zu 20 Stunden und **in 17,7%** der EB zu mehr als 20 Stunden bis hin zu Vollzeit. In 4,4% werden keine Anteile eingesetzt.

Kommentar: In fast allen befragten Einrichtungen (bis auf 2%) wird die Leitungsfunktion mit drei und mehr Stunden pro Woche wahrgenommen. Somit erfüllen alle Einrichtungen die Forderungen und Erwartungen. Nur 2% der EB geben an überhaupt keine Leitungsfunktion pro Woche wahrzunehmen.

0.25. (24.) Im Team arbeiten Verwaltungskräfte mit einem wöchentlichen Stundenanteil von ... Stelle.

Standard ist, dass es überhaupt eine Verwaltungskraft mit Stundenanteilen gibt von z. B. 10 Stunden mindestens. Wenn keine Verwaltungskraft vorhanden ist, dann geht das zu Lasten der Qualität der Beratungsarbeit.



Ergebnis: In **57,8%** der Einrichtungen arbeiten Verwaltungskräfte mit einem Stundenanteil von **weniger** als einer Stelle, in **24,4%** der Einrichtungen mit einer Stelle und mehr, und in **15,6%** ist keine Verwaltungsstelle vorhanden. (2,2% keine Angaben)

Kommentar: In der überwiegenden Mehrzahl (82,2%) der EB arbeiten Verwaltungskräfte. Nur in wenigen Einrichtungen (15,6%) arbeiten keine Verwaltungskräfte. Insofern werden die fachlichen Erwartungen von der Mehrzahl der EB erreicht.

Unklar ist, was sich hinter der Aussage verbirgt, dass Verwaltungskräfte weniger Stunden als eine Vollzeitstelle arbeiten. Die Arbeitszeitspanne bis zu Vollzeit kann sehr different sein. Wenn der zu erwartende Standard „überhaupt eine Verwaltungskraft“ ist, dann erfüllen 15,6% der EB diesen Standard nicht, und wenn mindestens 10 Stunden gefordert werden, dann ist die Aussage, dass in 57,8% der EB bis zu einer Vollzeitstelle arbeiten, genauer anzusehen, weil dies auch weniger als 10 Stunden heißen kann.

0.33. (32.) Im Team finden regelmäßig Fallbesprechungen in eigenem Setting statt.

Wünschenswerter Standard: einmal wöchentlich.
Nein: inakzeptabel und unter fachlichem Niveau.

Ergebnis: **80%** der EB führen regelmäßig wöchentlich Fallbesprechungen durch, **11,1%** 14-tägig und **6,7%** monatlich. **2,2%** machen keine Angaben.

Kommentar: Alle befragten EB führen regelmäßig Fallbesprechungen durch. Die überwiegende Zahl (80%) wöchentlich. **17,8%** weichen von dem gewünschten Standard ab.

Hier ist zu klären, welche fachliche Bedeutung diesem Standard zukommt, und zu entscheiden, ob dieses Thema zu reflektieren und umzusetzen ist.

0.35. (34.) Das Team (ohne Honorarmitarbeiter/innen) arbeitet in der heutigen Zusammensetzung (Oktober 2011) seit ... Jahr(en) zusammen.

Eine hohe Jahreszahl spricht für große fachliche Erfahrung und gute Zusammenarbeit, kann aber auch Tendenz zur „Vergreisung“ anzeigen. Sollte korreliert werden mit anderen Fragen.

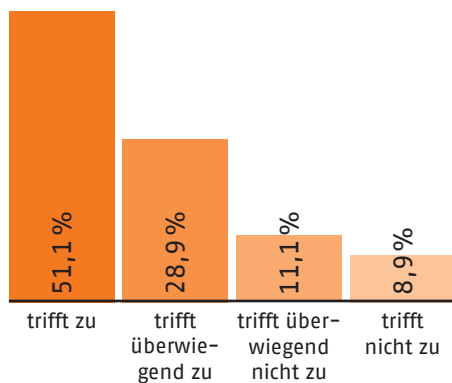
Ergebnis: Weniger als zwei Jahre arbeiten **26,6%** der Teams zusammen. **Zwei bis drei Jahre arbeiten 42,2%** der Teams in der heutigen Zusammensetzung zusammen, **vier bis acht Jahre** arbeiten **15,4%** der Teams zusammen, **zehn bis 30 Jahre** sind es bei **8,8%**, die in der heutigen Zusammensetzungen zusammenarbeiten.

Kommentar: Bis zu drei Jahren arbeiten 68,8% der Teams in der heutigen Zusammensetzung zusammen. Nimmt man die Teams hinzu, die bis zu acht Jahren zusammenarbeiten, dann sind es 84,2%.

Demnach besteht in den Teams eine personelle Veränderung, und von der Vermutung der „Vergrößerung“ kann Abstand genommen werden.

0.36. (35.) Bei der Einstellung von Kolleg/innen in unsere AWO-EB werden die Teamkolleg/innen partizipativ einbezogen.

Sagt etwas über die Grundhaltung der Leitung und die fachliche Zusammenarbeit im Team aus.

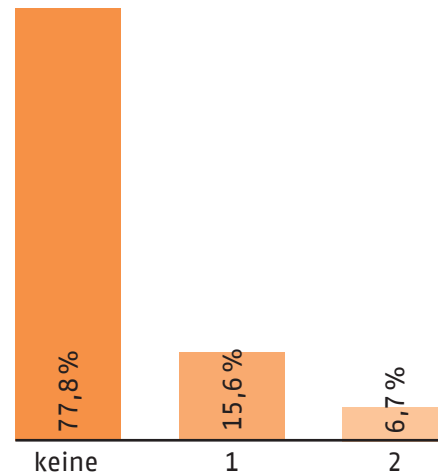


Ergebnis: 80% der Einrichtungen **beteiligen** die Teammitglieder bei der Einstellung neuer Kolleg/innen. 20% tun dies nicht.

Kommentar: Eine partizipative/partnerschaftliche Haltung und entsprechende Umsetzung ist in 80% der EB gegeben. Welche Bedeutung dieser Haltung zukommt, ist im Zusammenhang mit dem Leitbild der AWO zu diskutieren und zu klären, ebenso, welche „Hindernisse“ einer solchen Umsetzung entgegenstehen, zumal 80% anscheinend keine oder nur geringe Hindernisse bei der Umsetzung sehen.

0.37. (36.) Bis Ende 2015 werden ... Fachkräfte aus dem Team altersbedingt ausscheiden.

Indikator für drohenden Fachkräftemangel. Allgemein statistisch droht den EB in Deutschland durch eine Ruhestandswelle Fachkräftemangel.



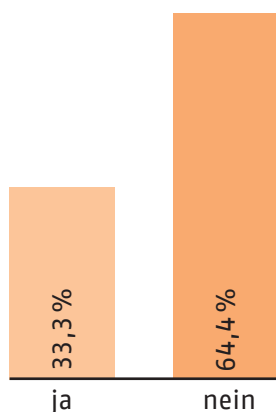
Ergebnis: 22,3% der Fachkräfte in den EB werden bis 2015 altersbedingt ausscheiden, 77,8% bleiben.

Kommentar: Mit 22,3% ist die Zahl der bis 2015 ausscheidenden Fachkräfte zwar relativ gering. Sollte der angenommene Fachkräftemangel insgesamt groß ausfallen, dann sind jetzt schon strategische Überlegungen anzustellen, wie diesem in der Praxis der Einrichtungen bis 2015 zu begegnen ist, wenn man es nicht nur auf sich zukommen lassen will.

0.44.neu (43.) Die Beratungsstelle hat bisher Beratung in fachlichen Fragen von der bke als Fachverband in Anspruch genommen.

Da die Mitglieder der bke die Personen der Beratungsstellen sind, kann die Beratung eigentlich nur in Abstimmung mit dem Träger erfolgen – geschieht aber vermutlich meistens direkt von Mitglied zu bke-Stelle.

Häufigkeit kann von mangelnden AWO-Strukturen und mangelnden fachlichen Kompetenzen bei AWO zeugen. In schwierigen Fällen kann durch die Beratungsanfragen ein negatives Licht auf die AWO-Kompetenzen geworfen werden.



Ergebnis: Nur 33,3% der EB haben eine fachliche Beratung von der bke in Anspruch genommen, **64,4% haben keine Beratung in Anspruch genommen**, 2,3% keine Angaben.

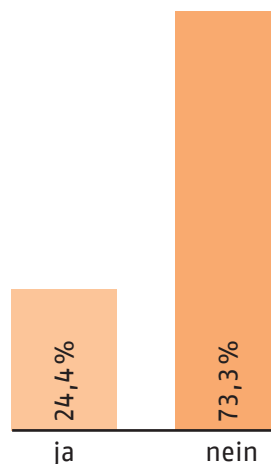
Kommentar: Die Mehrzahl der EB hat (über ihre Mitglieder und Mitarbeiter/innen) bisher keine Beratung von der bke in Anspruch genommen. Von daher bestehen die Vermutungen nur begrenzt für die 33,3% der EB (Mitglieder), die diese Beratung in Anspruch genommen haben.

Wenn diese Befürchtungen zu Recht bestehen, dann ist die Beziehung zur bke Trägerbezogen und fachlich anzusprechen.

Wenn 64,4% keine Beratung der bke in Anspruch nehmen, dann ist zu klären wie diese ihre fachliche Kompetenz unabhängig von der bke bewahren und weshalb dies nicht in den anderen 33,3% der Fälle möglich ist. Dies ist nicht nur eine fachliche Frage, sondern auch eine Trägerfrage.

0.51. (2.) Die AWO-EB ist in einem sozialen Brennpunkt angesiedelt.

Leichte Erreichbarkeit für „bildungsfernere“ Kreise, Basis für Sozialraumorientierung bzw. Gemeinwesen orientierte Ansätze, Vorteile bei Vernetzungen, die an den Bedarfen ansetzen.

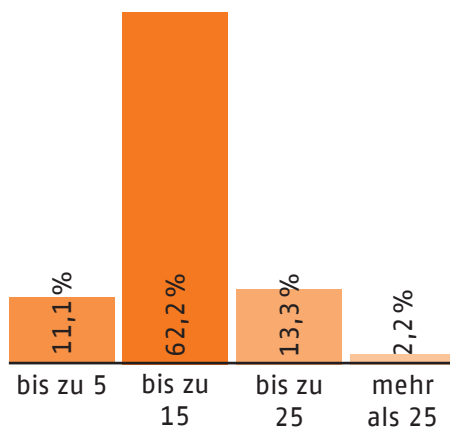


Ergebnis: **73,3%** der befragten Einrichtungen sind **nicht** in einem sozialen Brennpunkt angesiedelt. Nur 24,4% erfüllen die Erwartung. Keine Angabe: 2,3%.

Kommentar: Wenn die genannten Forderungen gewünscht und fachlich gefordert werden (und die fachlichen Forderungen sind ganz eindeutig), dann besteht hier zumindest Reflexionsbedarf darüber, ob und inwieweit die örtliche Bindung durch andere Formen so ergänzt oder unterstützt werden könnte, dass die Forderungen in der Praxis erfüllt werden. Auch über einen möglichen Standortwechsel wäre nachzudenken.

0.54. (54.) Die Beratungsprozesse umfassten in 2010 im Durchschnitt ... Beratungskontakte (inkl. nicht-wahrgenommener) pro Fall entsprechend der Bundesstatistik.

Je geringer die Zahl der Kontakte, je näher ist das Konzept dem Anspruch der Kinder- und Jugendhilfe, lösungsorientiert und zeitnah zu arbeiten, und je entfernter liegt die (herkömmliche) therapeutische Arbeit an Defiziten mit Krankheitswert.



Ergebnis: 73,3% der EB haben im Durchschnitt bis zu 15 Beratungskontakte getätigt, davon **11,1% bis zu fünf Beratungskontakte**. 15,5% hatten bis zu 25 und mehr Beratungskontakte. Keine Angabe: 11,2%.

Kommentar: Wenn gilt, dass je geringer die Zahl der Kontakte, desto näher ist das Konzept dem Anspruch der Kinder- und Jugendhilfe, dann erfüllen im Kern nur 11,1% der EB diesen Standard. Sind bis zu 15 Beratungskontakte, was 62,2% der EB angeben, noch im Rahmen oder weichen auch diese schon vom Standard ab? Auf jeden Fall weichen die 15,5% der EB vom Standard ab, die bis zu 25 und mehr Kontakte einräumen.

Auch hier ist eine fachliche Reflexion gefordert, um zu gemeinsam getragenen konzeptionellen Vorstellungen und entsprechenden Handlungen zu gelangen.

0.55. (55.) Es wurden zwischen 2005 und 2010 schriftliche Einschätzungen zur Zufriedenheit ... durchgeführt. [Mehrfachnennungen möglich]

- bei Ratsuchenden
- bei Mitarbeiter/innen
- bei Kooperationspartnern
- nicht

Dadurch wird die Fortschreibung/Modernisierung des Konzeptes unterstützt. Es zeigt sich daran der Wille zur Weiterentwicklung. Allerdings sind solche Befragungen zeitraubend und überfordern die vorhandenen knappen Kapazitäten kleinerer EB.

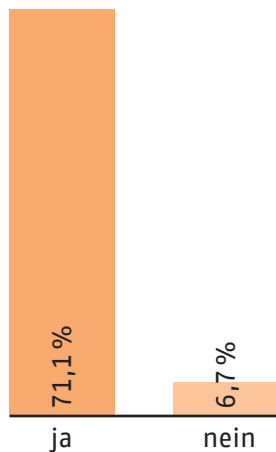
Ergebnis: 44% bei Ratsuchenden, 22,4% bei Mitarbeitern, 8,6% bei Kooperationspartnern, und in 24,1% wurden keine Einschätzungen vorgenommen.

Kommentar: 66,4% der EB nehmen Einschätzungen vor, davon 44% bei Ratsuchenden. Generell kann man daher sagen, dass ein Teil der EB Einschätzungen insbesondere auf der Ebene der Ratsuchenden vornehmen. Demzufolge nehmen 56% der EB keine Einschätzung auf der Ebene der Ratsuchenden vor. Im Zusammenhang mit QM ist eine „Kundenbefragung“ gewünscht/ gefordert: Diese Erwartung erfüllen demzufolge 56% der EB nicht.

Wenn gilt, dass eine konzeptionelle und fachliche Weiterentwicklung mit diesem Instrument verbunden ist, dann besteht bei 56% der EB ein Problem, welches fachlich, aber auch organisatorisch angesprochen werden sollte, wobei hier auf die Erfahrungen der EB zurückgegriffen werden kann, die Befragungen schon durchführen.

0.56. (56.) Die Ergebnisse der Einschätzungen werden im Team besprochen.

Zeigt den Grad der Beteiligung im Team an.



Ergebnis: In 71,1 % der EB werden die Ergebnisse der Einschätzungen besprochen. In 6,7 % nicht. Keine Angabe: 22,2 %

Kommentar: In der überwiegenden Zahl der Einrichtungen werden Ergebnisse der Einschätzung besprochen. Die Beteiligung ist somit in den meisten Fällen gegeben.

0.63. (60.) Von unserem zugehörigen AWO Landes- bzw. Bezirksverband erhalten wir als Beratungsstelle Unterstützung in Form von ... [Mehrfachnennungen möglich]

- Dienstbesprechungen
- regionale Fachberatungen
- Fachinformationen
- Fehlanzeige
- anderes, nämlich:

Dadurch zeigt sich die Einbindung in den AWO-Verband (mit seinen Zielen und Aufgaben), und dass die Arbeit der EB einen Stellenwert in der AWO hat.

Ergebnis: 40,4 % der EB erhalten vom Verband Fachinformationen, 17,5 % nehmen an Dienstbesprechungen teil, 12,3 % nehmen an regionalen Fachberatungen teil und **24,6 % erhalten**

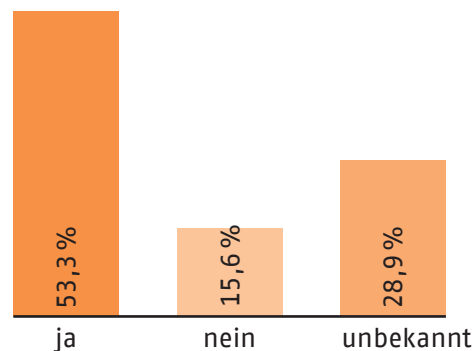
keine Unterstützung (in welcher Form auch immer).

Kommentar: Im weitesten Sinne erhalten 70,2 % der Beratungsstellen Unterstützung vom AWO Bezirks- oder Landesverband in Form von Fachinformationen, Teilnahme an Dienstbesprechungen und Teilnahme an regionalen Fachberatungen. **24,6 % erhalten keine Unterstützung**, sind fachlich und verbandpolitisch alleingelassen, also nicht im Verband eingebunden.

Das sollte man auf Trägerebene ansprechen und ändern.

0.64. (61.) In dem Landes- bzw. Bezirksverband der AWO, zu dem unser Trägerverein gehört, gibt es eine für EB fachlich zuständige Person.

Hier kommt die Anbindung an die fachlichen Entwicklungen im Verband zum Ausdruck sowie der Stellenwert der EB.



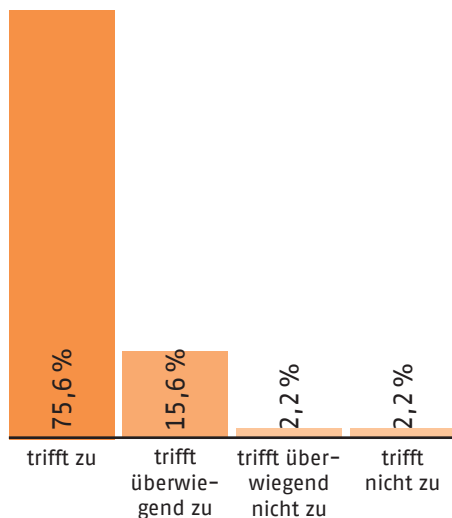
Ergebnis: 53,3 % geben an, dass es eine für die EB fachlich zuständige Person beim Träger gibt. 15,6 % verneinen dies, und bei 28,9 % ist dies unbekannt. Keine Angabe: 2,2 %

Kommentar: Etwa die Hälfte der EB (53,3 %) hat einen fachlichen Ansprechpartner beim Träger. Etwas weniger als die Hälfte der EB gibt an, keinen Ansprechpartner zu haben bzw. einen solchen nicht zu kennen. Folglich kommt die fachliche Entwicklung im Verband auf Trägerebene nur in 53,3 % der EB zum tragen, und in 44,5 % der EB ist eine solche Entwicklung nicht gegeben. So ist in diesen Fällen der Stellenwert der EB beim Träger als gering anzusehen, und auch die fachliche Information und Einflussnahme gering bis nicht vorhanden.

Hier besteht ein erheblicher Bedarf an Reflektion und Klarheit.

0.71. (66.) Über die jährlich im Frühjahr auf Bundesebene stattfindende Netzwerktagung Erziehungsberatung des AWO Bundesverbandes werden wir informiert.

Zeigt, ob diese Minimalinformationen über den Dienstweg und über den vorhandenen Direktverteiler des Bundesverbandes auch ankommen.



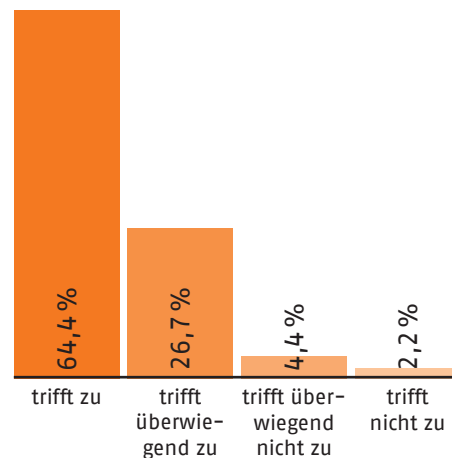
Ergebnis: 91,2% der EB sind über die Netzwerktagung AWO-EB informiert (trifft zu und trifft überwiegend zu). Nur 4,4% sind nicht informiert (trifft überwiegend nicht zu und trifft nicht zu).

Kommentar: Informationen des Bundesverbandes zur Netzwerktagung erreichen somit eigentlich alle EB. Informationen über den Dienstweg Bundesverband – Träger/EB kommen an.

0.73. (68.) Fachinformationen des Bundesverbandes erreichen uns.

Zeigt, ob die Verteiler (direkt oder über Dienstweg) funktionieren und darüber eine Minimalanbindung gegeben ist.

Hier kann die Befragung selbst als Beleg dienen. Sie wurde per E-Mail über den Dienstweg und direkt an die Adressen geschickt; außerdem wurde sie per Post an die Adressen geschickt.



Ergebnis: 91,1% geben an, dass die Fachinformationen des Bundesverbandes die EB erreichen. Wobei 64,4% angeben, dass dies auf jeden Fall zutrifft. Nur in 6,6% der EB geschieht dies nicht.

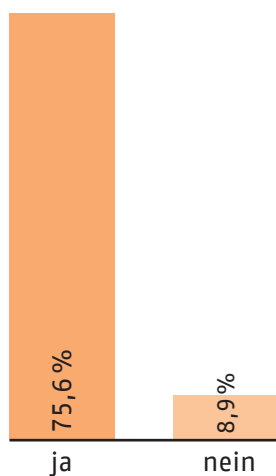
Kommentar: Die Fachinformationen des Bundesverbandes erreichen die EB. Der Verteiler funktioniert demnach und eine Minimalanbindung ist gegeben.

Außerdem zeigt der Rückfluss dieser Befragung, dass Informationen des Bundesverbandes ankommen.

A → Arbeiterwohlfahrt (Einbindung, Selbstverständnis u. ä.)

A.5. (6.) Dem Konzept liegt die weit gefasste Familien-Definition des AWO-Grundsatzprogramms zugrunde. („Familien sind in der Mehrzahl Lebensgemeinschaften von Erwachsenen und Kindern...“, s. S. 20)

Ideologische Basis der AWO als Anspruch von EB übernommen, oder es sind Varianten vorhanden, die die familiendynamischen Realitäten genauer abbilden.

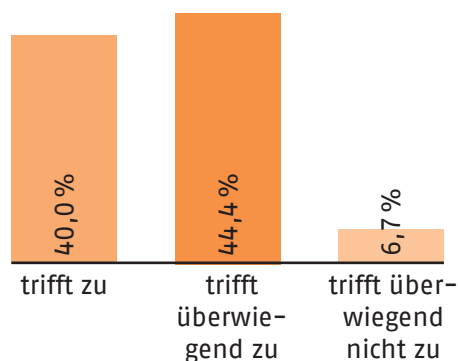


Ergebnis: 75,6% der Befragten geben an, dass dem Konzept die weitgefaste Familien-Definition des AWO-Grundsatzprogramms zugrunde liege. Nur 8,9% geben an, dass das nicht der Fall ist.

Kommentar: Zwei Drittel (75,6%) der EB verwenden die weitgefaste Familien-Definition der AWO. Damit gibt es in der Mehrzahl der EB zumindest eine konzeptionelle (ideologische) Beziehung zur AWO.

A.10. (8.) Die Beratung/Therapie in unserer EB ist in der inhaltlich-fachlichen Gestaltung frei vom eigenen Träger Arbeiterwohlfahrt.

Grundvoraussetzung für qualitativ einwandfreie Beratung: Unabhängigkeit, auf der Seite des Klienten stehend – sollte unbedingt gegeben sein



Ergebnis: 40% sind in ihrer Beratung/Therapie inhaltlich und fachlich frei. 44,4% sind überwiegend frei. Nur 6,7% geben an, fachlich/inhaltlich nicht frei zu sein, und 8,9% machen keine Aussage.

Kommentar: 84,4% der befragten EB sind in ihrer Beratung oder Therapie inhaltlich und fachlich frei. Nur wenige EB sehen dies nicht so.

Bezogen auf die genannte Grundvoraussetzung einer einwandfreien klientenbezogenen Beratung und/oder -Therapie ein bemerkenswertes Ergebnis, welches auch für das besondere AWO-Profil spricht. Der Verband (als Träger vor Ort) hält sich mit einer ideologischen Einflussnahme zurück.

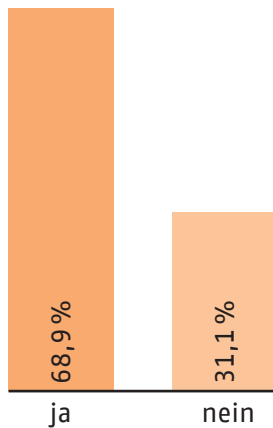
Dies kann aus fachlicher Überzeugung geschehen oder aus, zaghafte formuliert, „geringem Interesse“.

Gleichwohl ist es eine Leistung des Trägers, die hervorgehoben, aber auch intern fachlich belegt werden sollte.

Über die fachliche Bedeutung dieser Frage sollte Konsens hergestellt werden.

A.23. (20.) Die Leitungsperson ist Mitglied in der AWO.

Indikator für AWO-Profilierung der Beratungsstelle: Es gibt eine persönliche Identifizierung der Leitung mit den AWO-Werten.

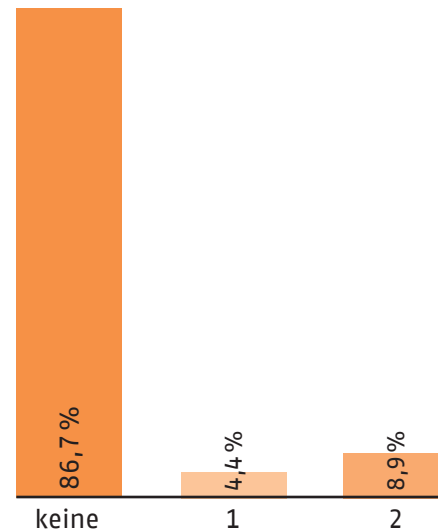


Ergebnis: 68,9% der Leitungskräfte sind Mitglied der AWO, 31,1% nicht.

Kommentar: Wenn es gewünscht ist und erwartet wird, dass Leitungskräfte Mitglied der AWO sein sollten, dann besteht hier Reflexionsbedarf (Warum sind einige Leitungskräfte in der AWO und andere nicht?), aber auch Entscheidungsbedarf, insbesondere von Seiten des Trägers (Wird die Mitgliedschaft gewünscht oder gefordert?). Sicherlich kann man davon ausgehen, dass die freiwillige Mitgliedschaft etwas über die AWO-Nähe der Mitarbeiter/innen aussagt.

A.26. (25.) Unsere AWO-EB beschäftigt ... Fachkräfte nicht-deutscher Herkunft.

Beratungsstellen mit Fachkräften nicht-deutscher Herkunft bieten eine besondere Qualität im Sinne der AWO-gewollten interkulturellen Öffnung der Regeldienste.



Ergebnis: 86,7% der EB beschäftigen keine Fachkräfte nicht-deutscher Herkunft, 13,3% der EB geben an diese zu beschäftigen.

Kommentar: In der überwiegende Mehrzahl der EB werden keine Fachkräfte nicht-deutscher Herkunft beschäftigt (86,7%). Dies bedeutet, dass der von der AWO gewollte und beschlossene Standard (interkulturelle Öffnung der Regeldienste) nicht erfüllt wird, mit den entsprechenden Folgen.

Hier besteht erheblicher Reflektions- und Handlungsbedarf.

A.26a neu. (26.) Außer Deutsch werden folgende Sprachen von den Beratungsfachkräften gesprochen: [Mehrfachnennungen möglich]

Konkretisiert den AWO-Anspruch auf interkulturelle Öffnung potentiell.

Ergebnis:

- 50,8 % der Mitarbeiter sprechen Englisch, gefolgt von
- 15,3 % Französisch,
- 8,5 % Türkisch,
- 6,8 % Spanisch,
- 5,1 % Russisch,
- 3,4 % Italienisch,
- 3,4 % Griechisch und jeweils
- 1,7 % Niederländisch, Arabisch, Dänisch und Polnisch.

Kommentar: In den EB werden insgesamt 11 Sprachen gesprochen, wobei nicht ersichtlich ist, wie diese sich auf Beratungsstellen verteilen. Deutsch, Englisch und Französisch werden am häufigsten angeboten.

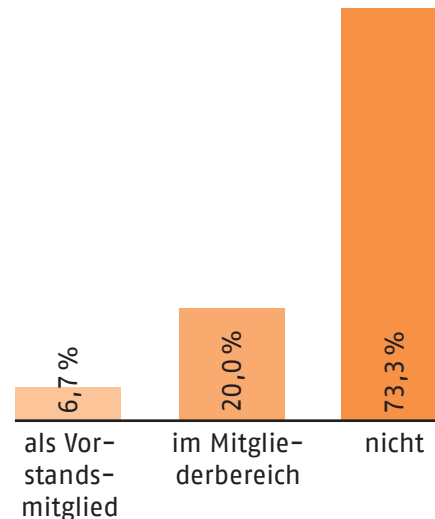
Bezogen auf einzelne Einrichtungen kann man nicht davon ausgehen, dass in allen Teams mehrere Sprachen angeboten werden.

Die Frage der Interkulturellen Öffnung der Beratungsstellen der AWO ist daher weiter fachlich und organisatorisch aktuell. Welche Einrichtungen verfügen überhaupt über mehrsprachige Mitarbeiter/innen? Und begrenzt die eingeschränkte Sprachkompetenz möglicherweise den Zugang nicht ausreichend-deutschsprachiger Klientel?

Es besteht Klärungsbedarf, ob eine Weiterentwicklung angebracht bzw. erforderlich ist unter Berücksichtigung der örtlichen Gegebenheiten.

A.38. (37.) Mitarbeiter/innen des Teams sind im AWO-Verband ... zusätzlich freiwillig tätig.

Indikator für Identifikation mit der AWO.

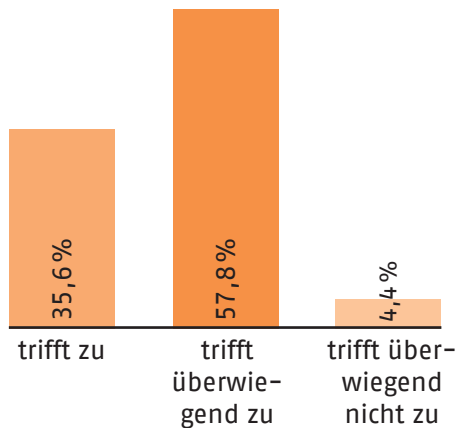


Ergebnis: 26,7 % der Mitarbeiter sind im Verband freiwillig tätig, davon 6,7 % im Vorstandsbereich. 73,3 % sind nicht freiwillig im Verband tätig.

Kommentar: Gemessen an diesem Indikator ist die praktische Identifikation mit dem Verband bei der überwiegenden Zahl der Mitarbeiter/innen gering. Dieses Ergebnis sollte diskutiert werden. Zu klären ist, weshalb diese praktische Distanz vorhanden ist. Aus Trägersicht stellt sich die Frage, ob und wie hier Abhilfe geschaffen werden kann.

A.39. (38.) Die Mitarbeiter/innen des Teams, inkl. Leitung, fühlen sich beim Träger AWO subjektiv gut aufgehoben.

Indikator für Identifikation mit AWO.



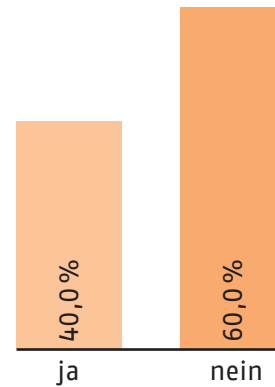
Ergebnis: 93,4% der Befragten fühlen sich beim Träger AWO **gut** oder überwiegend gut aufgehoben.

Kommentar: Dazu ist nichts weiter zu sagen. Fast alle Mitarbeiter/innen fühlen sich in der AWO gut aufgehoben. Dies spricht für eine Identifikation mit dem Träger.

Interessant ist in diesem Zusammenhang, dass so wenige Mitarbeiter freiwillig in der AWO tätig sind (Frage 37). Hier liegt möglicherweise ein gewisses Potential, welches anzusprechen ist.

A.41. (40.) Unser Träger führt Veranstaltungen zur Geschichte/zum Selbstverständnis der AWO für uns durch.

Indikator für das Interesse des Trägers, die Identifikation mit der AWO aktiv zu fördern.

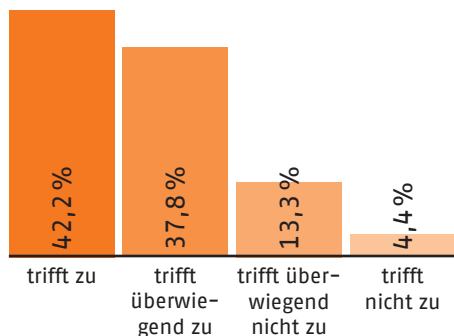


Ergebnis: 40 % der Träger führen Veranstaltungen zur Geschichte und zum Selbstverständnis der AWO für die EB durch. 60 % der Träger bieten dies nicht an.

Kommentar: Immerhin bieten 40% der Träger derartige Veranstaltungen an. 60% der Träger bieten nichts dergleichen an. Sowohl auf EB-Ebene als auch auf Trägerebene sollte darüber diskutiert werden, ob derartige „Angebote“ gewünscht und erforderlich sind, zumal sich die Mitarbeiter/innen – wie oben gesehen – im Verband gut aufgehoben fühlen. Das Stichwort wäre hier „**corporate identity**“.

A.45. (44.) Den Mitarbeiter/innen unserer AWO-EB ist es wichtig, bei einem konfessionell unabhängigen Träger zu arbeiten.

Indikator für ein eigenständiges Profil der AWO-EB.

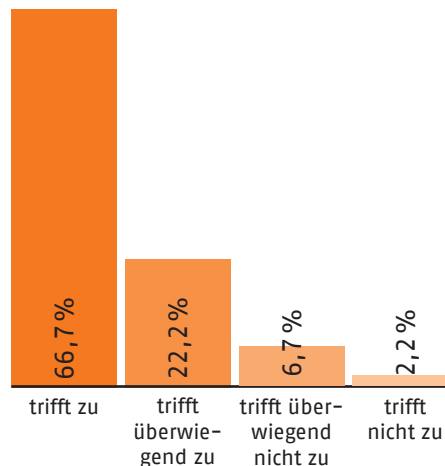


Ergebnis: 80 % der Befragten geben an, dass es für sie wichtig ist, bei einem konfessionell unabhängigen Träger zu arbeiten. Nur 17,7 % halten das für sich nicht für so wichtig. Keine Angabe: 2,2 %.

Kommentar: Wenn 80 % der Mitarbeiter/innen es für wichtig halten, bei einem konfessionell unabhängigen Träger zu arbeiten, dann spricht dies für eine gewisse Identität der Überzeugungen zwischen Träger und Mitarbeiter/innen ganz im Sinne der „corporate identity“. Die ist ein Potential, welches thematisiert werden sollte

A.65. (62.) Die Erziehungsberatungsstelle informiert ihren Träger über problematische fachliche und soziale Entwicklungen, die in ihrem Arbeitsfeld sichtbar werden.

Zeigt die seismografische Stellung der EB und ist Ausdruck von sozialpolitischer/sozialraumbezogener Ausrichtung der EB.



Ergebnis: In 88,9 % der EB wird der Träger über fachliche und soziale Entwicklungen im Arbeitsfeld informiert. Nur in 8,9 % nicht. Keine Angabe: 2,2 %.

Kommentar: Die überwiegende Mehrzahl der EB informiert den Träger über fachliche und soziale Entwicklungen im Arbeitsfeld.

Die EB ist also eine wichtige Informationsquelle für die Einschätzung der sozialpolitischen Situation im Umkreis der Beratungsstelle.

A.66. (63.) Mitarbeiter/innen der AWO-EB nehmen in Gremien „anwaltliche“ Funktionen nach dem Selbstverständnis der AWO in Form von Hinweisen auf soziale Bedarfslagen wahr.

Drückt die Einbindung der EB in das Selbstverständnis der AWO aus und spricht für ein EB-Konzept, das die geleistete Hilfe nicht nur individuell den Einzelpersonen gibt, sondern sie als Mitglieder der Gesellschaft versteht.

Ergebnis: 66,7% der Mitarbeiter/innen der EB nehmen diese anwaltlichen Funktionen in Gremien nach dem Selbstverständnis der AWO wahr und 11,1% überwiegend nicht. 20,0% tun dies gar nicht. Keine Angabe: 2,2%.

Kommentar: Zwei Drittel der Mitarbeiter/innen nehmen diese Funktion wahr und erfüllen demnach die Erwartung, Personen (Ratsuchende) als Mitglieder der Gesellschaft im sozialen Kontext zu sehen. Dies spricht bei zwei Dritteln der Beratungsstellen sowohl für ein den AWO-Zielen verpflichtetes Selbstverständnis als auch für eine grundlegende Verortung der Arbeit in das Kinder- und Jugendhilfesystem (im Gegensatz zum tradierten Vorwurf der Mittelschichtorientierung).

Dennoch bleibt bei immerhin knapp einem Drittel der EB die Frage zwischen Trägern und Teams zu klären, wie sie es mit der anwaltlichen Funktion halten. Was machen die anderen EB?

K → Klienten (Einzelne, Gruppen, Themen u. ä.)

K.48. (49.) Der Anteil von alleinerziehenden Ratsuchenden betrug in 2010 ... %.

AWO-Profil: Für Alleinerziehende ist die AWO aus sozialen Gründen offen.

Ergebnis: Im Durchschnitt beträgt der Anteil der alleinerziehenden Ratsuchenden 42%. Die Streuung liegt zwischen 16% und 64%.

- Einen Anteil bis 40% geben 49% der EB an.
- Einen Anteil über 40% geben 31% an.
- Keine Angabe: 20%.

Kommentar: Der Anteil alleinerziehender Ratsuchender ist in den einzelnen Beratungsstellen sehr unterschiedlich. In einigen EB sind es weniger als 30%, zwischen 30% und 40% Anteile geben 33% der EB an. Mehr als 40% bis 50% geben 15% der EB an und darüber (50% bis 64%) geben 17% an.

In den EB, die weniger als 30% der gewünschten Klientel aufweisen, stellt sich die Frage der Interpretation der Daten. Wird auch hier ein höherer Anteil gewünscht, dann besteht zumindest Reflexionsbedarf und Handlungsbedarf.

Der Anteil der Alleinerziehenden beträgt bundesweit im Durchschnitt ca. 20%. Örtlich sind die Daten sehr unterschiedlich, und auch nach Ost und West sowie Stadt und Land liegen stark abweichende Quotendaten vor. Eine Bewertung ist dementsprechend eher örtlich sinnvoll. Wenn die AWO aus sozialen Gründen für Alleinerziehende besonders offen sein will, dann erfüllen möglicherweise nur 15% der EB diese Erwartung, denn nur diese geben an, dass der Anteil der alleinerziehenden Ratsuchenden 50% und mehr beträgt, also die Hälfte der Klientel.

K.49. (50.) Der Anteil von Klient/innen mit Migrationshintergrund* betrug in 2010 ...%. (* Nicht-deutsche Klient/innen oder deren Eltern sind eingewandert)

Zum AWO-Profil gehört: Die Einrichtungen der AWO sind interkulturell geöffnet.

Ergebnis: Der Anteil der Klient/innen mit Migrationshintergrund betrug in 33,1 % der EB zwischen 2 % und 10 %, in 24 % der Einrichtungen zwischen 15 % und 25 % und in 22 % der Einrichtungen mehr als 27 % bis zu 56 %.

Kommentar: Der Anteil der Klient/innen mit Migrationshintergrund verteilt sich breit gestreut auf die verschiedenen EB:

- In 33 % der Einrichtungen beträgt der Anteil der Klient/innen mit Migrationshintergrund zwischen 2 % bis zu 10 % des Klientels; also hat bis zu 90 % der Klientel keinen Migrationshintergrund in 33 % der Einrichtungen.
- In 24 % der Einrichtungen beträgt der Anteil der Klient/innen mit Migrationshintergrund zwischen 15 % bis zu 25 %; also hat auch hier bis zu 75 % der Klientel keinen Migrationshintergrund.
- In 22 % der Einrichtungen beträgt der Anteil der Klient/innen mit Migrationshintergrund zwischen 27 % bis zu 56 %.
- Im Durchschnitt liegt der Anteil bei ca. 20 %. Die Streuung liegt von 2 % bis 56 % (in jeweils einer Beratungsstelle liegt der Anteil bei 2 % und in jeweils einer anderen bei 56 %).

K.50. (51.) Der Anteil von Familien mit Menschen mit Behinderung betrug in 2010 ... %.

AWO-Profil: Inklusion ist bei AWO-EB praktiziert.

Ergebnis: 84 % der Befragten machen keine Angabe. Für den Rest (15,6 %) liegt der Anteil der Menschen mit Behinderung zwischen 1 % und 10 %.

Kommentar: Dieses Ergebnis kann man dahingehend deuten, das im Wesentlichen keine Menschen mit Behinderung in der überwiegenden Zahl der EB erscheinen.

K.59. (58.) Zielgruppenspezifische Angebote 2010 gab es für: [Mehrfachnennungen möglich]

- keine
- Trennungs- und Scheidungsfamilien
- Alleinerziehende
- Arbeitslose Eltern
- Eltern mit Behinderungen
- Eltern von Kleinstkindern
- Migrationsfamilien
- Prävention von Kindesmisshandlungen
- kinderreiche Familien
- minderjährige Eltern/Mütter/Väter
- Junge Menschen, die den Ausstieg aus bedrohlichen Lebenslagen suchen
- Eltern mit eingeschränkter Erziehungskompetenz
- Sonstige, nämlich: ...

Je höher die Anzahl der Ankreuzungen, je ausgebauter ist das Konzept in Richtung Jugendhilfe und Inklusion und je eher ist eine bedarfsgerechte Arbeit möglich.

Ergebnis:

- **26,7 %** Trennungs- und Scheidungsfamilien
- 18,1 % Eltern mit eingeschränkter Erziehungskompetenz
- 12,9 % Eltern von Kleinstkindern
- 7,8 % Alleinerziehende
- **6,9 % Migrationsfamilien**
- **4,3 % Prävention von Kindesmisshandlungen**
- **2,6 % Minderjährige Eltern/Mütter/Väter**
- **2,6 % Junge Menschen, die den Ausstieg aus bedrohlichen Lebenslagen suchen**
- **1,7 % kinderreiche Familien**
- **Die restlichen Angebote betragen weniger als 1 %.**

Kommentar: Die meisten zielgruppenspezifischen Angebote, nämlich 57,7 %, gibt es für die drei Zielgruppen: Trennungs- und Scheidungsfamilien, Eltern mit eingeschränkter Erziehungskompetenz, Eltern von Kleinstkindern.

Weitere Angebote für spezifische Zielgruppen folgen dann mit großem Abstand.

Insgesamt ist belegt, dass Zielgruppenspezifische Angebote eine erhebliche Rolle in der Praxis der EB spielen.

K.60. (57.) Wir beraten Leistungsberechtigte, die des Schutzraumes der Anonymität bedürfen bzw. diesen beanspruchen.

Gehört zum Mindeststandard.



Ergebnis: In 82,2 % der EB ist Anonymität gegeben. In 8,9 % nicht. Keine Angabe: 8,9 %.

Kommentar: Der Mindeststandard ist in fast allen Einrichtungen erfüllt.

Es sollte Klarheit hergestellt werden, ob dies in allen EB umgesetzt werden kann.

Z → Zusammenarbeit (Vernetzung, Kooperation, u. ä.)

Z.62. (59.) Die AWO-EB ist in einer Beratungsstelle zusammengefasst mit ... *[Mehrfachnennungen möglich]*

- keiner anderen
- Schwangerschaftsberatung
- Schuldnerberatung
- Suchtberatung
- Migrationsberatung
- andere, nämlich: ...

Zusammengefasste Beratungsstellen ermöglichen kurze Wege bei Weiterverweisungen sowie Niedrigschwelligkeit bei komplexeren Problemlagen.

Sie stehen für interne Kooperationsfähigkeit.

Sie lassen vermuten, dass der Stellenwert von Beratungsangeboten für die AWO relativ hoch ist.

Ergebnis: 50 % der EB sind mit **keiner** anderen Beratungsstelle zusammengefasst. Die weiteren 50 % der EB sind mit verschiedenen Beratungsstellen zusammengefasst: Davon in 10 % der Fälle mit Schwangerschaftsberatungsstellen, in 7,1 % der Fälle mit Schuldnerberatungsstellen und in 5,4 % der Fälle mit Migrationsberatungsstellen sowie in 3,6 % der Fälle mit Suchtberatungsstellen. Der Rest verteilt sich mit 1 % auf so unterschiedliche Einrichtungen wie Kinder- und Jugendhilfestationen, Familienbildung, Schülerhilfe, Müttergenesungsheime, Betreuungsvereine, allgemeine Sozialberatung, Sozialberatung.

Kommentar: Wenn zusammengefasste Beratungsstellen die genannten Vorteile der Kooperation und der niedrigschwelligen Zugänge bedeuten, dann gilt dies nur für die Hälfte der EB. Die andere Hälfte erfüllt diese Erwartungen nicht.

Folglich scheint eine fachliche Reflexion zu diesen Erwartungen sinnvoll zu sein, um die genannten Vorteile fachlich zu belegen und – wenn möglich – umzusetzen.

Z.68. (64.) Wir arbeiten regelmäßig, – also nicht nur projektartig – und inkl. Überweisungen und inkl. fallbezogener Arbeit mit ... zusammen. *[Mehrfachnennungen möglich]*

- Kindertagesstätten
- Familienhebammen
- Frühen Hilfen
- Hausärzte/innen
- Kinderarztpraxen
- Krankenhäusern
- Schwangerschaftsberatungsstellen
- SGB II-Beratungsstellen
- Kleiderkammern
- Tafeln
- Schulen
- Jugendämtern
- Kinder- und Jugendpsychiatrischem Dienst
- niedergelassenen Kinderpsychiatern
- Tagesklinik für psychisch Kranke
- anderen Hilfen zur Erziehung SGB VIII
- anderen Beratungsdiensten
- Familiengerichten
- Familienzentren
- Mehrgenerationenhäusern
- Kinderschutzambulanzen
- Kriseninterventionsstellen
- Täterprogrammen
- Frauenunterstützungseinrichtungen

- **Polizei**
- **Migrationsberatung**
- **andere, nämlich: ...**

Die Anzahl der Nennungen deutet darauf hin, wie stark die EB fachlich vernetzt ist. Je stärker die Vernetzung, je eher kann sie ihre Leistungen an die Bedarfe angleichen und je besser/bedarfsge rechter kann ihr Leistungsspektrum sein.

Ergebnis: In der Reihe der Häufigkeit der regelmäßigen Zusammenarbeit

1. Jugendämter
2. Schulen
3. Kindertagesstätten
4. Anderen Beratungsdiensten
5. Familiengerichten
6. Niedergelassenen Kinderpsychiatern
7. anderen Hilfen zu Erziehung SGB VIII
8. Kinderarztpraxen
9. Frühe Hilfen
10. Kinder- und Jugendpsychiatrischer Dienst
11. Frauenunterstützungseinrichtungen
12. Familienzentren
13. Schwangerschaftsberatungsstellen
14. Hausärzten
15. Migrationsberatungsstellen

Gefolgt von Kriseninterventionsstellen, Polizei, Kinderschutzambulanzen, Mehrgenerationshäusern, SGB II-Beratungsstellen, Krankenhäusern, Familienhebammen.

Kommentar: Die EB arbeiten mit zahlreichen Einrichtungen zusammen. Im Vordergrund stehen

dabei die oben genannten Einrichtungen in der angegebenen Reihenfolge.

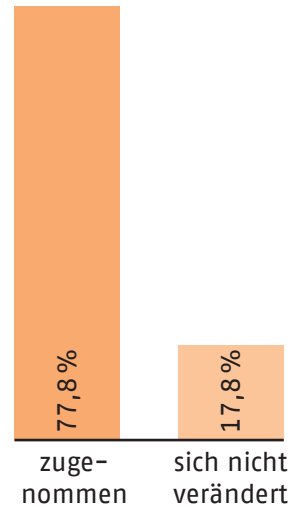
Die häufigste Zusammenarbeit ergibt sich zu den Jugendämtern, gefolgt von Kindertagesstätten, andern Beratungsstellen, Familiengerichten usw.

Es ist wert herausgestellt zu werden, mit wie vielen Fachstellen und Kooperationspartnern die EB zusammenarbeitet.

Z.69. (65.) Die Anzahl der Kooperationspartner hat im Zeitraum von 2000 bis 2010 ...

- **leicht/stark zugenommen**
- **sich nicht verändert**
- **abgenommen**

Gibt über Anpassungsprozesse Auskunft: Aufgrund der zahlreichen neuen gesetzlichen Vorgaben ist eine leichte bis starke Zunahme erwartbar/unumgänglich.



Ergebnis: 77,8% der EB geben an, dass die Anzahl der Kooperationspartner im genannten Zeitraum zugenommen hat. Bei 17,8% der EB ist die Anzahl der Kooperationspartner gleichgeblieben. Keine Angabe: 4,4%

Kommentar: 77,8% der EB erfüllen diese Forderungen, Anpassungsprozesse vorzunehmen; in Richtung auf Kooperationen als Ressourcen und Netze auszubauen.

G → Geld (Finanzierung, Vertragssicherheit u. ä.)

G.47. (48.) Es besteht Kostenfreiheit für Leistungsberechtigte nach dem SGB VIII.

Das ist fachlicher Standard nach dem Gesetz.

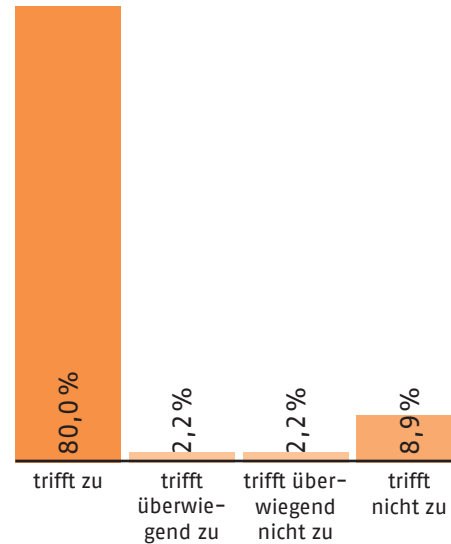


Ergebnis: 97,8% der EB geben dies an. Keine Angabe: 2,2%.

Kommentar: Fast alle EB erfüllen diesen Standard.

G.74. (69.) Der Träger der AWO-EB hat mit dem Träger der öffentlichen Jugendhilfe „Vereinbarungen über die Höhe der Kosten“ gemäß § 77 SGB VIII getroffen.

Dies sollte überall der Fall sein (gesetzlicher Standard).



Ergebnis: In 82,2% der EB hat der Träger der AWO-EB mit dem Träger der öffentlichen Jugendhilfe Vereinbarungen über die Höhe der Kosten gem. § 77 SGB VIII getroffen. In nur 11,1% der EB nicht. Keine Angabe: 6,7%.

Kommentar: In der überwiegenden Mehrzahl der EB wird der (gesetzliche) Standard erfüllt.

Warum bei den anderen EB dieser Standard nicht erfüllt wird, ist zu klären.

G.75. (70.) Auf der Grundlage der §§ 27ff. SGB VIII übernimmt der Träger der öffentlichen Jugendhilfe die Kosten der Hilfe zur Erziehung für folgende Positionen: *[Mehrfachnennungen möglich]*

- Personalkosten
- Sachkosten
- andere, nämlich: ...

Gibt Auskunft darüber, was der Kostenträger übernimmt. Eigentlich sollte er alle Kostenarten tragen.

Ergebnis: 48,8% der Personalkosten werden vom Träger der öffentlichen Jugendhilfe übernommen, 47,5% der Sachkosten und 3,8% der Verwaltungskosten.

Kommentar: Wenn gelten soll, dass der Kostenträger alle Kostenarten tragen sollte, dann wird dies überwiegend nicht erreicht. Wenn nur 48,8% der Personalkosten übernommen werden, dann werden in den restlichen Fällen (51,2%) die Personalkosten nicht vom Kostenträger übernommen, sondern vom AWO-Träger.

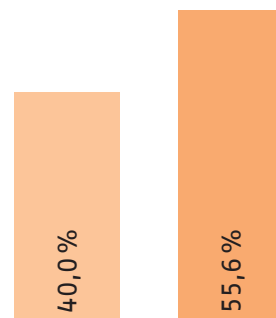
Entsprechendes gilt für die Sachkosten: 52,5% der Sachkosten übernimmt der AWO-Träger ganz oder teilweise.

Also besteht hier dringender Handlungsbedarf der EB-Träger, orientiert an den gesetzlichen Vorgaben bzw. Möglichkeiten. Dies ist umso bemerkenswerter, wenn die „Knappheit der Kasen“ auch bei AWO-Trägern zu finden ist.

G.76. (71.) Die Kosten der Beratungsstelle werden ...

- vollständig vom Träger der öffentlichen Jugendhilfe getragen.
- nur anteilig finanziert.

Eigentlich sollte der Kostenträger alle Kostenarten tragen.



vollständig vom Träger der öffentl. JH getragen

nur anteilig finanziert

Ergebnis: In nur 40% der EB werden die Kosten vollständig vom öffentlichen JH-Träger getragen. In 55,6% der EB nur anteilige Finanzierung. Keine Angabe: 4,4%.

Kommentar: Wenn der Kostenträger alle Kostenarten tragen sollte, dann erfolgt dies in weniger als der Hälfte der EB, und folglich sollte hier in den anderen Fällen (55,6%) nachverhandelt werden. Zu klären ist, warum diese Kostenstruktur in diesen zahlreichen Fällen erfolgte.

G.77. (72.) Der Eigenanteil der AWO als Träger betrug in 2010 de facto ca. ...% der Gesamtkosten unserer Beratungsstelle für die Hilfen zur Erziehung.

_____ (Prozentpunkte)

Hieran zeigt sich das finanzielle Engagement des Trägers. Es zeigt sich aber auch, dass die Finanzierung nicht dem gesetzlich gewollten Maße entspricht (Vollfinanzierung als Hilfe zur Erziehung).

Ergebnis: Der Eigenanteil der AWO betrug 2010 weniger als 10 % bei 24 % der EB (dabei liegt die Spannweite zwischen 3 % und 8 %). Mehr als 10 % Eigenanteil werden bei 26,6 % der EB (Spannweite von 10 % bis 75 %) verzeichnet, davon 10 % Eigenanteil in 22,2 % der EB.

Kommentar: In einem Fall betrug der Anteil der AWO 75 % an der Finanzierung, in der überwiegenden Zahl der EB betrug der Anteil 10 % und weniger.

Der Eigenanteil der AWO erscheint hier relativ gering, was für eine nahezu SGB VIII-konforme (HzE-)Finanzierung spricht. Dass alle Kosten eigentlich vom gesetzlichen Jugendhilfeträger übernommen werden sollten, ist (noch) nicht erreicht und spricht für ein außergewöhnliches Engagement der AWO-Träger.

Das Ergebnis lässt sich z.T. mit den gewachsenen, länderspezifischen Finanzierungsstrukturen erklären, die mitunter noch aus der Zeit vor dem SGB VIII kommen. (Seinerzeit haben einzelne Bundesländer die Arbeit der EB gefördert, andere nicht, weitere haben die Arbeit wie die Ehe- und Lebensberatung unterstützt, usw.) Die im Gesetz als Regel vorgesehene Übernahme aller Kostenarten wurde de facto in den Finanzierungsverhandlungen oft nicht durchgesetzt.

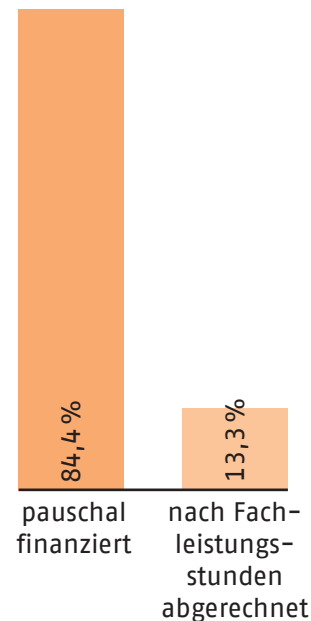
Hier liegt bei vielerorts nicht mehr kompensierbaren Einsparungen durch die öffentliche Hand ein wichtiges Aufgabenfeld für die Träger, um die Qualität der EB und/oder die nachhaltige Existenz der EB zu sichern.

G.78. (73.) Die Leistungen der Beratungsstelle wurden 2010 ...

- pauschal finanziert
- nach Fachleistungsstunden abgerechnet

Erkennbar wird, ob die Beratungsarbeit nicht nur unter fachlichem, sondern auch unter Auslastungsdruck steht: Wenn Fachleistungsstunden-Abrechnung, bleibt kaum Zeit für Fortbildung, Konzeptentwicklung, Präventionsangebote.

Fachleistungsstunden-Finanzierung mit hohem Auslastungsgrad (> 95%) behindern die Weiterentwicklung, Kooperation, Vernetzung, Öffnung für neue Angebote, inklusive Entwicklung.



Ergebnis: In **84,4%** der EB werden die Leistungen der Beratungsstelle **pauschal** finanziert und bei **13,3%** werden **Fachleistungsstunden** abgerechnet. Keine Angabe: 2,2 %

Hinweis: Beim überwiegenden Teil der EB werden die Beratungen pauschal finanziert, und nur in wenigen Fällen (13,3%) wird nach Fachleistungsstunden abgerechnet. Zu fragen ist, warum dies noch nicht überall der Fall sein kann.

4. Zusammenfassende Bewertung der Ergebnisse der quantitativen Befragung

Im Folgenden werden die statistisch belegten Ergebnisse nach sechs zusammenfassenden Kategorien in Kurzform dargestellt und bewertet.

4.1. Konzept und damit zusammenhängende Aspekte

Überwiegend positiv zu bewerten ist, dass

- der überwiegende Teil der Erziehungsberatungsstellen (EB) über ein schriftlich vorliegendes Konzept verfügt (85 %),
- die Familien-Definition der AWO von zwei Dritteln (76 %) der EB verwendet wird,
- der Jahresbericht von 71 % der EB veröffentlicht wird,
- mit einer Geh-Struktur in 89 % der EB gearbeitet wird,
- unterschiedliche methodische Ansätze in 90 % der EB zum Tragen kommen,
- ein Selbstverständnis als Berater/in (statt Therapeut/in) überwiegt (73 %),
- wöchentliche Fallbesprechungen in 80 % der EB vorgenommen werden und
- schriftliche Einschätzungen bei Ratsuchenden und Mitarbeiter/innen in 76 % der EB vorgenommen und in 71 % auch besprochen werden.

Die mit diesen Themen verbundenen Erwartungen werden von der überwiegenden Mehrheit der EB umgesetzt. Das ist die gute Information.

Aber so wie die Studie angelegt ist, sind die Erwartungen eben auch „Forderungen“ an die EB. Von daher erfüllen einige oder mehrere EB die Forderungen nicht.

Es ist zu entscheiden, ob die Forderungen von allen erfüllt werden können und sollten.

Als **problematisch** zu bewerten sind hingegen folgende Aspekte des Konzepts:

- Nur wenige Einrichtungen liegen in einem sozialen Brennpunkt (24 %).
- Nur sehr wenige EB behandeln das Thema „Inklusion“ (11 %).
- Angebote für das Thema „Frühe Hilfe“ erfolgen nur in 47 % der EB.
- Eine Einbindung in das AWO-QM-System erfolgt nur bei 51 % der EB.
- Online-Beratung bieten sehr wenige EB an, gerade einmal 7 %.
- Eine GWA-Orientierung und -Praxis erfolgt nur in 22 % der EB.
- Eine Einschätzung bei Ratsuchenden erfolgt nur in 44 % der EB.

Man kann diese Ergebnisse auch so formulieren:

- 76 % der EB liegen nicht in einem sozialen Brennpunkt.
- 89 % der EB behandeln nicht das Thema „Inklusion“.
- 53 % der EB verfügen über keine Angebote für „Frühe Hilfen“.
- 49 % der EB sind nicht in das AWO-QM-System eingebunden.
- 93 % der EB bieten keine Online-Beratung an.
- 56 % der EB nehmen keine Einschätzung bei den Ratsuchenden vor.

Die konzeptionellen Themen wie „Vorliegen einer schriftlichen Konzeption, Verwendung der Familien-Definition der AWO, Veröffentlichung des Jahresberichtes, Geh-Struktur statt nur Komm-Struktur, Repertoire an unterschiedlichen methodischen Ansätzen, ein Selbstverständnis als

Berater/in statt Therapeut/in, Durchführung von wöchentlichen Fallbesprechungen und Durchführung von Einschätzungen/Evaluationen“ werden von der überwiegenden Zahl der EB umgesetzt.

Die konzeptionellen Themen wie „Sozialer Brennpunkt, Inklusion, Frühe Hilfen, AWO-QM-System, Online-Beratung, GWA-Orientierung und Einschätzung von Ratsuchenden“ erscheinen kaum oder zu wenig in den Konzepten und damit auch in der Praxis.

Gerade die „problematischen“ konzeptionellen Themen sprechen nicht gegen die Qualität der Konzeption der EB an sich, sondern deuten auf fachpolitische Aspekte hin, deren Annahme und Umsetzung in die Praxis zu organisieren wären, sofern sie aus AWO-Sicht fachpolitisch relevant sind. Dies könnte aufgrund der aktuellen verbandlichen Aussagen zu familien- und jugendhilfepolitischen Aufgaben gegeben sein (siehe auch die aktuellen Beschlüsse der Bundeskonferenz im November 2012).

4.2. Ratsuchende, Erreichbarkeit und Zugangsmöglichkeiten

Überwiegend positiv zu bewerten sind:

- Öffnungszeiten zwischen 30 bis 40 Stunden pro Woche werden von 90 % der EB angeboten.
- Beratung nach 18:00 Uhr erfolgt in 87 % der EB.
- Ein Warteraum für Ratsuchende ist in 89 % der EB gegeben.
- Ein Zugang ohne formelles Hilfeplanverfahren ist in 98 % der EB gegeben.
- Kostenfreiheit besteht in 98 % der EB.
- Anonymität ist in 83 % der EB gegeben.
- Durchschnittlich 15 Beratungskontakte pro Fall ist in 74 % der EB gegeben.
- Zielgruppenspezifische Angebote gibt es in 76 % der EB.

Die mit diesen Themen verbundenen Erwartungen/Forderungen werden ganz überwiegend erfüllt. Aber auch hier gilt, dass die Differenz zu 100 % darauf hinweist, dass nicht alle die Forderungen erfüllen. Daran könnte unter fachpolitischen Prämissen gearbeitet werden.

Überwiegend problematisch zu bewerten ist,

- dass Anmeldungen zum Erstgespräch innerhalb von 1 bis 2 Wochen nur von 43 % der Einrichtungen ermöglicht werden,
- dass offene Sprechstunden nur von einem Drittel der Einrichtungen angeboten werden (33 %),
- dass der Anteil von Ratsuchenden mit Migrationshintergrund nur 20 % beträgt,
- dass der Anteil von Ratsuchenden mit einer Behinderung nur 16 % beträgt,
- dass eine systematische und schriftliche Einschätzung/Evaluation der Ratsuchenden nur in 44 % der EB vorgenommen wird und
- dass eine Einschätzung der Mitarbeiter/innen nur in 22 % der EB erfolgt.

Anders formuliert:

- in 57 % der EB dauert die Anmeldung zum Erstgespräch länger als 2 Wochen;
- 67 % der EB bieten keine offene Sprechstunde an;
- 80 % der Ratsuchenden verfügen über keinen Migrationshintergrund;
- 84 % der Ratsuchenden haben keine Behinderung;
- 56 % der EB nehmen keine systematische Einschätzung ihrer Ratsuchenden vor und
- 78 % der EB nehmen keine Mitarbeiter/innen-Einschätzung vor.

Die Erreichbarkeit und die Zugangsmöglichkeiten für Ratsuchende sind bis auf wenige Ausnahmen

umfangreich gegeben. Öffnungszeiten zwischen 30 und 40 Stunden pro Woche, Beratungsangebote nach 18:00 Uhr, vorhandene Warteräume, Zugang ohne formelles Hilfeplanverfahren, Kostenfreiheit und Anonymität, gruppenspezifische Angebote und im Durchschnitt 15 Beratungskontakte zeigen, dass die AWO-EB allgemein sehr gut zugänglich und erreichbar sind und niedrigschwellige, schnelle Hilfe leisten können.

Andererseits dauert die Zeit bis zum Erstgespräch zu lange, das Angebot offener Sprechstunden erscheint zu gering, eine Einschätzung der Ratsuchenden erfolgt nur in geringem Maße, der Anteil der Ratsuchenden mit Migrationshintergrund und mit einer Behinderung kann als örtlich relativ zu gering erscheinen.

Wenn die Zeitspanne bis zum Erstgespräch verkürzt werden könnte und wenn mehr EB offene Sprechstunden anbieten, dann wäre dies ein überzeugenderes Ergebnis. Dabei könnte die Einschätzung der Ratsuchenden und der Mitarbeiter/innen, die ebenfalls verstärkt werden kann, auch zu diesen Fragen wichtige Hinweise geben.

4.3. Personal, Planstellen, Leitung und besondere Merkmale

Überwiegend positiv zu bewerten ist folgendes:

- Ein Arbeitszimmer pro Berater/in ist vorhanden in 89 % der Einrichtungen.
- Eine Verwaltungskraft ist in 84 % der Einrichtungen zur Verfügung.
- Die EB-Leitung wird bis zu 10 Stunden und mehr in 98 % der EB wahrgenommen.
- Eine „Insofern erfahrene Fachkraft“ (mindestens eine) ist in 82 % der Einrichtungen gegeben.
- Mehr als zwei Drittel der EB bestehen bis zu 25 Jahre.
- Die derzeitige Teamzusammensetzung besteht bis zu drei Jahre in 69 % der Einrichtungen.

- Bei der Einstellung werden die Mitarbeiter/innen in 80 % der EB beteiligt.

Überwiegend problematisch zu bewerten sind folgende Aspekte:

- Über drei Vollzeitstellen verfügen nur 60 % der EB, 40 % aber nicht.
- Über Mitarbeiter nicht-deutscher Herkunft verfügen nur 13 % der EB, 87 % aber nicht.
- Über verschiedene Berufsgruppen (drei) verfügen nur 51 % der EB, 49 % aber nicht.
- Über Mitarbeiter/innen beiderlei Geschlechts verfügen nur 56 % der EB, 44 % aber nicht.

Bemerkenswerte Merkmale sind des Weiteren:

- Über Nebenstellen verfügen 27 % der EB, 73 % der EB haben keine Nebenstellen.
- Bis zum Jahr 2015 werden 22 % der Mitarbeiter/innen ausscheiden.
- Die Zusammensetzung des Teams ist mit überwiegend bis zu drei Jahren relativ kurz.

In der Mehrzahl der Einrichtungen ist für die Mitarbeiter/innen ein Arbeitszimmer vorhanden, ebenso wie eine Verwaltungskraft. Die Leitung der EB wird meistens mit mehr als 10 Stunden wahrgenommen, mindestens eine geforderte „Insofern erfahrene Fachkraft“ ist vorhanden, viele Einrichtungen bestehen seit langer Zeit, sehr oft werden die Mitarbeiter/innen bei der Einstellung neuer Kolleg/innen beteiligt.

Andererseits verfügt ein großer Teil der EB nicht über drei Vollzeitstellen, es gibt nur sehr wenige Mitarbeiter/innen nicht-deutscher Herkunft, über drei verschiedene Berufsgruppen verfügt die Hälfte der EB nicht und Mitarbeiter/innen beiderlei Geschlechts gibt es in etwa der Hälfte der Einrichtungen nicht.

Wie die Ergebnisse zu den Fragen: Nebenstellen, Ausscheiden der Mitarbeiter bis 2015 und zur Zusammensetzung und Arbeit der Teams zu bewerten sind, hängt von der einzunehmenden Perspektive ab, da hier keine Forderungen bzw.

Standards vorliegen. Gleichwohl geben die Ergebnisse Hinweise darauf, wo Weiterentwicklung erfolgen kann.

4.4. AWO Mitgliedschaft, Zufriedenheit und Akzeptanz

Überwiegend positiv zu bewerten ist, dass:

- ein großer Teil der Führungskräfte Mitglied der AWO ist (69 %);
- sich die Mitarbeiter/innen in der AWO gut aufgehoben fühlen (94 %);
- es für die Mitarbeiter/innen wichtig ist, dass sie bei einem konfessionell unabhängigen Träger arbeiten (80 %);
- die Mitarbeiter/innen, wenn nötig, eine anwaltliche Funktion im Sinne der AWO übernehmen (69 %);
- die Mitarbeiter/innen die AWO-Familien-Definition annehmen (76 %);
- es für die Mitarbeiter/innen von Bedeutung ist, dass der Träger den Mitarbeiter/innen fachliche Freiheit in der Wahl der Beratungsmethoden lässt (84 %);
- die EB vom Träger Unterstützung erhält (75 %);
- fachliche Informationen zu sozialpolitischen Fragen an den Träger weitergegeben werden können (89 %).

Überwiegend problematisch zu bewerten ist, dass:

- nur 27 % der Mitarbeiter/innen auch ehrenamtlich tätig sind;
- nur in 40 % der EB Informationen zur Geschichte und zum Stellenwert der AWO vermittelt wurden/werden;
- es nur in 53 % der EB eine beim Träger fachlich zuständige Stelle (Ansprechpartner/innen) gibt;

- nur 51 % der EB in das AWO-QM-System eingebunden sind.

Beachtenswert ist die Akzeptanz und Verbundenheit mit AWO-spezifischen Merkmalen: Die überwiegende Mehrzahl der Führungskräfte ist Mitglied der AWO, fast alle Mitarbeiter/innen fühlen sich bei der AWO gut aufgehoben, besonders schätzen die Mitarbeiter/innen, dass die AWO ein konfessionell unabhängiger Träger/Arbeitgeber ist, dass der Träger den Mitarbeiter/innen fachliche Freiheit lässt, dass fachliche und fachpolitische Informationen an den Träger weitergegeben werden können, und dass der Träger die Einrichtung unterstützt. Die Akzeptanz der AWO-Familien-Definition ist gegeben und die anwaltliche Funktion, wie von der AWO behauptet, wird akzeptiert und angewendet.

Anzumerken ist auch hier, dass die Differenz zu beachten ist: Überall dort ist noch Entwicklungspotential!

Daneben fallen die problematischen Merkmale weit ab, bieten aber deutliche Möglichkeiten der Veränderung und Weiterentwicklung:

Nur wenige der Mitarbeiter/innen sind auch ehrenamtlich tätig, die überwiegende Mehrzahl der Mitarbeiter/innen wurde nicht oder kaum über die Geschichte der AWO informiert, die Hälfte der EB hat keinen fachlich zuständigen Ansprechpartner beim Anstellungsträger, und in ein AWO-QM-System sind nur etwa die Hälfte der EB eingebunden.

Eine große bis sehr große Akzeptanz und Verbundenheit mit dem Arbeitgeber AWO ist gegeben, wobei insbesondere die konfessionelle Unabhängigkeit und der „nicht-direktive“ fachliche Umgang herausgehoben wird, als auch die Möglichkeit, auf relativer Augenhöhe fachliche Informationen weiterzugeben, gehört zu werden und fachlichen Einfluss zu nehmen. Die Akzeptanz zeigt sich auch darin, dass AWO-fachpolitische Konzepte übernommen worden sind, wie die Familien-Definition und die anwaltliche (politische) Funktion.

Diese Akzeptanz bzw. Verbundenheit könnte und sollte man unterstützen und herausstellen.

4.5. Vernetzung, Gremien und Kooperation

Überwiegend positiv zu bewerten ist, dass

- Mitarbeiter/innen sich regelmäßig fortbilden (82 %);
- die Zahl der Kooperationspartner zugenommen hat (78 %);
- die Kooperationsleistungen erweitert wurden (89 %);
- die Mitarbeiter/innen die Informationen des AWO Bundesverbandes erhalten und kennen (91 %);
- die Mitarbeiter/innen die Informationen zur Netzwerktagung des AWO Bundesverbandes erhalten und kennen (91 %).

Problematisch ist allein, dass

- nur sehr wenige EB (34 %) an der jährlich stattfindenden Netzwerktagung des AWO Bundesverbandes teilnehmen.

Andere (kritische) Befunde sind:

- An der Jahrestagung des Fachverbandes (bke) nehmen 44 % der EB teil, folglich 56 % nicht.
- An den regionalen Tagungen des Fachverbandes nehmen 33 % der EB teil, folglich 67 % nicht.
- Um fachliche Beratung nachgesucht beim Fachverband haben 33 % der EB und 67 % nicht.

Die Mitarbeiter/innen bilden sich regelmäßig fort, haben ihre Kooperationsbeziehungen und -leistungen erweitert, kennen die (fachpolitischen) Informationen des AWO Bundesverbandes, und sind über die Netzwerktagung EB informiert.

An der Netzwerktagung des AWO Bundesverbandes nehmen aber nur sehr wenige EB-Vertreter/innen teil. Die geringe Teilnahme an den bke-Angeboten kann sowohl positiv als auch negativ gewertet werden. Negativ, weil das spezifi-

sche Fachwissen nicht abgerufen wird, positiv, weil der Einfluss dieser Nicht-AWO-Organisation auf die AWO-EB geringer ausfällt als vielleicht vermutet.

Aber dies wirft Fragen auf:

- Wo werden die fachlichen und fachpolitischen „Lücken“ dann bearbeitet?
- Wo findet die Weiterentwicklung der Institution EB und die ihrer Mitarbeiter/innen statt?
- Wenn sich die Mitarbeiter regelmäßig fortbilden, aber an der Netzwerktagung des AWO Bundesverbandes kaum oder nur in geringem Maße teilnehmen und an den Angeboten des Fachverbandes ebenfalls kaum, woher nehmen sie dann ihr verbandspolitisches und fachspezifisches Wissen?
- Und wie sieht dieses dann aus? Hier können Aufgaben für die örtlichen, regionalen und bundeszentralen Ebenen liegen.

4.6. Finanzierung

- 82 % der EB haben Vereinbarungen über die Höhe der Kosten mit dem Jugendhilfeträger abgeschlossen.
- Eine vollständige Übernahme der Kosten durch den Jugendhilfeträger erfolgt in 40 % der EB (in 60 % nicht!).
- In 24 % der EB trägt der Eigenanteil der AWO bis 10 %.
- In 27 % der EB trägt der Eigenanteil mehr als 10 %.
- 84 % der Leistungen werden pauschal finanziert.
- In 13 % der EB werden sie als Fachleistungen finanziert.

Mehr als die Hälfte der EB werden nicht vollständig finanziert, obwohl das Fachgesetz dies ermöglicht. Folglich ist der Eigenanteil des Trägers hoch. Die überwiegende Mehrheit der EB

hat Vereinbarungen über die Höhe der Kosten getroffen. Hier sollte neu verhandelt werden, um zu anderen Vereinbarungen zu kommen, um die fachlichen Vorgaben und gesetzlichen Bestimmungen im Interesse der Ratsuchenden auszuschöpfen.

B Inhalt des qualitativen Teils

1. Auftrag und Methode	53
1.1 Die Interviews, oder: Die Stimmen der Praxis hören	
1.2 Der Auftrag, oder: Profil-Optimismus	
1.3 Auswertung, oder: Wie dieser Bericht zu lesen ist	
2. Die Suche nach dem Profil	54
2.1 Die Rahmenfrage, oder: Wie die Passung definiert wird	
2.2 Der AWO-Rahmen, oder: Ambivalente Bezugsgröße	
3. Die AWO und ihr Profil (1)	56
3.1 Durch Mitgliedschaft in der AWO sozialpolitisch wirksam sein (praktisch und theoretisch) vs. Arbeiter da unten sein, oder: Professionelle Selbstverortung im Verein	
3.2 Beziehungskultur, oder: Wie AWO lebt	
4. AWO als Arbeitgeber, Profil (2)	58
4.1 AWO und Konfessionsfreiheit, oder: Diesseitigkeit aus Prinzip	
4.2 AWO und Gestaltungspotential, oder: Freiraum für Entscheidungen	
4.3 AWO und Zufriedenheit, oder: Kongruenzgefühle im Beruf	
4.4 AWO und Mitbestimmung, oder: Fachliche Delegation	
4.5 AWO und Anerkennung, oder: Wertschätzung möglich	
4.6 AWO als Organisation, oder: Insel-Dasein inklusive	
4.7 AWO-Leitbild und Grundsatzprogramm, oder: Phantasievolle Unkenntnis	
5. Fachlichkeit und Professionalität	62
5.1 Qualifikationen – Zusatzqualifikationen – Vielfalt der Ausbildungen, oder: Drei-Sterne-Menü, nicht Fast-Food	
5.2 Umgang mit Klient/innen, oder: Definiert offen	
5.3 Vernetzung zwischen Fachlichkeit und Klientel, oder: Konstanter Trend	
6. Team und Zusammenarbeit	67
6.1 Individueller Gestaltungsfreiraum	
6.2 Partnerschaftlicher Umgang	
6.3 Selbstverantwortung	

7. Qualitätsmanagement zwischen Strukturierungshilfe und Bürokratie	68
7.1 Erfolg, oder: Zufriedene Kritik	
7.2 Strukturierungshilfe, oder: Entwicklungsbasis	
7.3 QM unterstützt fachliche Unabhängigkeit, oder: Gewünschte Neben-Wirkung	
7.4 Disziplinierung durch Bürokratie, oder: Ungewünschte Wirkung	
8. AWO-Netzwerktagung auf Bundesebene – Keine Zeit versus Orientierung-gebend	70
8.1 Gründe für die Nicht-Teilnahme, oder: Voraussetzungsvolle Distanz	
8.2 Nutzen von Netzwerktagungen, oder: Profilierung möglich	
8.3 Notwendigkeit der Netzwerktagung, oder: Praxisbezug trotz Ressourcenknappheit	
9. Zukunft aus der Sicht der Gegenwart	71
9.1 Rückbesinnung auf psychologische Arbeit	
9.2 Frühförderung	
9.3 Weiß nicht...	
9.4 Aufsuchende Familientherapie	
9.5 Umfassende Hilfen	
9.6 Breit gefächertes Angebot	
10. Zusammenfassung	72
11. Die Leitsätze und das Grundsatzprogramm, oder: Orientierung im Wald und auf der Insel	72

1. Auftrag und Methode

1.1 Die Interviews, oder: Die Stimmen der Praxis hören

„Ich muss noch sagen, **dass ich es schön finde, in der Form gehört zu werden** [Hervorhebungen durch den Autor]. Darüber empfinde ich Wertschätzung und ich sehe, dass etwas passiert. Das finde ich gut. Wenn durch den Bericht etwas bei rumkommt, noch besser.“

„**Es hat mir Freude gemacht.** Ich finde, Sie sind exzellent vorbereitet gewesen, haben das gut platziert.“

„Das **hat sehr viel Spaß gemacht.**“

Und ein Interviewer fasst seine Eindrücke zusammen:

„Bei jedem Besuch hatte ich den Eindruck, mit dem Instrument des Qualitativen Interviews einen Seismografen in die Beratungsstelle gelegt zu haben, der sensibel wahrzunehmen vermochte, wie die jeweilige Alltagsrealität an der Basis erlebt wird ...“

Derselbe: „In meiner Rolle als bevollmächtigter Interviewer aus Berlin löste ich manches Mal spürbare Verwunderung und Erstaunen aus ob der Tatsache, dass der Bundesverband ‚sich plötzlich so für die Beratungsstelle interessiere‘, man ‚sähe nun auch mal ein Gesicht‘.“

Allen analysierten Interviewtexten ist gemein, dass nach häufig anfänglicher Skepsis die Interviewten durchweg offen und gesprächsbereit waren und – wie die oben genannten Zitate zeigen – auch davon angetan waren, gehört und wahrgenommen zu werden.

1.2 Der Auftrag, oder: Profil-Optimismus

Der Auftrag, nach einem (möglichen) Profil aus dem Alltag der Erziehungsberatungsstellen (EB) zu suchen, führte zunächst dazu, in den Interviewtexten markante Schlüsselbegriffe in Beziehung zu setzen zu bestimmten Arbeitsfeldspezi-

fischen Sachthemen und fachlichen Eigenheiten der EB. Die Suchfrage war: Lassen sich z. B. aus der konkreten Fachlichkeit der Beratungsstellen heraus Merkmale finden oder legitimieren, die mit „typischen“ AWO-Merkmalen korrespondieren oder ihnen sogar entsprechen?

Man hätte auch anders ansetzen und fragen können (und vielleicht auch sollen?), nämlich inwieweit und wo die AWO-EB dem offiziellen AWO-Profil (wie in den Leitsätzen dargestellt) entsprechen und in welcher Hinsicht sie möglicherweise davon abweichen. Interessanterweise führte die erste Fragestellung im Verlauf der Auswertung der Interviews auch zu einem Heranziehen des AWO-Grundsatzprogramms mit dem Leitbild und den Grundsätzen der AWO.

Wenn es ein theoretisches AWO-Profil gibt, das für die AWO allgemeine Gültigkeit hat, dann findet man dieses in dem Grundsatzprogramm der AWO. Das heißt aber noch nicht, dass man dieses auch in der Praxis der EB tatsächlich und unmittelbar wiederfindet und umgesetzt findet – in welcher Form auch immer. Dieses à priori anzunehmen, hätte von vorneherein den Forschungsblick auf die Alltagspraxis verengt, und insofern sprach alles dafür, zuerst offen danach zu fragen, inwieweit die EB ein eigenes, fachlich bestimmtes Profil aufweist, und erst in einem zweiten Schritt zu prüfen, inwieweit dieses mit den AWO-Charakteristika bzw. AWO-Profilmerkmalen übereinstimmt.

Grundsätzlich zeigen die Interviewtexte, dass die Mitarbeiter/innen der EB zufrieden sind mit dem Arbeitgeber AWO.

Aber warum nur sind sie zufrieden mit der AWO als Anstellungsträger? Lassen sich explizit Gründe dafür finden – und evtl. sogar für die Weiterentwicklung der EB und der AWO nutzen? Diese wissenschaftliche Auswertung wird lediglich nach den Gründen forschen, sie belegen und dem Verband mit seinen EB zur Verfügung stellen. Ob daraus Konsequenzen zu ziehen sind und ggfs. welche, bleibt Sache der einzelnen EB bzw. der jeweiligen AWO-Gliederung.

(Siehe hierzu die Anmerkungen der Netzwerktagung Erziehungsberatung 2013, die diesem Bericht als „Handlungsempfehlungen“ angefügt sind, s. S. 75.)

1.3 Auswertung, oder: Wie dieser Bericht zu lesen ist

Es wurden 10 Interviews von 6 verschiedenen Interviewern durchgeführt. Die befragten Einrichtungen wurden im Zufallsverfahren (Auslosung aus der Gesamtheit der Teilnehmenden an der quantitativen Befragung) ausgewählt. Die Interviewer entwickelten die Fragen jeweils nach eigenen Frage Gesichtspunkten selbst aus und erstellten entsprechende Interview-Leitfäden, sodass neben der allgemeinen Fragerichtung nach einem möglichen AWO-Profil der EB auch andere Interessen der Interviewer zum Tragen kamen. Dies gewährleistete, dass unterschiedliche Blickrichtungen auf die Arbeit der EB geworfen wurden und ein mögliches Profil aus einem breiten Spektrum von Zugängen ersichtlich werden konnte. Dies hat sich nicht nur grundsätzlich, sondern auch bei den einzelnen Aspekten bestätigt.

Die 10 Interviews wurden nach wissenschaftlichen Standards transkribiert und anonymisiert. Die so bereitgestellten Texte wurden von der wissenschaftlichen Begleitung folgendermaßen bearbeitet: Zuerst wurden alle Interviews darauf hin durchgesehen, ob sich so etwas wie ein „Bild“ ergibt bzw. ob bestimmte Schlüsselbegriffe und/oder Indikatoren zu finden sind, die auf ein mögliches „Profil“ hindeuten. So ließ sich z. B. der Begriff „Unabhängigkeit“ durchgängig in allen Interviews finden. Mit derartigen Schlüsselbegriffen wurden die Texte erneut durchgelesen und die entsprechenden Stellen als „Zitate“ herausgesammelt. Diese „Zitate“ wurden zusammengestellt und für die sich bildenden Kategorien nach passenden „Oberbegriffen“ gesucht. Diese Oberbegriffe sind auch die Kategorien der Gliederung dieser Studie.

Nachdem die Kategorien deutlich erkannt und festgelegt wurden, wurden alle Texte weitere Male darauf hin durchgesehen, welche Textstellen aus den verschiedenen Interviews passende Aussagen zu den Kategorien liefern könnten. Diese Stellen wurden dann als Zitate den Kategorien zugeordnet.

Es wurden alle Texte zur Analyse herangezogen, die unten genannten Zitate wurden aus allen Texten gewählt. Kein Text wurde übergangen oder nur teilweise ausgewertet. Von daher war

es möglich, in einem hermeneutischen Verfahren über das Finden von passenden Oberbegriffen zur Suche nach möglichen Aussagen in den Texten zu kommen. Darüber hinaus fließen in die Kommentare aber auch Beobachtungen ein, die Interpretationshilfe sein können, wie auffällig häufige Auslassungen, Vermeidungen, unterschwellige Botschaften, Unklarheiten, offensichtliche Definitionslücken.

2. Die Suche nach dem Profil

2.1 Die Rahmenfrage, oder: Wie die Passung definiert wird

Grundsätzlich gilt, dass es ein einziges und einheitliches Detail-Profil für alle EB nicht geben kann, weil die individuelle Fachlichkeit in den EB im Vordergrund steht und von der Sache her in der Beratungsarbeit auch stehen muss.

Beginnen wir mit den Aussagen eines EB-Leiters:

„Wir waren neugierig auf den Fragebogen, weil die Arbeit einer Erziehungsberatungsstelle oder eines schulpsychologischen Dienstes **erst einmal fachlich zu betrachten ist** und erst dann kommt hinzu, welche Bedingungen AWO schafft, dieser Arbeit so gut wie möglich einen Rahmen zu geben.“

„Es wäre schön, wenn unter Profil nicht verstanden würde: wir sind einzigartig, schließlich machen die Arbeit als solche alle, ob das die Kirchen, die Jugendämter oder Beratungsstellen sind. Die fachliche Arbeit machen alle sehr ähnlich. **Der fachliche Koffer ist der gleiche, aus dem sich alle bedienen.** Jeder hat irgendeine Ausbildung hinter sich, hat diese ergänzt in ganz vielen Fortbildungen und bedient sich daraus.“

„Ich weiß, dass die Kollegen auch nicht diese starke Identifikation haben. Sie fühlen sich nicht als AWO, sondern als Berater, die den Menschen so gut wie möglich helfen wollen. **Die AWO bietet einen Rahmen, der uns gefällt** und innerhalb dessen wir unsere Arbeit tun, ohne unsere Fachlichkeit einzuschränken.“

Kommentar: Diese Aussagen sind in variabler Form durchgängig wiederzufinden.

- AWO ist „nur“ ein Rahmen.
- Berufsspezifische Fachlichkeit ist unabhängig von diesem Rahmen und sollte es auch bleiben.
- Die fachspezifische Ausbildung und der Werdegang des Einzelnen haben Vorrang vor dem und sind unabhängig von dem Rahmen.
- Die persönliche, individuelle Gestaltungsvorstellung ist unabhängig von AWO, und dieser ist Raum zu geben.

Zusammenfassend: „Das war letztendlich der Grund, warum ich hierhergegangen bin. Ich hatte immer den Eindruck, dass ich Erziehungsberatung hier so umsetzen kann, **wie ich mir das vorstelle.**“

Das Spannungsfeld, welches sich hier abzeichnet, heißt verkürzt: Individuelle Vorstellungen von erworbener Fachlichkeit sind unabhängig vom Träger AWO. Die AWO bietet nur einen „Rahmen“, damit die EB-Mitarbeiter/innen sich fachlich in individueller Ausprägung entfalten können. Aufgrund der hohen, ausgeprägten fachlichen Standards, auf die sich die EB beruft, kann die AWO gar nicht entscheidenden fachlich Einfluss nehmen bzw. ist der Gestaltungsspielraum eng begrenzt: Die „Fachlichkeit“ entzieht sich dem Verband weitgehend. Um es noch pointierter auszudrücken: Die „Fachlichkeit“ entzieht sich im Wesentlichen den demokratisch legitimierten Entscheidungsgremien des Verbandes (z. B. den Vorständen). **Die Beratungsfachkräfte möchten „frei und unabhängig“ bleiben!**

Wie könnte nun dieser Rahmen aus der Sicht der EB heißen, wie könnte er aussehen, welche Merkmale könnte er haben? Und wie wird der bestehende Rahmen erlebt?

Wenn man im Rahmen AWO seine in der Aus- und Fortbildung wo auch immer erworbenen Fachkenntnisse (also auch woanders als in der AWO) umsetzen kann, ohne dass eine ideologische Einflussnahme erfolgt oder erfolgen soll, wenn man sich als unabhängiger Berater fühlen kann und darf, wenn man behaupten kann, dass die EB aller anderen Träger fachlich das Gleiche machen wie die eigenen Berater/innen ..., dann

erscheint dies als ein spezifischer Rahmen. Erst dieser (trägerunabhängige) Rahmen ermöglicht die genannten Freiheiten oder wie ein anderer EB-Leiter formulierte: **„AWO-Profil ist sicher im guten Sinne große Liberalität, was die Positionen angeht.“**

Formuliert man die oben zitierten Aussagen als Gegenposition um, dann wird der AWO-Rahmen aus Sicht der EB deutlicher sichtbar:

- Die Beratungsstellen schaffen Bedingungen, die es ermöglichen, die klaren fachlichen und organisatorischen Vorgaben des Verbandes umzusetzen und zu erfüllen.
- Wir möchten als AWO nicht, dass die Berater/innen in den EB fachlich ähnliche Arbeit leisten und aus dem gleichen Koffer heraus die Beratungsarbeit machen wie andere Träger, unsere fachlichen Vorgaben sind verbandspezifisch umzusetzen.
- Die Mitarbeiter/innen sind nicht in erste Linie Berater/innen, sondern vom Träger AWO angestellt, um die fachpolitischen Vorgaben des Verbandes/Trägers in die Praxis umzusetzen.
- Individuelle fachliche Gestaltungsmöglichkeiten sind nur im begrenzten, vorgegeben Ausnahmefällen möglich.

So pointiert formuliert wird der Rahmen der AWO sichtbar: **„AWO ermöglicht viel und begrenzt wenig“ und es wird von den Berater/innen Wert darauf gelegt, dass dies so bleibt!**

2.2 Der AWO-Rahmen, oder: Ambivalente Bezugsgröße

Die folgende Hypothese ergibt sich nicht nur aus den oben genannten Zitaten, sondern in allen Interviews sind „Indizien“ dafür zu finden. Dabei werden die positiven Formulierungen relativiert durch komplementäre Begriffe, die durchaus als nicht unproblematisch zu bewerten sind. Der AWO-Rahmen könnte theoretisch heißen: **Freiheit – Verantwortung – Partnerschaftlichkeit – Solidarität.**

Auf der praktischen Ebene des Alltags in den Beratungsstellen heißen dann diese Begriffe: **Unabhängigkeit – Selbstverantwortung – Partnerschaftlichkeit – Klienten ohne Ausgrenzung.**

Übersetzt in die fachliche Praxis der AWO-EB heißt dies dann:

- Die AWO lässt Freiheit und Unabhängigkeit der Mitarbeiter/innen zu und fördert diese.
- Die AWO lässt Verantwortung und Selbstverantwortung zu und fördert und fordert diese.
- Die AWO lässt Solidarität zu und fordert diese.

Diese Forderungen und Förderungen werden aber nicht durchgängig als solche wahrgenommen, sondern häufig ambivalent erlebt über Erfahrungen wie:

- „wir fühlen uns allein gelassen“,
- „man kümmert sich nicht um uns“,
- „wir erfahren wenig Anerkennung“,
- „macht mal“,
- „wir fühlen uns überfordert“.

Kommentar: Das ist die Kehrseite des AWO-Rahmens. Und diese andere Seite wird sehr häufig in den Interviews angesprochen und auch im Zusammenhang mit der Schattenseite der Unabhängigkeit gesehen, nämlich mit mangelnder Anerkennung, mangelnder Wertschätzung, mangelnder Unterstützung.

Hier wird Führung eingefordert. Die Wahrnehmung des Umgangs miteinander ist sehr ausgeprägt. Wie in der AWO miteinander umgegangen wird, verbal als auch im Verhalten, bestimmt die Wahrnehmung AWO insgesamt.

Übrigens: In den Interviews wurden die Grundsätze der AWO nur zweimal direkt erwähnt, wobei der Begriff der Solidarität angesprochen wurde, ansonsten wurde kein direkter (passender) Bezug hergestellt. – Das Leitbild und die Leitsätze des Grundsatzprogramms scheinen also wie das Lächeln der Katze auf dem Pilz in „Alice im Wunder-

land“ zu sein: es ist noch da, obwohl die Katze schon verschwunden ist.

3. Die AWO und ihr Profil (1)

In den Interviews scheint unklar zu sein, wozu ein Profil dienen kann, und damit scheint es auch unklar zu sein, wozu der Verband ein Grundsatzprogramm erarbeitet hat.

„Dass ein Profil notwendig ist, sehe ich ein, dass ich das unterstützen muss, jedoch nicht. Man baut ein Profil auf, um sich am Markt gut präsentieren zu können“, meint ein Befragter.

Aber ein Profil hat zwei Seiten, eine nach Außen und eine nach Innen, und die Frage ist, ob und wie diese zwei Seiten übereinstimmen und wie die Innenseite die Außenseite „produziert“, wenn die Innenseite, nämlich der Verband mit seinen ehrenamtlichen **und** hautamtlichen Mitarbeitern, das Profil nicht kennt bzw. erkennt.

Einige Befragte betonen, dass diese zwei Seiten (nach innen und nach außen) nicht ausreichend übereinstimmen würden und geben den Führungskräften die „Schuld“ daran.

Im Folgenden werden Hauptaspekte dazu genauer dargestellt.

3.1 Durch Mitgliedschaft in der AWO sozialpolitisch wirksam sein (praktisch und theoretisch) vs. Arbeiter da unten sein, oder: Professionelle Selbstverortung im Verein

Die eigene AWO-Mitgliedschaft wird unterschiedlich gehandhabt und gesehen. Einige sehen die sozialpolitische Arbeit im Verband als wichtig an und beteiligen sich aktiv daran, andere sehen eher ihre fachliche Arbeit als im Mittelpunkt stehend und verweisen auf Delegationsmöglichkeiten und Arbeitsteilung, wieder andere sind eher wohlwollende Mitglieder.

„Mitgliedschaft“

„AWO ist für mich, neben all den Dingen in der fachlichen Arbeit, auch immer noch, das Gefühl, auf verschiedenen Ebenen **sozialpolitisch wirksam zu sein** [...]. Die AWO guckt vielmehr auf den Bürger und dorthin, wo es hapert. Das ist ihre **Lobbyarbeit**, damit tritt sie an die Politik heran. Auf der anderen Seite kann man selbst auch Vorschläge machen, wo Dinge (innerhalb der AWO) zu verbessern oder zu verändern wären. Das ist die Möglichkeit, die ich als AWO-Mitglied habe, und das verbindet.“

„Ich bin zwar Mitglied, aber...“

„Ich nehme auch nicht am AWO-Leben teil, in dem Sinne, dass ich mich in Gremien engagiere. **Ich bin zwar Mitglied**, aber letztlich nur aus der Vorbildfunktion heraus, weil ich diese Leitungsstelle inne habe. Gleichzeitig finde ich es wichtig, dass ein Wohlfahrtsverband viele Mitglieder hat, um politisch Einfluss nehmen zu können. In dem Sinne bin ich auch gerne Mitglied [...].“

„Wir hier in der Beratungsstelle sehen uns als ‚Arbeiter da unten‘, die ihre Arbeit vor Ort machen. Wir hoffen, dass wir durch Herrn X und die AWO in Y gut unterstützt werden und Ideen und andere Dinge noch höher zu tragen, sehen wir als deren Aufgabe [...], weil die Arbeit hier unten ganz schön Energie frisst.“

Kommentar: Es scheint nicht klar zu sein, welche reale Bedeutung in der AWO als Verband die (nicht immer spannungsfreie) Beziehung zwischen ehrenamtlich und hauptamtlich Tätigen für die Entwicklung des Verbandes hat. Im Kontrast dazu das Grundsatzprogramm:

„Für ihren humanitär-politisch begründeten Beitrag zum Sozialstaat bedarf die Arbeiterwohlfahrt des kooperativen Zusammenwirkens von ehren- und hauptamtlicher Arbeit. Beide Bereiche sind gleichbedeutend und profitieren von einander. Dafür müssen geeignete Regeln und Arbeitswege geschaffen werden.“ (S. 11)

Die Einen sind im Verband aktiv, andere verweisen auf die Delegationsmöglichkeiten und Arbeitsteilung, wieder andere machen ausschließlich ihre Kernarbeit. Was ist hierzu die konkrete,

praktisch wirksame Position des Trägers? Ist die Offenheit der Handhabung des Grundsatzes als Liberalität oder als „Laissez faire“ zu verstehen?

3.2 Beziehungskultur, oder: Wie AWO lebt

Hier wird AWO aus der **Sicht der hauptamtlichen Mitarbeiter/innen** erlebt und nicht aus der Sicht der Ehrenamtlichen. AWO wird im Alltag des Berufslebens auf allen Ebenen – in der Beratungsstelle, im Team, zwischen Geschäftsführung und Leitung – erlebt und erfahren. AWO ist Beziehungskultur, ist gelebter Alltag, ist, wie mit dem Einzelnen und miteinander umgegangen wird. Aber was ist oder sollte der richtige AWO-Umgang miteinander sein? Das wird hier nicht so klar. Es kann nur indirekt erschlossen werden, denn es wird nicht gesagt, was gewünscht wird.

„**So, wie wir hier in der Beratungsstelle leben, das ist AWO.** Was ich in Kontakt mit meinen Kollegen, Einrichtungsleitern erlebe, das ist AWO. Was ich auch im Kontakt mit der Geschäftsführung oder den Vorgesetzten erlebe, das ist AWO. Darin drückt sich für mich AWO aus. **Was sonst sollte AWO sein?** [...] Ich versuche hier in der Beratungsstelle, AWO zu leben. [...] Was AWO ausmacht, **hängt ganz eindeutig von der Leitung ab** [...].“

„Ich denke, dass es vor allem mit einer gewissen **Beziehungskultur** zu tun hat. Ich fordere selbst auch immer Partnerschaftlichkeit ein und bringe sie ein. Das ist AWO für mich.“

„Ich bin kein richtiger Vereinsmensch. Meine Entscheidung, ob ich mich jemanden verbunden fühle, hängt davon ab, **wie mit mir umgegangen wird** [...].“

„Wie ich AWO erlebe und was AWO sein will, ist, glaube ich, ganz unterschiedlich. Bestimmte Leitsätze oder bestimmte Leitbilder finde ich gut: sich um Benachteiligte kümmern, solidarisch sein zum Beispiel. Das kann ich so unterschreiben [...] Aber so erlebe ich AWO nicht. **AWO erlebe ich durch den Umgang mit mir.** Wie gehen die Vorgesetzten mit mir als Leiter einer Einrichtung um. Wie geht die Geschäftsführung mit mir um? Welche Anerkennung erfährt meine Einrichtung

durch die Führungsetage? [...]. Da erlebe ich AWO. **Das stimmt nicht mit den Leitsätzen überein.**

„Weiß nicht.“

„Was AWO als Verband angeht, **bin ich einfach überfragt.**“

Kommentar: Die AWO erscheint den Interviewten so, wie miteinander umgegangen wird und wie ein Leiter meinte: „Was soll AWO sonst sein.“ Das Bild der AWO intern ergibt sich anscheinend aus der Art und Weise der Beziehungsgestaltung. Für die Gestaltung der „Beziehungsebene“ in der Organisation ist aber nicht der/die einzelne Mitarbeiter/in zuständig, sondern dies ist eine originäre Führungsaufgabe. Dies wird in den Interviews so auch betont. AWO ist eben eine Organisation mit Organisationserfordernissen, und diese müssen auch „gemanagt“ werden.

Dieser Teil des Verbandes, nämlich die Gestaltung von Entscheidungen und Abläufen, wird in den EB nur am Rande wahrgenommen. (Vielleicht erscheint dies in den Interviews nur so, weil nicht direkt danach gefragt wurde, oder weil der Beratungsalltag weit weg von der Managementnotwendigkeit des Verbandes ist). Aus den Texten ergibt sich immerhin deutlich: AWO als Arbeitgeber, als Organisation, als Verband scheint „weit weg“ zu sein für die EB.

Im nächsten Abschnitt wird deutlich, warum die Mitarbeiter/innen bzw. EB-Leitungen die AWO schätzen.

4. AWO als Arbeitgeber, Profil (2)

Der Verband AWO ist aus Sicht der EB:

- nicht konfessionell
- ideologiefrei
- demokratisch legitimierte und kontrollierte Macht
- große Gestaltungsfreiheit
- Mitbestimmungsmöglichkeit

- große Zufriedenheit ermöglichend
- Anerkennung und Wertschätzung problematisch
- Inseldasein der EB
- zersplitterte Organisation

Das sind die „Stichworte/Überschriften“ zum Arbeitgeberprofil aus der Sicht der EB, und diese Begriffe werden durchaus positiv gesehen, unterstützen sie doch die „Unabhängigkeit“ der EB und die Zufriedenheit der EB-Mitarbeiter/innen mit dem Arbeitgeber.

Von besonderer Bedeutung für die EB ist die Konfessionsfreiheit des Trägers. Diese ist fast immer der Grund, warum die Mitarbeiter/innen bei der AWO tätig sind.

4.1 AWO und Konfessionsfreiheit, oder: Diesseitigkeit aus Prinzip

„Das war alles ganz neu. Unter AWO konnte ich mir erst einmal nicht viel vorstellen. Für mich war aber von Anfang an die **Konfessionsfreiheit wichtig**, also dass keine Kirche dahinter steht, sondern alle mitmachen und kommen dürfen. Ich kann mir nicht vorstellen, unter einem kirchlichen Träger zu arbeiten“

„AWO ist unabhängig von Konfession und Nationalität, was ich sehr wichtig finde. Auch die **familienpolitische Sichtweise** würde, bis auf ein paar Dinge, unterstützen.“

„Als erstes würde ich die **Konfessionsfreiheit als etwas Verbindendes** nennen [...]. Keiner von den Neuen sagte, dass er sich die Stelle ausgesucht hat, weil es eine Arbeiterwohlfahrtstelle ist. Ihnen und mir ist es viel wichtiger, dass es keine konfessionelle Ausrichtung gibt [...]. Keine hat sich gezielt bei AWO beworben.“

„Ich bin nun mal ein Heidenkind und **ich mag mich auch nicht zwingen lassen**, und da ist man bei der AWO frei.“

„Kirchlich war nie so ganz mein Ding, und da passte die Arbeiterwohlfahrt für mich als jemand,

der aus einem eher **sozialdemokratischen Elternhaus** kommt, ganz gut hinein.“

„Einzelne Mitarbeiter betonen auch, dass es notwendig sei, diesen überkonfessionellen Träger wie die AWO zu haben.“

„**Das Überkonfessionelle, weswegen ich damals zur AWO kam**, versuche ich an den Stellen umzusetzen, an denen ich tätig bin – auch ehrenamtlich. Das gelingt mal mehr und mal weniger gut.“

4.2 AWO und Gestaltungspotential, oder: Freiraum für Entscheidungen

Der große Gestaltungsfreiraum in der AWO wird immer wieder betont und als ein weiteres Merkmal für die Zufriedenheit mit dem Arbeitgeber angeführt.

„Im Gegensatz dazu hatte ich jetzt das Gefühl, **endlich etwas machen zu können**, gestalten zu können. Das machte mir viel Freude, und so kurz nach der Wende waren natürlich auch ganz andere Sachen möglich als inzwischen.“

„Das kann ganz individuell eingerichtet werden. **Hier haben die Mitarbeiter Freiraum**, selbst zu entscheiden, wie sie das umsetzen [...]. Das was hier ist, haben wir nach unseren eigenen Empfindungen geschaffen. Wir haben die Räume gesucht und aus unseren Gegebenheiten heraus aufgebaut. Was heute [...] ansonsten ist die EB wirklich so gewachsen, wie wir es wollten.“

„... aber solange es diese Vorgesetzten gibt, **ist diese Arbeit hier eine Freiheit und eine Souveränität**, wie ich es bisher nicht kannte, und ich habe es auch bisher nirgends ausgehalten, deshalb. Also das ist schon phantastisch.“

„Auf der einen Seite habe ich ja gesagt, dass **ich als Leiterin einen ziemlich großen Freiraum habe**. Das schätze ich sehr und das ist ja auch Anerkennung [...]. Auf der anderen Seite wirkt sich das negativ aus, wenn man tatsächlich einmal große Unterstützung braucht.“

„**Vielleicht liegt das an unserer Freiheit**, die wir hier haben, einfach zu machen [...]. Zumindest

in dem **Machen** sind wir von der AWO nicht gehindert worden.“

4.3 AWO und Zufriedenheit, oder: Kongruenzgefühle im Beruf

Hier werden klar die Merkmale für Zufriedenheit benannt:

- Verantwortung,
- Wertschätzung,
- gesehen werden,
- gehört werden.

„Zufriedenheit macht aus: eine eigene Gestaltungs- und Verantwortungsmöglichkeit, eine Wertschätzung durch Kollegen und Vorgesetzte, auch in den darüber liegenden Abteilungen, also Abteilungsleitung, Geschäftsführung [...]. Zufriedenheit macht aus, das Gesehen-werden, die Würdigung und das Gehört-werden.“

„**Wir fühlen uns gut aufgehoben**, auch anerkannt und gut eingeschlossen in alle anderen Einrichtungen.“

„Ich kann mir jetzt nicht vorstellen, bei einem anderen Träger zu arbeiten. Ich kann mich mit den inhaltlichen Ansätzen der Arbeiterwohlfahrt, die auch unsere Geschäftsführung vertritt, identifizieren.“

„Die breitgefächerte inhaltliche Ausrichtung, vom Kleinkind bis zum alten Menschen, das bedeutet AWO für mich. Und auch Arbeiter, Niedrigschwelligkeit, keine aufgeblasene, hochgestochene Art und Weise, mit den Menschen umzugehen [...]. **Jeder darf seine Geschichte haben** [...]. Es wird nicht geschaut, welche Stellung er in der Gesellschaft hat.“

„... würde sagen, also vom Träger und vom direkten Vorgesetzten hammerartig [...]. Also erstens habe ich einen wunderbaren Vorgesetzten, das ist halt Glück, **und dann find ich die Arbeiterwohlfahrt einen sehr guten Arbeitgeber**.“

„Und wir haben wirklich Glück. **Ich bezeichne das als Glück bei der Arbeiterwohlfahrt zu sein.**“

Kommentar: Eigentlich alle Mitarbeiter/innen sind mit dem Arbeitgeber AWO zufrieden. Man fühlt sich gut aufgehoben, kann sich mit bestimmten Positionen identifizieren und schätzt insbesondere die eigene Gestaltungsfreiheit und die Möglichkeit, Verantwortung zu übernehmen.

4.4 AWO und Mitbestimmung, oder: Fachliche Delegation

„... was ich bei uns gut finde ist ..., dass wir die Entwicklung unserer Erziehungsberatungsstelle in großem Maße mitbestimmen dürfen. Von unserer Geschäftsführung wird uns sehr viel Vertrauen entgegengebracht, was finanzielle Belange, aber auch unsere Arbeitsgebiete betrifft.“

4.5 AWO und Anerkennung, oder: Wertschätzung möglich

Anerkennung und Wertschätzung sind zwei Themen, die immer wieder angesprochen werden. Anerkennung, Wertschätzung und auch Unterstützung kommen zu kurz. Die eigene Leistung wird nicht wahrgenommen. Es wird nicht gesehen, wie ein Leiter sagte: „... **was für eine Perle die EB ist.**“ Anerkennung kommt zumeist über externe Fachgruppen.

Es wird aber durchaus sowohl im Zusammenhang mit der gewährten großen Unabhängigkeit und Freiheit gesehen als auch mit den organisatorischen Belastungen der Geschäftsleitung.

Von Seiten der Geschäftsführung wird durchaus großes Vertrauen in die EB-Leitungen gesetzt, aber dieses kann sich und drückt sich eben auch in dem Gefühl des „Alleingelassen-Seins, des Desinteressierten aus“.

„**Die Wertschätzung durch die Geschäftsführung äußert sich, aus meiner Sicht, noch zu wenig im konkreten Einsatz für die Mitarbeiter.** Würdigung und Anerkennung erhalten meine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von der Bereichsleiterin [...], sie hat Respekt vor unserer Leistung. Dennoch fehlt manchmal Anerkennung und Wertschätzung

durch Führungsebene [...], und da niemand auf der Zwischenebene ist, der zur Geschäftsführung hinführt, bleiben Geschäftsführer in ihrem betriebswirtschaftlichen Denken stecken und sehen nicht ausreichend genug – meiner Meinung nach – was für eine Perle die Beratungsstelle eigentlich ist.“

„**Ich habe 20-jähriges Jubiläum gehabt und ich habe keine Karte erhalten.**“

„**Anerkennung vom Träger für das Team gibt es nicht.** Wenn ich die Mitarbeiter fragen würde, wer sich von der AWO als Träger anerkannt fühlt, glaube ich, alle würden sagen, dass sie sich zu wenig anerkannt fühlen. Die Anerkennung für das Team läuft eindeutig über mich und im Team untereinander. Aber die läuft nicht über den Träger [...]. Unsere Fachlichkeit wird von der Gesellschaft nicht gesehen. Da weiß keiner, was hier fachlich läuft [...].“

„Ich hatte lange Zeit das Gefühl, immer wenn es gut läuft, brauche ich als sogenannter Leiter nicht viel zu machen. Wenn jedoch etwas schief läuft, bleiben wir hier auf der Rechnung sitzen. [...] **wir hatten das Gefühl**, hängen gelassen zu werden. Im Grunde heißt es immer: macht mal, aber was wir dürfen und was nicht, wird nicht gesagt.“

„**Es gibt immer mal dieses Gefühl, der Träger hört uns fast gar nicht**, denn es sind nur wenige Termine pro Jahr, an denen man sich persönlich trifft und ins Gespräch kommt.“

„Natürlich teile ich meine Ideen und Visionen mit, zum Beispiel im Managementbericht, wenn ich dann höre, **dass die gar nicht gelesen werden** [...].“

Kommentar: Hier wird ganz eindeutig Anerkennung und Wertschätzung und Wahrnehmung eingefordert. Diese scheinen zu kurz zu kommen.

4.6 AWO als Organisation, oder: Insel-Dasein inklusive

Die EB erscheinen nicht richtig in den Träger eingebunden zu sein. Sie sind teilweise „weit weg vom Schuss“, sind Inseln und verstehen sich teilweise auch so.

„Ich finde es sehr schwierig, **dass die AWO so zersplittert ist**. AWO ist nicht gleich AWO. Ich denke, das passt irgendwie nicht. Entweder wollen wir ein Ganzes sein oder jeder ist ein Stück weit für sich. Das kapieren auch die Leute nicht. Die Leute denken, dass AWO gleich AWO ist.“

„Wir sind froh, dass wir hier nicht zur AWO gehören. **Wir haben hier unsere Insel** und die anderen (übergeordneten Stellen) sind weit weg.“

„**Wir sind hier ganz weit weg vom Schuss**, von unserer Zentrale. Das meine ich nicht in Kilometern [...] Früher haben wir gesagt: wir sind die ganz hinten im dunklen Wald [...] Fakt ist, man lässt uns hier machen, und das schätze ich sehr. Wir waren immer selbstständig. Gut, manchmal waren wir es auch zu sehr [...].“

Kommentar: Die EB sind im Rahmen der Organisation AWO weit weg, sind Inseln im Verband. Sie betonen ihre Unabhängigkeit und die Selbstständigkeit.

4.7 AWO-Leitbild und Grundsatzprogramm, oder: Phantasievolle Unkenntnis

Fragen nach dem Grundsatzprogramm bzw. nach dem Leitbild und nach den Grundsätzen der AWO werden überwiegend „phantasievoll“ beantwortet und in ihrer Bedeutung für die eigene Arbeit und einem möglichen AWO-Profil unbestimmt gesehen. Die Antworten vermitteln den Eindruck, als wüssten die EB-Leitungen, dass es so etwas wie ein Grundsatzprogramm gibt, aber sie haben es entweder nicht gelesen oder gelesen und vergessen.

Folgende Aussagen werden gemacht:

„Die habe ich gelesen (Leitsätze), aber **ich weiß die nicht mehr**.“

„Wertegrundlagen ..., naja, wir orientieren uns an den **Bedürfnissen der Ratsuchenden**.“

„Ich glaube, Leitbild der AWO hat ja viele Unterpunkte. Ich würde da rausgreifen wollen den Punkt ‚Vielfalt‘ [...]. Ich glaube wir bieten **eine Vielfalt** an oder wir sprechen eine Vielfalt von

Ratsuchenden an. Das spiegelt sich auch im Team [...] das ist gut mit AWO möglich.“

„... das ist wirklich nicht einfach, weil aus meiner Sicht die **AWO ja an einem Profilmangel leidet**. Die Kehrseite ist natürlich eine relativ große Offenheit, was die ideologischen Standpunkte angeht [...] wir müssen sagen, wer wir sind, was wollen wir, **was sind unsere Werte**. **Da tut sich die AWO schwer [...]** Profil AWO hat keine heiligen Texte.“

„... AWO-Profil habe ich eine vorläufige Antwort für mich gefunden. Also unser Grundlagentext könnte das **Grundgesetz der Bundesrepublik Deutschland sein** [...] die Würde des Menschen ist unantastbar, niemand darf gezwungen werden, niemand darf diskriminiert werden [...]. Die AWO hat ja ihre Leitsätze. Aber sie kommen mir so vor, als hätte da einer seine Ich-Ideale an die Wand projiziert [...].“

„Ich fände es gut, wenn die AWO bei **Beibehaltung ihrer Offenheit und Nicht-Festgelegtheit** und nicht Druck und Zwang auf die Mitarbeiter auszuüben, sich darum bemühte zu sagen: Wer sind wir? Wo stehen wir? Wofür sind wir gut? Was wollen wir erreichen? Was verbindet uns? Und wenn die Wertediskussion wirklich geführt würde [...].“

„Wenn es zum Beispiel um das Schlagwort Solidarität geht ..., dann kann ich mich damit identifizieren, [...]. Wenn Solidarität von der AWO eingesetzt wird, um gesellschaftspolitische Forderungen durchzusetzen, wenn es in Wahlaufrufen als Standpunkt der AWO angebracht wird, dann könnte ich die fast immer oder so ähnlich unterschreiben [...]. Ja von den Leitbildern her auf jeden Fall: **Solidarität ist mein Thema und das der Kollegen auch ...**

„Ich hatte ja keine Ahnung von den Dingen, die ich jetzt weiß. Erst nach und nach, durch die AWO-Grundsätze, habe ich die AWO richtig kennengelernt. Und auch durch die verschiedenen Funktionen, die ich bei der AWO übernommen hatte, **lernte ich die Bedeutung der Grundsätze richtig kennen** ... Ich persönlich mit meinen Lebenserfahrungen kann die Grundsätze der AWO genauso vertreten, wie sie gemeint sind. Ich kann mich mit ihnen identifizieren und habe mich im Laufe

der Jahre, die ich jetzt bei der AWO tätig bin, auch immer für sie eingesetzt und sie an vielen Stellen in meine – und unsere – Arbeit hier in der Beratungsstelle einfließen lassen.“

„Die Leitsätze, die es gibt, drücken keine überbordenden moralischen oder ethischen Vorstellungen aus. Sie haben **nichts Abgehobenes wie Religion oder Ethik** der Diakonie oder der Kirche.“

„Wenn Sie mich fragen, wo ich mich unterstützt fühle, dann antworte ich: Klar, in den **Leitsätzen, weil wir danach handeln und arbeiten**. Aber wie soll denn die konkrete Umsetzung aussehen? Ehrenamtlich?“

Kommentar: Antworten wie: „hab ich vergessen“, „Vielfalt“, „Bedürfnisse der Ratsuchenden“, „AWO hat kein Profil“, „AWO hat eigentlich keine Werte“, „könnte Grundgesetz der Bundesrepublik sein“, „Offenheit und Nicht-Festgelegtheit“, „Solidarität“, „wenig moralisch und ethisch“, „lasse sie in meine Praxis einfließen“, „wer soll die Leitsätze umsetzen ..., Ehrenamtliche?“ zeigen, dass die Befragten das Leitbild, die Grundsätze und das Grundsatzprogramm nicht kennen. Die Antworten sind wohlwollende Phantasien, die zeigen, dass bisher gar nicht oder selten darüber nachgedacht oder gesprochen wurde.

Wenn ein Grundsatzprogramm bzw. ein Leitbild nicht kommuniziert wird, dann werden eben Selbstdefinitionen, Selbstbedeutungen, Selbstinterpretationen vorgenommen (zumal wenn danach gefragt wird). Für die Kommunikation des Leitbildes sind aber nicht die Mitarbeiter/innen zuständig, sondern dies ist eine primäre Führungsaufgabe.

Wenn also die EB-Leitungen das Leitbild nicht kennen, können es auch die Mitarbeiter/innen nicht kennen, bzw. nur eine falsche Vorstellung davon haben. Die Annahme, dass AWO keine Werte habe, ist irrig. Zitat: „Wir bestimmen – vor unserem geschichtlichen Hintergrund als Teil der Arbeiterbewegung – unser Handeln durch die Werte des freiheitlich-demokratischen Sozialismus: Solidarität, Toleranz, Gleichheit und Gerechtigkeit.“ (Grundsatzprogramm, S. 9)

Richtig ist möglicherweise, dass diese Werte nicht kommuniziert werden und der Begriff des „de-

mokratischen Sozialismus“ „tabu“ ist. Er wurde nicht ein einziges Mal erwähnt. Die AWO hat keine „Heiligen Texte“, wie ein Leiter formulierte, richtig, aber es hat einen Text, der demokratisch erarbeitet wurde.

5. Fachlichkeit und Professionalität

Die Fachlichkeit und die Professionalität der EB sind gekennzeichnet durch große fachliche Gestaltungsfreiheit bei der Auswahl und Anwendung der Arbeits- und Therapieformen sowie der entsprechenden Zusatzqualifikationen und durch große Selbstverantwortung. Soziale Arbeit, interkulturelle Öffnung und GWA-Bezug sind allerdings eher etwas unklar.

„Also, wir können **wirklich frei entscheiden**, was unsere Arbeit betrifft, wie wir sie aufbauen und wie wir auf die Ansprüche der Klienten reagieren. Da gibt es keine Einschränkungen.“

5.1 Qualifikationen – Zusatzqualifikationen – Vielfalt der Ausbildungen, oder: Drei-Sterne-Menü, nicht Fast-Food

„Wir haben eine Psychologin, eine Diplom-Sozialpädagogin und eine Heilpädagogin. Eine therapeutische Zusatzausbildung haben wir nicht ... Die beiden anderen Kolleginnen haben keine weitere Spezialisierung. Wir sind alle Mediatoren.“

„Wir haben Psychologen, wir haben systemische Therapeuten und wir haben Sozialpädagogen, aber Kinderpsychologen und Kindertherapeuten haben wie nicht.“

„... das, was man selber mitbringt, färbt natürlich auf die Arbeit ab. Ich bin Analytikerin, deswegen ist die Arbeit in unserem Team eher tiefenpsychologisch geprägt als familientherapeutisch ... Wir haben aber eine Verhaltenstherapeutin. Die Neue macht die familientherapeutische Ausbildung und die andere neue Psychologin macht auch eine systemische Ausbildung [...]. Eine andere Kollegin ist Psychologin und ist als Kinder- und Jugendlichen-Therapeutin approbiert.“

„... also der Psychologe andere Aufgaben hatte, als die anderen Fachkräfte. Das können wir heute nicht mehr umsetzen, sondern jeder unserer Mitarbeiterinnen hat eine beraterisch-therapeutische Zusatzqualifikation, da legen wir größten Wert drauf, dass jeder sein Methodenrepertoire hat, das er aber erweitert, und deshalb ist es so, jeder geht mit dem, was sie oder er mitbringt, erst mal an den Fall heran.“

„Es sind ja zum größten Teil tatsächlich auch sehr erfahrene Beraterinnen, die eben auch nicht nur eine therapeutische Zusatzausbildung abgeschlossen haben, sondern im Laufe ihrer Berufstätigkeit auch mehrere therapeutische Zusatzausbildungen abgeschlossen haben. Aber auch die, die relativ frisch dabei sind, haben natürlich eine therapeutische Zusatzausbildung entweder schon abgeschlossen oder sind dabei.“

„Wir sind ja hier ein multiprofessionelles Team, also zwei Diplompsychologinnen und zwei Diplomsozialpädagogen, alle mit einer Zusatzausbildung in systemischer Familientherapie und auch weiterführenden Fortbildungen, zum Beispiel in Verhaltenstherapie oder Kinder- und Jugendlichen-Psychotherapie.“

„Eine Psychologin, die macht gerade eine familientherapeutische Weiterbildung, und dann einen Sozialpädagogen, der hat eine kindertherapeutische Ausbildung, das ist eine Gestalttherapie gewesen, und jetzt hat er eine Mediationsausbildung abgeschlossen ... Ich bin Psychologin und hab eine systemische Weiterbildung.“

„Es gibt Kollegen mit einer gesprächspsychotherapeutischen Ausbildung, eine Kollegin guckt sich jetzt noch eine Gestalttherapie an. Mein zentrales Thema ist die Individualpsychologie [...] anfangs waren wir eher verhaltenstherapeutisch, jetzt eher familientherapeutisch aufgestellt.“

5.1.1 Soziale Arbeit – unbestimmte Rolle, oder: Schatten der Vergangenheit

„Die Frage ist: Was macht uns eigentlich aus? Wo ist die Grenze zwischen Beratung, Therapie und Sozialarbeit? Ein konkretes Beispiel: Immer mehr Klienten kommen mit wahnsinnig großen Schwierigkeiten hierher, und eigentlich endet der Beratungsauftrag, wo Sozialarbeit an-

fangen müsste. Praktisch müssen wir aber nun diese Sozialarbeit übernehmen, um den Klienten überhaupt helfen zu können ..., dass sozialarbeiterische Aktivitäten zwar eigentlich nicht die Aufgabe der Beratungsstelle sind, aber als AWO-Beratungsstelle, als Mitglied eines Wohlfahrtsverbandes, müssen wir mit den Menschen solidarisch sein, für die sich keiner zuständig fühlt.“

„... wir haben ja ein gemischtes Team von Sozialpädagogen, Heilpädagogen, Psychologen, all diese Fächer, und der sozialpädagogische Zweig insbesondere ist in großer Gefahr, auf Alltagsbewusstsein und Alltagswissen zurückzufallen.“

„Dafür (für therapeutische Gruppenangebote zu Trennung- und Scheidungsberatung oder zur Trauerbegleitung bei Fehlgeburten) hat eine Kollegin extra eine Ausbildung gemacht und nun ist sie bei den Kollegen, die damit zu tun haben, in den Krankenhäusern und gynäkologischen Praxen usw. gut bekannt. Von dort werden die Betroffenen auch gezielt hierher geschickt.“

„Dabei hat man sich früher mal gedacht: Da haben wir den Psychologen, der macht die Diagnose und die heiltherapeutische Fachkraft macht die Kindertherapie und der Sozialarbeiter guckt, wenn die Familie Sozialhilfe braucht oder sozialrechtliche Regelungen. Das hat natürlich noch nie geklappt.“

Kommentar: Soziale Arbeit wird nur sehr selten angesprochen und wenn, dann skeptisch und rudimentär. Die klassischen Arbeitsprinzipien und Arbeitsformen Sozialer Arbeit wie Soziale Einzelhilfe, Soziale Gruppenarbeit, Gemeinwesenarbeit/Quartiersmanagement, Sozialraumorientierung, Lebensweltorientierung und Sozialmanagement und die damit verbundenen gesetzlichen und methodischen Kenntnisse werden nicht in Bezug gesetzt bzw. deren Entwicklung gefordert, sondern auch therapeutische Zusatzausbildung für Sozialpädagogen/Sozialarbeiter als sinnvolle Ergänzung thematisiert.

5.1.2 Interkulturelle Öffnung – hängt von der Lage der EB ab, oder: Ortsreflexe

„Wir haben hier einen sehr hohen Prozentsatz von Ausländern in unserer EB. Das ist sehr untypisch für Beratungsstellen in diesem Bereich,

denn wir sind hier nicht im Sozialen Brennpunkt. 22 % unserer angemeldeten Kinder haben einen Elternteil, der Ausländer ist. Das sind insgesamt 41 % Ausländer in unserer Beratungsstelle. Das ist hoch, find' ich.“

„Seit Anfang an haben wir einen großen Anteil an ausländischen Mitbürgern, die in die Beratung kommen. Ich glaube, dadurch sind wir ganz gut in den Köpfen. Wir brauchen die interkulturelle Öffnung unserer Einrichtung nicht als Konzept hinzustellen, denn es wurde einfach immer so gemacht ...“

„Das Thema ist für mich eine Selbstverständlichkeit. Ich denke, das liegt daran, dass wir hier in unserer EB schon von Anfang an Sprachförderung für Kinder ausländischer Eltern angeboten haben – und zwar direkt im Kindergarten. Unsere Sozialpädagogin geht in drei Kindergärten und bietet Sprachkurse für kleine Lerngruppen an. Uns geht es darum, dass die Kinder in ihren sozialen und emotionalen Ausdrucksweisen gefördert werden.“

„Wir hatten nur zweimal Klienten mit Migrationshintergrund.“

Kommentar: Die Umsetzung von **Interkultureller Öffnung** hängt offenbar von der Lage der Beratungsstellen ab. Einige sind seit vielen Jahren mit dem Thema und der Praxis befasst und haben eine gewisse Selbstverständlichkeit darin entwickelt, in andern spielt das keine Rolle. Interkulturelle Öffnung der AWO-Einrichtungen wird vom Verband gefordert. Wie stellt man sich in der EB darauf strategisch und fachlich ein, und zwar allerorts?

5.1.3 GWA und aufsuchende Arbeit, oder: Gehst Du raus, bist Du drin

„Es gibt die Idee – das geht auch in diesem interkulturellen Bereich, ist aber für das gesamte Gemeinwesen gedacht – das man Gärten machen könnte ...“

„Wir sind mit allen Institutionen und Einrichtungen, die irgendwie relevant sind, vernetzt und versuchen mit unserer Beratungsstelle an allen Festen, die im Stadtteil stattfinden, teilzunehmen. Außerdem hat der Stadtteil einen Run-

den Tisch, an dem alle sozialen Einrichtungen zusammensitzen.“

„Nun ich denke, dass es tatsächlich mehr ‚Geh-Strukturen‘ geben müsste. Die gibt es zwar häufiger, wir sind schließlich nicht die einzige EB, die in den Stadtteil geht und offene Sprechstunden anbietet.“

„Grundsätzlich sind wir darauf bedacht, im Stadtteil präsent zu sein und nicht nur zu warten, dass die Betroffenen zu uns kommen. Wir vertreten also das Prinzip ‚Geh-Struktur‘.“

„Na ja, wir beteiligen uns an möglichst vielen vor Ort stattfindenden Arbeitskreisen [...], um zu gucken, was jeder zur aktuellen Lage beitragen kann. Ich habe die Teilnahme an den AKs unter den Mitarbeitern verteilt ... Es ist wichtig, vor Ort präsent zu sein, um Einfluss zu nehmen.“

„Wir bieten Elternabende in Schulen an [...]. In die Klassen selbst gehen, warum die Schüler sexualpädagogisch aufzuklären. Das ist unser ... sexualpädagogisches Angebot.“

Kommentar: Die Mitarbeiter/innen der EB sind nicht nur frei in der Gestaltung der Arbeitsabläufe in der Einrichtung, sondern auch in der Wahl der Professionen und der therapeutischen Ausbildungen bzw. Zusatzausbildungen. Diese werden in erster Linie unter therapeutischen Gesichtspunkten gewählt. Es ist ein sehr großer Teil des therapeutischen Spektrums vertreten, wobei systemische Familientherapie zu überwiegen scheint. (Entspricht der quantitativen Untersuchung). Vertreten sind die Individualpsychologie nach Adler, Verhaltenstherapie, Systemische Familientherapie, Gesprächspsychotherapie, Gestalttherapie, Kinder- und Jugendtherapie, sowie Mediationsausbildung und therapeutische Gruppenarbeit.

Die Zusatzausbildungen, auch der Sozialpädagogen, werden als unbedingt gewünscht angesehen, zumal – wie ein EB-Leiter es formulierte – die Sozialpädagogen Gefahr liefen, ins Alltagsbewusstsein und Alltagswissen zurückzufallen. Schützt davor die therapeutische Zusatzausbildung?

Die Vielfalt der therapeutisch orientierten Beratungsangebote wird durchweg als positiv angesehen.

hen (man könne aus einem inhaltsreichen Koffer schöpfen). Vielfalt scheint das zentrale Stichwort zu sein: Vielfalt der Klient/innen, Vielfalt der Probleme, Vielfalt der Methoden. Nicht deutlich werden die Auswahlkriterien bzw. die Notwendigkeiten, bestimmte Auswahlen zu treffen. Auf welcher fachlichen oder fachpolitischen Basis wird eigentlich gewählt? – Beliebigkeit?

Auch hier erscheint wieder die Freiheit und Unabhängigkeit, eine Wahl zu treffen, an der individuellen Interessenslage orientiert zu sein. In manchen Einrichtungen haben Berater/innen mehrere therapeutische Zusatzausbildungen. Ein gewisser Eklektizismus ist nicht von der Hand zu weisen. In andern Einrichtungen haben die Mitarbeiter/innen keine therapeutischen Zusatzausbildungen! Da geht das? Oder erhalten die Ratsuchenden ein „defizitäres“, weniger qualifiziertes Angebot?

Theoretisch ist eine Spanne von reiner Lehre (Schule?) über Eklektizismus bis hin zu weniger qualifizierten Angeboten erkennbar. Hier führt die individuelle Wahlfreiheit möglicherweise zu unterschiedlich orientierten und qualifizierten Beratungsangeboten und damit zur Ungleichbehandlung von Ratsuchenden von Ort zu Ort. Ist das fachlich und fachpolitisch gewollt und akzeptabel in der AWO?

5.2 Umgang mit Klient/innen, oder: Definiert offen

Der Umgang mit den Ratsuchenden erfolgt in der Regel

- partnerschaftlich,
- transparent,
- ressourcenorientiert,
- prozessorientiert,
- solidarisch,
- nicht ausgrenzend und
- offen.

Die Probleme der Ratsuchenden haben sich im Laufe der Jahre verändert, immer häufiger wird mit Multiproblemfamilien gearbeitet. Womöglich müssen sich die Angebote entsprechend verändern, wenn dies nicht schon geschehen ist.

5.2.1 Das Klientel, oder: Problemsträube

„Ich sehe, dass die **Problemlagen in den Familien immer vielfältiger** werden. Die Zeiten sind vorbei, in denen es darum ging, pädagogische Arbeit in den Familien zu leisten, oder Hilfestellungen zu geben, den Alltag zu strukturieren.“

„Wir haben den Eindruck, dass sich immer mehr Familien melden oder zu uns geschickt werden, wo es viele Probleme gibt. Also sogenannte **Multi-problemfamilien**, wo man den Eindruck hat, [...] ist das jetzt im Kontext der Beratungsstelle überhaupt zu leisten? Oder müssten da nicht andere Hilfen zu Erziehung installiert werden.“

5.2.2 Aufgaben und Vorstellungen, oder: Komplexitätswachstum

„Es reicht nicht mehr aus, pädagogisch tätig zu sein, auch die therapeutischen und pädagogischen Inhalte müssen stärker eingebunden werden, um beziehungsstiftende Maßnahmen zu fördern [...]. Der Schwerpunkt ist: **Es muss eine umfassende Hilfe geleistet werden**, anstelle von vielen verschiedenen Hilfen mit vielen verschiedenen Helfern.“

„... am Anfang waren es mehr solche kleinen Ungereimtheiten. Wie bekomme ich mein Kind dazu, ins Bett zu gehen oder das Essen zu essen, was ich hinstelle, und so kleine Erziehungssachen. **Inzwischen ist alles so komplex**. Die Komplexität hat zugenommen.“

Kommentar: Es scheint so, als würden die vorhandenen „Instrumente/Methoden“ allein nicht mehr ausreichen, um der Komplexität zu begegnen? Multiprobleme, Komplexität und umfassende Hilfen sind Stichworte, auf die die EB wohl zunehmend reagieren muss.

Sind das nur Einzelerfahrungen, oder zeichnet sich hier ein „Trend“ ab, den alle EB mehr oder weniger erfahren? Wie ist dann auf diesen

Wandel der Problemstellungen fachlich und methodisch adäquat zu reagieren?

5.3 Vernetzung zwischen Fachlichkeit und Klientel, oder: Konstanter Trend

Alle EB sind irgendwie auf verschiedenen Ebenen „vernetzt“. Darauf ist man durchaus „stolz“. Aber warum überhaupt Vernetzungen bestehen und nach welchen Kriterien sie und mit welcher Verbindlichkeit sie ausgestaltet sind, wird so nicht deutlich. Vernetzung ist begrifflich ungeklärt und – wenn überhaupt – fachlich variabel begründet.

„... also man muss da trennen zwischen [...] zwischen Schlagwort und gutem Inhalt [...]. Das wird so inflationär gebraucht, „Vernetzung“ und **keiner weiß eigentlich, was ist eigentlich das Netz**. Ist es ein haltgebendes Netz, ist es ein Netz, in dem man sich verfängt, ist das ein kommunikatives Netz oder ist es ein Informationsnetz. Das wird alles nicht gesagt, Hauptsache Vernetzung, und dann ist gut.“

5.3.1 Wie werden die anderen Institutionen ausgewählt?, oder: Zwischen Zufall und Notwendigkeit

Es ist nicht so klar, nach welchen Kriterien die Vernetzungspartner ausgewählt werden, welche Gewichtung dabei vorgenommen wird und welche Aufgaben im Rahmen der Vernetzung und mit welcher Begründung übernommen werden.

„Ja ich bin Mitglied im Arbeitskreis „Soziales“ und übernehme meistens die Leitung der Arbeitsgruppe ‚Prävention‘ [...]. **Ich bin im Beirat** der Hauptschule, mache also Schulsozialarbeit, und sitze im Beirat des Jugendamtes.“

„Hinsichtlich Prävention haben wir eine Mutter-Kind-Gruppe und Elterngesprächsrunden. Wir gehen aber auch in Kindereinrichtungen und bieten dort Konzentrationstraining an.“

„Vernetzt sind wir mit allen AWO-Einrichtungen, allein schon über **Dienstberatungen** und über Klientenbezogene Dinge, wo sich die Vernetzung einfach anbietet [...]. Mit Beratungsstellen der Diakonie zum Beispiel sind wir aber auch ver-

netzt, genauso wie über das Netzwerk X-Modell, über das wir Kontakt zu Gerichten, Jugendamt, zu Rechtsanwälten und zu Verfahrenspflegern haben. Außerdem nehmen wir am **Arbeitskreis** „Häusliche Gewalt“ teil, in dem Polizei, Beratungsstellen und andere Einrichtungen zusammenkommen.“

„Also, wir haben eine psychosoziale Arbeitsgemeinschaft. Dann haben wir noch eine Untergruppe der psychosozialen Arbeitsgemeinschaft. Das ist dann nur Beratung und Therapie [...]. Dann gibt es **diverse Arbeitskreise** in X: Trennung, Scheidung, psychisch kranke Eltern, Migration. Also es gibt diverse thematische Arbeitskreise, wo wir uns in X, also die Fachleute in X, sich dann vernetzen.“

„Ja, wir sind schon vernetzt mit dem Familienzentrum. Wir arbeiten auch zusammen, wenn eine Schulproblematik gegeben ist, dann **arbeiten wir mit Schulen zusammen**. Wenn ein Kind gleichzeitig bei einem Kinder- und Jugendpsychiater ist, dann versuchen wir uns abzustimmen. Wir versuchen nicht alles in den eigenen Reihen zu halten, sondern schon das Ganze zu sehen.“

„**Da gibt es mehrere AKs**, also es gibt einen AK soziale Einrichtungen in U, es gibt einen AK soziale Einrichtungen in G und es gibt noch so eine Gemeindegeschichte in U, da kenn' ich jetzt den Namen nicht präzise [...], da vertritt uns der Kollege. Da sind wirklich alle sozialen Einrichtungen inklusive Vertreter der Stadt, und da gibt es dann auch wirklich eine Verschränkung mit der Stadt.“

5.3.2 Nutzen, oder: Sinnvolle Verbindungen

„Ich denke, es wird nicht mehr gehen, dass die Z-gGmbH in A darauf verzichtet, sich mit anderen Hilfeangeboten zu verknüpfen. Im Verbund erlebe ich verschiedene Zusammenarbeiten geradezu befruchtend. Im Umkehrschluss heißt das, dass die Vernetzung verschiedener Angebote auch dazu führt, **die Exklusivität**, aus der heraus sich die Beratungsstellen mitunter betrachten, und die sich manchmal zum Nachteil auswirkt, **verschwindet** [...]. Es ist klug, sich zu verknüpfen, zu vernetzen und sich einzubinden in Angebote, die insgesamt stehen.“

„Wir finden diese Einrichtung, diese Vernetzung sehr, sehr sinnvoll. Weil man vom anderen Ar-

beitsfeld auch sehr viel mitbekommt, sehr viel lernt und der **Austausch** dadurch sehr, sehr viel intensiver geworden ist ...“

5.3.3 Grundsatzprogramm der AWO, oder: Proklamierte Unterstützung

„Regionale Verbundsysteme fördern die Differenzierung, Dezentralisierung und Regionalisierung der Angebote und schaffen die Voraussetzung für **bedarfsgerechte Lösungen.**“ (S. 19)

Kommentar: Die EB sind in der Regel auf zwei Ebenen „vernetzt“: auf der unmittelbaren Ebene der fachlichen Zusammenarbeit („die eher auf der Ebene der Fachlichkeit zu finden ist“) und auf der Ebene der Gremienarbeit, die gestaffelt zu sein scheint, von einer unmittelbaren Bedeutung für die Beratung bis hin zur fach- und regionalpolitischen Zusammenarbeit, die eine mehr indirekte Funktion zu haben scheint.

Es werden auch unterschiedliche „Funktionen“ im Rahmen von Vernetzungen übernommen bzw. ausgestaltet, von einer nur-Teilnahme an Veranstaltungen, über den Vorsitz in einem Gremium bis hin zur Durchführung von Regelangeboten in anderen Einrichtungen.

Der Begriff der „Vernetzung“ ist schillernd und erscheint unscharf, keiner weiß so richtig, was damit gemeint ist (wie ein Teilnehmer meinte). Diese Unschärfe lässt einen großen individuellen Spielraum in der Interpretation zu. Warum macht man das? Warum sollte man das machen? Betont wird häufig der persönliche Gewinn an Information.

Der im Grundsatzprogramm erwähnte „Nutzen einer bedarfsgerechten Lösung“ ist in den Interviews nicht so deutlich erkennbar. Und der sicherlich gegebene Nutzen von Beziehungen für die Arbeit mit Ratsuchenden wird ebenso wenig thematisiert, wie der fachpolitische Nutzen für den Verband.

Die Ebenen der Vernetzung könnten zumindest differenziert werden in unmittelbare fachliche Gremien/Gruppen, in kooperative Arbeits- und in sozialpolitische Gestaltungszusammenhänge. Ebenso könnten die Funktionen, die übernommen werden, klarer geordnet werden, und vor

allem sollte der Grad der Verbindlichkeit (mündliche Absprache, schriftliche Vereinbarung, gesetzliche Verpflichtung) festgehalten sein und mit einer fachlichen Begründung ausgestattet sein.

Erstaunlicherweise wird der doch gegebene Zeitaufwand für diese Arbeit in den Gesprächen nicht thematisiert oder gar problematisiert, obwohl diese Arbeit recht viel Zeit benötigt.

6. Team und Zusammenarbeit

Team bedeutet für die Leitung immer auch, zwischen Vertrauen und Kontrolle einen sensiblen Ausgleich zu finden. Der Umgang im Team wird in den Interviews durchweg als partnerschaftlich bezeichnet, wobei die Kontrolle durch die Leitung auf das unbedingt Notwendige reduziert wird. Die Arbeitsabläufe werden selbstverantwortlich geregelt, womit ein relativ großer Gestaltungsfreiraum gegeben wird, der über Kommunikation geregelt ist. Team bedeutet auch fachlicher Austausch, Unterstützung und Mitsprache, und auch Entlastung. Zusammenwirken verschiedener Fachkräfte ist aber auch in § 28 gesetzlich vorgesehen.

6.1 Individueller Gestaltungsfreiraum

„Also von den Öffnungszeiten, da sind wir einfach ein traumhaftes Team, **wir ergänzen uns unglaublich.** Also wir decken ein Spanne ab, die wirklich außergewöhnlich ist.“

„Wenn ein Kollege morgens nicht kann, dann kommt er eben am Abend. Es muss natürlich übereinstimmen mit den anderen Kollegen, aber grundsätzlich sind sie in dieser Hinsicht relativ frei. **Ich kann für mich selbst bestimmen** und die Mitarbeiter können das auch [...] Dieses System hat bisher relativ gut geklappt.“

6.2 Partnerschaftlicher Umgang

„Also was die Praxis hier im Team angeht, gibt's eine **hohe Kultur der Mitsprache**, also da schauen wir schon, dass wir die meisten Dinge miteinander beraten und zu Ergebnissen kommen.“

„Das ist aber für dieses Team gut: Weil dies sind sehr strukturierte Leute und da Du brauchst keine Kontrolle. **Die muss niemand bewachen** [...] und da fließt auf so eine Weise was zusammen, was unter Kontrolle eher stocken würde [...]. Also ich hab hier die Kontrolle abgeschafft. Das ist irgendwie lustig, dass wir hier so'n Rest Schwung noch haben.“

„Es gibt Entscheidungen, die muss der Leiter treffen. Und dann gibt's Entscheidungen, da versuch' ich also so viel wie möglich ins Team reinzubringen und auch insgesamt Themen.“

6.3 Selbstverantwortung

„Und ehrlich gesagt, **dass die so eigenverantwortlich arbeiten** und so selbstständig arbeiten und man auch relativ wenig – ich sag mal – kontrollieren und leiten muss. Da bin ich denen dankbar [...], dass ich so ein Team habe [...] und ich bin glücklich und zufrieden damit.“

Kommentar: Hier finden sich im Team die Schlüsselbegriffe wieder:

- Individueller Gestaltungsfreiraum,
- Partnerschaftlicher Umgang,
- Selbstverantwortung und Vertrauen,

Begriffe, die aber auch aus der Sicht der EB für den Verband bzw. für den Träger gelten sollten.

7. Qualitätsmanagement zwischen Strukturierungshilfe und Bürokratie

Fragen zum Qualitätsmanagement (QM) werden sehr unterschiedlich beantwortet. Der Sinn des QM wird im Wesentlichen nicht in Frage gestellt. Das Spektrum der Antworten reicht von: ‚QM ist hilfreich durch Strukturierung und ermöglicht sogar eine gewisse Unabhängigkeit der Beratung‘, ‚der Prozess ist langwierig und erfolgt zumeist nebenbei‘. Der damit verbundene Teil der Bürokratisierung wird als belastend bis unsinnig erfahren.

7.1 Erfolg, oder: Zufriedene Kritik

Die Frage nach dem „Output der Beratung“ und nach dem Erfolg der Arbeit wird über die Rückmeldung der „Zufriedenheit“ des Klienten „gemessen“. Einige messen diese Zufriedenheit mittels „Evaluation“, andere über persönliche Eindrücke und Rückmeldungen. Aber das für AWO Spezifische scheint dabei nicht so klar zu sein oder in den Evaluationen nicht thematisiert zu werden:

„Was heißt AWO-Qualität? Helfen Sie mir konkret.“

Auf die Frage, woran die Qualität der Arbeit festgemacht wird, wird geantwortet:

„An der Zufriedenheit von den Kollegen und an der Zufriedenheit von den Klienten.“

Die Rückmeldung der Zufriedenheit wird zum Teil systematisch mit Evaluationsbögen erfasst, aber auch persönlich im Verlauf der Beratung:

„Das machen wir über Evaluationsbögen, die wir zum Ende der Beratung mit ausgeben. Das ist aber eine statistische Größe. Ich meine, eine kleine Rückmeldung zwischendurch oder zum Ende ist manchmal auch sehr viel Wert und individueller und wird auch sehr registriert von uns.“

„Wir haben jetzt keine systematischen Fragebogen vorgesehen bzw. Fragebogenerhebung.“

7.2 Strukturierungshilfe, oder: Entwicklungsbasis

„Da gibt es eine ganz klare Konferenzstruktur bei uns, denn wir haben seit [...] ein Qualitätsmanagementsystem hier installiert [...] und dies sieht natürlich auch vor, **klare Strukturen zu haben.**“

„Es hat in den ersten drei Jahren sehr viel Mühe gemacht, dies zu installieren. Es ist ja neben der Arbeit und soll ja keine eigenständige Sache sein, sondern soll ja die Arbeit verbessern. Und im Moment ist (es), da es gut aufgestellt ist, schon eine Erleichterung [...], **weil alles sehr, sehr gut strukturiert ist.**“

„... wir haben seit zehn, zwölf Jahren unsere Prozesse selber erarbeitet, und ich habe damit sehr gute Erfahrungen gemacht. Als ich hierher kam, habe ich lediglich ein paar Prozesse vorgefunden. Gemeinsam haben wir uns dann das QM-Handbuch angeschaut und sind jetzt dabei, uns den bestimmten fachlichen Anforderungen zu nähern. **Ich möchte schon Standards festlegen** – soweit es Sinn macht. Das wird im Team nicht als Ballast empfunden, [...] sondern als etwas Unterstützendes.“

„Es ist manches in eine bessere Form gekommen und **hat mehr Struktur gekriegt**, zum Beispiel wurden einfache Dinge, die ja Gesetzmäßigkeiten unterliegen, wie Hygiene und Brandschutz, auch einmal in Frage gestellt. Nun wissen wir, was man da alles beachten muss ...“

„Ich persönlich habe nur gute Erfahrung mit Qualitätsprozessen gemacht. Diese guten Erfahrungen versuche ich nun meinen Mitarbeitern zu vermitteln.“

7.3 QM unterstützt fachliche Unabhängigkeit, oder: Gewünschte Neben-Wirkung

Ein ganz anderer Aspekt wird im Zusammenhang mit der fachlichen Unabhängigkeit angesprochen:

„**Wir sind frei. Durch das Qualitätsmanagement** – auch wenn es manchmal schwierig ist – haben wir ganz gute Voraussetzungen, um inhaltlich zielgerichtet zu arbeiten.“

7.4 Disziplinierung durch Bürokratie, oder: Ungewünschte Wirkung

„... also wir haben ein offizielles QM-Handbuch, das ist auch völlig in Ordnung, das ist sehr niedrig, **da findet man nichts, was man wirklich braucht**, da sind halt so Zettel, die immer schon irgendwo sein sollten, die waren vorher auch wo. Die sind halt jetzt da drin.“

„Jetzt kommt der Auftrag, man soll die Gliederung auf eine bestimmte Weise nummerieren und jeweils die Blätter, wo der Text drauf ist, auf eine

bestimmte Weise herstellen, mit einer bestimmten Logik und da muss da der Text sein, da muss die Freigabe sein. Wo ich sag, Leute, das tut mir leid. Da habe ich kein Verständnis.“

Kommentar: Es werden keine grundsätzlichen Bedenken gegen QM vorgetragen. Die Bedeutung einer Strukturierung „vorhandener Prozesse“ und neuer, bisher nicht beachteter, aber vorhandener Prozesse wird durchaus gesehen und zum Teil als hilfreich angesehen. Die Beschreibung von vorhandenen Prozessen wird als aufwendig, weil zum Teil nebenbei zu erledigen, beschrieben. Wenn einmal der Prozess klar ist, kann dieser auch zu einer größeren fachlichen Unabhängigkeit führen. Teilweise werden die Forderungen des/der QM-Beauftragten als zu bürokratisch empfunden.

Eine Erfolgskontrolle erfolgt zum Teil über Evaluationsmethoden oder über persönliche Einschätzungen. Wobei die persönlichen Rückmeldungen der Ratsuchenden eher geschätzt werden.

Das Qualitätsmanagement wird eigentlich nicht im Zusammenhang mit der Organisation AWO als Gesamtverband gesehen. Der Einfluss des Qualitätsmanagements des Verbandes reicht über geforderte Strukturierungsaufgaben in den Alltag der Beratungsstellen hinein. Einige schätzen dies, andere sehen das als Übergriff.

Sicherlich heißen die Themen „Unabhängigkeit/Freiheit“ versus „Einschränkung dieser fachlichen und organisatorischen Freiheit“ und damit auch der „Selbstverantwortung“. Unklar bleibt (weil nicht angesprochen), in wieweit die angesprochenen „Prozesse“ sich nur auf organisatorische Abläufe beziehen bzw. wie weit und bis wohin diese Prozesse in die Gestaltung der fachlichen Beratungsabläufe eingreifen und damit die betonte „fachliche Unabhängigkeit“ bedrohen.

8. AWO-Netzwerktagung auf Bundesebene – Keine Zeit versus Orientierung-gebend

Bei der Netzwerktagung des AWO Bundesverbandes geht es auch um Fragen der fachlichen und fachpolitischen Orientierung der AWO und AWO-Erziehungsberatung. Es geht vorrangig nicht um eine Steuerung von „oben nach unten“, sondern im Sinne des AWO-Grundsatzprogramms um eine gemeinsame „Weiterentwicklung“ des Leistungsspektrum des Verbandes mit sowohl fachlichen als auch sozialpolitischen Aspekten, an deren Umsetzung sowohl Ehrenamtliche als auch Hauptamtliche beteiligt sind. Es geht also um Orientierung-geben und Einfluss-Nehmen.

Die Netzwerktagung der EB wird von den meisten Teilnehmenden durchaus als sinnvoll erachtet. Aber die meisten Befragten haben überhaupt nicht oder nur selten an der Tagung teilgenommen. (Dies entspricht den Ergebnissen des ersten, quantitativen Teils der Studie).

8.1 Gründe für die Nicht-Teilnahme, oder: Voraussetzungsvolle Distanz

„Zeitraum zu lang.“

„Ich denke, die Tagung sollte sich in einem **zeitlichen Rahmen** von einem Tag abspielen und so organisiert sein, dass man nicht vier, fünf, sechs Stunden mit dem Auto fahren muss.“

„Ich messe der Netzwerktagung schon eine Bedeutung bei, und würde sie auch wahrnehmen, wenn der **Aufwand des Hinkommens** nicht so groß wäre und ich nicht mehrere Tage auf der Arbeit fehlen müsste.“

„Ich erinnere mich an keinen Zeitraum in den letzten Jahren, an dem ich hätte sagen können: Das kommt mir jetzt gelegen, das kann ich gerade mit einbauen. Eine Tagung ist immer mit **sehr viel Aufwand verbunden** und bedeutet, anderes dafür hintanzustellen.“

„Ich finde es gut, die Leute kennenzulernen und ins Gespräch zu kommen über die Arbeit und die Herangehensweise der anderen. Schade ist nur,

dass ich mit so wenig Stunden **nicht immer die Zeit finde, hinzufahren.**“

8.2 Nutzen von Netzwerktagungen, oder: Profilierung möglich

„Die Netzwerktagung hat ihre Daseinsberechtigung, weil die Ergebnisse, die daraus entstehen, tatsächlich so etwas wie eine Absicherung für mich selbst darstellen, wenn es darum geht, **einen AWO-internen Standpunkt zu vertreten**. Ich weiß dadurch, dass ich im Sinne der AWO denke und nicht nur individuell.“

„Durch sie erkennen wir aktuelle Themen und lernen, **welchen Standpunkt die AWO** dazu hat. Das ist ganz gut, wenn das rückgemeldet wird, denn das hat ja auch etwas Identität-Stiftendes.“

„Man muss aus den verschiedenen Erfahrungen schöpfen [...]. Der AWO Bundesverband ist dafür ein Stück weit zuständig und es ist seine Verantwortung, zu bündeln, Erfahrungen zusammenzusammeln und die anderen daran teilnehmen zu lassen [...]. Das finde ich eine wichtige Funktion. Es ist auch wichtig, **dass man nicht allein gelassen wird.**“

8.3 Notwendigkeit der Netzwerktagung, oder: Praxisbezug trotz Ressourcenknappheit

Für andere ist die Notwendigkeit nicht so deutlich:

„Auf der Veranstaltung habe ich dann die Frage gestellt, welche Notwendigkeit die Netzwerktagung eigentlich hat.“

Angesprochen wird insbesondere die Frage, wie das auf der Tagung Besprochene in die Praxis umgesetzt werden soll. Zumal es nicht die Ressourcen für die Umsetzung „zusätzlicher“ Themen gäbe.

Kommentar: Schaut man sich die in den Interviews angesprochenen Themen bzgl. der Netzwerktagung an, so werden zwei insbesondere angesprochen:

- Zeit, Zeitaufwand und Organisation und

- Sinnstiftung und Orientierung durch AWO.

Wenn die EB-Leitung zu wenige Stunden für Leitungsaufgaben zur Verfügung hat, dann kann es daran liegen, dass dies keine Vollzeitstelle ist. Wenn der zeitliche Aufwand als zu groß erscheint, dann stellt sich die Frage der Prioritäten. Wenn die Bedeutung der Netzwerktagung in der verbandlichen fachpolitischen Orientierung und Sinnstiftung liegt und in einer sozialpolitischen Einflussnahme, dann hat das unter verbandspolitischen Gesichtspunkt durchaus Priorität.

Das kann praktisch heißen: Organisation der Arbeitsabläufe in der EB sollten so gestaltet werden, dass die notwendige Aufgabe wahrgenommen werden kann. (Zumal die Termine rechtzeitig bekannt gegeben werden.) Für die Leitung der Netzwerktagung kann das bedeuten, die Termine anders zu legen, die vorgeschlagenen Themen in Richtung auf verbandliche Orientierung zu gestalten bzw. Fachliches in die AWO fachpolitisch einzubinden. Eine Nichtteilnahme verzichtet auf das Gemeinsame und Sinnstiftende der fachlichen Orientierung.

9. Zukunft aus der Sicht der Gegenwart

„Bei der Weiterentwicklung und Erneuerung des Verbandes wird die Mitarbeiterschaft beteiligt.“ (Grundsatzprogramm, S. 11)

Die fachpolitische Zukunft der EB entwickelt sich in der Gegenwart. In den Interviews scheint es so, als hätte man darüber noch nicht so ernsthaft nachgedacht, oder es wurde noch nie danach gefragt.

Folgende Themen werden angesprochen:

9.1 Rückbesinnung auf psychologische Arbeit

„Persönlich wünsche ich mir, dass die Beratungsstellen sich mehr auf ureigene psychologische Arbeit zurückbesinnen [...]. Ich wünsche mir, dass das eigentlich Fachliche mehr Raum bekäme [...]. Ich finde Diagnostik sollte ein wichtiges Standbein sein [...].“

9.2 Frühförderung

„Es sollte Frühförderung in den Beratungsstellen geben.“

9.3 Weiß nicht...

„In welche Richtung es fachlich gesehen gehen könnte, **weiß ich nicht**. Mir macht der Bereich Inklusion ein wenig Sorge, weil ich einerseits fürchte, dass alle Beteiligten ziemlich überfordert sind.“

9.4 Aufsuchende Familientherapie

„Ich persönlich würde gerne eine aufsuchende Familientherapie entwickeln.“

„Die EB sollte allgemein **mehr ‚aufsuchende Familientherapie‘** anbieten.“

9.5 Umfassende Hilfen

„Es reicht nicht mehr aus, pädagogisch tätig zu sein, auch die therapeutischen und pädagogischen Inhalte müssen stärker eingebunden werden, um beziehungsstiftende Maßnahmen zu fördern. Die Beratung darf dabei natürlich nicht aufhören, der Schwerpunkt ist. Es muss eine umfassende Hilfe geleistet werden, anstelle von vielen verschiedenen Hilfen mit vielen verschiedenen Helfern [...]. Das Stichwort lautet: **Hilfen aus einer Hand für Familien.**“

9.6 Breit gefächertes Angebot

„Das Breitgefächerte sollte bleiben. Unsere Angebote sollten auch weiterhin von den kleinen bis zum älter werdende Menschen ausgerichtet sein.“

Kommentar: Die Zukunftswünsche beziehen sich auf den Erhalt des Status quo, auf die Rückbesinnung zur psychologischen Praxis (Diagnostik), auf aufsuchende Familientherapie und auf Hilfen für Familien aus einer Hand.

Wenn die Fachleute, die Berater/innen aus der gegenwärtigen Praxis im weitesten Sinn kei-

ne Zukunftsentwürfe hervorbringen, dann werden es andere tun. Wenn diese Zukunftsentwürfe nicht in sozialpolitische Lobbyarbeit einfließen (nicht nur durch Ehrenamtliche), um über diese fachpolitischen Einfluss zu nehmen, dann verbleiben sie in der Privatsphäre.

Diese Zukunftsvorstellungen könnten in die AWO-Ausschüsse eingebracht werden.

10. Zusammenfassung

Heinz von Förster erzählt in einem seiner Werke zur Bedeutung systemtheoretischen Denkens die Geschichte der Schlacht um die Midway-Inseln im Pazifik während des Zweiten Weltkriegs. Gleich zu Beginn der Seeschlacht wurde das Kommando-schiff der US-Marine getroffen und der kommandierende Admiral und die Mannschaft getötet. Die Schlacht wurde trotz der erdrückenden Übermacht der Japaner gewonnen, weil, so von Förster, die einzelnen Kommandanten der US-Flotte nicht mehr über die „Zentrale“ kommunizierten sondern untereinander direkt.

Wenn man die Aussagen der Interviewten Revue passieren lässt, dann stellt sich ein ganz ähnliches Bild ein. Die Kommunikation bei der AWO ist nicht hierarchisch, sie ist partnerschaftlich, kooperativ und erscheint deshalb für manche Mitarbeiter/innen unübersichtlich. Aber diese scheinbare Unübersichtlichkeit hat System.

Die angesprochene Gestaltungsfreiheit, die erfahrene Unabhängigkeit, der partnerschaftliche Umgang, die geringe Hierarchie, die große Selbstverantwortung scheint der gesuchte Rahmen zu sein, in dem sich die Einrichtungen bewegen, aber dieser Rahmen funktioniert bzw. wird gestaltet und erhalten durch Kommunikation. Aber was und wie kommuniziert wird, ist nicht ganz deutlich.

Was für die EB wichtig ist, wird doch deutlich, nämlich „Unabhängigkeit“.

Diese „Unabhängigkeit“ der einzelnen EB (jeder einzelnen EB) in der Gestaltung der Fachlichkeit, in der Teamorganisation, in der fachlichen Reaktion auf sich verändernde Probleme der Ratsuchenden, in der Einbindung bzw. Nichteinbindung in die Organisation, in der unterschiedlichen Gestal-

tung der Vernetzung, in der Freiheit, z. B. die geforderte interkulturelle Öffnung nicht anzugehen, in der Freiheit, nicht Mitglied zu sein, und in der Freiheit sich nicht ehrenamtlich zu betätigen, in der Freiheit, das Grundsatzprogramm nicht zur Kenntnis zu nehmen, in der Freiheit, nicht an den Netzwerktagungen teilzunehmen, in der Freiheit, nicht über die Zukunft der EB nachzudenken, sagt erst einmal nichts über den fachlichen „Erfolg“ in der Zusammenarbeit mit den Ratsuchenden aus.

Aber die Freiheiten bergen die Gefahr der „Beliebigkeit“, der individuellen Interpretation des Verbandes, der Selbstorientierung, des Eklektizismus und der Ungleichbehandlung von Ratsuchenden.

Nicht von der Hand zu weisen scheint die Überlegung, dass die oben genannten „Unabhängigkeiten“ dazu beitragen, dass die Ratsuchenden unterschiedliche „Angebote“ erhalten, die nicht vergleichbar sind und sich in ihrer Qualität möglicherweise unterscheiden.

11. Die Leitsätze und das Grundsatzprogramm, oder: Orientierung im Wald und auf der Insel

Anzumerken ist, dass die Leitsätze und die Leitbildaussagen in den Interviewtexten zwar manchmal erwähnt werden, aber sehr unscharf bleiben bzw. nicht richtig angewendet werden.

Die Aussagen des Grundsatzprogramms der AWO, insbesondere die Aussagen wie im Leitbild und dem Grundsatzprogramm formuliert, werden nicht oder nur zufällig auf die Gestaltung der Praxis im Alltag bezogen.

Leitbilder dienen der Entwicklung einer „corporate identity“, deren Aufgabe es ist, die genannte Vielfalt und Differenzierung (Zersplitterung) sinnstiftend zu „integrieren“.

„Leitsätze und Leitbild sind Grundlage für das Handeln in der Arbeiterwohlfahrt. Sie kennzeichnen Ziele, Aufgabenverständnis und Methoden unserer Arbeit. Sie ermöglichen es uns, über unsere Tätigkeit zu diskutieren, sie kritisch zu hinterfragen und daraus notwendige Konsequenzen zu

ziehen. Leitsätze und Leitbild gelten für Mitgliederverband und Unternehmensbereich gleichermaßen. Sie sind Orientierung für die Mitglieder, für die ehren- und hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie für das Jugendwerk.“ (AWO Grundsatzprogramm, S. 8.)

C Anhang

Handlungsempfehlungen der Netzwerktagung Erziehungsberatung April 2013, Eisenach

Handlungsempfehlungen aus dem quantitativen Teil der Studie

Die NT EB 2013 empfiehlt folgende Maßnahmen und Prozesse auf Basis der tabellarischen Daten der quantitativen Befragung:

Vorbemerkung zur Auswertungstabelle: Die NT EB distanziert sich von dem Begriff „Problem“. Es handelt sich eher um „Diskussionswürdigkeit“.

1. Die Bewertung der Zahlen zur „Ansiedlung“ sind nur im Kontext einer ortsbezogenen sozialpolitischen Aufgabenbewertung möglich.

2. Die EB ist aufgerufen, ihre Konzepte hinsichtlich Inklusion zu überarbeiten.

3. Die Voraussetzungen für Online-Beratung sind zu schaffen (Leistungsvereinbarungen mit öffentl. Träger der JH) in Umsetzung des AWO-Online-Beratungskonzeptes.

4. In der öffentl. Darstellung sollte herausgestellt werden, dass die Kritik des 14. KJB bzgl. der Geh-Struktur im Einzelfall auf AWO-Beratungen nicht zutrifft.

5. Die Möglichkeit zur Beratung am Abend (nach 18 Uhr) ist in ca. 9/10 der EB gegeben.

6. Es ist in Zukunft darauf zu achten, dass Kostenfreiheit, Anonymität und Zugang ohne formelles Verfahren möglich bleiben.

7. Die Ergebnisse zu „Alleinerziehende“, „Migrationshintergrund“ und „Behinderung“ sind nur örtlich differenziert aussagekräftig. Es soll darauf hingewirkt werden, dass die EB die Anteile dieser Gruppen in der Beratung reflektieren; vor dem Hintergrund der Anteile in der Bevölkerung des Einzugsgebietes.

8. Standard der EB sind drei Vollzeitstellen pro Beratungsstelle. Hinweis z. B. auf Bayern- bzw. NRW-Richtlinien sowie bke-Standards und WHO-Vorgaben.

9. Berater/innen nicht-deutscher Herkunft sollten angemessen in die Teams aufgenommen werden; bezogen auf Sozialraumentwicklungen.

10. Bei den Besetzungen der Teams ist die Genderfrage mit zu beachten.

11. Bei Einstellungen sollte das Team (ggfs. Team inkl. Leitung) einbezogen werden.

12. Die beraterische/fachliche Unabhängigkeit in der Beratung/Therapie ist unabdingbar.

13. Die EB sollte innerhalb der AWO mehr wahrgenommen, eingebunden und gewürdigt werden, auch hinsichtlich ihrer sozialpolitischen Bedeutung.

14. Leistungen der EB nach § 28 SGB VIII sind vollständig von der öffentl. Jugendhilfe zu tragen (100%-Finanzierung).

Handlungsempfehlungen aus dem qualitativen Teil der Studie

Die Reihenfolge der Empfehlungen entspricht der Gliederung der Studie.

2. Die Suche nach dem Profil

Empfehlung

Die AWO-Träger entwickeln mit den Beratungsstellen gemäß der Verbands-Programmatik fachpolitische und fachliche Standards für die Weiterentwicklung der AWO-EB als SGB VIII-Leistung.

2.2 Der AWO-Rahmen, oder: Ambivalente Bezugsgröße

Empfehlung

Die interne Wahrnehmung und Kommunikation in der AWO wird reflektiert, insbesondere hinsichtlich der Außenwirkung.

3. Die AWO und ihr Profil (1)

3.1 Durch Mitgliedschaft in der AWO sozialpolitisch wirksam sein (praktisch und theoretisch) vs. Arbeiter da unten sein, oder: Professionelle Selbstverortung im Verein

Empfehlung

Die Tätigkeiten von Haupt- und Ehrenamtlichen werden im Verband und in der Beratungsstelle konzeptionell verankert.

3.2 Beziehungskultur, oder: Wie AWO lebt

Empfehlung

Die Träger der EB differenzieren originäre Trägerverantwortung von originärer Leitungsverantwortung der EB-Stellen und pflegen Kommunikationsstrukturen, die die Weiterentwicklung der EB als integriertes Kernangebot der AWO sehen.

4. AWO als Arbeitgeber, Profil (2)

4.3 AWO und Zufriedenheit, oder: Kongruenzgefühle im Beruf

Empfehlung

Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden der EB wird thematisiert und als Potential von der EB-Leitung und vom Träger beachtet.

4.5 AWO und Anerkennung, oder:
Wertschätzung möglich

Empfehlung

Wertschätzung und Anerkennung der EB durch den Träger fließen in die interne Kommunikation ein.

4.6 AWO als Organisation, oder:
Insel-Dasein inklusive

Empfehlung

Die Träger integrieren die EB in ihre Fach- und Dienststrukturen durch konkrete Kooperationen und fächerübergreifende Projekte.

4.7 AWO-Leitbild und Grundsatzprogramm, oder: Phantasievolle Unkenntnis

Empfehlung

EB-Leitungen und Träger überprüfen ihre fachpolitischen Grundlagen gemäß den verbandlichen Ausrichtungen zur Stärkung der Glaubwürdigkeit der Leistungen.

5. Fachlichkeit und Professionalität

5.1 Qualifikationen – Zusatzqualifikationen – Vielfalt der Ausbildungen, oder: Drei-Sterne-Menü, nicht Fast-Food

5.1.1 Soziale Arbeit – unbestimmte Rolle, oder: Schatten der Vergangenheit

Empfehlung
Erziehungsberatung nutzt therapeutische und sozialarbeiterische Ansätze gleichermaßen und nutzt die darin liegende besondere Möglichkeit, für alle Eltern Leistungen zu erbringen.

5.1.2 Interkulturelle Öffnung – hängt von der Lage der EB ab, oder: Ortsreflexe

Empfehlung
EB sieht ihre Interkulturelle Öffnung nicht nur auf Menschen mit ausländischem Hintergrund begrenzt, sondern in Verbindung mit Gender, Inklusion und Diversity.

5.1.3 GWA und aufsuchende Arbeit, oder: Gehst Du raus, bist Du drin

Empfehlung
Durch regelmäßigen, intensiven Austausch, an dem alle EB der AWO beteiligt werden, wird mittelfristig das methodische Repertoire erweitert und angeglichen.

5.2 Umgang mit Klient/innen, oder: Definiert offen

Empfehlung
In der AWO werden – für alle EB zugänglich, evtl. auch für andere Beratungsfelder und ggf. in Kooperation mit Fachverbänden und wissenschaftlichen Instituten – Methodenforen angeboten.

5.3 Vernetzung zwischen Fachlichkeit und Klientel, oder: Konstanter Trend

Empfehlung
EB hat ein besonders großes Vernetzungspotential, das stärker ausgebaut wird, bis hin zu einem „Konzept der Drehscheibe“.

6. Team und Zusammenarbeit

Empfehlung
Die Erfolgsfaktoren der AWO-EB (Gestaltungsfreiraum, Partnerschaftlichkeit im Umgang, Selbstverantwortung, Vertrauen) werden durch Kommunikation und Kooperationsvorhaben verstärkt und bewusst in den Fachbezügen der AWO umgesetzt.

7. Qualitätsmanagement zwischen Strukturierungshilfe und Bürokratie

Empfehlung
QM-Prozesse werden stärker für die Entfaltung von fachlicher Unabhängigkeit (vs. Kontrolle) weiterentwickelt. Dies liegt in der erforderlichen fachlichen Unabhängigkeit der Beratungsarbeit begründet.

8. AWO-Netzwerktagung auf Bundesebene – Keine Zeit versus Orientierung-gebend

Keine Empfehlung

9. Zukunft aus der Sicht der Gegenwart

Keine Empfehlung

10. Zusammenfassung

Keine Empfehlung

11. Die Leitsätze und das Grundsatzprogramm, oder: Orientierung im Wald und auf der Insel

Empfehlung
Die EB gestaltet das AWO-Leitbild mit und bringt dabei ihre Fachlichkeit verbandspolitisch zum Tragen.



Informationsblatt

Befragung der Erziehungs- und Familienberatungsstellen (EB) der Arbeiterwohlfahrt zu ihrem Profil

Quantitative Befragung der Beratungsstellenleitungen sowie
qualitative Befragung von einzelnen Beratungsstellen
Verfahren und Ablauf

Auftraggeber

Die Befragung zum AWO-Profil der EB ist von der Geschäftsführerkonferenz (Geko) auf Bundesebene auf Anregung der Netzwerktagung Erziehungsberatung (NT EB) 2011 über den zuständigen Unterarbeitskreis (UAK) der Geko in Auftrag gegeben worden.

Auftrag

1. **intern:** Reflexion innerhalb der Teams über die Leistungen der EB und deren Ausrichtung in ihrem Kontext („Wie sehen wir uns?“; „Was sind unsere Stärken?“; „Wie können/sollten wir unser Konzept als eine der HzE weiterentwickeln?“; „Was wollen wir fachlich und als Einrichtung der AWO?“)
2. **extern:** Darstellung des AWO-EB-Profiles allgemein auf Bundesebene, wobei hier die Besonderheiten der AWO-EB positiv herausgestellt werden sollen („Die Angebote der AWO-EB zeichnen sich fachlich aus durch...“; „Sie sind gekennzeichnet durch...“; „Sie entsprechen den Qualitätsstandards...“; „Als Teil des Leistungsspektrums der AWO leisten sie ...“)

Ablauf

Quantitative Befragung

Der Fragebogenentwurf des Projektteams wurde von Prof. Dr. Wolf-Dieter Mayer, Lüssen, dem wissenschaftlichen Begleiter des Projektes, geprüft und anschließend von fünf Beratungsstellenleitungen aus dem Kreis der Netzwerktagung Erziehungsberatung in einem Pretest angewendet. Deren Erfahrungen und Hinweise wurden bei der Endfassung des Fragebogens berücksichtigt. Dem Projektteam gehören neben Prof. Dr. Mayer ein Dipl. Psych. mit Leitungserfahrungen in einer AWO-EB und ein Experte für die Gestaltung und Auswertung von empirischen Erhebungen an.

Die Endfassung des Fragebogens wird als Rundschreiben, d. h. per E-Mail-Verteiler, über die Landes- und Bezirksverbände an die Träger der Erziehungs- und Familienberatungsstellen (EB), die nach § 28 SGB VIII arbeiten, gesendet. Die Träger werden gebeten, den Fragebogen an die Beratungsstellenleitungen zur Bearbeitung weiterzuleiten. Im Abstand

Informationsblatt

von einer Woche nach E-Mail-Versand wird eine inhaltsgleiche Papier-Version des Fragebogens mit allen Anlagen per Post direkt an die EB versendet unter Hinzufügung von zwei Rücklaufumschlägen:

1. ein neutraler Umschlag ohne Absenderbeschriftung zum Einlegen des Fragebogens mit der Adressierung „Dem Referenten der Hilfe zur Erziehung – persönlich“. Dieser wird in den
2. frankierten Umschlag mit Absenderangaben der EB und Adresse des Bundesverbandes, „z. H. Vorstandssekretariat“, eingelegt.

Der geschlossene 2. Umschlag wird dann an den Bundesverband gesendet. Dort werden die äußeren Umschläge vom Vorstandssekretariat von den eingelegten Umschlägen getrennt. Die äußeren Umschläge werden für die Auswertung der Rücklaufquote und für die Verlosung (s. u.) gesammelt. Die inneren Umschläge mit den Fragebögen werden nach Ablauf der Rücklauffrist gebündelt an das Fachreferat Hilfe zur Erziehung zur Auswertung weitergeleitet. Eine anonyme und unabhängige Bearbeitung ist durch dieses Verfahren gewährleistet. Eine Rückleitung über den Dienstweg würde dies nicht ermöglichen.

Die Fragebogendaten werden in ein vorbereitetes SPSS-System eingegeben und anschließend von dem wissenschaftlichen Begleiter ausgewertet. Dieser fertigt einen Zwischenbericht an, in dem auf die Aufgabenstellung der Befragung Bezug genommen wird und der neben der statistischen Darstellung auch eine Zusammenfassung der inhaltlichen Ergebnisse umfasst.

Der Zwischenbericht der quantitativen Befragung wird nach Abschluss der sich anschließenden qualitativen Befragung, die in 2012 in mindestens fünf Befragungsstellen erfolgt, im Rahmen eines Gesamtberichts im Unterarbeitskreis (UAK) HzE, Frauen vorgestellt und dann als Beschlussvorlage der Geko zur Verfügung gestellt.

Qualitative Befragung

Die Beratungsstellen, die in einem qualitativen Interview vertiefend zum AWO-Profil ihrer EB befragt werden sollen, werden per Los ausgewählt. Als Lose werden die Rücksendeumschläge verwendet. Der Bundesvorstand überwacht die Auslosung. Die ausgelosten Beratungsstellen werden per E-Mail informiert. Die Beratungsstellen informieren ihre Träger über die Beteiligung an den Interviews. Befragt werden die Beratungsstellenleitungen; diese können ihre Teams mit einbeziehen. Falls keine Bereitschaft für eine qualitative Befragung vorliegen sollte, wird unter den verbleibenden Umschlägen neu gelost.

Die Interviewer werden den Beratungsstellen per Losverfahren zugeordnet. Über die Zuordnung werden die Beratungsstellen per E-Mail im Zusammenhang mit der



Informationsblatt

Terminvereinbarung informiert. Die Interviewer werden eingeführt/gecoachert durch den ehemaligen Leiter einer AWO-Beratungsstelle. Die Interviews finden in den ausgelosten EB statt und dauern maximal zwei Zeit-Stunden. Ihnen liegt ein Leitfaden zugrunde, der vom Referat Hilfe zur Erziehung mit dem Projektteam entwickelt wird auf Basis des ersten Zwischenberichts.

Die Interviews werden transkribiert und von den Interviewern kommentiert hinsichtlich der Besonderheiten bei der Durchführung (verfahrenstechnische und inhaltliche Aspekte/Auffälligkeiten). Anschließend werden sie vom wissenschaftlichen Begleiter des Projektes ausgewertet. Dieser erstellt einen anonymisierten zweiten Zwischenbericht.

Beide Zwischenberichte werden zusammengeführt zu einem Abschlussbericht, der der Geko zur Kenntnisnahme und Beschlussfassung sowie zur Festlegung der Art der Veröffentlichung vorgelegt wird.

Rückinformation an die Träger und die Erziehungs- und Familienberatungsstellen

Alle Träger der Erziehungsberatungsstellen werden über den Beschluss der Geko schriftlich informiert. Eine Woche danach werden auch die Erziehungsberatungsstellen direkt informiert.

Weitere Arbeit

Einzelne Ergebnisse bzw. der Abschlussbericht können – je nach Beschluss der Geko – in der Netzwerktagung Erziehungsberatung thematisiert werden. Ggf. werden Fragestellungen für die Weiterarbeit entwickelt. Damit soll das Ziel umgesetzt werden, ein fachliches und verbandliches AWO-Profil der EB fortzuschreiben.

Zuständigkeit

Der Unterarbeitskreis Hilfe zur Erziehung, Frauen der Geko ist als verbandsweites Gremium zuständig. Der Referent Hilfe zur Erziehung hat die Federführung des Projektes inne.

gez.

Otto C. Meyer

Quantitative Befragung der Beratungsstellenleitungen

Herzlichen Dank dafür, dass Sie an der für die/unsere AWO sehr bedeutsamen Erhebung teilnehmen möchten! Für die Beantwortung des vorliegenden Fragebogens werden Sie etwa 40 Minuten benötigen. Bitte halten Sie möglichst den Jahresbericht 2010 bereit, da einige Fragen sich auf statistische Daten aus dem Jahre 2010 beziehen. Bitte beachten Sie auch die Informationen zum Verfahren und zum Ablauf (Anlage). **Rücksendung bitte bis 20.12.2011.**

i. A. Das Projektteam „AWO-EB-Profil“

Berlin, November 2011

Struktur und Konzept

1. Unsere AWO-Erziehungs- und Familienberatungsstelle besteht seit ... Jahren.

bis zu 5 bis zu 15 bis zu 25 mehr als 25

2. Die AWO-EB ist in einem sozialen Brennpunkt angesiedelt.

ja nein

3. Zu unserer Hauptstelle gehören zurzeit ... Nebenstelle(n). (Falls keine, weiter unter Frage 5)

keine 1 2 mehr als 2

4. Die Nebenstellen sind in ... Stunde(n) Fahrzeit von der Hauptstelle aus zu erreichen.

bis zu ½ bis zu 1 bis zu 2 mehr als 2

5. Ein schriftliches Konzept der AWO-EB liegt ausgearbeitet vor. (Falls nein, weiter unter Frage 8)

ja nein

6. Dem Konzept liegt die weit gefasste Familien-Definition des AWO-Grundsatzprogramms zugrunde. („Familien sind in der Mehrzahl Lebensgemeinschaften von Erwachsenen und Kindern...“, s. S. 20)

ja nein

7. Das EB-Konzept enthält Aussagen zum Leitziel Inklusion*.

(* Inklusion als Schlüsselbegriff der Behindertenrechtskonvention;

Quelle: <http://www.bundestag.de/dokumente/analysen/2009/behindertenrechtskonvention.pdf>)

ja nein

8. Die Beratung/Therapie in unserer EB ist in der inhaltlich-fachlichen Gestaltung frei vom eigenen Träger Arbeiterwohlfahrt.

trifft zu trifft überwiegend zu trifft überwiegend nicht zu trifft nicht zu

9. Wir verwenden das AWO-QM-System.

ja nein in Zukunft

10. Unsere Jahresberichte werden der Fachöffentlichkeit zur Verfügung gestellt.

ja nein

11. Die Beratungsstelle ist 2011 pro Woche an ... Zeitstunden für Beratungstermine geöffnet (Sprechzeiten und/oder vereinbarte Termine).

_____ (Stundenanzahl)

12. Die Beratungsstelle ist an ... Tag(en) auch noch nach 18:00 Uhr für Beratungstermine geöffnet (Sprechzeiten und/oder vereinbarte Termine).

keinem 1 2 mehr als 2

13. Zwischen Anmeldung und Erstgespräch lag in 2010 durchschnittlich eine Zeit von ... Woche(n).

weniger als 1 bis zu 2 bis zu 4 mehr als 4

14. Es gibt bei uns wöchentlich offene Sprechstunden an ... Tag(en).

- keinem 1 2 mehr als 2

15. Pro Vollzeitfachkraft steht ein Arbeitszimmer zur Verfügung.

- trifft zu trifft überwiegend zu trifft überwiegend nicht zu trifft nicht zu

16. Für unsere Ratsuchenden ist ein Warteraum vorhanden.

- ja nein

Fachkräfte und Fachlichkeit

17. Es gibt im Team der Beratungsstelle ... Vollzeit-Planstellen.

- weniger als 3 3 mehr als 3

18. Die Zahl der Planstellen ist auf ... Mitarbeiter/-innen aufgeteilt.

_____ (Anzahl)

19. Die Beratungsstellenleitung wird wahrgenommen mit einem wöchentlichen Stundenanteil von ca. ... Stunden.

- 0 bis zu 10 10 bis 20 20 bis 30 30 bis Vollzeit

20. Die Leitungsperson ist Mitglied in der AWO.

- ja nein

21. Unsere Beratungsstelle bietet Onlineberatung als AWO-EB an.

- ja nein demnächst (in Vorbereitung)

22. Wir arbeiten im Einzelfall beraterisch/therapeutisch auch in Geh-Strukturen (Hausbesuche).

- trifft zu trifft nicht zu

23. Wir arbeiten nach dem Ansatz Gemeinwesen orientierter Arbeit.

(GWA, mobilisierende Empowerment-Arbeit mit Bewohnern im Stadtteil)

- trifft zu trifft überwiegend zu trifft überwiegend nicht zu trifft nicht zu

24. Im Team arbeiten Verwaltungskräfte mit einem wöchentlichen Stundenanteil von ... Stelle.

- weniger als 1 1 mehr als 1 keine Stelle vorhanden

25. Unsere AWO-EB beschäftigt ... Fachkräfte nicht-deutscher Herkunft.

- keine 1 2 mehr als 2

26. Außer Deutsch werden folgende Sprachen von den Beratungsfachkräften gesprochen:

[Mehrfachnennungen möglich]

- Englisch Französisch Spanisch Griechisch
 Türkisch Russisch Serbokroatisch
 andere, nämlich: _____

27. In der Beratungsstelle wirken Fachkräfte aus ... verschiedenen Berufsgruppen mit.

- 1 2 3 mehr als 3

28. Im Team unserer Beratungsstelle befinden sich ... „Insofern erfahrene Fachkräfte“ nach § 8a SGB VIII entsprechend der örtlich geltenden Definition.

- keine 1 2 mehr als 2 alle Fachkräfte der EB

29. Die Erziehungsberater/-innen in unserer AWO-EB arbeiten aufgabenbezogen überwiegend mit dem Selbstverständnis einer/eines ...

- Beraterin/Beraters Therapeutin/Therapeuten

30. Die Fachkräfte unserer EB arbeiten mit unterschiedlichen methodischen Ansätzen, nämlich mit ... [Mehrfachnennungen möglich]

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> verhaltenstherapeutischen | <input type="checkbox"/> gesprächstherapeutischen | <input type="checkbox"/> tiefenpsychologischen |
| <input type="checkbox"/> psychodramatischen | <input type="checkbox"/> systemischen | <input type="checkbox"/> pädagogischen |
| <input type="checkbox"/> heilpädagogischen | <input type="checkbox"/> sozialarbeiterischen | <input type="checkbox"/> hypotherapeutischen |
| <input type="checkbox"/> videogestützten | <input type="checkbox"/> anderen, nämlich: | |

31. Wir bieten spezielle Angebote im Rahmen der Frühen Hilfen an.

- ja nein

32. Im Team finden regelmäßig Fallbesprechungen in eigenem Setting statt.

- wöchentlich vierzehntägig dreiwöchig monatlich nein

33. Es werden für das Team und/oder Einzelpersonen externe Supervisionen durchgeführt und zwar im Jahr im Umfang von ... Zeitstunden.

- _____ (Anzahl) nein, grundsätzlich nicht nein, zurzeit nicht

34. Das Team (ohne Honorarmitarbeiter/-innen) arbeitet in der heutigen Zusammensetzung (Oktober 2011) seit ... Jahr(en) zusammen.

_____ (Anzahl)

35. Bei der Einstellung von Kolleg/-innen in unsere AWO-EB werden die Teamkolleg/-innen partizipativ einbezogen.

- trifft zu trifft überwiegend zu trifft überwiegend nicht zu trifft nicht zu

36. Bis Ende 2015 werden ... Fachkräfte aus dem Team altersbedingt ausscheiden.

- keine 1 2 3 mehr als 3

37. Mitarbeiter/-innen des Teams sind im AWO-Verband ... zusätzlich freiwillig tätig.

- als Vorstandsmitglied im Mitgliederbereich nicht

38. Die Mitarbeiter/-innen des Teams inkl. Leitung fühlen sich beim Träger AWO subjektiv gut aufgehoben.

- trifft zu trifft überwiegend zu trifft überwiegend nicht zu trifft nicht zu

39. Die Mitarbeiter/-innen des Teams nehmen regelmäßig an Fachfortbildungen teil.

- trifft zu trifft überwiegend zu trifft überwiegend nicht zu trifft nicht zu

40. Unser Träger führt Veranstaltungen zur Geschichte/Selbstverständnis der AWO für uns durch.

- ja nein

41. Mitarbeiter/-innen aus unserer Beratungsstelle nehmen an den wissenschaftlichen Jahrestagungen der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) teil.

- trifft zu trifft überwiegend zu trifft überwiegend nicht zu trifft nicht zu

42. Mitarbeiter/-innen des Teams arbeiten regional in den Landesarbeitsgemeinschaften der bke mit.

- trifft zu trifft überwiegend zu trifft überwiegend nicht zu trifft nicht zu

43. Die Beratungsstelle hat bisher Beratung in fachlichen Fragen von der bke als Fachverband in Anspruch genommen.

- ja nein

44. Den Mitarbeiter/-innen unserer AWO-EB ist es wichtig, bei einem konfessionell unabhängigen Träger zu arbeiten.

- trifft zu trifft überwiegend zu trifft überwiegend nicht zu trifft nicht zu

45. Im Beratungsteam sind beide Geschlechter vertreten.

ja nein

46. Das Spektrum unserer Leistungen für Ratsuchende und Kooperationspartner wurde in der Zeit von 2005 bis 2010 ...

erweitert aufrecht erhalten reduziert

Ratsuchende

47. Der Zugang zur Beratungsstelle ist ohne förmliches Hilfeplanverfahren möglich.

ja nein

48. Es besteht Kostenfreiheit für Leistungsberechtigte nach dem SGB VIII.

ja nein

49. Der Anteil von alleinerziehenden Ratsuchenden betrug in 2010 ... %.

ca. _____ (Prozentpunkte) nicht bekannt

50. Der Anteil von Klienten/-innen mit Migrationshintergrund* betrug in 2010 ... %.

(* Nicht-deutsche Klient/-innen oder deren Eltern sind eingewandert)

ca. _____ (Prozentpunkte) nicht bekannt

51. Der Anteil von Familien mit Menschen mit Behinderung betrug in 2010 ... %.

ca. _____ (Prozentpunkte) nicht bekannt

52. Mit Familien mit Kindern unter sechs Jahren wurde in ca. ... % der Fälle gearbeitet. (Wenn nicht bekannt, weiter unter Frage 55)

ca. _____ (Prozentpunkte) nicht bekannt

53. In ... % dieser Fälle wurde in 2010 mit Kindern auch im Einzelsetting gearbeitet (inkl. Diagnostik, Förderung etc.)

0 bis 3 Jahre _____ (Prozentpunkte) 3 bis 6 Jahre _____ (Prozentpunkte)

54. Die Beratungsprozesse umfassten in 2010 im Durchschnitt ... Beratungskontakte (inkl. nicht-wahrgenommener) pro Fall entsprechend der Bundesstatistik.

bis zu 5 bis zu 15 bis zu 25 mehr als 25

55. Es wurden zwischen 2005 und 2010 schriftliche Einschätzungen zur Zufriedenheit ... durchgeführt. [Mehrfachnennungen möglich] (Wenn nein, weiter unter Frage 58)

bei Ratsuchenden bei Mitarbeiter/-innen bei Kooperationspartnern nicht

56. Die Ergebnisse der Einschätzungen werden im Team besprochen.

ja nein

57. Wir beraten Leistungsberechtigte, die des Schutzraumes der Anonymität bedürfen bzw. diesen beanspruchen.

ja nein

58. Zielgruppenspezifische Angebote 2010 gab es für ... [Mehrfachnennungen möglich]

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> keine | <input type="checkbox"/> Trennungs- und Scheidungsfamilien |
| <input type="checkbox"/> Alleinerziehende | <input type="checkbox"/> Arbeitslose Eltern |
| <input type="checkbox"/> Eltern mit Behinderungen | <input type="checkbox"/> Eltern von Kleinstkindern |
| <input type="checkbox"/> Migrationsfamilien | <input type="checkbox"/> Prävention von Kindesmisshandlungen |
| <input type="checkbox"/> kinderreiche Familien | <input type="checkbox"/> minderjährige Eltern/Mütter/Väter |
| <input type="checkbox"/> Junge Menschen, die den Ausstieg aus bedrohlichen Lebenslagen suchen | |
| <input type="checkbox"/> Eltern mit eingeschränkter Erziehungskompetenz | |
| <input type="checkbox"/> sonstige, nämlich: | |

Kooperation

59. Die AWO-EB ist in einer Beratungsstelle zusammengefasst mit ...

[Mehrfachnennungen möglich]

- keiner anderen
 Suchtberatung
 andere, nämlich:
- Schwangerschaftsberatung
 Migrationsberatung
 Schuldnerberatung

60. Von unserem zugehörigen AWO Landes- bzw. Bezirksverband erhalten wir als Beratungsstelle Unterstützung in Form von ... [Mehrfachnennungen möglich]

- Dienstbesprechungen
 Fehlanzeige
 regionale Fachberatungen
 anderes, nämlich:
- Fachinformationen

61. In dem Landes- bzw. Bezirksverband der AWO, zu dem unser Trägerverein gehört, gibt es eine für EB fachlich zuständige Person.

- ja
 nein
 unbekannt

62. Die Erziehungsberatungsstelle informiert ihren Träger über problematische fachliche und soziale Entwicklungen, die in ihrem Arbeitsfeld sichtbar werden.

- trifft zu
 trifft überwiegend zu
 trifft überwiegend nicht zu
 trifft nicht zu

63. Mitarbeiter/-innen der AWO-EB übernehmen in Gremien „anwaltliche“ Funktionen nach dem Selbstverständnis der AWO in Form von Hinweisen auf soziale Bedarfslagen wahr.

- trifft zu
 trifft überwiegend zu
 trifft überwiegend nicht zu
 trifft nicht zu

64. Wir arbeiten regelmäßig, also nicht nur projektartig und inkl. Überweisungen und inkl. fallbezogener Arbeit mit ... zusammen. [Mehrfachnennungen möglich]

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Kindertagesstätten | <input type="checkbox"/> Familienhebammen |
| <input type="checkbox"/> Frühen Hilfen | <input type="checkbox"/> Hausärzte/-innen |
| <input type="checkbox"/> Kinderarztpraxen | <input type="checkbox"/> Krankenhaus |
| <input type="checkbox"/> Schwangerschaftsberatungsstellen | <input type="checkbox"/> SGB II-Beratungsstellen |
| <input type="checkbox"/> Kleiderkammern | <input type="checkbox"/> Tafeln |
| <input type="checkbox"/> Schulen | <input type="checkbox"/> Jugendämtern |
| <input type="checkbox"/> Kinder- und Jugendpsychiatrischem Dienst | <input type="checkbox"/> niedergelassenen Kinderpsychiatern |
| <input type="checkbox"/> Tagesklinik für psychisch Kranke | <input type="checkbox"/> anderen Hilfen zur Erziehung SGB VIII |
| <input type="checkbox"/> anderen Beratungsdiensten | <input type="checkbox"/> Familiengerichten |
| <input type="checkbox"/> Familienzentren | <input type="checkbox"/> Mehrgenerationenhäusern |
| <input type="checkbox"/> Kinderschutzambulanzen | <input type="checkbox"/> Kriseninterventionsstellen |
| <input type="checkbox"/> Täterprogrammen | <input type="checkbox"/> Frauenunterstützungseinrichtungen |
| <input type="checkbox"/> Polizei | <input type="checkbox"/> Migrationsberatung |
| <input type="checkbox"/> andere, nämlich: | |

65. Die Anzahl der Kooperationspartner hat im Zeitraum von 2000 bis 2010 ...

- zugenommen
 sich nicht verändert
 abgenommen

66. Über die jährlich im Frühjahr auf Bundesebene stattfindende Netzwerktagung Erziehungsberatung des AWO Bundesverbandes werden wir informiert.

- trifft zu
 trifft überwiegend zu
 trifft überwiegend nicht zu
 trifft nicht zu

67. Aus unserer Einrichtung nehmen Vertreter/-innen an dieser Netzwerktagung teil.

- trifft zu
 trifft überwiegend zu
 trifft überwiegend nicht zu
 trifft nicht zu

