



# Beratungsverständnis

des Caritasverbandes für die Diözese Speyer



Not sehen und handeln.  
C a r i t a s



**Vorwort**..... 2-3

**Beratungsverständnis**

**1 Verankerung der Beratungsarbeit** ..... 5-7

**2 Die Qualitätsstandards Beratung der Sparte Caritas-Zentren** ..... 8

**2.1 Qualitätsstandards im Blick auf den Beratungsprozess** ..... 8

**2.2 Qualitätsstandards im Blick auf die Zusammenarbeit im Team**..... 9-10

**2.3 Qualitätsstandards im Blick auf die Beraterinnen und Berater**..... 11

**2.4 Qualitätsstandards im Blick auf die Zusammenarbeit mit Partnern im Umfeld** ..... 12-13

**2.5 Allgemeine Qualitätsstandards** ..... 14

**3 Allgemeine Qualitätsmerkmale** ..... 15



Domkapitular  
Karl-Ludwig Hundemer



Caritasdirektor  
Vinzenz du Bellier



Liebe Leserin, Lieber Leser,

Die Caritas-Zentren im Bistum Speyer sehen in der Beratung von Menschen in Not ihre wesentliche Aufgabe.

Die Mitarbeitenden in diesen Einrichtungen reflektieren die Grundlagen ihrer Beratungstätigkeit und denken dabei zukunftsorientiert:

- Wie begegnen wir unseren Kunden?
- Was kann man von uns erwarten?
- Wie verstehen wir Beratung?

Angesichts der gesellschaftlichen Entwicklungen und Herausforderungen ist es dem Diözesancaritasverband wichtig, eine gemeinsame und verbindliche Grundlage über das Verständnis von Beratung zu definieren. Das macht es möglich, in den verschiedenen Arbeitsfeldern der Beratungstätigkeit verlässlich und nachvollziehbar auf gesellschaftliche Veränderungen und neue Aufgaben zu reagieren.

Für unsere Beraterinnen und Berater ist das vorliegende Beratungsverständnis Standard ihres Dienstes und Grundlage der beruflichen Weiterentwicklung.

Für unsere Kunden, unsere externen Partner sowie alle Interessierten ist es Maßstab für die Qualität und Zuverlässigkeit unserer Angebote.

Wir danken den Verantwortlichen und allen Mitarbeitenden der beteiligten Caritas-Zentren und Caritas-Förderzentren für ihr Engagement bei der Erarbeitung dieses Beratungskonzepts und freuen uns mit ihnen, diese Arbeitsgrundlage lebendig werden zu lassen.

Domkapitular Karl-Ludwig Hundemer  
Vorsitzender

Vinzenz du Bellier  
Caritasdirektor



Begleitung von der Schwangerschaftsberatung bis zur Hospizhilfe:  
Die Angebote der Caritas-Zentren richten sich an alle Altersgruppen.

## Verankerung der Beratungsarbeit

Die Einrichtungen arbeiten auf der Basis des christlichen Glaubens und des Leitbildes des Caritasverbandes für die Diözese Speyer, in Einhaltung der gesetzlichen Rahmenbedingungen.

Die Beraterinnen und Berater folgen in ihrem Tun dem Vorbild Jesu, der den Menschen mit Achtung und Liebe begegnet ist, ungeachtet ihrer religiösen oder kulturellen Zugehörigkeit. Sie sehen die Menschen, die bei ihnen Rat suchen, als von Gott geliebte und mit einer unverlierbaren Würde ins Leben gerufene Personen.

### Hilfe zur Selbsthilfe

Die Beratung folgt dem Leitsatz Jesu "Was willst du, dass ich dir tun soll?" (Mk 10,51). Sie hat das Ziel, dem Ratsuchenden seine Möglichkeiten bewusst zu machen und die Voraussetzungen dafür zu schaffen, Schwierigkeiten aus eigener Kraft zu überwinden.

Die Beratung setzt bei den Stärken des Menschen an. Zu ihren Zielen gehört, die Fähigkeiten des Ratsuchenden zu stärken und auch die Ressourcen seines Umfeldes in den Blick zu nehmen und zu nutzen.

### Kundenorientierung

Die Einrichtungen denken das christliche Menschenbild mit dem heutigen Kundenbegriff zusammen. Der Ratsuchende wird als Experte und als Kundiger in eigener Sache gesehen. Mit dem Begriff des Kunden wird zugleich ausgesagt, dass der Ratsuchende im gesamten Beratungsprozess das Recht und die Verantwortung zur Entscheidung hat.

Kundenorientierung bedeutet für die Einrichtungen: Die Beratung orientiert sich an den Erwartungen und Möglichkeiten der Ratsuchenden, sowohl im einzelnen Beratungsprozess als auch bei der innovativen Weiterentwicklung der Beratungsangebote.

**Werteorientierung**

Die Beratungsarbeit der Einrichtungen baut auf einer Werteorientierung auf, die sich aus mehreren Grundwerten zusammensetzt.

**Selbstbestimmung:**

Die Kunden haben im gesamten Beratungsprozess das Recht und die Verantwortung zur Entscheidung.

**Dialog:**

Kunden und Beraterinnen und Berater begegnen sich als gleichwertige Partner.

**Partizipation:**

Die Einrichtungen beteiligen die Kunden so weit wie möglich an der Gestaltung und an der konzeptionellen Weiterentwicklung der Beratungsangebote.

**Transparenz:**

Die Einrichtungen streben die größtmögliche Transparenz in der Beziehungsgestaltung zu den Kunden an. Sie vermitteln ihnen ein klares Bild aller Schritte im Beratungsprozess.

**Nachhaltigkeit:**

Die Beratung hat das Ziel, nachhaltig wirksame Ergebnisse zu erzielen.

**Anwaltschaft:**

Die Einrichtungen sehen sich als Interessensvertreter für die Menschen, die bei ihnen Rat suchen.

**Prävention:**

Prävention von Gewalt ist integraler Bestandteil der Beratungsarbeit.

**Integrierter Beratungsansatz**

Die Einrichtungen integrieren unterschiedliche Perspektiven und Kompetenzen im Beratungsprozess zu einem abgestimmten Vorgehen, das der individuellen Lebenssituation der Kunden entspricht. Unterschiedliche Sichtweisen und Handlungsansätze werden miteinander verbunden. Die Beraterinnen und Berater streben eine ganzheitliche Sichtweise an und nehmen die Lebensbezüge und Kontexte der Kunden in den Blick.

**Grundsatz der Vertraulichkeit**

Für die Beratungsgespräche gilt der Grundsatz der Vertraulichkeit. Die Einrichtungen legen Wert auf die Einhaltung von Datenschutzbestimmungen.

## Qualitätsstandards im Blick auf den Beratungsprozess

## 2.1

### Methodisches Vorgehen

Die Beraterinnen und Berater handeln methodisch und planen ihr Vorgehen.

Am Beginn des Beratungsprozesses klären sie mit dem Kunden den Auftrag und vereinbaren mit ihm überprüfbare Ziele.

Im Beratungsprozess sorgen sie für eine schnelle und konkrete Hilfestellung, bei Bedarf in Form der Krisenintervention. Sie unterstützen die Kunden bei der Themenklärung und der Problemlösung. Sie motivieren den Kunden, selbstbewusste Entscheidungen zu treffen. Die Beratung erfolgt lösungsorientiert.

### Evaluation

Die Beraterinnen und Berater betrachten gemeinsam mit den Kunden, ob die vereinbarten Ziele erreicht wurden. Sie achten besonders darauf, ob eine Übertragung von Beratungsergebnissen in den Alltag des Kunden gelingt.

### Dokumentation

Die Beraterinnen und Berater dokumentieren den Beratungsprozess im Blick auf die vereinbarten Ziele und auf die Schritte, die zur Erreichung der Ziele unternommen wurden. Die Dokumentation folgt den Regeln des Datenschutzes und dem Grundsatz der Vertraulichkeit.

## Qualitätsstandards im Blick auf die Zusammenarbeit als Team

## 2.2

### Aufgabe des Teams

Die Zusammenarbeit im Team ermöglicht gemeinsame Lernprozesse mit dem Ziel, Verbesserungspotenziale zu erkennen und innovative Beratungsangebote zu entwickeln.

Das Team dient der Koordination der Zusammenarbeit und der Absprache im Blick auf die Aufgabenverteilung und auf gemeinsame Projekte innerhalb der Einrichtung.

Das Team bildet den Rahmen für den fachlichen Austausch und die gemeinsame Reflektion der Beraterinnen und Berater nach der Methode der Intervision.

### Bedeutung für die Kunden

Aus Sicht der Kunden bedeutet die Einbindung der Beraterinnen und Berater in ein Team einen Gewinn an Professionalität und Lösungskompetenz. Die Zusammenarbeit im Team eröffnet die Möglichkeit, die Lebenssituation der Kunden als Ganzes in den Blick zu nehmen. Damit kann ein abgestimmter Handlungsplan entwickelt werden, der verschiedene Lebensbereiche abdeckt.

### Bedeutung für die Beraterinnen und Berater

Das Team gibt den Beraterinnen und Beratern fachlichen Rückhalt und erweitert die Sichtweisen und Kompetenzen. Es ermöglicht eine Zusammenarbeit verschiedener Fachbereiche, die dem individuellen Bedarf der Kunden entspricht.

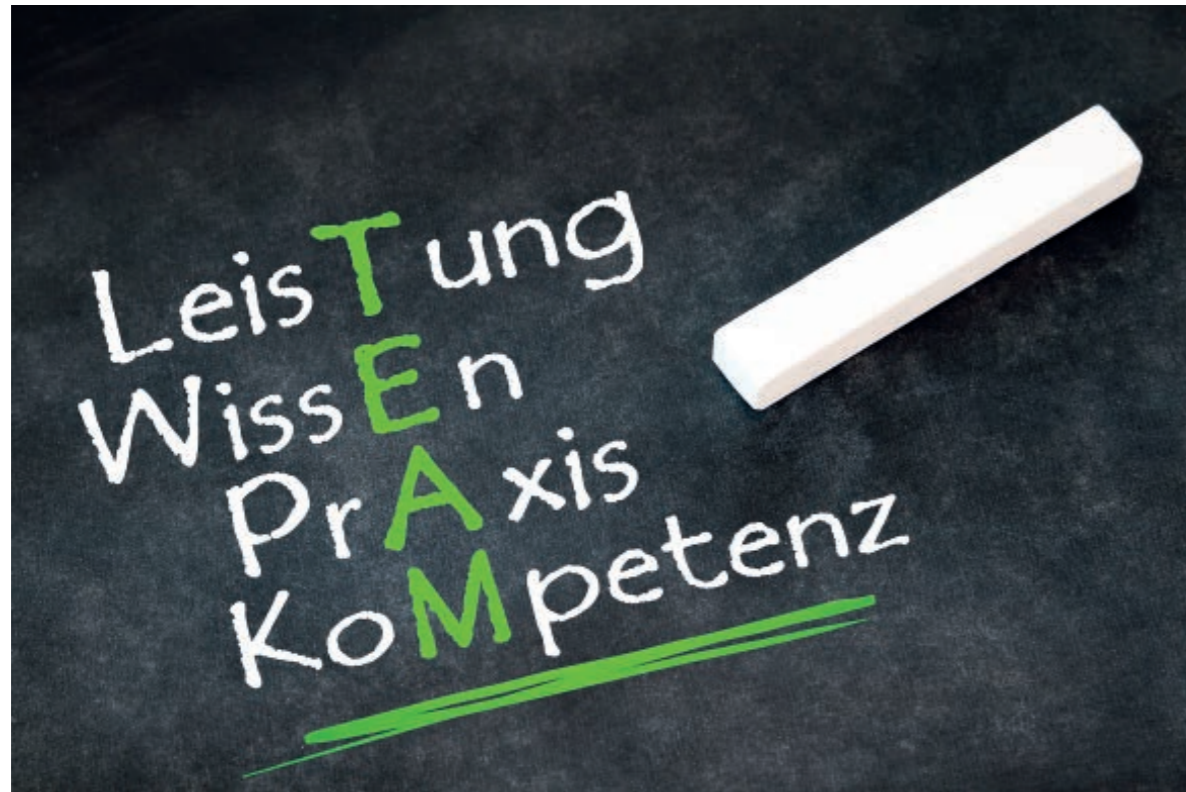
Das Team dient der fachlichen Vergewisserung und gemeinsamen Reflektion der Beraterinnen und Berater. Ein guter Teamgeist führt zu mehr Motivation.

### Art der Zusammenarbeit

Die Mitglieder des Teams begegnen sich mit Wertschätzung und gegenseitigem Respekt. Ihre Haltung ist von der Bereitschaft bestimmt, Erfahrungen und Wissen miteinander zu teilen und gemeinsam zu lernen.

Die Teammitglieder pflegen eine Kultur der offenen Kommunikation, in der unterschiedliche Perspektiven als Bereicherung gesehen werden. Klärungen erfolgen lösungsorientiert.

Die Mitglieder des Teams haben eine gemeinsame Verantwortung für die Qualität und die konzeptionelle Weiterentwicklung der Beratungsangebote. Das Team entwickelt gemeinsame Visionen und setzt sich gemeinsame Ziele. Für die Zusammenarbeit im Team stehen ein geeigneter Raum und ein angemessener Zeitrahmen zur Verfügung.



## Qualitätsstandards im Blick auf die Beraterinnen und Berater

### Anforderungen

Die Beraterinnen und Berater bringen sich mit ihren fachlichen und persönlichen Kompetenzen in die Beratung ein. Sie haben die Fähigkeit, mit Nähe und Distanz in der Beziehung zu den Kunden professionell umzugehen und sind in der Lage, Grenzen der Beratung zu erkennen und zu artikulieren. Dazu gehören fundierte Fachkenntnisse, aber auch Belastbarkeit, die Bereitschaft zur Selbst- und Fremdreiflexion sowie ein angemessenes persönliches Erscheinungsbild.

### Grundhaltung

Die Beraterinnen und Berater begegnen den Kunden mit Akzeptanz, Offenheit und Empathie. Weitere wichtige Aspekte der Beziehungsgestaltung sind Freundlichkeit und eine verständliche Sprache.

### Rahmenbedingungen

Die Einrichtungen setzen auf eine aktive Beteiligung und Mitgestaltung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie sind verantwortlich für qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und achten darauf, dass innerhalb der Teams verschiedene Erfahrungen und professionelle Vielfalt vorhanden sind.

Die persönliche und fachliche Entwicklung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird durch ein breites Spektrum an Qualifikationen gefördert.



Die Einrichtungen bringen sich in Kooperationen als offene, kompetente und verlässliche Partner ein.

## Qualitätsstandards im Blick auf die Zusammenarbeit mit Partnern im Umfeld

### Gemeinsam bessere Lösungen entwickeln

Die Einrichtungen sehen sich als Teile eines Netzwerks der „helfenden Hände“. Kooperationen mit anderen Einrichtungen und Leistungsträgern betrachten sie als Chance der Vernetzung und der Entwicklung innovativer Angebote im Interesse der Kunden.

Die Einrichtungen entwickeln neue Kooperationen auf der Basis einer klaren und verbindlichen Kooperationsvereinbarung zwischen den Partnern.

### Angebot an die Kooperationspartner

Die Einrichtungen bringen sich in Kooperationen als offene, kompetente und verlässliche Partner ein. Sie stehen für Transparenz und eine respektvolle, verbindliche und kontinuierliche Kommunikation auf Augenhöhe.



## Allgemeine Qualitätsstandards

### Öffentlichkeitsarbeit

Die Einrichtungen leisten eine professionelle Öffentlichkeitsarbeit. Sie machen ihre Angebote bekannt und stellen sie transparent und einladend dar.

### Erreichbarkeit

- Die Einrichtungen sind für die Kunden gut erreichbar. Das betrifft die Lage, die Zugangsmöglichkeiten und die Sprechzeiten.
- Die Einrichtungen sind barrierefrei zugänglich.
- Die Fachkräfte führen möglichst zeitnah ein erstes Beratungsgespräch, spätestens innerhalb von drei Wochen nach der Kontaktaufnahme.
- Auf Wunsch beraten wir die Kunden außerhalb der regulären Sprechzeiten.
- Die Kunden haben rund um die Uhr die Möglichkeit, über den Internetauftritt der Einrichtungen einen Beratungstermin online zu vereinbaren.
- Die Kunden können über das Internet rund um die Uhr die Online-Beratung des Caritasverbandes nutzen.

### Kurzberatung

Zusätzlich zu den Beratungsgesprächen mit der üblichen Zeitdauer bieten wir den Kunden die Möglichkeit der Kurzberatung. Die Kurzberatung findet entweder in der Form eines persönlichen Gesprächs oder eines telefonischen Kontakts statt. Zwischen der Anfrage und der Kurzberatung liegt ein Zeitraum von maximal einer Woche.

## Allgemeine Qualitätsmerkmale

Die Einrichtungen zeichnen sich durch folgende sechs Qualitätsmerkmale aus

### Atmosphäre:

Die Einrichtungen schaffen eine freundliche, angenehme Atmosphäre, die auf die Kunden einladend und vertrauensbildend wirkt.

### Feedback-Kultur:

Die Einrichtungen laden die Kunden zu Rückmeldungen in Form von Lob, Kritik und Verbesserungsvorschlägen ein. Sie haben ein professionelles Beschwerdemanagement.

### Raumangebot:

Die Einrichtungen haben ein Raumangebot, das auf die Bedürfnisse der Kunden abgestimmt ist und offen und freundlich wirkt. Die Beratung findet in einem geschützten und ungestörten Rahmen statt.

### Technische Ausstattung:

Die Einrichtungen haben eine technische Ausstattung, die den Standards der heutigen Kommunikation und Präsentation entspricht

### Organisation:

Die Einrichtungen haben einen klar definierten Organisationsaufbau. Die Kernprozesse innerhalb der Einrichtung sind eindeutig und transparent geregelt.

### Wirtschaftlichkeit:

Die Einrichtungen setzen die ihnen zur Verfügung stehenden Ressourcen verantwortungsvoll ein, um bestmögliche Lösungen zu erarbeiten.

## **Impressum**

### **Herausgeber:**

Caritasverband für die Diözese Speyer e.V.

Obere Langgasse 2

67346 Speyer

Telefon 06232 / 209-0

E-Mail: [info@caritas-speyer.de](mailto:info@caritas-speyer.de)

[www.caritas-speyer.de](http://www.caritas-speyer.de)

### **Für den Inhalt verantwortlich:**

Sparte Caritas-Zentrum

**Fotos:** Caritasverband für die Diözese Speyer, Fotolia, Pixelio

**Auflage:** 400

**Erscheinungsdatum:** Juni 2014

