

Paul Friese

Kultur- und migrationssensible Beratung

Reihe: Basiswissen Beratung

2019, 184 Seiten, broschiert

Beltz Juventa

ISBN 978-3-7799-6029-4

Online-Materialien

Checkliste zur Interkulturellen Ausrichtung der Beratung für Eltern,
Kinder und Jugendliche

Erläuterungen zur Handhabung der Checkliste

Strukturebene

Prozessebene

Ergebnisebene

Literatur

Das Internationale Familienzentrum e.V. Erziehungs- und Familienberatungsstelle

Konzeption

Rahmenbedingungen und rechtliche Grundlagen der Arbeit der Erziehungs- und
Familienberatungsstelle

Allgemeiner Auftrag der Erziehungs- und Familienberatungsstelle im IFZ

Spezifisches Profil der Erziehungs- und Familienberatungsstelle im IFZ:

Interkulturelle Kompetenz

Besondere Problemlagen der Ratsuchenden mit Migrationshintergrund

Interkulturelle Kompetenz

Ziele und Leistungen unserer Arbeit

Arbeitsweise

Fort- und Weiterbildung

Qualitätsentwicklung

Beispiel für niedrigschwellige, kultursensibel wirksame Prävention: Die Schultütenaktion

Begleitende Elterninformation

Interkultureller Kalender

Das interkulturelle Spielzimmer

Das Interkulturelle Spielzimmer – Erweiterung interkultureller Kompetenz

Interkulturelle Lernprozesse fördern

Rückmeldungen der Erzieherinnen und Erzieher

Checkliste zur Interkulturellen Ausrichtung der Beratung für Eltern, Kinder und Jugendliche

Erfahren folgende Bereiche der Organisations- und Personalentwicklung eine migrantenspezifische Berücksichtigung?

	Bereich	zzt. nicht realisierbar	in Planungsphase bis:	in Erprobungsphase bis:	z.T. umgesetzt Weiterentwicklung vorgesehen	dauerhaft, konkret und messbar verankert
STRUKTUREBENE	Leitbild, Arbeitskonzept, Controlling/Instanz Inhaltliches Setting Personalentwicklung Formales Setting Jahresetat Räumliche Gestaltung der Einrichtung Vernetzung Öffentlichkeitsarbeit					
PROZESSEBENE	Anmeldung/ Sekretariat Einstiegssetting/ Erstgespräch Beratung Diagnostik Therapie Einzel-/Gruppenförderangebote Prävention Vernetzung: Kooperation/Überleitung/ Weiterverweisung					
ERGEBNISSEBENE	Auswertung der Bedarfserfüllung der Migrantenklientel Auswertung der Bedarfserfüllung der Mitarbeiter/innen Weitere statistische Auswertung des interkulturellen Arbeitskonzeptes					

Erläuterungen zur Handhabung der Checkliste

Die hohe Anzahl von Kindern und Jugendlichen mit Migrationshintergrund und stark angestiegene Zahl von Kindern und Jugendlichen mit Fluchthintergrund bei zunehmendem Geburtenrückgang in der Gesamtbevölkerung machen auch dem letzten Zweifler das Erfordernis deutlich, dass die Jugendhilfeplanung auf die gesellschaftlichen Entwicklungen reagieren muss. Hier bieten sich für die Erziehungsberatungsstellen Umsteuerungsmaßnahmen und Handlungsempfehlungen an, um die Akzeptanz und die Inanspruchnahme unter den Familien mit Migrationshintergrund zu erhöhen und entsprechend ihrem Anteil an der Gesamtpopulation der Kinder und Jugendlichen anzugleichen. Geht man davon aus, dass Familien mit Migrations- und Fluchthintergrund vielleicht nicht mehr, aber sicher auch nicht weniger Unterstützung bei ihrer Erziehungsaufgabe brauchen, so wird das Erfordernis deutlich, diesbezüglich Qualitätsstandards und Orientierungskriterien zu entwickeln, um Beratungsstellen bei Entwicklung einer der interkulturellen Ausrichtung zu unterstützen und zu befähigen.

Voraussetzung für eine interkulturelle Ausrichtung der Beratungsstellen ist neben der Eigenmotivation der Institution die Bejahung der interkulturellen Orientierung durch den Träger und die öffentlichen Zuschussgeber.

Erst dann ist es sinnvoll, ein interkulturelles Leitbild der Einrichtung zu entwickeln, welches den Anspruch hat, den Versorgungsstandard für Klient/innen mit Migrationshintergrund dem der deutschstämmigen Klientel anzupassen – mit so viel Gleichheit wie möglich und so viel Unterschiedlichkeit wie nötig. Dies erfordert ein interkulturelles Arbeitskonzept, welches sich auf sämtliche Bereiche der Struktur-, Prozess- und der Ergebnisebene auswirkt – und zwar dauerhaft, konkret und messbar.

Für Zieldefinition und Entwicklungsplanung ist die Kenntnis der Bevölkerungsstruktur erforderlich. Daher ist es notwendig, regelmäßig aktuelle Sozialdaten für den sozialräumlichen Einzugsbereich einzuholen. Die Zahlen geben wichtige Hinweise auf die jeweiligen mehr oder weniger stark vertretenen Anteile an Familien mit verschiedenem Migrationshintergrund, aber auch Anhaltspunkte für die Personalpolitik: Es ist erstrebenswert und hilfreich, für die größte(-n) Migrantengruppierung(-en) muttersprachliche Fachkräfte einzustellen und für die weniger stark vertretenen Sprachen und Kulturen im Idealfall über einen qualifizierten Dolmetscherpool zu verfügen, um die sprachlich-kulturelle Verständigung mit den Migrantenklient/innen zu gewährleisten.

Die Entwicklung interkultureller Kompetenz aller Mitarbeiter ist erforderlich wie auch die routinemäßige qualifizierte Implementierung migrations- und kultursensibler Sichtweisen in Teamsitzungen, Fallbesprechungen, Leitungskonferenzen, Fortbildung und Supervision, Statistiken und Jahresberichten.

Eine fachlich versierte Einzelperson oder Gruppe könnte sinnvollerweise den Auftrag erhalten, den Prozess der interkulturellen Ausrichtung in Gang zu halten und regelmäßig auszuwerten.

Die **Strukturebene** beinhaltet die Bereiche:

- Berücksichtigung interkultureller Aspekte in Leitbild und Arbeitskonzept
- Inhaltliches Setting
- Personalentwicklung
- Formales Setting
- Jahresetat
- Räumliche Gestaltung der Einrichtung
- Vernetzung mit Institutionen und Einrichtungen, die für Migranten und Geflüchtete besonders wichtig sind
- Öffentlichkeitsarbeit

Die **Prozessebene** beinhaltet die Bereiche:

- Anmeldung/Sekretariat
- Einstiegsetting/Erstgespräch
- Beratung
- Diagnostik
- Therapie
- Einzel-/Gruppenförderangebot
- Prävention
- Vernetzungsaspekte wie Kooperation/Überleitung/Weiterverweisung
- Präsenz in Familienzentren

Auf der Ergebnisebene findet neben statistischen Auswertungen migrantenspezifischer Daten auch eine eher qualitative und nachvollziehbare Ermittlung und Abgleichung der Bedürfnisse der Klientel mit Migrationshintergrund und den Mitarbeiter/innen statt. Diese drei Kriterien stellen wesentliche Indikatoren für eine gelingende interkulturelle Ausrichtung der Arbeit der Beratungsstelle dar.

Jeder einzelne Bereich wird nachstehend kurz erläutert bzw. durch operationalisierende Fragen überprüfbar gemacht. Die graduelle Unterteilung soll für jeden genannten Bereich Aufschluss darüber geben, inwiefern eine migrantenspezifische Berücksichtigung bereits stattgefunden hat, sich noch in der Planungsphase befindet oder in welchem Ausmaß dies zur Zeit geschieht. Hierdurch erfolgt neben einer momentanen Bestandsaufnahme auch eine Orientierung für die zukünftige Planung von Entwicklungsschwerpunkten.

Diese Checkliste wurde erstellt unter Berücksichtigung, Systematisierung und Erweiterung bisher erarbeiteter Kriterien-Zusammenstellungen (siehe Literaturhinweise). Sie ermöglicht jederzeit eine individuelle Modifizierung und Aktualisierung.

Strukturebene

Arbeitskonzept

Ist die Entwicklung eines kulturell offenen und sensiblen Leitbildes sowie eines interkulturellen Arbeitskonzeptes (siehe oben) in Gang gesetzt und wird sie dauerhaft, konkret und messbar fortgeführt?

Wer erhält den Auftrag, den Prozess der interkulturellen Ausrichtung in Gang zu halten und ihn regelmäßig auszuwerten?

Inhaltliches Setting

- Wird hinreichend dafür Sorge getragen, dass routinemäßig interkulturelle Themen wie auch Themen wie Diskriminierung, Vorurteile und Rassismus behandelt werden in:
 - Teamsitzungen
 - Fallbesprechungen
 - Leitungskonferenzen
 - Fortbildung
 - Supervision
 - Statistiken
 - Jahresberichten

- Sind im Arbeitskonzept die spezifischen Bedürfnisse der Migranten hinreichend berücksichtigt?
 - Gewährleistung der sprachlichen Verständigung durch die Beratungsstelle (z. B. durch muttersprachliche Berater/innen oder kompetente Sprachmittler)
 - Respekt und Anerkennung unterschiedlicher Wertvorstellungen
 - Effiziente, niederschwellige, zeitnahe Unterstützung und Hilfestellung, ggf. gezielte Weiterleitung, geeignete präventive Angebote (z. B. Qualifizierung der Eltern in ihrer erzieherischen Kompetenz)
 - Förderung der Sozialkontakte zu Nicht-Migrant/innen,
 - Gezielte Förderangebote zur Förderung der Chancengleichheit, strikte und transparente Berücksichtigung der Schweigepflicht/Vertraulichkeit)?

- Sind im Arbeitskonzept die spezifischen Bedürfnisse der Mitarbeiter bezüglich interkultureller Ausrichtung der Institution hinreichend berücksichtigt (insbesondere Qualifizierungsmaßnahmen und Bereitstellung eines Dolmetscherpools, Berücksichtigung des größeren zeitlichen Aufwands für Beziehungsaufbau zu den Klient/innen und Vernetzungsarbeit)?

Personalentwicklung

- Erfüllen die Fach- und Verwaltungskräfte das interkulturelle Anforderungsprofil (grundsätzliche Bereitschaft zur Weiterbildung der interkulturellen Kompetenz, sowie Akzeptanz des Migrationshintergrundes, Wertschätzung, Respekt, Anerkennung divergierender Vorstellungen und Werte werden vorausgesetzt), z. B. bei Stellenausschreibungen?
- Bringen die Mitarbeiter/innen ohne Migrationshintergrund Migrationserfahrung (z. B. längerer Auslandsaufenthalt) und/oder Fremdsprachenkenntnisse mit?
- Wird die interkulturelle Ausrichtung als Teil der Führungsaufgaben angesehen (ausdrücklich geäußertes Interesse an der interkulturellen Offenheit der Einrichtung; interkulturelle Fortbildung auch für leitende Mitarbeiter)?
- Gibt es fest eingestellte muttersprachliche Mitarbeiter/innen?
- Sind diese auch mit übergeordneten Aufgaben betraut und haben sie die Möglichkeit, in leitende Position zu kommen?
- Sind diese auch mit nicht-migrantenspezifischen Aufgaben betraut?
- Beraten auch Mitarbeiter/innen ohne Migrationshintergrund Klient/innen mit Migrationshintergrund, soweit die sprachliche Verständigung gewährleistet ist? Findet Mitarbeitermotivation durch Beteiligung statt?
- Wird sie gefördert durch interkulturelle Fortbildungen und Anregung zum Besuch von Sprachkursen?
- Was für Problemfelder werden von den Mitarbeitern benannt? Gibt es Lösungsvorschläge?
- Werden die angezeigten Problemfelder und Lösungsansätze hierfür durch die Leitung hinreichend zur Kenntnis genommen und berücksichtigt?

Formales Setting

- Sind die Öffnungszeiten den Bedürfnissen der Klient/innen mit und ohne Migrationshintergrund angepasst (z. B. Wechselschicht berücksichtigt)?
- Werden Feste und Feiertage aller Religionen berücksichtigt, z. B. bei Terminabsprachen (im islamischen Fastenmonat, vor dem Sabbat oder im Kontext religiöser Festtage)?
- Sind schriftliche Informationen und wichtige Formulare in leichter Sprache und ggf. in verschiedenen Sprachen gut verständlich verfasst (z. B. anhand von Beispielen veranschaulicht)?
- Wird die erste Kontaktaufnahme erleichtert (z. B. telefonische Sprechzeiten muttersprachlicher Mitarbeiter – falls vorhanden)?
- Gibt es ein Verfahren zur konkreten Erfassung und Aussprache des Namens des/der Klient/in (z. B. zusätzliche Lautschrift)?
- Gibt es ein spezifisches Beratungskonzept für Migrant/innen (Transparenz, mehr Zeit, verstärkte Kooperation, ggf. Übersetzung, muttersprachliche Angebote etc.)?

- Werden bei der Falldokumentation migrantenspezifische Merkmale (Beispiele s. u.) routinemäßig erfasst und ausgewertet (zu Beginn oder im Laufe der Beratung)?
 - Im Haushalt gesprochene Sprachen, Vorzugssprache, sprachliche Mischformen
 - Deutschkenntnisse der Familienmitglieder
 - Herkunftsland der Mutter, Herkunftsland des Vaters
 - Gesicherter/ungesicherter Aufenthaltsstatus
 - Verwandtschafts-Ehe der Eltern ja/nein
 - Präsenz der Herkunftsfamilien (Eltern, Geschwister, weitere Anverwandte) von Mutter/Vater: stark/mittel/wenig/unterschiedlich (z. B. pendelnde Rentner)/ gar nicht
 - Migrations-Geschichte/Migrations-Perspektive

- Gibt es eine einheitliche Erfassung migrantenspezifischer Daten für die statistische (Jahres)-Auswertung?
- Gibt es eine allgemein verbindliche Regelung des qualifizierten Dolmetscher/inneneinsatzes im Bedarfsfall (finanzielle Abklärung, „Dolmetscherpool“)?

Budget

Werden Etatmittel für „interkulturelle Ausgaben“, wie beispielhaft unten aufgeführt, bereitgestellt?

- Sprachmittler
- Interkulturelle Fortbildung
- Berücksichtigung interkultureller Aspekte in der Supervision
- Migrant/innenspezifische Fachliteratur
- Förderung von Sprachkompetenzen
- Raumgestaltung (z. B. Weltkarte, Bilder, etc.)
- Eventuelle technische Ausstattung (z. B. anderssprachige Schreibsoftware)
- Druckkosten für verschiedensprachiges Infomaterial

Räumliche Gestaltung der Einrichtung

- Gibt es Signale des Willkommen-Heißens, verschiedensprachige Wegweiser, Piktogramme?
- Werden vielfältige, kulturelle religiöse Gepflogenheiten berücksichtigt, wie z. B. Waschgelegenheiten auf den Toiletten?
- Gibt es für Migrations- und Fluchtfamilien ansprechende Bilder, Objekte?
- Liegt im Warteraum mehrsprachige Lektüre aus (z. B. verschiedensprachige Infobroschüren der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung)?

Vernetzung

- Gibt es eine Abstimmung und Koordination mit Kooperationspartnern zu interkulturellen Fragestellungen?
- Gibt es eine Vernetzung mit anderen interkulturell ausgerichteten Institutionen der Region?
- Gibt es eine Vernetzung mit anderen Institutionen der Region, die für Klient/innen mit Migrationshintergrund zuständig und bedeutsam sind?
- Gibt es eine Vernetzung mit Migranten-Selbsthilfe-Organisationen (z. B. Kulturvereinen, Moscheevereinen etc.)?
- Sind in der Einrichtung die eigenen interkulturellen Kompetenzen und die anderer Einrichtungen des Fachbereichs und „verwandter“ Bereiche in der Region hinreichend bekannt?

Öffentlichkeitsarbeit

- Gibt es Kontakte zu deutschen und nicht-deutschen Medien (Radio, Zeitung, Fernsehen)?
- Ist für die (Fach-)Öffentlichkeit die interkulturelle Ausrichtung explizit formuliert/erkennbar?
- Spricht der Internetauftritt auch potenzielle Klient/innen mit Migrationshintergrund bzw. entsprechende Kooperationspartner an?
- Gibt es Infomaterial über die Einrichtung in verschiedenen Sprachen? Ist für die Nutzer dabei erkennbar, welche Sprachen in der Beratungsstelle verfügbar sind?
- Ist das Infomaterial eingängig und transparent gestaltet?

Prozessebene

Anmeldung/Sekretariat

Die Erfahrungen beim allerersten persönlich oder telefonischen Kontakt, sind entscheidend für die Fortsetzung des Kontaktes zumindest bis zum Erstgespräch und das „Andocken“. Daher sind Fortbildungen entsprechender Verwaltungskräfte und des Fachpersonals zur interkulturellen Kompetenz unverzichtbar, Fremdsprachenkenntnisse sind von Vorteil.

- Können alle wichtigen Informationen wie Name, Geburtsdatum, Anschrift, Telefonnummer, Vorstellungsanlass erfasst werden?
- Gelingt die Vermittlung des weiteren Prozederes zufriedenstellend? (Z. B. „Es erfolgt ein Rückruf bei Ihnen zwecks Terminabsprache“)

Einstiegssetting/Erstgespräch

Hier stehen Transparenz, Erörtern der Rahmenbedingungen und der Arbeitsweise sowie der Beziehungsaufbau im Vordergrund. Wichtige Anamnesedaten werden hier erhoben

und die Sichtweise des Problems wie auch die Motivation und Lösungsideen zu deren Behebung erfragt. Hier kann auch die Klärung stattfinden, inwiefern der Klient/innenwunsch zu einem Arbeitsauftrag umformuliert werden kann. Hier entscheidet sich, ob es zu einer Fortsetzung der Kontakte, zu einem Abbruch oder zu einer Weiterverweisung an eine geeignetere Stelle für die Problematik kommt.

- Ist die sprachliche Verständigung hinreichend gewährleistet?
- Konnten beim Erstgespräch die oben genannten Kriterien erfolgreich erfüllt werden?

Beratung

- Zieldefinition und Auftragsklärung hinreichend gelungen?
- Gezielte Weiterverweisung erforderlich?
- Sprachliche Verständigung hinreichend gewährleistet?

Diagnostik

- Sprachliche Verständigung hinreichend gewährleistet?
- Fragen zum Zweck, der Relevanz und möglicher Konsequenzen der Testung hinreichend geklärt?
- Auswahl geeigneter Testverfahren und kultursensible Interpretation der Ergebnisse gewährleistet?
- Wurden Faktoren wie Lernumfeld und Förderpotenziale, Zweisprachigkeit, Bildungsstand und Deutschkenntnisse der Eltern berücksichtigt?
- Weiterleitung der Testergebnisse an Dritte ausdrücklich von der Klientenfamilie gewünscht/auf keinen Fall gewünscht?

Therapie

- Sprachliche Verständigung hinreichend gewährleistet?
- Gegebenenfalls Weiterverweisung an niedergelassene (muttersprachliche) Psychotherapeuten?
- Entspricht die Therapierichtung den spezifischen Bedürfnissen der Klientel?

Einzel-/Gruppenförderangebote

- Sprachliche Verständigung hinreichend gewährleistet?
- Kinderspezifisches Förderangebot (z. B. Lese-, Rechtschreibtraining) angezeigt?
- Elternspezifische Angebot (z. B. Elternt raining zu Erziehungsfragen) – eventuell in der Muttersprache – realisierbar?
- Spezifische Angebote für Jugendliche (z. B. Antiaggressionstraining) angezeigt?
- Erhöht möglicherweise eine geschlechtsspezifische Trennung die Effizienz?
- Finden Klient/innen mit Migrationshintergrund ihren Platz in den allgemeinen Gruppenangeboten (z. B. indem diese modifiziert werden) bzw. können sie die bei Bedarf spezifische Gruppenangebote eingerichtet bekommen?

Prävention

- Angemessene Mischung aufsuchender Arbeit (z. B. in Flüchtlingsunterkünften) und Beratung/Angebote in der Beratungsstelle
- Sprechstunden/Infoveranstaltung bei Kooperationspartnern (Schule, Kita etc.) möglich?
- Bei Veranstaltungen v. a. mit Jugendlichen besondere kultur- und migrations-sensible Behandlung von Gender-spezifischen Fragen
- Können Infoveranstaltungen in der Muttersprache bzw. mit Übersetzung für bestimmte Migrantenzielgruppen gehalten werden, z. B. für Eltern, Großeltern, evtl. Multiplikatoren?
- Existieren tragfähige Arbeitsbündnisse mit anderen Institutionen, die eine Kooperation, z. B. Abhalten einer Infoveranstaltung zu Erziehungsfragen in den Räumen einer anderen Einrichtung, z. B. eines Migrantenselbsthilfevereins, möglich machen?
- Wird darauf geachtet, dass Klient/innen mit Migrations- und Fluchthintergrund so bald wie möglich in das allgemeine Präventionsprogramm der Beratungsstelle aufgenommen werden, um ihnen den Austausch mit Menschen ohne Migrationsgeschichte zu ermöglichen?

Überleitung, Weiterverweisung, Kooperation

- Ist es sinnvoll, im konkreten Einzelfall evtl. präsent zu sein bei der „Übergabe“, um das „Ankommen“ der Migrantenklient/innen bei Kolleg/innen sicher zu stellen (Vertrauensbonus)?
- Ist die sprachliche Verständigung hinreichend gewährleistet?
- Ist der Informationsstand zu den Angeboten der Kooperationspartner ausreichend und ist die Qualität der Beziehung noch zu verbessern?

Ergebnisebene

Auswertung der Angemessenheit der Angebote der Beratungsstelle

für Migrationsklientel

- Entspricht der Anteil der Kinder und Jugendlichen mit Migrationshintergrund deren Anteil im Einzugsgebiet?
- Wie verteilen sich die verschiedenen Migranten-Gruppen anteilmäßig im Einzugsbereich? Müssen bestimmte Zielgruppen gezielter angesprochen werden?
- Sind die Kriterien für eine interkulturell orientierte Vernetzungs- und Öffentlichkeitsarbeit erfüllt?
- Gibt es eine geeignete Erhebung zur Klient/innenzufriedenheit? Wird dabei explizit nach Rückmeldung bezüglich angemessener Berücksichtigung/Wahrnehmung, des Migrationshintergrundes gefragt?

- Wurden Bedürfnisse der Migranten-Klientel bei der Konzeptentwicklung hinreichend berücksichtigt?
- Gibt es eine Erhebung des Anteils von Klient/innen, die kulturspezifischer Angebote bedürfen?

Auswertung der Bedarfserfüllung der Mitarbeiter/innen

- Sind die Kriterien bezüglich interkultureller Ausrichtung der Personalentwicklung hinreichend umgesetzt?
- Entsprechen Leitung, die Fachmitarbeiter und Verwaltungskräfte dem interkulturellen Anforderungsprofil?
- Konnte die Mitarbeiter/innenmotivation bezüglich der kultur- und migrations-sensiblen Beratung entwickelt werden?
- War die sprachliche Verständigung zufriedenstellend gewährleistet? Sind Nachbesserungen z. B. bezüglich des Einsatzes von Sprachmittlern erforderlich?
- Konnten laufende Fälle mit Migrationshintergrund in Teamsitzungen hinreichend und migrations- und kultursensibel analysiert und besprochen werden?
- War die Bereitstellung von Weiterqualifizierungsmaßnahmen (interkulturell ausgerichtete Fortbildungen, Supervision, Fachliteratur) adäquat und effektiv in Art und Umfang?
- Wurde der erhöhte Zeitaufwand für vertrauensbildende und klärende Prozesse sowie die verstärkte Netzwerkarbeit für Migrantenklient/innen hinreichend berücksichtigt?
- Waren Mitarbeiter/innen mit Migrationshintergrund auch mit nicht-migranten-spezifischen Aufgaben betraut?
- Hatten Mitarbeiter/innen mit Migrationshintergrund Gelegenheit, an übergeordneten Aufgaben mitzuwirken und Führungspositionen zu erreichen?
- Gab es eine Erhebung zur Mitarbeiterzufriedenheit bzgl. angemessener Unterstützung und Partizipation bei der interkulturellen Ausrichtung der Einrichtung?
- Gibt es eine „Durchlässigkeit“ bei der Beratung deutscher und nicht-deutscher Klient/innen? Das heißt, übernehmen deutsche und nicht-deutsche Mitarbeiter/innen gleichermaßen Anmeldungen von Klient/innen mit deutschem und mit Migrationshintergrund (vorausgesetzt die sprachliche Verständigung ist gewährleistet und es besteht kein ausdrücklicher Wunsch nach muttersprachlicher oder deutschsprachiger Beratung)?

Weitere statistische Auswertung des interkulturellen Arbeitskonzeptes

- Sind die Ansprüche an ein kultur- und migrationssensibles Leitbild/Arbeitskonzept hinreichend erfüllt?
- Sind die Kriterien bezüglich interkultureller Ausrichtung des formalen Settings hinreichend erfüllt?

- Wird im Jahresbericht und bei der statistischen Quartals-/Jahresauswertung zahlenmäßig und inhaltlich Bezug auf die interkulturelle Ausrichtung genommen?
- Sind die Etatmittel im Hinblick auf interkulturell bedingte Ausgaben zu verändern?
- Sind die Kriterien bezüglich interkultureller Ausrichtung des inhaltlichen Settings hinreichend erfüllt?
- Sind die erforderlichen Kriterien der räumlichen Einrichtungsgestaltung hinreichend realisiert?

Literatur

Klamser, Walter: Checkliste zur interkulturellen Öffnung von Beratungsstellen (Entwurf), Soziales Zentrum Dortmund e.V., Beratungsstelle Westhoffstr., Westhoffstr. 8-12, 44145 Dortmund

Koray, Sibel: Qualitätskriterien für eine effiziente psychotherapeutische/psychosoziale Versorgung von Migranten, in: Gesunde Integration, Dokumentation einer Fachtagung der Beauftragten der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration, Berlin, 2003

Petrauschke, Sabine: Notwendigkeit interkultureller Öffnung von Erziehungs- und Familienberatungsstellen, in: Dialog 1/2000, Hrsg. LAG für Erziehungs- und Familienberatung Brandenburg und Berlin

Skutta, Sabine, Dr. phil.: Checkliste „Interkulturalität von Einrichtungen“, Stand 07.05.2005, Coaching – Supervision – Fortbildung, Schloßstr. 32, 14059 Berlin

Ünal, Arif: Unveröffentlichtes Manuskript (1999), Gesundheitszentrum für Migranten/innen, Corneliusstr. 2, 50678 Köln

Die Checkliste ist von Sibel Koray im Rahmen der Umsteuerung der Landesförderung Nordrhein-Westfalen in der Erziehungs-, Ehe- und Lebensberatung für eine „Handreichung Interkulturelle Öffnung der Familienberatung“ im Auftrag des Ministeriums für Generationen, Familie, Frauen und Integration Nordrhein-Westfalen erarbeitet worden.

Sibel Koray ist Mitarbeiterin des Jugendpsychologischen Instituts der Stadt Essen.

E-Mail: sibel.koray@jpi.essen.de



Das Internationale Familienzentrum e.V. Erziehungs- und Familienberatungsstelle

*Einem Menschen begegnen heißt,
von einem Rätsel wach gehalten zu werden“*
(Emmanuel Lévinas)

Konzeption

Geschichte

Das Internationale Familienzentrum e.V. (IFZ) ist 1976 aus dem katholischen Haus der Volksarbeit in Frankfurt am Main hervorgegangen und wurde 1977 als Verein eingetragen.

Er ist korporatives Mitglied im Caritasverband Frankfurt e.V.

Das IFZ ist als freier Träger tätig und bietet im Rahmen seiner interkulturellen und integrativen Tätigkeit Familien, Einzelnen, Paaren, Kindern und Jugendlichen Unterstützung und Hilfe an, insbesondere in den Feldern Beratung, psychosoziale Versorgung, Erziehung, Begegnung, Qualifizierung und Bildung.

Wir leisten in Frankfurt am Main einen wichtigen Beitrag zum Zusammenleben von Menschen vieler Nationalitäten und Kulturen.

Bereits zu Beginn der Arbeit der „Internationalen Elternschule im Haus der Volksarbeit“ war psychosoziale Beratungsarbeit im Sinne von Erziehungs- und Familienberatung in der Konzeption verankert. Die Erziehungs- und Familienberatungsstelle im Internationalen Familienzentrum e.V. wurde 1977, mit Gründung des Vereins, aufgebaut und durch das Land Hessen staatlich anerkannt. Als Leistung nach dem SGB VIII wird sie seit 2004 ausschließlich durch das Jugend- und Sozialamt der Stadt Frankfurt institutionell gefördert.

Rahmenbedingungen und rechtliche Grundlagen der Arbeit der Erziehungs- und Familienberatungsstelle

Unsere Beratungsstelle ist in die Regelversorgung der Stadt Frankfurt eingebunden. Umfang des Arbeitsfeldes, Arbeitsweise, personelle Struktur und Arbeitsverteilung der Beratungsstelle bewegen sich im Rahmen der Vorgaben durch das SGB VIII und die Frankfurter Leitlinien für Erziehungsberatungsstellen (FRL SGB VIII § 28).

Nach § 27 Abs.1 SGB VIII haben Personensorgeberechtigte bei der Erziehung eines Kindes oder Jugendlichen Anspruch auf Hilfe (Hilfe zur Erziehung), wenn eine dem Wohl des Kindes oder Jugendlichen entsprechende Erziehung nicht gewährleistet ist und die Hilfe für seine Entwicklung geeignet und notwendig erscheint.

Erziehungsberatungsstellen sind ambulante Dienste der Jugendhilfe, die im interdisziplinären Zusammenwirken ihrer Fachkräfte insbesondere Erziehungsberatung als Hilfe zur Erziehung kostenfrei leisten (§§ 28, 91 SGB VIII). Die Inanspruchnahme dieser Hilfe basiert grundsätzlich auf der Basis der Freiwilligkeit und unterliegt der Schweigepflicht (§ 203 StGB, §65 SGB VIII). Es besteht das Wunsch- und Wahlrecht für alle Leistungsberechtigten (§ 5 SGB VIII).

Dem Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung gemäß §8a SGB VIII kommt die Beratungsstelle entsprechend den Vereinbarungen mit dem öffentlichen Jugendhilfeträger nach.

Den jeweiligen besonderen sozialen und kulturellen Bedürfnissen und Eigenarten der Ratsuchenden tragen wir ebenso Rechnung wie der Gleichberechtigung von Mädchen und Jungen (§9 Abs. 2 und 3 SGB VIII).

Das Recht auf niedrigschwellige unmittelbare Inanspruchnahme von Erziehungsberatung ist in § 36a SGB VIII geregelt.

Unsere Arbeit orientiert sich weiterhin an den von unserem Dachverband (bke) entwickelten Qualitätsmerkmalen von Erziehungsberatungsstellen („Qualitätsprodukt Erziehungsberatung“, in QS 22 des Bundesministeriums für Frauen, Senioren, Familien und Jugendliche) sowie am Memorandum zur Zukunft der Erziehungsberatung der bke von 2012.

Allgemeiner Auftrag der Erziehungs- und Familienberatungsstelle im IFZ

Die Erziehungs- und Familienberatungsstelle im IFZ leistet Beratung und Therapie und arbeitet Gemeinwesen orientiert. Unsere Beratungsarbeit ist Stadtteil bezogen und richtet sich besonders an Ratsuchende und Institutionen aus dem Stadtteil Bockenheim. Diese Eingrenzung des Einzugsbereichs gilt aber nicht für Ratsuchende mit Migrationshintergrund, insbesondere dann, wenn Beratungsarbeit in der Muttersprache oder mit direkter Bezugnahme auf die kulturelle und religiöse Lebenswelt der Ratsuchenden notwendig ist. Wir respektieren die im Gesetz verankerte Wahlfreiheit der Ratsuchenden.

Im Vordergrund der Tätigkeit stehen Hilfen insbesondere bei

- Auffälligkeiten und Schwierigkeiten in der Entwicklung, in Beziehungen und im Verhalten junger Menschen,
- Fragen der Eltern zu Erziehungsaufgaben und –kompetenzen,

- sozialen und psychischen Problemen und Konflikten junger Menschen,
- Fragestellungen in Zusammenhang mit Schule und Beruf,
- familiären Schwierigkeiten (z. B. bei Trennung und Scheidung, Tod eines Familienmitglieds)
- aktuellen Krisen.

Um dem allgemeinen Arbeitsauftrag gerecht zu werden und um bei unserer Klientel eine hohe Akzeptanz der Beratungsstelle zu erreichen, sind folgende Voraussetzungen für eine qualifizierte Beratungsarbeit unerlässlich:

- direkter und freiwilliger Zugang, eigenes Beratungsanliegen der Ratsuchenden
- ein Arbeitsansatz, der den ganzen Menschen und sein familiales und soziales Umfeld einbezieht
- multiprofessionelles Team mit besonderen Sprach- und kulturellen Kompetenzen
- methodische Verknüpfung von Diagnostik, Beratung und Therapie
- Kostenfreiheit für die Ratsuchenden
- Anwendung von fachlich anerkannten beraterischen und therapeutischen Methoden
- Wahrung der Bestimmungen zu Schweigepflicht und Datenschutz
- regelmäßige Fort- und Weiterbildung sowie Supervision der Mitarbeiter/innen.

Neben den Eltern sind die eigentlichen Adressaten unserer Beratungsstelle Kinder, Jugendliche und junge Volljährige. Darüber hinaus richtet sich unsere Erziehungsberatung an all jene Personen und Institutionen, die mit Kindern, Jugendlichen und jungen Volljährigen arbeiten und Multiplikatoren für unsere Arbeit sind.

Die Arbeit der Erziehungs- und Familienberatungsstelle im IFZ umfasst folgende Leistungsschwerpunkte:

- Beratung und Therapie
- präventiven Angeboten
- Vernetzungsaktivitäten (innerhalb des IFZ und mit anderen Institutionen und deren Vertretern).

Spezifisches Profil der Erziehungs- und Familienberatungsstelle im IFZ: Interkulturelle Kompetenz

Ungefähr 85% der Klientel der Erziehungsberatungsstelle des IFZ haben einen Migrationshintergrund, viele von ihnen einen nicht deutschen Pass. Es sind Eltern, Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene und Familien aller Migrationsphasen, auch unbegleitete minderjährige Flüchtlinge und Flüchtlingsfamilien.

Um die Sprachbarriere als das wichtigste Hindernis im Bereich der Beratung im interkulturellen Kontext zu überwinden, setzt sich das interdisziplinäre Team des IFZ aus Fachkräften zusammen, die derzeit Beratungen in Deutsch, Arabisch, Bosnisch, Bulgarisch, Englisch, Französisch, Griechisch, Italienisch, Kroatisch, Serbisch, Spanisch, Tamazight und Türkisch durchführen. Für andere Beratungssprachen können aus dem „Dolmetscherpool“ des IFZ Fachkräfte hinzugezogen werden, oder wir bemühen uns im Bedarfsfall um kompetente Dolmetscher.

Es ist unser ständiges Anliegen, durch die fachliche Besetzung in der Beratungsstelle Sprachen zu repräsentieren, die von Ratsuchenden Menschen in Frankfurt besonders benötigt werden.

Deutsch dient als Kommunikationssprache für Migrantinnen und Migranten, deren Herkunftssprachen wir nicht beherrschen, für Menschen mit Migrationshintergrund, die Deutsch als ihre primäre Sprache betrachten, und natürlich für deutsche Ratsuchende.

Besondere Problemlagen der Ratsuchenden mit Migrationshintergrund

Ausländerrechtliche Besonderheiten, wie Gefährdung des Aufenthaltsstatus, drohende Abschiebung, Angst vor Ausweisung bei Inanspruchnahme von Sozialleistungen sowie Erfahrungen mit Rassismus, Diskriminierung und politischer Rechtlosigkeit können den Beratungskontext in erheblicher Weise prägen.

Auch grundsätzliche Fragen der Erziehung der Kinder spielen im interkulturellen Kontext eine herausragende Rolle, da viele Eltern zwischen eigenen im Heimatland gesammelten Erziehungswerten und -erfahrungen und den hiesigen Erfordernissen und Erziehungsvorstellungen schwanken. Sie haben dadurch oft Schwierigkeiten, eine Erziehungshaltung zu entwickeln, die mit ihrem Wertehintergrund vereinbar ist, den Anforderungen der Aufnahmegesellschaft genügt, den Bedürfnissen der Kinder gerecht wird und die eigene Handlungskompetenz nicht übersteigt.

Hinzu kommt, dass viele Flüchtlings- und Migrationsfamilien neben Fragestellungen im Bereich der Erziehung, der Familie und der Schule häufig mit zu kleinen Wohnungen, Arbeitslosigkeit, geringem Einkommen, prekären Arbeitsverhältnissen, Armut, Unkenntnis hiesiger Strukturen (z. B. Bildungssystem) oder einem unsicheren Aufenthaltsstatus etc. konfrontiert sind. Flüchtlingsfamilien sind häufig auch durch extreme Belastungen oder Traumatisierungen beeinträchtigt.

Unsere Beratungsstelle berücksichtigt diese grundlegenden sozialen und psychosozialen Probleme und arbeitet auf ihre Lösung hin, um bessere Voraussetzungen für einen gelingenden Beratungsverlauf zu schaffen.

Interkulturelle Kompetenz

Fachkräfte unterschiedlicher Herkunft, Grundberufe und Ausbildungen arbeiten im Team der Beratungsstelle zusammen. Sie bringen ihre Fachkompetenz und besonders ihre Kenntnisse und Erfahrungen im Bereich der Migration und ihrer Auswirkungen auf Entwicklung und psychische Gesundheit in die Arbeit mit Ratsuchenden und in die Fachdiskussion im Team ein.

Interkulturelle Kompetenz spiegelt sich über Angebote unterschiedlicher Beratungssprachen hinaus in der Beratungssituation durch folgende Merkmale wider:

- Unter interkulturellen Aspekten sind wir daran orientiert, Ratsuchenden einen leichten und unmittelbaren Zugang zu den Beratungsangeboten zu ermöglichen. Die Wartezeit bis zum Erstkontakt liegt in der Regel unter 14 Tagen.
- Die Ratsuchenden werden muttersprachlich beraten, wenn dies inhaltlich erforderlich und/oder ihr Wunsch ist. Eine ausschließliche Fixierung der Mitarbeiter/innen auf eine bestimmte Nationalität oder Sprache findet nicht statt.
- Alle Beraterinnen und Berater arbeiten auch in deutscher Sprache.
- Alle Formen interkultureller Zusammenarbeit von Mitarbeiter/innen in der Erziehungsberatungsstelle „am Fall“ – arbeitsteilig oder im interkulturellen Ko-Beratungs-Setting – werden besonders gefördert und unterstützt.
- Migrationsspezifische Exploration und Anamneseerhebung sowie psychologische Diagnostik und Testauswertung, die sprachliche, kulturelle und migrationsbedingte Voraussetzungen berücksichtigen, sind grundlegender Bestandteil unserer Arbeit.
- Bei allen Strukturmerkmalen werden interkulturelle Fragestellungen und Betrachtungsweisen besonders berücksichtigt: in der Gestaltung der Räume, in der an den Bedürfnissen der Ratsuchenden orientierten Öffnung der Beratungsstelle, in der Art und Weise der Kontaktaufnahme oder durch Formen aufsuchender und präventiver Arbeit.
- Spezifische, mehrdimensionale Fallbearbeitung im Team der Beratungsstelle unter besonderer Berücksichtigung von migrationsbedingten und kulturspezifischen Aspekten.
- Wir arbeiten mit für Migrantinnen und Migranten bedeutsamen Institutionen sowie Migrantenselbstorganisationen zusammen.

Übersetzungstätigkeiten werden von den Mitarbeiter/innen der Beratungsstelle nur innerhalb eines klar definierten Beratungssettings durchgeführt. (Siehe hierzu: „Muttersprachliche, interkulturelle, fachliche Kompetenz und Übersetzungshilfen – Standortbestimmung der Erziehungs- und Familienberatungsstelle im Internationalen Familienzentrum“)

Ziele und Leistungen unserer Arbeit

Das Angebot der Erziehungs- und Familienberatungsstelle im IFZ umfasst Leistungen nach § 28 SGB VIII, §§ 14, 16, und 22a, 17, 18 SGB VIII. Dies sind im Einzelnen:

1. Erziehungsberatung bei individuellen und familienbezogenen Problemen (§ 28 SGB VIII)

In der Erziehungsberatung können die Ratsuchenden ihre Fragestellungen und Probleme darstellen und bewerten. Eine erste Aufgabe der Beratungsstelle kann eine Abklärung mit den Ratsuchenden sein, welche Schritte für die jeweilige Lage geeignet sein und wo sie erfolgen können. Die Fachkräfte der Beratungsstelle fördern und unterstützen die Ratsuchenden dabei, die den Fragestellungen zugrunde liegenden Faktoren zu erkennen und angemessene Lösungen zu erarbeiten. Dies geschieht durch pädagogische und therapeutische Leistungen sowie durch die Kooperation von Fachkräften unterschiedlicher Fachrichtungen. Sie umfassen im Einzelnen:

- Diagnostik und Indikationsstellung für die angemeldeten Familien, Kinder und Jugendlichen, Abklärung des beraterischen Bedarfs und evtl. Weitervermittlung
- Beratung und Therapie mit Kindern, Jugendlichen, Familien oder Teilfamilien sowie mit jungen Volljährigen
- Einsatz heilpädagogischer und übender Verfahren
- Kooperationsgespräche mit anderen Fachkräften der Jugendhilfe bzw. anderer Dienste und Einrichtungen in Bezug auf konkrete Beratungsfälle
- Mitwirkung an der Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII.

2. Erzieherischer Kinder- und Jugendschutz sowie allgemeine Förderung der Erziehung in der Familie (§§ 14, 16 und 22 a SGB VIII)

Die Ziele beim Kinder- und Jugendschutz beziehen sich auf die Prävention im Sinne der Förderung von Ressourcen zur individuellen und sozialen Entwicklung von Kindern und Jugendlichen.

Im Rahmen der Leistungen nach § 16 SGB VIII bietet unsere Erziehungsberatungsstelle insbesondere Einzelfall übergreifende präventive Leistungen der Familienbildung und -beratung an, die sich vor allem an Eltern richten, die sich nicht mit einem gezielten Beratungsanliegen in einer Erziehungsberatungsstelle anmelden. Sie richten sich ebenso an Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene sowie an Fachkräfte, die beruflich mit Kindern und Jugendlichen arbeiten (Lehrer/innen, Erzieher/innen, Sozialarbeiter/innen-/pädagog/innen usw.).

Die Aufgaben werden insbesondere durch folgende Angebote umgesetzt:

- Elternabende in Kindertagesstätten und Schulen
 - Gruppen für Eltern allgemein (Elterntrainings, z. B. Elternkompetenztrainings „Starke Eltern – starke Kinder“, Informationsveranstaltungen) oder für spezielle Zielgruppen (z. B. Alleinerziehende, fremdsprachige

Elterngruppen), in enger Kooperation mit der Interkulturellen Familienbildung des IFZ.

- Gruppen für Kinder aus Trennungs- und Scheidungsfamilien mit begleitenden Elterngruppen
- Andere Gruppen für Kinder und Jugendliche (z. B. Förderung im kognitiven Bereich, *Faustlos*)
- Wöchentlich offene Sprechstunde ohne Voranmeldung im Überschneidungsbereich zwischen Prävention und Beratung
- Praxisreflexion und Supervision für Lehrer/innen/Erzieher/innen
- Fortbildung für Fachkräfte in der Jugendhilfe und im Bildungswesen
- Vorträge, Diskussionsveranstaltungen
- Öffentlichkeitsarbeit
 - Präventive Angebote für Eltern (z. B. (jährliche „alternative Schultüte“ für Eltern von Schulanfängern in Bockenheim), Projekte an Schulen und Kindertageseinrichtungen, Schülersprechstunden usw.)
 - Angebote an Fachkräfte gemäß § 22a Abs. 2 SGB VIII (besonders Beratung und Unterstützung in allen die Migration betreffenden und kulturspezifischen Fragestellungen).

3. Beratung in Fragen der Partnerschaft, Trennung und Scheidung, der Personensorge und des Umgangsrechts (§ 17, 18, 28 SGB VIII)

Erziehungsberatung soll partnerschaftliches Zusammenleben fördern und helfen, Konflikte und Krisen zu bewältigen und im Falle von Trennung der Eltern zu einer förderlichen Entwicklung für die betroffenen Kinder beizutragen. Wir begleiten die Eltern in ihren Erziehungsaufgaben vor, während und nach einer Trennung oder Scheidung und geben deren Kindern Orientierungshilfen.

Leistungen unserer Erziehungsberatungsstelle in diesem Bereich sind:

- Beratung der Eltern bzw. eines Elternteils in den unterschiedlichen Phasen der Trennung und Scheidung,
- Beratung von Eltern und therapeutische Hilfe in der Auseinandersetzung mit der neu zu definierenden Rolle und Realität als Alleinerziehende,
- Beratung und Unterstützung der nicht sorgeberechtigten Eltern,
- Krisenintervention,
- Therapeutische Unterstützung für Kinder und Jugendliche,
- Beratung und therapeutische Unterstützung in der Phase der Veränderung und Neuorientierung der Familie,
- Beratung der Eltern zur Vereinbarung eines einvernehmlichen Konzeptes in Bezug auf Sorge- und Umgangsregelung,
- Beratung und Unterstützung von Kindern und Jugendlichen bezüglich ihres Rechts auf Umgang mit beiden Eltern
- Unterstützung und Begleitung von Besuchskontakten
- Beschützter Umgang bei Klientel unserer Beratungsstelle

- Unabhängig von, aber in enger fachlicher Verbindung mit der Erziehungsberatungsstelle, mit eigenem Fachpersonal und einzelfallfinanziert werden im IFZ Beschützte Umgänge durchgeführt. Die Leitung der EB-Stelle hat auch die Gesamtleitung des Beschützten Umgangs.

4. **Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung, Wahrnehmen des Kinderschutzes**

Die Fachkräfte der Erziehungs- und Familienberatungsstelle nehmen den Schutzauftrag im Rahmen der „Frankfurter Richtlinie – FRL §8a SGB VIII (Umsetzung des Schutzauftrags bei Kindeswohlgefährdung gemäß §8a SGB VIII)“ (vom JHA am 17.2.2014) wahr. Die Wahrnehmung des Schutzauftrags geschieht insbesondere durch:

- Abschätzung der Risikogefährdung im multiprofessionellen Fachteam sowie – wenn erforderlich – Einbeziehung einer insoweit erfahrenen Fachkraft und Erstellung eines Schutzkonzepts.
- Angemessene Hilfsangebote an Personensorgeberechtigte oder Erziehungsberechtigte mit dem Ziel der Verringerung oder Ausschaltung der Risikogefährdung. Überprüfung von Inanspruchnahme und Wirksamkeit der Hilfsangebote.
- Information des Jugendamts über die Gefährdung des Kindeswohls, wenn erforderliche Hilfen nicht angenommen werden oder unzureichend erscheinen.
- Mitarbeit in für den Kinderschutz relevanten Gremien. Die Fachkräfte des Teams der Erziehungsberatungsstelle, die im Kinderschutzteam des IFZ vertreten sind, arbeiten federführend an der Weiterentwicklung des Schutzkonzeptes des Vereins mit.
- Gewährleistung der erforderlichen fachlichen Qualifikation der Mitarbeiter/innen im Bereich Kinderschutz.
- Intensive Beschäftigung mit der fachlichen Arbeit zum Thema „Kultursensibler Kinderschutz“.
- Unterstützung von Jugendhilfe- und Kinderbetreuungseinrichtungen vereinsintern und mit externen Institutionen in Fragen der Abschätzung der Risikogefährdung sowie der Prävention unter besonderer Berücksichtigung interkultureller Aspekte.
- Maßnahmen zur Prävention von sexuellem Missbrauch.

5. **Umgang mit Anzeichen von Grenzüberschreitungen**

Die Erziehungs- und Familienberatungsstelle als Teil des Internationalen Familienzentrums unterliegt dem Präventionskonzept des Vereins. Dieses hat folgende Aufgabe:

- Einrichtungsbezogen werden Kriterien entwickelt für die Themenbereiche Nähe – Distanz, prägnantes Rollenverständnis, Verankerung von „no goes“. Für die Erziehungsberatungsstelle wurde eine Verfahrensanweisung entwi-

ckelt, die die wichtigsten Fragestellungen in diesem Themenkomplex in einem Ampelsystem regelt.

- Anzeichen von Übergriffen aller Art von Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern gegenüber Kindern, Jugendlichen, Familien oder Schutzbefohlenen sollen frühzeitig erkannt werden.
- Mitarbeitern, denen Anzeichen von Grenzüberschreitungen auffallen, wird bei der Einschätzung und Bewertung der Auffälligkeiten eine unabhängige externe Fachkraft zur Seite gestellt.
- Die vereinsinterne Verdachtsabklärung wird mit Hilfe der externen Fachkraft nach einem klar strukturierten Ablaufschema gestaltet.

Im Rahmen der Kinderschutzschulungen des Vereins, an denen alle Mitarbeiter/innen verpflichtend teilnehmen, wird auch der Umgang mit Anzeichen von Grenzüberschreitungen bearbeitet.

6. Beschwerdemanagement und Beteiligungsrechte der Klient/innen

Die ratsuchenden Kinder, Jugendlichen, Eltern und Familien werden über die Arbeitsweise der Erziehungsberatungsstelle und ihre Grundprinzipien informiert. Sie werden darauf hingewiesen, dass ihnen die Entscheidung über das weitere Vorgehen in der Beratung obliegt. Die Fachkräfte haben ausschließlich beratende Funktion, ihre Vorschläge haben empfehlenden Charakter.

Ratsuchende werden ermutigt, sich in der Beratung aktiv zu beteiligen und auch Bedenken oder Widerstände zu äußern. Die Sorgeberechtigten, ggf. auch die Kinder und Jugendlichen, werden über Testergebnisse informiert und beraten sowie über Stellungnahmen und andere schriftliche Äußerungen der Fachkraft an Außenstehende in Kenntnis gesetzt.

Kontakte mit Außenstehenden werden ausschließlich nach schriftlicher Einverständniserklärung der Sorgeberechtigten aufgenommen. Über den Verlauf der Kontakte werden sie umgehend informiert.

Die Ratsuchenden haben die Möglichkeit der mündlichen Beschwerde über den Beratungsverlauf und/oder Verhalten oder Äußerungen des Beraters im Rahmen der Auswertung der Beratungen oder können sich schriftlich beschweren. Die Leitung der Einrichtung steht sowohl den Kindern und Jugendlichen als auch den Erziehungsberechtigten für Beschwerden zur Verfügung und dient ggf. als Vermittler. Die Bereichsleitung der Hilfe zur Erziehung kann als übergeordnete Instanz angesprochen werden, sofern die Beschwerde die Leitung der Beratungsstelle betrifft oder diese nicht vermitteln kann. Beschwerden werden von der betreffenden Fachkraft oder von der Teamleitung dokumentiert. Innerhalb von einer Woche nach Eingang der Beschwerde muss darauf reagiert werden. Es erfolgt eine Rückmeldung an den Beschwerdeführer. Das weitere Vorgehen wird dann gemeinsam geklärt.

7. Delegation, Kooperation und Vernetzung

Die enge Vernetzung der Arbeit der Erziehungs- und Familienberatungsstelle mit anderen Geschäftsfeldern des IFZ ist wesentliches Qualitätsmerkmal des IFZ. Gerade die Partizipation an den Kenntnissen und Kompetenzen anderer Geschäftsfelder des IFZ und der Austausch mit ihnen kommt der fachlichen Arbeit innerhalb der Erziehungs- und Familienberatungsstelle besonders zu Gute. Daher wird auf die interne Kooperation großer Wert gelegt. Hierzu gehören die Kooperation mit:

- der Alois-Eckert-Schule (Förderschule für Erziehungshilfe).
- den anderen Jugendhilfeeinrichtungen des IFZ (Tagesgruppe, Sozialpädagogische Familienhilfe, Intensive sozialpädagogische Einzelbetreuung, Sozialpädagogische Lernhilfe, stationäre Jugendhilfe, vor allem mit Unbegleiteten Minderjährigen) und den Kindertagesstätten des IFZ.
- dem Fachfeld „Migration und Familie“, v. a. Migrationsberatung und interkultureller Familienbildung.
- dem Jugendbüro Lichtblick und seinen Arbeitsfeldern.
- dem Psychosozialen Zentrum für psychisch kranke Migrant/innen.
- den Maßnahmen der schulischen und beruflichen Integration von Jugendliche.

Die Erziehungs- und Familienberatungsstelle im IFZ arbeitet kooperativ in Fragen erzieherischer Hilfe unter Wahrung der Vorgaben des Datenschutzes mit dem Sozialen Dienst der Sozialrathäuser zusammen, um in gemeinsamer Arbeit Lösungen zum Wohl der Kinder und der betroffenen Familien zu finden. Dabei beteiligt sie sich bei Bedarf an der Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII, z. B. wenn über Erziehungsberatung hinaus weitere Hilfen zur Erziehung erforderlich sind. Die Erziehungs- und Familienberatungsstelle im IFZ unterstützt die Mitarbeiter/-innen des Sozialen Dienstes im Jugendamt durch testpsychologische und andere diagnostische Untersuchungen, fachliche Beratung und Unterstützung, bei Bedarf durch Teilnahme am Fachteam KJS im Sozialrathaus und durch Beratungen von Klient/innen, die auch andere Leistungen durch das Jugendamt in Anspruch nehmen.

Bei langfristig angelegten Erziehungsberatungen ohne weitere Hilfen zur Erziehung wird im Team der Beratungsstelle ein interner Hilfeplan erstellt, in dem die Notwendigkeit der Maßnahme eruiert, ihre Ziele festgelegt und die Zielerreichung überprüft werden. Die Fortschreibung des internen Hilfeplans erfolgt mit einer halbjährlichen Überprüfung.

Die Erziehungs- und Familienberatungsstelle im IFZ beteiligt sich an der örtlichen Jugendhilfeplanung durch Mitarbeit in entsprechenden Gremien und durch Bereitstellung von für die Jugendhilfeplanung erforderlichen Planungsdaten.

Die Erziehungs- und Familienberatungsstelle im IFZ arbeitet mit anderen Einrichtungen wie Kindertagesstätten, Schulen, Schulamt und Amt für Gesundheit, Kliniken, Ärzten, Psychotherapeuten, anderen Einrichtungen der Jugendhilfe und des

Kinderschutzes, Familiengerichten und anderen Beratungsstellen zusammen, wenn dies der Fall erfordert und das Einverständnis der Ratsuchenden vorliegt.

Darüber hinaus arbeiten die Mitarbeiter/innen der Erziehungs- und Familienberatungsstelle regelmäßig in Gremien, Arbeitsgruppen etc. im fachlichen, fachpolitischen Rahmen und im Stadtteil mit. Unsere aktive Mitarbeit in der AG nach §78 Erziehungsberatung wird dabei besonders hervorgehoben.

Besonderer Wert wird auf die intensive Mitwirkung in Gremien mit dem Schwerpunkt Migration gelegt, und zwar regional als auch bundesweit. Eine Zusammenarbeit zu diesem Thema im internationalen Kontext wird angestrebt.

Die Stellenleitung delegiert Vernetzungsaktivitäten an Mitarbeiter/innen der Beratungsstelle, koordiniert sie unter Berücksichtigung der besonderen Kenntnisse und Interessen der Einzelnen und sorgt für die Rückbindung der Gremienarbeit an die Leitung und das Team.

Arbeitsweise

Im multiprofessionellen Team der Erziehungs- und Familienberatungsstelle arbeiten Mitarbeiter/innen aus Grundberufen in den Bereichen Psychologie, Pädagogik, Sozialarbeit, Psychotherapie und Heilpädagogik zusammen. Die fachliche Arbeit in der Beratungsstelle zeichnet sich durch Methodenvielfalt aus. Die Mitarbeiter/innen verfügen in der Regel über eine oder mehrere therapeutische Zusatzausbildungen oder eine Zusatzqualifikation als Erziehungsberater.

Zur Anwendung kommen methodische Vorgehensweisen, die wissenschaftlich anerkannt und erprobt sind und gleichzeitig der Klientel einen leichten und unmittelbaren Zugang zu den Beratungsangeboten ermöglichen. Im Fachteam sind folgende methodischen Ansätze vertreten:

- tiefenpsychologische und psychoanalytische Verfahren,
- Verhaltenstherapie und andere lerntheoretisch fundierte Verfahren,
- humanistische Psychologie (z. B. Gesprächspsychotherapie, Gestalttherapie, Integrative Therapie, Körpertherapie)
- systemische Beratung und Familientherapie,
- Hypnotherapie und die daraus entwickelten kinder- und familientherapeutischen Ansätze.
- Beratung und Therapie können auch als Gruppenarbeit mit Kindern und Erwachsenen angeboten werden.

Um den vielfältigen Anforderungen unserer Arbeit gerecht zu werden, bedarf es einer intensiven, vertrauensvollen Zusammenarbeit im Fachteam. Dieses findet wöchentlich mit jeweils unterschiedlichen Schwerpunkten statt und hat folgende Aufgaben:

- Fallverteilung, Fallbesprechung, interner Hilfeplan.

- Organisationsteam mit Koordination und Absprache der aktuellen Aufgaben und Informationen über andere Bereiche des IFZ etc.
- Gegenseitige Information aus Gremien, über Fortbildungen; fachlichen Austausch
- Kollegiale Fortbildung durch regelmäßige teaminterne Vorträge im Rahmen der Thementeams, die mindestens 1X monatlich stattfinden.
- Die gemeinsame Teamsupervision aller Mitarbeiterinnen inklusive Leitung findet in der Regel monatlich statt und ist in die Teamplanung integriert.
- Formen interkultureller Fallbetrachtung und Supervision finden in der Arbeit des Teams besondere Berücksichtigung

Da die Fachkräfte des Teams aufgrund der sich ständig verändernden Migrationsbedingungen in Frankfurt und der damit einhergehenden unterschiedlichen Anforderungen an psychosoziale Beratung ihre Arbeit immer wieder überprüfen, neu gestalten und erweitern müssen, werden alle Möglichkeiten der Praxisreflexion, wissenschaftlichen Auswertung unserer Arbeit, Veröffentlichung von Arbeitsergebnissen und Darstellung der interkulturellen Beratung besonders gefördert. Auch die Darstellung unserer Arbeit im Tätigkeitsbericht des IFZ dient nicht nur der Präsentation der geleisteten Arbeit, sondern auch dem Thematisieren aktueller Schwerpunkte unserer Arbeit oder der Besonderheiten unserer Klientel.

Fort- und Weiterbildung

Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiter/innen sind zur Erhaltung der Leistungsfähigkeit der Erziehungs- und Familienberatungsstelle unerlässlich. Es ist Aufgabe der Mitarbeiter/innen selbst dafür Sorge zu tragen, dass der für die Tätigkeit erforderliche gegenwärtige Wissensstand des Fachbereiches beherrscht wird.

Der Träger unterstützt die Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen und die Weiterbildung, wenn sie dem Ziel dienen, jeden Mitarbeiter in seinem Arbeitsfeld weiter zu qualifizieren.

Um verantwortungsbewusste Beratung und Therapie zu gewährleisten, werden neue Beratungs- und Therapiekonzepte nur eingeführt, wenn sie wissenschaftlich allgemein anerkannt und erprobt sind und die Mitarbeiter/innen für die von ihnen in der Stelle eingeführten praktizierten Beratungs- und Therapiekonzepte ausreichend qualifiziert sind, was in der Regel durch ein Zertifikat eines anerkannten Instituts nachgewiesen wird.

Qualitätsentwicklung

Als Merkmale der Qualitätssicherung der Beratungsstellenarbeit gelten:

- Rückkopplung durch ein multidisziplinäres Team
- Möglichkeiten der Zuweisung der Bearbeitung an eine speziell qualifizierte/besonders geeignete Person
- Methodenvielfalt, die flexibles einzelfallorientiertes Reagieren ermöglicht
- Mitarbeiter/innen mit (z. T. mehreren) Zusatzausbildungen
- ständige den fachlichen Anforderungen entsprechende Weiterqualifizierung
- Selbstreflexion durch Team und externe Supervision
- vernetzender kooperativer Austausch mit anderen Einrichtungen
- Evaluation der Arbeit
- Ermittlung der Zufriedenheit der Nutzer der Einrichtung durch Befragung von Klientinnen und Klient/innen und von Kooperationspartnern
- Beteiligung der Beratungsstelle an der Qualitätsentwicklung gemäß ISO 9001-2015 innerhalb des IFZ.
- Turnusmäßige Zieldialoge mit dem Jugend- und Sozialamt unter Hinzuziehung des KJS im Sozialrathaus Bockenheim.

Adresse: Sophienstr.46, 60487 Frankfurt am Main

Telefon: 069 300 38 999 0

E-Mail: erziehungsberatung@ifz-ev.de

Beispiel für niedrigschwellige, kultursensibel wirksame Prävention: Die Schultütenaktion



Die Beratungsstelle des IFZ führt in dem Stadtteil, in dem sie ansässig ist, jedes Jahr die „Schultüten-Aktionen“ durch. Am ersten Elternabend der ersten Klassen aller Grundschulen im Stadtteil treten Vertreter/innen der Beratungsstelle auf, geben Informationen und verteilen an alle Eltern Schultüten. Diese Tüten enthalten kleine Gegenstände, die in symbolischer Form Elternkompetenzen darstellen, die diese gut für den bevorstehenden Schulalltag ihrer Kinder gebrauchen können. Natürlich sind die ‚Geschenke‘ auch Zeichen der Wertschätzung und der Anerkennung der Erziehungsleistung der Eltern.

Selbstverständlich richtet sich die Schultütenaktion an alle Eltern, aber besonders im Kontakt mit Migrationseltern hat sie sich als hilfreich erwiesen, den Bekanntheitsgrad der Beratungsstelle zu erhöhen und Zugangshemmnisse wirkungsvoll abzubauen.

Sie erfahren an den Elternabenden zwanglos mehr über die Funktion und Arbeitsweise der Beratungsstelle, die Fragestellungen, die dort bearbeitet werden, und auch über die unterschiedlichen Sprachen, die in der Beratungsstelle vorgehalten werden. Auch die bildlich-anschauliche Form scheint Eltern mit Migrationshintergrund besonders anzusprechen.

Immer wieder melden sich Migranteltern in der Beratungsstelle an und beziehen sich auf die Schultütenaktion in der Schule.

Die Schultüten (Größe ca. 30 cm) werden von Mitarbeiter/innen der Beratungsstelle hergestellt und befüllt. Sie sind aus hygienischen Gründen in Folie eingepackt.

Begleitende Elterninformation



Erziehungs- und Familienberatungsstelle
Internationales Familienzentrum e.V.

Liebe Eltern der SchulanfängerInnen,

die Einschulung Ihres Kindes ist glücklich geschafft, jetzt geht es in den Schulalltag!
Die Schulkinder haben eine Schultüte mit tollen Überraschungen bekommen. Ihnen möchten wir diese **Elternschultüte** überreichen, eine wertschätzende Anerkennung für Sie als BegleiterInnen Ihres Kindes bei diesem großen Schritt in die Schule. Sie ist gefüllt mit 'guten Gaben', die für all die Dinge stehen, die gefragt sind, um Ihr Kind gut durch die Schulzeit zu begleiten.

Am heutigen Elternabend möchten wir uns Ihnen kurz vorstellen:
Wir sind eine Familien- und Erziehungsberatungsstelle des Internationalen Familienzentrums (IFZ) und arbeiten seit 40 Jahren in Bockenheim mit Familien, Kindern und Jugendlichen. Unsere Beratung ist **kostenlos** und wir unterliegen der **Schweigepflicht**. Wir beraten in Fragen der Entwicklung von Kindern und Jugendlichen und stehen Familien bei Unsicherheiten, Fragen, Konflikten oder Problemen gerne zur Verfügung.

Folgende Beratungssprachen bieten wir an: Deutsch, Arabisch, Bosnisch, Bulgarisch, Englisch, Französisch, Griechisch, Italienisch, Kroatisch, Serbisch, Spanisch, Tamazight und Türkisch.



Internationales Familienzentrum e.V.
Erziehungs- und Familienberatungsstelle
Sophienstr. 46
60487 Frankfurt
Tel.: **069-30038999-0**
nach telefonischer Vereinbarung: Montag bis Freitag 9:00 bis 17:00 Uhr
oder zur Offenen Sprechstunde: jeden Donnerstag von 17:00 bis 19:00 Uhr (ohne Voranmeldung)

Interkultureller Kalender

Im Beratungsalltag hat sich ein interkultureller Kalender bewährt, der vor allem die Fest- und Feiertage der verschiedenen Länder und Religionen darstellt. Diese in der Terminplanung bei Bedarf zu berücksichtigen, kann sehr hilfreich sein.

Es stehen inzwischen viele verschiedene Kalender auch online, zumeist kostenlos, zur Verfügung. Hier seien nur die beiden wohl am meisten verbreiteten Interkulturellen Kalender benannt:

Der des Beauftragten des Berliner Senats für Integration und Migration:

- <https://www.berlin.de/lb/intmig/service/interkultureller-kalender/>

und der des Bundesamts für Migration und Flüchtlinge (BAMF):

- https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Downloads/Infothek/Sonstige/interkultureller-kalender-2019-A1_pdf.pdf

Weitere Kalender im Internet.

Das interkulturelle Spielzimmer

Der Verband binationaler Familien und Partnerschaften bietet unter dem Motto „Das Interkulturelle Spielzimmer: Es ist normal verschieden zu sein“ Seminaren, Workshops und Teamfortbildungen an.

Das Angebot wird folgendermaßen erläutert:

„Interkulturelles Lernen beginnt schon im Kinderzimmer. Kinder können früh darin bestärkt werden, einander auf gleicher Ebene zu begegnen, gemeinsame Interessen zu entdecken und die Vielfalt der Menschen, ihre Fähigkeiten, Kenntnisse und Lebensformen, als Bereicherung wahrzunehmen. Es sind jedoch die unzähligen kleinen, scheinbar belanglosen Erlebnisse, aus denen Kinder sich ihr Weltbild schaffen, in dem Abwertung und Ausgrenzung normal sind. Wenn beispielsweise im Kindergarten der Hautfarbstift fehlt, mit dem Elias sich und seinen nigerianischen Vater malen könnte. Oder wenn die wichtigen Figuren im Puppentheater grundsätzlich hellhäutig sind. Oder wenn Timos Englischkenntnisse bewundert werden, Samiras perfektes Arabisch jedoch unbeachtet bleibt. Hier ist die Bereitschaft engagierter Eltern und Pädagog/-innen gefragt, dem offenen und wohlmeinenden Rassismus im Kinderzimmer auf die Spur zu kommen. Mit dem Angebot des Interkulturellen Spielzimmers bieten wir pädagogischen Fachkräften und auch Eltern die Möglichkeit, das Lernumfeld der Kinder kritisch unter die Lupe zu nehmen und ihren Blickwinkel zu ändern.“

Im Folgenden wird – mit freundlicher Erlaubnis des Verbandes binationaler Familien und Partnerschaften (iaf e.V.) – ein erläuternder Text zum Interkulturellen Spielzimmer nochmals publiziert, der im Rahmen der Interkulturellen Wochen 2005 in Frankfurt am Main veröffentlicht wurde.

Das Interkulturelle Spielzimmer – Erweiterung interkultureller Kompetenz

Die iaf-Geschäftsstelle Frankfurt bietet mit dem Interkulturellen Spielzimmer Veranstaltungen zur Erweiterung interkultureller Kompetenz für Multiplikatorinnen und Multiplikatoren, für Erzieherinnen und Erzieher, Beraterinnen und Berater, Lehrerinnen und Lehrer, Leiterinnen und Leiter von Kindereinrichtungen oder Beratungsstellen und Studentinnen und Studenten an. Die Seminare oder Workshops finden im Interkulturellen Spielzimmer oder in den anfragenden Einrichtungen statt, wohin das mobile Interkulturelle Spielzimmer mitgenommen wird. Themen und Ziele der Veranstaltungen sind:

- das Erkennen von Diskriminierungen, Zuordnungen, Klischees
- die Wahrnehmung von eigenen Rassismusanteilen
- das Aufzeigen von Möglichkeiten, wie Diskriminierungen verhindert und abgebaut werden können
- die Darstellung, wie Annahme, Akzeptanz stattfinden und Integration erleichtert werden kann
- Information, welche Spielmaterialien und Bücher dabei unterstützend wirken
- interkulturelle Kriterien zur Auswahl von Büchern und Spielsachen kennen lernen
- das Aufzeigen von Handlungskompetenzen in Einzelfällen

Interkulturelle Lernprozesse fördern

Im Allgemeinen dominiert, meist unbewusst, weiterhin die Vorstellung von einer monokulturellen Gesellschaft und von der Unter- bzw. Überlegenheit einzelner Völker und Nationen. Diese Vorstellung mündet meist unbeabsichtigt in einer Vielzahl von Ausgrenzungsmechanismen und Diskriminierungen, die bereits den Alltag von Kleinkindern prägen. Dies zu verändern ist eines der zentralen Ziele der Arbeit mit dem Interkulturellen Spielzimmer. Es soll mehr Akzeptanz aller Menschen unterstützt und ein gleichberechtigter und wertschätzender Umgang zu und zwischen Menschen unterschiedlicher Herkunft und/ oder unterschiedlichem Aussehen gefördert werden. Ziele des Interkulturellen Spielzimmers und der Seminare sind, dass sich alle Kinder, die in dieser Gesellschaft leben, mit ihrem Aussehen und ihrer jetzigen Lebenswelt in Büchern, Puppen und Spielsachen wiederfinden sollen und dass Zuordnungen, Diskriminierungen und Rassismen sichtbar gemacht und verhindert werden sollen. Damit wird ein wichtiger Beitrag zur Identitätsfindung geleistet.

Rückmeldungen der Erzieherinnen und Erzieher

Für die Erzieherinnen und Erzieher, die an Veranstaltungen des Inter-kulturellen Spielzimmers teilnehmen, nehmen jedes Mal zahlreiche Ideen und neue Sichtweisen für ihren Alltag im Kindergarten mit. Oftmals zeigen weitere Kontakte, dass diese neuen Aspekte in ihre Arbeit einfließen. Sie stellen fest, dass es einige Übung erfordert, verdeckte Diskriminierungen des Alltags zu erkennen und interkulturelles Denken und Handeln umzusetzen. Doch anhand des erlebbaren Spielzimmers fällt es ihnen leichter, interkulturelle Aspekte und Kriterien aufzunehmen und diese in der Arbeit mit den Kindern und in der Gestaltung der eigenen Räume und Materialien umzusetzen.

Stärkung der Kinder

Auch wenn nicht immer direkt mit den Kindern gearbeitet wird, sondern meist mit den Erzieherinnen und Erzieher oder anderen Fachkräften, richtet sich das Interkulturelle Spielzimmer an die Kinder. Durch die Arbeit mit den Multiplikatoren können langfristig mehr Kinder von dem Angebot profitieren. Kriterien zur

Auswahl des Spielmaterials

Folgende Kriterien zur Auswahl sind wichtig:

- eine differenzierte und gleichwertige Darstellung aller Personen und Lebenswelten
- vielfältige Namen, Aussehen und Hautfarben
- unterschiedliche Farben, Formen, Gegenstände
- Relativierung von Aussagen (z.B. manche Christinnen tragen eine Kette mit einem Kreuz)
- Beachtung und Vermeidung von Klischees und Diskriminierungen
- Verzicht auf Zuordnungen
- Sprache ohne Diskriminierungen und Rassismen
- verschiedensprachige Bücher

Ein interkultureller Ansatz eignet sich für Einrichtungen mit Kindern aus anderen Ländern, mit binationalen Kindern, aber auch besonders für Einrichtungen mit vor allem weißen, europäischen Kindern, da auch diese von interkultureller Wahrnehmung und Kompetenz profitieren.

Kontakt: Verband binationaler Familien und Partnerschaften, iaf e.V., Frankfurt
Ludolfusstr. 2-4, 60487 Frankfurt
Tel.: 069 / 71 37 56-0,
E-Mail: stathopoulos@t-online.de
www.verband-binationaler.de