

Seelsorglich-beraterische Grundkonzeption der Ökumenischen Krisen- und Lebensberatungsstelle



1 Grundlegendes

1.1 Kirchlicher Auftrag

Über den kirchlichen Auftrag und gesellschaftlichen Beitrag der *brücke* heißt es in der Präambel der „Vereinbarung zwischen der Evang. Kirche in Karlsruhe und der Römisch-katholischen Gesamtkirchengemeinde Karlsruhe über die Unterstützung der Krisen- und Lebensberatungsstelle ‚brücke‘“ (im Folgenden kurz: **Vereinbarung**) von 2018:

„Die *brücke* ist eine Einrichtung im Rahmen der ‚Offene Tür Stellen‘. Die ‚Offene Tür Stellen‘ wirken mit an der **Erfüllung des diakonischen und pastoralen Auftrags der Kirchen** und leisten einen **Beitrag für die psychosoziale Versorgung** der Menschen. Sie sind **sowohl im Bereich der Beratung als auch in der Seelsorge** verankert.“

Dabei wird die Beratungsstelle definiert als eine „**niederschwellig konzipierte kirchliche Einrichtung mit einem psychologischen und seelsorglichen Beratungs- und Informationsangebot**. Sie bietet im persönlichen Gespräch **Beratung, Krisenbegleitung und Seelsorge** an.“

Im Blick auf das zugrunde gelegte **Menschenbild** wird in Anlehnung an Art. 1, Grundgesetz, formuliert:

„Die Mitarbeitenden nehmen den anderen Menschen **in vorurteilsfreier und unbedingter Offenheit** an. Dabei sind sie **der Würde des einzelnen Menschen verpflichtet** und unterstützen dessen selbstverantwortliche Kräfte.“

1.2 Fachliche Grundlagen¹

1.2.1 Psychologische Beratung und Seelsorge als Praxis des Evangeliums: das leitende Bild vom Menschen

- Die Sorge Gottes um seine Geschöpfe konkretisiert sich in der annehmenden **Zuwendung** sowie in der Herausforderung zu heilsamer **Selbstauseinandersetzung**. Psychologische Beratung und Seelsorge bieten Halt in Krisenzeiten und Unterstützung bei der Neuorientierung.

¹ Vgl. dazu die beiden Grundsatztexte: „Das christlich inspirierte Beratungsverständnis der kath. Beratungsdienste in der Diözesanen Arbeitsgemeinschaft Beratung (DiAG Beratung)“ vom 02.10.2019, bisher noch nicht verabschiedet, sowie „Psychologische Beratung in kirchlich-diakonischer Trägerschaft als Kernaufgabe der Kirche“ der Evang. Konferenz der Hauptstellenleiterinnen und -leiter (EKH), verabschiedet am 29.01.2019.

- Die Beratung bietet einen **geschützten Raum für fachliche Begleitung**. Dabei werden Ratsuchende in ihrer Verletzlichkeit, Bedürftigkeit und in ihren Grenzen ebenso wahrgenommen wie mit ihren Stärken und Ressourcen.
- Sie sieht den **Menschen** als einmaliges und zugleich fragiles Wesen, der Liebe bedürftig und zur Liebe fähig, durch seine Geschichte geprägt und zugleich offen für Entwicklung und Veränderung.
- Sie nimmt die **spirituelle Dimension** von Beratungssituationen wahr und ist offen für existenzielle Fragen.
- Damit hat Psychologische Beratung in kirchlich-diakonischer Trägerschaft Anteil am Seelsorgeauftrag der Kirche. Dabei ist das **Zusammenwirken** von Seelsorge in den Gemeinden und Psychologischer Beratung notwendig, um Menschen hilfreich zu begleiten.
- Psychologische Beratung und Seelsorge verstehen sich als **Hilfsangebot für alle Menschen in Not**, ungeachtet ihrer religiösen und kulturellen Prägung oder ihrer sexuellen Orientierung.

1.2.2 Zur fachlichen Qualität psychologischer Beratung und Seelsorge

- Es gelten die fachlichen und berufsethischen Standards.
- Die Arbeit geschieht in einem multiprofessionell zusammengesetzten Team.
- Dabei wird die Weiterentwicklung der Qualität der Arbeit durch regelmäßige Teamarbeit, kollegiale Intervision und externe Fallsupervision sowie durch regelmäßige Fortbildung der Mitarbeitenden sichergestellt.
- Die Arbeit in der *brücke* wird von der Überzeugung getragen, dass auch in noch so leidvollen, verzweifelten oder ausweglosen Situationen Hoffnung neu entstehen, Zuversicht wachsen und Segen erfahrbar werden kann.

1.3 Aufgaben und konzeptionelle Besonderheiten

Die Vereinbarung beschreibt **die Aufgaben der brücke** (in § 1) wie folgt:

- Beratung in akuten Krisen und Konfliktsituationen;
- Abklärung von aktuellen Problemen und Lebensfragen;
- Weiterführende psychologische Beratung;
- Begleitung bei langanhaltenden Belastungen;
- Seelsorgliche und geistliche Begleitung;
- Information über kirchliche, psychosoziale und therapeutische Angebote;
- bei Bedarf Empfehlung, weitere fachspezifische Einrichtungen aufzusuchen;
- Beratung im persönlichen Kontakt;
- je nach Bedarf der Ratsuchenden das Angebot von Einzel-, Paar und Familiengesprächen;
- keine Eingrenzung der Themen;
- bei Bedarf Arbeit in Gruppen.

Die Vereinbarung beschreibt die **besonderen Kennzeichen und konzeptionellen Besonderheiten der brücke** wie folgt:

- Angebot von offenen Sprechzeiten ohne Terminvereinbarung;
- Erstgespräche im Rahmen der Präsenzzeiten noch am selben Tag;
- zentrale Stadtlage und der barrierefreie Zugang der Einrichtung;
- Kostenfreiheit der Gespräche;
- Gewährleistung der Anonymität für die Ratsuchenden;
- Vertraulichkeit aller Kontakte und aller dienstlichen Informationen;
- Offenheit für jeden Menschen unabhängig von Religion, Nationalität und Kultur.

1.4 Praktische Umsetzung der konzeptionellen Grundentscheidungen

Die praktische Umsetzung geschieht durch folgende im Team entwickelten und bewährten Regeln:

- 1.4.1 **Offene Tür:** Besucherinnen und Besucher, die in die offenen Sprechzeiten kommen („Präsenz“), werden im Foyer von den dazu ausgebildeten Ehrenamtlichen in Empfang genommen (Vereinbarung § 3.2); in jeder Präsenz ist ein/e Berater/in für die Gespräche ohne Termin zuständig, Erstgespräche haben in den Präsenzzeiten Vorrang vor Folgegesprächen.
- 1.4.2 **Sprechzeiten** ohne Terminvereinbarung sind zurzeit Mo, Di, Do, Fr von 10-13 Uhr und von 15-18 Uhr, sowie Mi von 16-20 Uhr. Dazu kommen terminierte Folgegespräche, die jede/r Berater/in nach eigenem Ermessen plant und koordiniert.
- 1.4.3 Im Blick auf die **Sicherstellung des spezifischen „Offene Tür“-Angebots** durch die Hauptamtlichen gilt im Team folgende **Regel:** Präsenz hat Priorität vor Terminen und weiteren Angeboten wie Gruppen o.ä. Im Falle von Urlaub / Krankheiten / Fortbildungen / Ausflügen / Tagungen / Krisendienstplänen usw. hat die verlässliche Öffnung der *brücke* zu den Öffnungszeiten oberste Priorität. Diese Regel findet bei der Ausgestaltung der Dienstpläne durch die Hauptamtlichen Beachtung.
- 1.4.4 **Sinn und Ziel einer Erstberatung** entsprechen den in der Vereinbarung § 1.2 genannten Aufgabenschwerpunkten. Nach einem Erstgespräch haben Ratsuchende die Möglichkeit, sich in der nächsten Präsenz wieder zu melden. Daraus kann sich ein längerer Beratungskontakt entwickeln. In der Regel wird jeweils nur *ein* Folgetermin vereinbart.
- 1.4.5 **Sinn und Ziel einer längeren Begleitung** variieren je nach Ratsuchendem und sind abhängig von den Anliegen und den zeitlichen Möglichkeiten aufseiten der Hauptamtlichen.
- 1.4.6 Nach Abstimmung im Team der Hauptamtlichen kann es **weitere Angebote** in der *brücke* geben, wie z.B. geschlossene Gruppenangebote zur Selbsterfahrung, oder auch präventive offene Angebote, wie z.B. Informations- oder Themenabende. Im Sinne des „*diakonischen und pastoralen Grundauftrags der Kirchen*“ (vgl. Präambel

der Vereinbarung) können dazu sowohl Psychoedukation als auch die Möglichkeit zur informellen Begegnung gehören.

- 1.4.7 Die **Begleitung, Weiterbildung und Kontaktpflege der Ehrenamtlichen** geschieht durch gemeinsame externe Supervisionstreffen, durch die beiden Fortbildungs- und Begegnungswochenenden im Frühjahr und im Herbst, sowie beim Jahresausflug und Jahresabschluss („Adventstee“), sowie durch weitere Einzelfortbildungen. Dazu kommen die jährlichen Einzelgespräche der Hauptamtlichen mit den Ehrenamtlichen aus den jeweiligen Präsenzen. Bei Bedarf werden **neue Ehrenamtliche** nach einem bestehenden Ausbildungskonzept geschult.
- 1.4.8 In der Regel geschieht die Arbeit in der **brücke face-to-face**. **In besonderen Krisensituationen** (Bsp. Pandemie, Gefährdungen, Großschadenslagen) kann die Beratung auch telefonisch, teilweise im Home-Office, oder auch als Video-Beratung erfolgen. Als Orientierung dafür können die jeweils gültigen Gütekriterien für Online-Beratung und die aktuellen Standards für *blended counseling* dienen, wie sie in den Fachverbänden der Träger entwickelt werden.
- 1.4.9 Im Sinne einer **Weiterentwicklung des Angebots** könnten Konzepte des *blended counseling* sinngemäß auch längerfristig für die Offene Tür-Arbeit Anwendung finden. Das Team der Hauptamtlichen stimmt sich in diesem Falle eng mit dem Kuratorium ab.

2. Gütekriterien der Arbeit

Gütekriterien konkretisieren die in den jeweiligen Grundsatzbroschüren beschriebene **Fachlichkeit** psychologischer Beratung unter dem Dach der Kirchen. In verschiedenen Dimensionen werden Kriterien für die Qualität der Arbeit aufgelistet.

„Gütekriterien dienen nach außen der Legitimierung und qualitativen Darstellung der psychologischen Beratungsarbeit gegenüber den Geldgebern und Fachinstanzen. Nach innen sind sie ein Mittel, die Qualität der eigenen Arbeit immer wieder zu überprüfen und weiterzuentwickeln.“²

Folgende leitende Fragestellungen sind dabei hilfreich:

- Wie versteht und formuliert die Beratungsstelle ihre aktuelle **Hauptaufgabe**, so dass alle im Team sie mittragen können?
- Welche Aufgaben ergeben sich **im Einzelnen** aus der Hauptaufgabe?
- Was sind **fachliche Kriterien**, wie werden sie eingelöst, wie passen sie zu den Fragestellungen der Ratsuchenden, den Gegebenheiten in der kirchlichen und gesellschaftlichen Umwelt sowie den Möglichkeiten und Grenzen der Beratungsstelle?
- Wie **positioniert** sich die Beratungsstelle im Geflecht von Ratsuchenden – Beratenden – Beratungsstelle – Träger – Umwelt und wie **vertritt** die Beratungsstelle in diesem Geflecht ihre Erfahrungen, Erkenntnisse und Möglichkeiten?
- An welchem **Leitbild** orientiert sich die Beratungsstelle?

Gütekriterien bieten einen Rahmen für die Reflexion darüber, was warum und in welcher Weise erhalten werden soll. Sie dienen gleichfalls zur Verständigung darüber, was warum und in welcher Weise verändert oder aufgegeben werden soll – ohne dabei die Realität aus dem Blick zu verlieren und ohne dabei einem Wunschenken zu verfallen.

² Vgl. „Gütekriterien in Evangelischen Landeskirche in Baden und der Diakonie Baden: Orientierungsrahmen“, hg. vom Evang. Oberkirchenrat Karlsruhe, Abt. Diakonie, Bereich Psychol. Beratung, Ursula Bank, zuletzt überarbeitet 2018, orientiert an den „Gütekriterien für Beratungsstellen“ der EKFuL 2013.

2.1 Konzeptqualität

Kriterien	Anforderungen	Belege
Konzeption	<p>Für die Arbeit der <i>brücke</i> grundlegend ist die in der „Vereinbarung“ von 2018 formulierte Aufgabenbeschreibung der Träger. Darin enthalten sind grundlegende Aussagen der Träger zum Beratungskonzept der <i>brücke</i>.</p> <p>Weiterhin gelten als Rahmenvorgaben die Hinweise und Grundlegungen aus dem Handbuch OT/TS. Die konkrete Umsetzung der Aufgaben (vgl. 1.4 in diesem Papier) wird jeweils im Team besprochen und regelmäßig überprüft. Konzeptionelle Veränderungen werden in Rücksprache mit dem Kuratorium bei Bedarf im Team diskutiert und zeitnah umgesetzt.</p>	„Vereinbarung“; ergänzend Handbuch TS/OT, sowie die unter 1.4 in diesem Papier genannten Aspekte
Aufgaben	<p>Die Ökum. Krisen- und Lebensberatungsstelle <i>brücke</i> ist eine Einrichtung der „Offene Tür Stellen“. Als solche wirkt sie mit an der Erfüllung des diakonischen und pastoralen Auftrags der Kirchen und leistet einen Beitrag für die psychosoziale Versorgung der Menschen.</p> <p>Als Leitbild ist darin definiert: Die <i>brücke</i> ist eine niederschwellig konzipierte kirchliche Einrichtung mit einem psychologischen und seelsorglichen Beratungs- und Informationsangebot. Sie bietet im persönlichen Gespräch Beratung, Krisenbegleitung und Seelsorge an.</p>	Vereinbarung § 1.2, Text der Präambel

2.2 Strukturqualität

Kriterien	Anforderungen	Belege
Niedrigschwelliger Zugang	Für die Ratsuchenden ist der freie und unbürokratische Zugang zur Beratungsstelle und ihren Leistungen gesichert. Dazu gehören bedarfsgerechte Sprech- und Öffnungszeiten und eine gute Erreichbarkeit für Menschen aus dem Stadt- und Landkreis Karlsruhe. Durch die Möglichkeit, ein Erstgespräch ohne Terminvereinbarung zu führen, wird in markanter Weise der niedrigschwellige Zugang zur Beratung gewährleistet.	§ 1 der Vereinbarung

Interkulturelle / interreligiöse Offenheit	Auf Träger- und auf Team-Ebene werden in einem kontinuierlichen Prozess interkulturelle und interreligiöse Aspekte der Arbeit in den Blick genommen.	Vereinbarung Präambel
Kurzfristige Beratung	Nach einem Erstgespräch ohne Termin bieten die Mitarbeitenden der <i>brücke</i> die Möglichkeit, zeitnah ein Folgegespräch zu führen. Bei Bedarf besteht dann auch die Möglichkeit zur mittel- und längerfristigen Begleitung.	Vereinbarung Präambel
Erreichbarkeit	Während der Öffnungszeiten ist sichergestellt, dass die Ratsuchenden im Foyer von Ehrenamtlichen in Empfang genommen und nach ihrem Anliegen gefragt werden. In diesen Zeiten ist auch das Telefon immer durch Ehrenamtliche besetzt.	Entsprechende Ausbildung der Ehrenamtlichen; technische Ausstattung ist vorhanden
Ratsuchende unter 18 Jahren	Das Angebot der <i>brücke</i> richtet sich an Menschen ab 18 Jahren. Sollte eine Person unter 18 Jahren einen Gesprächswunsch haben, so wird diese Person in einem einmaligen Gespräch auf die Möglichkeiten psychosozialer Beratung für Kinder und Jugendliche hingewiesen.	
Multidisziplinarität	Im multidisziplinär zusammengesetzten Fachteam sind in der <i>brücke</i> beraterisch-therapeutisch ausgebildete Mitarbeitende aus den Disziplinen Theologie, Psychologie und Sozialarbeit/Sozialpädagogik vertreten.	Vereinbarung § 3
Personelle Ausstattung (Hauptamtliche)	In der <i>brücke</i> trägt die römisch-katholische Gesamtkirchengemeinde Karlsruhe dafür Sorge, dass Mitarbeitende in einem Deputatsumfang von 3,0 Stellen zur Verfügung stehen. Dabei stellt die Evang. Kirche in Karlsruhe eine entsprechend ausgebildete Fachkraft mit einem Deputatsumfang von 1,0 Stellen im Wege der kostenfreien Arbeitnehmerüberlassung zur Verfügung. Für die Räume stehen eine Reinigungskraft mit 5,5 h/Woche und ein Hausmeister mit 2,5 h/Woche zur Verfügung.	Vereinbarung § 2; Stellenplan, Stellenbeschreibung
Personelle Ausstattung (Ehrenamtliche)	Für die Arbeit im Foyer und am Telefon stehen bis zu 20 ausgebildete Ehrenamtliche zur Verfügung.	

Zusatzqualifikationen	Jede Fachkraft verfügt über eine beraterische bzw. therapeutische Zusatzqualifikation. Im Team sind unterschiedliche Zusatzqualifikationen vertreten.	Abschlüsse der Zusatzqualifikationen
Mitwirkung in Gremien und Ausschüssen	Die <i>brücke</i> beteiligt sich an Gremien der psychosozialen Versorgung, an politischen, kommunalen sowie an trägerspezifischen Gremien. Die Wahrnehmung dieser Beteiligung wird durch die Leitung geregelt.	Geschäftsverteilungsplan
Kooperation und Vernetzung	Die <i>brücke</i> kooperiert mit anderen Diensten und Einrichtungen und beteiligt sich an regionalen Netzwerken. Eine besondere Kooperation besteht mit dem Hauptamtlichen-Team der TS Karlsruhe sowie dem Team des AKL Karlsruhe. Die Wahrnehmung der Kooperationen wird durch die Leitung geregelt.	Jahresbericht, mündliche Kooperationsvereinbarungen, Geschäftsverteilungsplan
Kostenbeteiligung	Die Gespräche in der <i>brücke</i> sind grundsätzlich kostenfrei.	Vereinbarung § 1.1.4
Räumlichkeiten	Die Räumlichkeiten im EG des jubez am Kronenplatz sind für Beratung und Gruppenarbeit geeignet. Die Stelle ist so untergebracht, dass der Verschwiegenheit Rechnung getragen wird. Für die Beratung stehen in der Regel vier Einzelzimmer und ein Gruppenraum zur Verfügung, der auch für Einzelberatung genutzt wird. Das Foyer, die Küche und der Raum für die Mitarbeitenden sind so ausgestaltet, dass die Besucherinnen und Besucher von den Ehrenamtlichen gut in Empfang genommen werden können und ein erstes Ankommen erleichtert wird.	Lageplan, Küche, Besprechungszimmer, Büro- und Telefonbereich
Sächliche Ausstattung	Die Krisen- und Lebensberatungsstelle verfügt über breit gefächerte Informationen (Flyer) zu den psychosozialen Angeboten der Region, sowie über eine Präsenzbibliothek im Foyer und Fachliteratur im Besprechungszimmer. Für die Arbeit und Weiterbildung der Ehrenamtlichen benötigte technische Einrichtungsgegenstände sowie jeweilige Büroausstattung der Beraterinnen und Berater sind vorhanden.	Inventarverzeichnis

2.3 Prozessqualität

Kriterien	Anforderungen	Belege
Fachliche Unabhängigkeit	Beratung erfolgt nach den „Regeln fachlichen Könnens“ im Beratungswesen unter Berücksichtigung der fachlichen Eigenverantwortlichkeit der Beraterinnen und Berater.	Fachliche Konzeption der Verbände; Vereinbarung
Leitung	Dienst- und Fachaufsicht, Leitungsaufgaben und Entscheidungskompetenzen sind geregelt. Die Kommunikation zwischen den Leitungsebenen und mit den Trägern ist geregelt.	Vereinbarung
Berufsethische Standards	Die berufsethischen Standards werden im Team bewusst gehalten.	Unterzeichnete Selbstverpflichtungserklärung bei den Personalunterlagen entsprechend der Abstimmung mit den Trägern und der MAV
Verschwiegenheit und Datenschutz	Die Verschwiegenheit der Beratung wird gewährleistet durch die Verpflichtung aller haupt- und ehrenamtlich Mitarbeitenden auf die einschlägigen gesetzlichen Regelungen und die Datenschutzbestimmungen der Träger sowie die Sicherstellung des Schutzes des Privatgeheimnisses auch im Telefon- und Schriftverkehr sowie in der elektronischen Datenverarbeitung.	Datenschutzrechtliche Bestimmungen der Träger
Dokumentation	Die Dokumentation der Beratung erfolgt anonymisiert nach den Standards der Telefonseelsorge/Offene Tür Arbeit. Personenbezogene Daten werden nicht erfasst.	Jahresbericht
Fallbesprechungen und Teamkooperation	Für die Organisation der Beratungsstelle, zur fachlichen Unterstützung und Kontrolle der unmittelbaren Beratungstätigkeit sowie weiterer fachlicher Tätigkeiten finden in der Regel wöchentliche Teambesprechungen statt.	Leitungsteam beruft ein; Protokollbuch

Fort- und Weiterbildung	Die kontinuierliche Qualifizierung der Fachkräfte ist durch Teilnahme an Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen sichergestellt.	Nach Absprache im Team
Supervision und Intervention	Für die Fallarbeit wird regelmäßig sowohl externe Supervision wie auch kollegiale Intervention in Anspruch genommen.	Intervention fester Bestandteil der Teamsitzungen; Supervision nach Absprache im Team

2.4 Ergebnisqualität

Kriterien	Anforderungen	Belege
Statistische Aufbereitung	Die fachliche Arbeit eines Jahres, statistisch erfasst nach den Vorgaben der TS/OT- Standards, wird in Absprache mit dem Träger dokumentiert und reflektiert.	Jahresbericht
Evaluation	Zur Reflexion und Weiterentwicklung ihrer Arbeit führt die <i>brücke</i> Evaluationen durch.	Briefkasten im Foyer; Jahresbericht; Resonanzen/Feedback/ Evaluationen nach Bedarf

Karlsruhe, 24.11.2021