



# 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 Caritas-Zentren ..... 8

**2.1** Qualitätsstandards  
im Beratungsprozess ..... 8

**2.2** Qualitätsstandards  
in der Zusammenarbeit im Team ..... 9-10

**2.3** Qualitätsstandards  
für die Berater\*innen ..... 11

**2.4** Qualitätsstandards  
für die Zusammenarbeit mit Partnern im Umfeld ..... 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 Berater\*innen in den Caritas-Zentren reflektieren die Grundlagen ihrer Beratungstätigkeit und denken dabei zukunftsorientiert:

- Wie begegnen wir unseren Kund\*innen?
- 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 Berater\*innen ist das vorliegende Beratungsverständnis Standard ihres Dienstes und Grundlage der beruflichen Weiterentwicklung.

Für unsere Kund\*innen, unsere externen Partner sowie alle Interessierten ist es Maßstab für die Qualität und Zuverlässigkeit unserer Angebote.

Wir danken den Verantwortlichen und allen Berater\*innen der beteiligten Caritas-Zentren 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 Caritas-Zentren arbeiten auf der Basis des christlichen Glaubens und des Leitbildes des Caritasverbandes für die Diözese Speyer, in Einhaltung der gesetzlichen Rahmenbedingungen. Die Berater\*innen 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\*ihre 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\*der Ratsuchenden zu stärken und auch die Ressourcen seines\*ihres Umfeldes in den Blick zu nehmen und zu nutzen.

### Kund\*innenorientierung

Die Caritas-Zentren denken das christliche Menschenbild mit dem heutigen Kund\*innenbegriff zusammen. Die Ratsuchenden werden als Expert\*innen und als Kundige in eigener Sache gesehen. Mit dem Begriff des\*der Kund\*innen wird zugleich ausgesagt, dass die Ratsuchenden im gesamten Beratungsprozess das Recht und die Verantwortung zur Entscheidung haben. Kund\*innenorientierung bedeutet für die Caritas-Zentren: 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 Caritas-Zentren baut auf einer Werteorientierung auf, die sich aus mehreren Grundwerten zusammensetzt.

**Selbstbestimmung:**

Das Recht auf und die Verantwortung zur Entscheidung bleiben im gesamten Beratungsprozess bei den Kund\*innen.

**Dialog:**

Die Kund\*innen und Berater\*innen begegnen sich auf Augenhöhe.

**Partizipation:**

Die Caritas-Zentren beteiligen die Kund\*innen so weit wie möglich an der Gestaltung und an der konzeptionellen Weiterentwicklung der Beratungsangebote.

**Transparenz:**

Die Caritas-Zentren streben die größtmögliche Transparenz in der Beziehungsgestaltung zu den Kund\*innen an. Sie vermitteln ihnen ein klares Bild aller Schritte im Beratungsprozess.

**Nachhaltigkeit:**

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

**Anwaltschaft:**

Die Berater\*innen verstehen sich als Interessensvertreter\*innen für die Menschen, die bei ihnen Rat suchen.

**Prävention:**

Vorbeugende Maßnahmen zur Erkennung und Abwendung von Gefahren und Gewalt in Beziehungen und bei Menschen sind integraler Bestandteil der Beratungsarbeit.

**Kultursensibilität:**

Kulturelle Hintergründe der Kund\*innen werden in der Beratung berücksichtigt.

**Integrierter Beratungsansatz**

Die verschiedenen Arbeitsfelder in den Caritas-Zentren garantieren das Zusammenfließen unterschiedlicher Perspektiven und Kompetenzen im Beratungsprozess, der auf die individuelle Lebenssituation der Kund\*innen abgestimmt ist. Die Berater\*innen streben eine ganzheitliche Sichtweise an und nehmen die Lebensbezüge und Kontexte der Kund\*innen in den Blick.

**Grundsatz der Vertraulichkeit**

Der Grundsatz der Vertraulichkeit gilt für alle Beratungsgespräche. Die aktuellen Datenschutzbestimmungen werden eingehalten.

## Qualitätsstandards im Beratungsprozess

## 2.1

Die Beratung erfolgt ressourcenorientiert.

Die Berater\*innen handeln methodisch und planen ihr Vorgehen.

Am Beginn des Beratungsprozesses klären sie mit den Kund\*innen den Auftrag und vereinbaren überprüfbare Ziele. Sie achten besonders darauf, dass die Übertragung von Beratungsergebnissen in den Alltag der Kund\*innen möglich ist.

Im Beratungsprozess sorgen die Berater\*innen für eine schnelle und konkrete Hilfestellung, bei Bedarf in Form von Krisenintervention.

Sie unterstützen die Kund\*innen bei der Themenklärung und der Problemlösung und motivieren die Kund\*innen, eigenständig Entscheidungen zu treffen.

Die Berater\*innen reflektieren gemeinsam mit den Kund\*innen, ob die vereinbarten Ziele erreicht wurden.

Die Berater\*innen dokumentieren den Beratungsprozess im Blick auf die vereinbarten Ziele und auf die Schritte, die zur Erreichung der Ziele unternommen wurden.

## Qualitätsstandards in der Zusammenarbeit als Team

## 2.2

Die Zusammenarbeit im Team ermöglicht gemeinsame Lernprozesse.

Die Mitglieder des Teams begegnen sich mit Wertschätzung und gegenseitigem Respekt. Unterschiedliche Perspektiven werden als Bereicherung gesehen. Klärungen erfolgen lösungsorientiert.

Das Team arbeitet zusammen und entwickelt gemeinsame Projekte und innovative Beratungsangebote innerhalb der Einrichtung.

Die Mitglieder des Teams sind verantwortlich für die Qualität und die konzeptionelle Weiterentwicklung der Beratungsangebote.

Das Team entwickelt gemeinsame Visionen und setzt sich gemeinsame Ziele.

Der fachliche Austausch des Teams findet gleichberechtigt in Fachteams und in der interdisziplinären Intervention statt.



## Qualitätsstandards für die Berater\*innen

Die Berater\*innen verfügen über fundierte Fachkenntnisse und bilden sich regelmäßig weiter.

Die Berater\*innen bringen sich mit ihren fachlichen und persönlichen Kompetenzen in die Beratung ein. Sie gehen in der Beziehung zu Kund\*innen professionell mit Nähe und Distanz um. Sie bringen die Bereitschaft zur regelmäßigen Selbst- und Fremdrelexion mit. Sie erkennen und benennen Grenzen der Beratung. Sie achten auf ein angemessenes persönliches Erscheinungsbild.

Die Berater\*innen begegnen den Kund\*innen mit Akzeptanz, Kongruenz und Empathie.

Die Berater\*innen haben ein Bewusstsein für die eigenen kulturellen Wurzeln und Werte. Sie wissen um die Unterschiedlichkeit der Kulturen und entscheiden, inwieweit kulturelle Lebensumstände in der Beratung zu berücksichtigen sind.

Die Berater\*innen haben sowohl die kulturellen als auch die konkreten und individuellen Lebensumstände im Blick.



Die Caritas-Zentren bringen sich in Kooperationen als offene, kompetente und verlässliche Partner ein.

## Qualitätsstandards für Zusammenarbeit mit Partnern im Umfeld

Die Caritas-Zentren handeln im Sozialraum. Sie sind mit anderen Einrichtungen und Leistungsträgern vernetzt und entwickeln innovative Angebote und Kooperationen im Interesse der Kund\*innen.

Die Kooperationen basieren auf verbindlichen Vereinbarungen zwischen den Partnern.

Die Caritas-Zentren setzen sich ein für eine transparente, respektvolle und kontinuierliche Kommunikation auf Augenhöhe.



## Allgemeine Qualitätsstandards

### Öffentlichkeitsarbeit

Die Caritas-Zentren leisten eine professionelle Öffentlichkeitsarbeit. Sie machen ihre Angebote bekannt und stellen sie einladend und verständlich dar.

### Erreichbarkeit

- Die Caritas-Zentren sind für die Kund\*innen gut erreichbar und barrierefrei zugänglich.
- Die Kund\*innen haben zu jeder Zeit die Möglichkeit, über die Websites der Caritas-Zentren einen Beratungstermin online zu vereinbaren.
- Die Berater\*innen führen zeitnah ein erstes Gespräch, spätestens innerhalb von drei Wochen nach der Kontaktaufnahme.
- Auf Wunsch werden die Kund\*innen außerhalb der regulären Sprechzeiten beraten.
- Die Kund\*innen können zu jeder Zeit die Online-Beratung der Caritas nutzen.

### Kurzberatung

Zusätzlich zu den ausführlichen Beratungsgesprächen können Kund\*innen die Möglichkeit der Kurzberatung nutzen. Die Kurzberatung findet als persönliches Gespräch oder Telefonat innerhalb einer Woche statt.

## Allgemeine Qualitätsmerkmale

Die Caritas-Zentren zeichnen sich durch folgende Qualitätsmerkmale aus:

### Fachkompetenz:

Die Caritas-Zentren setzen qualifizierte Berater\*innen ein. Sie achten darauf, dass innerhalb der Teams verschiedene Erfahrungen und professionelle Vielfalt vorhanden sind.

### Atmosphäre:

Die Caritas-Zentren schaffen eine freundliche, angenehme Atmosphäre, die auf die Kund\*innen einladend und vertrauensbildend wirkt.

### Feedback-Kultur:

Die Caritas-Zentren führen regelmäßige Kund\*innenbefragungen durch und nutzen die Ergebnisse zur Verbesserung und Weiterentwicklung der Angebote.

### Ausstattung:

Die Caritas-Zentren haben auf die Anforderungen von Beratung abgestimmte Räume, die offen und freundlich sind. Die Beratung findet in einem geschützten und störungsfreien Umfeld statt. Die Caritas-Zentren verfügen über eine technische Ausstattung, die den Standards der heutigen Kommunikation und Präsentation entspricht.

### Organisation:

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

### Wirtschaftlichkeit:

Die Caritas-Zentren setzen die ihnen zur Verfügung stehenden Ressourcen verantwortungsvoll ein.

## **Impressum**

### **Herausgeber:**

Caritasverband für die Diözese Speyer e.V.  
Nikolaus-von-Weis-Straße 6  
67346 Speyer

Telefon: 06232 209-0

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

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

Abteilung Soziales

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

**Auflage:** 300

**Erscheinungsdatum:** 2. Auflage / Dezember 2019

