

## **Inhaltsverzeichnis**

1. Hilfe vor Ort e.V.
  - 1.1 Entstehung
  - 1.2 Beschreibung des Standortes
  - 1.3 Personal
  
2. Angebot und Rahmenbedingungen
  - 2.1 Gesetzliche Grundlagen – Hilfen zur Erziehung § 27 ff SGB VIII
    - 2.1.1 Flexible Hilfen § 27 (2) SGB VIII
      - 2.1.1.1 Marte Meo
    - 2.1.2 Erziehungsbeistand § 30 SGB VIII
    - 2.1.3 Sozialpädagogische Familienhilfe § 31 SGB VIII
    - 2.1.4 Hilfe für junge Volljährige § 41 SGB VIII
  - 2.2 Zielgruppen
  - 2.3 Zielsetzung
  - 2.4 Kooperationspartner
  - 2.5 Hilfeplanung
  - 2.6 Verfahrensweg
    - 2.6.1 Wie kommen die Hilfeempfänger zu uns
    - 2.6.2 Inhalte der Kennenlernphase
    - 2.6.3 Betreuungsverlauf
    - 2.6.4 Wann kommt es zu einem vorzeitigen Abbruch
  
3. Konzeptionelle und methodische Ansätze
  - 3.1 Grundsätze
  - 3.2 Beziehung
  - 3.3 Teamarbeit
  - 3.4 Methoden
    - 3.4.1 Grundlegende Methoden
    - 3.4.2 Fallspezifisches Methodenangebot
    - 3.4.3 Soziale Gruppenarbeit
    - 3.4.4 Marte Meo
  - 3.5 Bausteine der Einzelfallhilfe
    - 3.5.1 Einzelfallbezogene Bausteine
    - 3.5.2 Gruppenbezogene Bausteine
  
4. Sicherung des Kindeswohls
  
5. Qualitätsentwicklung
  - 5.1 Inhaltliche Qualität
  - 5.2 Strukturelle Qualität
  - 5.3 Ergebnisqualität
  
6. Anhang

# **1. Hilfe vor Ort - HivO e.V.**

Hilfe vor Ort e.V. ist ein Verein für soziale Arbeit, der seit 1995 in der Stadt Jena im sozialen Bereich tätig ist. Seit 1999 sind wir anerkannter Träger der freien Jugendhilfe.

Das Einzelfallhelferteam ist in zwei Bereichen der sozialen Arbeit tätig:

- In dem Bereich der ambulanten Erziehungshilfe nach § 27 ff SGB VIII und
- der Eingliederungshilfe – ambulant betreutes Wohnen nach § 53 SGB XII

In dieser Konzeption wird sich ausschließlich auf den Bereich der ambulanten Erziehungshilfe bezogen.

## **1.1 Entstehung**

Anfang der neunziger Jahre zeichnete sich ein erhöhter Bedarf an Freizeitangeboten für sozial benachteiligte Kinder im Stadtteil Lobeda ab. Dies war für eine Studentengruppe der Fachhochschule Jena, Fachbereich Sozialwesen, Anlass, ein Projekt in Anlehnung der Methode sozialer Gruppenarbeit zu initiieren. In Zusammenarbeit mit dem Jugendamt Jena / Fachbereich BSD wurde das Projekt „Straßenkinder“ (Beginn 09.94) unterstützt. Dieses Projekt arbeitete in Anlehnung an das SGB VIII und wurde 1996 von der vorläufigen Arbeitsbezeichnung Projekt „Straßenkinder“ in „Kindertreff“ umgewandelt.

Parallel dazu gab es in der Fachhochschule Jena die Idee, einen Verein für Erziehungshilfe zu gründen. Dies geschah im Oktober 1995 durch Professoren und Studenten. Unter dem Vereinsnamen HivO - Hilfe vor Ort, Verein für Erziehungshilfe e. V. waren vorerst Erziehungsbeistandschaften durch Studierende möglich.

Das Projekt Kindertreff in Lobeda-Ost wurde Anfang 1996 vom Verein übernommen und im Mai der Kindertreff in Winzerla eröffnet. Die bestehenden ABM-Stellen wurden in Festanstellungen weiterbeschäftigt.

Im Juli 1996 begann die Arbeit im Einzelfallhelferteam mit vier Absolventen der Fachhochschule Jena. Im April 1997 konnte auf Grund der steigenden Fallzahlen ein weiterer Mitarbeiter eingestellt werden. Inzwischen teilten sich sechs Mitarbeiter 5 VbE.

Im Kindertreff begann im Sommer 1997 ein Forschungsprojekt der Fachhochschule Jena. Dieses Projekt war eine wissenschaftliche Begleitung der Kindertreffs, vor allem eine Untersuchung des niedrigschwelligen Ansatzes und der praktischen Umsetzung der Integration von Kindern mit Hilfebedarf und Hilfeplan und Kindern, die nur ihre Freizeit in den Kindertreffs verbringen wollten, obwohl die Kindertreffs eine Erziehungshilfeeinrichtung sind. Dieses Forschungsprojekt erstreckte sich über einen Zeitraum von drei Jahren.

Seit 1999 ist der Verein HivO - Hilfe vor Ort anerkannter Träger der freien Jugendhilfe.

Am 01.01.2001 fusionierte der Verein Hilfe vor Ort mit Aktion Wandlungswelten e.V. und es wurde die HivO gGmbH gegründet, die bis zum 30.06.2002 der neue Träger der bestehenden Projekte und damit Arbeitgeber war. Der Verein Hilfe vor Ort bestand als Förderverein und

fachlich beratendes Gremium weiter. Bedauerlicherweise war es nicht möglich mit Hilfe des größeren Trägers die oben genannten neuen Projekte zu realisieren. Stattdessen wurde den Mitarbeitern des Vereins Hilfe vor Ort deutlich, welche Chancen in kleinen, klientenorientierten und qualitätsstrebenden Trägern liegen. Aus diesem Grund wurde die inhaltliche Arbeit der HivO gGmbH ab dem ersten Juli 2002 wieder an den Verein Hilfe vor Ort zurückgegeben.

Auf Grund der sich verändernden Lebensbedingungen der Menschen in Jena und der Strukturen wie z. B. hin zu Ganztagschulen haben sich vor allem die Arbeitsbedingungen vor in der ambulanten Einzelfallhilfe geändert, so dass sich inzwischen acht Mitarbeiter 5 VbE (Vollbeschäftigten Einheit) im Bereich Erziehungshilfe und schwankend zwischen 0,5 und 0,75 VbE im Bereich des ambulant betreuten Wohnen teilen. Des Weiteren trennten sich zum 31.12.2016 die drei Projekte Freizeitladen, Stadtteilbüro und Einzelfallhilfe, da den beiden anderen Projekten die permanente finanzielle Unsicherheit durch die Fachleistungsstundenfinanzierung zu risikoreich war.

## **1.2 Beschreibung des Standortes**

Der HivO e.V. ist in der Schomerusstraße 15 angesiedelt und damit mitten im Stadtteil Jena-Winzerla. Das Wohngebiet hat eine relativ hohe Einwohnerdichte und durch ein umfangreiches Angebot an großen Wohnungen leben hier viele Familien. Der soziale Wohnungsbau konzentriert sich in Jena hauptsächlich auf die Stadtteile Lobeda und Winzerla, was den Wohnraum in Winzerla auch und gerade für Familien mit vielen Kindern und Menschen mit niedrigem Einkommen noch erschwinglich macht. Dies erklärt u.a. die hohe Konzentration von Menschen mit erhöhten Hilfebedarfen und sozialen Problemlagen.

Durch einen Standort inmitten der Lebenswelt unserer Klient\*Innen, ist es möglich deren Alltag aktiv mitzuerleben, ihr soziales Netzwerk miteinzubeziehen und eben genau dort sozialraumorientiert zu arbeiten, wo die Probleme entstehen. Außerdem gibt es viele Möglichkeiten zur Freizeitgestaltung (z.B. Freizeitladen, Hugo), in welche gezielt vermittelt werden kann, um ergänzend zu unterstützen. Die großzügigen Räumlichkeiten des Vereins, im Zentrum des Stadtteiles, liegen gut sichtbar und erreichbar. Das Selbstverständnis das dieser Standort vermittelt, ist die Zugehörigkeit zum Stadtbild, weckt Interesse und Neugier und wirkt Schwellenangst entgegen.

## **1.3 Personal**

Eine hohe fachliche Kompetenz und Beziehungsstärke sind zentrale Anforderungen an unser Personal in den Hilfen zur Erziehung. Fachliche Kompetenz umfasst formale Qualifikationen und Abschlüsse, aber auch differenzierte berufliche Erfahrungen, die in die pädagogische Arbeit eingebracht werden. Bei der Zusammensetzung unserer Teams streben wir zudem eine ausgewogene Mischung von Alter, Geschlecht, unterschiedlichen sozialen und (inter)kulturellen Hintergründen und Lebenserfahrung an. Diese Vielfalt betrachten wir als Grundvoraussetzung für die Realisierung von Hilfen zur Erziehung, denn nur so kann den individuellen und vielfältigen Bedarfen angemessen begegnet werden.

Wir sensibilisieren unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dafür, sich kontinuierlich mit aktuellen sowie grundlegenden Themen, die den Umgang mit den Kindern, Jugendlichen und Familien in unseren Angeboten und Einrichtungen betreffen, auseinanderzusetzen.

Wir arbeiten aktiv mit den Teams daran, sich sowohl individuell als auch gemeinsam weiterentwickeln und weiterqualifizieren zu können. Über regelmäßige Fach- und Fallberatungen, Fort- und Weiterbildung sowie Supervision stellen wir dies sicher.

Die Führungskräfte im Bereich der Hilfen zur Erziehung stellen sicher, dass die konzeptionellen und methodischen Grundlagen, in die Teams transportiert und dort von ihnen umgesetzt werden. In diesem Zuge erwarten wir von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, sich mit den zentralen Haltungen und Werten auseinanderzusetzen.

Wir beschäftigen nur Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, deren Eignung im Sinne des Kinder- und Jugendschutzes nicht in Frage steht. Wir befähigen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, den Umgang mit Nähe und Distanz verantwortungsbewusst zu gestalten und individuelle Grenzen und Intimsphäre zu respektieren. Wir halten in unseren Teams insoweit erfahrene Fachkräfte (gem. § 8a SGB VIII) vor, um den Schutzauftrag gegenüber Kindern und Jugendlichen professionell umzusetzen.

Über qualifizierte Auswahlverfahren stellen wir sicher, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf der Basis der formulierten Ansprüche gewinnen zu können. Wir sind daran interessiert, Beziehungskontinuität und stabile Teamstrukturen in unseren Einrichtungen der Hilfen zur Erziehung zu gewährleisten. Zu diesem Zweck stellen wir unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Regel fest an und bieten langfristige Beschäftigungsperspektiven sowie vielfältige Entwicklungsmöglichkeiten.

Derzeit besteht unser Team aus Bachelor, Master, Diplom Sozialarbeiter\*Innen/ Sozialpädagog\*Innen (FH) und Erziehungswissenschaftler\*Innen M.A.

## **2. Angebote und Rahmenbedingungen**

### **2.1 Gesetzliche Grundlagen – Hilfen zur Erziehung §§ 27 ff SGB VIII**

Die rechtlichen Entsprechungen der Leistungen und Angebote der Hilfen zur Erziehung bei dem Verein Hilfe vor Ort finden sich im Achten Buch des Sozialgesetzbuches (SGB VIII) wieder. Unsere Angebote und Leistungen beziehen sich im Kern auf folgende Rechtsgrundlagen:

- Hilfen zur Erziehung (§§ 27 ff) – ambulante Angebote
- Hilfe für junge Volljährige, Nachbetreuung (§ 41)

Die konkrete Anwendung der benannten Leistungen und Hilfen, die damit verbundenen Ziele sowie die jeweilige Ausgestaltung sind im Hilfeplanverfahren (§ 36 SGB VIII) mit allen Beteiligten abzustimmen und zu vereinbaren.

Bei der Ausgestaltung und Umsetzung der Hilfeangebote stellen wir die UN Kinderrechtskonventionen sowie die in Deutschland gesetzlich verankerten Grundrechte von

Kindern, Jugendlichen und Familien in den Mittelpunkt und gewährleisten die im SGB VIII festgeschriebenen Kinderschutzbestimmungen.

Die ambulanten flexiblen Hilfen sind für Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene sowie deren Familien in vielfältigen sehr individuell ausgerichteten Problemlagen geeignet, bei denen eine eindeutige Zuweisung klassischer Hilfen zur Erziehung nicht angezeigt ist.

Die Art und der Umfang der Hilfe orientieren sich intensiv an dem Bedarf im Einzelfall. Hierbei wird das soziale Umfeld einbezogen und Ressourcen orientiert gearbeitet.

### **2.1.1 Flexible Hilfen § 27 (2) SGB VIII**

Diese Hilfeform findet direkt bei den Menschen statt. Es handelt sich bei den ambulanten flexiblen Hilfen um eine Hilfe zur Erziehung mit einer Komm- und Geh- Struktur, die ganz nach dem persönlichen Bedarf des Hilfeempfängers ausgerichtet werden.

Sie sind stark individualisierte Leistungen und sind damit, bildlich ausgedrückt, Maßanzüge statt Konfektionsgröße.

Die Stärke dieser Hilfeform liegt darin, dass sie sich flexibel an den aktuellen Hilfebedarf anpasst. Sie ist auf die individuellen Problemlagen und den Veränderungs- und Wachstumsprozessen zugeschnitten. Die Art und der Umfang der Hilfe richten sich nach dem erzieherischen Bedarf im Einzelfall.

#### **2.1.1.1 Marte Meo**

Die niederländische Pädagogin Maria Aarts entwickelte die videobasierte Beratungsmethode Marte Meo auf der Grundlage ihrer Arbeit mit autistischen Kindern.

Marte Meo ermöglicht eine Entwicklungseinschätzung, Beratung und Unterstützung in unterschiedlichsten Kontexten, zeigt den Ratsuchenden, wo ihre Fähigkeiten liegen und regt so Entwicklungsprozesse an.

Der Begriff „Marte Meo“ wurde aus dem Lateinischen abgeleitet und bedeutet im übertragenen Sinn, etwas „aus eigener Kraft“ schaffen.

Die Methode ist nützlich zur Stärkung und Verbesserung der elterlichen Fähigkeiten, wie z.B. Bindung zum Kind, förderliche Kommunikation und Struktur. Sie dient zur Förderung von Selbstvertrauen in eigenes Handeln, emotionaler, sozialer, sprachlicher Fähig- und Fertigkeiten der Kinder, als auch der Eltern.

#### **Wie funktioniert Marte Meo**

- durch regelmäßige Videoaufnahmen von alltäglichen Situationen werden z.B. natürliche erzieherische Kompetenzen von Eltern und die Bedürfnisse ihrer Kinder analysiert; dabei sucht der Therapeut nach positiven Ansätzen, die einen Entwicklungsprozess wieder in Gang bringen können
- darauf aufbauend werden die notwendigen Lern- und Entwicklungsschritte in der Familie entwickelt

- Veränderungsprozesse werden dadurch weniger durch Worte, sondern vorwiegend durch Bilder angeregt („Zeigen, nicht erklären“)
- Marte Meo will stärken und aktivieren, nicht stellvertretend Probleme lösen

### **Grundannahmen**

- dass es zwischen Eltern und Kindern zumindest ansatzweise, eine natürliche, entwicklungsfördernde Kommunikation gibt
- Eltern intuitiv auf die grundlegenden Entwicklungsbedürfnisse ihrer Kinder eingehen und sie dabei unterstützen wollen, mehr und mehr Fähigkeiten zu entwickeln
- dadurch wird Erziehungsberechtigten die Kompetenz und Verantwortung zugesprochen, die sie während des Beratungsprozesses zu gleichberechtigten Partnern macht

### **Voraussetzungen**

- ✓ dass Eltern die Beratung aus freiem Willen annehmen
- ✓ Neugierde und die Bereitschaft etwas ändern zu wollen
- ✓ Frei sein von tiefgreifenden Belastungen sind notwendig, um sich auf einen Entwicklungsprozess mit dem Kind einlassen zu können
- ✓ Keine akute Krisensituation in dem Kinder/Jugendliche im Sinne des §8a SGB VIII sofort geschützt werden müssen

### **Was kann Marte Meo**

Bei Eltern, denen es durch Einschränkungen in der eigenen Biografie und/oder in den aktuellen Lebensbedingungen schwer fällt oder fast unmöglich ist, die Entwicklungsbedürfnisse ihrer Kinder intuitiv zu erkennen und zu beantworten, können durch Marte Meo nicht sichtbare Kompetenzen und Ressourcen der Eltern wieder zum Vorschein gebracht oder erlernt werden.

In den Filmanalysen wird deshalb an den Stärken des gezeigten elterlichen Verhaltens angeknüpft und dieses weiter ausgebaut. Anhand der Bildbetrachtung können gemeinsam neue Lösungswege entwickelt werden. Die Marte Meo Methode enthält viele Informationen über die Struktur erfolgreicher Interaktionsmomente und unterstützenden Verhaltens.

### **Der Beratungsprozess**

Zu Beginn findet ein Kontraktgespräch statt, in welchem die Eltern ihre Ziele/Anliegen formulieren. Anschließend wird ein Diagnosefilm von einer Spiel und/oder einer aufgabenorientierten Situation aufgenommen. Der Marte Meo Therapeut analysiert diese/n und erstellt aufgrund dessen eine erste Arbeitsliste.

Nun werden daraus Ziele abgeleitet und mit den Anliegen der Eltern verbunden. Dann folgt ein gemeinsames Review mit dem Ratsuchenden (ohne Kinder), in dem ein oder mehrere Ausschnitte (Clips) aus der Aufnahme angeschaut werden. Hierbei wird der Fokus auf bereits gelingende Interaktionen zwischen dem Kind und dem Erwachsenen gelegt.

Ziel ist es, die Anzahl der gelingenden Interaktionen zu erhöhen und den zu Beratenden ein Gefühl von Kompetenz und Handlungsfähigkeit (zurück-) zu geben. Es werden die nächsten möglichen Schritte (Übungsaufgaben) besprochen, die zu einer weiteren Verbesserung der Interaktion führen sollen. Nach einem abgesprochenen Zeitraum wird eine neue Aufnahme gedreht. Diese wird danach betrachtet, inwiefern die besprochenen Schritte (Übungsaufgabe) umgesetzt werden konnten. Daraufhin erfolgt wiederum ein Review.

Diese Elemente wiederholen sich innerhalb eines Arbeitsprozesses maximal viermal, sollte das Anliegen der Eltern noch nicht ausreichend bearbeitet sein, ist ein weiterer Prozess anzuschließen.

Eine detailliertere Übersicht hinsichtlich des Marte Meo Konzepts, kann gerne angefragt werden.

### **2.1.2 Erziehungsbeistand § 30 SGB VIII**

Das Angebot der Erziehungsbeistandschaft (EB) unterstützt und begleitet Jugendliche bei der Bewältigung von allgemeinen Entwicklungsproblemen und/oder familiären Schwierigkeiten. Die Begleitung erfolgt unter Einbeziehung des sozialen und schulischen bzw. beruflichen Umfeldes und unterstützt die Verselbständigung. Das Unterstützungsangebot ist eine längerfristig angelegte, ambulante beratende und begleitende Maßnahme, in deren Mittelpunkt die Jugendlichen bzw. jungen Volljährigen stehen und die nicht in erster Linie auf die Familie ausgerichtet ist. Die Kooperationsbereitschaft der Eltern ist dennoch erforderlich, um eine gelingende Unterstützung zu gewährleisten. Unser pädagogischer Grundsatz ist die Begleitung und Aktivierung der Jugendlichen / jungen Volljährigen in ihren jeweiligen individuellen Ressourcen. Ausgangspunkt dabei ist der lösungsorientierte Ansatz, der die Stärken der Menschen in den Vordergrund stellt.

Aus unserer Erfahrung heraus ist der Aufbau einer guten Beziehung zwischen uns und dem Minderjährigen ein besonders notwendiger Bestandteil der Hilfeform. Der Aufbau einer guten Beziehung, der durch gemeinsame Gespräche und durch gemeinsames Tun (wie Kochen, ins Kino gehen etc.) erleichtert wird, ermöglicht es erst an ihren Problemlagen zu arbeiten. Dabei können die Problemlagen sehr vielfältig sein, sei es, der Jugendliche hat massive Probleme in der Schule (Nichtversetzung, Schuldistanz), im Elternhaus (Kommunikationsdefizite, Geschwisterrivalität, ungeklärte Rolle in der Familie), ist introvertiert und findet ohne Hilfe keinen Kontakt zu Gleichaltrigengruppen oder der Jugendliche ist bereits delinquent.

### **2.1.3 Sozialpädagogische Familienhilfe § 31 SGB VIII**

Im Rahmen des § 31 betreuen wir Eltern/alleinerziehende Elternteile mit Minderjährigen, die in einer häuslichen Gemeinschaft leben oder wenn Kinder/Jugendliche nach einer Fremdunterbringung wieder in das Familiensystem integriert werden sollen. Die Hilfe richtet sich vordergründig an die Sorgeberechtigten, bezieht aber alle einzelnen Familienmitglieder mit in die Hilfe ein. Berücksichtigt wird immer das gesamte Familiensystem. Dieses Unterstützungsangebot ist ebenfalls eine längerfristig angelegte, ambulante begleitende Hilfe. Die Betreuung umfasst meist Einzelkontakte mit jedem einzelnen Familienmitglied, aber auch gemeinsame Termine in der Familie, wie Familiennachmittage, Familienkonferenz, sowie

Gruppenkontakte. Diese können entweder nur mit den Kindern stattfinden oder aber mit der gesamten Familie wie z.B. beim Familienfrühstück, -aktionen.

Unser Haupt-/Arbeitsumfeld ist die Wohnung der Familie selbst.

Je nach Bedarfslage, Situation, Interessen und Bedürfnissen der Familien unterstützen wir:

- bei der Bewältigung von Erziehungs- und Alltagsproblemen,
- bei der Haushaltsführung,
- besprechen Beziehungsprobleme, Kommunikationsschwierigkeiten in der Familie selbst und mit dem sozialen Umfeld,
- Unterstützung bei behördlichen Angelegenheiten und finanziellen Fragen,
- gemeinsame Freizeitaktivitäten und Beziehungsarbeit im sozialen Umfeld.

Daneben bearbeiten wir mit den Familien biografische oder aktuelle Problemlagen einzelner Familienmitglieder (wie Probleme mit einem Elternteil aus der Ursprungsfamilie, Schulprobleme etc.) und erschließen andere Hilfeformen/ Einrichtungen wie Therapien, Lernhilfen, Eingliederungshilfe nach SGB XII etc.

Ziel dieser Hilfe ist es, die Familie in absehbarer Zeit so zu stärken, dass sie nach Beendigung aus eigenen Kräften heraus in der Lage ist, dem Wohl ihrer Kinder gerecht zu werden.

#### **2.1.4 Hilfe für junge Volljährige § 41 SGB VIII**

Ein weiteres Angebot unserer Arbeit regelt der § 41 SGB VIII. Hierbei geht es vor allem darum, jungen Volljährigen Unterstützung für die Persönlichkeitsentwicklung und dem Erlernen einer eigenständigen Lebensführung zu geben. Diese Hilfe greift bspw. dann, wenn eine vorherige Maßnahme z. B. ISE oder EB noch nicht zu einem vollständigen Abschluss kommen konnte, dieser jedoch absehbar ist.

Möglich und vorstellbar für uns wäre auch eine Gewährung nach Vollendung des 18. Lebensjahres. Wobei es hier dem Jugendamt obliegt zu prüfen, ob eine Beendigung der Maßnahme bis zur Vollendung des 21. Lebensjahres möglich ist.

Die Ausgestaltung einer Maßnahme nach § 41 ist im Abs.2 geklärt und richtet sich somit nach den in §§ 27ff formulierten Einschränkungen. Der junge Volljährige ist der alleinige Leistungsberechtigte. Auch ist zu prüfen, ob Anspruchsbedingungen für eine Eingliederungshilfe – ambulant betreutes Wohnen (ABW) nach § 53 SGB XII besteht.

## **2.2 Zielgruppen**

Im Rahmen der Regionalisierung besteht unser Hilfeangebot in erster Linie für Familien und Lebensgemeinschaften, Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene im gesamten Stadtgebiet Jena und Umgebung.



Wir wenden uns mit ambulanten erzieherischen Hilfen an Kinder, Jugendliche, junge Volljährige und Familien in problematischen Lebenssituationen, für die ein individuelles oder ein familienorientiertes Hilfeangebot organisiert werden muss.

Form, Intensität und Dauer der jeweiligen Leistungsanteile werden in Abstimmung mit dem zuständigen Allgemeinen Sozialen Dienst unter Einbeziehung aller maßgeblich am Hilfeprozess Beteiligten im Hilfeplan durch die Festlegung der Arbeits- und Erziehungsziele gesteuert. Dies schließt selbstverständlich die bedarfsorientierte Anpassung des Personaleinsatzes und des Betreuungsaufwandes an die vereinbarten Arbeitsaufträge mit ein, so dass die Hilfen als fachlich ausgestaltete Einzelleistungen oder als Kombination von Leistungen ausgerichtet werden können.

Für die Arbeit der flexiblen Hilfen in den komplexen Hilfeprozessen ist ein systemisches Verständnis leitend, welches ein Denken in kausalen Zusammenhängen voraussetzt. Die Probleme und besonderen Lebenslagen der Menschen verstehen wir in dieser Weise stets als Bestandteil eines mehr oder weniger großen Interaktionssystems.

Die Hilfe orientiert sich an der Lebenswelt der Klienten, auch mit dem Ziel, diesen die Nutzung der Sozialraumressourcen zu ermöglichen.

## **2.3 Zielsetzung**

Ziel in unserer Arbeit der ambulanten Erziehungshilfe ist es Kinder, Jugendliche und Eltern in einem zeitlich begrenzten Umfang so zu unterstützen, dass es ihnen langfristig möglich ist, ohne Hilfen zur Erziehung leben zu können. Hierfür benötigen sie eine ihnen angemessene innere und äußere Struktur und genügend Stabilität, diese Struktur dauerhaft anwenden und aufrechterhalten zu können. Es ist Unterstützung in der Entwicklung persönlicher Selbständigkeit und im Aufbau belastbarer Lebenskontexte notwendig, um aus dem Kreislauf von Auffälligkeiten und Stigmatisierung herauszukommen.

Wir betrachten den Einzelnen nicht nur aufgrund seiner bisherigen Lebenserfahrungen sondern hauptsächlich unter dem Blickwinkel seiner noch nicht realisierten Möglichkeiten. Daher stehen die Stärkung vorhandener Ressourcen und die Entwicklung von Eigeninitiative stets im Vordergrund, so dass die Betreuungsschritte immer Aushandlungsprozesse aller Beteiligten sind.

Auf die Familien zu zugehen, ihnen trotz aller negativen Erfahrungen auf ein neues Mut und einen Sinn im Leben zu vermitteln und Vertrauen in die eigene Person, in andere Menschen und in die eigene Zukunft zu wecken, ist für uns ein wichtiger Bestandteil im gesamten Hilfeprozess. Um dies erreichen zu können, ist es für uns selbstverständlich, den Menschen mit Respekt und Anteilnahme zu begegnen. Die zu Betreuenden werden von uns als Individuen mit ihren ganz spezifischen Qualitäten, Problemen, Interessen, Bedürfnissen und Werten wahr- und angenommen.

Belastbare Beziehungen haben einen entscheidenden Anteil an der Entschärfung auffälligen Handelns und an der Normalisierung von Lebensverhältnissen. Die Knüpfung tragender Beziehungen zu relevanten Personen in zentralen Sozialisationsfeldern wie Familien, Schule,

Arbeit, Ausbildung, Nachbarschaft, Freizeit ermöglichen den Erwerb von Alltagswissen und damit die Übernahme von erfolgreichen Rollen. Infolge der Einbeziehung des o. g. Lebensumfeldes und anderer Möglichkeiten des jeweiligen Wohngebietes, sollen die Klienten aus ihrer Isolation herausgelöst werden. Wir bieten in diesem Rahmen dem Klienten unsere Unterstützung an, sein Leben aus eigener Kraft zu bewältigen.

## **2.4 Kooperationspartner**

Unser Ziel, die Verbesserung der Lebensbedingungen von Kindern, Jugendlichen und ihrer Familien, können wir nicht alleine erreichen. Wir suchen die Kooperation mit Partnerinnen und Partnern innerhalb und außerhalb der Kinder- und Jugendhilfe und gestalten aktiv sozialräumliche Netzwerke mit. Wir verstehen Kooperation und Vernetzung als einen von Vertrauen getragenen, offenen Dialog auf Augenhöhe, der zudem einen effizienten Einsatz von Ressourcen ermöglicht. Durch die Zusammenführung verschiedener fachlicher Perspektiven entstehen neue und erweiterte Möglichkeiten, den Anforderungen im Hilfeverlauf gerecht zu werden und Hilfen stabil und haltefähig zu gestalten.

Die Einbindung von Leistungen anderer Einrichtungen in die Hilfeprozesse, zum Beispiel der Kindertagesbetreuung, Schulen, des Gesundheitswesens, der Suchthilfe, der Eingliederungs-/Behindertenhilfe, der Justiz, der Grundsicherung, ist eine wichtige Bedingung für angemessene und wirksame Prozessgestaltung.

Unser hauptsächlicher Kooperationspartner ist derzeit der Allgemeine Soziale Dienst (ASD) des Jugendamtes Jena. Die Zusammenarbeit ist vertraglich geregelt. Von diesem bekommen wir primär die Familien und Jugendlichen zugewiesen.

Allgemein arbeitet jeder Mitarbeiter im Einzelfall mit einem fallzuständigen Sachbearbeiter des ASD eng zusammen. Informationen über den Verlauf und aktuellen Stand der Hilfe, Absprachen zu anstehenden Hilfeplangesprächen, Kriseninterventionen, sind Inhalte von Fachgesprächen und erweisen sich als wichtiger Bestandteil unserer Zusammenarbeit. Konkrete Fallberichte werden von uns nur auf Anfrage erstellt. Im Einzelfall nehmen wir an den Teamsitzungen Fallbesprechungen des ASD des Sozialen Dienstes teil, um fallspezifisch unsere Sichtweisen mit in die Diskussion einzubringen.

Neben den Fachgesprächen der Sozialarbeiter beider Träger untereinander besteht ebenso eine notwendige Zusammenarbeit zwischen den Teamleitungen und dem Sachgebietsleitung des ASD er des Besonderen Sozialen Dienstes (BSD) sowie des Integrationsdienstes vom Jugendamt. Hier geht es in gemeinsamen Gesprächen vor allem um administrative, strukturelle und wirtschaftliche Belange unserer Einrichtung.

Wichtige Kooperationspartner sind auch andere freie Träger für Erziehungshilfe. In der AG „Hilfe zur Erziehung“, treffen wir uns regelmäßig und besprechen miteinander aktuelle Themen oder bestehende Probleme. Innovative Ideen zur Verbesserung der Jugendhilfe in Jena können hier angesprochen und diskutiert werden. Fallübergreifend ergibt sich im Einzelfall eine Kooperation im Rahmen z.B. verschiedener Hilfemaßnahmen in einer Familie oder bei der Übergabe eines Falles an andere Träger.

Ebenso notwendig ist für uns die Zusammenarbeit mit der Kinder- und Jugendpsychiatrie der FSU Jena und anderen niedergelassenen Psychiatern und Therapeuten.

Im Rahmen unserer Arbeit und individuell in Bezug auf jeden Jugendlichen / Familie beziehen wir die Jugendclubs, die Kindereinrichtungen, Schulen etc. in die Arbeit ein.

## **2.5 Hilfeplanung**

Die Hilfeplanung ist das zentrale Instrument zur Aushandlung der Inhalte, Ziele, und des Umfangs der Hilfe zwischen den Fachkräften der Jugendämter, den Adressaten\*Innen sowie den Fachkräften unserer Teams der Hilfen zur Erziehung. Wir unterstützen insbesondere die Klient\*Innen, sich aktiv an der Aushandlung von Hilfezielen sowie an der Auswahl bzw. Bestimmung geeigneter Hilfeangebote zu beteiligen. Subjektive Sichtweisen, Wünsche und Bedürfnisse von Kindern, Jugendlichen und Familien werden von uns ernst genommen und in die Hilfeplanungsprozesse einbezogen.

Wir stellen sicher, dass Hilfeplangespräche gemeinsam und alters- bzw. entwicklungsentsprechend mit den Kindern, Jugendlichen und Familien vor- und nachbereitet werden. Hierzu gehört auch, dass schriftliche Ausführungen (z. B. Entwicklungsberichte) unter Beteiligung der Adressatinnen und Adressaten erstellt, besprochen und abgestimmt werden.

## **2.6 Verfahrensweg**

Im Folgenden wird ein Überblick gegeben, wie es zu einer Fallübernahme durch unsere Einrichtung kommt. In diesem Zusammenhang folgt auch eine Beschreibung über die Erstkontaktgestaltung und dem Verlauf der Kennenlernphase mit ihren spezifischen Inhalten.

# **3. Konzeptionelle und methodische Grundsätze**

Ein wesentlicher Aspekt des Hilfeprozesses ist die „helfende Beziehung“ zwischen Klienten und Sozialarbeiter. Eine gute intakte Beziehung ermöglicht dem Sozialarbeiter, dass der Klient ihn als vertrauensvollen Gesprächspartner akzeptiert und damit auch die Hilfe des Sozialarbeiters anzunehmen bereit ist.

## **3.1 Grundsätze**

Das wichtigste Kriterium von dem wir unsere Arbeit leiten lassen, ist das Wohl des Kindes. Darauf basierend ist unser wichtigster Grundsatz eine, einmal übernommene Hilfe so zu gestalten, dass eine Trennung des Minderjährigen oder Jugendlichen von seiner gewohnten Lebensumwelt, seiner Familie, Wohnort, Freunden nicht erforderlich wird. Einen solchen Bruch in der Biografie des Minderjährigen möchten wir vermeiden. Dies bedeutet für uns, Hilfe dort zu leisten, wo die Probleme entstehen und bestehen.

Hierbei geht es nicht darum das Herkunftsmilieu der Betroffenen zu negieren, sondern ihnen zu neuen Erfahrungen zu verhelfen. In diesem Zusammenhang bieten wir uns auch als Gesprächs- und Ansprechpartner für alle am Prozess beteiligten relevanten Bezugspersonen aus dem direkten sozialen Umfeld der Kinder, Jugendlichen und ihren Familien an. Mit dem direkten sozialen Umfeld ist die Lebenswelt bezeichnet.

## **3.2 Beziehung**

Im Zentrum einer jeden Hilfe steht der Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung. Kinder, Jugendliche und Familien reagieren nicht in erster Linie auf Konzepte oder pädagogische Methoden – sie reagieren auf ihr Gegenüber, dessen Haltung und Beziehungsangebot. Nur wenn die Adressatinnen und Adressaten ernst genommen werden, sich gut aufgehoben und sicher fühlen, sind sie bereit, sich zu öffnen und eine gemeinsame Arbeitsbeziehung einzugehen. Professionell gestaltete Beziehungen sind geprägt von Vertrauen, Transparenz, Empathie, Offenheit, Verlässlichkeit, Belastbarkeit und Stabilität. Hierfür braucht es beziehungsstarke, authentische Persönlichkeiten als Fachkräfte, die sich sicher im Spannungsfeld von Nähe und Distanz bewegen. Sie müssen in der Lage sein, die Beziehungsarbeit als methodisches Handwerkszeug zu begreifen und optimal zu gestalten. Eine tragfähige Arbeitsbeziehung aller am pädagogischen Prozess Beteiligten bildet die Grundlage für den Erfolg einer Hilfe. Sie stärkt die Mitwirkungsbereitschaft und fördert die Zufriedenheit mit der Hilfe. Die Qualität der pädagogischen Beziehung ist somit elementarer Wirkfaktor und ein zentrales Qualitätsmerkmal.

Obwohl pädagogische Beziehungen tendenziell ungleich bzw. asymmetrisch angelegt sind, ist es möglich, mit der beschriebenen Haltung und Beziehungsgestaltung größtmögliche Augenhöhe zwischen allen Beteiligten herzustellen.

### **3.3 Teamarbeit**

Unser Team bildet das Rückgrat der Hilfen zur Erziehung. Die pädagogischen Ansätze, die innerhalb eines Einrichtungskonzeptes handlungsleitend sind, werden durch die systematisch angelegte Zusammenarbeit aller Teammitglieder wirkungsvoll umgesetzt. Die gebündelten Erfahrungen und Kompetenzen der einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden im Hilfeverlauf genutzt, fortlaufend die Bedarfsangemessenheit sowie die Wirksamkeit der Maßnahmen zu überprüfen und die Hilfen entsprechend dem Bedarf auszurichten. Die vorhandenen Erfahrungen und Kompetenzen können variabel für die einzelne Hilfe genutzt und kombiniert werden.

Durch die Möglichkeit der Co-Betreuung und verlässliche Vertretungsregelungen geben wir Kindern, Jugendlichen und Familien Sicherheit im Betreuungsverlauf und verringern die Abhängigkeit von Einzelpersonen. Sicherheit und Autonomie werden so gewährleistet.

Wir legen Wert auf eine offene, kommunikative Haltung und die Bereitschaft, Kritik anzunehmen, konstruktive Kritik zu üben und das eigene Handeln immer wieder auf den Prüfstand zu stellen. Die Mitglieder des Teams unterstützen und vertreten sich gegenseitig, sind Reflektionspartner\*Innen und bereichern die pädagogische Arbeit durch das Einbringen individueller Stärken in den jeweiligen Kontext. Jeder Klient hat einen Fallpaten. Dadurch ist abgesichert, dass im Falle von Krankheit oder Urlaub des Helfers, ein Ansprechpartner für die Klient\*Innen da ist und der Hilfebedarf für diesen Zeitraum abgesichert ist.

Regelmäßige Teamsitzungen und Teamtage gewährleisten kontinuierliche Prozessarbeit und Austausch auf Teamebene sowie die Organisation der Zusammenarbeit. Fachberatung, Kollegiale (Fall)Beratung und externe Supervision sichern die Qualität der pädagogischen Arbeit sowie der Zusammenarbeit im Team.

### **3.4 Methoden**

Methoden der sozialen Arbeit thematisieren jene Aspekte im Rahmen sozialpädagogischer/sozialarbeiterischer Konzepte, die auf eine planvolle, nachvollziehbare und damit kontrollierbare Gestaltung von Hilfeprozessen abzielen und die dahingehend zu reflektieren und zu überprüfen sind, inwieweit sie dem Gegenstand, den gesellschaftlichen Rahmenbedingungen, den Interventionszielen, den Erfordernissen des Arbeitsfeldes, der Institutionen, der Situation sowie den beteiligten Personen gerecht werden.

Die ambulanten flexiblen Hilfen zur Erziehung stellen eine ganzheitliche, alltags- und lebensweltorientierte Unterstützung für die betroffenen Kinder, Jugendlichen und Familien dar. Der Erhalt und die Entwicklung sozialer Beziehungen und Netzwerke stehen im Mittelpunkt eines jeden Unterstützungsangebotes. Vorhandene Ressourcen des Lebensfeldes werden systematisch und konsequent in die gemeinsame Arbeit einbezogen. Aufgrund der Vielschichtigkeit der Angebote können einzelne Hilfeleistungen jederzeit flexibel untereinander vernetzt und kurzfristig der veränderten Bedarfslage angepasst werden.

Im folgenden Abschnitt haben wir uns auf eine Auswahl an Methoden beschränkt. Dabei differenzieren wir in bestimmte Methoden, die für uns Grundvoraussetzungen für die Fallarbeit darstellen und in Methoden, die wir einzelfallspezifisch einsetzen.

#### **3.4.1 Grundlegende Methoden**

##### Systemischer Ansatz.

Der systemische Ansatz begreift die Menschen nicht nur als Einzelwesen, sondern die menschliche Gemeinschaft in ihrer Gesamtheit. Hierbei wird auf die in diesen Gemeinschaften geltenden Regeln geachtet und auf ihre Wechselwirkung im System. Das systemische Denken verlässt somit die Kategorie von Ursache und Wirkung zugunsten zirkulärer Sichtweisen. D.h. für uns, dass wir nicht auf der Ebene arbeiten, dass jede Wirkung nur auf eine Ursache zurückzuführen ist, sondern dass ein Kreislauf von Ursache - Wirkung - Prozessen abläuft. Jede Handlung bzw. Erscheinungsform (z.B. Schuldistanz) ist darauf zu hinterfragen, welche Bedeutung sie für das jeweilige System hat, in dem der Mensch lebt. Ändert sich die Situation einer Person im System (z.B. durch plötzliche Arbeitslosigkeit), ändert sich das gesamte System. Für unsere Arbeit bedeutet diese Sichtweise eine Auseinandersetzung mit dem gesamten Familiensystem und dem sozialen Umfeld. Ausgehend von dem Gedanken, dass Schwierigkeiten eines Kindes oder Jugendlichen ursächlich mit dem Familiensystem und dem sozialen Umfeld verknüpft sind, wird deutlich, wie wichtig die Einbeziehung aller im System lebenden Personen ist.

##### Lebensweltorientierter Ansatz

In engem Zusammenhang mit dem systemischen Ansatz steht daher die Lebensweltorientierung. Lebenswelt bezeichnet hier das konkrete Lebensumfeld der von uns betreuten Familien und Jugendlichen und ihre Einbettung ins soziale Milieu. In Form einer

aufsuchenden Sozialarbeit leisten wir die Hilfe v. a. in ihrem unmittelbaren Umfeld. Wir betrachten dabei nicht nur die Probleme in der Familie, sondern insbesondere auch ihre Vernetzung im sozialen Rahmen. Mit einbezogen werden hier Freunde oder Cliquen der Jugendlichen, Schule, Kindertagesstätten, Einrichtungen der offenen Kinder- und Jugendarbeit und fallspezifisch wichtige Bezugssysteme (z.B. Sportvereine). Für uns bedeutet Lebensweltorientierung aber auch, Kindern und Jugendlichen sowie deren Eltern neue Bereiche für aktivere und sinnvolle Alltags- und Freizeitgestaltung zu erschließen. Dabei findet eine Vernetzung der Jugendhilfe mit anderen Angeboten statt.

Lebensweltorientiertes Arbeiten nimmt den Alltag des Klienten, d.h. den Ort wo Probleme entstehen, wo das Leben gelebt wird, wo der Klient selbst mehr oder weniger gute Strategien der Lebensbewältigung praktiziert, als Ort für das sozialpädagogische Handeln in den Blick. Es geht uns darum, zur „gelingenden Alltagsbewältigung“ beizutragen. Dies erfordert Bereitschaft und Fähigkeit dazu, die Problemlagen in ihrer Komplexität anzunehmen, aufzunehmen und mit dem Betroffenen diese Komplexität zu bearbeiten. Alltagsorientierung erfordert eine Methodenoffenheit. Somit können wir Methoden nicht festlegen, bevor der Fall, seine individuelle Lebenswelt und seine konkrete spezifische Problemlage erkannt wurden und mit dem Betroffenen Ziele und Lösungswege erarbeitet worden sind. Im laufenden Prozess müssen diese auf den konkreten Fall hin reflektiert und ggf. verändert und angepasst werden.

#### Alltagsorientiert/ Sozialraumorientiert

Der Alltag ist immer an konkrete Orte und damit Sozialräume gebunden. Sozialräume haben sowohl materiellen also auch sozialen Charakter. Der Sozialraum ist der räumliche, materielle und soziale Lebensbereich, innerhalb Menschen leben und Organisationen tätig sind. Wir binden unsere Fallarbeit in die sozialräumliche Realität ein (Einbeziehung des Netzwerkes). Wir arbeiten vor Ort, d.h. in der Lebenswelt und im Sozialraum selber. Hierbei können soziale Dienste und psychosoziale Angebote dezentralisiert werden (Orientierung der öffentlichen Ressourcen an den sozialräumlichen Strukturen der Stadt). Soziale Probleme können dort bearbeitet werden, wo sie entstehen.

#### Subjektorientiert

Ein wichtiger Grundsatz unserer Arbeit ist des Weiteren: Bemündigung statt Bevormundung. Wir sind davon überzeugt, dass unsere Klientel prinzipiell in der Lage ist, ihr eigenes Leben zu leben und zu bewältigen (Behandlung des Klienten als Subjekt seines eigenen Lebens). Es gelten eine hohe Akzeptanz gegenüber der Klientel und ein partizipativer Umgang mit den Vorstellungen der Klienten, die von den eigenen fachlichen Vorstellungen abweichen.

#### Ressourcenorientiert

Um unsere Klientel als Experten für ihr eigenes Leben zu sehen und zu behandeln, bedarf es besonderer Bemühungen und Methoden. Durch lebensweltorientierte Handlungsstrategien ist man gut in der Lage, auf die spezifischen Ausgangs- und Rahmenbedingungen sowie auf die eingeschränkten Ressourcen unserer Klientel einzugehen und sie zu berücksichtigen. Dies sind zum Beispiel:

- Zugehende Arbeit (weil unsere Klientel oft wenig bereit und in der Lage ist, Hilfe von sich aus aufzusuchen)
- Ganzheitlichkeit (weil unsere Klientel in der Regel mit Multiproblemlagen zu kämpfen hat und sonst im Zuständigkeitsgerangel der Spezialisten untergehen würde)
- Motivierungsarbeit als Einstieg und Hilfe (da die Klientel selten aus Eigeninitiative kommt und oft keine oder eine wenig realistische Problemwahrnehmung hat).

Viele Klienten erleben die Aufforderung zu Partizipation eher als Überforderung und Last. Es ist unsere Aufgabe, den Subjektstatus und partizipatives Verhalten nicht nur zu unterstützen, sondern vor allem zuerst, sie zu fördern und zu ermöglichen.

Die Kommunikation und Interaktion im Kontext einer Beziehung zwischen dem Sozialarbeiter und der Klientel sind wichtige Merkmale des sozialpädagogischen Handelns. Der Aufbau von Vertrauen und das sich miteinander Verständigen, sind wichtige Elemente in der sozialpädagogischen Intervention. Sozialpädagogische Handlungs- und Hilfeprozesse werden nur dann wirksam, wenn die Klienten aktiv beteiligt sind und sein können.

### Co-Sozialarbeit

Die Co-Sozialarbeit ist ein weiteres methodisches Mittel, um effektiv und konstruktiv in und mit Familien zu arbeiten. Fallspezifisch wurde diese bisher installiert bei: kinderreichen Familien, Alleinerziehenden, geschlechtsspezifischen Problemen und gravierenden Beziehungsproblemen innerhalb eines Familiensystems oder anderen Problemlagen. Diese Aufzählung ist hiermit keineswegs abgeschlossen.

Die Co-Sozialarbeit bietet der Klientel die Gelegenheit, eventuell abweichende oder unterschiedliche Sichtweisen und Lösungsmöglichkeiten der Hilfeleistenden zu konkreten Befindlichkeiten, Situationen etc. zu erleben, kennen zu lernen und sich damit gemeinsam auseinander zu setzen. Die Individualität der Mitarbeiter\*Innen ermöglicht eine lebendigere, ergänzende Arbeit, diese resultiert aus den unterschiedlichen Erfahrungen und Kenntnissen, in positiver oder negativer Hinsicht.

Wichtig hierbei sind gemeinsame Absprachen, Planungen an den jeweiligen Zielen orientiert, wer übernimmt welche Rolle und Aufgabe, was wird gemeinsam durchgeführt, wer führt welche Gespräche, wer ist Moderator und wer Beobachter etc.

Vorteilhaft erweist sich eine CO-Sozialarbeit im Hinblick auf Urlaubs- oder Krankheitsvertretung (kein Wechsel der Bezugsperson notwendig).

### Konfrontation

Konfrontation ist bei uns sehr wichtig sowohl in der Teamarbeit, als auch im direkten Kontakt mit den Klienten. Im Hinblick auf die Zielerreichung und der eigenen Auseinandersetzung mit den Problemen, ist es notwendig, bestimmte Defizite und mögliche Konsequenzen klar und deutlich zu benennen und nicht zu verschleiern. Eine direkte konfrontative Art unsererseits ist aus unseren Erfahrungen heraus oft hilfreicher und effektiver. Um diese Methode in der



Fallarbeit anwenden zu können, halten wir es für wichtig, diese auch in der Teamarbeit zu praktizieren.

### 3.4.2 Fallspezifisches Methodenangebot

Die Problemlagen unserer Klienten sind sehr vielschichtig und betreffen die unterschiedlichsten Lebensbereiche. Um Veränderungen in den verschiedenen Bereichen zu erzielen, verwenden wir ein breites Repertoire an Vorgehensweisen und Hilfsmitteln, wie:

- **Klientenzentrierte Gesprächsführung:** Technik, um Klientel Möglichkeit zu lassen, Lösungsmöglichkeiten bzw. Ideen selbst zu entwickeln und somit vorhandene Ressourcen zu nutzen und die Entwicklung in der Eigenverantwortung der betreffenden Personen zu belassen,
- **Beratung:** steht im engen Zusammenhang mit dem vorhergehenden Punkt; dies findet Anwendung in allen Fragen des Lebens bzw. Zusammenlebens v. a. in Erziehungsfragen,
- **Rollenspiel:** sehr geeignet, um bspw. Ängste vor Behördengängen, Schulgesprächen, Arztterminen abzubauen oder Alltagssituationen auszuprobieren, Konfliktsituationen nachzuspüren,
- **Begleitung:** (z.B. bei Behördengängen) Beistand und Unterstützung, modellhaftes Lernen,
- **Therapeutische Elemente:** Konzentrationsübungen, Konditionierungen etc. zur Änderung verfestigter, unangebrachter Verhaltensweisen,
- **Anleitung:** Strukturierung des Tagesablaufes, Finanzen (Haushaltsbuch), hauswirtschaftliche Belange etc.,
- **Genogrammarbeit:** zum Kennen lernen und Verdeutlichen von Familienstrukturen und Zusammenhängen,
- **Soziogrammarbeit:** Momentaufnahme und Entwicklungsdarstellung von Beziehungsmustern im Umfeld.
- **Familienbrett:** Das soziale Netz wird mittels Figuren auf einem Brett dargestellt. Veränderungen sind leichter und schneller herzustellen. Handlungsorientiert und anschaulich. Verschiedene Darstellungsmöglichkeiten (Entfernung, Blickrichtung, Reihenfolge, Platzierung, Größe und Form).
- **Soziale Gruppenarbeit:** Jugendgruppe, Spielgruppe, Elterngruppe zur Entwicklung sozialer Kompetenzen und somit Erschaffung qualitativer Beziehungen, Möglichkeiten zum Aufbau eines sozialen Umfeldes.
- **Familien- und Jugendfahrt:**  
Familienfahrt: Erlebnisreiche Familienzeit, die wesentlich zum Beziehungsaufbau und –erhalt in der Familie beiträgt, Urlaubsorganisation,  
Jugendfahrt: mit erlebnispädagogischen Elementen zur Entwicklung und Erweiterung sozialer Kompetenzen, wie Konfliktlösungsstrategien, Kommunikationsfähigkeit, Teamfähigkeit, Verantwortung, Toleranz, Kritikfähigkeit u.v.m.,

### 3.4.3 Soziale Kleingruppenarbeit

Zum Erlernen sozialer Kompetenzen, Rollen-/ Werte- und Normenstrukturen

### **Zielgruppe**

Die soziale Gruppenarbeit wurde für Kinder im Alter zwischen 8 und 14 Jahren entwickelt, welche bereits im Rahmen einer Einzelfallhilfe im Verein Hilfe vor Ort e.V. verankert sind. Viele ältere Kinder und Jugendlichen die durch das Team der Einzelfallhilfe des „Hilfe vor Ort“ e.V. betreut werden, sind in der Einzelbetreuung überwiegend gut zu lenken. Allerdings haben einige im Bereich der sozialen Kompetenzen, die sie in Gruppen benötigen, enorme Schwierigkeiten. Es fällt ihnen schwer, sich in einer Gruppe (auch Kleingruppe) adäquat zu verhalten und soziale Normen und Werte einzuhalten. Außerdem fehlt es zusätzlich häufig an einer adäquaten Freizeitanbindung.

Im Unterschied zur sozialen Gruppenarbeit oder offenen Kinder- und Jugendarbeit ist die soziale Kleingruppenarbeit als Methode der Einzelfallarbeit zu verstehen, bei der aufgrund der geringen Gruppenstärke und einer intensiven Betreuung individuell auf den Bedarf und die Bedürfnisse des Kindes eingegangen bzw. reagiert werden kann.

### **Inhalt**

Die Arbeit in Kleingruppen ist geeignet, da wenige Kinder (max. Anzahl 4 - 6 Kinder) in einem hohen Betreuungsschlüssel betreut werden. Die soziale Gruppenarbeit gliedert sich in 4 Phasen:

1. Orientierungsphase (Kennenlernen, Vermittlung Gruppenziele und -regeln)
2. Trainingsphase (Erlernen und Trainieren sozialer Kompetenzen)
3. Integrationsphase (Kennenlernen verschiedener Freizeitangebote)
4. Abschlussphase (Auswertung und Zielüberprüfung mit den Teilnehmern)

Die Sozialarbeiter können sich intensiv mit den Klienten beschäftigen. Es werden durch gemeinsame Spiele und gemeinsame Unternehmungen soziale Fähigkeiten geübt und gefestigt. Wichtig ist hierbei die Einhaltung von Regeln die gemeinsam erstellt werden. Die Kinder können sich gegenseitig immer an diese Regeln erinnern und ggf. Regelverstöße diskutieren. Bei gemeinsamen Unternehmungen werden im Vorfeld gemeinsam Pläne mit verschiedenen Aufgaben und Arbeitsbereichen erstellt. Dies führt zur Verinnerlichung von Arbeitsprozessen die geplant und strukturiert werden müssen.

Die Gruppenarbeit wird durch zwei Fachkräfte aktiv geleitet. Temporär unterstützt ein/e Praktikant/in, welche/r eine Metaposition einnimmt und die einzelnen Gruppentreffen beobachtet, dokumentiert und die Kompetenzbögen ausfüllt. Für jedes Kind wird eine Gruppenmappe erstellt. Des Weiteren findet regelmäßig eine intensive Vor- und Nachbereitung durch die Gruppenleiter unter Einbeziehung der Einzelfallhelfer statt. So soll die aktuelle Gruppendynamik in die Auswahl der Methode und die didaktische Umsetzung der einzelnen Gruppentreffen integriert werden, wodurch der zielorientierte Ablauf entsprechend dem Gruppenprozess gewährleistet wird. Diese Treffen sollen auch dazu dienen, die in der Gruppe erarbeiteten Kompetenzen der Kinder an den zuständigen Einzelfallhelfer weiterzugeben, um somit die Einzelfallarbeit effektiv zu unterstützen. Anhand des, in der Orientierungsphase erstellten, Kompetenzbogens für jedes Kind bzw. Jugendlichen lässt sich eine Weiterentwicklung bzw. Stagnierung zeitnah nachvollziehen, wodurch eine Erfolgskontrolle möglich ist.

Jedes Gruppentreffen beginnt mit einer Willkommens- und Befindlichkeitsrunde in der aktuelle Probleme oder Sorgen besprochen werden können und endet mit einer Reflektionsrunde. Die Inhalte für die Termine sind handlungs- (kreative, handwerklich-praktische Tätigkeiten), erlebnis- (sportliche, körperlich aktivierende sowie erlebnispädagogische Aktivitäten) und themenorientiert (Sachthemen, informativ und an aktuellen Gegebenheiten orientiert). Während der Aktivität sind die Klienten über einen Zeitraum von 2 Stunden in die Gruppe integriert. Regeln, Normen und Werte sind einzuhalten. Es werden von den Gruppenleitern Anregungen für den Verlauf der Aktivität gegeben. Hier kommt besonders die Themenzentrierte Interaktion (TZI) zum Tragen (Ich-Wir-ES). Die TZI legt besonderen Wert auf das Thema, den Gegenstand, an dem die einzelnen Mitglieder der Gruppe zusammen arbeiten. Die jeweilige Lebenswelt der Klienten wird immer mit beachtet. Weiterhin findet eine genaue Abstimmung mit dem zuständigen Einzelfallhelfer statt, wodurch eine Vertiefung des Erlernten zeitnah im Einzeltermin ermöglicht wird. Darüber hinaus sind ebenfalls die Eltern in dem Prozess einbezogen.

### **Ziel**

Zunächst ist es das Ziel der Gruppe, die Kommunikationsfähigkeit und das Selbstvertrauen zu stärken. Die Kinder und Jugendlichen haben die Gelegenheit, eine feste Rolle innerhalb der Gruppe einzunehmen und können so an die Bedingungen der jeweiligen Rollenerwartung heran geführt werden.

Die Gruppe stellt für die Kinder und Jugendlichen einen geschützten Raum dar, um über ihre Probleme zu sprechen und sich über deren Lösungswege auszutauschen. Empathie, Sensibilität und Artikulation werden geschult.

Langfristig sollen die Kinder und Jugendlichen an offene Angebote der Kinder- und Jugendhilfe sowie Sportvereine etc. herangeführt und möglichst integriert werden.

## **3.5 Bausteine der Einzelfallhilfe**

Eine Gewährung, der oben beschriebenen Leistungsangebote der Einzelfallhilfe, ist mittels verschiedener Methoden und durch bausteinartige einzelne Elemente, die für die Einzelfallhilfe zu einem Gesamtgebilde der Maßnahme zusammengefügt werden, erst möglich.

Diese verschiedensten einzelnen Bausteine orientieren sich am Hilfeplan und somit an den von den Familien/Kindern/Jugendlichen benannten Wünschen und Bedürfnissen. Dabei spielen Einzel- und Gruppenkontakte, gemeinsames Handeln und reflektierende/zielorientierte Gespräche zur Erreichung der Ziele eine gleichwertige Rolle. Was in den Familien bzw. bei den Kindern vordergründiger zum Tragen kommt, ist von der Situation im Einzelfall, den Wünschen und Interessen der Hilfeempfänger und den Zielen der Maßnahme abhängig. Im Folgenden sollen einige dieser Bausteine genannt und beschrieben werden. Dabei unterscheiden wir zwischen „Einzelfallbezogenen Bausteinen“ und „Gruppenbezogenen Bausteinen“.

### **3.5.1 Einzelfallbezogene Bausteine**

#### Erziehungsbezogene Bausteine

- Beratung und Unterstützung bei Erziehungsfragen unterschiedlichster Art
- Unterstützung bei der Aufstellung, Umsetzung und Durchhalten von Regeln
- Hinterfragen, Entwicklung von Sanktionsmöglichkeiten
- Aufzeigen von entwicklungsfördernden Spielmöglichkeiten
- Anleitung in der Beschäftigung mit den Kindern
- Erarbeiten von positiven Verstärkern bei bestimmten Verhaltensweisen
- Wahrnehmenserweiterung bzgl. der kindlichen Entwicklung und gemeinsames Erlernen und Weiterentwickeln von Förderungsmöglichkeiten durch kindgerechtes gemeinsames Spielen, Taschengeldregelungen u. a.
- Erarbeiten und Stabilisierung wechselseitiger Vereinbarungen

#### Kindbezogene Bausteine

- Unterstützung in Schulangelegenheiten (Unterstützung in Konflikten mit Lehrern und Mitschülern)
- Erlebnisorientierte Freizeitgestaltung (Ausflüge, sportliche Aktionen u. a.)
- Ausbau und Erlernen sozialer Fähigkeiten (Konfliktlösungsstrategien entwickeln)
- Erlernen spezieller Fertigkeiten
- Erlernen sich selbst in Konfliktsituationen wahrzunehmen und bewusster zu reagieren, bewusst machen möglicher Konsequenzen
- wecken/hinführen/ausfindig machen von Interessen

#### Elternbezogene Bausteine

- Beratung und Unterstützung in persönlichen Fragen und Krisen (nach Trennung, Scheidung, dem Aufbau einer neuen Paarbeziehung etc.)
- Bearbeitung der eigenen Biografie
- Entwicklung eigener neuer Perspektiven
- Stabilisierung und Stärkung der Persönlichkeit

#### Familienbezogene Bausteine

- Unterstützung bei gemeinsamen Aktivitäten
- Beratung und Unterstützung bei der Vereinbarung und dem Einhalten von Regeln
- Entwicklung von Konfliktlösungsstrategien (Familienkonferenz, Kommunikationsregeln u. a.)
- Familiennachmittage als Methode des besseren Verstehens und Kennen lernen der einzelnen Familienmitglieder untereinander

#### Alltagsorientierte familienbezogene Bausteine

- Praktische Begleitung im Tagesablauf (gemeinsam Mahlzeiten zubereiten und einnehmen, wecken u. a.)
- Unterstützung und Beratung bzgl. der richtigen Ernährung

- Anleitung bei allen hauswirtschaftlichen Belangen
- Unterstützung bei Renovierungsarbeiten

#### Existentiell-, finanzbezogene Bausteine

- Begleitung bei Behördenangelegenheiten
- Unterstützung bei Schriftverkehren (Ordnen von Papieren, Hilfe beim Verfassen von Schriftstücken, Ausfüllen von Formularen / Anträgen etc.)
- Erlernen und Führen eines Haushaltskalenders
- Beratung bei Schuldenregulierung (Begleitung zur Schuldnerberatung)

#### Schul-, Ausbildungs- und Berufsbezogene Bausteine

- Unterstützung bei Versetzungen in andere Schulen
- Unterstützung bei der Suche nach einer Ausbildung der Jugendlichen
- Unterstützung bei Arbeitssuche
- Begleitung bei Schulveranstaltungen (Elternabenden, Schulfesten, im Einzelfall Teilnahme am Unterricht, Tagesausflügen oder im Einzelfall an Klassenfahrten)
- Betreuung und Begleitung in Krisensituationen
- Beratung und Begleitung der beruflichen (Wieder-) Eingliederung

#### Sozial- kulturbezogene Bausteine

- Unterstützung beim (Wieder-) Aufbau von privaten Freundschaften (Besuche, Einladungen organisieren, einhalten und durchführen)
- Erlernen und wieder verfügbar machen von Interessensgebieten, Förderung diesbezüglich notwendiger Fertigkeiten
- Gemeinsame Suche und Unterstützung bei der Integration in Vereine (z.B. Sportvereine)
- Sicherung und Erwerb von Kenntnissen, die für die Benutzung öffentlicher/kommerzieller Einrichtungen notwendig sind (Schwimmbad, Bibliotheken, Kino etc.)
- Kenntnisse des sozialen Umfeldes erweitern und die Vermittlung von Kenntnissen, um die örtlichen Möglichkeiten der aktiven Freizeitgestaltung nutzen zu können (Ausflüge, Bahnfahrten etc.)

### **3.5.2 Gruppenbezogene Bausteine**

Die Gruppenkontakte dienen dazu, die in den Einzelkontakten erworbenen Kompetenzen zu vertiefen und im Miteinander umzusetzen. Dabei sollen bestehende Isolationen aufgehoben und das soziale Verhalten in der Gruppe gefördert werden. Durch das Wechselspiel zwischen Einzel- und Gruppenkontakten können Erwachsene wie auch Kinder/ Jugendliche ihr Verhalten erkennen, reflektieren und das Erlernte ausprobieren.

#### Ferienaktivitäten

Häufig haben wir erlebt, dass gerade die Ferienzeit Zündstoff für Krisen in den Familien bietet. Dem versuchen wir durch eine mindestens einmal wöchentliche Ferienaktion

vorzubeugen. Daneben ist es uns Betreuern in den Ferien besser möglich, mehrere zu Betreuende in eine Aktion einzugliedern. Vor den Ferien planen und organisieren wir die inhaltliche Gestaltung, dabei berücksichtigen wir die Ideen und Wünsche der Kinder in unserer Planung. Im Vorfeld der Ferien werden die Termine und Inhalte den Familien mündlich oder schriftlich (in Form von Flyer) mitgeteilt. An diesem Tag haben die Kinder je nach Veranstaltungsart ausreichend Proviant dabei oder es wird gemeinsam etwas gekocht.

### Eltern-Kind-Aktivität

Mit diesem Angebot wollen wir Familien, die von uns betreut werden miteinander bekannt machen. Dabei sollen sie aus ihrer sozialen Isolation heraus geführt werden und neue Kontakte knüpfen. Meist ist es für die Familien ungewohnt, sich in einer fremden Gruppe zusätzlich auf Aktivitäten einzulassen., sind sie auch besser in der Lage, Kontakte aufzubauen und am Leben in ihrem Stadtteil teilzuhaben. Daneben ist es uns sehr wichtig, dass die Familien bei solchen Aktionen alle Betreuer kennen lernen. Diese Aktivitäten sind meist gekoppelt an einen besonderen Anlass wie Ostern, Weihnachten o. ä.

### Aktivitäten mit Jugendlichen

Für Jugendliche hat sich das Angebot einer ein- bis zweitägigen Ferienfahrt etabliert. Dabei ist es das Anliegen, beiderseits diese Freizeit aktiv in einem erlebnispädagogischen Rahmen zu erleben. Dies trägt vor allem dazu bei, soziale Gruppenerfahrungen zu sammeln und ihre Gruppenfähigkeit zu entwickeln/ stärken. Dies ist oftmals Grundlage für die weiterführende Arbeit.

### Familienfahrt

Viele Eltern haben aus organisatorischen, finanziellen o. a. Gründen schon seit längerer Zeit keinen gemeinsamen Urlaub unternommen oder noch nie. Diesen Wunsch haben wir in unseren Angebotskatalog aufgenommen. Seit Jahren führen wir in den Sommerferien mit Familien eine mehrtägige Familienfahrt durch.

Mit diesem Angebot wollen wir die Familien für ein paar Tage aus ihrem „Alltagstrott“ herausholen und ihnen bewusst machen, dass man auch ohne Fernsehen, Computer etc. seine Zeit erlebnisreich verbringen kann. Jeder hatte ein Stück am Gelingen beizutragen. Dieser Zeitraum von fünf Tagen bietet genug Raum, um ein Urlaubsgefühl entstehen zu lassen und ist andererseits zu kurz, um massive Konflikte innerfamiliär oder in der Gruppe auszulösen.

### Jahreszeitenwechsel

Diese Veranstaltungen (z.B. Weihnachten, Ostern, u.a.) bieten die Möglichkeit, das Jahr gemeinsam und in gemütlicher Atmosphäre zu feiern. Geschenke zu basteln, zu geben und zu erhalten verleiht ein Gefühl von Harmonie und Entspannung. Die Eltern werden möglicherweise dadurch animiert die Feste auch zu Hause konfliktfrei und friedlich zu erleben oder zu begehen.

## **4. Sicherung des Kindeswohls**

Die Sicherung des Kindeswohls ist eine wichtige Aufgabe aller unserer Angebote und Leistungen der Hilfen zur Erziehung. Wir setzen uns für die Rechte von Kindern und Jugendlichen auf körperliche und seelische Unversehrtheit ein.

Größtmögliche Kontinuität und Stabilität der Beziehung zwischen den Fachkräften der Flexiblen Erzieherischen Hilfen und unseren Adressatinnen und Adressaten ermöglichen es, eine angemessene Sensibilität für Veränderungen, die auf eine Gefährdung des Kindeswohls hindeuten könnten, zu entwickeln. Über geregelte Verfahren zur Reflektion und kollegialen Austausch stellen wir sicher, dass Hinweise frühzeitig erkannt und mögliche Gefährdungslagen eingeschätzt werden. Wir nehmen alle Hinweise ernst und gehen ihnen aktiv nach.

Wenn das Kindeswohl gefährdet ist, leiten wir entsprechende Maßnahmen ein, um den Schutz von Kindern und Jugendlichen zu gewährleisten. Wir beteiligen die Kinder, Jugendlichen und Familien an allen sie betreffenden Entscheidungen. Es ist dabei unser Ziel, vorhandene Ressourcen und Potentiale für die Wiederherstellung des Kindeswohls nutzbar zu machen.

Um ein unseren Qualitätsstandards entsprechendes Handeln sicherzustellen, existiert eine verbindlich umzusetzende Dienstanweisung zum Umgang mit Kindeswohlgefährdung. Hierin sind die Verfahrensweisen und Abläufe zur Sicherung des Kindeswohls beschrieben. Die Verfahren der internen Dienstanweisung berücksichtigen dabei die jeweils gültigen Vereinbarungen mit den öffentlichen Trägern der Jugendhilfe.

## **5. Qualitätsentwicklung**

### **5.1 Inhaltliche Qualität**

#### **Partizipation**

In unseren Angeboten wird Partizipation durch angebotsübergreifende Standards und individuelle, auf Angebotsebene mit den Adressatinnen und Adressaten vereinbarte Möglichkeiten gewährleistet. Es werden individuelle, alters- und entwicklungsgerechte Partizipationsmöglichkeiten mit den Adressatinnen und Adressaten entwickelt und umgesetzt. Das betrifft zum Beispiel Mitsprache bei der Alltags- und Freizeitgestaltung sowie Möglichkeiten der demokratischen Mitwirkung und Bildung.

#### **Krisenmanagement**

In unseren Angeboten und Einrichtungen stehen Handlungsorientierungen/Leitfäden sowie Notfallpläne zur Verfügung. Unsere Fachkräfte kennen die internen und externen Kommunikations- und Meldewege und arbeiten nach dem Mehr-Augen-Prinzip. Interne und externe Hilfeangebote sind bekannt und werden bei Bedarf im Rahmen der Krisenintervention mit einbezogen.

#### **Sicherung des Kindeswohls**

Zum Schutzauftrag nach § 8a SGB VIII setzten alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des HivO e.V. eine Dienstanweisung um, die die genaue Vorgehensweise bei Kindeswohlgefährdung regelt. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben ein erweitertes Führungszeugnis vorgelegt. Eine Einstellung erfolgt nur dann, wenn das erweiterte Führungszeugnis bereits vorliegt.

### **Sozialräumlichkeit**

Sozialräumlichkeit und Sozialraumorientierung realisieren sich über verschiedene Zugänge und Methoden, die kontextbezogen konkretisiert werden. Dies umfasst beispielsweise: Die Beteiligung in Gremien, die Einmischung in Diskussionen und Auseinandersetzungen auf verschiedenen gesellschaftlichen und politischen Ebenen, das bewusste Agieren im und Gestalten des Sozialraumes, die deutliche Positionierung zu Themen und Entwicklungen. Wir leiten unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an, den Sozialraum auch über den einzelnen Fall hinaus wahrzunehmen, ihn zu kennen sowie darüber zu informieren. Die Ressourcen des Sozialraumes werden aktiv in die pädagogische Arbeit eingebunden und einbezogen, Netzwerke werden aufgebaut und genutzt.

### **Geschlechterorientierung**

Geschlechtsspezifische Lebenslagen und Bedürfnisse werden in den Einrichtungskonzepten angemessen berücksichtigt. Je nach Bedarf stellen wir geschlechterspezifische oder geschlechterheterogene Betreuungssettings zur Verfügung. In geschlechterheterogenen Kontexten streben wir ein ausgewogenes Verhältnis von männlichen und weiblichen Fachkräften in unserem Team an. Wir beteiligen Kinder und Jugendliche an der Entscheidung, ob eine männliche oder weibliche Bezugsbetreuung eingesetzt wird.

## **5.2 Strukturelle Qualität**

### **• Personal**

Alle pädagogisch tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind als pädagogische Fachkräfte qualifiziert. Das Fachkräftegebot und Qualifikationsanforderungen von Aufsichtsbehörden sowie die geltenden Fachstandards werden berücksichtigt. Dies umfasst insbesondere ein entsprechendes Hochschulstudium, aber auch eine regelmäßige Fort- und Weiterbildung. Auch Berufserfahrung sowie weitere in der Person liegende Eigenschaften, Erfahrungen und Ressourcen finden hierbei Berücksichtigung. Unser Team besteht aus Bachelor, Master, Diplom Sozialarbeiter\*Innen/ Sozialpädagoge\*Innen (FH) und Erziehungswissenschaftler\*Innen M.A.

### **• Dienst- und Fachaufsicht**

Die Dienst- und Fachaufsicht wird inhaltlich, personell und strukturell durch die Führungskräfte auf den verschiedenen Ebenen sichergestellt. Klare Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten der verschiedenen Führungsebenen sowie transparente Vertretungsregelungen sind sichergestellt.

### **• Anstellungs- und Arbeitsbedingungen**

Es gibt ein professionelles Bewerbungs- und Auswahlverfahren für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind zu in Betriebsvereinbarungen festgeschriebenen Bedingungen angestellt.



- **Teamarbeit**

Eine Besonderheit in der ambulanten Arbeit ist die Teamarbeit. Die Qualität der Arbeit wird von unserem Team garantiert, dazu erarbeiteten wir uns in den vergangenen Jahren eine, aus unserer Sicht angebrachte und notwendige Teamstruktur.

Alle Mitarbeiter nehmen regelmäßig einmal wöchentlich an der organisatorischen Dienstberatung und der fallbezogenen Teamberatung teil. Im Rahmen der Teamberatung ist jeder verpflichtet seine Fälle regelmäßig vorzustellen, so wird eine gegenseitige Kontrolle der Arbeit garantiert. Zu unserer Arbeitsphilosophie gehört, dass Transparenz und Information Vertrauen schaffen. Dieser Grundsatz gilt auch für unsere Fallarbeit. Dort kann er nur umgesetzt werden, wenn er auch Bestandteil in der Teamarbeit ist. Informationen dürfen aus unseren Erfahrungen heraus nicht als Schuldzuweisungen gegenüber den Klienten genutzt werden. Unsere Hintergründe liegen hierbei vor allem darin, dass die Einzelfallhilfe ein Fachgebiet darstellt, welche eine hohe Qualifikation, Kompetenz und Eigenverantwortung der Fachkräfte erforderlich macht. Diese Kompetenzen spiegeln sich bei uns auch in der Beteiligung der Mitarbeiterinnen in übergeordneten Entscheidungen wider. So sind die unterschiedlichsten Fähigkeiten, Fertigkeiten, Kreativität und Flexibilität der Mitarbeiterinnen für uns außerordentlich wichtige Faktoren für die Qualität in unserem Arbeitsbereich. Daraus folgt für uns, dass die Verantwortung der Qualität vor Ort, d. h. bei uns Mitarbeitern selbst, angesiedelt sein muss.

- **Informationsfluss/ Fallbesprechung/ Dienstberatung**

Interne Dokumentation erfolgt in allen Bereichen. Fallbezogen heißt dies für alle Mitarbeiter regelmäßig und nachvollziehbar ihre Akten zu führen, dessen Intensität sich in den Fallbesprechungen widerspiegelt. Notwendig ist eine transparente Aktenführung v. a. bei Vertretungszwecken. Weiterhin ist das Dokumentieren der Klientenkontakte für jeden einzelnen Mitarbeiter von großem Interesse, um so den Hilfeprozess für sich selbst und die Klienten **und den Kostenträger???** nachvollziehbarer zu machen. Auch dient diese Dokumentation der intensiveren und optimalen Vorbereitung für kommende Hilfeplangespräche.

Alle Fallbesprechungen werden schriftlich festgehalten. Dies soll vorangegangene Prozesse bei erneuter Vorstellung und Reflexion nachvollziehbarer und den aktuellen Stand der weiteren Entwicklung im Fallverlauf überprüfbarer machen (Ergebnisse von Fallanalysen).

Wöchentlich werden je nach Intensität ein bis zwei Fälle in der Teamberatung besprochen. Angemeldet werden diese Fallvorstellungen im Rahmen der Dienstberatung. Zudem führen wir eine Liste, in der die Häufigkeit der Vorstellung eingetragen wird. Sie dient zur fachlichen Überprüfung, um Fallverläufe in einem bestimmten Zeitrahmen zu reflektieren. Wie bereits beschrieben wird nach einem rotierenden System moderiert. Profitieren können wir hier von den unterschiedlichen Moderationsstilen der einzelnen Einzelfallhelfer. Klar ist es für uns alle, sich in jeder Teamberatung aktiv zu beteiligen. Der Inhalt wird stets protokolliert.

Alle Dienstberatungen werden ebenfalls schriftlich festgehalten. In diesem Rahmen sind alle Mitarbeiter aufgefordert diese aktiv mit vorzubereiten, d. h. Anfragen,

Themenschwerpunkte, Termine etc. werden über die Woche eingeschrieben und gesammelt. Die Teamleitung moderiert diese.

- **Jahresbilanz/ Klausuren**

Am Ende eines Jahres führen wir eine Jahresbilanz unserer Arbeit durch. Von dieser ausgehend erstellen wir Prioritätenlisten der Weiterentwicklung und arbeiten kontinuierlich daran. Aufgaben werden dabei auf alle Mitarbeiter verteilt. Von ihnen vorbereitet/bearbeitet und im Team zur Diskussion gestellt. Eingeschlossen sind dabei die Konzeptweiterentwicklung, das Vorbereiten von Aktionen sowie die Neuentwicklung anderer Projekte oder Vorhaben.

Daraus resultierend sind unsere jährlich stattfindenden Klausuren entstanden, um intensiv zu bestimmten Themen, Ideen, Konzeptentwicklungen oder uns wieder zu sortieren, zu arbeiten. Meist sind es Inhalte, die im Arbeitsalltag immer wieder auftreten und uns beschäftigen, aber meist nicht genügend Zeit bleibt sich damit gründlich auseinanderzusetzen.

- **Weiterbildung**

Beratung, Anleitung, Supervision, Fort- und Weiterbildung wird bei uns seit Jahren praktiziert. Die praktische Arbeit mit dem Betreuten orientiert sich bei uns immer am Einzelfall. Daraus ergeben sich immer wieder offene und konkrete Fragen unterschiedlichster Natur. Wir klären, welcher Mitarbeiter des Teams in der Lage und bereit ist, diese Fragestellungen aufgrund seiner Erfahrungen und Kompetenz zu bearbeiten, ob es geeignete externe Fortbildung gibt oder ob wir unseren Supervisor zu Rate ziehen. Lösungswege werden gemeinsam im Team (Teamberatung oder Supervision) erarbeitet.

Mit dieser Struktur gewährleisten wir die an den Erfordernissen des pädagogischen Alltags orientierte Fortbildung aller Mitarbeiter. Außerdem garantieren wir damit der Klientel eines seinem Bedarf entsprechendes Betreuungssetting.

- **Datenschutz**

Grundsätzlich werden alle für die Arbeitszusammenhänge wichtigen persönlichen Daten der Klienten im Team und mit den notwendigen Kooperationspartnern besprochen. Darüber werden die betroffenen Personen vor Beginn der Hilfe informiert. Verweigern diese zu diesem Vorgehen ihre Zustimmung, ist eine Betreuung durch uns nicht möglich.

Darüber hinaus bestimmen die betreuten Personen den Kreis der Personen/ Institutionen, mit denen ihrer Person betreffende Daten ausgetauscht werden. Alle von uns verfassten und unser Haus verlassenden schriftlichen Berichte werden vorher mit dem Betroffenen besprochen. Sollte es zu einer Fragestellung differierende Meinung geben, werden diese von uns schriftlich festgehalten und sind Bestandteil des Berichtes.

Für den Betreuungszeitraum und darüber hinaus sichern wir den betreuten Personen den Schutz ihrer persönlichen Daten zu. **Finanzierung**

Entsprechend der jeweiligen Leistungsbeschreibungen gewährleisten wir wirtschaftliche, transparente und nachvollziehbare Kostenstrukturen und Kostensätze.

- **Professionelle Verwaltung**

Eine effiziente, qualifizierte und angemessen ausgestattete Verwaltung stellt zuverlässige Rahmenbedingungen für die pädagogische Arbeit zur Verfügung.

### **5.3 Ergebnisqualität**

Die Hilfeplanung ist das zentrale Instrument für die fortlaufende Überprüfung der Voraussetzungen, Bedarfe, Passungen, Rahmenbedingungen und fachlichen Einschätzungen einer Hilfe. Im Rahmen der Hilfeplanung werden Ziele einer Hilfe festgelegt (Arbeitskonzept), Verläufe überprüft (Leistungsdokumentation) und die Zielerreichung ausgewertet (Hilfeplangespräch mit ASD). Wir beziehen Kinder, Jugendliche und Familien in die Hilfeplanung grundsätzlich mit ein. Wir unterstützen sie dabei, eigene Ziele, Bedarfe, Belange und Ideen in die Hilfeplangespräche mit einzubringen, damit diese Berücksichtigung finden können. Hilfeplangespräche werden mit den Adressatinnen und Adressaten sowohl vor- als auch nachbereitet und gemeinsam ausgewertet.

#### **Zielerreichung und Evaluation:**

Die Orientierung und Ausrichtung der Hilfe an den oben genannten Kriterien und Standards wird fortlaufend überprüft und evaluiert. In diesem Zusammenhang werden auch die Adressatinnen und Adressaten sowie die öffentlichen Träger aktiv in den Evaluationsprozess einbezogen.