

# Evaluation der Erziehungsberatungsstelle Nürnberg-Langwasser 2012

---

Nachdem die letzte Evaluationsstudie in unserer Stelle bereits 10 Jahre zurückliegt (veröffentlicht im Jahresbericht 2002) und uns neben den quantitativen Zahlen vor allem die Einschätzung der Klienten wichtig ist, wurde in 2012 eine neue, umfangreiche Studie durchgeführt. In der Debatte um Fallzahlen und Fachleistungsstunden ist uns die Perspektive der Quali-



tät unserer Arbeit sehr wichtig. Gerade in Zeiten, in denen immer mehr Wünsche an die Erziehungsberatung herangetragen werden (aufsuchende Arbeit, mandatierte Beratung, Zuständigkeit in Bezug auf §8a, Frühe Hilfen, etc.) und die Anmeldezahlen ohnehin seit langem auf einem hohen Niveau liegen, besteht die Gefahr, dass die nachhaltige, längerfristige Arbeit mit Klienten zu Gunsten von immer kürzeren und oberflächlicheren Beratungen verdrängt wird. So finden wir uns seit längerem im Spannungsfeld zwischen präventiver Arbeit (z.B. Elternkurse) und Therapie psychischer oder zum Teil kinder- und jugendpsychiatrischer Störungsbilder (v.a. auf Grund der nicht immer ausreichenden Versorgung im Gesundheitssektor). Damit aber unsere Kernarbeit nicht unter den vielfältigen Einflüssen leidet, scheint es umso wichtiger, ein klares Profil zu vertreten. Für uns sind demnach auch die Rückmeldungen unserer Klienten über die Wirkungen unserer Arbeit und die Erfahrungen an unserer Stelle wichtige Kennzahlen.

## Methode

Wie bereits in der Studie im Jahr 2002 wurden alle abgeschlossenen Fälle um eine Rückmeldung gebeten. Eine Vorauswahl zu den befragten Familien, wie dies in anderen Studien von EBen gehandhabt wurde, erschien uns wenig repräsentativ und damit nur bedingt aussagekräftig. So erhielten also alle 275 Familien, deren Fall in 2012 abgeschlossen wurde einen Fragebogen, um unsere Arbeit zu bewerten. Im Vergleich zu 2002 wurde der Fragebogen überarbeitet und vereinfacht. Nachdem an unserer Stelle auch zahlreiche Familien aus dem russischen Sprachraum betreut werden, wurde der Erhebungsbogen auch auf russisch übersetzt und an die betroffenen Familien verteilt. Die Angaben wurden anonym (keine Zuordnung zu Klienten möglich) und freiwillig gemacht. Den Klienten wurde der Fragebogen entweder nach dem Abschlussgespräch mitgegeben oder mit einem frankierten Rückumschlag zugeschickt.

## Rückmeldungen der Klienten als wichtiges Erfolgskriterium

## Befragung aller abgeschlossenen Fälle in 2012

---

## Beschreibung der Stichprobe

Von den N=275 ausgegebenen Fragebögen kamen N=111 auswertbare Rückmeldungen an unsere Stelle zurück. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 40,4%. 10 Fragebögen wurden von russisch sprechenden Klienten in ihrer Muttersprache ausgefüllt. Im Vergleich zu unserer letzten Erhebung 2002 (40,7%) und zu vergleichbaren Studien ist dieser Wert zufriedenstellend. Die Eingabe und Auswertung erfolgte mit SPSS 17.0.

Das Alter der Kinder liegt zwischen 2 und 18 Jahren (Mittelwert 9 Jahre), so dass alle Altersgruppen erfasst wurden. Mit 66,7% männlichen zu 33,3% weiblichen Klienten entspricht das Geschlechterverhältnis weitgehend dem unserer Gesamtklientel. Ein Großteil der Familien aus der Rückmeldegruppe kam durch eigene Initiative oder auf Empfehlung von Bekannten an unsere Stelle (30,8%). Institutionen waren ebenso ein häufiger Überweisungsweg (Schule 26%, Kindertagesstätten 13,5%). Weitere anregende Stellen waren Ärzte (11,5%) oder psychosoziale Fachkräfte (6,7%). Vom Allgemeinen Sozialdienst wurden in 8,7% der Fälle Familien überwiesen. Dies zeigt die breite Verankerung und Bekanntheit unserer Stelle. Anmeldegründe waren vor allem Erziehungsprobleme, Auffälligkeiten im Sozialverhalten und Schwierigkeiten im schulischen Bereich.

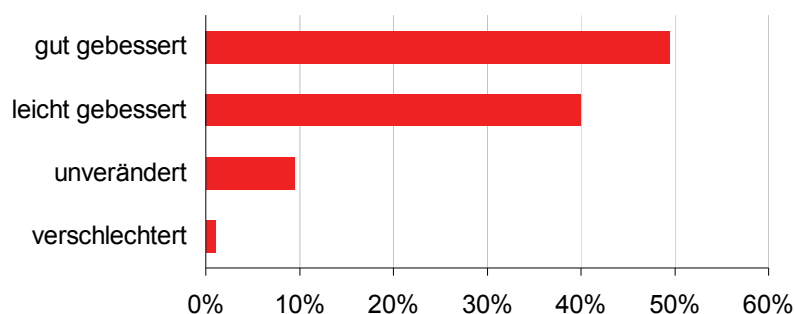


Abbildung 1: *Einschätzung der Klienten nach Abschluss der Beratung/Therapie*

Wie Abbildung 1 zeigt, bestätigen 89,5% der Klienten eine positive oder sehr positive Entwicklung. Als „unverändert“ zeigten sich z.B. Auffälligkeiten, bei denen um eine reine diagnostische Abklärung angefragt wurde. Hier wurde zum Teil auch an andere Fachkräfte weiterverwiesen. Diese Rückmeldung ist insofern sehr erfreulich, da sich bei vielen Problemstellungen oft nur schwer ein objektiver Erfolg messen lässt. Umso wichtiger ist uns deshalb die subjektive Einschätzung der Beteiligten.

**Fast 90% der Probleme mit (sehr) positiver Entwicklung**



Bei der genaueren Betrachtung der Effekte in Bezug zu den Störungsbildern zeigt sich, dass in allen Bereichen sehr positive Ergebnisse rückgemeldet wurden. Die höchste Zufriedenheit gab es bei Klienten, die wegen emotionalen Problemen, psychosomatischen Beschwerden und allgemeinen Fragen angemeldet waren.

Etwas geringere Zufriedenheitswerte ergaben sich erwartungsgemäß bei Problemen im Sozialverhalten und im schulischen Bereich. Hier finden sich einerseits vermehrt die oben genannten Abklärungen und Weiterverweisungen, andererseits sind Effekte bei Störungen im Sozialverhalten oft nur in Teilbereichen oder in langfristigen Zeiträumen nachvollziehbar.

Blickt man noch etwas genauer auf die einzelnen Bewertungszahlen, so finden sich diverse Veränderungsbereiche. Hier zeigt sich, dass die erzielten Erfolge auf nachvollziehbaren Verhaltensänderungen beruhen, wodurch auch die Chancen steigen, zukünftig selbständig mit Anforderungen umgehen zu können (siehe Abb. 2). Somit bestätigt sich unser konzeptioneller Ansatz des Selbstmanagements eindrucksvoll.

### Verbesserung eigener Ressourcen

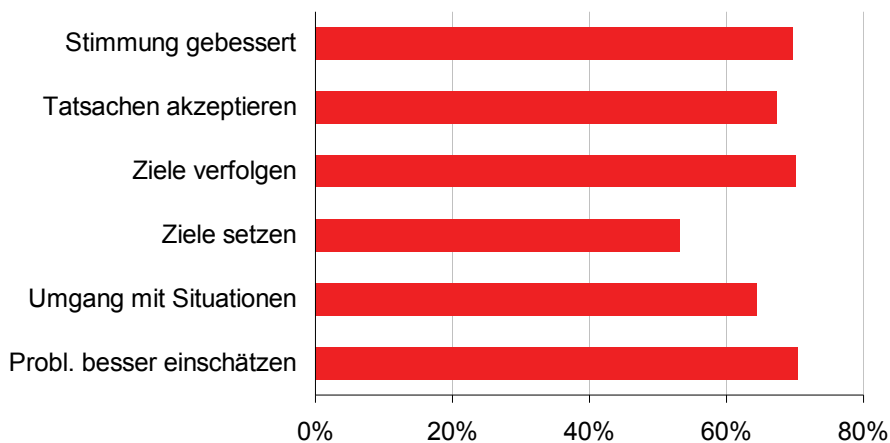


Abbildung 2: Veränderungen durch die Beratung/Therapie

Viele wichtige Grundparameter in der selbständigen Lösung von Problemen werden von den Klienten als umgesetzte Maßnahme bestätigt. Wenn es gelingt, diese Effekte langfristig als alternative Handlungsmöglichkeiten und Problemlösefertigkeiten zu etablieren, ist ein wichtiger Schritt für mehr Flexibilität und Selbständigkeit bei zukünftigen Herausforderungen erreicht. In der Betrachtung des Beratungsprozesses versuchen wir Wirkfaktoren aufzuspüren, um therapeutische Prozesse besser nachvollziehen und Be-

---

dürfnisse der Klienten wahrnehmen zu können. Als wichtigste Aspekte sahen die Befragten die „Zufriedenheit mit dem Therapeuten“ und die „fachliche Abklärung“. Die Beziehungsperspektive ist seit jeher der wichtigste Aspekt unseres beruflichen Handelns. Umso mehr freut es uns, dass dies auch von den Klienten so geschätzt wird und vor allem als sehr hilfreich wahrgenommen wird. Die fachliche Abklärung steht für eine professionelle Problemanalyse. Hier sind sicher die neutrale Außenperspektive und die sachliche Zusammenschau der Entwicklungen, Beziehungen, Bedürfnisse, Motivationen, Ausnahmen und vieler anderer Aspekte hilfreich. Als besonders förderlich finden Klienten erwartungsgemäß die „Anregungen für Lösungen“. Neben der Analyse von Problemen und der Generierung von



Zielideen ist die Suche nach möglichen Lösungsalternativen Hauptbestandteil unserer Arbeit. Von Außenstehenden wird dieser Bereich wohl als die zentrale Erwartung gesehen. Allerdings funktionieren Lösungen vor allem dann gut, wenn das Verständnis für die Problemzusammenhänge ausführlich vorhanden ist und gemeinsame Ziele gefunden wurden. Hierzu passt auch die „alternative Sichtweise“ und die „optimistische Grundhaltung“, die ebenfalls als hilfreiche Wirkfaktoren genannt wurden.

In Bezug auf die Person des Therapeuten werden vor allem das Vertrauen, die Fachlichkeit und das Einfühlungsvermögen besonders gewürdigt. Weiter werteten die Mehrzahl der Befragten einen respektvollen Umgang, die Berücksichtigung von Wünschen und die Anpassung an das individuelle Tempo als hilfreich.

Bei der Befragung zu Rahmenbedingungen und Strukturen wurden sämtliche Aspekte mit großer Mehrheit (alle über 85%) positiv bewertet. So sind fast alle Klienten mit der Erreichbarkeit der Stelle (telefonisch wie räumlich), der Ausstattung, der Anmeldung und Terminvergabe sowie der Häufigkeit der Termine sehr zufrieden. Einzig die Wartezeit wird von nur 72,2% als gut bezeichnet. Rund ein Viertel der Befragten findet die Wartezeit noch befriedigend, 2,8% sind damit nicht zufrieden.

Die Akzeptanz und Zufriedenheit mit unserer Arbeit zeigt sich auch darin, ob Familien unsere Stelle erneut aufsuchen oder weiterempfehlen würden. 92,7% der Befragten würden sich im Bedarfsfall wieder an unsere Stelle wenden, 4,6% würden dies eventuell tun. Eine Empfehlung an andere wür-

---

## **Therapeutische Beziehung und fachliche Abklärung als bedeutendste Wirkfaktoren**

## **Vertrauen, Fachlichkeit und Empathie bei Therapeuten**

## **Fast alle Familien würden erneut kommen oder uns weiterempfehlen**

---

den 92,7% der Klienten aussprechen. 5,5% sind sich da noch nicht sicher. Nur 3 bzw. 2 Personen verneinten eine mögliche Wiederaufnahme oder würden keine Empfehlung abgeben.

In der Zusammenschau der Ergebnisse sehen wir uns in unserer Arbeit durch die Rückmeldungen der Klienten mehr als bestätigt. Ein sehr großer Teil der Familien die mit Problemen zu uns kommen findet passende und effektive Hilfe. Besonders freut uns, dass über die reinen Veränderungen auch unsere konzeptionellen Ideen der zu-



zunehmenden Entwicklung von eigenen Fertigkeiten im Umgang mit Herausforderungen im Alltag umsetzbar sind. Natürlich sind wir uns dessen bewusst, dass nicht immer alle Familien zufrieden gestellt werden können. Dazu sind die Erwartungen zu unterschiedlich, die begleitenden Bedingungen nicht immer förderlich oder auch die persönliche Passung nicht immer ideal. Die kritischen Anmerkungen nehmen wir sehr ernst und bemühen uns um mögliche Verbesserungen. Fast alle Befragten würden sich wieder an unserer Stelle wenden und uns weiterempfehlen. Diese überwältigende Zustimmung freut uns sehr und bestätigt uns in unserer Arbeit.

*Auf den folgenden Seiten findet sich der verwendete Fragebogen. Nutzung ( auch in Auszügen) nur in Absprache mit unserer Stelle.*

*Liebe Klienten,*

*Ihre Meinung ist für uns sehr wichtig! Deshalb möchten wir von Ihnen wissen, wie hilfreich unsere Beratungstermine für Sie waren. Ihre Beurteilungen und Kommentare können Sie uns (selbstverständlich anonym) in diesem Fragebogen mitteilen.*

*Bitte senden Sie uns den ausgefüllten Fragebogen wieder zurück, oder geben ihn an unserer Stelle ab. Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung!*

## 1. Aus welchen Gründen haben Sie unsere Beratungsstelle aufgesucht?

- Probleme im Sozialverhalten / in sozialen Beziehungen
- Erziehungsprobleme
- Probleme im schulischen Bereich (Lernen, Leistung, kognitive Fähigkeiten, etc.)
- Probleme im emotionalen Bereich (Ängste, Trauer, etc.)
- Probleme im Zusammenhang mit Trennung / Scheidung
- Probleme im Bereich Körper / Psychosomatik (Einnässen, Ritzen, etc.)
- allgemeine Erziehungs-, Schullaufbahn-, Berufs- oder Lebensfragen
- Sonstiges: \_\_\_\_\_

## 2. Wie schätzen Sie die Entwicklung nach Ende der Beratung/Therapie ein?

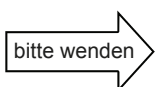
- Die Problematik/Situation...  ... hat sich gut gebessert
- ... hat sich leicht gebessert
- ... ist unverändert
- ... hat sich verschlechtert

## 3. Was hat Ihrer Meinung nach weitergeholfen?

- Fachliche Abklärung der Fragen und Probleme
- Veränderte Sichtweise auf das Problem
- Herausarbeiten wichtiger persönlicher Ziele
- Anregungen oder Anstöße für Lösungen
- Schrittweises Ausprobieren von Lösungsmöglichkeiten
- Umsetzbarkeit und Übertragbarkeit auf Alltagssituationen
- Nützen meiner persönlichen Möglichkeiten
- Kooperation mit anderen Stellen (Kindertagesstätte, Schule, etc.)
- Klarheit des Vorgehens
- Optimistische, humorvolle Grundhaltung
- Zufriedenheit mit Berater(in)/Therapeut(in)

## 4. Ihr(e) Berater(in)/Therapeut(in)...

- ... berücksichtigte meine Wünsche und Interessen
- ... ließ mir Zeit und drängte nicht
- ... zeigte Einfühlungsvermögen und Verständnis
- ... war fachkundig und kompetent
- ... respektierte mich und meine Lage
- ... ich hatte Vertrauen in die Person des Beraters/der Beraterin



**5. Was hat sich durch die Beratung/Therapie für Sie verändert?**

	ja	weiß nicht	nein
Ich kann meine Probleme jetzt besser einschätzen .....	☺	?	☹
Der Umgang mit schwierigen Situationen gelingt mir besser .....	☺	?	☹
Ich setze mir häufiger erreichbare Ziele .....	☺	?	☹
Ich verfolge meine Ziele, auch wenn es manchmal schwer ist ...	☺	?	☹
Ich kann mich besser mit unveränderbaren Dingen abfinden .....	☺	?	☹
Meine Stimmung hat sich gebessert .....	☺	?	☹

**6. Alter und Geschlecht des betroffenen Kindes bzw. Jugendlichen:**

Mein Kind ist \_\_\_\_\_ Jahre alt.     Junge  
 Mädchen

**7. Wie oft waren Sie in unserer Beratungsstelle?** circa \_\_\_\_\_ Termine

**8. Wie oder von wem haben Sie von unserer Beratungsstelle erfahren?**

\_\_\_\_\_

**9. Wie beurteilen Sie die Rahmenbedingungen der Beratungsstelle?**

	gut	befriedigend	schlecht
Lage und Erreichbarkeit der Stelle.....	☺	?	☹
Anmeldung und Terminvergabe.....	☺	?	☹
Telefonische Erreichbarkeit der Mitarbeiter ...	☺	?	☹
Wartezeit bis zum Erstgespräch.....	☺	?	☹
Häufigkeit und Abstände der Termine.....	☺	?	☹
Räumliche Ausstattung der Stelle.....	☺	?	☹

	ja	vielleicht	nein
Falls nötig, würde ich die Beratungsstelle wieder aufsuchen:	☺	?	☹
Ich würde die Beratungsstelle weiterempfehlen:	☺	?	☹

*Bitte zurücksenden oder abgeben. Herzlichen Dank für Ihre Mühe!*

*Psychologische Beratungsstelle für Eltern, Kinder & Jugendliche  
 Giesbertsstraße 67b  
 90473 Nürnberg*

*Telefon: 0911 / 8001109*

*erziehungsberatung@caritas-nuernberg-sued.de*



Psychologische Beratungsstelle für Eltern, Kinder & Jugendliche  
Giesbertsstraße 67b  
90473 Nürnberg  
Telefon 0911 8001109  
[erziehungsberatung@caritas-nuernberg-sued.de](mailto:erziehungsberatung@caritas-nuernberg-sued.de)  
[www.erziehungsberatung-nuernberg-sued.de](http://www.erziehungsberatung-nuernberg-sued.de)  
Verantwortlich: Michael Trips, Leiter  
Bilder: EB