

## 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