

### 3. Fallübergreifende Aktivitäten – Prävention

Über die Fallarbeit hinaus ist die Beratungsstelle in verschiedenen **Gremien bzw. Arbeitskreisen** der Jugendhilfe und der Evangelischen Kirche tätig. Im Einzelnen waren dies:

- AK Keine Gewalt gegen Kinder – Stadt und Landkreis
- Fachausschuss Hilfen zur Erziehung – Stadt
- Jugendhilfeausschuss – Stadt und Landkreis
- AG nach § 78 SGB VIII Hilfen zur Erziehung – Stadt und Landkreis
- AG Kooperation in Familienzentren – Stadt
- AG Konfliktregulierende Beratung – Landkreis
- Anbietertreffen der Jugendämter und Beratungsstellen – Reg. Frühprävention in Stadt und Landkreis Gießen
- Treffen der „insoweit erfahrenen Fachkräfte“ nach § 8a Abs. 2 SGB VIII – Stadt und Landkreis
- Stellenleiterkonferenz für Psychologische Beratungsstellen in der EKHN
- Themenabende Trennung und Scheidung – Wetteraukreis

Neben regelmäßigen Vorstellungen der Beratungsarbeit bei unterschiedlichen Personen und Institutionen (Jugendhilfe, Uni, Kirche, Beratungsstellen, Ärzte, Therapeuten etc.) gestalteten die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Beratungsstelle folgende **Vorträge, Diskussions- und Elternabende** mit (noch immer eingeschränkt durch Coronasituation):

- Abenteuer Familie – Erziehungsberatung als Gruppenangebot (Aktion Perspektiven)
- Hallo Welt (Schulung)
- Kinder- und Jugendtelefon (Vorstellung/Schulung)

Des Weiteren sind wir bemüht, möglichst zeitnah Anliegen aller Art im Sinne einer „Info-Börse“ zu bearbeiten. Hierunter verstehen wir Anfragen von Eltern, Kindern und Jugendlichen oder von Mitarbeitern aus Kitas, Schulen, Beratungsstellen, Kliniken, Jugendämtern, Heimen etc., die sowohl konkrete Anlässe („was kann ich tun?“) wie auch allgemeine Angelegenheiten („wer kann am ehesten weiterhelfen?“) als Hintergrund haben. Je nach Thematik werden die Infos häufig telefonisch oder auch persönlich im Gespräch vermittelt. Diesmal waren es wieder 59 Kontakte dieser Art.

Die Beratung der Klienten erfolgt durch das **Fachteam der Ärztlich-Psychologischen Beratungsstelle**. Es besteht aus sieben Personen und ist im Berichtsjahr mit 3 Frauen und 4 Männern besetzt.

Prinzipiell sind in der Beratungsstelle die Bereiche Pädagogik und Psychologie vertreten, konsiliarisch kann trägerintern problemlos auf ärztliches, insbesondere kinder- und jugendpsychiatrisches Know-how zurückgegriffen werden. An allgemeinen beraterisch-therapeutischen Zusatzqualifikationen im Team sind insbesondere die Fachrichtungen Verhaltenstherapie, Kinder-, Jugendlichen- und Familientherapie sowie Systemische – und Paarberatung zu nennen. Einige Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sind staatlich approbierte Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeutinnen und/oder Psychologische Psychotherapeuten und verfügen über mehrjährige Berufserfahrung.

Dreh- und Angelpunkt der Beratungsstelle ist das ganztägig besetzte und fachspezifisch geschulte Sekretariat. Die beiden Verwaltungsangestellten vermitteln und verbinden das Team miteinander, leiten die Ratsuchenden weiter, klären erste Fragen und sind damit wichtige „Erstinstanz“ für die späteren Klienten. Gebührend in den Ruhestand verabschiedet haben wir unsere langjährige und sehr geschätzte Kollegin, Frau Karin Büttner. Auch an dieser Stelle nochmals ein großes Dankeschön für die vielen Jahre! Als Nachfolgerin begrüßen wir Frau Anke Schmitt neu im Team.

Spezifische Qualifikationen werden regelmäßig im Team durch Fortbildungen, Vorträge, Tagungen etc. erweitert und ergänzt.

So nahmen die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in 2022 an folgenden (Online-) Veranstaltungen teil:

- Perspektiven auf Trauer im Kontext von Erziehungsberatung – LAG Jahrestagung (Frankfurt a.M.)
- Diagnostik von Möglichkeiten und Grenzen in der Beratung mit (hoch-)strittigen Eltern – bke (Erfurt)
- Weiterbildung zur Kinderschutzfachkraft – Kompetenzzentrum Traumapäd. (Frankfurt a.M.)
- Erziehungs- und Familienberatung – Modulare Praxisqualifizierung – bke (Hörsbach)

### 4. Die Teamassistenz in der Beratungsstelle

Im diesjährigen Schwerpunktthema widmen wir uns dem Aufgabenbereich „Sekretariat“ in der Beratungsstelle. Die Bezeichnung *Sekretariat* ist weit verbreitet und sehr geläufig, ein Sekretariat findet sich überall in unterschiedlichsten Arbeitsbereichen wieder und stellt quasi einen Sammelbegriff dar. Im Rahmen einer integrierten psychologischen Beratungsstelle wie der ÄPB gehört die besondere Nähe zu den Klienten und dem Fachteam zu den spezifischen Charakteristika des Berufsfeldes. Viele Aufgaben sind so eng mit den Abläufen des Beratungsalltages verbunden, sodass das Sekretariat zwangsläufig und erwünscht eine zentrale Schnittstelle in diesem Gefüge darstellt. Dies bedeutet auch, dass eine spezifische Schnittstellen- und Fachkompetenz erforderlich ist, um als „Dreh- und Angelpunkt“ in der Beratungsstelle zu funktionieren.

Die Bezeichnung Teamassistentin ist kein geschützter Begriff, umschreibt die Schnittstelle zwischen Klienten und Fachteam aber schon recht treffend. Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) bildet seit vielen Jahren unter dieser Bezeichnung Fachkräfte weiter (mit Abschlusszertifikat).

Die umfangliche Weiterbildung zur „Teamassistentin bke“ trägt dem Aufgabengebiet Rechnung, umfasst 12 Fortbildungstage und erstreckt sich mit vier Modulen in der Regel auf ein Jahr mit folgenden Inhalten:

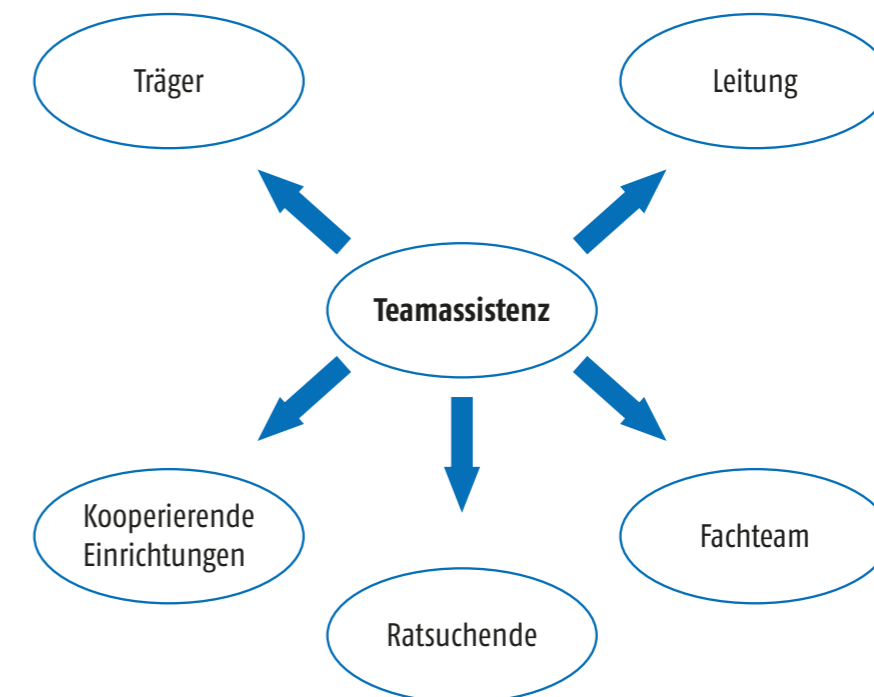
1. Grundlagen der Erziehungs- und Familienberatung, Aufgaben und Persönlichkeit

2. Kommunikation und Interaktion
3. Rollenkongruenz, Inhalte und Struktur der EFB
4. Arbeitsorganisation und Selfcare, Kooperation und Vernetzung

Konkret beinhaltet der Aufgabenbereich der Teamassistenz zum einen Tätigkeiten gegenüber den ratsuchenden Familien, zum anderen Zuarbeiten für die Beraterinnen und Berater, Organisations- und Verwaltungsaufgaben sowie eine enge Zusammenarbeit mit der Einrichtungsleitung und dem Träger. Des Weiteren beinhaltet er auch die Zusammenarbeit mit kooperierenden Einrichtungen, wie z. B. Jugendämtern und Familienzentren.

Die Teamassistentin ist die Schnittstelle zwischen oben Genannten und ist mitverantwortlich für einen reibungslosen Informationsfluss zwischen allen Beteiligten. Wenden sich Ratsuchende an die Beratungsstelle, findet der erste Kontakt in der Regel mit der Teamassistentin statt. Oft ist hier schon viel Fingerspitzengefühl gefragt. Die Ratsuchenden sollen beim ersten Kontakt das Gefühl haben, hier „an der richtigen Adresse“ zu sein und sich ernst genommen fühlen. Dies kann bekanntermaßen Schwellenängste nehmen und einen Einstieg in die Beratung erleichtern.

Gerne wird das Sekretariatsteam, die Teamassistenz, als Dreh- und Angelpunkt in der Beratungsstelle benannt und wahrgenommen:



Aufgaben in Bezug auf Ratsuchende, die zum Verantwortungsbereich der Teamassistentin im Sekretariat gehören:

- Erster Kontakt über telefonische oder persönliche Anmeldung der Ratsuchenden
- Erste Erfassung der Problematik
- Information über die Arbeitsweise des multidisziplinären Teams und zum Vertrauensschutz in der Beratungsstelle
- Bei Bedarf Formulierung und Zusammenfassung der von den Ratsuchenden mitgeteilten Problematik zur Vorlage im Team
- Empfang der Ratsuchenden vor den Beratungsgesprächen
- Umgang mit schwierigen, herausfordernden Problemkonstellationen (z.B. hoch strittige Eltern, Migrantenfamilien mit geringen Deutschkenntnissen, sozial belastete Familien)
- Wahrnehmen von Krisensituationen mit hoher emotionaler Beteiligung und erster Umgang damit
- Entgegennahme und Weiterleitung von Kritik und Beschwerden
- Information über andere Beratungs- und Hilfeangebote
- Eventuelle Weiterleitung der Ratsuchenden an andere zuständige Stellen aufgrund von Kenntnissen der Tätigkeiten und Arbeitsweisen anderer Institutionen.

Die Teamassistentin nimmt regelmäßig an den wöchentlich stattfindenden Teamsitzungen teil. Neben der Besprechung allgemeiner Arbeitsabläufe, Organisation, Informationsweitergabe etc. ist zum anderen die Teilnahme an den anonymisierten Fallbesprechungen erwünscht, in denen einzelne Beratungen, Erstgespräche oder der darauf bezogene Beratungsprozess erörtert werden. Hier dient die Teilnahme dazu, ein Verständnis für Beratungsprozesse zu gewinnen und neuere Entwicklungen zu verstehen. Auch können Beobachtungen und Eindrücke der Teamassistentin umgekehrt für die Beratungsfachkräfte hilfreich sein.

Ein typischer Arbeitstag der Teamassistentin in unserer Beratungsstelle beginnt mit dem Abhören des Anrufbeantworters sowie lesen und abarbeiten/weiterleiten eingegangener E-Mails. Die telefonischen Sprechzeiten sind von 9 bis 12 Uhr sowie 13:30 bis 17 Uhr. In dieser Zeit findet ein erster telefonischer Kontakt mit den Ratsuchenden statt, selten eine persönliche Anmeldung vor Ort. Wie eingangs erwähnt wird sondiert, ob der oder die Ratsuchende in der Erziehungs-, Einzel- oder Paarberatung anzubinden ist oder aber an eine andere Institution weiterverwiesen werden muss. In unklaren Angelegenheiten wird ein Mitglied des Fachteams oder die Leitung zur Klärung kontaktiert. Oft ist der Leidensdruck der Ratsuchenden so groß, dass es mitunter eine Herausforderung darstellt, einerseits offen zuzuhören und gleichzeitig so zu strukturieren, dass relevante Anmeldeinformationen nicht verloren gehen. Hier kann

ein Telefonat durchaus längere Zeit in Anspruch nehmen genauso, wenn es Anrufenden schwerfällt, das Anliegen zu formulieren. Dann liegt es an der Teamassistentin, wahrgenommene Schwellenängste zu nehmen.

Die Themen der Ratsuchenden sind breit gefächert. In der Erziehungsberatung z.B. Schwierigkeiten in der Schule, Pubertätskrisen, Konflikte zw. Kind u. Eltern, Umgangskontakte, grenzüberschreitendes Verhalten, Aggressivität, Geschwisterstreit etc. In der Einzel- und Paarberatung u.a. Themen wie: Trennung/Scheidung, Konflikte in der Partnerschaft, Lebenskrisen, Prüfungsängste, Depressionen, Stress am Arbeitsplatz, psychische Erkrankungen etc. Des Weiteren treten Fachkräfte wie Lehrerinnen, Schulsozialarbeiter und Erzieherinnen mit uns in Kontakt, z.B. um eine Gefährdungseinschätzung vornehmen zu lassen, ob eine Kindeswohlgefährdung bei betreuten Kindern vorliegt und was ggf. zu veranlassen ist. Diese Anfragen werden dann ohne Umwege an eine unserer zuständigen Kinderpsychologinnen weitergeleitet.

Alles in allem kann man festhalten, dass das beschriebene Arbeitsfeld anspruchsvoll und verantwortungsvoll ist. Und dass es auch Spaß macht lässt sich im nachfolgenden Interview gut nachlesen.

Stefanie von Gimborn  
Teamassistentin bke

Quellen:

bke Stellungnahme 2/11 | bke Weiterbildungen 2019

Die Teamassistentin ist für die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Ärztlich-Psychologischen Beratungsstelle eine wesentliche Unterstützung in der täglichen Arbeit. Der Dreh- und Angelpunkt im Alltag ist das Sekretariat. Alle Anfragen von ratsuchenden Personen und Institutionen werden hier angenommen und an die zuständigen Berater und Beraterinnen weitergeleitet. Diese Anfragen sind nicht selten vielschichtig und problembehaftet. Es gehört ein hohes Maß an Kompetenz und Erfahrung dazu, diese Aufgaben täglich zu bewältigen, um als Knoten zwischen dem Team und den Ratsuchenden zu fungieren.

**Frau Büttner, was würden Sie ihrer Nachfolgerin für die Tätigkeit in der Erziehungsberatungsstelle wünschen?**

Büttner: Ich war immer sehr gerne hier und ich wünsche der neuen Kollegin, dass sie sich ebenfalls so wohl und gut aufgehoben fühlt in dem tollen Team.

**Frau Schmitt, wie würden Sie ihren neuen Arbeitsplatz und das Umfeld einer guten Freundin beschreiben, welche die Beratungsstelle nicht kennt?**

Schmitt: Ich arbeite in einem schönen Büro und habe sehr nette Menschen um mich herum. Morgens höre ich zuerst den Anrufbeantworter ab und schaue im PC nach den eingegangenen Mails, die ich anschließend an die zuständigen Berater weiterleite. Die eingehenden Anrufe nehme ich entgegen, verberge Termine für Klienten und lege die Akten für den jeweiligen Bereich an. Sehr interessant finde ich auch das Schreiben von Protokollen aller Art.

**Frau Büttner, gab es auch Zeiten in der Beratungsstelle, welche Sie nicht so gut in Erinnerung behalten? Wenn ja, wie haben sie diese erlebt?**

Büttner: Corona! Durch die Arbeit im Homeoffice waren Kontakt und Austausch deutlich reduziert. Das hat mir zu Beginn sehr zu schaffen gemacht.

**Frau Schmitt, wir sind in einem neuen Zeitalter angekommen. Hatten Sie schon Erfahrungen mit Videokonferenzen o.ä.? Wie empfinden Sie diese Form der Zusammenarbeit?**

Schmitt: Da ich damit vorher noch nicht in Berührung gekommen bin, hatte ich doch ziemliche Schwierigkeiten am Anfang und habe mich während der Teamsitzung eher unwohl gefühlt. Mittlerweile kann ich sagen, dass es jede Woche besser wird und ich mich sicherer im Umgang damit fühle.

*Es gab natürlich auch Menschen, die mir besonders in Erinnerung geblieben sind*

Frau Büttner, eine erfahrene und geschätzte Kollegin, wurde im letzten Jahr nach über 30-jähriger Tätigkeit im Sekretariat der Beratungsstelle in den Ruhestand verabschiedet. Das Team der Beratungsstelle ist froh, dass eine Nachfolge nach intensiver Suche gefunden wurde. Frau Schmitt trat Ihre neue Stelle im Oktober 2022 an und wird gemeinsam mit Frau von Gimborn die Aufgaben der Teamassistentin übernehmen.

**Frau Büttner, gab es während ihrer langjährigen Tätigkeit im Sekretariat auch Kontakte zu Menschen, welche Ihnen besonders in Erinnerung geblieben sind?**

Büttner: Es gab natürlich auch Menschen, die mir besonders in Erinnerung geblieben sind – Menschen mit besonderen Schicksalen. Es waren meist etwas längere Beratungssequenzen mit häufigem Telefonkontakt. Ich bekam auch positive Rückmeldungen, dass sie sich bei uns im Sekretariat gut aufgehoben fühlten und dankbar für die gute Atmosphäre waren. Es gab zum Glück nur sehr selten unangenehme Begegnungen, die man natürlich auch in Erinnerung behält.

**Frau Schmitt, gab es schon Anmeldungen, welche Ihnen -wahrscheinlich- besonders in Erinnerung bleiben (z.B. besonders belastete Eltern, lustige Begebenheiten etc.)?**

Schmitt: Ich hatte einen Anruf einer verzweifelten Mutter, die mir sehr emotional ihr Anliegen geschildert hat. Ich habe versucht, ihr geduldig zuzuhören und war dann nach dem Telefonat sehr froh, ihr scheinbar etwas von ihrer Anspannung genommen zu haben. Sie war am Schluss des Gespräches schon merklich ruhiger geworden. Das hat auch mir ein gutes Gefühl gegeben.

**Die Mitarbeitenden der Ärztlich-Psychologischen Beratungsstelle wünschen Frau Schmitt weiter einen guten Einstieg. Frau Büttner sagen wir Danke für die geleistete Arbeit im Sekretariat der ÄPB und**

**alles Gute für Ihren wohlverdienten Ruhestand!**

André Erb  
Berater