



# Fachkonzept Jugend- und Familienberatung **CONTACT**

**Bereich Kinder-, Jugend- und Familienberatung**



**Verfasst von**

CONTACT | Jugend- und Familienberatung

**Luzern**

August 2020

Version 1.2

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Rahmenbedingungen</b> .....	<b>2</b>
2.1	Gesetzlicher Rahmen und politischer Auftrag .....	2
2.2	Freiwilligkeit, Niederschwelligkeit, Unentgeltlichkeit .....	3
2.3	Datenschutz, Schweigepflicht, Aktenführung .....	3
<b>3</b>	<b>Leistungen</b> .....	<b>5</b>
3.1	Beratung, Anleitung und Begleitung .....	5
3.1.1	Zielgruppen .....	5
3.1.2	Themen .....	5
3.1.3	Settings .....	6
3.2	Angeordnete Mediation .....	6
3.3	Kurse .....	6
3.4	Öffentlichkeitsarbeit .....	6
<b>4</b>	<b>Psychosoziale Beratung</b> .....	<b>7</b>
4.1	Systemisch-lösungsorientierter Ansatz .....	7
4.2	Systemisch-lösungsorientierte Familienberatung .....	8
4.3	Abgrenzung zu Psychotherapie .....	9
<b>5</b>	<b>Methodenkompetenzen und Abläufe</b> .....	<b>10</b>
5.1	Weitere Kenntnisse .....	10
5.1.1	Elterncoaching .....	10
5.1.2	Case-Management .....	10
5.2	Ablauf einer Beratung .....	10
5.3	Umfang einer Beratung .....	11
5.4	Qualitätssicherung .....	11
5.5	Fallabschluss und Mehrfachmandate .....	11
5.6	Ausbildung .....	12
<b>6</b>	<b>Quellen</b> .....	<b>13</b>
<b>7</b>	<b>Anhang</b> .....	<b>14</b>
7.1	Leistungsportfolio .....	14

## 1 Einleitung

Das Fachkonzept und die Ausrichtung der Leistungen des CONTACT wurden schon seit längerem nicht mehr überprüft und angepasst. Aufgrund der gesellschaftlichen Veränderungen, der vermehrten Zuweisungen der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde an das CONTACT und der strategischen Ausrichtung der Stadt Luzern «ambulant vor stationär» ist es wichtig, dass die konzeptionelle Ausrichtung des CONTACT neu überprüft und angepasst wird. Speziell bei einem Einzugsgebiet von mittlerweile über 150'000 Personen ist dies von hoher Wichtigkeit.

Entsprechend definiert das vorliegende Fachkonzept den Inhalt der «Jugend- und Familienberatung», führt den methodischen Ansatz der systemisch-lösungsorientierten Beratung aus und benennt die zu erbringenden Leistungen.

Der Prozess schaffte einerseits Klarheit was den Leistungskatalog des CONTACT betrifft und setzte seinerseits Folgeprojekte betreffend Fallsteuerung und Statistik in Gang.

## 2 Rahmenbedingungen

Die Jugend- und Familienberatungsstelle CONTACT orientiert sich am politischen und rechtlichen Auftrag.



Abbildung 1 Rahmenbedingungen

### 2.1 Gesetzlicher Rahmen und politischer Auftrag

Der aus der obigen Grafik abzuleitende gesetzliche Rahmen lässt sich in folgende Schwerpunkte aufteilen:

- **Zivilgesetzbuch (ZGB):** Gemäss ZGB sind Eltern gegenüber ihren Kindern zur elterlichen Sorge verpflichtet. Diese soll der Förderung der körperlichen, geistigen und sittlichen Entfaltung dienen. Sie sind dazu angehalten, wo es die Umstände erfordern, mit der Jugendhilfe zusammenzuarbeiten. Ist das Wohl des Kindes gefährdet, so kann die Kindesschutzbehörde geeignete Massnahmen treffen.
- **Kantonales Sozialhilfegesetz (SHG):** Es besteht Anspruch auf wirtschaftliche und persönliche Sozialhilfe bei persönlichen Schwierigkeiten – dies unter anderem in Form von Geldleistungen zur Sicherung des finanziellen Existenzminimums, Information, Beratung und Betreuung; in Bereichen wie Sucht, Selbsthilfe oder Budgetberatungen. Essentiell ist dabei die stete Achtung der Menschenwürde und Gewährung des Mitspracherechts.
- **Gemeindegesetz (GG):** Die Gemeinde (Stadt Luzern) kann mit anderen Gemeinden oder Privaten öffentlich-rechtliche Verträge (Leistungsverträge) abschliessen.

Der politische Auftrag stellt sich wie folgt dar:

- **Gesamtplanung Stadt Luzern 2016-2020:** Die Stadt Luzern stellt flexible und effiziente Beratungs-, Unterstützungs- und Betreuungsangebote sicher.
- **Leitsätze Kinder- Jugend und Familienpolitik der Stadt Luzern:** Verfolgt wird das Ziel einer kinder- jugend- und familienfreundlichen Stadt, aufbauend auf den Ressourcen, Potenzialen und der Eigenverantwortung der Kinder, Jugendlichen und Familien mit Unterstützung wo nötig. Zentral ist die Unterstützung mit bedarfsorientierten und qualitativ guten Angeboten, die Kinder und Jugendliche auch ausserhalb der eigenen Familie auf dem Weg in die Gesellschaft und im Übergang von der Schule ins Berufs- und Erwachsenenleben

begleiten. Die Definition einer Familie umfasst jegliche Form der Beziehung zwischen Eltern und Kindern und schliesst dabei sowohl gleichgeschlechtliche Partnerschaften, als auch alternative Familienmodelle ein.

▪ **Rahmenkonzepte KJF:**

- **Bericht und Antrag 34/2006:** Grundsätze der Familienpolitik sind: Bedarfsbezogenheit, Ressourcenorientierung, Eigenverantwortung und Subsidiarität.
- **34/2009:** Der Bereich «Beratung Kinder Jugend Familie» mit Sitzgemeinde Luzern bietet ein lückenloses Beratungsangebot und betreibt intensive fachliche Zusammenarbeit zwischen den Teilbereichen.
- **Stadtratsbeschluss 268, 24.03.2010:** «Regionale Jugend- und Familienberatung Luzern; Leistungsvereinbarungen mit den Gemeinden»

## 2.2 Freiwilligkeit, Niederschwelligkeit, Unentgeltlichkeit

Die Beratungen von Familien und Jugendlichen basieren auf Freiwilligkeit und unter gewissen Umständen auf Vereinbarungen mit vermittelnden Behörden und Institutionen. Es besteht also grundsätzlich keine Pflicht, eine Beratung in Anspruch zu nehmen. Jedoch kann die Kinderschutzbehörde im Falle einer Gefährdung des Kindeswohls (gem. Art. 307 ZGB) Erziehungsberechtigte zur Teilnahme an Beratungen verpflichten.

Der Zugang soll möglichst niederschwellig und unkompliziert sein. Dies bedingt, dass unter anderem durch eine rasche Kontaktaufnahme (innerhalb von zwei Arbeitstagen) sowie Terminfindung bereits einige Barrieren aufgehoben werden können. Die Öffentlichkeitsarbeit leistet ebenfalls einen Beitrag dazu, allfällige Hemmschwellen zu reduzieren, und eine Kontaktaufnahme zu erleichtern. Sprachliche Barrieren können durch den Einsatz von Dolmetscherinnen und Dolmetschern oder interkulturellen Vermittlerinnen oder Vermittlern reduziert werden.

Sämtliche Beratungen sind für die Klientschaft kostenlos und werden über die Gemeinden via Leistungsvereinbarung verrechnet.

## 2.3 Datenschutz, Schweigepflicht, Aktenführung

Grundlage jeglicher Beratungstätigkeit ist ein Vertrauensverhältnis zwischen Beratenden und Klientschaft. Daher unterstehen die Beratenden der Schweigepflicht und behandeln sämtliche Daten vertraulich. Zudem müssen den Klientinnen und Klienten im Rahmen des Erstgesprächs die Grenzen der Schweigepflicht aufgezeigt werden. Es gilt das kantonale Datenschutzgesetz (DSG). Die Klientinnen und Klienten haben stets ein Recht auf Einsicht ihrer Akten. Daten werden ausschliesslich im Zusammenhang mit möglichen Straftaten auf Gesuch an berechnigte Polizei- und weitere berechnigte Behörden (gem. JStPO Art. 31) oder unter Einwilligung der betroffenen Person (gem. DSG § 9, 10) oder auf Antrag der KESB bei einer allfälligen Kindeswohl- oder Selbstgefährdung (gem. ZGB Art. 314 Abs. 1 & Art 443 Abs. 2 oder Art. 448, sowie Art. 453 und BetMG Art. 3c) an Dritte weitergegeben.

Daten von Minderjährigen werden nur dann an die Inhabenden der elterlichen Sorge weitergegeben, wenn die Minderjährigen entweder nicht urteilsfähig sind, ausdrücklich ihre Zustimmung geben (gem. ZGB Art. 19c Abs. 1) oder Schutzbedarf besteht, den die Inhabenden der elterlichen Sorge voraussichtlich erfüllen können, wenn sie die vertrauliche Information erhalten (gem. ZGB Art. 302 Abs. 1). Selbst- und Fremdgefährdung muss, wenn der Beratungsprozess nicht Abhilfe schaffen kann, der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde mitgeteilt werden.

Vor der Herausgabe von Daten, gestützt auf Einwilligung oder gesetzlicher Grundlage, nehmen die Mitarbeitenden sowohl eine Interessenabwägung (Interessen der zu informierenden Stelle an der Kenntnis der Daten, gegenüber der Interessen des Klienten oder der Klientin an der Geheimhaltung) sowie als zweiter Schritt eine Verhältnismässigkeitsprüfung (nur für den Auftrag notwendige Daten werden weitergegeben) vor.

Das von der Jugend- und Familienberatung benutzte Klienten-Bewirtschaftungssystem (PFM-Fallmanager) ist die einzige elektronische Ablage für sensible Personendaten, alternative Systeme sind nicht erlaubt, Handnotizen sind zu vernichten.

## 3 Leistungen

Die Jugend- und Familienberatung CONTACT bietet zur Hauptsache Beratungen sowie zusätzlich auch Anleitungen, Begleitungen und Kurse an und leistet Öffentlichkeitsarbeit. Gesamthaft wird dadurch ein qualitativ hochstehendes Unterstützungsangebot für Jugendliche und Familien sichergestellt, Eltern sowie jungen Erwachsenen in spezifischen Themenbereichen die Möglichkeit zur Auseinandersetzung geboten und schliesslich das Angebot einer breiten Öffentlichkeit zugänglich gemacht.

### 3.1 Beratung, Anleitung und Begleitung

Die Unterstützungsleistung, welche CONTACT anbietet, lässt sich in drei Untergruppen unterteilen. Bezieht sich die Unterstützung auf die Förderung von bereits vorhandenen Ressourcen und Strategien, so wird von einer Beratung gesprochen. Handelt es sich hauptsächlich um die Zurverfügungstellung von Erfahrungen und Wissen, wird dies als Anleitung bezeichnet. Soll der Umgang mit einer nur schwer veränderlichen Problemlage verbessert werden, so findet eine Begleitung statt (vgl. Ludewig 122f).

Je nach Schwerpunkt der Unterstützung (die oft eine Mischung ist) kann der jeweilige Aufwand variieren. Besonders Begleitungen sind oft auf längere Dauer angelegt, da diese etwa in kritischen Übergangs- und Lebensphasen nötig werden und eine Stabilisierung des Systems mehr Zeit und Ressourcen beansprucht. Wird jedoch erkannt, dass kaum Entwicklungs- oder Stabilisierungspotential vorhanden ist, und entsprechende Zielvorgaben nicht erreicht werden können, sind entsprechende Mandate an die dazu geeigneten Stellen weiterzuvermitteln.

#### 3.1.1 Zielgruppen

Die Leistung «Beratung, Anleitung und Begleitung» richtet sich an Jugendliche und junge Erwachsene (bis 25), Eltern/Erziehungsberechtigte, Kinder, wichtige Bezugspersonen der Jugendlichen oder Familien, Fachstellen, Institutionen und wichtige Dritte. Kinder sind hierbei nicht primär eine Zielgruppe, werden jedoch, wo angebracht, einbezogen und können entsprechend vereinzelt beraten, begleitet oder angeleitet werden.

#### 3.1.2 Themen

Je nach Zielgruppe unterscheiden sich die behandelten Themen. Zur Vereinfachung ist die Leistung «Beratung, Anleitung und Begleitung» in drei Themengebiete unterteilt.

Sind die Adressaten Jugendliche und junge Erwachsene, so können unter Anderem Themen wie Ausbildung, Beruf, Budget und Wohnen, Suchttendenzen/Suchtverhalten, persönliche Probleme, Freundschaften/Beziehungen sowie Pubertät/Adoleszenz im Vordergrund stehen.

Hingegen stehen mit Eltern/Erziehungsberechtigten Themen wie Elternrolle, Erziehung, Familienorganisation oder Trennung/Scheidung (Sensibilisierung für die Anliegen der Kinder/Jugendlichen) im Fokus.

Über alle Zielgruppen hinweg bietet CONTACT Unterstützung bei Fragen zu Entwicklung und Ablösung, Kommunikation und Konflikten, Integration und rechtlichen Fragen an. Weiter schätzen Mitarbeitende Gefährdungen ein, schaffen Abhilfe und leisten Sachhilfe.

### **3.1.3 Settings**

Die Beratenden wählen das Setting aufgrund des Bedarfs der Klientschaft und des Beratungsinhalts. So können Einzel- als auch Mehrpersonenberatungen stattfinden und, sofern sinnvoll, Telefonberatungen durchgeführt werden.

## **3.2 Angeordnete Mediation**

Im Auftrag der KESB oder des Gerichts führt das CONTACT Mediationen für getrennt lebende Eltern durch. Eine Mediation ist ein standardisiertes Verfahren zur Lösung von Konflikten, unter der vermittelnden Leitung einer neutralen Fachperson. In den Mediationen werden Themen rund um die Elternschaft nach der Trennung bearbeitet. Dabei soll die Kooperationsfähigkeit der Eltern erhöht und der Kontakt zwischen Kind/ern bzw. Jugendlichen und Eltern auch nach Trennung/Scheidung aufrechterhalten werden.

## **3.3 Kurse**

Um Eltern/Erziehungsberechtigten sowie Jugendlichen und jungen Erwachsenen Raum für aktive Auseinandersetzung mit Themen zu bieten, die für Familien alltagsrelevant sind, bietet CONTACT Kurse an. Die Kursinhalte richten sich nach der Expertise der Mitarbeitenden, der Aktualität der jeweiligen Thematik sowie dem erwarteten Interesse.

## **3.4 Öffentlichkeitsarbeit**

Um sich in der Öffentlichkeit zu positionieren, die Angebote bekannt zu machen, die Wirkung dieser aufzuzeigen, Erfahrungen zugänglich zu machen und damit die Zielgruppe zu erreichen, leistet CONTACT Öffentlichkeitsarbeit. Dies wird in erster Linie durch öffentlich zugängliche Vorträge zu Fachthemen gewährleistet. Zusätzlich wird durch die Teilnahmen in Arbeits- und Projektgruppen, die Instandhaltung der Homepage, den Druck und Versand von Broschüren, einen jährlichen Leistungsbericht und Interviews für Medien zur öffentlichen Positionierung des CONTACT beigetragen. Der aktive Austausch mit Schulen trägt im Rahmen der Früherfassung ebenfalls zum Ziel bei.

Die Themen der Fachvorträge richten sich nach Anfragen, Aktualität, Fachgebiet der Sozialarbeitenden und den verfügbaren Ressourcen. Je nach aktuellem Projekt können Werbemassnahmen ausgeweitet oder angepasst werden.

## 4 Psychosoziale Beratung

Professionelle psychosoziale Beratung zeichnet sich dadurch aus, dass sie den Klientinnen und Klienten in persönlichen und sozialen Belastungssituationen Unterstützung anbietet. So werden die Ratsuchenden unter Einbezug ihrer eigenen Ressourcen, sowie den Ressourcen ihrer Umwelt dabei unterstützt, ihre alltagsrelevanten Handlungskompetenzen zu erweitern. Dadurch steigern die Klientinnen und Klienten die Fähigkeit, herausfordernde Lebenssituationen zu bewältigen und verbessern die Interaktion mit ihrem Beziehungsumfeld, was sich nicht zuletzt auch auf ihre Befindlichkeit auswirkt. Ausgeübt wird professionelle Beratung von sowohl fachlich (Expertise im jeweiligen Beratungsfeld) als auch beraterisch (Methodenkompetenz) ausgebildeten Fachpersonen der Sozialen Arbeit.

### 4.1 Systemisch-lösungsorientierter Ansatz

Als wichtiger Pfeiler in der psychosozialen Beratung gilt der systemisch-lösungsorientierte Ansatz. Dieser Beratungsansatz geht von der humanistischen Grundannahme aus, dass Menschen Experten ihrer Selbst sind und entsprechende Ressourcen besitzen, um ihr Leben zu gestalten und Lösungen für Probleme zu entwickeln. Die Beratenden begegnen den Klientinnen und Klienten achtungsvoll und bringen ihrerseits Expertise und Fachwissen hinsichtlich des Prozesses der Lösungsfindung ein. Dies geschieht etwa durch gezieltes Befragen und die Extraktion von erfolgreichen Strategien.

Aus dem systemisch-lösungsorientierten Ansatz haben sich in den letzten Jahren im Zuge etlicher Entwicklungsprozesse verschiedene Ausprägungen ergeben, die je nach Kontext und Ausrichtung von Beratungsstellen unterschiedlich angewandt werden. Im CONTACT findet die systemisch-lösungsorientierte Denk- und Handlungsweise vielfältig und bedarfsorientiert Eingang in der Beratung.

Die **Lösungsorientierung** zeichnet sich dadurch aus, dass der Fokus einer Beratung weniger auf der Vertiefung des Problemverständnisses als vielmehr auf der Eruiierung von Lösungsstrategien aufbauend auf eigenen Erfahrungen und Ressourcen liegt. Beraten heisst in diesem Sinne beschrieben, konsequent und von Anfang an Lösungen zu konstruieren, zu finden und anzugehen. Folgende Strategien sind dabei von Wichtigkeit:

- **Lösungen statt Probleme:** Nicht in erster Linie das Problemverständnis vertiefen, sondern erkunden, wie es ist, wenn es besser ist.
- **Kleine Schritte:** Bereits kleine Veränderungen im Verhalten können weitreichende Konsequenzen haben.
- **Frühere Strategien:** Untersuchen was in der Vergangenheit bereits funktioniert hat.
- **Vorhandenes statt Fehlendes:** Nicht die Lücke zwischen Ist und Soll ermitteln, sondern das, was – wenn auch nur selten – heute bereits etwas besser ist.
- **Einfache Sprache:** Statt langer, komplizierter, abstrakter und beeindruckend klingender Worte einfache Alltagssprache benutzen.

Die Grundidee der **systemischen Beratung** bezieht sich auf die Betrachtungsebene, welche von den Beratenden eingenommen wird. So soll sich der Fokus einer Beratung nicht lediglich auf die individuelle Ebene beschränken, sondern zusätzlich den für die Klientinnen und Klienten relevanten Kontext miteinbeziehen. Dahinter liegt die Annahme, dass sich Menschen gegenseitig beeinflussen und somit selbst zu wichtigen Faktoren für individuelle Probleme und deren Lösung werden. Die ausschliessliche Betrachtung des Individuums würde daher zu kurz greifen. Der relevante Kontext variiert sowohl von Fall zu Fall als auch von Person zu Person, da dieser stark von der eigenen Wahrnehmung abhängt. Der Kontext kann sich beispielsweise auf Familie, Arbeitsumfeld, Freunde und weitere Einflüsse beziehen.

Für die systemische Beratung bedeutet dies die ressourcenorientierte Betrachtung der Zusammenhänge im Leben des einzelnen Menschen innerhalb des Beziehungsnetzes seines Umfeldes. Es wird ein Beratungssetting geschaffen, in dem Klientinnen und Klienten ihr Alltagsleben mit einer gewissen Distanz beobachten, beschreiben und reflektieren können. In diesem Setting können sie Fragestellungen entwickeln, die sich auf bestimmte Aspekte ihres Denkens, Fühlens und Handelns beziehen, woraus klare Anliegen sichtbar werden. Jeder Mensch hat einen eigenen Blick auf ein System und erlebt seine eigene Realität, die durch die eigenen Erfahrungen, Erlebnisse und Deutungen beeinflusst und geprägt wird. Die Klientinnen und Klienten sollen die Möglichkeit erhalten, die eigene Rolle in den entsprechenden Interaktionsprozessen anders als bisher wahrzunehmen und sich selbst als aktive und eigenverantwortliche Mitgestaltende ihres Lebens zu betrachten.

## 4.2 Systemisch-lösungsorientierte Familienberatung

Die systemische Sicht- und Denkweise (Zirkularität, Konstruktivismus, Autopoiese) wie der lösungsorientierte Ansatz (Ressourcenorientierung, Zielgerichtetheit, Kundigkeit) gelten in den Beratungen als Grundhaltung, unabhängig von Kontext, Klientel, Thema und Setting.

Die Besonderheit in der Arbeit mit Familien besteht darin, dass wir es mit dem kleinstmöglichen sozialen System zu tun haben, in dem ein Mensch lebt und aufgewachsen ist und welches sich durch spezifische Merkmale auszeichnet. Viele Themen und Anliegen beziehen sich denn auch konkret auf «Störungen» und Konflikte im Familiensystem, auf welche mit Blick auf die Ordnung, Hierarchie, Struktur und Rollen und die sich zeigende Dynamik eingegangen wird, bzw. an der Kommunikation und auf der Beziehungsebene gearbeitet wird (Kybernetik 2. Ordnung, zirkuläre Kausalität, Beschreiben von Mustern).

Der systemisch-lösungsorientierte Ansatz wird in den verschiedenen Settings angewendet, die sich aus den jeweiligen Konstellationen ergeben. Somit sind auf der einen Seite systemische Beratungen mit Einzelpersonen möglich (systemische Einzelberatung). Jede Intervention hat aus systemischer Sicht eine Wirkung, d.h. es kann irgendwo im System mit einer Veränderung begonnen werden, jedes Mitglied hat die Möglichkeit dazu. Mehrpersonensettings andererseits bedeuten in der Familienberatung oft, dass gleichzeitig die verschiedenen Wirklichkeitskonstruktionen und/oder die Konfliktparteien aufeinandertreffen, sodass für die beratende Person eine Haltung von der

Allparteilichkeit zur Neutralität angezeigt ist. Gleichzeitig steht das Kindeswohl im Zentrum. Wenn also Partei ergriffen werden muss, dann aus Sicht des Kindes und seiner Entwicklung.

### 4.3 Abgrenzung zu Psychotherapie

Zwischen psychosozialer Beratung und Psychotherapie gibt es viele Gemeinsamkeiten, fließende Übergänge, Überschneidungen aber auch klare Unterschiede. Um Klarheit hinsichtlich der Zuständigkeit sowie des angemessenen Umfangs eines Beratungsmandats zu schaffen, bedarf es der Abgrenzung zur Psychotherapie. Beide Interventionsformen verfolgen grundsätzlich dasselbe übergeordnete Ziel, nämlich, dass Menschen durch professionelle Unterstützung mit ihren eigenen Potenzialen und Ressourcen den eigenen Handlungsspielraum erweitern können.

Als Beratungsstelle für eine Lebens- oder Familienphase bewegt sich das CONTACT im familiären Lebenskontext mit sowohl psychologischen als auch sozialen Aspekten und Prozessen. Dennoch lassen sich einige wichtige Unterschiede festmachen, die wie folgt kategorisiert werden können:

	<b>Psychosoziale Beratung</b>	<b>Psychotherapie</b>
<b>Ausgangslage</b>	Soziale Problemstellungen	Psychische Krankheit/Probleme
<b>Ziel</b>	Entwicklung von Orientierung, Haltungen und entsprechenden Handlungskompetenzen	Normalisierung/Heilung
<b>Zeithorizont</b>	Oft kurz- bis mittelfristig	Oft langfristig
<b>Fokus</b>	Konflikt- und Desorientierungserfahrungen	Krankheitskonzepte
<b>Fachperson</b>	Sozialarbeitende mit Weiterbildung in systemisch-lösungsorientierter Beratung und/oder Familienberatung	Psychologen, Psychiater
<b>Methoden</b>	Methoden der Sozialen Arbeit und angrenzender Fachdisziplinen	Methoden der Psychotherapie

Oftmals sind die Übergänge nicht so deutlich wie oben dargestellt, sondern fließend oder überschneidend. Nichtsdestotrotz bleibt festzuhalten, dass auf die Behandlung von Krankheitsbildern abzielende Beratung nicht zum Leistungskatalog des CONTACT gehört. Entsprechende Mandate sollten von externen Fachstellen geführt werden. Auch über einen längeren Zeitraum dauernde Beratungen gehören nicht zum Kerngeschäft, können jedoch vereinzelt (in Form einer Begleitung) notwendig sein. Damit in Verbindung stehende Instrumente zur Sicherung sowohl der Qualität sowie der zeitlichen Ressourcen werden in den Kapiteln 5.3 und 5.4 diskutiert.

## 5 Methodenkompetenzen und Abläufe

Die Arbeit beim CONTACT erfordert sowohl eine fachliche Grund- und Weiterbildung, die Kenntnis verschiedener Methoden der Sozialen Arbeit, angrenzender Fachdisziplinen (Psychologie, Rechtswissenschaften, Soziologie und Pädagogik), der Jugend- und Familienberatung als auch Erfahrung und hohe Sozialkompetenz. Im Folgenden soll dies weiter präzisiert werden.

### 5.1 Weitere Kenntnisse

Im Rahmen des in der psychosozialen Beratung grundlegenden systemisch-lösungsorientierten Ansatzes kommen im CONTACT verschiedene Teildisziplinen zur Anwendung. Deren Anwendung variiert sowohl aufgrund der unterschiedlichen Qualifikationen der Sozialarbeitenden als auch im Hinblick auf die in der jeweiligen Situation angezeigte Intervention.

#### 5.1.1 Elterncoaching

Elterncoaching, als zielgerichtete und zeitlich begrenzte Begleitung richtet sich ausschliesslich an Eltern und verfolgt dabei das Ziel, deren Rollenverständnis als Eltern sowie das entsprechende Verhalten mit- oder neuzugestalten. Durch die einseitige Veränderung auf Elternseite wird primär das Verhalten und Befinden der Eltern im Familienalltag verbessert und dadurch schliesslich eine entsprechende Reaktion des Kindes/der Kinder hervorgerufen. Bestenfalls wirkt sich dies in der Folge positiv auf die Beziehung zwischen Kindern und Eltern aus. Eine wichtige Rolle kommt in diesem Prozess dem Perspektivenwechsel, dem Durchbrechen vorhandener Verhaltensmuster sowie dem Vorschlagsrecht des Coaches, beispielsweise durch das Aufzeigen von Optionen, zu. Elterncoachings finden in einem Rahmen von 6-10 Sitzungen während vier bis fünf Monaten statt.

#### 5.1.2 Case-Management

Case-Management, die Übernahme der Fallführung und Vernetzung bei komplexen Mandaten, wird nicht explizit als Leistung angeboten, da dafür momentan die Ressourcen fehlen. Nichtsdestotrotz kann es vereinzelt vorkommen, dass die Übernahme des Case-Managements seitens CONTACT angezeigt ist. Der/die fallführende Sozialarbeitende ist sich dessen bewusst und übernimmt ein Case-Management nur wenn der Bedarf klar ist und die nötigen Ressourcen vorhanden sind.

### 5.2 Ablauf einer Beratung

Professionelle Beratung orientiert sich an folgenden Schritten.

1. **Kontaktaufnahme & Auftragsklärung** (wertschätzend, anerkennend, authentisch, neutral)
2. **Situationsanalyse & Bewertung** (Anliegen, Handlungsbedarf, Ausmass)
3. **Zielvereinbarung** (von Klientin/Klient entworfen und getragen, kann im Laufe der Beratung den Umständen angepasst werden)
4. **Beratungen & Umsetzung** (nach systemisch-lösungsorientiertem Ansatz)

**5. Abschluss & Evaluation** (Analyse des Ist-Zustand, erfolgreiche Strategien beibehalten, Klärung weiteres Vorgehen)



### 5.3 Umfang einer Beratung

Der Umfang einer Beratung, Anleitung oder Begleitung kann stark variieren, soll sich jedoch als Richtwert auf maximal 8-10 Sitzungen innerhalb eines Beratungszykluses beschränken. Lässt sich ein Mandat innerhalb dieses Umfangs nicht abschliessen, so ist das entsprechende Mandat im Austausch mit der Leitung CONTACT zu besprechen. Je nach Mandat, dem entsprechenden Bedarf und Setting kann es nämlich durchaus vorkommen, dass mehr Gespräche nötig sind. Der Austausch soll Klarheit über das weitere Vorgehen schaffen. Dies kann bedeuten, dass eine Triage an eine andere Fachstelle, eine Anpassung der Ziele/des Settings oder vorläufig keine weitere Massnahme angezeigt ist. Dies dient einerseits der Qualitätssicherung und stellt andererseits sicher, dass eine Übereinstimmung des Angebots von CONTACT mit den Anliegen der Klientschaft gegeben ist beziehungsweise andernfalls triagiert wird.

### 5.4 Qualitätssicherung

Im Sinne der Qualitätssicherung werden verschiedene Instrumente eingesetzt. Diese sind unter anderem wiederkehrende Hospitationen, Videoanalysen von Beratungsgesprächen, Befragungen der Klientschaft, Super- und Interventionen, Besuch von Fachkursen und Weiterbildung sowie regelmässiger interner Austausch über die laufenden Mandate im Sinne des 4-Augen-Prinzips.

### 5.5 Fallabschluss und Mehrfachmandate

Mandate werden jeweils spätestens auf Ende des übernächsten Monats nach Letztkontakt abgeschlossen (Bsp. Letztkontakt 24. April, Fallabschluss spätestens auf Ende Juni). Dieses kann jedoch bei einer erneuten Kontaktaufnahme reaktiviert werden. Es wird also auch nicht als neues Mandat gezählt, selbst bei erneuter Kontaktaufnahme nach Fallabschluss. Die Verrechnung geschieht wie üblich (1x/Mandat/Jahr). Wird ein Mandat innerhalb desselben Kalenderjahres reaktiviert, so wird es erst im darauffolgenden Jahr verrechnet, sofern es dann noch aktiv ist.

Startet eine Familie/ein Haushalt eine gleichzeitig laufende zweite Beratung, bei welcher ein/e weitere/r Berater/in zum Zug kommt und eine andere Thematik im Fokus steht, so wird ein neues Mandat eröffnet, welches separat verrechnet wird. Dies ist nicht der Fall, wenn beispielsweise ein Teilauftrag im Zuge der laufenden Beratung an eine weitere Beratungsperson abgegeben wird.

## 5.6 Ausbildung

Mitarbeitende des CONTACT bringen folgende Qualifikationen mit:

- Bachelorabschluss in sozialer Arbeit (FH) (vorzugsweise Masterabschluss)
- Mehrjährige Berufserfahrung
- Weiterbildung in Beratung (vorzugsweise systemisch-lösungsorientierter Ansatz)
- Anerkannte Mediationsausbildung bei Anstellung für die die Leistung «angeordnete Mediation»
- Hohe Sozialkompetenz

## 6 Quellen

### Dokumente

- Stadtrat Luzern (Juni 2014). *Leitsätze Kinder-, Jugend- und Familienpolitik*. Stadt Luzern.

### Bücher

- Ludwig, Kurt (1997). *Systemische Therapie: Grundlagen klinischer Theorie und Praxis*. J.G.Gotta'sche Buchhandlung Nachfolger GmbH. Stuttgart

### Gesetze

- Gesetz über den Schutz von Personendaten (Datenschutzgesetz DSG) des Kantons Luzern. Stand vom 01. Januar 2012.
- Gemeindegesetz (GG) des Kantons Luzern in Systematische Rechtssammlung SRL. Stand vom 01. Juli 2014.
- Schweizerisches Zivilgesetzbuch (ZGB). Stand vom 01. Januar 2018.
- Sozialhilfegesetz (SHG) des Kantons Luzern in Systematische Rechtssammlung SRL. Stand vom 01. Januar 2016

## 7 Anhang

### 7.1 Leistungsportfolio

Leistungen	Zielgruppen	Themen	Settings	Schnittstellen
<b>Beratung, Anleitung und Begleitung</b>	Jugendliche und junge Erwachsene (bis 25), Eltern/Erziehungsberechtigte, Kinder, wichtige Bezugspersonen der Jugendlichen oder Familien, Fachstellen, Institutionen, Dritte	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ausbildung, Beruf, Budget und Wohnen</li> <li>▪ Suchttendenzen/Suchtverhalten</li> <li>▪ Persönliche Probleme</li> <li>▪ Freundschaften/Beziehungen</li> <li>▪ Pubertät/Adoleszenz</li> </ul>	Einzelberatung Mehrpersonenberatung Telefonberatung Internetberatung	<b>Intern:</b> Mütter- und Väterberatung (MVB) Kinder- und Jugendschutz (KJS) Betreuungsgutscheine <b>Extern:</b> Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB)   Sozial-Beratungs-Zentrum (SoBZ) Luzern   Kinder- und Jugendpsychiatrie (KJPD) Luzern   Akzent: Prävention und Suchttherapie   Beratungsstelle Jugend und Beruf (BJB)   Ehe- und Lebensberatung Luzern (elbe)   Schulsozialarbeit   Heilpädagogischer Früherziehungsdienst   Anbieter von soz.päd. Familienbegleitung   Sozialberatung Kirchen   Frauenzentrale   IHP   private Psycholog/innen
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elternrolle</li> <li>▪ Erziehung</li> <li>▪ Familienorganisation</li> <li>▪ Trennung/Scheidung (Sensibilisierung für Anliegen der Kinder/Jugendlichen)</li> </ul>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entwicklung und Ablösung</li> <li>▪ Kommunikation/Konflikte</li> <li>▪ Integration</li> <li>▪ Rechtliche Fragen</li> <li>▪ Gefährdung einschätzen und Abhilfe schaffen</li> <li>▪ Sachhilfe</li> </ul>		
<b>Angeordnete Mediation</b>	Eltern	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elternschaft nach Trennung/Scheidung</li> <li>▪ Kontakt zwischen Kindern/Jugendlichen und Eltern</li> <li>▪ Kooperationsfähigkeit</li> </ul>	Mehrpersonenberatung	KESB Gerichte
<b>Kurse</b>	Eltern/Erziehungsberechtigte, Jugendliche, junge Erwachsene	<b>Elternkurse:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kinder im Blick - Ein Kurs für Eltern in Trennung</li> </ul> <b>FABIA-Module</b>	Öffentliche und gebuchte Kurse mit Raum für aktive Auseinandersetzung mit jeweiligen Inhalten	Türen öffnen - Sentitreff  Private Anbieter

<b>Öffentlichkeitsarbeit</b>	Eltern/Erziehungsberechtigte, Jugendliche, junge Erwachsene, Familien, Fachstellen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vorträge zu Fachthemen</li> <li>▪ Medienarbeit</li> </ul>	Öffentliche Vorträge, Fachaustausch, Arbeits- & Projektgruppen, Interviews/Stellungnahmen	Private Anbieter
------------------------------	--	--	--	------------------