



KONZEPTION

der Psychologischen Familien- und Lebensberatung (PFL)



Diözese
ROSENBERG-
STU/GART

Herausgeber:

Bischöfliches Ordinariat
Hauptabteilung VI- Caritas
Jahnstr. 30
70597 Stuttgart
Telefon: 0711 9791-390, Telefax: 0711 9791-394
E-mail: HA-VI@bo.drs.de
caritas.drs.de

und

Caritasverband der Diözese Rottenburg-Stuttgart e.V.
Strombergstr. 11
70188 Stuttgart
Telefon: 0711 2633-0, Telefax: 0711 2633-1177
E-mail: info@caritas-dicvrs.de
www.caritas-rottenburg-stuttgart.de

Inkraftsetzung	6
Vorwort	6



1. DIE PSYCHOLOGISCHE FAMILIEN- UND LEBENSBERATUNG (Wer sind wir für wen?)	7
1.1 Träger und Auftrag	8
1.2 Zielgruppen	8



2. ERGEBNISSE (Was entsteht?)	9
2.1 Beratung	10
2.1.1 Ergebnisse für Ratsuchende	10
2.1.2 Ergebnisse für Multiplikatoren	10
2.2 Prävention	10
2.3 Vernetzung und Kooperation	10



3. PROZESSE (Wie arbeiten wir?)	11
3.1 Dienstleistungsprozesse	12
3.1.1 Kernprozess Beratung	12
3.1.1.1 Teilprozess Kontaktaufnahme beim Beratungsformat „Beratung in der Beratungsstelle“	13
3.1.1.2 Beratungsformat „Beratung im Sozialraum“	14
3.1.1.3 Beratungsformat „Online-Beratung“	14
3.1.1.4 Beratungsformat „Gerichtsnahe Beratung“	15
3.1.1.5 Abstimmungsprozesse mit Interventionspartnern	15
3.1.1.6 Unterstützende Reflexionsprozesse	16
3.1.2 Kernprozess Prävention	16
3.1.3 Kernprozess Vernetzung und Kooperation	17
3.2 Managementprozesse	18
3.2.1 Der operative Leitungsprozess der PFL	18
3.2.2 Der strategische Steuerungsprozess für die PFL	19
3.2.2.1 Zielvereinbarungsprozesse	19
3.2.2.2 Auswahlprozess zur Leitungsbestellung	19



4. STRUKTUREN (Womit arbeiten wir?)	20
4.1 Handlungsleitende Werte, Normen und Standards (Was uns so handeln lässt, wie wir handeln)	21
4.1.1 Personalität, Solidarität, Subsidiarität	21
4.1.1.1 Personalität	21
4.1.1.2 Solidarität	21
4.1.1.3 Subsidiarität	21
4.1.2 Familien stärken	22
4.1.3 Handlungsmaximen	22
4.1.4 Berufliche Standards	23
4.1.5 Gesetzliche Schweigepflicht und Datenschutz	23
4.2 Steuerungsstruktur (Aufbauorganisation)	23
4.2.1 Konferenzstruktur	23
4.2.1.1 Trägerkonferenz	23
4.2.1.2 Trägerübergreifende PFL-LeiterInnen-Konferenz	23
4.2.2 Die Psychologischen Beratungsstellen in der (Mit-)Trägerschaft der Diözese	23
4.2.2.1 Konferenz der Leitungen der Psychologischen Beratungsstellen	23
4.2.3 Die PFL in der Trägerschaft des DiCV	24
4.2.3.1 Arbeitskreis PFL (AK PFL)	24
4.2.3.2 Caritas Regionalkonferenz und Caritas Dekanatskonferenz	24
4.2.4 Die Erziehungsberatungsstellen weiterer katholischer Träger	24
4.2.5 Stellenbeschreibung der Leitung der PFL	24
4.3 Personalausstattung	24
4.3.1 Multiprofessionelles und multidisziplinäres Team	24
4.3.2 Zusatzqualifikationen	24
4.3.3 Aus- und Fortbildungen	24
4.3.4 Sekretariat	25
4.4 Räumliche und sächliche Ausstattung	25
4.5 Finanzierung	25
4.6 Fachliche Vernetzungen auf Bundes-, Landes- und Diözesanebene	25



5. QUALITÄT MESSEN UND ENTWICKELN	26
5.1 Struktur des Qualitätsmanagements (Womit machen wir das?)	27
5.1.1 Die Qualitätsmanagement-Steuerungsgruppe	27
5.1.2 Das Audit-Team	27
5.1.3 Die Qualitätsmanagement-Entwicklungsgruppe	27
5.2 Kernprozesse des Qualitätsmanagements (Wie machen wir das?)	28
5.2.1 Der Lern- und Entwicklungsprozess: Audits	28
5.3 Ergebnisse des Qualitätsmanagements (Was kommt dabei heraus?)	28
5.3.1 Ergebnisse für die Beratungsstellen	28
5.3.2 Ergebnisse für die Trägervertreter vor Ort	28
5.3.3 Ergebnisse für die Träger	28
5.3.4 Ergebnisse für die Öffentlichkeit	28



6. ANHANG	29
6.1 Stellenbeschreibung der Leitung der PFL im DiCV	30
6.2 Ziele, Aufgaben und Struktur der trägerübergreifenden PFL-LeiterInnen-Konferenz	31
6.3 Ziele, Aufgaben und Struktur des AK PFL beim DiCV	31
6.4 Caritas Regionalkonferenz und Caritas Dekanatskonferenz	32
6.4.1 Die Caritas Regionalkonferenz	32
6.4.2 Die Caritas Dekanatskonferenz	33
6.5 Glossar	34
6.6 Abkürzungsverzeichnis	34

INKRAFTSETZUNG

Die Konzeption der Psychologischen Familien- und Lebensberatung (PFL) wurde in der Sitzung des Bischöflichen Ordinariates am 16. März 2010 beschlossen.

Davor wurde die Konzeption vom Diözesancaritasverband in seiner Funktion als mitverantwortliche Organisation im Projekt und von der Hauptabteilung Caritas als Auftraggeberin des Projekts inhaltlich für die Beschlussfassung durch die Diözese freigegeben.

Die Konzeption wird hiermit veröffentlicht. Sie wird allen Trägern sowie allen Mitwirkenden im Projekt, den Dekanen, weiteren Gästen und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der PFL persönlich bei der Abschlussveranstaltung des Projekts Familienberatung am 21. April 2010 in Stuttgart ausgehändigt. Kommunalen, kirchlichen und anderen Kooperationspartnern der PFL wird die Konzeption selbstverständlich zur Verfügung gestellt.

Die Hauptabteilung Caritas beauftragt die Träger der PFL in der Diözese hiermit mit der Umsetzung der Konzeption. Die trägerübergreifenden Orte der Kommunikation und des Qualitätsmanagements, die in der Konzeption vorgesehen sind, werden noch im Jahr 2010 von der Hauptabteilung Caritas konstituiert werden.

Stuttgart, den 07. April 2010



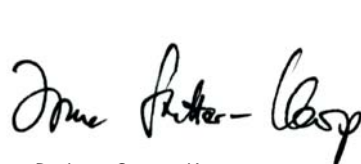
Dr. Irme Stetter-Karp
Ordinariatsrätin
Leiterin der Hauptabteilung Caritas

VORWORT

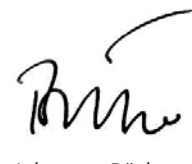
„Familien stärken“ ist ein zentrales Anliegen der Diözese Rottenburg-Stuttgart in ihrem diakonisch-pastoralen Handeln. Die psychologischen Beratungsdienste von Diözese, Diözesancaritasverband und anderen Trägern wurden über Jahrzehnte überwiegend in den Strukturen von Ehe-, Familien- und Lebensberatung einerseits und von Psychologischer Beratung für Eltern, Kinder und Jugendliche andererseits aufgebaut.

Auf der Basis von Erfahrungen mit integriert arbeitenden Beratungsstellen, den fachlichen Entwicklungen im Beratungsbereich und der Notwendigkeit, die Kräfte zu bündeln, wurde die diözesanweite organisatorische und konzeptionelle Zusammenlegung der bisher getrennten Dienste im Diözesanrat beschlossen (vgl. „Heute für morgen das Nötige tun“ vom 15. Dezember 2004). Die Umsetzung dieses Beschlusses wurde seitens der Diözesanleitung am 27.2.2007 mit dem Erlass A 400 in die Wege geleitet, die psychologischen Beratungsdienste der katholischen Kirche in der Diözese Rottenburg-Stuttgart für die Zukunft neu zu gestalten. Im Organisationserlass A 437 wurde zum 1.6.2009 die Zusammenlegung dieser Dienste verwirklicht und an neun Standorten unter der Trägerschaft des Caritasverbandes organisiert. Die vorliegende diözesane Konzeption regelt in der Diözese Rottenburg-Stuttgart trägerübergreifend die Grundlagen des Beratungsdienstes, die inhaltliche Ausrichtung und die Qualitätssicherung der Psychologischen Familien- und Lebensberatung.

Wir danken den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Psychologischen Familien- und Lebensberatung für die intensive Erarbeitung dieser Konzeption im Rahmen des Projekts Familienberatung. Wir wünschen den Trägern und allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Kraft und Ausdauer bei der Realisierung dieser diözesanen Konzeption sowie Freude und Gottes Segen bei der Beratung mit und für Familien.



Dr. Irme Stetter-Karp
Ordinariatsrätin
Leiterin der Hauptabteilung Caritas



Johannes Böcker
Diözesancaritasdirektor

1.

1. DIE PSYCHOLOGISCHE FAMILIEN- UND LEBENSBERATUNG (Wer sind wir für wen?)





1.1 TRÄGER UND AUFTRAG

Die Psychologische Familien- und Lebensberatung (PFL) ist ein von der Katholischen Kirche in der Diözese Rottenburg-Stuttgart eingerichteter Dienst.

Sie hat den Auftrag, fachlich fundiert Beratung, Prävention sowie Vernetzung und Kooperation im Spektrum von Erziehungs-, Familien-, Ehe- und Lebensberatung zu leisten.

Das institutionelle Angebot hat regional spezifische, bedarfsorientierte Ausprägungen und wird von verschiedenen kirchlichen Trägern organisiert.

1.2 ZIELGRUPPEN

Das Angebot der PFL richtet sich an Kinder, Jugendliche und Erwachsene in persönlichen und familiären Problemlagen:

- An Menschen in Sinn- und Lebenskrisen, die Unterstützung zur Einordnung, Deutung und Bewältigung der krisenauslösenden Ereignisse suchen.
- An Paare mit Ehe- und Partnerschaftsfragen sowie bei Trennung und Scheidung zur Klärung und Bewältigung psychischer und sozialer Konflikte.
- An Eltern und andere Erziehungsberechtigte, die für die Wahrnehmung ihrer allgemeinen Erziehungsaufgaben (§16 SGB VIII), bei Fragen von Partnerschaft, Trennung oder Scheidung (§ 17 SGB VIII) sowie bei der Wahrnehmung der Personensorge und des Umgangsrechts (§ 18 SGB VIII) Unterstützung suchen.
- An Eltern und andere Erziehungsberechtigte, die aufgrund persönlicher bzw. intrafamiliärer Problemlagen und/oder aufgrund der besonderen Entwicklung eines Kindes oder Jugendlichen Hilfe im Sinne von Klärung und Beratung benötigen, mit dem Ziel, ihre Erziehungsverantwortung (wieder) eigenständig im familiären Umfeld zum Wohle des Kindes weiterführen zu können (§ 28 SGB VIII).
- An Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene (§ 28 und § 41 SGB VIII), die Entwicklungs-, Verhaltens- und Erlebensprobleme entwickelt haben und Hilfe für ihre Persönlichkeitsentwicklung benötigen.
- An Kinder und Jugendliche, die Eingliederungshilfe benötigen, um eine drohende seelische Behinderung abzuwenden (§ 35a SGB VIII).

Ferner richtet sich das Angebot an Multiplikatoren:

- An pädagogische Einrichtungen und Fachkräfte, die Beratungswünsche bzgl. einer möglichst frühzeitigen Klärung und Unterstützung in verschiedenen pädagogischen und psychologischen Fragestellungen haben.
- An Jugendämter, Fachkräfte des Bildungs- und Gesundheitswesens und der Justiz, an Kirchengemeinden, Verbände, pastorale MitarbeiterInnen sowie an Ehrenamtliche bei psychologischen und sozialen Fragestellungen.

2. ERGEBNISSE (Was entsteht?)





Die PFL leistet als kirchlicher Dienst einen fachlichen Beitrag zur psychosozialen Versorgung.

Durch ihr Angebot markiert die PFL, dass psychologische Beratung ein wirksames Hilfeformat ist. Damit bildet sie Sprache für psychische und soziale Problemlagen und trägt zur Meinungsbildung in der Öffentlichkeit bei.

2.1 BERATUNG

2.1.1 Ergebnisse für Ratsuchende

Beratung befähigt dazu, in Krisen- und Konfliktlagen neue Erlebens- und Handlungsmöglichkeiten zu entdecken und selbstbestimmt Lösungswege zu verwirklichen. Die Ratsuchenden werden sich eigener Ressourcen bewusst und entwickeln neue Sinnzusammenhänge. Sie können Entscheidungen treffen, die ihrem Leben Orientierung und Sinn geben. Beratung befähigt Menschen zur bewussteren Gestaltung zwischenmenschlicher Beziehungen.

Für den Umgang mit Kindern entwickeln die Ratsuchenden mehr Sicherheit und Kompetenz in der Wahrnehmung ihrer Erziehungsverantwortung. Sie verbessern ihre Kooperationsfähigkeit mit anderen, an der Erziehung beteiligten Personen. So werden sie als Eltern zum Wohl des Kindes handlungs- und beziehungs-fähiger. Das Wohl und die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen sind gefördert.

2.1.2 Ergebnisse für Multiplikatoren

In der Beratung reflektieren haupt- und ehrenamtliche Fachkräfte ihr professionelles Handeln und erweitern ihr Deutungs- und Interventionsrepertoire.

Multiplikatoren beziehen psychologische und soziale Fachsichten in ihre Entscheidungen ein.

2.2 PRÄVENTION

Die PFL beugt der Entstehung und Manifestation psychischer Schwierigkeiten und destruktiver Verhaltensmuster in Beziehungen durch geeignete Maßnahmen vor.

TeilnehmerInnen von Präventionsveranstaltungen erkennen psychische und soziale Zusammenhänge und Wirkungsmechanismen und

können diese eigenständig steuern. Durch die Benennung und Beschreibung der Phänomene sind diese für die Teilnehmenden leichter zur Sprache zu bringen und damit einer Bearbeitung zugänglicher. Ihre Beziehungs- und Konfliktfähigkeit ist gestärkt. Die Teilnehmenden sind zur selbständigen Problembewältigung befähigt und können sich ggf. frühzeitig professionelle Hilfe organisieren.

In Präventionsveranstaltungen lernen die Teilnehmenden Berater und Beraterinnen kennen und können den Nutzen einer Beratung einschätzen. Eine Inanspruchnahme von Beratung ist erleichtert.

Berater und Beraterinnen sehen ihre Klientel durch Präventionsveranstaltungen in anderen sozialen Zusammenhängen und erweitern ihr Wissen über deren Lebenswelten. Sie erleben den Arbeitsalltag der Kooperationspartner und entdecken ggf. weitere kreative Zugangswege zu Zielgruppen der PFL.

2.3 VERNETZUNG UND KOOPERATION

Die PFL kennt Auftrag, Angebot und Arbeitsweise relevanter Leistungsträger und Einrichtungen und ist dort bekannt. Sie ist mit ihnen bezüglich einer spezifischen Aufgabenübernahme der einzelnen Hilfs- und Unterstützungsangebote abgestimmt.

Die PFL bringt ihre Kenntnisse über die Lebenswelten ihrer Ratsuchenden in geeigneter Weise in das Monitoring der Caritas Region, in die Jugendhilfeplanung, in die Sozialplanung und in andere kommunale und pastorale Gremien ein.

Eine gemeinsame Antwort der Beteiligten auf identifizierte Bedarfe ist erarbeitet.

Die auf diesem Weg hergestellten Arbeitsbeziehungen sind im Einzelfall zugleich Ausgangsbasis für Abstimmungsprozesse bei Beratung und Prävention. Durch das aktive Bemühen der Kooperationspartner um ein adressatenbezogenes Zusammenwirken ist größtmögliche Niedrigschwelligkeit im Zugang zu Hilfsangeboten erreicht.

3.

3. PROZESSE (Wie arbeiten wir?)





Die Kernprozesse Beratung, Prävention sowie Vernetzung und Kooperation sind in weitere Prozesse eingebunden. Unterstützende Prozesse organisieren wichtige Teilergebnisse und Schnittstellen. Managementprozesse leisten dafür die Rahmenbedingungen.

Siehe Begriff Prozess im Glossar

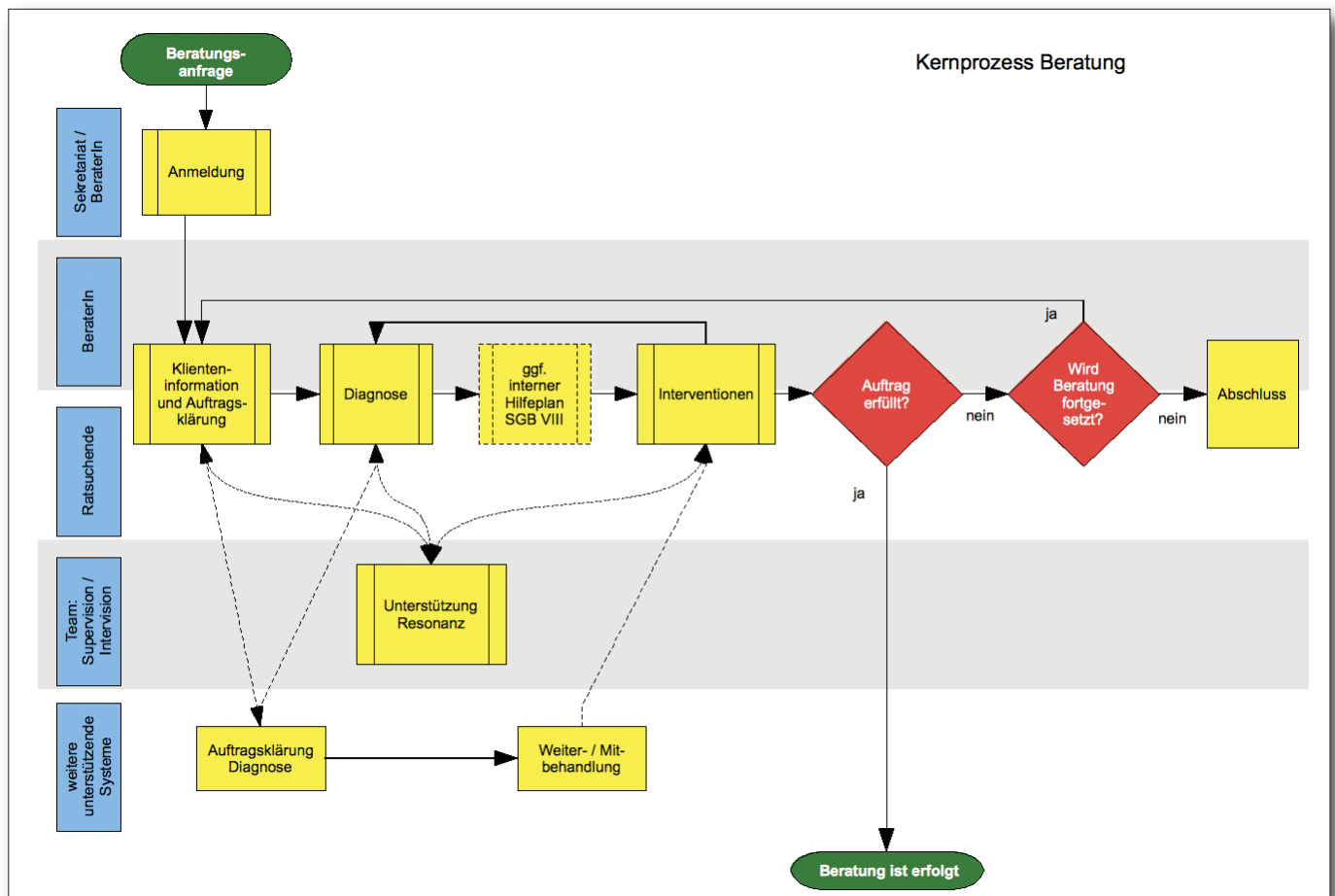
3.1 DIENSTLEISTUNGSPROZESSE

3.1.1 Kernprozess Beratung

Der Kernprozess der Beratung beinhaltet beraterische, pädagogische und damit verbundene therapeutische Leistungen (auch im Sinne des SGB VIII). Er ist ein theoriegeleitetes, personal vermitteltes Eingehen auf die spezifische Situation der Ratsuchenden. Wesentliche Elemente dabei sind:

- der Aufbau einer vertrauensvollen Arbeitsbeziehung zur/zum Ratsuchenden einschließlich einer Auftragsklärung,
- die Anamnese/Diagnose mit fachlich begründeten und für die Ausgangssituation angemessenen Instrumenten,
- die gemeinsame Zieldefinition für den Beratungsprozess, Interventionen zur Veränderung oder Stabilisierung der fokussierten psychischen/sozialen Situation der/des Ratsuchenden,
- die gemeinsame Bewertung des Beratungsprozesses und der Ergebnisse.

Die Beratungsstellen halten geeignete Diagnose- bzw. Interventionsmethoden und Instrumentarien in unterschiedlichen Arbeitsformen (Einzel-, Paar-, Familien- und Gruppenberatung) vor und beschreiben diese im Rahmen ihrer Qualitätssicherung.





Ein Merkmal des Prozesses ist, dass die Beziehung zwischen Berater/Beraterin und dem/der Ratsuchenden einen wesentlichen Wirkfaktor darstellt. Jeder Beratungsprozess wird dadurch zu einem eigenständigen, kreativ zu gestaltenden sozialen Ereignis, das durch die helfende/heilende Beziehung der Personen seine konstruktive Kraft zu gewinnen versucht.

Siehe „Beratungsformat“ im Glossar

Sowohl der Ort der Beratung (z.B. in der Beratungsstelle, im Sozialraum oder online) als auch der jeweilige Anlass erfordern, den Kernprozess spezifisch zu formatieren. Derzeit praktizierte Beratungsformate sind:

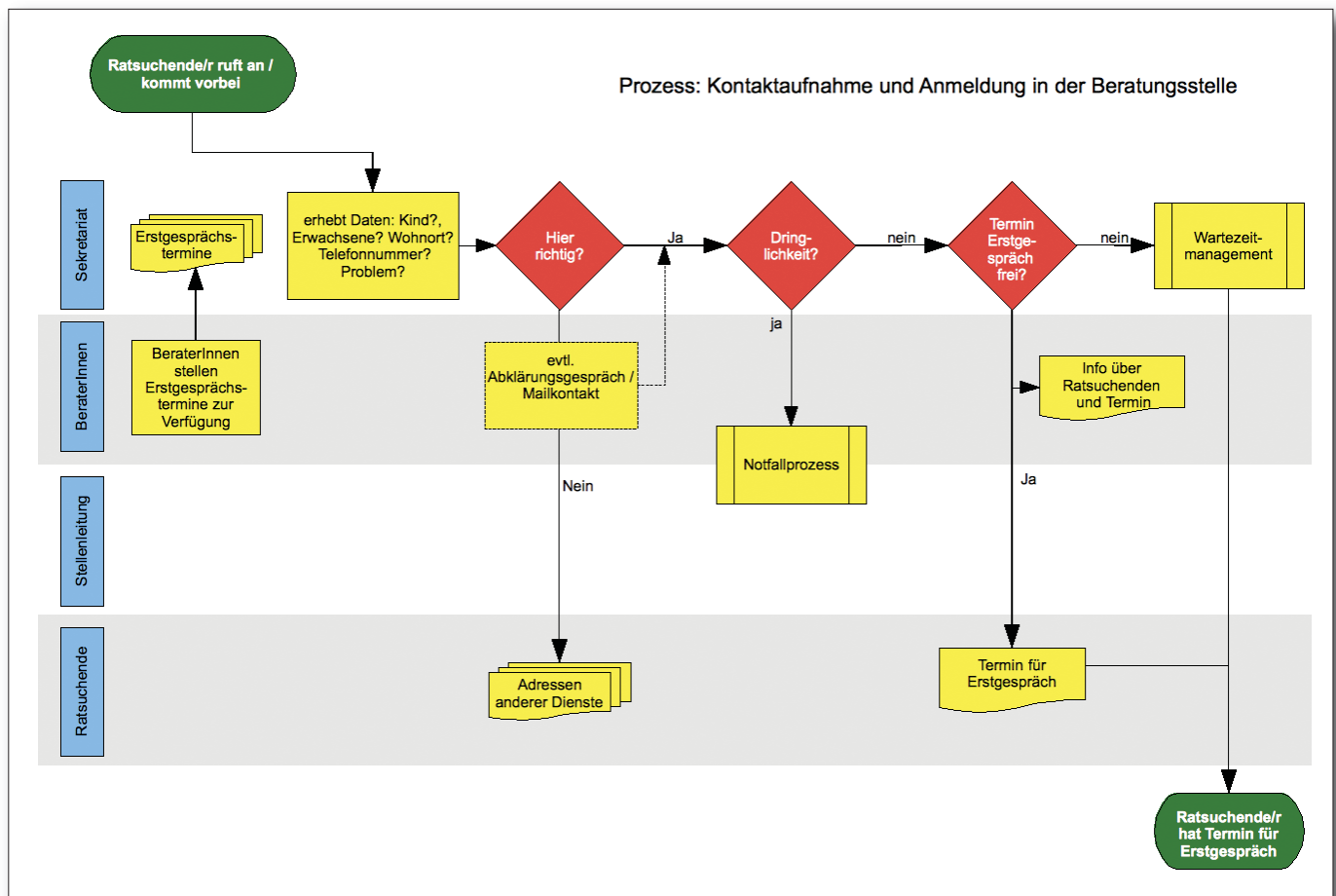
- Beratung in der Beratungsstelle,
- Beratung im Sozialraum,
- Online-Beratung,
- gerichtsnahe Beratung.

3.1.1.1 Teilprozess Kontaktaufnahme beim Beratungsformat „Beratung in der Beratungsstelle“

Der Teilprozess Kontaktaufnahme und Anmeldung wird in der Regel vom Sekretariat der PFL durchgeführt. In einem empathisch geführten Gespräch wird das Anliegen aufgenommen und entschieden,

- ob die PFL für das Anliegen ein Angebot machen kann,
- ob es sich um einen Notfall handelt, der ein schnelles Intervenieren seitens der PFL erfordert,
- ob vor einer verbindlichen Auskunft Rücksprache mit einer/einem Berater/in gehalten werden muss.

Das Sekretariat vereinbart mit dem/der Ratsuchenden einen Termin für das Erstgespräch und nimmt die dafür notwendigen Daten auf.





3.1.1.2 Beratungsformat „Beratung im Sozialraum“

Der/die Berater/Beraterin nutzt zur Kontaktaufnahme zu Ratsuchenden die Kooperation mit Partnern im Sozialraum. Wesentliche Elemente dabei sind:

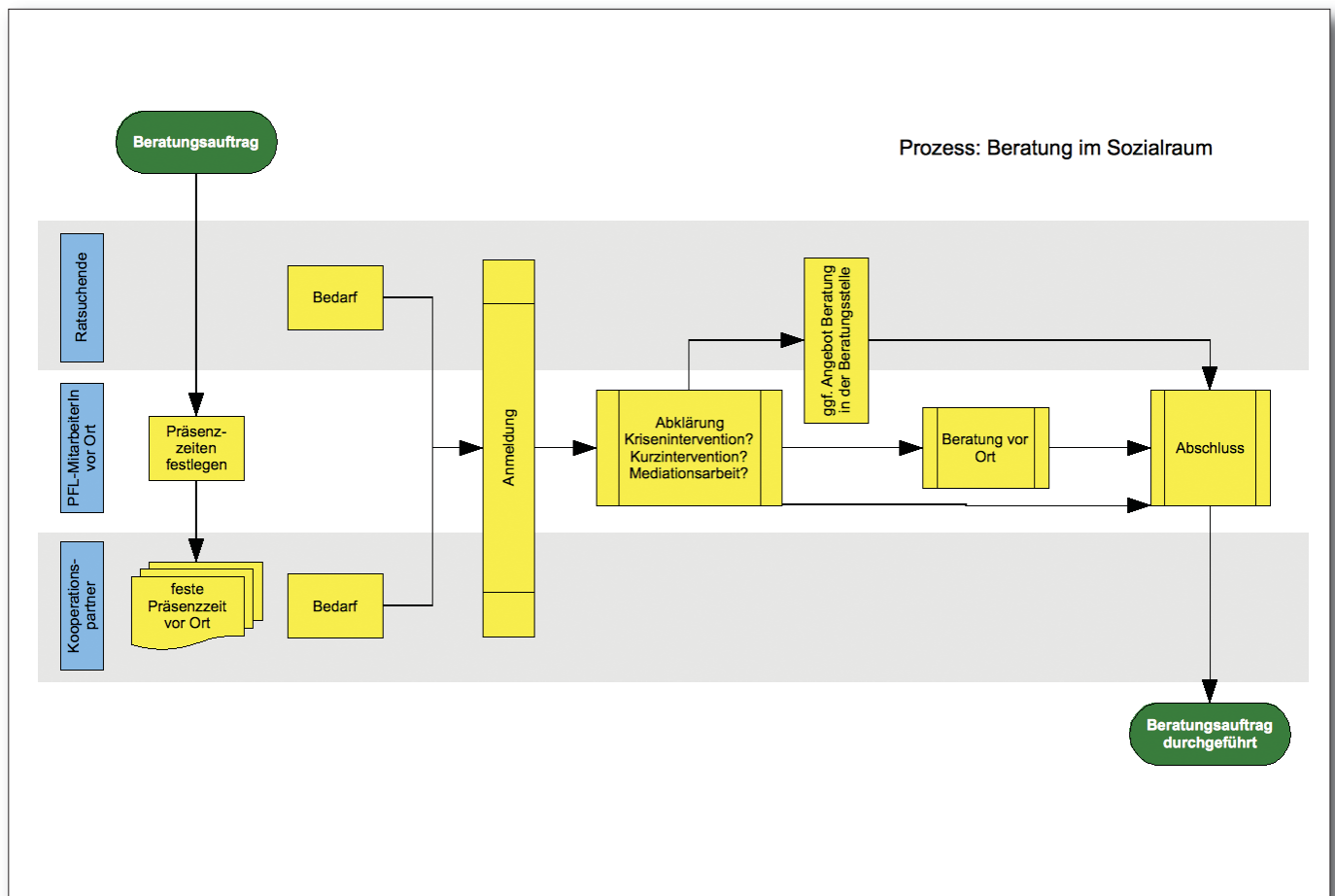
- Kooperationspartner gewinnen,
- Beratungsangebot ausgewählten Zielgruppen vor Ort präsentieren,
- Bedarfe zusammen mit überweisenden Personen feststellen,
- Ansprechbarkeit vor Ort zeigen (z.B. durch Nutzen von Räumlichkeiten vor Ort, Angebot von Sprechzeiten vor Ort, Bekanntgabe einer Handynummer),
- Ratsuchende melden sich,
- Daten erheben,

- eine Beratungsvereinbarung mit dem/der Ratsuchenden treffen, ggf. Schweigepflichtentbindung (personenspezifisch bzw. inhaltspezifisch) vereinbaren, um die Kooperationspartner weiter einbeziehen zu können,
- Beratung durchführen und abschließen, ggf. KooperationspartnerInnen informieren.

3.1.1.3 Beratungsformat „Online-Beratung“

Die Beratung erfolgt über geeignete Internetportale. Wesentliche Elemente sind:

- Anonymität des/der Ratsuchenden,
- zeitnahe Reaktion auf eine Anfrage (innerhalb zweier Arbeitstage),
- eingeschränkte diagnostische Möglichkeiten,
- unmittelbare Intervention.

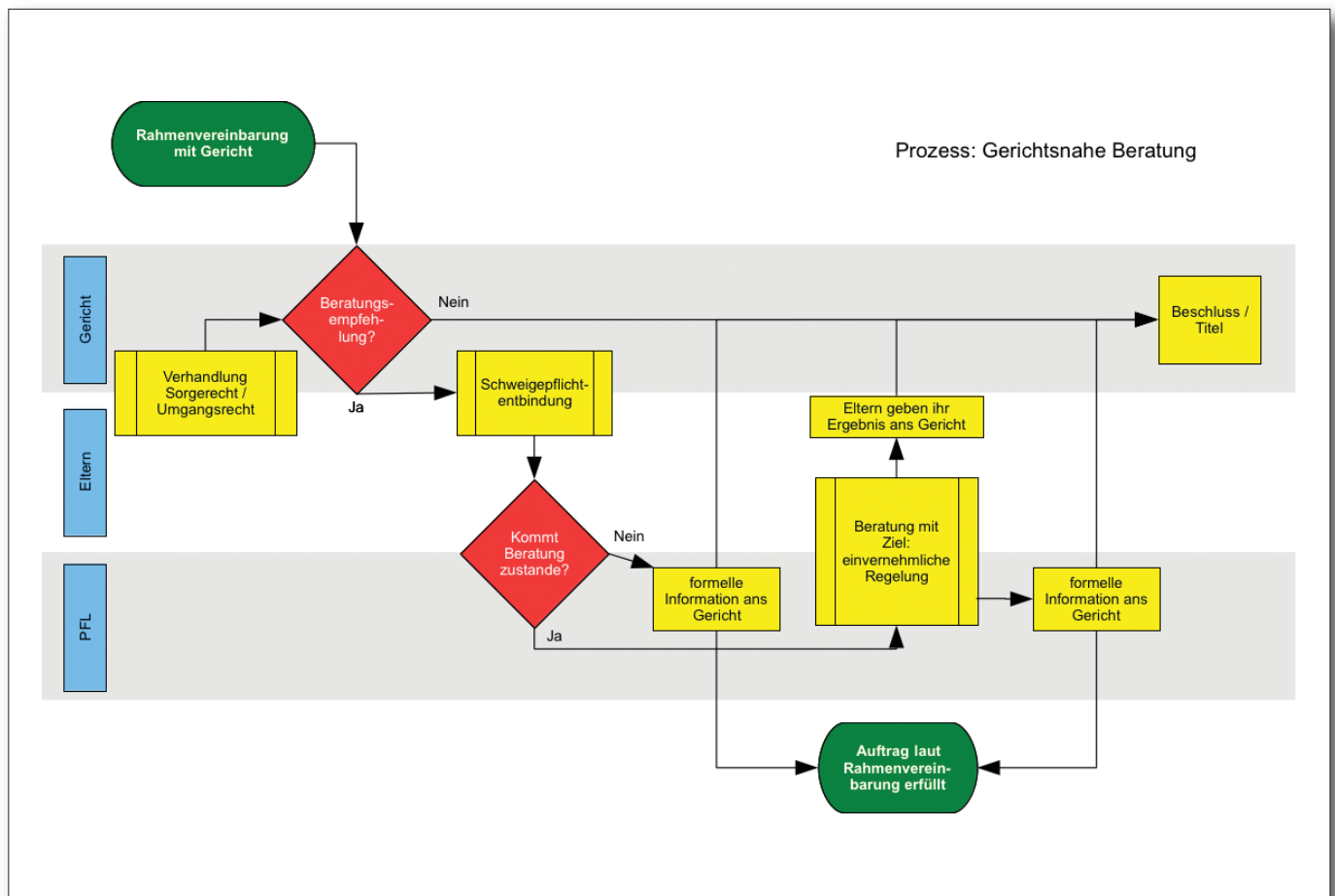




3.1.1.4 Beratungsformat „Gerichtsnaher Beratung“

Voraussetzung für die Realisierung des Beratungsformats „Gerichtsnaher Beratung“ ist eine Vereinbarung zwischen allen beteiligten Institutionen. Bezüglich der Kooperation zwischen dem Familiengericht und der PFL beinhaltet die Vereinbarung in der Regel folgende Elemente:

- Das Gericht fordert die Eltern auf/ordnet an, Beratung bezüglich Sorge- und/oder Umgangsrecht in Anspruch zu nehmen.
 - Die Eltern entscheiden sich zur Beratung.
 - Sie entbinden Gericht und Beratungsstelle für wechselseitigen Kontakt von der Schweigepflicht.
 - Das Gericht setzt die PFL über die Beratungsempfehlung in Kenntnis.
- Innerhalb einer gesetzten Frist wird die Beratung aufgenommen bzw. die Nichtaufnahme nach dieser Frist dem Gericht gemeldet.
 - Die Beratung wird mit dem Ziel einer einvernehmlichen Regelung durchgeführt. Um die Erreichung des Zieles zu ermöglichen, werden für die Dauer des Beratungsprozesses Vereinbarungen über den Umgang mit gerichtsrelevanten Maßnahmen getroffen.
 - Zum Abschluss der Beratung wird das Gericht von den Eltern und/oder von der PFL über das Ergebnis informiert.





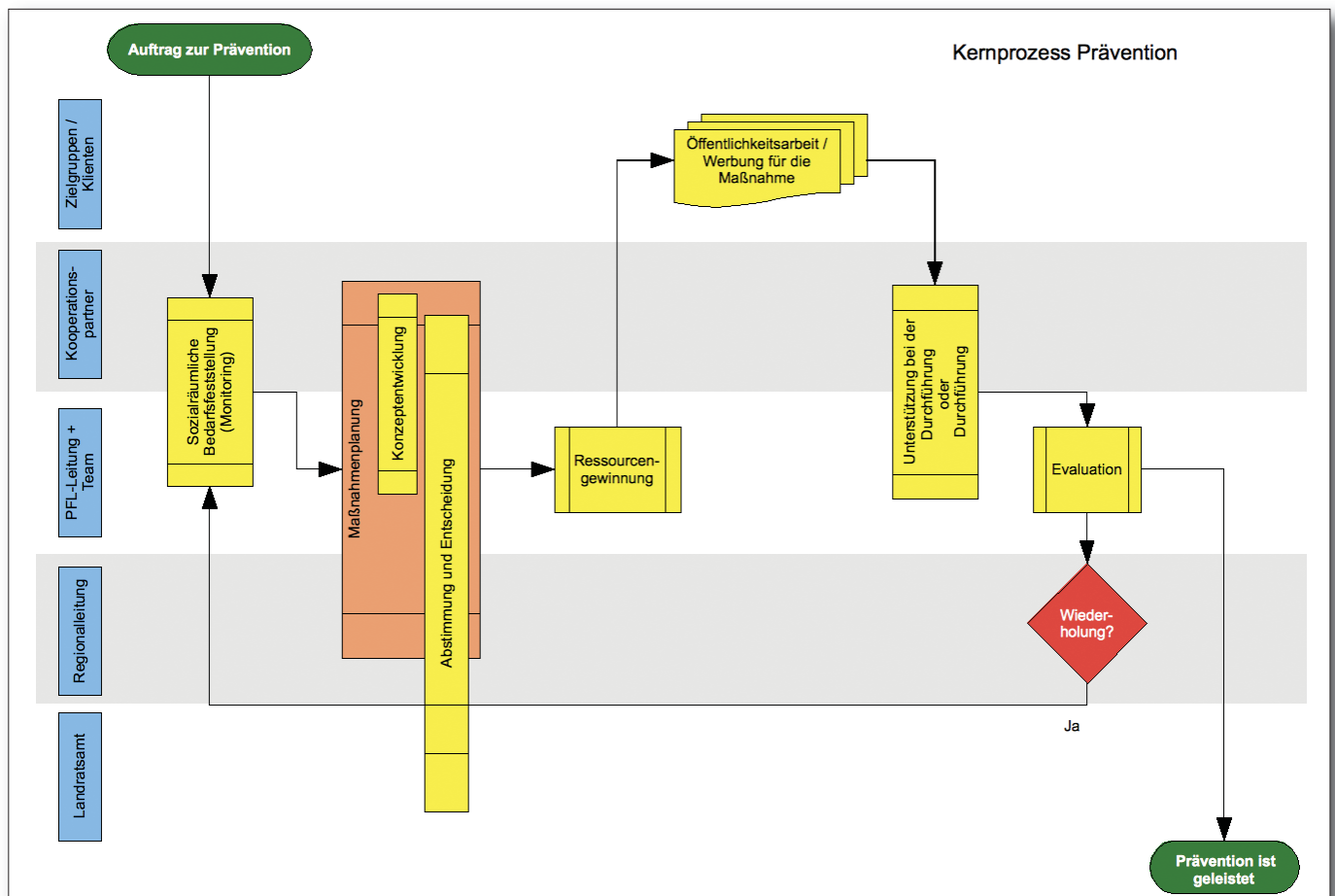
3.1.1.5 Abstimmungsprozesse mit Interventionspartnern

Fallweise werden Interventionen mit anderen Personen, die mit dem Klientensystem arbeiten, unter Berücksichtigung der gesetzlichen Schweigepflicht abgestimmt.

3.1.1.6 Unterstützende Reflexionsprozesse

Die Fähigkeit zur Selbstreflexion des Beraters/der Beraterin ist ein grundlegender Bestandteil in der Beziehungsgestaltung. Die Selbstreflexion wird in der kollegialen Beziehung und mit Interventionen im Team unterstützt und gefördert. In Fallsupervisionen wird das begonnene oder geplante Vorgehen aus einem weiteren, fachlich fundierten Blickwinkel mit Hilfe eines/einer externen Supervisors/Supervisorin zur Reflexion gebracht. In Konsultationen mit Vertretern und Vertreterinnen weiterer Disziplinen wie Medizin und Recht fließt ergänzendes Fachwissen in den Prozess ein.

Diese Reflexionsprozesse stehen damit in einer wesentlichen Zuordnung zum Kernprozess der Beratung.





3.1.2 Kernprozess Prävention

Der Kernprozess der Prävention ist ein theoriegeleitetes Wahrnehmen und Eingehen auf festgestellte und prognostizierte Manifestationen problematischer Verhaltensweisen von Zielgruppen der PFL. Wesentliche Elemente dabei sind:

- mögliche Themen auf der Basis von aktuellem psychologischen und pädagogischen Fachwissen und der systematisch ausgewerteten Erfahrung aus den Beratungsprozessen mit den Ratsuchenden identifizieren,
- Sozialraumanalysen erstellen,
- Sozialraumanalysen der kirchlichen und kommunalen Auftraggeber interpretieren (Monitoring),
- die von Kooperationspartnern genannten Bedarfe aufnehmen und diese in Bezug zu den erkannten Themen setzen,
- sinnvolle Maßnahmen entwickeln,
- Zielsetzung und Prioritäten bei den jeweiligen Vorgesetzten zur Entscheidung bringen,
- verbindliche Kooperationen eingehen,
- Durchführung mit Partnern abstimmen,
- Fachkräfte für Informationsveranstaltungen zur Verfügung stellen,
- fachliche Informationen zur Erziehungs- und Beziehungskompetenz teilnehmerorientiert präsentieren,
- mit geeigneten Methoden die Teilnehmenden darin unterstützen, die Informationen anwendungsreif zu verarbeiten,
- in geeigneter Weise Informationen über die Beratung und den Zugang zur Beratung platzieren,
- Maßnahmen mit den Teilnehmenden und den Kooperationspartnern auswerten.

3.1.3 Kernprozess Vernetzung und Kooperation

Der Kernprozess der Vernetzung und Kooperation ist eine systematisch strukturierte Zusammenarbeit der relevanten, im Sozialraum tätigen inner- und außerkirchlichen Institutionen. Wesentliche Elemente dabei sind:

- Informationen über Institutionen, die sich mit den PFL-relevanten Zielgruppen befassen, und über deren Vernetzung und Kooperationsstrukturen sammeln,
- angemessen über die PFL und über die weitere Entwicklung der PFL informieren,
- jeweils vorgehaltene Hilfsangebote austauschen sowie die Zugangswege für die Ratsuchenden abstimmen,
- zur Meinungsbildung in Fachfragen beitragen,
- Impulse aufnehmen zur weiteren Profilierung des Angebotes,
- zusammen mit Partnern anwaltschaftlich für die Interessen der Zielgruppen der PFL eintreten.



3.2 MANAGEMENTPROZESSE

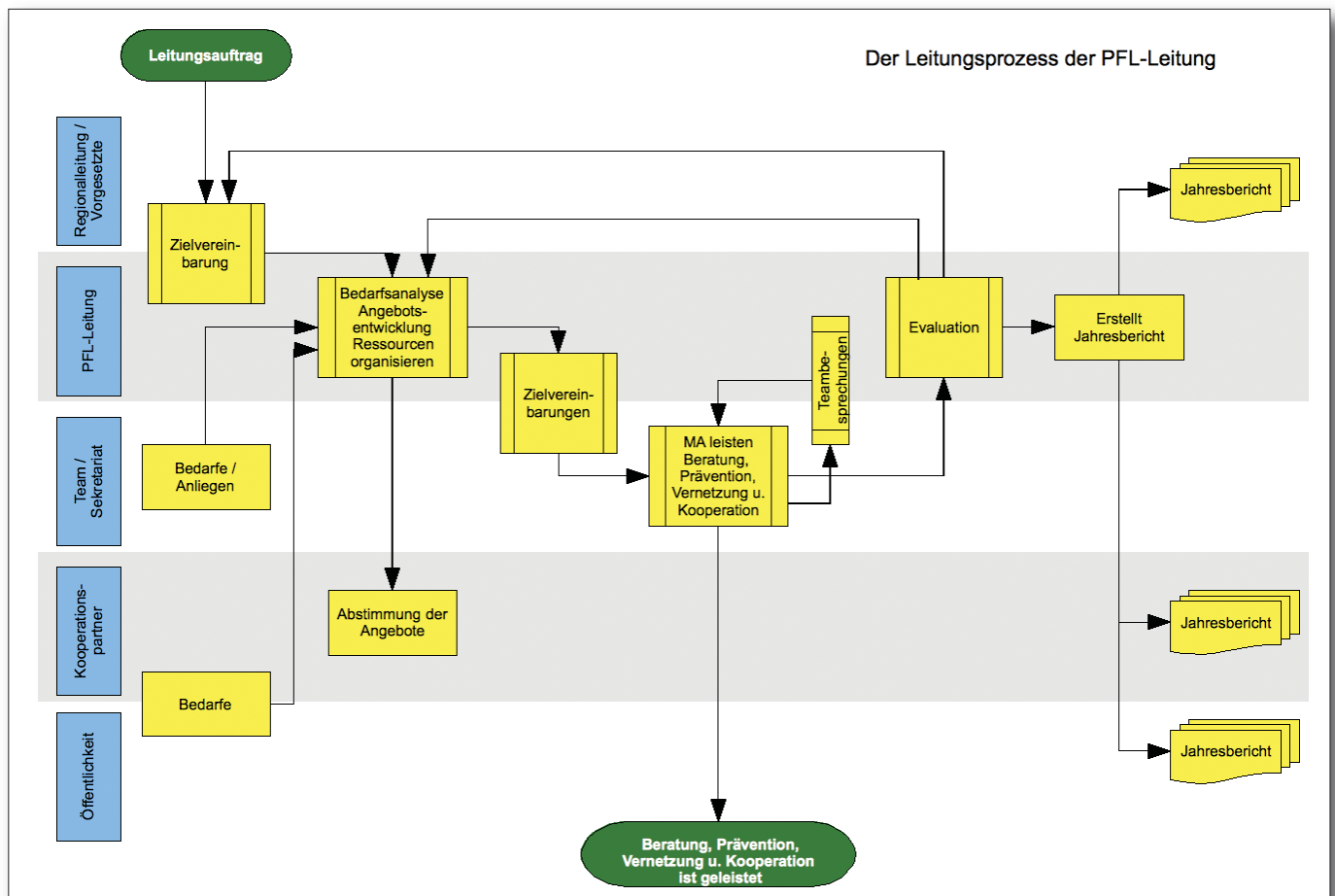
3.2.1 Der operative Leitungsprozess der PFL

Die Leitung der PFL sorgt dafür, dass Beratungen, präventive Arbeit sowie Vernetzung und Kooperation stattfinden. In Absprache mit der/dem Vorgesetzten trifft sie dazu die geeignete Personalauswahl, sorgt für Teamkommunikation und für funktionsfähige Räumlichkeiten. Sie sorgt ferner dafür, dass die PFL in der Öffentlichkeit mit ihrem Angebot bekannt und verknüpft ist und angemessen erreicht werden kann. Sie präsentiert jährlich die Arbeit der PFL der relevanten Öffentlichkeit mit einem Jahresbericht.

Im Rahmen der Kostenstellenverantwortung achtet die Leitung auf die Einnahmen und Ausgaben und sorgt für die Erstellung der geforderten Verwendungsnachweise.

Die Leitung beobachtet die Veränderungen bzgl. der Beratungsbedarfe und der Angebote und macht Vorschläge für die Anpassung und Weiterentwicklung der PFL-Angebote, die in der Beratungsstelle realisiert werden. Dazu kann sie eine Analyse des Sozialraumes erstellen oder initiieren. Sie entwickelt systematisch Projekte für Beratungen im Sozialraum.

Sie wirkt in Gremien auf kommunaler und diözesaner Ebene mit.





3.2.2 Der strategische Steuerungsprozess für die PFL

Die strategischen Ziele werden vom Träger zusammen mit dem Dekan entsprechend der örtlichen Bedarfe abgestimmt.

Siehe Anhang: 6.4 Caritas Regionalkonferenz und Caritas Dekanatskonferenz

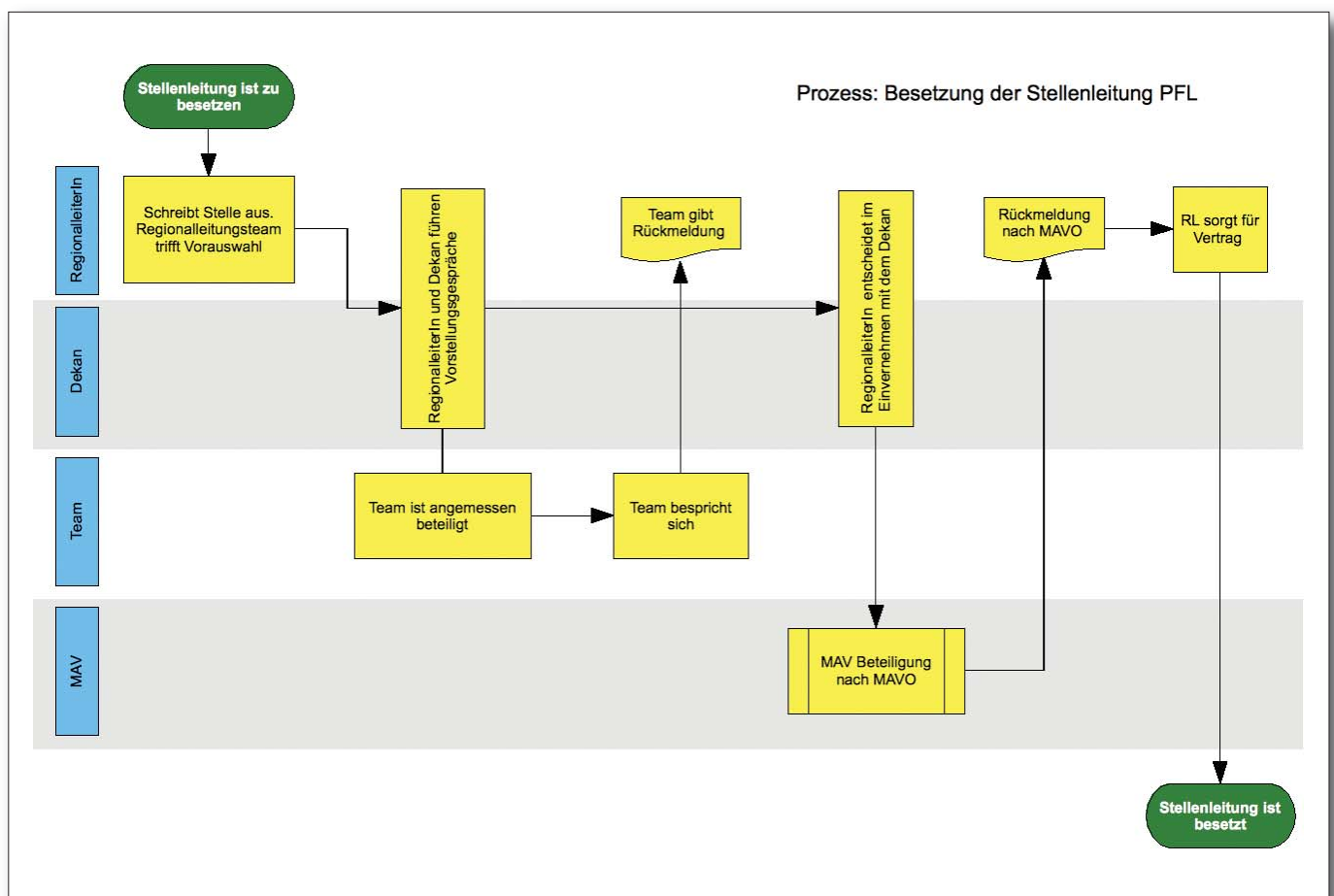
3.2.2.2 Auswahlprozess zur Leitungsbestellung

Die Trägervertretung vor Ort bestellt die Leitung der PFL im Einvernehmen mit dem Dekan, entsprechend der MAVO und mit angemessener Beteiligung des Teams.

Siehe auch 6.1 Caritas Stellenbeschreibung im Anhang

3.2.2.1 Zielvereinbarungsprozesse

Die fachliche Leitung führt mit der PFL-Leitung und diese mit ihren MitarbeiterInnen jährlich ein Zielvereinbarungsgespräch.



4.

4. STRUKTUREN (Womit arbeiten wir?)





4.1 HANDLUNGSLEITENDE WERTE, NORMEN UND STANDARDS (Was uns so handeln lässt, wie wir handeln)

„Freude und Hoffnung, Trauer und Angst der Menschen von heute, besonders der Armen und Bedrängten aller Art, sind auch Freude und Hoffnung, Trauer und Angst der Jünger Christi“ (Pastoralkonstitution Gaudium et Spes, II. Vatikanum). Die Psychologische Familien- und Lebensberatung versteht sich als ein Ort in der katholischen Kirche, an dem Menschen in dieser Haltung an- und ernst genommen werden und so das Reich Gottes erfahren können.

Träger und MitarbeiterInnen verstehen Beratung als einen seelsorgerlichen und diakonischen Dienst, der Menschen in ihrer Handlungskompetenz unterstützt und bei der Bewältigung von Lebenskrisen im Kontext ihrer Lebensbezüge hilft. Die Kirche und ihre Caritas entsprechen damit ihrem Auftrag, Menschen wertgebundene Orientierung und Wegbegleitung anzubieten und insbesondere für benachteiligte Menschen da zu sein (vgl. Karl Kardinal Lehmann als Vorsitzender der DBK beim 1. Bundesforum Katholische Beratung: „Weil der Mensch unteilbar ist“, 2008, S. 59).

Dabei orientiert sich die PFL an den drei Leitvorstellungen der katholischen Soziallehre: Personalität, Solidarität und Subsidiarität.

4.1.1 Personalität, Solidarität, Subsidiarität

4.1.1.1 Personalität

Wesentliches Merkmal in der Beratung ist die Achtung vor dem Ratsuchenden in seinem Gewordensein. Hieraus resultiert ein Umgang mit dem Anderen, der auf einer vorbehaltlosen Annahme des Fremden mit seinen Anliegen und Nöten beruht, unabhängig von Alter, Geschlecht, Religion, Ethnie und sozialem Milieu.

Träger und MitarbeiterInnen machen sich ein Beratungsverständnis zu eigen, das Kardinal Lehmann auf dem Bundesforum Katholische Beratung so formulierte: „Der Berater hat die Aufgabe eines Dolmetschers, der dem Ratsuchenden sich selbst verständlich macht, ihn zu sich selbst ermutigt und ihn von seiner Zukunft zu überzeugen sucht. Beratung im heutigen Verständnis soll nicht nur Einsichten als Entscheidungshilfen vermitteln, sondern auch zur Veränderung von Stimmungen, Verhaltensweisen, Motivierungen und sogar Haltungen

führen. Beratungen werden besonders wichtig in Krisensituationen, wenn das tiefer liegende Vertrauen, das unsere komplexe Welt normalerweise funktionieren lässt, zu schwinden beginnt“ (Karl Kardinal Lehmann als Vorsitzender der DBK, 2007).

4.1.1.2 Solidarität

Die PFL will „den Armen und Bedrängten aller Art“ Unterstützung und Sprachrohr zugleich zu sein, um sie zu befähigen, aus der Sprachlosigkeit der menschlichen Not herauszufinden. Ein besonderes Augenmerk gilt dabei allen, die sich fremd fühlen und für sich ein Gefühl von Anderssein erleben. Beratung versteht sich hier als ein Ort, an dem die an den Rand der Gesellschaft Gedrängten ernst genommen und unterstützt werden, für sich einen Weg in die Gesellschaft zu finden (Pastorale Priorität der Diözese: dem Anderen begegnen und Gemeinschaft stärken). Ehe und Familie sind der erste Ort, an dem Mitmenschlichkeit und soziales Verhalten erfahren und eingeübt werden (Pastorale Priorität der Diözese: aufstehen für das Leben – Handlungsziel Familie).

Das Wahrnehmen der Nöte der Ratsuchenden verpflichtet die PFL zu einem solidarischen Eintreten für Veränderungen im Sozialraum, zu Lobbyarbeit und anwaltschaftlichem Handeln.

4.1.1.3 Subsidiarität

Die Subsidiarität entfaltet sich in drei Dimensionen:

- Die PFL wird nur auf Anfrage oder mit Billigung des Ratsuchenden tätig und achtet dessen Selbstbestimmung.
- Die PFL wirkt am Auftrag der Kirchengemeinden und Seelsorgeeinheiten zum diakonischen Handeln mit. In diesem Kontext gilt es, die Erfahrungen der PFL in kirchlichen Bezügen vor Ort zu thematisieren.
- Die PFL erbringt Leistungen gemäß SGB VIII und wirkt damit im Auftrag des Staates an der Herstellung der öffentlichen Wohlfahrt mit. In gemeinsamer Sorge um das Wohl der Ratsuchenden ist sie zur Zusammenarbeit mit dem jeweiligen Landkreis/Stadtkreis verpflichtet.



4.1.2 Familien stärken

Die vorliegende Konzeption versteht sich als eine spezifische Konkretion des vom Diözesanrat am 25. November 2005 verabschiedeten Positionspapiers „Familie stärken“ und des darin geforderten Perspektivenwechsels.

„Stärkung der Familien beginnt mit deren bewusster Wahrnehmung. Es bedarf einer Sichtweise, die die Familie nicht zuerst als Adressat und Konsument sozialer Leistungen und Angebote des Staates und der Kirche in den Blick nimmt, sondern als das, was sie primär ist: Urzelle menschlicher Entwicklung und gesellschaftlichen Lebens, Grundlage von Freiheit, Sicherheit und Solidarität, Lernort des Glaubens, zentrale Trägerin des kirchlichen und gesellschaftlichen Lebens. Die Gesellschaft baut sich von Familie her auf und nicht umgekehrt“ (Positionspapier des Diözesanrats der Diözese Rottenburg-Stuttgart, 25.11.05).

Die PFL konzentriert sich mit ihrer Arbeit auf die Punkte 3 und 4 der im Positionspapier genannten Anforderungen an die Diözese:

„3. Die besondere Situation von Familien mit Migrationshintergrund muss stärker als bisher beachtet werden.

4. Beziehungs- und Erziehungskompetenzen sollen gestärkt werden.“

4.1.3 Handlungsmaximen

Die Verpflichtung auf diese Werte und Leitvorstellungen konkretisiert sich in den unten genannten Handlungsmaximen. Diese beschreiben teilweise gleiche Anliegen und Sachverhalte aus unterschiedlichen Perspektiven.

Die PFL ist sich der Tatsache bewusst, dass die Orientierung an den Handlungsmaximen zu Entscheidungsdilemmata führen wird. Unter Berücksichtigung regionaler Besonderheiten wird es zu Schwerpunktsetzungen kommen, die zusammengenommen die Vielfalt psychologischer Beratungsarbeit und deren akzeptierter Begrenzung angesichts knapper Ressourcen zum Ausdruck bringen.

Niedrigschwelligkeit

Das Anliegen der PFL ist es, „Bedrängten aller Art“ den Zugang zu ermöglichen. Sie orientiert sich am Bedarf und organisiert entsprechend verschiedene Beratungsorte: in der Beratungsstelle, online, im Lebensumfeld der Ratsuchenden. Die Leistungen sind für die Ratsuchenden kostenfrei.

Die Niedrigschwelligkeit konkretisiert sich auch in drei Dimensionen der Sozialraumorientierung, verstanden als

- Planungsgröße: Die PFL verpflichtet sich zur Absprache und Schwerpunktbildung mit anderen Anbietern;
- Lebensraum: Die PFL achtet auf die Anbindung der Ratsuchenden in ihren sozialen Kontexten;
- Gestaltungsraum: MitarbeiterInnen der PFL gehen dorthin, wo die Ratsuchenden zu finden sind. Damit verbunden ist ein wohnortnahes Angebot.

Migrations- und Kultursensibilität

Die PFL berät Menschen mit verschiedenen sozialen, kulturellen und religiösen Lebenswelten im Bewusstsein ihrer unterschiedlichen Erfahrungen. Sie berücksichtigt dies bei der Entwicklung ihres Angebotes. Sie wirkt auf Integration, Partizipation und Inklusion hin.

Ehrenamt/sozial engagiertes Handeln

Die PFL bindet ehrenamtliches/sozial engagiertes Handeln zugunsten wirksamer Beratung und Prävention ein.

Nachhaltige Wirksamkeit

Das Anliegen der PFL ist, die Handlungsfelder Beratung, Prävention sowie Vernetzung und Kooperation so aufeinander zu beziehen, dass Ratsuchende ihre Selbstheilungskräfte nutzen.

Genderorientierung

Die PFL berät im Bewusstsein geschlechtsspezifischer Erfahrungswelten und wirkt auf Chancengleichheit hin. Sie berät mit der Absicht, Gewalt, insbesondere sexuelle Gewalt, zu unterbinden und ihr vorzubeugen.



4.1.4 Berufliche Standards

Die PFL arbeitet auf der Grundlage der Standards des Deutschen Arbeitskreises für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (DAKJEF), der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) und der katholischen Fachverbände. Die Trägerkonferenz prüft im ersten Jahr ihrer Tätigkeit die Übernahme der von den genannten Verbänden definierten Standards. Nach dieser grundsätzlichen Klärung bedarf die Nichtübernahme neuer Standards der oben genannten Verbände des ausdrücklichen Beschlusses der Trägerkonferenz.

4.1.5 Gesetzliche Schweigepflicht und Datenschutz

Die gesetzliche Schweigepflicht und die jeweils gültige kirchliche Datenschutzordnung wird in der Beratung gewährleistet durch:

1. Die Aufklärung der Ratsuchenden über die rechtlichen und fachlichen Rahmenbedingungen der Arbeit, insbesondere Schweigepflicht und Datenschutz.
2. Die Verpflichtung aller MitarbeiterInnen auf die einschlägigen rechtlichen Regelungen und die geltenden Datenschutzbestimmungen.
3. Stellt der/die BeraterIn eine Kindeswohlgefährdung (§ 8a SGB VIII) fest, ist er/sie gesetzlich verpflichtet, bei Gefahr in Verzug, bei Abbruch der Beratung oder bei mangelndem Erfolg der durchgeführten Maßnahme auch ohne Einwilligung der Ratsuchenden das Jugendamt zu informieren. Für das Vorgehen in solchen Fällen hält die Leitung eine Prozessbeschreibung vor.

4.2 STEUERUNGSSTRUKTUR (Aufbauorganisation)

Das Angebot wird von verschiedenen kirchlichen Trägern vorgehalten und ist entsprechend der jeweiligen Aufbauorganisation eingebunden. Trägerübergreifende Abstimmungen auf verschiedenen Ebenen sichern die Qualität des Angebotes.

4.2.1 Konferenzstruktur

4.2.1.1 Trägerkonferenz

Mitglieder der Trägerkonferenz sind die jeweiligen Trägerverantwortlichen. Sie tagt auf Einladung der HA VI Caritas. Sie erörtert die Eckpunkte und strategischen Fragestellungen der PFL und leitet wesentliche Weichenstellungen ein. Ihre Themen sind: Ableitungen aus dem Auftrag der Diözese und des DiCV, Strategie und gesellschaftlicher Kontext, sozialpolitische Grundlage, Qualität, Standards, Besetzung der Qualitätsmanagement-Steuerungsgruppe.

4.2.1.2 Trägerübergreifende PFL-LeiterInnen-Konferenz

TeilnehmerInnen der trägerübergreifenden PFL-LeiterInnen-Konferenz sind der/die FachreferentIn der HA VI Caritas, ein Vertreter des Kompetenzzentrums Sozialpolitik des DiCV, die Leitung des AK PFL, der/die beim AK PFL mitwirkende FachleiterIn sowie alle Stellenleitungen PFL. Sie kommt zweimal jährlich auf Einladung der Hauptabteilung VI Caritas zusammen.

Siehe Anhang: 6.2 Ziele, Aufgaben und Struktur der PFL-LeiterInnen-Konferenz

4.2.2 Die Psychologischen Beratungsstellen in der (Mit-)Trägerschaft der Diözese

Die weiterhin in Trägerschaft der Diözese verantworteten Psychologischen Beratungsstellen sind der Hauptabteilung VI Caritas zugeordnet und vor Ort in unterschiedlichen (Mit-)Trägerschaften (z.B. ökumenisch) organisiert.

Die Aufbau- und Ablauforganisation wird bis Ende 2010 verbindlich geklärt.



4.2.2.1 Konferenz der Leitungen der Psychologischen Beratungsstellen

Zusätzlich zur trägerübergreifenden PFL-Konferenz kommen die Leitungen der Psychologischen Beratungsstellen in (ökumenischer Mit-)Trägerschaft der Diözese mindestens zweimal jährlich auf Einladung des/der FachreferentIn der HA VI Caritas zusammen.

Die Konferenz dient der Koordinierung fachlicher und strategischer Fragen und relevanter Organisations- und Managementprozesse der Psychologischen Beratungsstellen sowie dem Informationsaustausch. Der Leiterkreis erarbeitet darüber hinaus Entscheidungsvorschläge für die HA VI Caritas und/oder die Trägerkonferenz. Vorbereitung, Durchführung und Evaluation der Konferenz erfolgt durch den/die Fachreferent/in der HA VI Caritas.

4.2.3 Die PFL in der Trägerschaft des DiCV

Die PFL-Stellen in der Trägerschaft des Caritasverbandes sind der Regionalleitung unterstellt (siehe Aufbauorganisation der jeweiligen Caritas-Region).

4.2.3.1 Arbeitskreis PFL (AK PFL)

Im Rahmen der Konferenzstruktur beim DiCV ist ein Arbeitskreis PFL (AK PFL) eingerichtet. Ihm gehören ein/eine RegionalleiterIn, ein/eine FachleiterIn sowie alle StellenleiterInnen PFL an. Ein/eine FachreferentIn der Geschäftsstelle des DiCV leitet den AK PFL. Im AK PFL werden strategische und fachliche Fragen erörtert und Entscheidungsvorschläge erarbeitet, die in den entsprechenden Gremien zur Entscheidung gebracht werden. Der AK PFL setzt sich für das jeweils neue Kalenderjahr gemeinsame Arbeitsziele, die mit dem zuständigen Vorstand des DiCV abgestimmt sind.

Siehe Anhang: 6.3 Ziele, Aufgaben und Struktur des AK PFL beim DiCV

4.2.3.2 Caritas Regionalkonferenz und Caritas Dekanatskonferenz

Entsprechend der Rahmenvereinbarung zwischen Diözese und DiCV werden u.a. auch Themen der PFL zwischen Dekan, DiCV-Vorstand und Regionalleitung vereinbart.

Siehe Anhang: 6.4 Caritas Regionalkonferenz und Caritas Dekanatskonferenz

4.2.4 Die Erziehungsberatungsstellen weiterer katholischer Träger

Die Aufbauorganisation steht in der jeweiligen Trägerverantwortung.

4.2.5 Stellenbeschreibung der Leitung der PFL

Die Stellenbeschreibung der Leitung der PFL orientiert sich an der verbindlich abgestimmten Stellenbeschreibung für den DiCV.

Siehe Anhang: 6.1 Stellenbeschreibung der Leitung der PFL im DiCV

4.3 PERSONALAUSSTATTUNG

4.3.1 Multiprofessionelles und multidisziplinäres Team

Mitarbeiter mit Hochschulabschlüssen aus den Bereichen Psychologie, Heil- und Sozialpädagogik, Theologie oder vergleichbarer Disziplinen arbeiten zusammen und bilden dadurch das PFL-Team.

Das Team soll eine Mindestgröße von drei fachlichen Planstellen nicht unterschreiten.

Das Team zeichnet sich durch eine heterogene Zusammensetzung hinsichtlich Alter, Geschlecht und Kulturhintergrund aus. Insbesondere die unterschiedliche Herkunft bietet somit einen guten Ansatz zur interkulturellen Öffnung der PFL.

4.3.2 Zusatzqualifikationen

Grundlage für die fachliche Eignung sind anerkannte Zusatzausbildungen in den Bereichen Familien-, Erziehungs-, Ehe- und Lebensberatung. Im Team haben einzelne Berater zusätzliche Qualifikationen im Bereich der Kindertherapie, der Paar- und Einzeltherapie sowie für Prävention und für Vernetzung und Kooperationsarbeit. Die Personalauswahl bzw. -förderung dient dem Ziel, alle in Ziffer 2 dargestellten Ergebnisse sicherzustellen. Die Trägerkonferenz entscheidet über die Anerkennungsfähigkeit von Zusatzqualifikationen.

4.3.3 Aus- und Fortbildungen

Zur Gewährleistung der fachlichen Entwicklung sind MitarbeiterInnen zur Teilnahme an Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen berechtigt und verpflichtet.



4.3.4 Sekretariat

Das Sekretariat nimmt folgende Aufgaben wahr:

- Klientenbetreuung (z.B. Erstkontakt, Empfang),
- Telefondienst,
- Verwaltung der Klientendaten,
- Terminkoordination,
- Unterstützung von Organisationsabläufen bei der Öffentlichkeitsarbeit,
- Mitwirkung und Unterstützung bei Statistik und Dokumentation,
- Kontierung,
- Büroorganisation.

MitarbeiterInnen im Sekretariat müssen an einer Weiterbildung für SekretärInnen in Familienberatungsstellen teilnehmen. Regelmäßige Reflexionsmöglichkeiten zum angemessenen Umgang mit den Ratsuchenden sind vor Ort eingerichtet.

Die Organisation des Sekretariats muss den Erfordernissen der gesetzlichen Schweigepflicht entsprechen.

4.4 RÄUMLICHE UND SÄCHLICHE AUSSTATTUNG

Die Räumlichkeiten der Beratungsstelle sind für Beratung geeignet (z.B. Schallschutz, ausreichend große Räume für Familienberatung) und angemessen ausgestattet. Pro Planstelle wird mindestens ein Beratungszimmer vorgehalten.

Für die Arbeit mit Gruppen und Therapie mit Kindern sind geeignete Räume vorhanden. Zusätzlich sind ein abgegrenzter Warteraum und ein Sekretariat, das den Datenschutz gewährleistet, vorhanden.

Bei der Auswahl der Räume ist auf gute Erreichbarkeit und rollstuhlgerechte Zugangswege zu achten.

Die Beratungsstelle verfügt über Test-, Spiel-, Therapiematerial und Fachliteratur.

4.5 FINANZIERUNG

Die Finanzierung setzt sich zusammen aus:

- zweckgebunden Mitteln des Diözesanhaushaltes,
- Eigenmitteln der Träger,
- kommunalen Zuschüssen,
- freiwilligen Kostenbeteiligungen und Spenden,
- ggf. Projektgeldern und Mitteln sonstiger Kooperationspartner.

Grundlage für die Mittelzuteilung ist der Erlass BO Nr. A 437 (2009) sowie der Kooperationsvertrag zwischen Bischöflichem Ordinariat (HA VI Caritas) und dem Caritasverband der Diözese Rottenburg-Stuttgart e.V.

4.6 FACHLICHE VERNETZUNGEN AUF BUNDES-, LANDES- UND DIÖZESANEBENE

Die fachlichen Vernetzungen der PFL in den für die Caritas relevanten Gremien auf Bundes- und Landesebene werden über den Spitzenverband DiCV wahrgenommen. Die fachlichen Vernetzungen der PFL zwischen den Diözesen und in der Deutschen Bischofskonferenz (DBK) nimmt die HA VI Caritas wahr.

Die Diözese Rottenburg-Stuttgart ist über die HA VI Caritas in der Katholischen Bundesarbeitsgemeinschaft für Ehe-, Familien- und Lebensberatung, Telefonseelsorge und Offene Tür e.V. vertreten.

Die PFL-Stellen sollen Mitglied in der AGE Rottenburg-Stuttgart und dadurch auf Bundesebene im BVKE sein.

5.



5. QUALITÄT MESSEN UND ENTWICKELN



Die Träger der PFL legen Strukturen und Verfahren fest, um den Anspruch an die Qualität der Leistungen und die tatsächliche Umsetzung zu beobachten, zu messen und kontinuierlich entwickeln zu können. Das Qualitätsmanagement-System orientiert sich an der Überzeugung, dass Transparenz und Kooperation zwischen den Beratungsstellen zu sinnvollen und qualitätsbewussten Entwicklungen führen. Die Verfahren und Strukturen zielen deshalb darauf ab, die PFL-Leitung in ihrer Verantwortung für die Qualität der Dienstleistungen zu unterstützen.

5.1 STRUKTUR DES QUALITÄTSMANAGEMENTS (Womit machen wir das?)

5.1.1 Die Qualitätsmanagement-Steuerungsgruppe

Die trägerübergreifende Qualitätsmanagement-Steuerungsgruppe entscheidet über die Zusammensetzung der Qualitätsmanagement-Ent-

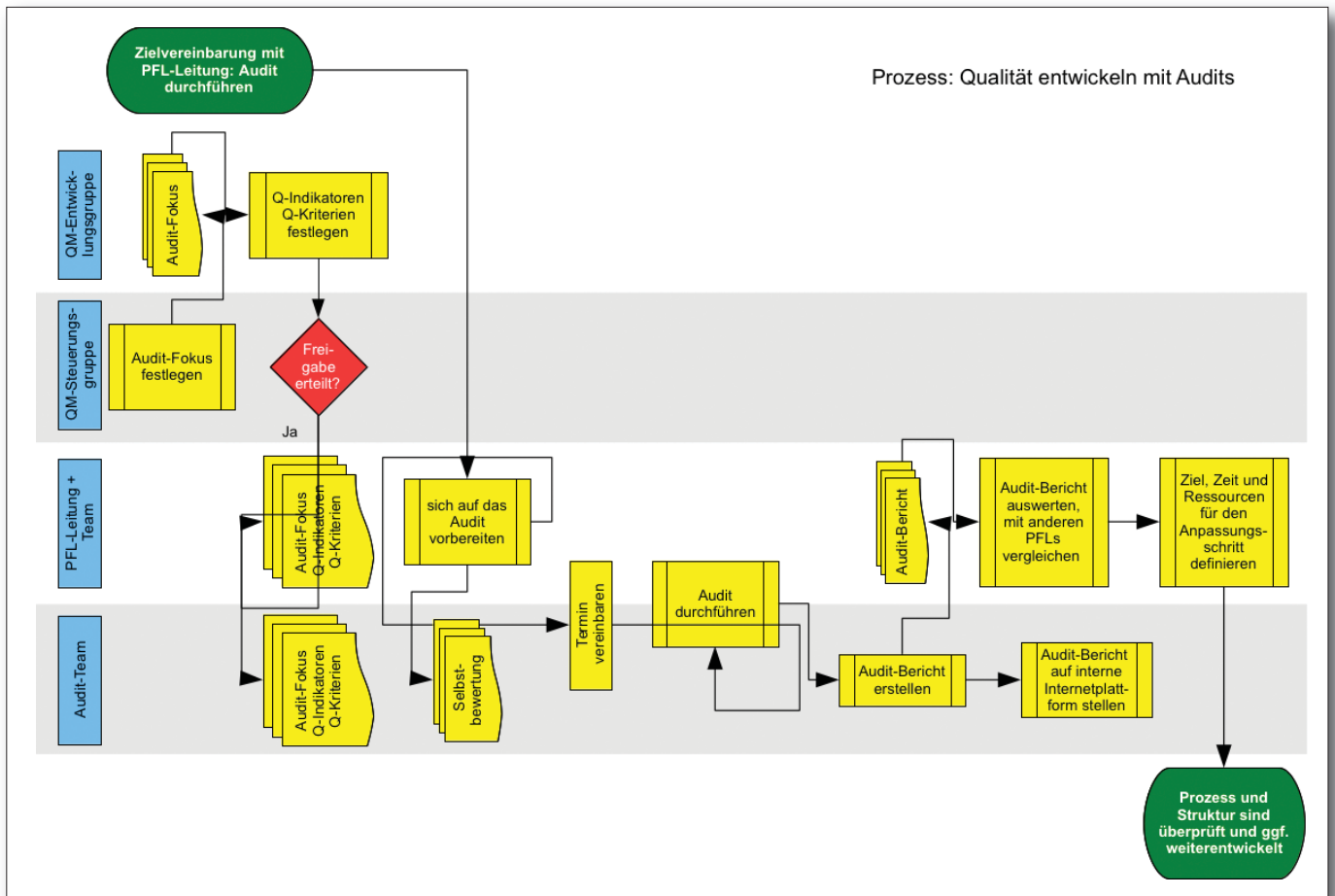
wicklungsgruppe und das Audit-Team. Die Qualitätsmanagement-Steuerungsgruppe legt die Schwerpunkte für die Audits fest, nachdem sie zuvor die Trägervertreter vor Ort gehört hat.

5.1.2 Das Audit-Team

Das Audit-Team führt in regelmäßigen Abständen nach inhaltlicher Vorgabe der Qualitätsmanagement-Steuerungsgruppe Audits durch. Die Leitung der jeweiligen Beratungsstelle erteilt den Auftrag für das Audit.

5.1.3 Die Qualitätsmanagement-Entwicklungsgruppe

Die Qualitätsmanagement-Entwicklungsgruppe wird von der Qualitätsmanagement-Steuerungsgruppe beauftragt und gesteuert. Sie wertet die angewandten Verfahren und die aufgebauten Strukturen aus und erarbeitet entscheidungsreife Vorschläge für die weitere Entwicklung von Strukturen, Verfahren sowie Qualitätskriterien.





5.2 KERNPROZESSE DES QUALITÄTS-MANAGEMENTS (Wie machen wir das?)

5.2.1 Der Lern- und Entwicklungsprozess: Audits

Ein systematischer Lern- und Entwicklungsprozess der PFL wird mit Hilfe von Audits durchgeführt. Wesentliche Elemente dabei sind:

- Die Qualitätsmanagement-Steuerungsgruppe legt einen Audit-Fokus fest.
- Die Qualitätsmanagement-Entwicklungsgruppe definiert dazu passende Indikatoren und Kriterien und lässt diese von der Steuerungsgruppe freigeben.
- Im Rahmen der Zielvereinbarungen zwischen TrägervertreterIn vor Ort und PFL-Leitung wird mit der Leitung ein Audit vereinbart.
- Die Leitung sorgt für die Vorbereitung der PFL auf das Audit und vereinbart mit dem Audit-Team einen Termin.
- Das Audit-Team führt das Audit durch und erstellt einen Bericht. Der Bericht wird der PFL-Leitung und anderen PFLs auf einer internen Internetplattform zur Verfügung gestellt.
- Die Leitung und das Team der PFL werten den Bericht aus und leiten daraus ggf. Maßnahmen ab.

5.3 ERGEBNISSE DES QUALITÄTS-MANAGEMENTS (Was kommt dabei heraus?)

5.3.1 Ergebnisse für die Beratungsstellen

Die Leitung und das Team der Beratungsstelle können die erzielten Ergebnisse ihrer Arbeit, die dazu verwendeten Verfahren und die Strukturen unter Zuhilfenahme der Berichte aus anderen Beratungsstellen bewerten. Sie entdecken, planen und steuern nächste Entwicklungsschritte.

Sie sind dadurch vorbereitet, Zertifizierungen, die ggf. durch Auftraggeber oder Partner gefordert werden, erfolgreich erreichen zu können.

5.3.2 Ergebnisse für die Trägervertreter vor Ort

Die Trägervertreter vor Ort, z.B. die Verantwortlichen der mittleren Ebene (Dekane, Regionalleitungen), können durch den Vergleich von Zielen und Ergebnissen die Qualität der Arbeit erkennen und bewerten. Diese Erkenntnisse können in die strategischen Priorisierungen und die Steuerung von Ressourcen einfließen.

5.3.3 Ergebnisse für die Träger

Die Träger unterstützen die PFL-Leitungen in der Wahrnehmung ihrer Aufgaben zur Qualitätssicherung. Sie können gegenüber kirchlichen Gremien, Partnern, politisch Verantwortlichen und der Öffentlichkeit die Leistungen der Beratungsstellen begründet vertreten.

5.3.4 Ergebnisse für die Öffentlichkeit

Die interessierte Öffentlichkeit kann die Qualität der Arbeit der PFL einschätzen und bewerten.



6. ANHANG



6.1 STELLENBESCHREIBUNG DER LEITUNG DER PFL IM DICV

Stellenbezeichnung:

Leiter/Leiterin der Psychologischen Familien- und Lebensberatung.

Unterstellung:

Die Leitung ist der Regionalleitung unterstellt.

Überstellungen:

Der Leitung sind in der Regel alle FachmitarbeiterInnen und Verwaltungskräfte zugeordnet. Bei bestehenden Verwaltungsserviceeinheiten muss die Regelung vor Ort getroffen werden.

Stellvertretung:

Eine Abwesenheitsvertretung erfolgt nach Abstimmung mit der Regionalleitung.

Aufgaben und Kompetenzen:

Die Leitung führt die PFL auf Grundlage der Konzeption.

Die Leitung vertritt in Absprache mit der Regionalleitung die PFL nach innen und außen.

Die Leitung unterstützt die Regionalleitung bei der Öffentlichkeitsarbeit zu den Themen der Psychologischen Familien- und Lebensberatung.

Die Leitung kooperiert mit den anderen katholischen Einrichtungen und Seelsorgeeinheiten und wirkt mit bei einer zuverlässigen, strukturierten und abgestimmten Zusammenarbeit in ihrem Themenspektrum im Dekanat.

Die Leitung plant und verantwortet neue Hilfeansätze und konzeptionelle Weiterentwicklungen in ihrem Bereich in Absprache mit der Fachleitung.

Die Leitung ist in die Beratungsarbeit und den kollegialen Austausch eingebunden. Sie ist verantwortlich für die Zusammenarbeit im Team. Die Leitung verantwortet die Qualität der PFL. Die Leitung bespricht sich mit der Regionalleitung zu fachlichen Fragen der Familien- und Sozialpolitik.

Die Leitung nimmt ihre Aufgabe mit Blick auf die Belange der Caritas-Region wahr.

Die Leitung wirkt bei der inhaltlichen Weiterentwicklung der Psychologischen Familien- und Lebensberatung auf diözesaner Ebene in Zusammenarbeit mit den anderen Leitungen der PFL mit.

Personalführung:

Die Leitung nimmt die Personalführung sowie die Dienst- und Fachaufsicht nach den Grundsätzen des Caritasverbandes wahr. Die Personalverantwortung der Leitung ist nach der regionalen Entscheidungsmatrix geregelt.

Die Leitung ist verantwortlich für die Koordination der MitarbeiterInnen und die Organisation der Aufgaben und Abläufe in der PFL.

Anforderungen an die/den StelleninhaberIn:

Voraussetzung sind ein sozial- oder humanwissenschaftliches Studium mit therapeutischer Zusatzausbildung oder Vergleichbares sowie eine mehrjährige einschlägige Berufserfahrung. Führungserfahrung bzw. eine Fortbildung in Führung von Nonprofit-Organisationen ist erwünscht.

Entscheidungs- und Unterschriftsvollmacht:

Vollmachten im Bereich der Kassenordnung werden von der Leitung Wirtschaft und Finanzen erteilt. Die Leitung ist in die Investitionsplanung der Region miteinbezogen. Der Leitung obliegt die Kostenstellenverantwortung. Alles Weitere regeln die regionale Entscheidungsmatrix und die Wirtschaftsplanordnung.

Dienstsitz:

Der Dienstsitz der Leitung wird mit der Regionalleitung abgestimmt.

Übergangsregelung bis 31.12.2010:

Die Stellenbezeichnung heißt „Sprecher“.

Bezüglich der Personalführungskompetenzen: Die jährliche Zielvereinbarung mit den MitarbeiterInnen wird in der Übergangsphase statt durch den Sprecher durch die/den FachleiterIn durchgeführt.



6.2 ZIELE, AUFGABEN UND STRUKTUR DER TRÄGERÜBERGREIFENDEN PFL-LEITERINNEN-KONFERENZ

Ziele und Aufgaben:

- Monitoring und Strategieentwicklung zur Zukunftssicherung, Strukturentwicklung und fachlichen Steuerung der Psychologischen Familien- und Lebensberatung,
- Umsetzung und Weiterentwicklung der Konzeption,
- Verbesserung einer erkennbaren Identität der PFL,
- zentrale Schnittstelle für das Qualitätsmanagement der PFL,
- Festlegung von Positionierungen und Handlungsoptionen für die Entwicklung von Hilfeverbänden und Netzwerken,
- Meinungs- und Erfahrungsaustausch,
- Klärung von fachlichen und rechtlichen Rahmenbedingungen,
- Organisation von Fach- und Informationstagungen,
- Schnittstellen zu überregionalen und überdiözesanen Gremien (bke, AGE, KBKEFL).

Leitung und Geschäftsführung:

Fachreferent PFL der Hauptabteilung VI Caritas

Teilnehmer:

Leitung AK PFL im DiCV,
alle Stellenleitungen,
ein/eine RegionalleiterIn,
ein/eine FachleiterIn,
Fachverantwortliche anderer katholischer Träger von Psychologischer Beratung in der Diözese (z.B. Marienpflege Ellwangen, CV Stuttgart, St. Canisius Schwäbisch-Gmünd),
Als Gast: LeiterIn der evangelischen Landesstelle der Psychologischen Beratungsstellen.

Turnus:

2 x jährlich 5 Stunden
(Eventuell auch denkbar als trägerübergreifende, verbindliche zweitägige Jahrestagung)

Protokollpflicht:

Ja

Protokollant:

Rollierend zwischen den Stellenleitungen, freigegeben durch die Leitung

Protokoll z.K. an:

Alle an- und abwesenden TeilnehmerInnen,
Leitung HA VI,
Vorstand II des DiCV,
Leitung Kompetenzzentrum Sozialpolitik,
Regionalleitungen,
Fachleitungen.

6.3 ZIELE, AUFGABEN UND STRUKTUR DES AK PFL BEIM DICV

Ziele und Aufgaben:

- Monitoring und Entwicklungsarbeit zur Zukunftssicherung, Strukturentwicklung und fachlichen Steuerung der Psychologischen Familien- und Lebensberatung im Zusammenwirken und in enger Abstimmung mit den anderen katholischen und ökumenischen Trägern der Familien- und Lebensberatung in der Diözese (übergeordnete Ziele),
- Verbesserung einer erkennbaren Identität der PFL, Festlegung von Elementen eines gemeinsamen Auftretts nach innen und außen,
- zentrale Schnittstelle für das Qualitätsmanagement der PFL,
- Vorbereitung von Positionierungen und Handlungsoptionen für die Entwicklung von Hilfeverbänden und Netzwerken,
- fachübergreifender Meinungs- und Erfahrungsaustausch,
- Klärung von fachlichen und rechtlichen Rahmenbedingungen,
- Entwicklung neuer innovativer Ansätze,
- Organisation von Fach- und Informationstagungen.

Leitung und Geschäftsführung:

Ein/eine FachreferentIn aus der Geschäftsstelle des DiCV

Teilnehmer:

Ein/eine RegionalleiterIn, ein/eine FachleiterIn, alle DiCV-PFL-StellenleiterInnen

Turnus:

4 x jährlich



Protokollpflicht:

Ja

Protokollant:

Rollierend zwischen den Stellenleitungen. Das Protokoll wird durch die Leitung freigegeben.

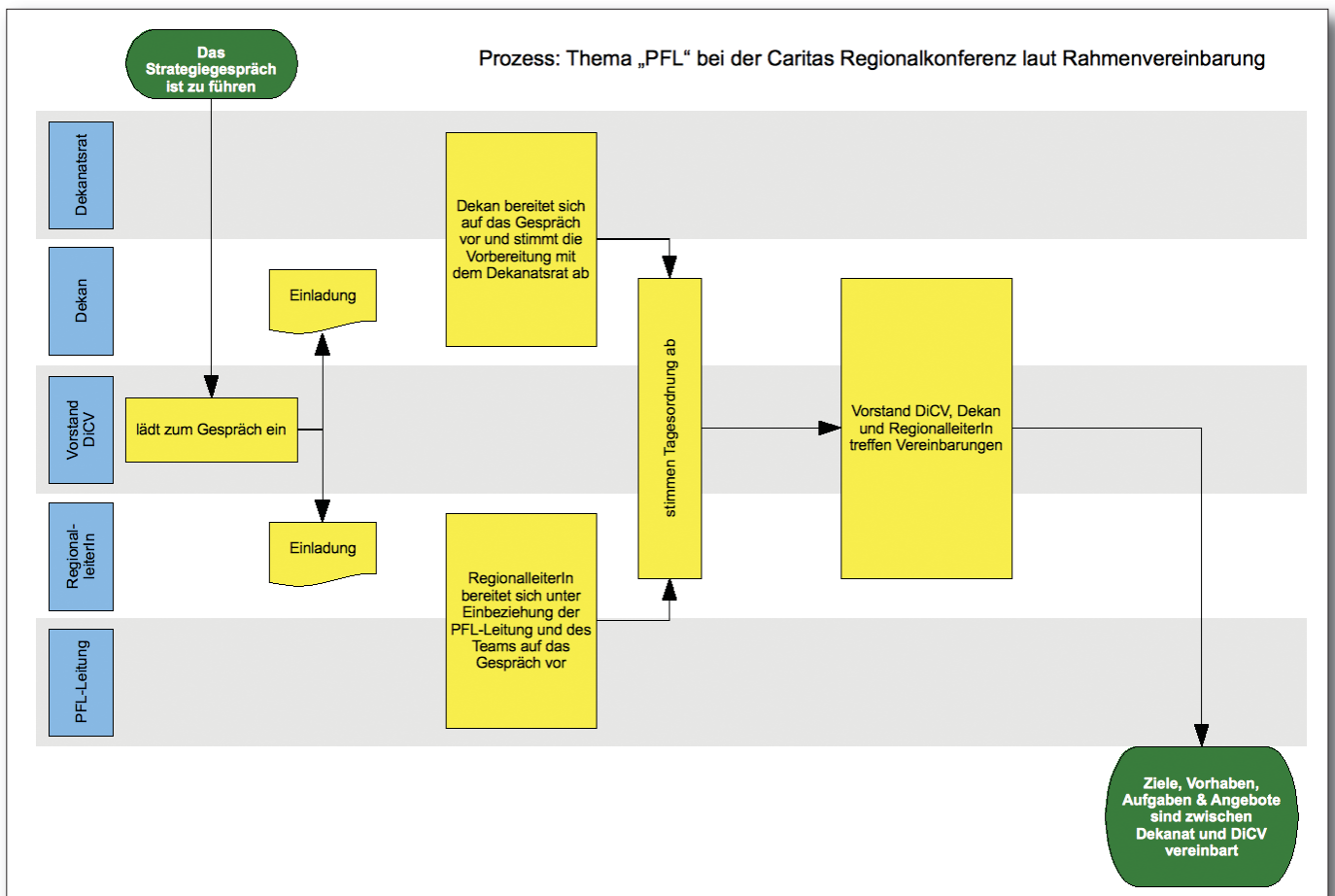
Protokoll z.K. an:

Alle an- und abwesenden TeilnehmerInnen,
DiCV Vorstand II,
Leitung Kompetenzzentrum Sozialpolitik,
RegionalleiterInnen und FachleiterInnen.

6.4 CARITAS REGIONALKONFERENZ UND CARITAS DEKANATSKONFERENZ

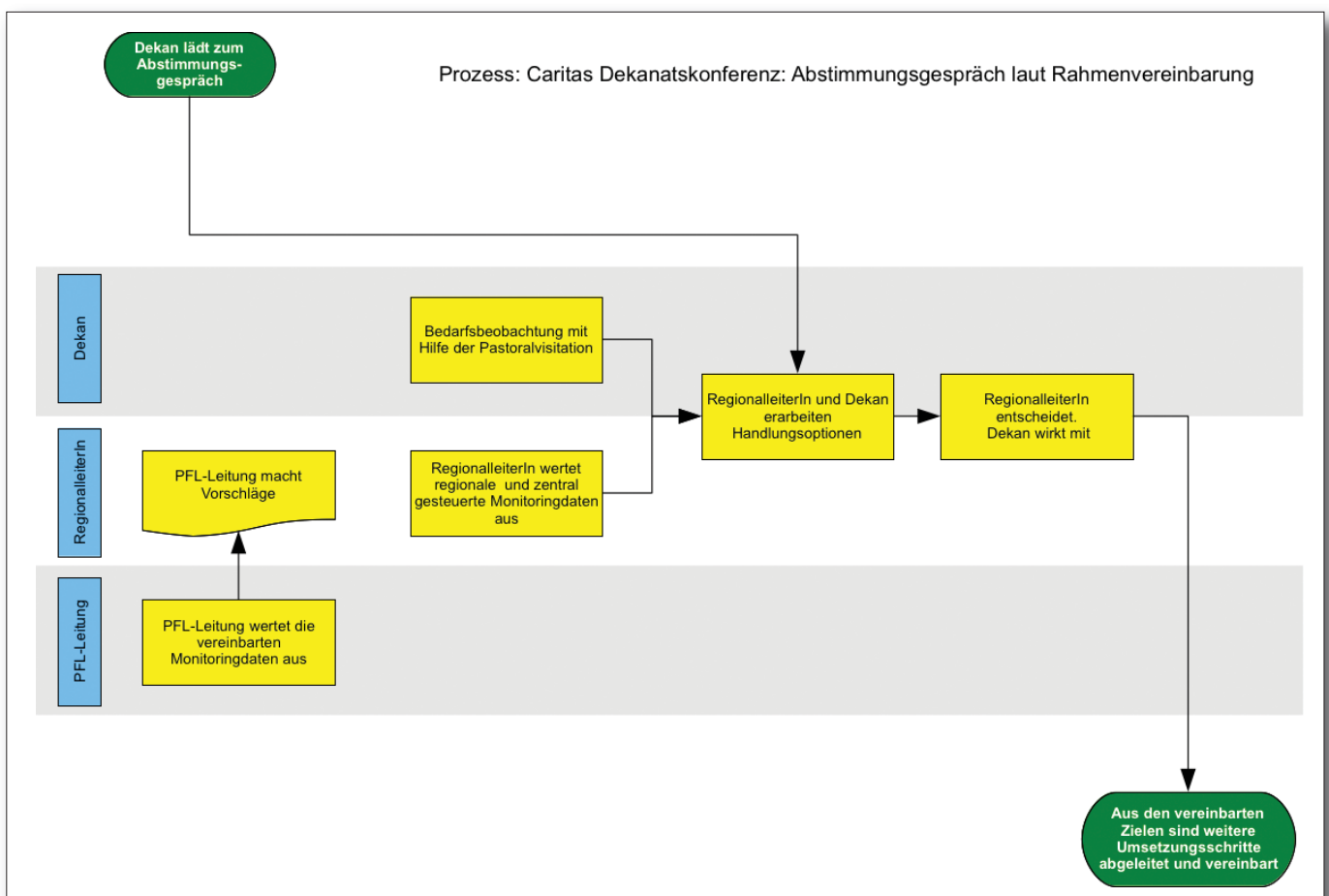
In der Rahmenordnung zur Kooperation zwischen den Dekanaten und dem Caritasverband der Diözese Rottenburg-Stuttgart, die die Zusammenarbeit auf der mittleren Ebene (zwischen Dekan und Regionalleitung) ordnet, sind turnusmäßige Besprechungen vorgesehen. Hier werden Themen der PFL eingebracht und vereinbart.

6.4.1 Die Caritas Regionalkonferenz





6.4.2 Die Caritas Dekanatskonferenz





6.5 GLOSSAR

• Prozess

Prozess meint die Abfolge von Arbeitsschritten. In diesem Sinne steht der Begriff Prozess in Bezug auf die Begriffe Ergebnis (was der Prozess hervorbringt) und Struktur (Voraussetzungen für den Prozess). In der Konzeption werden verschiedene Arten von Prozessen beschrieben:

- Kernprozesse, die Ergebnisse im Sinne des eigentlichen Organisationszwecks hervorbringen,
- unterstützende Prozesse, die mit ihren Ergebnissen einem Kernprozess zuarbeiten.,
- Managementprozesse, die zur Steuerung der PFL dienen.

Im Handlungsfeld PFL findet der Begriff Prozess auch zur Bezeichnung einer psychosozialen Dynamik Verwendung.

• Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement bezeichnet die aufeinander abgestimmten Tätigkeiten zum Leiten und Lenken einer Organisation bezüglich Qualität. Qualitätsmanagement umfasst die Bereiche Qualitätspolitik und Qualitätslenkung (Ziele, Planung, Verbesserung).

• Audit

Bezeichnet ein Verfahren, in dem festgelegte Items im Blick auf ihren Realisierungsgrad untersucht und in einem Bericht festgehalten werden.

• Beratungsformat

Rahmenbedingungen wie z.B. Ort, Zeit, sozialer Kontext wirken auf die Kernelemente psychologischer Beratung (der Wirkfaktor Beziehung, der Kontrakt, die Intervention) und erzeugen damit eine typische Ausprägung des psychologischen Beratungsprozesses. Mit dem Begriff „Beratungsformat“ wird sowohl die spezifische Form der jeweils gleichen Beratungsart (psychologische Beratung) bezeichnet als auch die spezifischen Erwartungsbündel bezüglich Möglichkeiten und Grenzen dieser Beratung.

6.6 ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

AGE	Arbeitsgemeinschaft der Dienste und Einrichtungen für Erziehungshilfen in der Diözese Rottenburg-Stuttgart
bke	Bundeskonzferenz für Erziehungsberatung e.V.
BO	Bischöfliches Ordinariat
BVKE	Bundesverband katholischer Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen e.V.
DAKJEF	Deutscher Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung
DBK	Deutsche Bischofskonferenz
DiCV	Caritasverband der Diözese Rottenburg-Stuttgart e.V.
HA	Hauptabteilung
KBKEFL	Katholische Bundeskonferenz Ehe-, Familien- und Lebensberatung
PFL	Psychologische Familien- und Lebensberatung
SGB	Sozialgesetzbuch

