

# Mit Beratung zum Erfolg

Notwendigkeit und Umfang von Erstberatung und Auswahl der zur Verfügung stehenden Instrumente

# Themen der AG

- Rollenspiel als Einstieg ins Thema
- Vorstellungsrunde
- Input Erstberatung
  - Ablauf (in der Dienststelle, am Telefon, im häuslichen Umfeld)
  - Inhalt
  - Umfang
  - Instrumente
- Erfahrungen und Vorgehensweisen der Workshop Teilnehmer
- Aufbau und Inhalt einer „idealen Erstberatung“

# Erstberatung

# Ablauf

in der Dienststelle

- Vorbereitung auf das Gespräch
  - Raum mit ausreichend Platz (Barrierefreiheit)
  - Raum ist ruhig, abgeschlossen und störungsfrei
  - Einplanung von ausreichend Zeit (auch Vorbereitung und Nachbereitung)
  - auf sprachliche Verständlichkeit vorbereiten
  - Wer muss unter Umständen mit hinzugezogen werden?
  - Beratung findet möglichst allein statt
- Begrüßung
  - aufstehen, in die Augenschauen, Hand geben, mit Namen ansprechen, Platz anbieten
  - Vorstellung der eigenen Person und Rolle

# Ablauf

in der Dienststelle

- Klärung des Anliegens
  - Ratsuchenden bitten das Problem zu beschreiben
  - aktiv zuhören (spiegeln, zusammenfassen, wertschätzen, Mitgefühl zeigen, geduldig sein)
  - wenn nötig, Gesprächskultur einfordern
  - nachfragen zu unklaren Schilderungen
  - keine Ratschläge während der Ausführungen des Ratsuchenden
  - Was wünscht sich der Ratsuchende?
  - Vorgang anlegen (elektronisch) - wesentliche Fakten notieren
  - Information zum Datenschutz

# Ablauf

in der Dienststelle

- Beratungsangebot
  - Möglichkeiten und Grenzen von Beratung aufzeigen
  - Lösungen gemeinsam entwickeln
  - kein Tätigwerden des Beraters
- Ausblick
  - nächste Schritte zusammenfassen, notieren, aushändigen
  - Unterstützungsmöglichkeiten aufzeigen
  - bei Bedarf erneutes Treffen in Aussicht stellen ggf. Termin vereinbaren

# Ablauf

in der Dienststelle

- Verabschiedung
  - Zusammenfassung der Ergebnisse
  - aufstehen, in die Augenschauen, Hand geben, mit Namen ansprechen, verabschieden
  - ggf. zu weiterführenden Hilfen im Hause begleiten

# Ablauf

Telefongespräch / Gespräch im häuslichen Umfeld

- Begrüßung
  - Vorstellung der eigenen Person und Rolle
- Klärung des Anliegens
  - Ratsuchenden bitten das Problem zu beschreiben
  - aktiv zuhören (spiegeln, zusammenfassen, wertschätzen, Mitgefühl zeigen, geduldig sein)
  - wenn nötig, Gesprächskultur einfordern
  - nachfragen zu unklaren Schilderungen
  - keine Ratschläge während der Ausführungen des Ratsuchenden
  - Was wünscht sich der Ratsuchende?
  - Vorgang anlegen (elektronisch) / wesentliche Fakten notieren
  - Information zum Datenschutz



# Ablauf

Telefongespräch / Gespräch im häuslichen Umfeld

- Beratungsangebot
  - Möglichkeiten und Grenzen von Beratung aufzeigen
  - Lösungen gemeinsam entwickeln
  - kein Tätigwerden des Beraters
- Ausblick
  - nächste Schritte zusammenfassen, notieren, aushändigen
  - Unterstützungsmöglichkeiten aufzeigen
  - bei Bedarf erneutes Treffen in Aussicht stellen ggf. Termin vereinbaren

# Ablauf

Telefongespräch / Gespräch im häuslichen Umfeld



- Verabschiedung
  - Zusammenfassung der Ergebnisse
  - bei Bedarf Treffen in der Dienststelle vereinbaren
  - weiterführenden Hilfen benennen und Kontaktdaten der Ansprechpartner weitergeben
  - Ratsuchenden beim Namen nennen - verabschieden

# Inhalt

- Erläuterung welche grundlegenden Rechte die Ratsuchenden haben,
  - welche Möglichkeiten sie haben diese durchzusetzen und
  - welche Wege sie gehen können
- Fallverstehen durch zuhören und nachfragen entwickeln
- erste Einschätzung des individuellen Falles
- Problemstellungen benennen

# Inhalt

- Entwicklung einer vertrauensvollen Beratungsbeziehung
- wertschätzendes, aktives Zuhören
- Entwicklung eines Problembewusstseins beim Ratsuchenden
- Suche nach einem angemessenen, akzeptierten Lösungsansatz

# Umfang

- Zeitrahmen für eine Beratung mit 1/2 Stunden standardmäßig annehmen
- diesen Zeitrahmen kommunizieren
- etwas mehr Zeit einplanen, um auf höheren Bedarf reagieren zu können

# Instrumente

- Antragsaufnahme: Verwendung von Aktenvorblättern/Serienbriefen zur Erfassung der erforderlichen persönlichen Daten zur Fallbearbeitung
- Zuhilfenahme/Ausgabe von Merkblättern/Checklisten/ggf vorformulierten Musterbriefen zur Auskunftserteilung und In – Verzugsetzung
- Hinweise/Anlagen zum Umfang der Auskunftserteilung (Musterformulierungen, welche dem Auskunftsverlangen beigefügt werden können)

# Instrumente

- Ausgabe von Merkblättern als Informationsmaterial (zur Berechnung und Anerkennung von Unterhaltsverpflichtungen bei minderjährigen Kindern; zur Feststellung der Vaterschaft; zur Berechnung der Unterhaltsverpflichtungen bei jungen Volljährigen bis zur Vollendung des 21. Lebensjahres)
- Hilfestellung bei der Mitteilung des berechneten Unterhalts sowie bei der Aufforderung zur Beurkundung