

Handlungsfeld „Soziale Beratung und Betreuung“

Einschätzungsbogen zur Verständigung

Qualitätskriterium: „Die Arbeit ist dann gut, wenn wir das Anliegen der Klienten sprachlich und inhaltlich verstehen und im Beratungsprozess angemessen berücksichtigen.“

Erläuterung: Der folgende Erhebungsbogen soll in einem vom Team festzulegenden Zeitraum nach allen Beratungen von der jeweiligen Beratungsperson ausgefüllt werden. Weil es kaum möglich ist, die beratenen Personen nach ihrem Eindruck zu fragen und auf diese Fragen auswertbar Antworten zu erhalten, bleibt nur die Möglichkeit einer (ehrlichen) Einschätzung der Beratungsperson zu dem vorangegangenen Beratungsverlauf. Entscheidend sind die Einschätzungen zum Beratungsverlauf und zu den Beratungsergebnissen in Punkt III. Die Angaben zu I (Beratungskontext) und zu II (Angaben zum Klienten) sollen in der Auswertung der Einschätzungsbögen differenzierende Erkenntnisse ermöglichen, ob der Beratungsverlauf bei bestimmten Gruppen von Klienten möglicherweise mehr oder weniger gut verlaufen ist. Es kann dann erörtert werden, ob bei bestimmten Personengruppen besonders häufig Schwierigkeiten im Beratungsverlauf erkennbar werden. Solche Erkenntnisse sind eine Grundlage für Erörterungen von gezielten Verbesserungsmöglichkeiten, also ob man sich auf bestimmte Personengruppen besser einstellen kann oder sollte („Qualitätsentwicklung“).

Der Einschätzungsbogen bezieht sich **nicht auf Erstkontakte**, sondern auf Beratungskontakte, die nach dem Erstkontakt erfolgen.

Angaben zum Beratungskontext

1. Die Beratung erfolgte

- ☐ in der offenen Sprechstunde ☐ bei einem verabredeten Beratungstermin

2. Die Kommunikation mit dem Klienten erfolgte überwiegend

- ☐ direkt ☐ über Dritte

Angaben zum Klienten

1. Herkunftsland des Klienten: _____

2. Geschlecht: ☐ männlich ☐ weiblich

3. Alter: ☐ unter 18 Jahre ☐ 18 bis 25 Jahre ☐ 26 bis 35 Jahre
 ☐ 36 bis 45 Jahre ☐ 46 bis 55 Jahre ☐ 56 Jahre und älter

4. Dauer des Aufenthalts in Deutschland:

- ☐ bis zu 3 Monate ☐ 4 bis 6 Monate ☐ 7 bis 12 Monate ☐ länger als 12 Monate

5. Familiärer Kontext: ☐ allein in Deutschland ☐ mit Familienangehörigen in Deutschland

6. Dauer der Schulbildung: ☐ 0 bis 1 Jahr ☐ 2 bis 5 Jahre ☐ 6 bis 9 Jahre ☐ mehr als 9 Jahre

Erhebungsbogen Verständigung

Eindruck zum Beratungsverlauf

	ja				nein
	1	2	3	4	5
Die Rückfragen des Klienten / der Klientin passten zum Gesprächskontext.					
Die verabredeten Handlungsschritte wurden vom Klienten / der Klientin sinngemäß wiedergegeben.					
Vom Klienten / der Klientin ausgehändigte Dokumente entsprachen dem jeweiligen Gesprächsinhalt.					
Der Klient / die Klientin hat vorherige terminliche Absprachen eingehalten.					
Der Klient / die Klientin hat vorher verabredete sachliche Anliegen realisiert.					