

Betrachtet man die Fallarbeit in ambulanten erzieherischen Hilfen, so kann man in zwei verschiedene Typen von Wirksamkeitsfaktoren unterscheiden:

## 1. Endogene (innewohnende) Wirksamkeitsfaktoren

Dies sind Faktoren, welche im Fall schon „angelegt“ sind. Zum Beispiel wissen wir aus der Forschung, dass SPFH besser wirkt, wenn die Kinder unter sechs Jahren alt sind.

Das Alter der Kinder ist ein im Fall innewohnender Faktor. Er lässt sich durch die Arbeit der erzieherischen Hilfen nicht beeinflussen.

Zum zweiten gibt es endogene (innewohnende) Wirksamkeitsfaktoren, die nicht im Fall verortet sind, in den innewohnenden Fähigkeiten und Fertigkeiten der Fachkraft, welche den Fall bearbeitet. Diese sind zum Beispiel: Qualifikation der Fachkraft, Methodensicherheit, Persönlichkeit und ähnliches.

## 2. Exogene (von außen verursachte) Wirksamkeitsfaktoren

Exogene Wirksamkeitsfaktoren sind jene Faktoren, die durch die Art und Weise der Fallarbeit bestimmt oder geformt werden können. Es sind jene Faktoren, durch die aktiv in der Fallarbeit Wirksamkeit der erzieherischen Hilfe erhöht werden kann.

Aus Sicht des Leistungserbringers erzieherischer Hilfen (Salus) muss man zusätzlich zwischen zwei verschiedenen Bereichen der exogenen Wirksamkeitsfaktoren unterscheiden. Es sind die Faktoren, die bereits vom Auftraggeber (Jugendamt) verursacht sind (zum Beispiel Eingangsdiagnostik des ASD, Zuweisung der Hilfeform und Kooperationserlebnis der Klienten mit dem Jugendamt).

Der zweite Bereich der exogenen Wirksamkeitsfaktoren sind jene, die Fachkräfte in den erzieherischen Hilfen selbst verursachen oder beeinflussen können.

Folgende Wirksamkeitsfaktoren und demnach Möglichkeiten, die Wirksamkeit der erzieherischen Hilfen durch die einzelne Fachkraft erzieherischer Hilfen in der Fallarbeit zu erhöhen, werden hier identifiziert:

- a. Partizipation
- b. Ressourcenorientierung
- c. Kooperation
- d. Passung
- e. Reflexion
- f. Diagnostik
- g. Verbindlichkeit
- h. Hilfebeziehung

Die hier genannten Faktoren sind, um die Wirksamkeit der erzieherischen Hilfen zu erhöhen, in allen Prozessschritten der laufenden Hilfe mit zu berücksichtigen. Sie sollen wichtiger Faktor der Ausgestaltung der einzelnen Hilfe sein und handlungsleitend für die einzelne Fachkraft.

Status	Stand	Revision	Ablage	Seite
freigegeben	28.04.2015	000/04.2015	Dokumente/A-Qualitätsmanagement/-Jugendhilfe/A-Managementprozess/ 4-Qualitätsmanagement/Wirksamkeitsfaktoren	1 von 1

## 1. Einleitung

Professionelle Hilfebeziehungen in erzieherischen Hilfen verlaufen unter spezifischen Bedingungen, die gestaltet werden müssen. Sie müssen sich von herkömmlichen sozialen Beziehungen unterscheiden um eine wirksame Hilfe zu ermöglichen.

Beziehungsqualität benennt die Bedingungen und Gütekriterien, die in Hilfebeziehungen hergestellt werden und insofern vom Professionellen und Klienten gestaltet werden müssen.

- e. Anwaltschaft des Professionellen für den Klienten
- f. Authentizität des Professionellen
- g. Abstinenz des Helfersyndroms
- h. Zeitliche Begrenztheit der Hilfebeziehung

## 2. Zweck und Funktion der Hilfebeziehung

Die Hilfebeziehung ist das Medium in welchem professionelle Hilfe geleistet wird. Sie hat den einzigen Zweck, dass Hilfe geleistet werden kann. Professionelle haben sich im Sinn der „Professionellen Abstinenz“ von der Zweckentfremdung der Hilfebeziehung zu enthalten. Sie verzichten auf Anerkennung, Reziprozität (aufeinander bezogene Wechselseitigkeit) von Hilfe und Leistungsaustausch, auf soziale Funktionen, Exploration eigener Problematiken, sowie auf Intimität. Des Weiteren mindern sie Nutzung der Hilfebeziehung als soziale Beziehung im Hilfeverlauf so, dass eine Abkopplung des Klienten aus der Hilfebeziehung im Sinn der Verselbständigung möglich ist.

## 3. Bedingungen, die in Hilfebeziehungen gestaltet werden müssen

- a. Vertrauen
- b. Verlässlichkeit
- c. Wertschätzung und Empathie
- d. Sicherheit
- e. Ausgleich von Asymmetrien (Reflexion von Machtverhältnissen durch z.B. Zwangskontext)
- f. Selbständigkeit des Klienten
- g. Klarheit
- h. Abstinenz (auch aufseiten des Klienten)
- i. Reflexion der Hilfebeziehung mit dem Klienten

## 4. Haltungen, die wirkungsvolle Hilfebeziehungen ermöglichen

- a. emanzipatorische Ausrichtung
- b. Orientierung an Ressourcen und Wertschätzung
- c. Neutralität gegenüber den Werten und Lösungsmöglichkeiten der Klientel
- d. Belassung der Expertenschaft beim Klienten

Gesellschaft

Status	Stand	Revision	Ablage	Seite
freigegeben	28.04.2015	000/04.2015	Dokumente/A-Qualitätsmanagement/-Jugendhilfe/A-Managementprozess/ 4-Qualitätsmanagement/Wirksamkeitsfaktoren	1 von 1

## 1. Einleitung

Kooperation (lat. Cooperatio) meint das Zusammenwirken von zwei oder mehreren Personen oder Systemen, um ein gemeinsames Ziel zu erreichen. Es handelt sich demnach, in Abgrenzung zum Begriff der Interaktion, welche kein gemeinsames zweckgerichtetes Ziel als Grundlage sozialen Handelns haben muss, um eine Form der Arbeitsteilung, um ein formuliertes Ergebnis zu erreichen.

## 2. Verortung der Kooperation

Neben der „Co- Operation“ zwischen Professionellen und Klienten, findet Kooperation in erzieherischen Hilfen vor allem zwischen dem beauftragenden Jugendamt und der hilfebringenden Fachkraft statt. Daneben suchen erzieherische Hilfen immer die Kooperation mit im Sozialraum des Klienten vorhandenen Ressourcen.

Diese können professionelle Ressourcen, jedoch auch Ressourcen im sozialen Umfeld des Klientensystems sein.

Voraussetzung einer Kooperation des Professionellen mit weiteren Ressourcen, ist immer das erklärte Einverständnis des Klienten.

Grundsätzlich finden erzieherische Hilfen immer in Kooperation mit weiteren Ressourcen statt. Diese sind gezielt zu suchen und kooperativ zu sichern.

Erzieherische Hilfen sehen sich selbst als nachrangig in Bezug zu vorhandenen Ressourcen des Sozialraums.

## 3. Bedingungen gelingender Kooperation

- a. Einverständnis und Akzeptanz der Klientel
- b. Formulierung eines gemeinsamen Zieles für die Kooperation unter Einbezug der Klientel
- c. Aufstellung gemeinsamer Indikatoren zur Zielerreichung unter Einbezug der Klientel
- d. Festlegung der Arbeitsteilung und Auftragsklärung
- e. Vereinbarung gemeinsamer Kommunikations-, Rückmeldungs- und Berichtsstrukturen
- f. Gegenseitiges Wohlwollen der Kooperationspartner und Verzicht auf Konkurrenzsituation
- g. Gemeinsame Reflexion der Kooperation
- h. Gegenseitige Wertschätzung der Erfolge
- i. Abbau von einseitigen Machtverhältnissen
- j. Klare Vergabe und Reflexion von Rollen und Aufträgen in der kooperativen Arbeit.

## 4. Zielrichtung im Hilfeverlauf

Die Regulierung der Kooperation verläuft in erzieherischen Hilfen, welche unter der Bedingung der zeitlichen Begrenztheit verläuft, so dass der Klient im Hilfeverlauf an weitere Angebote, Hilfeleistungen und Kooperationspartner angebunden wird und zur eigenständigen Kooperation in der Lage ist.



Gesellschaft

Status	Stand	Revision	Ablage	Seite
freigegeben	28.04.2015	000/04.2015	Dokumente/A-Qualitätsmanagement/-Jugendhilfe/A-Managementprozess/ 4-Qualitätsmanagement/Wirksamkeitsfaktoren	1 von 1

## 1. Einleitung

Partizipation (aus lat., Substantiv pars: Teil und Verb capere = fangen, ergreifen, sich aneignen, nehmen usw.) meint die Beteiligung der Klienten an allen Prozessen der laufenden erzieherischen Hilfe.

Partizipation ist die demokratische Form der Mitbestimmung, Mitwirkung und Selbstbestimmung.

Partizipation kann auf folgenden Niveaus erfolgen: Klienten werden

- transparent über Entscheidungen informiert, sie werden
- aufgefordert, z. B. zwischen zwei Alternativen zu wählen, sie entwickeln
- gemeinsam mit der Fachkraft eine Entscheidungsgrundlage, oder sie treffen
- selbstbestimmt eine Entscheidung ohne Einflussnahme.

Ambulante erzieherische Hilfen sind eine Dienstleistung und von daher immer angewiesen auf eine Ko-Produktion durch Produzenten (Fachkräfte) und Konsumenten (Klienten). Ko-Produktion setzt Kooperation zwischen Fachkraft und Klientel voraus. Nachgewiesenermaßen erhöht sich die Kooperationsbereitschaft, wie auch das Kooperationsverhalten von Klienten, wenn sie an Entscheidungen und Prozessen der ambulanten erzieherischen Hilfe direkt beteiligt sind.

Erzieherische Hilfen sind ohne Kooperation zwischen Fachkraft und Klientel nicht möglich, sie sind wirksam, wenn Kooperation durch Partizipation der Klienten entsteht.

Was ist notwendig, damit Beteiligung der Klienten ermöglicht wird?

## 2. Haltung zur Beteiligung

Professionelle sind herausgefordert eine persönliche Haltung zu entwickeln, die Raum und Möglichkeit zu Beteiligung ermöglichen. Dies entspricht z. B. der systemischen Haltung, dass der Klient „Experte seines Lebens“ ist und bleibt. Sozialarbeiterische Kundenorientierung verpflichtet sich dazu, die erzieherische Hilfe an den Wünschen, Möglichkeiten und Einschätzungen des Klienten zu orientieren. Nicht zuletzt kennzeichnet die Haltung zur Beteiligung ein klares humanistisches Menschenbild, dass den Klienten als „Meister seiner Lage“ und nach Entwicklung strebendes Wesen sieht.

## 3. Soziales Klima der Beteiligung

Das soziale Klima, in dem Beteiligung entsteht ist vor allem durch professionelle Beziehungen gekennzeichnet, in denen Beteiligung möglich und erlebbar wird. Ebenso ist es Voraussetzung, dass in laufenden erzieherischen Hilfen Zeit für Partizipation gewährt wird (z. B. in der Vorbereitung des Hilfeplans, oder im Hilfeplangespräch selbst), sowie geeignete Methoden für Beteiligung gewählt werden, als auch Semantik im beraterischen Prozess verwendet wird, die Teilhabe und Beteiligung sprachlich überhaupt zulassen.

## 4. Methoden der Beteiligung

Methodische Ansätze der Beteiligung sind, neben der o. g. Grundhaltung z. B. in systemischen Interventionen wie dem „Contracting“, der lösungsorientierten Gesprächsführung und systemischen Fragen, sowie der Arbeit mit Hypothesenbildung gemeinsam mit dem Klienten begründet. Methoden der Beteiligung ermöglichen Entwicklungen bei Klienten, sie sind ein Schutzfaktor für Klienten in asymmetrischen Machtsituationen und sie sind auch im Sinne der „Mit-Wirkung“ ein wesentlicher Faktor für Wirksamkeit

Grundsätzlich ist in den erzieherischen Hilfen in allen Prozessphasen die Beteiligung der Klienten an allen Entscheidungen, Einschätzungen, Wirklichkeitskonstruktionen und Erstellung von Berichten, sowie der Methodenwahl in der laufenden Hilfe, sicherzustellen.

Status	Stand	Revision	Ablage	Seite
freigegeben	28.04.2015	000/04.2015	Dokumente/A-Qualitätsmanagement/-Jugendhilfe/A-Managementprozess/ 4-Qualitätsmanagement/Wirksamkeitsfaktoren	1 von 1

## 1. Einleitung

Der Begriff der Passung in erzieherischen Hilfen meint hier die Ausrichtung der Hilfevariablen, auf die der Dienstleister (Träger) Einfluss nehmen kann. Die Ausrichtung der Variablen sollen eine passgenaue Hilfe ergeben, welche dem Bedarf des Klientel und der Erreichung der für die Hilfe aufgestellten Ziele genau entsprechen. Die Variablen auf welche der Dienstleister im doppelten Auftragsverhältnis (Klientel und Jugendamt) Einfluss nehmen kann, sind:

- personelle Passung
- Setting
- Zielformulierung
- Methodik im laufenden Prozess
- Unter Einschränkungen: Die Maßnahmeart der Hilfe

## 2. Personelle Passung

Da soziale Dienstleistungen der sozialen Arbeit in hohem Maß von der Hilfebeziehung und der Kooperation von Individuen geformt werden, spielt die personelle Passung in der Wirksamkeit eine prägende Rolle. Personelle Passung wird hergestellt durch die Berücksichtigung folgender personeller Merkmale:

- Qualifikation der Fachkraft
- Berufliche Erfahrungen/ Fallerfahrungen
- Inhaltliche Schwerpunkte der Fachkraft
- Persönlichkeit und Charakter der Fachkraft
- Eigene biographische Erfahrungen und Betroffenheiten
- Kooperationserfahrungen

## 3. Setting

Das Setting beschreibt die „technischen“ Rahmenbedingungen der Hilfe, wie z.B. Terminfrequenz, Einbezug verschiedener Individuen des Klientensystems, Ort der Hilfe, Terminvereinbarungsmodalitäten (z.B. auf Anforderung des Klienten) und muss je nach Phase im Hilfeverlauf angepasst werden.

## 4. Zielformulierung

Ziele der laufenden Hilfe müssen jeweils mit dem ermittelten Bedarf, sowie der realistischen Erreichungsmöglichkeit korrespondieren. In laufenden Hilfeplanverfahren müssen Ziele jeweils auf deren Passung überprüft und gegebenenfalls verändert werden. Die Ziele sind zu differenzieren in gängigen Formulierungssystemen,

z.B. nach den Smart- Kriterien und mit konkreten Indikatoren zur Messung von Zielerreichung zu versehen.

## 5. Methodik

Methoden im laufenden Hilfeprozess erfahren Passung, wenn die gewählte Methodik dienlich ist, den Klienten bei der Erreichung seiner Ziele zu unterstützen. Passung wird hier u.a. durch eine Lösungsorientierte Haltung unterstützt, welche ein rascher Wechsel der Methodik bei Stagnation der Zielerreichung unterstützt.

## 6. Maßnahmeart

Die laufende Maßnahmeart der Hilfe ist jeweils vom Dienstleister kritisch zu hinterfragen, vor allem im Kontext der Forderung „Hilfe zur Selbsthilfe“, sowie vorliegender Kooperationsfähigkeit der Klientel und der Frage nach der Notwendigkeit von „elternkompensatorischer Hilfeleistung“. Im laufenden Hilfeplanverfahren muss jeweils hinterfragt werden, ob die vorliegende Hilfeform geeignet ist, um die Ziele der laufenden Hilfe zu erreichen.

Status	Stand	Revision	Ablage	Seite
freigegeben	28.04.2015	000/04.2015	Dokumente/A-Qualitätsmanagement/-Jugendhilfe/A-Managementprozess/ 4-Qualitätsmanagement/Wirksamkeitsfaktoren	1 von 1

## 1. Einleitung

Als Ressourcen gelten im psychosozialen Zusammenhang alle Fähigkeiten, Potenziale, sowie personelle, materielle und soziale Ausstattungen eines Individuums, welche zur Bewältigung von Herausforderungen genutzt werden können.

## 2. Ausgangspunkt der Hilfeplanung und des pädagogischen Handelns

Ressourcenorientierung in erzieherischen Hilfen erweist sich als Setzung des Ausgangspunkts der zu leistenden Hilfe, sowie der Hilfeplanung und Wahl und Einsatz der Methodik des pädagogischen Handelns. (Wobei sich dies an den Ressourcen der Klienten und ihrer Systeme orientiert).

In der Praxis erweist sich immer wieder, dass Ausgangspunkt der Hilfeplanung und des pädagogischen Vorgehens eher die Problematiken und Schwierigkeiten von Klienten und ihrer Systeme sind. Dieser „Defizitorientierung“, welche die Gefahr mit sich führt, dass Klienten in ihrer erworbenen Hilflosigkeit belassen werden und eine Stigmatisierung als Hilfebedürftig erfahren, ist mit der Identifikation, Aktivierung und Findung neuer Ressourcen zu begegnen.

## 3. Haltungen

Professionelle, die sich an den Ressourcen der Klientel und ihrer Systeme orientieren, belassen die Expertenschaft zur Bewältigung von Problemen beim Klienten selbst. Sie verstehen den Klienten als Individuum, Ressourcen zur Verfügung stehen, um seine Herausforderungen selbst zu bewältigen. Ressourcenorientierung pflegt eine gewisse professionelle Abstinenz des Nicht-Helfens. Herausforderungen der Klientel werden nicht „aus dem Weg geräumt“, indem Problematiken der Klientel mittels des Modus „Helfen“ vom Professionellen bewältigt werden.

## 4. Auswirkungen auf das sozialpädagogische Handeln

### a. Diagnostik:

Ressourcen werden im Diagnostischen Prozess mittels geeigneter Verfahren identifiziert

### b. Hilfeplanung:

Ressourcen werden im Hilfeplan berücksichtigt und fließen in die Zielformulierungen mit ein

### c. Berichtswesen:

In Entwicklungsberichten haben die Ressourcen der Klientel eine feste Verortung und werden der Beschreibung der Problematiken gegenüber gestellt

### d. Nachrangigkeit der erzieherischen Hilfe:

Die durch den Professionellen geleistete Hilfe versteht sich als nachrangig gegenüber möglichen Ressourcen und Hilfsangeboten und Potenzialen im sozialen Umfeld und im Sozialraum

### e. Kommunikation: 50+1 % der Aussagen und Kommunikation des Professionellen mit dem Klientel sollten positive Aussagen sein.

## 5. Methodisches Vorgehen

### a. Ressourcen Exploration

### b. Aktivierung der Ressourcen u. a. durch Hilfe- Abstinenz

### c. Verfestigung der Erfahrungen mit den eigenen Ressourcen (?)

### d. Erweiterung der Ressourcen

### e. Verselbständigung des Klienten

„Hilf mir, es selbst zu tun...!“

Status	Stand	Revision	Ablage	Seite
freigegeben	28.04.2015	000/04.2015	Dokumente/A-Qualitätsmanagement/-Jugendhilfe/A-Managementprozess/ 4-Qualitätsmanagement/Wirksamkeitsfaktoren	1 von 1

## 1. Einleitung

Selbstreflexion (lat. Reflexio = das Zurückbeugen) bedeutet, einzelne Ereignisse der Vergangenheit im Sinn des Nachdenkens nochmals im Bewusstsein festzuhalten und sich selbst kritisch zu hinterfragen. Zu hinterfragen im Sinn der Selbstreflexion in der sozialpädagogischen Arbeit, ist

- die eigene Haltung, in welcher man gearbeitet hat
- die Methode, welche man angewandt hat
- das Setting, welches man gestaltet hat
- die eigenen Übertragungs- und Gegenübertragungsmomente
- die eigenen biographischen Erfahrungen, die an die gegenwärtige Situation gekoppelt ist
- die eigenen Fähigkeiten und Begrenzungen in der sozialpädagogischen Situation
- die eigenen Beobachtungen und Einschätzungen und mögliche Alternativen dazu
- Bedingungen und Verhältnisse der Macht, die man selbst ausübt

## 2. Strukturelle Verortung der Selbstreflexion

Selbstreflexion findet strukturell ausgelöst in folgenden Prozessen der erzieherischen Hilfen statt:

- Teamsitzungen
- Supervision
- Fallberatungen
- In der Berichtserstellung
- in Fortbildungen
- durch Selbstevaluation

## 3. Haltung und Selbstreflexion

Die Haltung, welche von Fachkräften eingenommen werden muss, um Selbstreflexion praktizieren zu können, lässt sich wie folgt zusammenfassen:

- Die Bereitschaft, sich mit sich selbst und seiner Biographie als Faktor für Beobachtung und Handeln auseinanderzusetzen
- Das Verständnis für die Kontingenz von Einschätzungen und Beobachtungen
- Die Abstinenz von einem absoluten Wahrheitsbegriff und das „Denken in Realitätskonstruktionen“
- Ein dialektisches Verständnis zur eigenen Selbsthinterfragung
- Fehlertoleranz gegenüber sich selbst

f. Ein Verständnis für die Verschiedenheit der Möglichkeiten für fachliches Handeln.

## 4. Soziale Arbeit als reflexive Profession

Mehr als andere Professionen erhebt Soziale Arbeit an sich selbst den Anspruch der reflexiven Profession. Reflektiert wird jedoch nicht nur im Sinn der Selbstreflexion, sondern auch im Sinne der Bedingungen der Gesellschaft im Sinn einer kritischen Beobachtung von gesellschaftlichen Macht- und Herrschaftsverhältnissen und der eigenen Verbundenheit des professionellen Wirkens mit Macht- und Verteilungsbedingungen in der Gesellschaft.

Status	Stand	Revision	Ablage	Seite
freigegeben	28.04.2015	000/04.2015	Dokumente/A-Qualitätsmanagement/-Jugendhilfe/A-Managementprozess/ 4-Qualitätsmanagement/Wirksamkeitsfaktoren	1 von 1

## 1. Einleitung

Diagnostik (algr. diagnossi = durchforschen) meint im sozialpädagogischen Kontext die Durchforschung der sozialpädagogischen Situation hinsichtlich

- des Hilfebedarfs
- vorhandener Problematiken und Ressourcen
- möglicher angemessener Lösungswege und Interventionen
- angemessener Zielformulierungen
- der Reaktion des Klienten auf eingeschlagene Lösungswege
- gesellschaftliche Bedingungen, welche die Situation des Klienten mit verursachen

Kernpunkte der Diagnostik sozialer Arbeit ist die Frage nach vorhandenen sozialen Problemen, sowie der Fähigkeit zur Lebensbewältigung des Klienten. In erzieherischen Hilfen bilden Schwerpunkte der Diagnostik

- a. die Bewältigung der erzieherischen Anforderungen von Kindeseltern, sowie
- b. die persönliche Entwicklung eines Kindes oder Jugendlichen, auch hinsichtlich seines/ seiner altersgemäßen gesellschaftlichen Anforderungen hinsichtlich einer persönlichen Entwicklung zu einem gemeinschafts- und gesellschaftsfähigen, sowie mündigen Individuum.

## 2. Verortung der Diagnostik

Diagnostik findet nicht nur am Anfang eines Hilfeprozesses statt. Vielmehr ist Diagnostik ein fortwährender Prozess, welcher in vielen Prozessphasen der erzieherischen Hilfe verortet sein muss. Klassische Verortungen in erzieherischen Hilfen sind die Hilfeplanprozesse, welche i.d.R. halbjährlich stattfinden. Sie sind auch im Kontext der Evaluation der geleisteten Hilfe zu stellen. Im Casemanagement spricht man von einem Kreislauf von

- a. Bedarfsermittlung und Zielformulierung-
- b. Planung de Interventionen-
- c. Durchführung der Hilfe-
- d. Evaluation der Hilfe.

## 3. Kennzeichen sozialpädagogischer Diagnostik

Sozialpädagogische Diagnostik betrachtet Individuen in ihrer Umwelt mit dem Ziel, Soziale Probleme, sowie Probleme der Lebensbewältigung zu identifizieren (Professionsgegenstand Sozialer Arbeit).

I.S der Berufspraxis hat Soziale Arbeit folgende formative Ansprüche an Diagnostik:

- Partizipation der Klientel an Diagnostik ( Auch an der Interpretation und Deutung der Ergebnisse)
- Selbstreflexive Überprüfung des Diagnostischen Prozesses und der Ergebnisse
- Hermeneutisches Vorgehen (induktives Vorgehen)
- Multiperspektivisches Vorgehen ( Diagnostik im Team)
- Kritische Beleuchtung gesellschaftlicher Bedingungen
- Entgegenwirkung gegenüber Stigmatisierungsprozessen (Verhinderung von Exklusion)
- Förderung von Inklusion durch Diagnostik

Status	Stand	Revision	Ablage	Seite
freigegeben	28.04.2015	000/04.2015	Dokumente/A-Qualitätsmanagement/-Jugendhilfe/A-Managementprozess/ 4-Qualitätsmanagement/Wirksamkeitsfaktoren	1 von 1

## 1. Einleitung

Die Herstellung von Verbindlichkeit ist ein maßgebender Faktor für das Gelingen der Zusammenarbeit zwischen Klientel und Fachkraft. Dabei ist die Herstellung ein Prozess, der durch die Fachkraft in der Zusammenarbeit mit dem Klientel gestaltet werden sollte, indem Klientel und Fachkraft im Verbund dazu beitragen .

- Verbindlichkeit drückt dabei sowohl eine Haltung aus und kann auch als Charakterzug einer Person verstanden werden. Man steht zu dem, was man sagt und tut.
- Ein verbindliches Auftreten verspricht Verlässlichkeit und Beständigkeit und macht das Handeln des Gegenüber vorhersehbarer.
- Im aktiven Wortsinn von Verbindlichkeit wird durch sie eine Art der Kommunikation und auch die Erledigung von Aufgaben durch Anforderungen geprägt.

## 2. Organisatorische Faktoren

Die Rahmung der ambulanten erzieherischen Hilfen wird in Bezug auf Verbindlichkeit durch organisatorische Faktoren geprägt. Diese beinhalten:

- Ausgangslage und inhaltliche Schwerpunkte der Hilfe richten sich nach den vom Jugendamt vorgegebenen Hilfeplanziele
- Alle Termine mit dem Klienten werden dokumentiert, d.h. Datum, Uhrzeit und Tätigkeit werden im Tätigkeitsprotokoll vermerkt und der Klient wird über den Vorgang in Kenntnis gesetzt
- Entwicklungsberichte (in der Regel alle sechs Monate) werden gemeinsam mit dem Klienten fristgerecht vorbereitet, besprochen und an das jeweilige Jugendamt verschickt

Positiv ausgedrückt führt ein verbindliches Verhalten der Fachkraft in der Regel dazu, dass auch die Verbindlichkeit des Klientel zunimmt, sodass eine verlässliche Arbeitsbeziehung als Basis für die Zusammenarbeit geschaffen werden kann. Dabei spielt auch das Thema Pünktlichkeit eine große Rolle: Die Fachkraft erscheint pünktlich zum vereinbarten Termin oder setzt den Klienten frühzeitig in Kenntnis, falls es zu Verspätungen kommt. Mangelnde Pünktlichkeit kann unter Umständen auch als mangelnde Wertschätzung empfunden werden.

Negativ ausgelegt, kann Verbindlichkeit jedoch auch bedeuten, dass sie als Druck empfunden wird, insbesondere wenn es eine „Schieflage“ in den Erwartungen zwischen der Fachkraft und dem Klientel gibt. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn dem Klientel aus verschiedenen Gründen die Herstellung von Verbindlichkeit in bestimmten Lebenssituationen und Lebenslagen nicht möglich ist.

## 3. Inhaltliche Faktoren

Folgende Fragen sollten daher bereits zu Beginn der ambulanten erzieherischen Maßnahme mit dem Klientel thematisiert und gegebenenfalls auch schriftlich fixiert werden. Sie müssen während der Maßnahme immer wieder neu ausgehandelt und gegebenenfalls angepasst werden:

- Welche Erwartungen hat das Klientel an die Fachkraft/ Welche Erwartungen hat die Fachkraft?
- Was sollte unbedingt Thema der Hilfe sein? Welche Themen sollen keinesfalls Teil der Hilfe sein?
- Wie oft in der Woche finden Termine statt und an welchen Tagen?
- Wie lange dauert ein Termin in der Regel?
- Wie ist das Vorgehen, wenn Termine nicht eingehalten werden können?
- Wie ist der Prozess bei einer möglichen Kindeswohlgefährdung?
- Was fällt unter die Schweigepflicht und welche Daten müssen gegeben falls an das Jugendamt weitergegeben werden?

Status	Stand	Revision	Ablage	Seite
freigegeben	28.04.2015	000/04.2015	Dokumente/A-Qualitätsmanagement/-Jugendhilfe/A-Managementprozess/ 4-Qualitätsmanagement/Wirksamkeitsfaktoren	1 von 1