

Diese Datei enthält Antwortvorschläge zu Übungsaufgaben und Lernfragen zu dem Uni-Taschenbuch von Petra Mund, Grundkurs Organisation(en) in der Sozialen Arbeit (Soziale Arbeit studieren), 2019. utb-S (978-3-8252-5256-4)

Vorbemerkung

Im Folgenden sind für einige ausgewählte Übungs- und Reflexionsfragen exemplarische Antworten bzw. Hinweise zusammengestellt, auf die bei der Entwicklung von Antworten Bezug genommen werden könnte. Sie dienen der Anregung eigener Überlegungen. Ein Großteil der im Buch zu findenden Übungs- und Reflexionsfragen beziehen sich jedoch auf die konkreten eigenen und damit höchst individuellen Erfahrungen mit Organisation(en) der Sozialen Arbeit. Diese werden daher, ob einzeln oder in Gruppen bearbeitet, höchst unterschiedlich ausfallen und sind im Folgenden nicht aufgeführt.

1. Kapitel



Was spricht aus Ihrer Sicht dafür, dass Sie sich mit Organisation(en) in der Sozialen Arbeit befassen?

Aus meiner Sicht spricht dafür, dass ich mich mit Organisationen der Sozialen Arbeit befasse, dass ich dadurch verschiedene Organisationen der Sozialen Arbeit und ihre Aufgaben kennenlerne. Mit diesem Wissen kann ich mich für die AdressatInnen der Sozialen Arbeit und die Durchsetzung ihrer Interessen und Rechte einsetzen.

Dadurch, dass ich mich mit der Organisation der Sozialen Arbeit befasse, erlange ich ein Wissen, wie die unterschiedlichen Organisationen gestaltet sein müssen, damit die Ziele der Sozialen Arbeit bestmöglich umgesetzt werden können.

2. Kapitel



Welche unterschiedlichen Leistungen der Organisationen der Sozialen Arbeit kennen Sie? Wie würden Sie diese systematisieren?

In Organisationen der Sozialen Arbeit können unterschiedliche Leistungen identifiziert werden. Neben Geldleistungen, wie z. B. Hilfe zum Lebensunterhalt, werden teilweise auch Sachleistungen, wie z.B. Lebensmittel, angeboten. Eine ganz zentrale Leistung ist jedoch die eigentliche Soziale Arbeit, z.B. die Beratung der AdressatInnen in einer Erziehungsberatungsstelle, die aufsuchende Arbeit im Kontext von Streetworkprojekten oder die stationäre Unterbringung von Jugendlichen in einer Wohngemeinschaft. In einer ersten Differenzierung können diese unterschiedlichen Leistungsarten in materielle und immaterielle Leistungen systematisiert werden.



Erste Hinweise, was mit den Begriffen Dienstleistung und personenbezogene soziale Dienstleistung gemeint sein könnte, liefert eine alltagswissenschaftliche Herangehensweise. Überlegen Sie: Was fällt Ihnen ein, wenn Sie über diese Begriffe bzw. die jeweiligen Bestandteile nachdenken? Reflektieren und diskutieren Sie die Bedeutungsinhalte der Begriffe bzw. der einzelnen Bestandteile (Kap. 2.2).

Bei dem Begriff Dienstleistung kann an eine Tätigkeit im Sinne einer Aufgabe, einem Dienst, gedacht werden. Mit der Personenbezogenheit der Dienstleistung ist angesprochen, dass die Dienstleistung am bzw. für Menschen erbracht wird. Eine Dienstleistung nutzt also nicht vorrangig dem eigenen Interesse, sondern demjenigen, gegenüber dem sie erbracht wird. Mit sozial ist schließlich umgangssprachlich die Fähigkeit gemeint, Bezüge zwischen Personen herstellen zu können.



Diskutieren und reflektieren Sie die typischen Merkmale personenbezogener sozialer Dienstleistungen und ihre möglichen Auswirkungen auf konkrete Leistungen und Angebote der Sozialen Arbeit in unterschiedlichen Praxisfeldern (Kap. 2.3).

Analog des Beispiels im Buch, das sich auf die Suchtberatung bezieht, sind die typischen Merkmale personenbezogener Dienstleistungen: Immaterialität und Intangibilität, die Einbeziehung der NachfragerInnen in die Dienstleistungserstellung, die Gleichzeitigkeit von Produktion und Konsum, die fehlende Lagerfähigkeit und die begrenzte Standardisierbarkeit. Diese sind bei fast allen Leistungen und Angeboten der Sozialen Arbeit gegeben. Dennoch können auch Ausnahmen festgestellt werden, beispielsweise wenn die Leistung der Sozialen Arbeit in der Entwicklung eines Workshopkonzeptes liegt, das nach einmaliger Erstellung immer wieder abgerufen werden kann und damit doch Merkmale von Lagerfähigkeit aufweist.



Reflektieren Sie anhand unterschiedlicher Praxisfelder der Sozialen Arbeit die Begriffe personenbezogene soziale Dienstleistungen und KundInnen. Welche Unterschiede und Herausforderungen können Sie erkennen (Kap 2.4)?

Hier ist insbesondere die Frage zu stellen, ob immer von einer Dienstleistung gesprochen werden kann? Mit dem Begriff der Dienstleistung ist verbunden, dass sich die AdressatInnen die konkrete Ausgestaltung der Leistung aussuchen und diese freiwillig in Anspruch nehmen können. Dies ist jedoch nicht immer der Fall. Wie verhält es sich bei Zwangskontexten, wie beispielsweise im Kinderschutz oder der Sozialen Arbeit in einer Justizvollzugsanstalt? In diesen Fällen kann schwer von einer freiwillig in Anspruch genommenen Dienstleistung gesprochen werden. Auch der Begriff des/der souveränen Kunden/Kundin passt an dieser Stelle nicht.

Anders verhält es sich bei personenbezogenen sozialen Dienstleistungen mit einem ausgeprägten präventiven Charakter, über deren freiwillige Inanspruchnahme die AdressatInnen tatsächlich souverän entscheiden können, wie es beispielweise innerhalb der offenen Kinder- und Jugendarbeit der Fall ist. Hier passt der KundInnenbegriff besser.

In beiden Fällen stellt sich gleichwohl die Herausforderung, eine tragfähige Arbeitsbeziehung zu den AdressatInnen herzustellen, auf deren Grundlage die tatsächliche Inanspruchnahme der Leistung und damit Veränderungen möglich werden.

3. Kapitel



Welche unterschiedlichen Bedeutungen sind mit dem Begriff Organisation verbunden? Worin unterscheiden sich diese (Kap. 3.1.2)?

Organisation kann sich zunächst auf den Prozess des Organisierens beziehen. Hier wird Organisation als ein Werkzeug verstanden, mit dem ein systematischer und strukturierter Ablauf geschaffen wird, beispielsweise um eine Feier zu organisieren. In dem Fall wird auch vom instrumentalen Organisationsbegriff gesprochen. Daneben werden auch zielgerichtete und strukturierte soziale Gebilde als Organisationen bezeichnet. Diesem Verständnis liegt der institutionale Organisationsbegriff zugrunde. Während also bei dem instrumentalen Organisationsbegriff der Prozess im Mittelpunkt steht, fokussiert der institutionale Organisationsbegriff das durch die Organisation geschaffene soziale Gebilde.



Was sind die Unterschiede zwischen Institution und Organisation (Kap. 3.1.2)?

Auch wenn Institution und Organisation oft synonym gebraucht werden, sind diese Begriffe nicht ganz deckungsgleich. Institution kann sich auch auf Organisationen beziehen und konkrete Einrichtungen meinen. Ein wesentlicher Unterschied zwischen Institution und Organisation ist jedoch, dass mit Institution darüber hinaus auch strukturenhaltende Elemente einer Gesellschaft gemeint sein können.



Welche zielgerichteten Zusammenschlüsse von Menschen kennen Sie, die aufgrund fehlender Dauerhaftigkeit nicht als Organisation bezeichnet werden können (Kap. 3.1.2)?

Lerngruppen, die sich im Verlauf des Studiums zwischen den Studierenden gebildet haben, zeichnen sich zwar durch eine Zielgerichtetheit aus, sind jedoch meist nur von einer kurzen Dauer. Sie sind daher aus Sicht des institutionalen Verständnisses keine Organisationen.



Welche Bedeutung haben eigene innere Bilder von Organisationen für die Arbeit in und mit Organisationen (Kap. 3.2)?

Die eigenen inneren Bilder von Organisationen prägen unser Alltagsverständnis von Organisationen, d.h. sie haben Einfluss darauf, wie wir Organisationen verstehen und bewerten. Dadurch haben die inneren Bilder von Organisationen auch Auswirkungen auf unser Verhalten in und unseren Umgang mit Organisationen.



Warum ist die Auseinandersetzung mit den inneren Bildern von Organisationen wichtig (Kap. 3.2)?

Die inneren Bilder von Organisationen spiegeln unsere alltagswissenschaftliche Perspektive auf Organisationen. Sie werden meist nicht bewusst reflektiert. Das Bewusstmachen dieser inneren Bilder ist jedoch wichtig, um das eigene Verständnis von Organisationen und unser Verhältnis zu ihnen verstehen zu können. Dadurch kann das eigene Handeln in Organisationen verstanden werden und ggf. auch bewusst verändert werden.



Welche Bedeutung haben Organisationstheorien für die Arbeit in und mit Organisationen (Kap. 3.3.3)?

Organisationstheorien setzen sich aus ihrer jeweils spezifischen Perspektive mit Organisationen und dem Geschehen in ihnen auseinander. Damit ermöglichen Organisationstheorien die Analyse und das Verstehen von Organisationen. Dabei gibt es nicht die eine Organisationstheorie. Vielmehr ermöglichen die unterschiedlichen Organisationstheorien gleichfalls unterschiedliche Perspektiven auf Organisationen und damit unterschiedliche Zugänge.



Denken Sie an eine Ihnen bekannte Organisation der Sozialen Arbeit. In welchen Dokumenten konkretisieren sich die Organisationsprogramme (Kap. 3.4.2)?

Möglicherweise arbeitet die von Ihnen in den Blick genommene Organisation auf der Grundlage von Konzeptionen. In diesen Konzeptionen sind die grundlegenden Ziele der unterschiedlichen Einrichtungen und Angebote der Organisation festgeschrieben. Auch pädagogische Leitlinien und Rahmenbedingungen der personenbezogenen sozialen Dienstleistungen, wie beispielsweise die Zahl und Qualifikation der Fachkräfte, sind Bestandteile von Konzeptionen.

Im Bereich öffentlicher Träger finden sich oftmals Ausführungsvorschriften, mit denen das Handeln der Fachkräfte gesteuert werden soll. Beispielsweise regeln in Berlin die „Ausführungsvorschriften für Planung und Durchführung von Hilfe zur Erziehung und Eingliederungshilfe für seelisch behinderte Kinder und Jugendliche sowie Hilfe für junge Volljährige (AV-Hilfeplanung)“ die Planungs- und Entscheidungsabläufe bei der Gewährung von Hilfe zur Erziehung, Eingliederungshilfe für seelisch behinderte Kinder und Jugendliche und Hilfe für junge Volljährige gemäß §§ 27–35a, § 41 SGB VIII.



Welche formale Organisation haben Sie bislang im Kontext der Sozialen Arbeit kennengelernt? Welcher hierarchische Organisationstyp und welche Organisationskonzeption (funktional oder divisional) wurden gewählt (Kap. 3.4.3)?

Die Antworten auf diese Frage werden ganz unterschiedlich ausfallen. Vielfach jedoch finden sich innerhalb von Organisationen der Sozialen Arbeit Einlinien- bzw. Stabliniensysteme. Auch innerhalb der Organisationskonzeptionen werden Sie ganz unterschiedliche Modelle finden. Oft können divisionale Strukturen beobachtet werden. In diesem Fall sind entweder alle gleichen Angebote, z.B. alle stationären Hilfeformen einer Organisation oder alle Angebote, die die Organisation in einer bestimmten Region, z.B. einem Stadtteil vorhält, zusammengefasst.

4. Kapitel



Recherchieren Sie Stiftungen in unterschiedlichen Feldern der Sozialen Arbeit. Sie können dazu die Website www.stiftungssuche.de, ein Angebot des Bundesverbandes Deutscher Stiftungen, zur Hilfe nehmen. Wie ist in den Satzungen der von Ihnen ausgewählten Stiftungen der Stiftungszweck beschrieben, welche Projekte und/oder Personen werden gefördert (Kap. 4.3.2)?

Die Eingabe des Stichwortes „Straffälligenhilfe“ in der Online-Navigationshilfe der Website www.stiftungssuche.de beispielsweise benennt als Ergebnis drei Stiftungen. Deren Engagement reicht von der Förderung von Praxis und Reform der sozialen Strafrechtspflege über die Förderung von Maßnahmen im Bereich der Straffälligenhilfe bis hin zur finanziellen Unterstützung von in wirtschaftliche Not geratenen Straffälligen in Schleswig-Holstein.



Recherchieren Sie im Bereich der Genossenschaften. Welche Beispiele für Sozialgenossenschaften können Sie finden? Diskutieren und reflektieren Sie die durch die Sozialgenossenschaften übernommenen Aufgaben (Kap. 4.3.2).

In Mannheim beispielsweise findet sich die Familiengenossenschaft eG. Die Familiengenossenschaft ist ein Zusammenschluss von Unternehmen und qualifizierten Betreuungspersonen. Sie bietet ihren Mitgliedsorganisationen und Vertragspartnern familienunterstützende Dienstleistungen zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf an (www.familiengenossenschaft.de). Damit ergänzt die Familiengenossenschaft eG die Angebote der frühkindlichen Förderung in Mannheim.



Recherchieren Sie, welches Land aktuell den Vorsitz der JFMK und der ASMK hat. Diskutieren Sie die Themen, die aktuell auf den Tagesordnungen der Konferenzen stehen bzw. in der Vergangenheit standen und die jeweiligen Beschlüsse. Wie schätzen Sie die Auswirkungen für die Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit und ihrer Zielgruppen ein (Kap. 4.5.2)?

Im Jahr 2018 hatte das Land Schleswig-Holstein den Vorsitz der Konferenz der für Kinder-, Jugend- und Familienpolitik zuständigen Ministerinnen und Minister sowie Senatorinnen und Senatoren der Länder (JFMK). Die im Rahmen der Konferenz im Jahr 2018 behandelten Themen reichten beispielsweise von der zukunftsorientierten Stärkung des Elterngeldes über die Verbesserung der rechtlichen Rahmenbedingungen für Pflegekinder bis hin zur Umsetzung des Rechtsanspruches auf einen Ganztagsbetreuungsplatz an Schulen (www.jfmk.de/wp-content/uploads/2018/12/a-JFMK-03_04.-Mai-2018_Protokoll-mit-Anlagen.pdf).

In Bezug auf die Stärkung des Elterngeldes bittet die JFMK die Bundesregierung, die Regelungen zum ElterngeldPlus und zum Partnerschaftsbonus zu vereinfachen. Außerdem bittet die JFMK auch um eine Aktualisierung der Mindest- und Höchstbeiträge beim Elterngeld unter Berücksichtigung der Einkommensentwicklung. Die Attraktivität des Elterngeldes und die Möglichkeiten wie z. B. das Verfahren der Inanspruchnahme könnten durch entsprechende Änderungen bzw. Aktualisierungen verbessert werden. Hinsichtlich der Pflegekinderhilfe betont die JFMK, dass bei der Reform des Achten Buches Sozialgesetzbuch – Kinder- und Jugendhilfe – der weiterhin bestehende Handlungsbedarf der Pflegekinderhilfe Berücksichtigung findet. Damit erfahren Handlungsbedarfe, die in der Pflegekinderhilfe von unterschiedlichen Akteuren, wie beispielsweise dem Dialogforum Pflegekinderhilfe, benannt werden, weitere politische Unterstützung. Bei Umsetzung des Rechtsanspruches auf einen Ganztagsbetreuungsplatz für Kinder im Grundschulalter macht die JFMK u. a. auf die damit verbundenen erheblichen Kostenfolgen für Länder und Kommunen aufmerksam. Dadurch wird deutlich, welche Fragen es in diesem Zusammenhang noch zu diskutieren und zu klären gilt.

Im Jahr 2019 liegt der Vorsitz der JFMK beim Freistaat Thüringen. Zum Zeitpunkt der Drucklegung waren das Protokoll und die Beschlüsse noch nicht veröffentlicht.

Den Vorsitz der Konferenz der Ministerinnen und Minister, Senatorinnen und Senatoren für Arbeit und Soziales (ASMK) hatte im Jahr 2018 das Land Nordrhein-Westfalen. Auf der Sitzung im Dezember 2018 in Münster wurde ebenfalls eine umfangreiche Tagesordnung beraten. Behandelte Themen waren beispielsweise die Stärkung insbesondere der solitären Kurzzeitpflege durch Verbesserungen der Rahmenbedingungen, der Bericht und die Empfehlungen zu „Transparenz- und Publizitätsgrundsätzen im Rahmen der öffentlichen Förderung von gemeinnützigen Organisationen“ oder die strukturelle Änderung des Betreuungsrechts an der Schnittstelle zum Sozialrecht (www.asmkintern.rlp.de/fileadmin/asmkintern/Beschluesse/Beschluesse_95_ASMK_Extern/Externes_Ergebnisprotokoll_ASMK_2018.pdf).

Im Jahr 2019 liegt der Vorsitz der ASMK beim Land Mecklenburg-Vorpommern. Die Sitzung findet Ende November 2019 statt.



Durch diese Unterteilung, die die Kinder- und Jugendhilfe sowie die Sozialhilfe zwischen der örtlichen und überörtlichen Ebene und ihren Aufgaben machen, kann in den Ländern die Zuständigkeit unterschiedlich geregelt sein. Recherchieren Sie, wer in einem Bundesland Ihrer Wahl örtlicher bzw. überörtlicher Träger der Sozialhilfe und der öffentlichen Jugendhilfe ist. Nutzen Sie dabei neben dem SGB XII und dem SGB VIII als Bundesgesetze auch die Ausführungsgesetze, die von den Bundesländern zur Ausführung des SGB XII bzw. des SGB VIII erlassen worden sind (Kap. 4.5.3).

In Baden-Württemberg beispielsweise ist der Kommunalverband für Jugend und Soziales Baden-Württemberg (KVJS) der überörtliche Träger der Sozialhilfe und der öffentlichen Jugendhilfe. In Sachsen-Anhalt nimmt die Aufgaben des überörtlichen Trägers der Sozialhilfe die Sozialagentur Sachsen-Anhalt wahr. Überörtlicher Träger der öffentlichen Jugendhilfe ist in Sachsen-Anhalt gem. § 8 Kinder- und Jugendhilfegesetz des Landes Sachsen-Anhalt (KJHG-LSA) das Land Sachsen-Anhalt, genauer das Landesjugendamt im Landesverwaltungsamt.



Recherchieren und diskutieren Sie Ziele, Aufgaben und Leistungen von NAKOS und DAG SHG e.V. An welcher Stelle sehen Sie Bezüge zu den Aufträgen und Zielen der Sozialen Arbeit (Kap. 4.6.3)?

In ihrer Selbstdarstellung im Internet beschreibt sich die Nationale Kontakt- und Informationsstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen – NAKOS als die zentrale bundesweite Anlaufstelle in Deutschland rund um das Thema Selbsthilfe. Ziele von NAKOS sind die Aufklärung, Information und Kontaktvermittlung von Selbsthilfegruppen und an Selbsthilfe interessierten BürgerInnen. Damit verbindet NAKOS die relevanten Akteure und Interessierte. Daneben finden Betroffene und Angehörige mit Hilfe von NAKOS alle notwendigen Informationen. NAKOS beschreibt sich selbst als Brückeninstitution, die zwischen Öffentlichkeit und Medien, Versorgungseinrichtungen, Verbänden und Politik, örtlichen Selbsthilfekontaktstellen, Selbsthilfegruppen, Selbsthilfeorganisationen und Selbsthilfegruppen-Interessierten vermittelt. NAKOS bietet vielfältige kostenfreie Serviceleistungen, wie beispielsweise die Information und Aufklärung zur gemeinschaftlichen Selbsthilfe, Öffentlichkeitsarbeit oder die Organisation des fachlichen Austausches (www.nakos.de).

Die Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e.V. (DAG SH) ist der Fachverband zur Unterstützung von Selbsthilfegruppen und von Menschen, die sich für Selbsthilfegruppen interessieren. Durch die Erarbeitung von Stellungnahmen, die Mitarbeit in Fachgremien und die Selbsthilfeunterstützung sollen selbsthilfeförderliche Rahmenbedingungen geschaffen werden (www.dag-shg.de).

Diese Informations-, Brücken- und Vermittlungsfunktionen, durch die sich die Arbeit von NAKOS und DAG SH auszeichnet, sind auch Aufgaben der Sozialen Arbeit. Soziale Arbeit verfolgt ebenfalls vielfach das Ziel, die Handlungsmöglichkeiten der AdressatInnen auch durch Vernetzung und damit verbundener Ressourcenerschließung zu vergrößern. Dabei ist gezielte Lobbyarbeit wichtig, um auf die Probleme und Bedarfe ihrer AdressatInnen aufmerksam zu machen.



Vertiefen Sie die Auseinandersetzung mit dem DBSH, ver.di und der GEW. Welche berufspolitischen bzw. gewerkschaftlichen Positionen werden in Bezug auf Soziale Arbeit vertreten? Worin unterscheiden sich die Positionen der unterschiedlichen Organisationen? Kennen Sie jemanden, der/die Mitglied in einem Berufsverband/einer Gewerkschaft ist? Führen Sie mit dieser Person ein Gespräch über ihre Erfahrungen. Überlegen Sie, ob auch für Sie ein Engagement in einem Berufsverband und/oder einer Gewerkschaft in Betracht kommen würde (Kap. 4.9).

Der DBSH hat es sich nach eigener Aussage zum Ziel gesetzt, die Qualität und die Situation der Beschäftigten in der Sozialen Arbeit und zugleich die des Klientels der Sozialen Arbeit zu verbessern. Dazu wendet er sich u.a. mit Qualitätskonzepten und fachlichen Impulsen an die Medien, Politik und Öffentlichkeit. Im damit verbundenen Grundsatzprogramm des DBSH beschreibt der DBSH ausführlich seine Vision, die Rahmenbedingungen für die Profession der Sozialen Arbeit und seine Positionen. Insgesamt setzt sich der Verband u.a. für eine Verbesserung des Stellenwerts der Sozialen Arbeit in der Gesellschaft, gerechtere Partizipation der Zielgruppen der Sozialen Arbeit am politischen Handeln, den Gütern und Dienstleistungen der Gesellschaft, den Erhalt und die Verbesserung der Fachlichkeit der Profession Soziale Arbeit und eine gerechtere Entlohnung der Profession ein (www.dbsh.de/fileadmin/downloads/Grundsatzprogramm.Vorstellung-klein.pdf).

Die Gewerkschaft [ver.di](http://www.ver.di) setzt sich insbesondere für die Durchsetzung der tarifpolitischen Interessen ihrer Mitglieder ein. Die leistungsgerechte Eingruppierung und Bezahlung, die Verbesserung der Arbeitsbedingungen, der Gesundheitsschutz und die Qualifizierung sind in diesem Zusammenhang wichtige Themen.

Auch die GEW setzt sich u.a. für vernünftige Arbeitsbedingungen, faire Entgelte, unbefristete Arbeitsverträge und sichere Arbeitsplätze ein.

Insgesamt wird deutlich, dass sich die Positionen von DBSH, ver.di und GEW teilweise ähneln und es insbesondere innerhalb der gewerkschaftlichen Interessensvertretung deutliche Überschneidungen innerhalb der Ziele gibt.

6. Kapitel



Wählen Sie ein Angebot oder eine Leistung der Sozialen Arbeit aus. Mit welchen Kriterien könnten Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität bewertet werden? Tauschen Sie sich mit KommilitonInnen über Ihre Ergebnisse aus. Welche Übereinstimmungen und welche Differenzen haben Sie innerhalb des Austausches über Ihre individuellen Überlegungen bemerkt (Kap. 6.1.2)?

Für eine Erziehungsberatungsstelle sind der Fachkräfteschlüssel, die Öffnungszeiten, die Wartezeit bei der Terminvergabe und die vorgehaltenen Räumlichkeiten Kriterien mit denen die Strukturqualität bewertet werden kann. Die Prozessqualität kann u.a. daran gemessen werden, ob einzelne Bestandteile der Beratungsarbeit wie beispielsweise der genaue Ablauf des Beginns oder des Endes eines Beratungsprozesses definiert worden sind. Die Ergebnisqualität schließlich kann durch den Grad der Übereinstimmung der mit der Beratung angestrebten Ziele mit den tatsächlichen Zielen der Beratung bestimmt werden.



Die Eltern des zwölf Jahre alten Sebastian haben sich nach längerer Schulabstinenz, psychischen Auffälligkeiten und aggressiven Ausbrüchen ihres Sohnes mit der Bitte um Unterstützung an das Jugendamt gewandt. In mehreren Gesprächen, die die Sozialarbeiterin des Jugendamtes mit Sebastian und seinen Eltern geführt hat, hat sich als geeignete und notwendige Hilfe zur Erziehung eine ambulante Hilfe in Form eines Einzelfallhelfers für Sebastian herauskristallisiert. Überlegen Sie, wie die unterschiedlichen Beteiligten die Qualität einer solchen Hilfe bewerten würden. Was wäre für Sebastian wichtig, was für seine Eltern, was für die Sozialarbeiterin des Jugendamtes, was für den Einzelfallhelfer und was für die Leitung des ambulanten Bereiches? Nehmen Sie nacheinander diese Positionen ein und überlegen Sie, wie sich Qualität aus der jeweiligen Perspektive darstellen könnte und wann die Hilfeerbringung als erfolgreich bewertet würde (Kap. 6.1.2).

Wie nicht anders zu erwarten, benennen die verschiedenen an der Hilfe beteiligten Personen unterschiedliche Dinge, die aus ihrer Sicht und Rolle wichtig wären.

Sebastian beispielsweise hat zunächst wenig konkrete Erwartungen an den Einzelfallhelfer. Ihm ist es wichtig, dass sein Einzelfallhelfer erst einmal einfach nur nett ist, mit ihm Dinge unternimmt und ihm nicht nur mit Gesprächen über Schule „auf den Geist geht“. Die Eltern von Sebastian hingegen messen dem Thema Schule eine deutlich höhere Priorität bei. Für sie würde sich die Qualität der Hilfe in einer schnellen Reintegration Sebastians in die Schule zeigen. Auch die Sozialarbeiterin des Jugendamtes findet es wichtig, dass der Einzelfallhelfer mit Sebastian auf einen wieder regelmäßigen Schulbesuch hinarbeitet. Der Einzelfallhelfer möchte zunächst eine gute pädagogische Beziehung zu Sebastian herstellen, erst dann ist es aus seiner Sicht möglich, sich mit dem Thema Schule auseinanderzusetzen.

Für den Einzelfallhelfer zeigt sich die Qualität der Hilfe in der Qualität seiner pädagogischen Beziehung zu Sebastian. Für die Leitung des ambulanten Bereichs schließlich ist es u.a. auch wichtig, dass die Kontakte des Einzelfallhelfers mit Sebastian regelmäßig und kontinuierlich stattfinden und dass die bewilligten Stunden und der tatsächliche Bedarf von Sebastian und seinen Eltern in einem ausgeglichenen Verhältnis stehen.