

Fachkonzept Jugend- und Familienberatung Contact

Bereich Kinder- und Jugendhilfe



Verfasst von

Stadt Luzern,

Jugend- und Famili-
enberatung Contact

Luzern,

Dezember 2025

Version 2.0

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Rahmenbedingungen.....	4
2.1	Gesetzlicher Rahmen und politischer Auftrag	4
2.2	Freiwilligkeit, Niederschwelligkeit, Unentgeltlichkeit.....	5
2.3	Datenschutz, Schweigepflicht, Aktenführung	5
3	Leistungen	7
3.1	Beratung, Anleitung und Begleitung	7
3.1.1	Zielgruppen	7
3.1.2	Themen	7
3.1.3	Settings	8
3.2	Verpflichtende Beratungen	8
3.3	Angeordnete kindorientierte Eltern-Mediation	8
3.4	Kurse/Gruppenberatungen	9
3.5	Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung.....	9
4	Psychosoziale Beratung.....	10
4.1	Systemisch-lösungsorientierter Ansatz	10
4.2	Systemisch-lösungsorientierte Familienberatung.....	11
4.3	Abgrenzung zu Psychotherapie.....	12
5	Methodenkompetenzen und Abläufe	13
5.1	Spezielle Angebote	13
5.1.1	Elterncoaching.....	13
5.1.2	Case-Management.....	13
5.2	Ablauf einer Beratung	13
5.3	Umfang einer Beratung.....	14
5.4	Qualitätssicherung	14
5.5	Fallabschluss und Verrechnungsart	14
5.6	Ausbildung	14
6	Quellen	16
7	Anhang	17
7.1	Leistungsportfolio.....	17

1 Einleitung

Die Jugend- und Familienberatung Contact (JFB Contact) bietet Jugendlichen, jungen Erwachsenen, Eltern und Familien mit Kindern ambulante, individuelle Unterstützung bei der Bewältigung von Alltagsanforderungen sowie in Krisen- und Notlagen an. Ziel ist es, die psychosoziale Stabilität der Klientel zu stärken und ihre Handlungsfähigkeit nachhaltig zu fördern. Die Beratungsangebote sind niederschwellig ausgestaltet, für die Klientel kostenlos und werden über Leistungsvereinbarungen mit den Gemeinden finanziert und abgerechnet.

Zur Festlegung der fachlichen Rahmenbedingungen sowie zur Beschreibung der Leistungen, Zielgruppen und angewandten Beratungsmethoden wurde ein Fachkonzept erarbeitet. Die erste Version dieses Fachkonzepts trat im Jahr 2018 in Kraft. Im Jahr 2025 erfolgte eine Überarbeitung und Aktualisierung des Fachkonzepts sowie des zugehörigen Leistungskatalogs. Das vorliegende Fachkonzept definiert den Auftrag und die Inhalte der Jugend- und Familienberatung, erläutert den systemisch-lösungsorientierten Beratungsansatz und beschreibt die von der JFB Contact zu erbringenden Leistungen.

2 Rahmenbedingungen

Die JFB 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. Essenziell ist dabei die stete Achtung der Menschenwürde und Gewährung des Mitspracherechts.
- **Gemeindengesetz (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. 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. Die freiwillige Inanspruchnahme der Beratung bildet eine zentrale Voraussetzung für einen tragfähigen Arbeitsprozess und fördert die Eigenverantwortung sowie die aktive Mitwirkung der Klientel. Die Beratung orientiert sich dabei an den Anliegen, Ressourcen und Zielen der Ratsuchenden. Es besteht grundsätzlich keine Pflicht, eine Beratung in Anspruch zu nehmen. Jedoch kann die Kindesschutzbehörde 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 Dolmetscher*innen oder interkulturellen Vermittler*innen reduziert werden.

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

2.3 Datenschutz, Schweigepflicht, Aktenführung

Grundlage jeglicher Beratungstätigkeit ist ein Vertrauensverhältnis zwischen Beratenden und Klientel. Daher unterstehen die Beratenden der Schweigepflicht und behandeln sämtliche Daten vertraulich. Zudem müssen der Klientel im Rahmen des Erstgesprächs die Grenzen der Schweigepflicht aufgezeigt werden. Es gilt das kantonale Datenschutzgesetz (DSG). Die Klientel haben 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 gemeldet werden.

Vor der Herausgabe von Daten, gestützt auf eine Einwilligung oder eine gesetzliche Grundlage, nehmen die Mitarbeitenden zuerst eine Interessenabwägung vor. Dabei wird das Informationsinteresse der empfangenden Stelle mit dem Geheimhaltungsinteresse der Klientel geprüft. In einem zweiten Schritt erfolgt eine Verhältnismässigkeitsprüfung, bei der nur jene Daten weitergegeben werden, die für den Auftrag unbedingt notwendig sind.

Das von der JFB Contact 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 JFB Contact bietet Beratungen sowie zusätzlich auch Anleitungen, Begleitungen und Kurse an und leistet Vernetzung- und Öffentlichkeitsarbeit. Gesamthaft wird dadurch ein qualitativ hochstehendes Unterstützungsangebot für Jugendliche, junge Erwachsene und Familien sichergestellt, 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 die JFB 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 zum vollendeten 25. Lebensjahr, an Eltern und Erziehungsberechtigte, Kinder, sowie an weitere wichtige Bezugspersonen, Fachstellen, Institutionen und relevante Dritte.

Eltern und Erziehungsberechtigte von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen im Alter von 0 bis 25 Jahren werden im Rahmen des Angebots beraten, begleitet und angeleitet.

Jugendliche und junge Erwachsene im Alter von 12 bis 25 Jahren erhalten zudem im Rahmen der Jugendberatung direkte Beratung, Anleitung und Begleitung.

Kinder unter 12 Jahren profitieren in der Regel indirekt über die Beratung ihrer Eltern. Eine direkte Beratung kann situationsbezogen erfolgen, beispielsweise im Rahmen von Familiengesprächen oder punktuellen Kontakten.

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 die JFB 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 Klientel und des Beratungsinhalts. So können Einzel- als auch Mehrpersonenberatungen stattfinden und, sofern sinnvoll, Telefonberatungen oder Onlineberatungen durchgeführt werden. Um die Niederschwelligkeit besonders für Jugendliche und junge Erwachsene zu gewährleisten, gibt es die Möglichkeit eines Walk-In ohne Anmeldung.

3.2 Verpflichtende Beratungen

Verpflichtende Beratungen sind Beratungsmandate, die auf Initiative von Institutionen zustande kommen – unabhängig davon, ob sie als Weisung, Verfügung, Anordnung oder Vereinbarung bezeichnet werden. Die betroffenen Familien, Jugendlichen oder jungen Erwachsenen nehmen an der Beratung teil, weil dies von einer Behörde oder Fachstelle verlangt wird. Diese verpflichtenden Beratungen werden von unterschiedlichen Institutionen initiiert und zielen darauf ab, belastete familiäre oder erzieherische Situationen zu klären, zu entlasten und Veränderungen zu bewirken.

Mögliche zuweisende Stellen sind die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB), Gerichte, die Jugendanwaltschaft (JUGA), Beistandspersonen, Soziale Dienste, sowie Leitungspersonen aus Schulen, Lehrbetrieben, Kindertagesstätten (Kita) oder Tagesstrukturen.

Verpflichtende Beratungen beinhalten eine durch die zuweisende Stelle formulierte Zieldefinition, regelmässige Gespräche und eine Rückmeldung an die zuweisende Stelle. Die Form und Ausführlichkeit der Rückmeldung variiert je nach Auftraggeber. Ziel aller verpflichtenden Beratungen ist es, den Schutz und die Entwicklung der Kinder und Jugendlichen in belasteten familiären Situationen zu sichern und durch professionelle Unterstützung nachhaltige Veränderungen anzustossen. Verpflichtende Beratungen dienen zudem als Türöffner für die freiwilligen Beratungsleistungen der JFB Contact.

3.3 Angeordnete kindorientierte Eltern-Mediation

Im Auftrag der KESB führt die JFB Contact kindorientierte Eltern-Mediationen für getrenntlebende 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 Kindern bzw. Jugendlichen und Eltern auch nach Trennung/Scheidung aufrechterhalten werden.

3.4 Kurse/Gruppenberatungen

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

3.5 Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

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 die JFB 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 der JFB Contact beigetragen. Der aktive Austausch mit Schulen trägt im Rahmen des Vorstellens in den 3. Oberstufenklassen 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 ausgebaut oder angepasst werden.

4 Psychosoziale Beratung

Professionelle psychosoziale Beratung zeichnet sich dadurch aus, dass sie in persönlichen und sozialen Belastungssituationen Unterstützung bietet. So werden die Ratsuchenden unter Einbezug ihrer eigenen Ressourcen, sowie den Ressourcen ihres Systems dabei unterstützt, ihre alltagsrelevanten Handlungskompetenzen zu erweitern. Dadurch steigern die Klientel 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 konstruktivistischen 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 der Klientel achtsam 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. In der JFB 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 Eruierung von Lösungsstrategien aufbauend auf eigenen Erfahrungen und Ressourcen liegt. Beraten heisst in diesem Sinne 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 und Suche nach Ressourcen:** 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 Klientel 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 der die Klientel 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 nimmt ein System aus seiner eigenen Perspektive wahr und erlebt seine persönliche Realität, die durch Erfahrungen, Erlebnisse und individuelle Deutungen beeinflusst und geprägt wird. Die Klientel 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

Als Grundhaltung in den Beratungen gelten die systemische Sicht- und Denkweise sowie der lösungsorientierte Ansatz. Die systemische Perspektive umfasst Prinzipien wie Zirkularität, Konstruktivismus und Autopoiese, während der lösungsorientierte Ansatz auf Ressourcen, Zielgerichtetheit und Kundigkeit fokussiert. Diese Haltungen gelten unabhängig von Kontext, Klientel, Thema oder Setting.

Die Arbeit mit Familien zeichnet sich dadurch aus, dass sie das kleinstmögliche soziale System betrachtet, in dem ein Mensch lebt und aufgewachsen ist. Dieses System weist spezifische Merkmale auf, und viele Themen beziehen sich auf Störungen oder Konflikte innerhalb der Familie. In der Beratung wird hierbei sowohl auf Ordnung, Hierarchie, Struktur und Rollen als auch auf Kommunikation und Beziehungsebene eingegangen (Kybernetik 2. Ordnung, zirkuläre Kausalität, Musterbeschreibung).

Der systemisch-lösungsorientierte Ansatz wird in unterschiedlichen Settings angewendet, die sich aus den jeweiligen Konstellationen ergeben. Auf der einen Seite sind systemische Einzelberatungen möglich, wobei jede Intervention im System eine Wirkung entfaltet und jedes Mitglied die Möglichkeit zur Mitwirkung hat.

Mehrpersonensettings in der Familienberatung umfassen häufig die gleichzeitige Anwesenheit verschiedener Wirklichkeitskonstruktionen und Konfliktparteien. Für die beratende Person ist dabei eine Haltung von Allparteilichkeit bis Neutralität erforderlich, wobei das Kindeswohl stets im Zentrum steht. Partei wird nur ergriffen, wenn dies aus Sicht der Kindesentwicklung notwendig ist.

Zu den Mehrpersonensettings zählen auch Mehrgenerationengespräche, in denen unterschiedliche Alters- und Rollenperspektiven innerhalb der Familie bearbeitet werden. Neben Einzel- und Mehrpersonensettings können in akuten Situationen gezielt Kriseninterventionen erfolgen, um das System zu stabilisieren und Handlungsoptionen kurzfristig zu erweitern. Dabei gelten dieselben Prinzipien der Allparteilichkeit, Neutralität oder, wenn erforderlich, das Ergreifen von Partei aus Sicht des Kindeswohls.

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 die JFB 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:

	Psychosoziale Beratung	Psychotherapie
Ausgangslage	Soziale Problemstellungen	Psychische Krankheit/Probleme
Ziel	Entwicklung von Orientierung, Haltungen und entsprechenden Handlungskompetenzen	Normalisierung/Heilung
Zeithorizont	Oft kurz- bis mittelfristig	Oft langfristig
Fokus	Konflikterfahrungen und Lebensbewältigung	Krankheitskonzepte
Fachperson	Beratende mit Weiterbildung in systemisch-lösungsorientierter Beratung und/oder Familienberatung	Psychologen, Psychiater
Methoden	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 der JFB 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 bei der JFB 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 Spezielle Angebote

Im Rahmen des in der psychosozialen Beratung grundlegenden systemisch-lösungsorientierten Ansatzes kommen in der JFB 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 sie 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

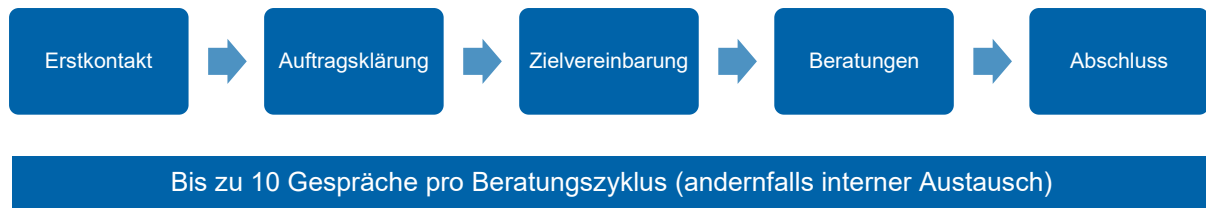
Case-Management, die Übernahme der Fallführung und Vernetzung bei komplexen Mandaten, wird aufgrund fehlender Ressourcen nicht explizit als Leistung angeboten. Nichtsdestotrotz kann es vereinzelt vorkommen, dass die Übernahme des Case-Managements seitens JFB Contact angezeigt ist. Der/die fallführende Beratungsperson 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, Anliegen, Handlungsbedarf, Ausmass)
2. **Zielvereinbarung** (von Klientel entworfen und getragen, kann im Laufe der Beratung den Umständen angepasst werden)
3. **Beratungen & Umsetzung** (nach systemisch-lösungsorientiertem Ansatz)

4. **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 Beratungsprozesses beschränken. Lässt sich ein Mandat innerhalb dieses Umfangs nicht abschliessen, so ist das entsprechende Mandat im Austausch mit der Leitung der JFB 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 erforderlich ist. Dies dient einerseits der Qualitätssicherung und stellt andererseits sicher, dass eine Übereinstimmung des Angebots von der JFB Contact mit den Anliegen der Klientel gegeben ist, beziehungsweise andernfalls triagierte wird.

5.4 Qualitätssicherung

Im Sinne der Qualitätssicherung werden verschiedene Instrumente eingesetzt. Diese sind unter anderem wiederkehrende Hospitationen, Videoanalysen von Beratungsgesprächen, Befragungen der Klientel, 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 Verrechnungsart

Mandate werden jeweils spätestens auf Ende des übernächsten Monats nach Letztkontakt abgeschlossen (Bsp. Letztkontakt 24. April, Fallabschluss spätestens auf Ende Juni). Bei erneuter Kontaktaufnahme kann das Mandat reaktiviert werden.

Die erbrachten Leistungen werden nach einem klar definierten und durch die Leistungsvereinbarungen vereinbarten Taxpunktsystem an die Gemeinden verrechnet.

5.6 Ausbildung

Mitarbeitende der JFB Contact bringen folgende Qualifikationen mit:

- Bachelorabschluss in sozialer Arbeit (FH) oder vergleichbare Ausbildung

- Mehrjährige Berufserfahrung
- Weiterbildung in Beratung auf CAS-Niveau (vorzugsweise systemisch-lösungsorientierter Ansatz)
- Anerkannte Mediationsausbildung oder Fachkurs zum Thema hochstrittige Eltern 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

- Ludewig, Kurt (1997). *Systemische Therapie: Grundlagen klinischer Theorie und Praxis*. J.G.Gotta'sche Buchhandlung Nachfolger GmbH. Stuttgart
- Pfister-Wiederkehr, Daniel (2019). *Beraten & Coachen. Lösungs- und kompetenzorientierte Bausteine für erfolgreiche Gesprächsführung, kurz und prägnant*. Norderstedt: Books on Demand

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
Beratung, Anleitung und Begleitung	Jugendliche und junge Erwachsene (bis 25), Eltern/Erziehungsberechtigte, Kinder, wichtige Bezugspersonen der Jugendlichen oder Familien, Fachstellen, Institutionen, Dritte	▪ Ausbildung, Beruf, Budget und Wohnen ▪ Suchttendenzen/Suchtverhalten ▪ Persönliche Probleme ▪ Freundschaften/Beziehungen ▪ Pubertät/Adoleszenz	Einzelberatung Mehrpersonenberatung Telefonberatung	Intern: Mütter- und Väterberatung (MVB) Kinder- und Jugendschutz (KJS) Betreuungsgutscheine Extern: 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 Klick andere
Angeordnete Mediation	Eltern	▪ Elternrolle ▪ Erziehung ▪ Familienorganisation ▪ Trennung/Scheidung (Sensibilisierung für Anliegen der Kinder/Jugendlichen)	Mehrpersonenberatung	KESB
Verpflichtende Beratung	Eltern Jugendliche Junge Erwachsene	▪ Elternschaft nach Trennung/Scheidung ▪ Kontakt zwischen Kindern/Jugendlichen und Eltern ▪ Kooperationsfähigkeit	Einzelberatung Mehrpersonenberatung	KESB Schulen Ausbildungsbetriebe JUGA/Gerichte Betreuungseinrichtungen Sozialdienst

Kurse/ Gruppenberatungen	Eltern/Erziehungsberechtigte, Jugendliche, junge Erwachsene	▪ Elternkurse ▪ Gruppenberatungen ▪ FABIA-Module	Öffentliche und gebuchte Kurse mit Raum für aktive Auseinandersetzung mit jeweiligen Inhalten	Türen öffnen - Sentitreff Private Anbieter
Öffentlichkeitsarbeit	Eltern/Erziehungsberechtigte, Jugendliche, junge Erwachsene, Familien, Fachstellen	▪ Vorträge zu Fachthemen ▪ Medienarbeit	Öffentliche Vorträge, Fachaus- tausch, Arbeits- & Projektgruppen, Interviews/Stellungnahmen	Private Anbieter