



**iWS**

Institut für Wirkungsvolle  
Sozialarbeit e.V.

Anne Hoffmann / Holger Müller / Steffen Neumann

# Praxis der professionellen Fallsteuerung

Ein Lehr- und Arbeitsbuch zum Prozess  
der Einzelfallsteuerung der Hilfen zur Erziehung



**PRAXISNAH & FUNKTIONAL**



# Praxis der professionellen Fallsteuerung

## Ein Lehr- und Arbeitsbuch zum Prozess der Einzelfallsteuerung der Hilfen zur Erziehung

AUTOREN:  
ANNE HOFFMANN, HOLGER MÜLLER, STEFFEN NEUMANN

Die Autoren möchten sich sehr herzlich bei  
Frau Cindy Siegmund für ihre Arbeit als Lektorin und bei  
Frau Theresa Truckenbrodt für die Gestaltung des Buches bedanken.

ISBN 978-3-00-045389-2

*Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung der Autoren unzulässig und strafbar.*

*Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die  
Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.*



## Vorwort

Eine Hilfe zur Erziehung ist eine wichtige und notwendige Sozialleistung. Durch eine zeitlich begrenzte Unterstützung sichern wir als Gesellschaft das Recht eines Kindes bzw. Jugendlichen auf eine Erziehung, die es ihm ermöglicht, als Erwachsener eigenverantwortlich und gemeinschaftsfähig zu leben (verankert im §1 SGB VIII). Die Vergabe dieser Leistung liegt in der Hoheit des ASD eines Jugendamtes. Ihm obliegt es, die grundsätzlichen Anspruchsvoraussetzungen zu prüfen und die Wirksamkeit, wie die Qualität der veranlassten Hilfe, zu sichern. Diese Aufgaben bedeuten eine große Verantwortung und setzen auf der Seite der *Mitarbeiter<sup>1</sup>* des ASDs eine hohe Fachlichkeit voraus.

In den letzten Jahren haben wir eine große Anzahl von Mitarbeitern des Allgemeinen Sozialdienstes unterschiedlicher Jugendämter in diesem Prozess beraten. Wir konnten immer wieder feststellen, dass es nicht nur zwischen den einzelnen Jugendämtern, sondern auch innerhalb eines ASDs sehr unterschiedliche Handhabungen bezüglich der Fallsteuerung gibt. Besonders neue Mitarbeiter haben es unter diesen Bedingungen sehr schwer, sich in diesen Prozess einzuarbeiten und ihrer Verantwortung nachzukommen.

In diesem Buch finden Sie eine genaue Anleitung darüber, wie Sie eine Hilfe planen und einen präzisen Auftrag erteilen können. *Zudem finden Sie Anregungen dazu, wie Sie die Wirksamkeit der beauftragten Hilfe kontrollieren können<sup>2</sup>.*

Lassen Sie uns zu Beginn noch Folgendes betonen:

Ein bisschen Steuerung gibt es nicht. Entweder Sie steuern den Verlauf der Hilfe, die Sie veranlasst haben, oder Sie tun es nicht.

Wir haben uns bewusst für den Begriff „professionell“ vor dem Wort „Fallsteuerung“ entschieden, weil er eindeutig die Arbeitsweise charakterisiert, die notwendig ist. Sie zeichnet sich durch ein zielgerichtetes, organisiertes und wertschätzendes Handeln aus. Das heißt, dass alle Abläufe bzw. Methoden, die wir Ihnen hier vorstellen, diesem Anspruch genügen müssen.

Wir möchten Ihnen als Mitarbeiter des ASD gern einen praktikablen Handlungsleitfaden in die Hand geben. Dieser soll Ihnen Orientierung und Sicherheit in der Hilfeplanung ermöglichen, damit Sie den Verlauf bzw. den Erfolg der von Ihnen veranlassten Hilfen konsequent steuern können. Dies wird Sie in eine starke Position versetzen und, so hoffen wir, die Wirksamkeit und die Qualität von Hilfen zur Erziehung deutlich steigern. Gleichzeitig möchten wir einen kleinen Beitrag dazu leisten, dass Jugendämter in ihren Kernprozessen zu einer einheitlichen Arbeitsweise finden, um so voneinander zu lernen und Synergieeffekte nutzen zu können.

Letztendlich soll dies den Kindern und Jugendlichen zu Gute kommen, die meist schon viel durchgemacht haben, bevor sie Hilfe bekommen und eigentlich von Beginn an die bestmögliche Hilfe bekommen müssten.

Einige von Ihnen werden sich jetzt sicherlich fragen, welche Rolle hier noch die Eltern spielen, weil wir augenscheinlich die Kinder/Jugendlichen ins Zentrum der Hilfe rücken.

---

<sup>1</sup> *Wir bitten um Verständnis! Zur besseren Lesbarkeit beschränken wir uns in den folgenden Texten in der Anrede von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des ASD und anderen Professionen auf die männliche Form.*

<sup>2</sup> *Auf dieses Thema werden wir in einer zukünftigen Veröffentlichung noch umfassender und präziser eingehen.*

Dies ist eine berechtigte und entscheidende Frage, weil die Antwort darauf eine wichtige Handlungsorientierung gibt. Nach unserer Sichtweise findet das System der Hilfen zur Erziehung seine Daseinsberechtigung durch den §1 SGB VIII. Durch diesen Paragraphen geben wir als Gemeinschaft Kindern und Jugendlichen das Recht auf eine Erziehung, die ausreichend ist, so dass sie als Erwachsene eigenverantwortlich und gemeinschaftsfähig leben können. Mit jeder Hilfe zur Erziehung sichern Sie als Mitarbeiter des ASD dieses Recht.

Natürlich ist es immer das Beste für Kinder und Jugendliche, wenn sie sich in ihrer Familie entwickeln können und hier eine ausreichende Fürsorge und Erziehung erfahren. Deshalb ist eine konsequente Elternarbeit auch so wichtig. Eltern haben aber die Pflicht konstruktiv mitzuwirken und wenn angedacht, sich im ausreichenden Maß neue Fürsorge- und Erziehungskompetenzen anzueignen.

Für uns dient eine Hilfe zur Erziehung der Entwicklung eines Kindes bzw. Jugendlichen und nicht der Entlastung der Eltern.

### Zum Aufbau des Buches

Im Zentrum unserer Ausführungen werden eindeutige Handlungsabfolgen stehen, die Sie sofort in die Praxis umsetzen können. Sie werden keine theoretischen Ausführungen finden. Wir konzentrieren uns hier auf das Notwendigste für Ihre Praxis. Gleichzeitig haben wir das Buch so gestaltet, dass Sie schnell zu den einzelnen Aufgaben finden und sich informieren können. Die Beschreibung der einzelnen Aufgaben erfolgt in der Struktur Funktion, Vorgehensweise und Anmerkung.

*Anne Hoffmann, Holger Müller, Steffen Neumann (Langendorf, Januar 2014)*

## Inhalt

<b>Der Prozess der professionellen Fallsteuerung</b>	<b>8</b>
<b>Arbeitsphase 1 – Planung der Hilfe</b>	<b>11</b>
1. Systemanalyse	13
2. Bestimmung der Notwendigkeit der Hilfe	25
3. Bestimmung der Geeignetheit der Hilfe	27
4. Teamreflexion	30
5. Fallbeispiel „Planung der Hilfe“	32
<b>Arbeitsphase 2 – Organisation der Hilfe</b>	<b>46</b>
1. Auftragsgespräch mit den Leistungsempfängern	48
2. Auftragsgespräch mit dem Leistungserbringer	50
3. Vorstellungsgespräch von Leistungsempfänger und Leistungserbringer	52
4. Zweites Hilfeplangespräch nach 6 Wochen	53
<b>Arbeitsphase 3 – Kontrolle und Beendigung der Hilfe</b> (Kurzerläuterung)	<b>56</b>
Nachwort	58

## Der Prozess der professionellen Fallsteuerung

Zu Beginn möchten wir kurz erklären, wo sich der Prozess der Fallsteuerung, den viele von Ihnen als den Prozess der Hilfeplanung kennen, einordnet und welche Kernaufgaben Sie zu bewältigen haben.

### Einordnung in den Gesamtprozess der Arbeit des ASD

Als Mitarbeiter des ASD beginnen Sie immer dann mit der Planung einer Hilfe zur Erziehung, wenn Sie in der Phase des *Eingangsmanagements*<sup>3</sup> festgestellt haben, dass das Kind oder der Jugendliche bzw. deren Eltern sozialpädagogische Unterstützung benötigen, um den *grundlegenden Erziehungsbedarf*<sup>4</sup> des Kindes bzw. des Jugendlichen sicherzustellen.

Der Kern sozialpädagogischer Intervention besteht darin, dass hier die Klienten unterstützt werden, sich neue Kompetenzen (Wissen, Fähigkeiten, Fertigkeiten) anzueignen. Mit dem Einstieg in die sogenannte „Hilfeplanung“ beginnt der Prozess der „Professionellen Fallsteuerung“.

### Funktion

Sie kennen aus Ihrer Arbeit sicher die Situation, dass Sie bereits nach einem ersten Gespräch mit der Familie auf eine Hilfe schließen können. Ihre Erfahrung und Ihre Intuition sagen Ihnen, was die Familie aus Ihrer Sicht braucht, um das Problem zu lösen. In Folge stellt sich die Frage: Wozu dann noch ein ganzer Prozess der Planung einer Hilfe? Es gibt verschiedene wichtige Gründe für eine professionelle Fallsteuerung. Um dies zu verdeutlichen, müssen wir uns die Verantwortung anschauen, die auf Ihren Schultern lastet.

<sup>3</sup> Das *Eingangsmanagement* ist die Phase, in der Sie im Kontakt mit dem Klienten noch ganz am Anfang stehen und dessen Anliegen klären. Im Anschluss daran haben Sie mehrere Handlungsoptionen (z.B. Verweis in eine andere Zuständigkeit, inhaltliche Beratung zu bestimmten Rechten, Prozess Trennung, Scheidung, Umgang), zu denen auch die Möglichkeit gehört, Eltern und deren Kinder zu beraten, um die bestehenden Erziehungsprobleme zu lösen. Diese Vorgehensweise ist dann gefragt, wenn Sie feststellen, dass es ausreichen kann, durch beraterische Impulse die Familie zu stärken und Ressourcen zu aktivieren. Wir plädieren dafür, dass jeder Mitarbeiter dafür ein begrenztes Kontingent von 10 inhaltlichen Konsultationen erhält. Wenn die ersten drei Beratungsgespräche erfolgreich verliefen, können die restlichen in einem Zeitraum von 6 Monaten genutzt werden. Sollten Sie feststellen, dass die Familie einer stärkeren Unterstützung bedarf, weil es den Eltern an entscheidenden Erziehungsfähigkeiten mangelt bzw. die Kinder nur noch schwer führbar sind, da sie schon zu starke Verhaltensauffälligkeiten und/oder Entwicklungsdefizite aufweisen, müssen Sie eine Hilfe zur Erziehung für die Familie organisieren.

<sup>4</sup> Der *grundlegende Erziehungsbedarf* ist dann gesichert, wenn das Kind/der Jugendliche seine jeweiligen Entwicklungsaufgaben meistern kann. Wird dem Erziehungsbedarf über längere Zeit nicht entsprochen und die entsprechenden Entwicklungsaufgaben können nur ungenügend bewältigt werden, sinken die Chancen, später selbstständig und gemeinschaftsfähig leben zu können.



Wofür sind Sie als Mitarbeiter des ASD im Prozess der Hilfeplanung verantwortlich?

1. *Sie haben sicherzustellen, dass eine Hilfe wirklich notwendig und geeignet ist.  
(Legitimation zu einer Sozialleistung)*
2. *Sie haben einen eindeutigen Auftrag zu erarbeiten, indem die Hilfeziele klar beschrieben sind und die Arbeit an einer nachvollziehbaren Hilfeperspektive gesichert ist.*
3. *Sie müssen einem geeigneten freien Träger diesen Auftrag erteilen.*
4. *Sie haben durch eine entsprechende Kontrolle sicherzustellen, dass die notwendigen Hilfeziele, die durch Sie beauftragt wurden, auch erreicht werden.  
Wenn nicht, müssen Sie rechtzeitig und angemessen reagieren.*
5. *Sie haben eine wertschätzende Beteiligung der Leistungsempfänger zu sichern.*
6. *Als Mitarbeiter des ASD haben Sie Ihren Entscheidungs- und Steuerungsprozess in einer Akte logisch-schlüssig nachzuweisen.*

Wir denken, und da sind wir uns bestimmt einig, ohne eine gute Arbeitsorganisation können Sie die oben beschriebenen Aufgaben nur ungenügend bzw. überhaupt nicht erledigen.

Vor allem aber sind Sie nicht in der Lage, die veranlasste Hilfe zu steuern. Die Konsequenzen sind häufig unwirksame Hilfen, die teilweise über viele Jahre ohne Nutzen fortgeführt werden.

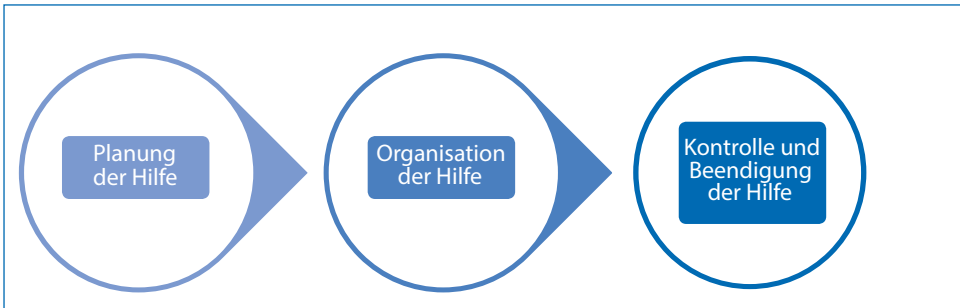
Um Ihren beruflichen Pflichten nachzukommen – auch zu Ihrer eigenen Sicherheit – benötigen Sie deshalb einen Plan, der Ihnen eine klare Orientierung gibt. Darin enthalten ist eine genaue Beschreibung davon, welche Aufgaben Sie mit welcher Dokumentation zu erledigen haben. Dies nennt man normalerweise Handlungsstandard und ein solcher Handlungsstandard verbirgt sich unter dem Begriff „Professionelle Fallsteuerung“.

Professionelle Fallsteuerung ist ein Plan, der dafür sorgt, dass Sie im Hilfeplanprozess nichts vergessen, immer wissen, an welchem Punkt Sie sich befinden und was Sie als nächstes tun sollten.

## VORGEHENSWEISE

Insgesamt haben Sie drei zentrale Arbeitsphasen zu durchlaufen. Sie müssen zunächst die Hilfe planen, dann organisieren und ab dem Zeitpunkt, ab dem die Hilfe geleistet wird, den Verlauf bzw. die Ergebnisse kontrollieren und gegebenenfalls eingreifen.

Die drei zentralen Arbeitsphasen der „Professionellen Fallsteuerung“



In den folgenden Abschnitten werden wir Ihnen ausführlich beschreiben, welche Funktion diese Arbeitsphasen haben und welche Aufgaben Sie bewältigen müssen. Gleichzeitig stellen wir Ihnen hilfreiche Techniken vor, um die entsprechende Aufgabe erfolgreich zu bewältigen.

### ANMERKUNG

Vielleicht geht Ihnen jetzt folgende Frage durch den Kopf:

*„Natürlich stimmt es, dass es darum geht, dass Hilfen irgendwie passend sind und nicht endlos laufen. Das Wichtigste ist doch aber, dass die Kinder und Jugendlichen erst einmal eine Hilfe bekommen. Oder?“*

Das sehen wir ein wenig anders. Ein entscheidender Punkt ist, dass die Kinder und Jugendlichen, die eine Hilfe erhalten, aufgrund ihrer leidvollen Erfahrungen in der Herkunftsfamilie komplexe Probleme entwickelt haben, die ihre Entwicklung massiv negativ beeinflussen. Eine ungenügende Hilfe führt dazu, dass diese Probleme sich weiterentwickeln und noch stärker manifestieren. So haben wir immer mehr Menschen, die ihre Entwicklungsaufgaben nicht bewältigen. Die Auswirkungen sind Ihnen bekannt.

Sicherlich werden sich einige von Ihnen Gedanken dazu machen, woher Sie die Zeit für diesen Prozess nehmen sollen, da sowieso schon eine hohe Arbeitsbelastung existiert. Dazu können wir nur sagen, dass eine gute Arbeit eine angemessene Zeit braucht. Dies ist in allen Lebensbereichen so. Als Mitarbeiter ist es wichtig, genau darüber Bescheid zu wissen, wie viel Zeit Ihnen durch Ihre Organisation für die Erledigung der einzelnen Aufgaben zur Verfügung steht. Nur so können Sie Ihre Arbeit organisieren und gegebenenfalls eine Überlastung anzeigen. Ohne einen klaren Verfahrensstandard kann die durchschnittliche Zeit für die Erledigung von zentralen Aufgaben nicht sinnvoll bemessen werden.

## Arbeitsphase 1 – Planung der Hilfe

### FUNKTION

Immer dann, wenn Sie als Mitarbeiter des ASD eine Hilfe in Auftrag geben, sichern Sie das Recht eines Kindes oder eines Jugendlichen auf eine Erziehung, die es ihm ermöglicht, später eigenverantwortlich und gemeinschaftsfähig zu leben. Damit dieses grundlegende Recht realisiert werden kann, muss eine Hilfe immer notwendig und geeignet sein. Das heißt, sie muss den Bedürfnissen und dem Vermögen der Kinder, der Jugendlichen und deren Familien entsprechen.

Werden diese Gesichtspunkte nicht berücksichtigt, ist die Hilfe von Beginn an hinsichtlich ihres Erfolges in Frage gestellt. Ungerechtigkeit, Probleme und Leid werden dann stabilisiert bzw. vermehrt. Durch eine geeignete Hilfe eröffnen Sie vor allem Kindern und Jugendlichen eine neue hoffnungsvolle Perspektive.

Insofern sind die Planung der Hilfe und der daraus entstehende Auftrag von großer Bedeutung. Hier stellen Sie die Weichen für einen gelingenden Veränderungsprozess.

### VORGEHENSWEISE

Der Kern des Auftrages besteht in der „geeigneten Hilfe“. Hier werden zwei zentrale Fragen beantwortet:

- Was sind die Ziele der Hilfe?
- Durch welche Hilfeform sollen die Ziele verwirklicht werden?

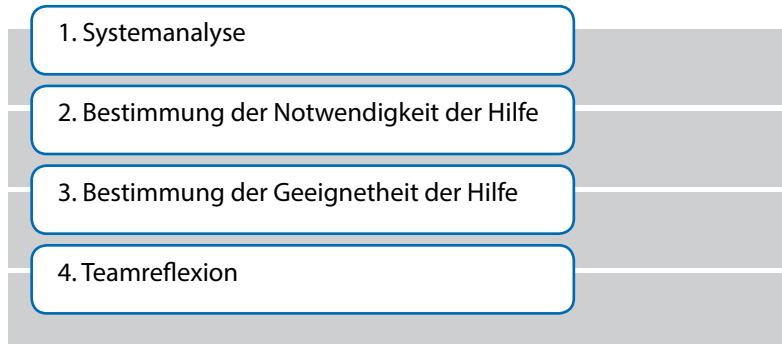
Die Antworten zu diesen Fragen müssen natürlich logisch-schlüssig (und nachvollziehbar in Ihrer Akte!) von Ihnen bestimmt werden. Deshalb beschreiben Sie zuvor die Probleme, die den Grund (Notwendigkeit) der Hilfe darstellen.

Der Grund für jede Hilfe zur Erziehung ergibt sich daraus, dass Sie feststellen, dass es in der Familie Probleme gibt, die die Entwicklung eines Kindes oder Jugendlichen negativ beeinflussen und die Bewältigung der Entwicklungsaufgaben dieses Kindes oder Jugendlichen in Frage gestellt ist. Diese Probleme müssen so groß sein, dass sie dazu führen werden, dass diese jungen Menschen als Erwachsene nicht in der Lage sein werden, eigenverantwortlich und gemeinschaftsfähig zu leben.

Damit Sie die Kernprozesse der Planung, d.h. die „Notwendigkeit der Hilfe“ und die „Geeignetheit der Hilfe“ eindeutig, logisch-schlüssig und angemessen bestimmen können, brauchen Sie natürlich Informationen zur Erziehungssituation der Kinder bzw. Jugendlichen und zu den Erwartungen der Beteiligten.

Diese Informationen tragen Sie in der Systemanalyse durch gezielte Befragungen und Eigenbeobachtungen zusammen.

Der gesamte Planungsprozess besteht demnach aus vier zentralen Arbeitsschritten.



#### ANMERKUNG

In der Arbeitsphase „Planung“ ist wichtig, die oben beschriebenen Arbeitsschritte in der logischen Reihenfolge zu erarbeiten. Dabei muss jeder Arbeitsschritt abgeschlossen sein. Erst dann können Sie mit dem nächsten beginnen. Sollten im Ausnahmefall während der Planung neue Sachverhalte hinzukommen, müssen Sie die neuen Informationen auch in den folgenden Arbeitsschritten berücksichtigen. Hierbei soll darauf geachtet werden, dass neue Sachverhalte keine weiteren Symptome für das bereits erfasste Problem darstellen.

## 1. SYSTEMANALYSE

Die Systemanalyse ist der Prozess, in dem Sie wichtige Informationen einholen. Sie gewinnen sozusagen den „Stoff“, um später eindeutig und schlüssig die „Notwendigkeit einer Hilfe“ und die daraus folgenden Hilfeziele bzw. die Hilfeform begründen zu können. Gleichzeitig sichern Sie schon hier eine enge Beteiligung der zukünftigen Leistungsempfänger und legen den Grundstein, damit diese dann die Bereitschaft entwickeln, motiviert an den Hilfezielen mitzuwirken.

In der Systemanalyse gewinnen Sie die für Ihre Planung wichtigen Informationen, indem Sie folgende Aufgaben erledigen.

### **Durchführung gezielter Interviews**

- *Befragung der Kernfamilie mit Einschätzung der Bereitschaft und Motivation der Eltern / Sorgeberechtigten, an der Hilfe mitzuwirken*
- *Befragung „dritter relevanter Personen“*

### **Systematische Eigenbeobachtung**

- *Erziehungsverhalten der Eltern / Sorgeberechtigten*
- *Verhaltensauffälligkeiten und Entwicklungsdefizite bei den Kindern bzw. Jugendlichen*

### **Analyse vergangener Hilfen**

- *ehemalige Probleme*
- *Ziele*
- *Ergebnisse*

### **Zusammenfassung der Ergebnisse der Systemanalyse und Zuordnung**

- *Probleme*
- *Symptome*
- *Personen*
- *Hilfe*
- *Aktivität*

## ANMERKUNG

Die einzelnen Arbeitsschritte in der Systemanalyse besitzen eine logische Reihenfolge und sollten in dieser Folge auch erarbeitet werden.

## Durchführung gezielter Interviews

Die Interviews führen Sie mit unterschiedlichen Zielstellungen durch. Zum einen sind Sie bestrebt, für Ihre Planung der Hilfe entscheidende Informationen zu erhalten. Zum anderen sichern Sie damit die Beteiligung der Angehörigen der Familie, die später an der Hilfe mitwirken müssen.

In den Interviews werden zwei Personengruppen gezielt befragt. Zu der einen Personengruppe gehört die Kernfamilie. Hier müssen die Kinder (wenn der Entwicklungsstand es ermöglicht), die Eltern bzw. Sorgeberechtigten und alle Personen, die unmittelbaren Einfluss auf die Entwicklung des Kindes bzw. Jugendlichen nehmen (Geschwister, Lebenspartner, Großeltern) befragt werden. Der Personenkreis der Erwachsenen, die befragt werden, sollte sich auf Personen beschränken, die entscheidenden erzieherischen Einfluss ausüben. Andere Personen, auch wenn Sie zur Familie gehören, können kaum nutzbare Informationen beisteuern. Dazu zählen z.B. Großeltern, die nur wenig Kontakt zur Familie haben.

Die andere Personengruppe sind sogenannte „dritte relevante Personen“, d.h. Menschen, die aus professioneller Sicht etwas zur Erziehungssituation der Kinder bzw. Jugendlichen äußern können. Dazu zählen z.B. Lehrer, Erzieher bzw. Sozialpädagogen und Ärzte.

Die Personen werden jeweils einzeln befragt. Für jedes Gespräch sollte man etwa 30 Minuten einplanen. Ein professionelles Interview erfordert Klarheit über die angestrebten Ergebnisse und eine ziieldienliche Struktur. Nur so werden Sie in der Lage sein, die Befragung effizient und für alle Beteiligten nutzbringend zu gestalten. Deshalb folgen Sie in dem Interview einem Leitfaden. Jede Person wird zu den gleichen Themen befragt.

### Diese Themen sind:

1. **Probleme**, bei denen der ASD hilfreich sein sollte.
2. **Symptome**, an denen die Probleme erlebt werden.
3. **Erklärungen** aus der Sicht der interviewten Person.
4. **Ziele**, die durch eine erfolgreiche Hilfe erreicht werden sollten.
5. **Ressourcen**, die bereits wahrgenommen werden.

Zuerst werden die Probleme (Schritt 1) erfragt, für die eine Hilfe erwartet wird. Danach werden für jedes dieser Probleme die entsprechenden Symptome, Erklärungen, Ziele und Ressourcen aufgenommen (Schritt 2).

Der Gesprächsleitfaden bildet sich im folgenden Dokument, in dem die Informationen aufgenommen werden, ab.



## Praktische Gestaltung des Interviews 1 – „Kernfamilie“

### 1. Problem

Probleme sind Zustände, die man verändern möchte.

In dieser Interviewphase befragen Sie die entsprechenden Personen dazu, ob sie Probleme wahrnehmen, bei denen sie Hilfe durch den ASD benötigen. Dieser Punkt ist wichtig. Ihre Aufgabe ist es, nur die Probleme aufzunehmen, die in Ihrer fachlichen Verantwortung liegen.

Beispiel: *„Frau M., was sagen Sie, bei welchen Problemen benötigen Sie die Unterstützung des ASD?“*

Wenn das erste Problem (es können auch mehrere sein) formuliert wurde, fragen Sie nach weiteren Problemen, bei denen Sie in Ihrer Funktion als Mitarbeiter des ASD behilflich sein sollten.

Beispiel: *„Was sagen Sie, bei welchen Problemen benötigen Sie noch Hilfe durch uns?“*

Wenn Sie alle Probleme aufgenommen haben, gehen Sie (wie oben bereits dargestellt) für jedes Problem nach und nach die anderen Themen (Symptome, Erklärungen, Ziele, Ressourcen) durch.

### 2. Symptome

Unter Symptomen verstehen wir die Erscheinungsformen der Probleme, d.h. was genau nehmen wir wahr (sehen, hören, fühlen), wenn das Problem passiert.

Sie werden davon ausgehen können, dass Ihre Gesprächspartner die Probleme in sehr allgemeiner Form beschreiben.

So könnte eine Mutter sagen: *„Mein Großer (6 Jahre) hört nicht mehr auf mich. Er macht was er will.“*

Diese Aussage bietet ein weites Feld für Interpretationen. Deshalb ist es wichtig zu erfahren, was genau die Mutter damit meint. In dieser Interviewphase wird das genauer erfragt.

Beispiel: *„Frau M., woran genau erleben Sie das Problem bzw. wie kann ich mir vorstellen, was genau da passiert?“*

### 3. Erklärungen

In dieser Interviewphase möchten Sie gern wissen, warum aus der Sichtweise des Gesprächspartners das beschriebene Problem existiert (Ursachen und Zusammenhänge).

Beispiel: *„Frau M., wie kann man sich erklären, dass Sie dieses Problem ... erleben müssen?“*



#### 4. Ziele

Ziele sind Zustände, die existieren, nachdem erfolgreich gearbeitet wurde. Durch eine entsprechende Frage „schicken“ Sie den Gesprächspartner gedanklich in die Zukunft und lassen sich dann erklären, woran er erlebt, dass das Problem gelöst worden ist.

Beispiel: *„Frau M., nehmen wir an, die Hilfe, welche auch immer, hat stattgefunden und war erfolgreich. Woran genau werden Sie das wahrnehmen? Was werden Sie dann statt des Problems erleben?“*

#### 5. Ressourcen

Ressourcen sind Gegebenheiten, die hilfreich sind, ein Ziel zu erreichen. Deshalb macht es erst Sinn danach zu fragen, wenn man das Ziel bestimmt hat.

In dieser Interviewphase erarbeiten Sie die Ressourcen, indem Sie nach Ausnahmen (Abwesenheit des Problems bzw. Anwesenheit von Erwünschtem) fragen. Sollten Ausnahmen existieren, lassen Sie sich jede Ausnahme genau beschreiben und fragen dann, was Ihre Gesprächspartner dafür getan haben.

Beispiel: *„Frau M., gab es in den letzten 4 bis 8 Wochen schon Zeiten und Situationen, die ein bisschen so waren, wie Sie sich das wünschen (Zielbeschreibung)?“* Wenn ja, fragen Sie nach: *„Was haben Sie dafür getan, dass das schon passieren konnte?“*

Die Aussagen der Klienten werden in die entsprechenden Spalten aufgenommen. Hierbei schreiben Sie nicht wortwörtlich mit, sondern notieren die zum Thema dazugehörigen Kernaussagen unter Verwendung der Worte der befragten Personen, nicht der eigenen. Natürlich kann es passieren, dass Ihr Gesprächspartner trotz Ihrer unterstützenden Erklärungen zu einer Frage keine Beschreibungen geben kann. Dann gibt es zu bestimmten Themen keine Aussagen und die Spalten werden frei gelassen. Auch dieser Umstand kann etwas deutlich machen.

## Einschätzung der Bereitschaft und Motivation der Eltern / Sorgeberechtigten, an der Hilfe mitzuwirken

Grundsätzlich sind die Eltern/Sorgeberechtigten in eine Hilfe eingeschlossen. Auch sie müssen sich in der überwiegenden Zahl der Fälle neue Fürsorge- bzw. Erziehungskompetenzen aneignen, um nach Beendigung der Hilfe eine grundlegende Entwicklung der Kinder/Jugendlichen zu sichern.

In der Praxis gibt es aber auch Eltern/Sorgeberechtigte, die sich aus unterschiedlichen Gründen nicht (mehr) in der Lage sehen, sich an der Umsetzung der Hilfe zu beteiligen. Ihre Haltung muss in der Planung einer geeigneten Hilfe (Hilfeform und Hilfperspektive) Berücksichtigung finden, weil eine Hilfe Menschen nur unterstützen kann und eine entsprechende Bereitwilligkeit sowie Anstrengungsbereitschaft voraussetzt.

Es gibt grundsätzlich zwei Möglichkeiten, die notwendigen Informationen zu erhalten.

### Möglichkeit 1:

Manchmal werden die entsprechenden Haltungen schon während des Interviews von den Eltern/Sorgeberechtigten sehr direkt verbal ausgedrückt.

Beispielaussagen:

- „Ich will mein Kind nicht mehr.“
- „Für mich ist das erledigt.“
- „Ich habe weder Kraft noch Interesse.“
- „Ich will den nicht mehr sehen.“
- „Sie können machen was sie wollen, der kommt mir nicht mehr nach Hause.“
  
- „Ich schaffe das nicht mehr.“
- „Ich würde gern, aber ich traue mir das nicht mehr zu.“
- „Ich habe alles getan. Jetzt muss sich erst einmal mein Kind verändern.“
- „Ich muss mich erst einmal um mich kümmern.“

Hier werden Sie diese Aussagen noch einmal zusammenfassen bzw. kurz hinterfragen („Wie genau meinen Sie das ...?“). Dies dient dazu, diese Äußerungen hervorzuheben und bewusst zu machen.

### Möglichkeit 2:

Gibt es keine eindeutigen Aussagen zur Bereitschaft und Motivation, stellen Sie entsprechende Fragen am Ende des Interviews, wie z.B. „Es könnte wichtig sein, dass auch Sie an Ihrem Erziehungsverhalten etwas ändern. Wären Sie grundsätzlich bereit dazu und würden Sie sich aktiv für eine erfolgreiche Hilfe einsetzen?“

Ihre Einschätzung, begründet durch die entsprechenden Aussagen, beschreiben Sie kurz am Ende der Interviews mit den Eltern/Sorgeberechtigten.

Wir wissen, dass dieses Thema nicht sehr gern reflektiert wird. In manchen ASDs wird dogmatisch die Auffassung vertreten, dass Eltern/Sorgeberechtigte immer ausreichende Bereitschaft und Motivation besitzen, ihre Verantwortung gegenüber den Kindern/den Jugendlichen wahrzunehmen. Gegenteilige Anzeichen, die sich während der Kontakte offenbaren, werden hierdurch einfach ignoriert. Wird nicht offen mit den Beteiligten zu diesem Thema gesprochen, ist dies nicht nur unprofessionell, sondern auch verantwortungslos. Zum einen werden die Eltern/Sorgeberechtigten wie Unmündige behandelt und zum anderen kommt es zu ungeeigneten Hilfen in Form von „Langzeithilfen“ und „Hilfen im Zwangskontext“.

### Praktische Gestaltung des Interviews 2 – „dritte relevante Personen“

Dadurch, dass diese Menschen ein besonderes Fachwissen besitzen und ihre Beobachtungsgabe geschult ist, sollte man von vornherein präzisere Aussagen zu den entsprechenden Themen erwarten dürfen.

#### 1. Probleme

Beispiel: *„Herr Z., was sagen Sie auf Grundlage der Kontakte mit dieser Familie, benötigt diese Familie in irgendeiner Form Hilfe durch uns als ASD?“* Bei Bejahung dieser Frage. *„Bei welchen Problemen genau, Herr Z.?“*

#### 2. Symptome

Beispiel: *„Herr Z., worin genau tritt dieses Problem auf? Was konnten Sie beobachten?“*

#### 3. Erklärungen

Beispiel: *„Herr Z., was sagen Sie, wie kann man sich erklären, dass Sie dieses Problem erleben müssen?“*

#### 4. Ziele

Beispiel: *„Herr Z., was meinen Sie, welche Ziele sollten durch die entsprechende Hilfe verwirklicht werden?“*

#### 5. Ressourcen

Beispiel: *„Herr Z., konnten Sie in den letzten 4 bis 8 Wochen Zeiten und Situationen beobachten, die ein bisschen so waren, wie Sie das als Zielzustand beschrieben haben bzw. die diesem Zielzustand schon nahe kamen?“* Wenn ja, fragen Sie nach. *„Was war da genau anders? Was meinen Sie, was ist den Beteiligten dort schon gelungen?“*

Auch hier fassen Sie am Ende des Interviews die Ergebnisse noch einmal kurz zusammen und bedanken sich für die Zusammenarbeit.

## Systematische Eigenbeobachtung

In den verschiedenen Kontakten mit der Familie, zu denen auch geplante und ungeplante Hausbesuche gehören, erleben Sie die Erziehungssituation der Kinder bzw. der Jugendlichen sowie deren Verhalten hautnah.

Aus Ihrer professionellen Perspektive werden Sie so Probleme wahrnehmen, die bisher von keiner Person benannt worden sind, die aber für die Planung der Hilfe relevant sind.

Falls Sie solche noch unbenannten wichtigen Probleme wahrnehmen, werden Sie diese in diesem Arbeitsschritt in strukturierter Form aufnehmen.

Wie oben beschrieben nutzen Sie Ihre Kontakte mit der Familie, um Ihre Beobachtungen durchzuführen. Wichtige Themen sind hierbei das Erziehungsverhalten der Eltern bzw. Sorgeberechtigten und wahrnehmbare Verhaltensauffälligkeiten bzw. Entwicklungsdefizite bei den Kindern oder Jugendlichen. Ihre Beobachtungen tragen Sie in folgender Tabelle ein.

Probleme	Symptome	Erklärungen	Ressourcen

Hier ein paar Fragen als Hilfestellung für Sie:

### 1. Probleme

„Welche Probleme haben Sie wahrgenommen, die noch nicht benannt worden sind?“

### 2. Symptome

„Woran genau haben Sie dieses Problem erlebt?“

### 3. Erklärungen

„Welche Erklärungen haben Sie dafür, dass dieses Problem existiert?“

### 4. Ressourcen

„Welche positiven Ausnahmen konnten Sie wahrnehmen und gab es Hinweise darauf, was die Familienangehörigen dafür getan haben, dass dies schon geschehen konnte?“

Eine Eigenbeobachtung ist keine umfassende Analyse des Erziehungsverhaltens bzw. der Auffälligkeiten. Ihre Kriterien sind eine allgemeine Vorstellung zu grundlegenden Erziehungskompetenzen, die Eltern mitbringen sollten, und ein dem Alter des Kindes angemessenes Verhalten. Auch hier sollten unter dem Thema „Symptome“ Beschreibungen stehen, die *sinnlich-konkret*<sup>6</sup> sind und nicht eine erneute Verallgemeinerung darstellen.

Sollten Sie sich gefragt haben, warum hier das Thema „Ziel“ nicht auftaucht, geschieht dies deshalb, weil Sie sich später eigens dafür Zeit nehmen werden, und zwar in der Arbeitsphase „Bestimmung der Geeignetheit der Hilfe“.

---

<sup>6</sup>Eine Beschreibung ist dann *sinnlich-konkret*, wenn man darin erklärt, was man in der entsprechenden Situation genau erlebt (sieht, hört, eventuell fühlt).

## ■ Analyse vergangener Hilfen

Durch die gezielte Betrachtung vergangener Hilfen verschaffen Sie sich vor allem einen Eindruck über die Resultate der bereits stattgefundenen Hilfen. Diese Kurzanalyse dient dazu, weitere Hilfeformen, die sich als nutzlos erwiesen haben, zu vermeiden.

Wenn Sie hier z.B. feststellen, dass die Familie, für die Sie die Hilfe jetzt planen, in den letzten 4 Jahren unterschiedliche Hilfeformen, wie SPFH und Tagesgruppe mit intensiver Elternarbeit erhalten haben, die Probleme bei den Kindern jedoch zunahm, ist es sehr fraglich, ob eine erneute SPFH mit intensiver Elternarbeit nützlich ist.

In der Analyse der bereits stattgefundenen Hilfen beziehen Sie sich auf folgende Themen:

1. Hilfeform
2. Zeitraum
3. Ziele
4. Ergebnisse
5. Erklärungen

Die so gewonnenen Kerninformationen nehmen Sie in die entsprechenden Spalten der nachfolgend abgebildeten Tabelle auf. Wir nehmen an, dass wir auf die ersten 4 Themen nicht gesondert eingehen müssen, weil Sie wissen, was damit gemeint ist.

In der Spalte „Erklärungen“ finden sich nur dann Informationen, wenn Hilfeziele nicht bzw. nur teilweise erreicht wurden.

Ihre Informationen erfassen Sie in folgender Dokumentation:

Hilfeform	Zeitraum	Ziele	Ergebnisse	Erklärungen

Für eine erfolglose oder ungeplant langwierige Hilfe gibt es nur einen Grund: Die Hilfe war bzw. ist ungeeignet. Eine häufige Ursache dafür ist, wie bereits oben angesprochen, dass die Bereitschaft, die Motivation bzw. das Vermögen der Eltern falsch eingeschätzt wurde.

Deshalb ist es wichtig, entscheidende Informationen, wie zum Beispiel aus der „Betrachtung vergangener Hilfe“ aufzunehmen, um sie später bei der Entscheidung zur Hilfeform mit einfließen zu lassen.

## **Zusammenfassung der Ergebnisse der Systemanalyse und Zuordnung**

Nachdem Sie die Systemanalyse abgeschlossen haben, bietet es sich an, alle aufgenommenen Probleme, die in die Zuständigkeit des ASD fallen, systematisch aufzuschreiben.

Das Problemmanagement ist ein Hilfsprozess, der Ihnen die Übersicht auch in komplexen Fällen und einen eindeutigen Nachweis in Ihrer Akte – wie Sie mit den Problemen, die Sie aufgenommen haben, verfahren sind – ermöglicht.

Vor allem aber können Sie auf Grundlage dieser Problemübersicht überlegen, welche dieser Probleme Sie in eine Hilfe zur Erziehung überführen werden.

Zur Gestaltung dieser Übersicht nutzen Sie eine Struktur mit folgenden Inhalten:

### **1. Problem**

Hier werden die Probleme noch einmal kurz benannt. Probleme eines Bereiches, wie z.B. Schule, können zusammengefasst werden.

### **2. Symptome**

In die Spalte Symptome übernehmen Sie die entsprechenden Kernaussagen aus den „Interviews“ und der „Eigenbeobachtung“.

### **3. Person**

Für jedes Problem bzw. jeden Problembereich werden die Personen benannt, die dieses Problem eingebracht haben. Hier können auch mehrere Personen stehen.

### **4. Hilfe**

Hier beschreiben Sie kurz die Form von Hilfe, die Sie für angemessen halten. Neben der Hilfe zur Erziehung kann z.B. eine psychologische Beratung oder eine Empfehlung für einen Arzt in Frage kommen.

### **5. Aktivität**

Unter „Aktivität“ können Sie eine kurze Notiz zu dem eintragen, was Sie unternommen haben, um die Klienten zu unterstützen, Kontakt zu der entsprechenden Hilfe zu finden. Für Probleme, für die Sie eine Hilfe zur Erziehung für angemessen halten, werden keine Aktivitäten beschrieben. Sie bilden, wie wir später sehen werden, die Grundlage der „Notwendigkeit einer Hilfe“.

Auch hier bietet es sich an, die Beschreibungen in einer Tabelle darzustellen.

Problem	Symptome	Person	Hilfe	Aktivität

Sobald Sie die ersten beiden Spalten ausgefüllt haben, können Sie insbesondere bei komplexen Problemlagen unterschiedliche Szenarien von Hilfen überlegen, indem Sie zuerst mit Bleistift die entsprechenden Hilfen eintragen.

So können Sie zum Beispiel bei mangelnden Erziehungskompetenzen der Eltern überlegen, Ihnen die Empfehlung zu geben, eine Erziehungsberatungsstelle aufzusuchen oder diese Problematik mit in einen Auftrag für eine Hilfe zur Erziehung (SPFH) zu übernehmen.



## 2. BESTIMMUNG DER NOTWENDIGKEIT DER HILFE

In diesem Arbeitsschritt „Bestimmung der Notwendigkeit der Hilfe“ beantworten Sie die Frage, warum eine Hilfe zur Erziehung beauftragt werden muss.

Eine Hilfe zur Erziehung muss dann vergeben werden, wenn im Leben eines Kindes/Jugendlichen Probleme existieren, die ihr Recht auf angemessene Entwicklung gefährden (siehe §1 SGB VIII) und auf einem Mangel an Erziehung bzw. Fürsorge zurückzuführen sind.

Zu diesen Problemen gehören unzureichendes Fürsorge- und Erziehungsverhalten der Eltern genauso, wie bereits entstandene Verhaltensauffälligkeiten und Entwicklungsdefizite bei den Kindern/Jugendlichen.

Einen eindeutigen Nachweis dafür, dass eine Hilfe zur Erziehung notwendig ist, führen Sie, indem Sie diese existierenden Probleme eindeutig beschreiben und darlegen, welche Entwicklungsgefährdung daraus resultiert.

Die Darstellung der „Notwendigkeit der Hilfe“ erfolgt in drei Arbeitsschritten.

### 1. Darstellung der Probleme, die eine angemessene Entwicklung gefährden

Sie übernehmen hier die Probleme aus dem Arbeitsschritt „Zusammenfassung der Ergebnisse der Systemanalyse und Zuordnung“, die Sie für eine Hilfe zur Erziehung vorgesehen haben. Auch hier können Sie wieder Problemkomplexe oder einzelne Probleme beschreiben.

### 2. Beschreibung der Symptome

Wie bereits oben beschrieben sind Symptome die Erscheinungsformen der Probleme. Indem Sie sich die Frage stellen: „*Worin genau äußert sich dieses Problem?*“, können Sie zu einer präzisen Beschreibung gelangen.

So kann z.B. das Problem „aggressives Verhalten in der Schule“ sich darin äußern, dass das Kind immer dann, wenn es sich provoziert fühlt, wahllos auf andere Mitschüler zugeht, ihnen ins Gesicht schlägt und versucht, ihnen in den Bauch zu treten.

### 3. Darlegung der daraus resultierenden entwicklungsgefährdung

Eine Gefährdung der Entwicklung bezieht sich auch hier auf das Recht von Kindern/Jugendlichen entsprechend §1 SGB VIII. Das heißt, sie existiert dann, wenn ein Kind/Jugendlicher nicht mehr in der Lage ist, seine Entwicklungsaufgaben so zu bewältigen, dass es/er später als Erwachsener eigenverantwortlich und gemeinschaftsfähig leben kann.

Probleme	Symptome	Form der Entwicklungsgefährdung

In diesem Arbeitsschritt erkennen Sie deutlich, wie wichtig eine aussagefähige Systemanalyse ist. Ungenügende oder fehlende Informationen werden Sie hier schnell in Bedrängnis bringen.

Wichtige Probleme werden dann nicht auftauchen oder Sie werden Symptome nicht beschreiben können. Auf der anderen Seite kann bei einer guten Vorarbeit Ihrerseits und einer präzisen und logisch-schlüssigen Darstellung der Notwendigkeit einer Hilfe Ihre Position nicht in Frage gestellt werden.

### 3. BESTIMMUNG DER GEEIGNETHEIT DER HILFE

Im Arbeitsschritt „Notwendigkeit der Hilfe“ haben Sie Zustände beschrieben, die sich verändern müssen (Probleme). Nun ist es Ihre Aufgabe, die Zustände zu beschreiben, die am Ende einer erfolgreichen Hilfe stehen sollen, d.h. die Ziele der Hilfe.

Präzise Ziele sind aus unterschiedlichen Gründen wichtig. Zum einen bilden die Ziele die Basis für den Auftrag, den Sie an den Dienstleister (freie Träger) geben. Dieser muss wissen, was von ihm erwartet und woran seine Leistung gemessen wird. Zum anderen sind Zielbeschreibungen wichtig, um die Bereitschaft und Motivation der Menschen zu sichern, die die Hilfe erfahren. Ihnen müssen die Ziele bedeutsam sein und realistisch erscheinen. Ansonsten werden Sie sich dagegen wehren oder zumindest ihre Mitarbeit verweigern.

Nicht zuletzt bilden Ziele den gemeinsamen, verbindlichen Maßstab, um Erfolg, d.h. die Wirksamkeit der Hilfe, zu messen.

Die Bestimmung der Ziele der Hilfe ist somit die zentrale und erste Aufgabe in dem Arbeitsschritt „Geeignetheit der Hilfe“. Daran anschließend werden die Hilfeform und die Perspektive der Hilfe bestimmt. Die Darstellung der „Geeignetheit der Hilfe“ erfolgt in drei Arbeitsschritten.

#### 1. Bestimmung der Hilfeziele

Wie oben beschrieben, bestimmen Sie zuerst die Ziele der Hilfe. Die Hilfeziele werden aus den Problemen entwickelt, die Sie im Arbeitsschritt „Notwendigkeit der Hilfe“ dargelegt haben.

Für jedes hier aufgeführte Problem stellen Sie sich folgende Frage: *„Nehmen Sie an, die Hilfe hat stattgefunden und war erfolgreich und dieses Problem ist gelöst. Woran genau werden Sie das erleben? Was existiert dann stattdessen?“* Damit bestimmen Sie den Zustand nach erfolgreicher Arbeit.

#### 2. Bestimmung der Hilfeform

Nachdem Sie dies für jedes Problem bzw. für jeden Problemkomplex durchgeführt haben, legen Sie die Hilfeform fest. Diese beschreibt, durch welche Art von Hilfe die Hilfeziele verwirklicht werden sollen. In Frage kommen die unterschiedlichen Formen ambulanter und stationärer Hilfen.

#### 3. Bestimmung der Hilfsperspektive

Im Anschluss daran bestimmen Sie noch eine der folgenden Hilfsperspektiven.

Die Hilfsperspektive beschreibt das generelle Hilfeziel und wer in die Hilfe eingeschlossen ist. Bei Ihrer Entscheidung fließen Ihre Erkenntnisse zur Bereitschaft, Motivation und dem Vermögen der Eltern/Sorgeberechtigten, an der erfolgreichen Umsetzung der Hilfe mitzuwirken, ein.

Sie haben die Wahl zwischen folgenden Perspektiven:

- **Verselbstständigung**

*Der Jugendliche ist in der Lage, grundlegend selbstständig und gemeinschaftsfähig zu leben. Hier ist die Hilfe auf den Jugendlichen konzentriert. Die Eltern erhalten hier keine sozialpädagogische Hilfe.*

- **Rückführung / Verbleib**

*Innerhalb der Familie sind die Fürsorge und die Entwicklung der Kinder/Jugendlichen durch die Eltern grundlegend und ohne Hilfe gewährleistet.*

Hier erhalten die Eltern/Sorgeberechtigten und die Kinder sozialpädagogische Hilfe. Die Eltern/Sorgeberechtigten erlangen durch die Hilfe die notwendigen Kompetenzen, um ihre Fürsorge und Erziehungsverantwortung wahrzunehmen, und die Kinder/Jugendlichen werden so stabilisiert und ihre Entwicklung gefördert, dass sie wieder durch ihre Eltern/Sorgeberechtigten im erzieherischen Prozess führbar sind.

- **Stationärer Aufenthalt**

*Das Kind ist in der Lage, bestmöglich seine Entwicklungsaufgaben bewältigen zu können. Hier erhält das Kind die sozialpädagogische Hilfe. Mit den Eltern/Sorgeberechtigten kann durch den Träger daran gearbeitet werden, dass diese in der Lage sind, einen förderlichen Kontakt zu gestalten.*

Durch die eindeutige Bestimmung der Hilfperspektive schaffen Sie Klarheit über das, was angestrebt ist, und beugen falschen Erwartungen vor.

Zur Darstellung Ihrer Ausarbeitung können Sie die Tabelle aus dem Arbeitsschritt „Bestimmung der Notwendigkeit der Hilfe“ nutzen. Sie ergänzen diese Tabelle einfach um die Spalte „Ziele“.

Probleme	Symptome	Form der Entwicklungsgefährdung	Ziele der Hilfe
Hilfeform:			
Hilfperspektive:			

In der Praxis entstehen Probleme, weil offiziell von „Rückführung“ gesprochen wird, obwohl die Planung der Hilfe deutlich gemacht hat, dass die Eltern/Sorgeberechtigten nicht in der Lage sein werden, grundlegend die Fürsorge bzw. Erziehungsverantwortung wahrzunehmen.

Gibt es eindeutige Hinweise darauf, dass hier ein grundlegender Mangel besteht, der eine erfolgreiche Hilfe mit der Perspektive „Rückführung bzw. Verbleib“ unmöglich erscheinen lässt, macht diese Hilfperspektive zurzeit keinen Sinn.

Die Eltern/Sorgeberechtigten könnten aber eine sozialpädagogische Unterstützung mit dem Ziel erfahren, dass Sie in der Lage sind einen „förderlichen Kontakt“ zu gestalten. Kommt es hier zu einer erfolgreichen Entwicklung, kann in einem zweiten Schritt an der Perspektive „Rückführung“ gearbeitet werden.

## 4. TEAMREFLEXION

Nachdem Sie die geeignete Hilfe bestimmt haben, ist es Zeit, Ihre Ausarbeitung, d.h. Ihre gesamte Planung der Hilfe, Ihren Kollegen und Ihrem Teamleiter zu präsentieren.

Mit diesem Arbeitsschritt verbinden sich folgende Ziele:

**1. Sie besitzen ein konstruktives, hilfreiches feedback von ihren Kollegen.**

Durch dieses Feedback erhalten Sie entweder interessante Anregungen, die Sie veranlassen können, noch einmal über bestimmte Aspekte Ihrer Planung nachzudenken. Oder Sie werden gestärkt, weil Ihre Planung bestärkt wird.

**2. Sie besitzen eine schriftliche Bestätigung durch ihren teamleiter, dass Sie den Planungsprozess entsprechend des geltenden Handlungsstandards durchgeführt haben.**

Diese Bestätigung erfolgt durch eine Unterschrift unter Ihrer Ausarbeitung.

Dies bedeutet nicht, dass die Hilfeform und die Perspektive durch den Teamleiter nicht verändert werden kann. Der Teamleiter hat dazu immer das Recht. Aber auch diese Veränderung muss schriftlich in der Akte festgehalten sein.

Für Ihre Präsentation müssen Sie sich nicht extra vorbereiten. Sie nutzen Ihre Ausarbeitung und beschreiben die Inhalte der einzelnen Arbeitsschritte. Genauso wenig müssen sich Ihre Kollegen vorbereiten. Da sie alle nach dem gleichen Handlungsstandard arbeiten, kennen sie die Arbeitsschritte, die Themen und ihre Reihenfolge und können sich so auf Ihre prägnante Ausführung konzentrieren.

Für Ihre Präsentation haben Sie etwa 20 Minuten Zeit. Danach geben Ihnen Ihre Kollegen eine wertschätzende und konstruktive Rückmeldung. Am Ende können Sie noch einmal beschreiben, was Sie aus dem Feedback der Gruppe mitnehmen werden. Damit ist dann der Prozess beendet.

Es bietet sich an, dass der gesamte Prozess durch einen Kollegen moderiert wird, der auf den korrekten und effizienten Ablauf des Prozesses achtet. Hier die Schwerpunkte Ihrer Präsentation im Einzelnen:

1. Beantwortung der Frage, wie der **Kontakt** zu der Familie zustande kam

2. Übersichtliches **Genogramm** zur Kernfamilie

3. Beschreibung der **Inhalte ihrer Planungsarbeit**

- Interviews
- Systemanalyse
- Eigenbeobachtung
- Auswertung der vergangenen Hilfen
- Problemmanagement
- Notwendigkeit der Hilfe
- Geeignetheit der Hilfe

Nach jedem Schwerpunkt dürfen durch die Kollegen Verständnisfragen gestellt werden. Der Moderator achtet darauf, dass die entsprechenden Fragen wirklich darauf abzielen, etwas zu verstehen und nicht Wertungen oder Ratschläge gegeben werden. Es gehört des Weiteren zu seiner Aufgabe, Subprozesse, wie Diskussionen oder Hypothesenbildungen, zu unterbinden und darauf zu achten, dass die Zeitvorgaben eingehalten werden. Aufgabe des Teamleiters ist, darauf zu achten, dass die einzelnen Arbeitsschritte der Planung umfänglich erarbeitet wurden. Das heißt, dass der Mitarbeiter seine Arbeit richtig gemacht hat. Nimmt der Teamleiter wahr, dass eine wichtige Person nicht befragt wurde, unterbricht er die Präsentation und beauftragt den Kollegen, dieses Interview nachzuholen.

### Arbeitsweise des Teams

Nach der Präsentation beginnen die Kollegen des Teams ein gezieltes und strukturiertes Gespräch zu folgenden Fragen:

#### 1. Was fand ich bemerkenswert in der Ausarbeitung des Kollegen?

Dieser Punkt dient dazu dem Kollegen in angemessener Form Lob und Anerkennung für seine Bemühungen zu geben.

#### 2. Welche Anregungen haben wir für unseren Kollegen?

Anregungen werden hier aus der eigenen Position beschrieben (Ich – Botschaften) und vorsichtig unterbreitet. Das unterstützt den Prozess, dass der Kollege offen zuhören und überlegen kann.

Hat das Team keine Anregung, wird der Kollege in seinen Ansichten bestätigt.

Satzanfänge, die eine wertschätzende Kommunikation unterstützen:

- „Ich finde ... (dass die Planung umfänglich und präzise erfolgt ist. Die Ableitung der Hilfeziele, der Hilfeperspektive und der Hilfeform sind für mich schlüssig.)“
- „Ich an deiner Stelle ...“
- „Ich frage mich ...“
- „Ich bin mir nicht sicher, ob ich richtig liege, mir kommt es so vor ...“
- etc.

Es ist konstruktiv an vorhergehende Teammitgliederäußerungen anzuknüpfen:

- „Und dazu fällt mir ein ...“
- „Das ist sehr interessant ...“
- „Wenn du das so sagst ...“

Am Ende wird der Kollege gefragt, ob er etwas von dem, was er gehört hat, mitnehmen möchte. Während des ganzen Reflexionsprozesses sitzt der Kollege außerhalb der Gesprächsrunde, hört schweigend zu und wird nicht in das Gespräch einbezogen. Das heißt, Sie achten bitte darauf, den Kollegen nicht anzuschauen. Ansonsten fühlt er sich angesprochen.

## 5. FALLBEISPIEL „PLANUNG DER HILFE“

INTERVIEWFÜHRUNG MIT DEN FAMILIENMITGLIEDERN UND RELEVANTEN DRITTEN PERSONEN					
Person: FRAU ... (MUTTER)					
Nr.	Probleme	Symptome	Erklärungen	Ziele	Ressourcen
1.	Ich bewältige den ganzen „Behördenkram“ nicht mehr. In Folge soll der Kindergartenplatz gekündigt werden und Zahlungen vom Jobcenter sind gekürzt worden.	Eingehende Post bleibt über Tage ungeöffnet liegen. Zahlungsaufforderungen oder Erwartungen Dritter werden nicht erfüllt. Wichtige Behördenpost wird sofort entsorgt. Z.B. liegen mehrere Mahnungen vom Kindergarten und dem Jobcenter vor. Der Kindergartenplatz soll gekündigt werden. Das Jobcenter hat die Leistungen um 57 Euro gekürzt.	Ich verstehe mitunter den Inhalt der Schreiben nicht. Manchmal lege ich die Post beiseite und vergesse dann einfach, mich darum zu kümmern.	Ich möchte den Überblick über meine Behördenangelegenheiten haben, so dass die Anliegen der Schreiben immer zuverlässig geklärt sind.	Hin und wieder gelingt es mir, mit Unterstützung, die eingehende Post zu bearbeiten.
2.	Kevin macht was er will. Ich habe keine Kontrolle mehr über ihn. Ich kann mich mit meinen Forderungen nicht mehr durchsetzen.	Wenn ich an Kevin eine Forderung habe, rennt er weg und lacht mich aus. Werde ich energischer und schreie ihn auch mal an, beißt und tritt er mich.	Ich habe keine Erklärungen für Kevins Verhalten.	Ich möchte, dass Kevin auf mich hört, wenn ich ihm etwas sage und dass ich meine Forderungen durchsetzen kann.	Wenn ich Kevin mit einer Belohnung locke, dann kommt er meinen Forderungen nach. Aber das funktioniert auch immer weniger.



3.	Der Kindergarten ruft immer öfter an und möchte, dass ich Kevin abhole, da er sich im Kindergarten unmöglich benimmt.	Kevin schlägt dort die Kinder und beißt. Wenn ich ihn abhole, beschimpft er mich und wirft sich schreiend auf den Boden.	Er hört dort auch nicht.	Er soll im Kindergarten verbleiben.	
4.	Mein Mann beschimpft mich immer vor Kevin, dass ich nicht in der Lage bin, den Jungen zu erziehen. Ich habe dann immer das Gefühl, dass ich Kevin und meinen Mann gegen mich habe und fühle mich hilflos und ohnmächtig.	Mein Mann belehrt mich lautstark vor dem Jungen beim Abendbrot. Manchmal beschimpft er mich und sagt „du musst dich kümmern“, „du bist die Mutter und machst nichts“. Er zieht sich zurück an seinen Computer und lässt mich mit den Problemen allein.	Mein Mann will seine Ruhe haben nach einem anstrengenden Arbeitstag. Ich habe manchmal das Gefühl, er weiß selber nicht genau, wie wir mit Kevin umgehen sollen.	Ich möchte, dass mich mein Mann bei der Erziehung unterstützt und dass wir gemeinsam an den Problemen arbeiten. Bei der Erledigung der Behördenangelegenheiten soll er mich unterstützen.	

Person: HERR ... (VATER)					
Nr.	Probleme	Symptome	Erklärungen	Ziele	Ressourcen
1.	Meine Frau kann sich gegenüber Kevin einfach nicht durchsetzen. Wenn ich von der Arbeit nach Hause komme, gibt es immer Stress und ich muss die Situation zu Hause erstmal richten.	Kevin beschwert sich bei mir, dass er schon wieder sein Zimmer aufräumen muss. Daraufhin bekommt er kein Eis, kriegt sich mit seiner Mutter in die „Wolle“ und ich muss wieder vermitteln. Ich erkläre meiner Frau fast täglich, was sie in der Erziehung falsch macht.	Meine Frau ist einfach inkonsequent gegenüber meinem Sohn. Sie stellt Regeln auf und setzt sie dann nicht durch.	Meine Frau kann sich gegenüber meinem Sohn durchsetzen und mein Sohn hält sich dann an die vereinbarten Regeln.	Meine Frau versucht es manchmal mit Belohnungen. Da hat sie mitunter auch Erfolg.

**Generelle Einschätzung der Bereitschaft und Motivation der Eltern/Sorgeberechtigten**

Die Eltern sind generell daran interessiert, dass sich die beschriebenen Problemzustände ändern. Sie sind grundsätzlich (wenn auch mit unterschiedlichen Erwartungen) motiviert, an den sie betreffenden Veränderungsprozessen zu arbeiten.

Person: KEVIN ... (KIND)					
Nr.	Probleme	Symptome	Erklärungen	Ziele	Ressourcen
1.	Mutti und Vati streiten sich oft. Ich habe dann Angst.	Vati sagt, Mutti ist schuld, wenn ich mich so frech benehme.	Ich weiß nicht.	Meine Eltern sollen sich vertragen.	
2.	Keiner unternimmt etwas mit mir. Ich soll immer in meinem Zimmer spielen.	Ich bin viel in meinem Zimmer. Mutti guckt Fernsehen und Vati ist am Computer. Wenn ich etwas will, werde ich rausgeschickt.	Mutti und Vati haben viel zu tun.	Mutti und Vati sollen mehr mit mir spielen.	

Person: FRAU ... (ERZIEHERIN)					
Nr.	Probleme	Symptome	Erklärungen	Ziele	Ressourcen
1.	Kevin ist sehr anstrengend. Er hört kaum und ist teils sehr aggressiv gegenüber anderen Kindern.	Wenn er ein Spielzeug will, nimmt er es den anderen Kindern einfach weg. Manchmal geht er grundlos auf ein Kind zu und schlägt es auf den Kopf. Die Erzieherinnen müssen sehr oft ihre Aufforderungen wiederholen, bis Kevin reagiert.	Die Eltern scheinen sich wenig mit Kevin zu beschäftigen. Er ist zu Hause viel allein in seinem Zimmer. Die Eltern nehmen sich keine Zeit und der Vater hält sich aus der Erziehung heraus.	Kevin soll sich wie ein normales Kind verhalten und mit den anderen Kindern angemessen spielen. Er muss auf das hören, was die Erzieherinnen ihm sagen.	Wenn man ihm etwas verspricht, hört er manchmal.

ERGEBNISSE AUS DER EIGENBEOBACHTUNG DES MITARBEITERS				
Nr.	Probleme	Symptome	Erklärungen	Ressourcen
1.	Die Eltern haben kein ausreichendes Verständnis zu ihrer Erziehungsverantwortung gegenüber Kevin. Sie besitzen unterschiedliche Erziehungsauffassungen. Indem sie sich immer wieder gegenseitig die Schuld zuweisen, verschärfen sie weiterhin die Probleme.	Äußerungen des Vaters: „Der Junge muss sich auch selbst beschäftigen. In seinem Alter habe ich schon viel mehr meinen Eltern helfen müssen.“ Siehe Aussagen in den Interviews.	Beide Eltern hatten in ihrer Kindheit keine entsprechenden Vorbilder. Die Mutter ist schnell von alltäglichen Aufgaben überfordert.	Am Wochenende unternimmt die Familie manchmal einen Ausflug in den Zoo oder zu Freunden.

ANALYSE DER BISHERIGEN HILFEN				
Hilfe	Zeitraum	Ziele	Ergebnisse	Erklärungen
Es gab keine vorangegangenen Hilfen				

ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE DER SYSTEMANALYSE UND ZUORDNUNG				
Problem	Symptome	Person	Hilfe	Aktivität
Die Mutter ist von Alltagsaufgaben überfordert.	Wichtige behördliche Briefe bleiben liegen oder werden ungeöffnet vernichtet. Der Kindergartenplatz soll gekündigt werden. Das Jobcenter hat die Leistungen um 57 Euro gekürzt.	Mutter	HZE	
Die Mutter ist mit ihren Erziehungsaufgaben überfordert.	Kevin rennt fort, wenn die Mutter eine Aufforderung an ihn stellt. Es kommt vor, dass er sie tritt und beißt.	Mutter	HZE	
Kevin zeigt massive Verhaltensauffälligkeiten gegenüber der Mutter und im Kindergarten.	Kevin muss frühzeitig vom Kindergarten abgeholt werden. Er schlägt dort andere Kinder und nimmt ihnen das Spielzeug weg. Er reagiert kaum auf die Aufforderungen von Erwachsenen.	Mutter, Erzieherin im Kindergarten	HZE	
Die Eltern zeigen ein unterschiedliches Erziehungsverhalten.	Vorwürfe des Vaters gegenüber der Mutter. Die Eltern streiten sich häufig im Beisein von Kevin. Kevin muss sehr oft allein spielen, obwohl die Eltern mit ihm zu Hause sind. Es scheint ein ungenügendes Verständnis zu den Bedürfnissen des Kindes zu geben.	Mutter, Vater, Kevin, ASD	HZE	

BESTIMMUNG DER NOTWENDIGKEIT DER HILFE		
Problem	Symptome	Form der Entwicklungsgefährdung
Die Mutter ist von Alltagsaufgaben überfordert.	Wichtige behördliche Briefe bleiben liegen oder werden ungeöffnet vernichtet. Der Kindergartenplatz soll gekündigt werden. Das Jobcenter hat die Leistungen um 57 Euro gekürzt.	Die Eltern kommen wichtigen behördlichen Aufforderungen nicht nach. Dadurch sind der Aufenthalt von Kevin im Kindergarten und damit die Bewältigung seiner Entwicklungsaufgaben gefährdet. Durch weitere Geldkürzungen durch das Jobcenter könnte die grundlegende Versorgung von Kevin gefährdet werden.
Die Mutter ist mit ihren Erziehungsaufgaben überfordert.	Kevin rennt fort, wenn die Mutter eine Aufforderung an ihn stellt. Es kommt vor, dass er sie tritt und beißt.	Durch diese Problematik erlebt Kevin einen zunehmenden Mangel an angemessener Erziehung. Die Auswirkungen werden zunehmende Entwicklungsdefizite und Verhaltensauffälligkeiten sein.



<p>Kevin zeigt massive Verhaltensauffälligkeiten gegenüber der Mutter und im Kindergarten.</p>	<p>Kevin muss frühzeitig vom Kindergarten abgeholt werden. Er schlägt dort andere Kinder und nimmt ihnen das Spielzeug weg. Er reagiert kaum auf die Aufforderungen von Erwachsenen.</p>	<p>Kevin droht die Suspendierung vom Kindergarten. Dadurch kann er seine Entwicklungsaufgaben nur ungenügend bewältigen. Die Probleme mit ihm werden sich verschärfen und in den Schulprozess hineingetragen. Kevin erlernt zunehmend unangemessenes Verhalten, weil er keine Grenzen erlebt. Die Mutter wird sich aus Angst und Hoffnungslosigkeit zunehmend aus dem Erziehungsprozess zurückziehen.</p>
<p>Die Eltern zeigen ein unterschiedliches Erziehungsverhalten.</p>	<p>Vorwürfe des Vaters gegenüber der Mutter. Die Eltern streiten sich häufig im Beisein von Kevin. Kevin muss sehr oft allein spielen, obwohl die Eltern mit ihm zu Hause sind. Es scheint ein ungenügendes Verständnis zu den Bedürfnissen des Kindes zu geben.</p>	<p>Das unterschiedliche Erziehungsverhalten der Eltern stellt für Kevin ein Entwicklungsrisiko dar. Es existieren keine eindeutigen Maßstäbe für erwünschtes Verhalten für Kevin. Dies kann dazu führen, dass sich die instabile Persönlichkeit Kevins weiter ausbaut und sich die Verhaltensauffälligkeiten weiter verstärken.</p>

BESTIMMUNG DER GEEIGNETHEIT DER HILFE		
Problem	Symptome	Ziele der Hilfen
Die Mutter ist von Alltagsaufgaben überfordert.	Wichtige behördliche Briefe bleiben liegen oder werden ungeöffnet vernichtet. Der Kindergartenplatz soll gekündigt werden. Das Jobcenter hat die Leistungen um 57 Euro gekürzt.	Die Eltern bewältigen ihre Behördenangelegenheit fristgerecht. In Folge sind die im Kontext der Behördenangelegenheiten stehenden Belange des Kindes (Existenzsicherung und Kitaplatz) nachhaltig gesichert.
Die Mutter ist mit ihren Erziehungsaufgaben überfordert.	Kevin rennt fort, wenn die Mutter eine Aufforderung an ihn stellt. Es kommt vor, dass er sie tritt und beißt.	Die Mutter ist in der Lage, grundlegend und stabil ihre Erziehungsverantwortung wahrzunehmen.
Kevin zeigt massive Verhaltensauffälligkeiten gegenüber der Mutter und im Kindergarten.	Kevin muss frühzeitig vom Kindergarten abgeholt werden. Er schlägt dort andere Kinder und nimmt ihnen das Spielzeug weg. Er reagiert kaum auf die Aufforderungen von Erwachsenen.	Kevin verhält sich sozial angemessen gegenüber Kindern und Erwachsenen. Er ist in der Lage, seine Entwicklungsaufgaben zu bewältigen (Schuleintritt).
Die Eltern zeigen ein unterschiedliches Erziehungsverhalten.	Vorwürfe des Vaters gegenüber der Mutter. Die Eltern streiten sich häufig im Beisein von Kevin. Kevin muss sehr oft allein spielen, obwohl die Eltern mit ihm zu Hause sind. Es scheint ein ungenügendes Verständnis zu den Bedürfnissen des Kindes zu geben.	Die Eltern besitzen ein gemeinsames grundlegendes Erziehungsverständnis. Ihr Erziehungsverhalten erfolgt abgestimmt.

NOTWENDIGKEIT UND GEEIGNETHET DER HILFE ZUSAMMENGEFASST			
Problem	Symptome	Form der Gefährdung	Ziele der Hilfe
Die Mutter ist von Alltagsaufgaben überfordert.	Wichtige behördliche Briefe bleiben liegen oder werden ungeöffnet vernichtet. Der Kindergartenplatz soll gekündigt werden. Das Jobcenter hat die Leistungen um 57 Euro gekürzt.	Die Eltern kommen wichtigen behördlichen Anforderungen nicht nach. Dadurch sind der Aufenthalt von Kevin im Kindergarten und damit die Bewältigung seiner Entwicklungsaufgaben gefährdet. Durch weitere Geldkürzungen durch das Jobcenter könnte die grundlegende Versorgung von Kevin gefährdet werden.	Die Eltern bewältigen ihre Behördenangelegenheiten fristgerecht. In Folge sind die im Kontext der Behördenangelegenheitenstehenden Belange des Kindes (Existenzsicherung und Kitaplatz) nachhaltig gesichert.
Die Mutter ist mit ihren Erziehungsaufgaben überfordert.	Kevin rennt fort, wenn die Mutter eine Aufforderung an ihn stellt. Es kommt vor, dass er sie tritt und beißt.	Durch diese Problematik erlebt Kevin einen zunehmenden Mangel an angemessener Erziehung. Die Auswirkungen werden zunehmende Entwicklungsdefizite und Verhaltensauffälligkeiten sein.	Die Mutter ist in der Lage, grundlegend und stabil ihre Erziehungsverantwortung wahrzunehmen.

<p>Kevin zeigt massive Verhaltensauffälligkeiten gegenüber der Mutter und im Kindergarten.</p>	<p>Kevin muss frühzeitig vom Kindergarten abgeholt werden. Er schlägt dort andere Kinder und nimmt ihnen das Spielzeug weg. Er reagiert kaum auf die Aufforderungen von Erwachsenen.</p>	<p>Kevin droht die Suspendierung vom Kindergarten. Dadurch kann er seine Entwicklungsaufgaben nur ungenügend bewältigen. Die Probleme mit ihm werden sich verschärfen und in den Schulprozess hineingetragen. Kevin erlernt zunehmend unangemessenes Verhalten, weil er keine Grenzen erlebt. Die Mutter wird sich aus Angst und Hoffnungslosigkeit zunehmend aus dem Erziehungsprozess zurückziehen.</p>	<p>Kevin verhält sich sozial angemessen gegenüber Kindern und Erwachsenen. Er ist in der Lage, seine Entwicklungsaufgaben zu bewältigen (Schuleintritt).</p>
<p>Die Eltern zeigen ein unterschiedliches Erziehungsverhalten.</p>	<p>KVorwürfe des Vaters gegenüber der Mutter. Die Eltern streiten sich häufig im Beisein von Kevin. Kevin muss sehr oft allein spielen, obwohl die Eltern mit ihm zu Hause sind. Es scheint ein ungenügendes Verständnis zu den Bedürfnissen des Kindes zu geben.</p>	<p>Das unterschiedliche Erziehungsverhalten der Eltern stellt für Kevin ein Entwicklungsrisiko dar. Es existieren keine eindeutigen Maßstäbe für erwünschtes Verhalten für Kevin. Dies kann dazu führen, dass sich die instabile Persönlichkeit Kevins weiter ausbaut und sich die Verhaltensauffälligkeiten weiter verstärken.</p>	<p>Die Eltern besitzen ein gemeinsames grundlegendes Erziehungsverständnis. Ihr Erziehungsverhalten erfolgt abgestimmt.</p>

**Hilfeperspektive:**

Die sorgeberechtigten Eltern zeigen Veränderungsbereitschaft. Sie sind generell motiviert, an den Problemen zu arbeiten. Die zielbezogenen Ressourcen der Familienmitglieder rechtfertigen eine Hilfe im Haushalt der Familie.

**Hilfeform:**

§ 31 SGB VIII (SPFH)

**Hilfeumfang:**

35 Stunden monatlich

## Arbeitsphase 2 – Organisation der Hilfe

### FUNKTION

Nachdem Sie die Planung der Hilfe abgeschlossen und in Ihrem Team darüber reflektiert haben, werden in der nächsten Arbeitsphase „Organisation der Hilfe“ die Voraussetzungen für einen erfolgreichen Hilfebeginn geschaffen.

Im Zentrum Ihrer Bemühungen steht dabei vor allem eines: Beide, die Leistungsempfänger und die Leistungserbringer, müssen sich zu einer konstruktiven Zusammenarbeit zur Verwirklichung der Hilfeziele bekannt haben. Damit dies geschehen kann, führen Sie einzelne Gespräche jeweils mit dem Leistungsempfänger und dem Leistungserbringer durch und organisieren eine Zusammenkunft, in der sich beide Parteien kennenlernen können.

Die Inhalte dieser Gespräche basieren im Wesentlichen auf Ihrer Planung der Hilfe und enden immer mit einer Entscheidung. Der Leistungsempfänger muss sich zur Mitwirkung an der Hilfe entscheiden. Der Leistungserbringer muss sich eindeutig dazu bekennen, den Auftrag in der beabsichtigten Form zu übernehmen.

Am Ende dieser Arbeitsphase liegt Folgendes vor:

- 1. Auf der Seite der Hilfeempfänger existieren die Bereitschaft und die Motivation, an den Hilfezielen auf Grundlage der angedachten Hilfeform mitzuwirken.*
- 2. Der Leistungserbringer hat den Auftrag angenommen. Er erklärt sich somit bereit und in der Lage, die Hilfeziele mit den angedachten Ressourcen zu verwirklichen.*
- 3. Die Leistungsempfänger und die Helfer besitzen die Bereitschaft, konstruktiv und wertschätzend zusammenzuarbeiten.*
- 4. Es liegen für jede Person, die in die Hilfe einbezogen ist, die konkreten Entwicklungsziele, aufbauend auf die Ziele der Hilfeplanung, vor.*

### VORGEHENSWEISE

Als erstes führen Sie das Gespräch mit dem Klienten, d.h. mit den Eltern und den Kindern. Dieses Gespräch hat eine Schlüsselposition für die nachfolgenden Aktivitäten, weil hier klar wird, inwiefern die angestrebten Ziele und Hilfeform von dem Leistungsempfänger akzeptiert werden.

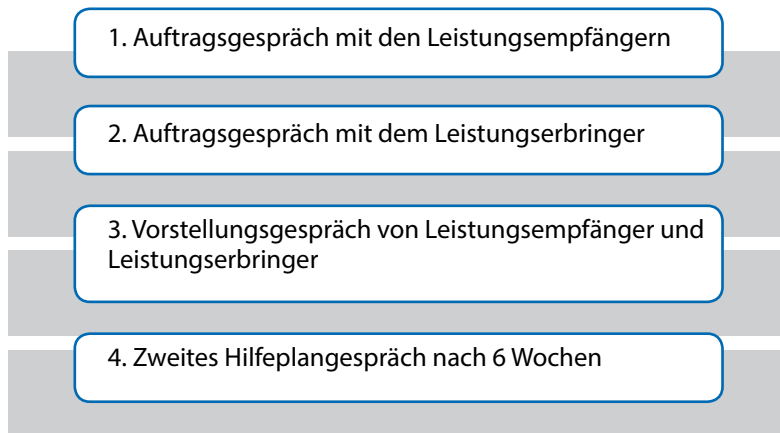
Im Anschluss daran folgt das Gespräch mit dem zukünftigen Leistungserbringer, d.h. den Helfern.

Sind diese beiden Gespräche erfolgreich verlaufen, können Sie das Treffen zwischen den Klienten und den Helfern organisieren. Dieser erste Kontakt dient dazu, dass sich beide kennenlernen und austauschen können, um sich so für eine Zusammenarbeit zu entscheiden.

Am Ende bekräftigen beide Parteien ihre Entscheidung mit ihren Unterschriften unter dem entsprechenden Dokument. Die Hilfe kann beginnen.

Das 2. *Hilfeplangespräch* findet 6 Wochen nach Beginn der Hilfe statt. In diesen 6 Wochen werden auf Grundlage der von Ihnen bestimmten Hilfeziele, die Entwicklungsziele der jeweils beteiligten Personen (wie z.B. Vater, Mutter und deren Kindern) bestimmt. Vor allem diese Entwicklungsziele werden im 2. *Hilfeplangespräch* reflektiert, weil sie den Maßstab für den Erfolg einer Hilfe darstellen.

Hier noch einmal die Aufgaben in der Übersicht.



### ANMERKUNG

Wenn wir in unseren Veranstaltungen dieses Thema behandeln, bekommen wir umgehend die Frage gestellt, wie Sie als Mitarbeiter des ASD handeln können, wenn Eltern nicht gewillt sind, an der Hilfe mitzuwirken.

Im folgenden Text werden wir Ihnen Anregungen geben, wie Sie fachlich angemessen darauf reagieren können.

## 1. AUFTRAGSGESPRÄCH MIT DEN LEISTUNGSEMPFÄNGERN

Das Auftragsgespräch führen Sie mit den Leistungsempfängern unmittelbar nach der Bestätigung der Hilfe durch Ihren Vorgesetzten (nach der Präsentation in der Teamreflexion). So haben Sie ausreichend Zeit Ihre Planungsergebnisse, insbesondere die Inhalte der „Geeignetheit der Hilfe“, mit den Hilfezielen, der Hilfperspektive, der Hilfeform und den veranschlagten Ressourcen (ambulante und teilstationäre Hilfen) zu erklären und auf entsprechende Fragen der Eltern bzw. Kinder einzugehen.

Die generellen Ziele dieses Gespräches bestehen darin, dass alle die angestrebte Hilfeform akzeptieren und sich damit einverstanden erklärt haben, an der erfolgreichen Realisierung der geplanten Ziele mitzuwirken.

Das Auftragsgespräch mit den Klienten gliedert sich generell in folgende Gesprächsphasen:

1. Begrüßung
2. Vorstellung des Gesprächszieles und der Inhalte
3. Präsentation der Planungsergebnisse und Reflexion
4. Einverständnisbestätigung

Damit Sie das Gespräch zielgerichtet durchführen und den Gesprächsverlauf steuern können, sollten Sie sich gut vorbereiten. In Ihrer Vorbereitung planen Sie, welche Inhalte Sie wem wie präsentieren werden. Ihre kurze Präsentation muss verständlich sein und eine Verbindung zu den Zielen und den Werten der Klienten herstellen.

### Was gehört zu einer guten Vorbereitung?

Im ersten Schritt der Vorbereitung müssen Sie entscheiden, welche Personen an diesem Gespräch teilnehmen sollen. Dann betrachten Sie noch einmal die Inhalte der Interviews mit diesen Personen, die Sie zu Beginn der Hilfeplanung durchgeführt haben und suchen nach Verbindungen zu Ihren Aussagen hinsichtlich der Notwendigkeit und Geeignetheit der Hilfe.

Sie können sich dazu folgende Fragen stellen:

- *Welche Personen werden in diesem Gespräch anwesend sein?*
- *Welche Probleme hat jede einzelne Person benannt und welche Ziele verbinden sie mit der Hilfe?*
- *Inwiefern tauchen diese Sichtweisen (Probleme) und Erwartungen (Ziele) wieder in der Notwendigkeit und der Geeignetheit der Hilfe auf?*
- *Welche Probleme habe ich noch aufgenommen und wie genau kann ich das erklären?*
- *Wie werde ich erklären, dass ich mich für diese Hilfeform entschieden habe?*
- *Welche Fragen und Einwände werden von welcher Person auf mich zukommen und wie werde ich darauf reagieren?*



### Was können Sie tun, wenn es insbesondere bei den Eltern, keine Zustimmung zu den Hilfezielen bzw. der Hilfeform gibt?

Typische Äußerungen an dieser Stelle können sein: „Das möchten wir so nicht.“ oder etwas schärfer „Das machen wir nicht mit.“, „Darauf lassen wir uns nicht ein.“ und Ähnliches.

Wenn Sie dies hören, bleiben Sie ruhig und gehen Sie aktiv in eine Neugierhaltung, indem Sie kurz die Situation zusammenfassen und nachfragen, z. B. „Was hält Sie zurück, meinem Vorschlag zuzustimmen?“ oder „Warum können Sie meiner Planung nicht zustimmen?“.

In der Mehrzahl der Fälle werden auf Ihre Fragen Befürchtungen und Ängste angesprochen, auf die Sie jetzt eingehen und dadurch die Einstellungen der Beteiligten verändern können.

Sollte es trotz umfangreicher Bemühungen Ihrerseits zu keiner Zustimmung kommen, können Sie an dieser Stelle nur das Gespräch beenden, indem Sie die Ergebnisse kurz zusammenfassen und eventuell einen weiteren Gesprächstermin vorschlagen. Dadurch haben die Klienten die Möglichkeit, ein paar Tage über das Gehörte nachzudenken und können gegebenenfalls ihre Entscheidung revidieren.

Ergeben sich im Folgegespräch keine Einstellungsänderungen, werden Sie den Beteiligten Ihre nächsten Schritte erklären und die möglichen Konsequenzen verdeutlichen. Zeigt dies ebenfalls keine Wirkung, beenden Sie das Gespräch.

D.h. an dieser Stelle können Sie die Organisation der Hilfe nicht weiter fortführen. Sie werden die aktuelle Situation mit Ihrem Teamleiter besprechen und sich gegebenenfalls an das Familiengericht mit der Bitte um einen Auflagebeschluss zur Mitwirkung an der Umsetzung der Hilfeziele wenden.

Ein konstruktives und wertschätzendes Gespräch erfordert natürlich, dass Sie alle Aspekte der „Professionellen Kommunikation“ beherrschen (wie z.B. das eigene Kommunikationsverhalten dem Gesprächspartner anzupassen, Verstehen zu sichern, kongruente Kommunikation, etc.).

Wir setzen an dieser Stelle voraus, dass Sie das entsprechende Vermögen besitzen und gehen deshalb nicht näher auf dieses Thema ein.

## 2. AUFTRAGSGESPRÄCH MIT DEM LEISTUNGSERBRINGER

Nach dem erfolgreichen Gespräch mit dem Leistungsempfänger folgt die Zusammenkunft mit dem Leistungserbringer der Hilfe. Meist sind dies Mitarbeiter eines freien Trägers. Ziel des Gespräches ist es, dass diese Kollegen sich auf Grund einer präzisen Auftragsbeschreibung für die Übernahme des Auftrages entschieden haben. Das heißt nichts anderes, als dass sie sich zutrauen, mit den entsprechenden Personen die beabsichtigten Hilfeziele zu erreichen und auch die geplanten Ressourcen (Stunden, Kosten) grundlegend akzeptieren.

Das Auftragsgespräch mit dem zukünftigen Leistungserbringer gliedert sich generell in folgende Gesprächsphasen:

1. Begrüßung
2. Vorstellung des Gesprächszieles und der Inhalte
3. Beschreibung der Familienstruktur (um wen geht es?) und Präsentation wesentlicher Aspekte ihrer Planung
4. Darstellung des Auftrages
5. Austausch
6. Generelle Bereitschaft zur Auftragsannahme durch die Mitarbeiter des freien Trägers

Auch hier sollten Sie sich gut vorbereiten, um im Kontakt das Gespräch konstruktiv und effizient gestalten zu können.

### Wie sollte ich meine Hilfe und den Auftrag präsentieren?

Für Ihre Auftragsbeschreibung nutzen Sie die Inhalte und die Struktur Ihrer Planung der Hilfe. Sie beginnen damit, Ihrem Gesprächspartner die Familienstruktur über ein übersichtliches Genogramm vorzustellen. Danach beschreiben Sie die Anliegen und die Zielstellungen der beteiligten Familienangehörigen. Dabei beziehen Sie sich auf die Inhalte der Interviews, die Sie zu Beginn der Hilfeplanung durchgeführt haben. Ihre Gesprächspartner können zu Ihren Ausführungen Verständnisfragen stellen.

Nun kommen Sie zum Kern Ihres Auftrages. Sie legen die Probleme dar, die die Hilfe notwendig machen (Notwendigkeit der Hilfe) sowie die daraus resultierenden Ziele verbunden mit der entsprechenden Hilfeperspektive (Geeignetheit der Hilfe). Für eine ambulante Hilfe werden Sie zudem die veranschlagten Ressourcen (Stunden) aufzeigen. Nach Ihren Ausführungen können die Mitarbeiter des freien Trägers weitere Fragen bezüglich des Auftrages stellen.

Am Ende des Gespräches wird der Auftrag noch einmal zusammengefasst und Ihre Gesprächspartner (Leistungserbringer) bekennen sich dazu, diesen zu übernehmen. Sollte es hier unüblicherweise zur Ablehnung kommen, müssen Sie einen neuen Leistungserbringer kontaktieren und dieses Gespräch ein weiteres Mal führen.

Generell wird dieses Auftragsgespräch mit den Leistungserbringern geführt, die mit einer hohen Wahrscheinlichkeit für die Hilfe in Frage kommen. Die Voraussetzung dafür ist allerdings eine prägnante Anfrage. Diese sollte folgende Schwerpunkte enthalten:

1. Familie und Familienstruktur
2. allgemeine Beschreibung der Probleme und der Hilfeziele sowie der Hilfeperspektive
3. bei ambulanter Hilfe – Ressourcen (Stundenumfang)
4. angedachter Hilfebeginn
5. Zeitpunkt, bis wann eine Bereitschaftsbekundung vorliegen sollte

### 3. VORSTELLUNGSGESPRÄCH VON LEISTUNGSEMPFÄNGER UND LEISTUNGSERBRINGER

In diesem Gespräch lernen sich die Leistungsempfänger und die Leistungserbringer kennen und tauschen sich zu wichtigen Themen (Erwartungen, Konzepte, Organisation, Regeln etc.) der zukünftigen gemeinsamen Arbeit aus.

Am Ende des Gespräches haben beide Seiten ihre Bereitschaft bekundet, in kooperativer und wertschätzender Form an den Hilfezielen zu arbeiten.

Sie laden die Leistungsempfänger zu einem Gespräch ein, welches unmittelbar nach dem Auftragsgespräch mit den Mitarbeitern des freien Trägers stattfinden kann. Nachdem Sie alle einander vorgestellt haben, können die Mitarbeiter des freien Trägers das Gespräch übernehmen. Hier kann der Mitarbeiter des freien Trägers noch einmal grundsätzliche Erwartungen an die Zusammenarbeit mit der Familie erörtern.

Am Ende des Gespräches bekennen sich Auftraggeber (ASD), Leistungsempfänger (Familie) und Leistungserbringer (Träger) mit ihrer Unterschrift unter das Hilfeplandokument dazu, aktiv an der erfolgreichen Umsetzung der Hilfeziele mitzuwirken und dafür konstruktiv zusammenzuarbeiten.

Achten Sie darauf, dass alle wichtigen Aspekte angesprochen und vor allem von den Leistungsempfängern verstanden wurden.

## 4. ZWEITES HILFEPLANGESPRÄCH NACH 6 WOCHEN

Nach der Unterzeichnung des ersten Hilfeplandokuments beginnen die 6 Wochen, an deren Ende das 2. *Hilfeplangespräch* steht.

Diese Zeit wird vor allem dafür genutzt, die Entwicklungsziele für jede einzelne Person zu planen. Diese Entwicklungsziele sind das zentrale Thema für das erste Hilfeplangespräch.

Unserer Überzeugung nach ist die Planung von Entwicklungszielen ein elementarer Arbeitsschritt und sollte zum Standard sozialpädagogischer Arbeit im System der Hilfen zur Erziehung gehören. Leider ist dies nicht so. Wir werden deshalb hier noch einmal auf die Bedeutung der Planung von Entwicklungszielen eingehen und Ihnen kurz den Arbeitsprozess dazu erklären.

### Kurzerklärung zum Thema: „Planung von Entwicklungszielen“

Jede Hilfe zur Erziehung, die Sie als Mitarbeiter des ASD veranlassen, hat den Kernauftrag, Kompetenzen auf der Seite der Eltern bzw. deren Kinder zu entwickeln.

Bei den Eltern handelt es sich um Wissen und Fähigkeiten, damit sie ihre Fürsorge- und Erziehungsverantwortung grundlegend wahrnehmen können. Bei Kindern und Jugendlichen sind es Kompetenzen, die ein eigenverantwortliches und gemeinschaftsfähiges Leben sichern sollen. Die Planung der Entwicklungsziele ist ein Schlüsselprozess der sozialpädagogischen Arbeit und baut auf Ihrem Auftrag, insbesondere den Hilfezielen und der Hilfeperspektive, auf. Unter Führung und Anleitung der Helfer werden die Entwicklungsziele gemeinsam mit den Klienten bestimmt. Dies ist ein sehr intensiver und für die Arbeitsbeziehung förderlicher Prozess. Hier werden die Eltern und die Kinder/Jugendlichen darin unterstützt, eigene Vorstellungen zu ihrer notwendigen Entwicklung zu entwerfen. *Am Ende stehen für alle Beteiligten messbare Entwicklungsziele, anhand derer der Erfolg der Hilfe eindeutig nachzuvollziehen ist<sup>7</sup>.*

Die Planungsergebnisse werden in einem sogenannten „Pädagogischen Arbeitskonzept“ dargestellt. Dieses Dokument wird Ihnen in der 6. Woche, also einige Tage vor dem zweiten Hilfeplangespräch, zugesandt. Es beinhaltet die Entwicklungsziele für jede einzelne Person, die in der Hilfe eingeschlossen ist. Dadurch können Sie vorbereitet in dieses Zusammentreffen gehen. Sobald Sie die geplanten Entwicklungsziele bestätigt haben, sind diese die verbindliche Grundlage, um den Erfolg der Hilfe zu messen.

In der daran anschließenden sozialpädagogischen Arbeit werden aus den angestrebten Kompetenzen Monatsziele (Teilziele) abgeleitet. Diese Monatsziele ermöglichen ein tägliches, organisiertes und kontrolliertes Handeln. Sie werden am Ende eines Monats mit den Klienten ausgewertet und wieder neu geplant. Die hierfür genutzte Dokumentation wird Ihnen monatlich als Leistungsdokumentation zugesandt. Erst dadurch werden Sie in die Lage versetzt, die Wirksamkeit und die Effizienz einer Hilfe zu steuern.

---

<sup>7</sup> Die Planung der Entwicklungsziele ist natürlich ein anspruchsvoller Prozess. Wie dies für eine ambulante bzw. stationäre Hilfe erfolgt, haben wir in anderen Veröffentlichungen beschrieben, die Sie bei uns anfordern können.

Wie wir festgestellt haben, stehen im Mittelpunkt des zweiten Hilfeplangespraches die angestrebten Entwicklungsziele der Klienten. Am Ende dieser Zusammenkunft liegen somit für die Personen, die die Hilfe in Anspruch nehmen, jeweils logisch-schlüssige und messbare Entwicklungsziele für die folgenden 6 Monate vor. Diese sind von Ihnen bestätigt und dienen ab diesem Zeitpunkt als gemeinsamer, verbindlicher Maßstab dafür, Erfolg zu bewerten.

Das zweite Hilfeplangespräch findet, wie bereits erwähnt, 6 Wochen nach der Hilfebeauftragung statt. Wenn Sie sich nach dieser Zeit wieder mit den Klienten und den entsprechenden Helfern treffen, werden Sie sich zuerst in einem kleinen und höflichen Small Talk allgemein über die Situation erkundigen. Anschließend gehen Sie in das strukturierte Gespräch und arbeiten zu folgenden Themen:

- 1. Betrachtung der vergangenen 6 Wochen und Reflexion der entscheidenden Aspekte, um die Hilfe fortzusetzen**
- 2. Präsentation der angestrebten Entwicklungsziele (zu erreichenden Kompetenzen), des Arbeitsprozesses und offizielle Bestätigung**
- 3. Klärung organisatorischer Belange**

#### **1. Betrachtung der vergangenen 6 wochen und reflexion der entscheidenden Aspekte, um die Hilfe fortzusetzen**

Hier erkundigen Sie sich, wie die vergangenen 6 Wochen von den Beteiligten erlebt wurden. Sie fragen insbesondere bei jedem nach, ob es seiner Meinung nach eine konstruktive und wertschätzende Arbeitsbeziehung gibt, ob es Probleme gab und wenn ja, wie diese gelöst wurden. Insofern erkundigen Sie sich auch nach aktuellen Problemen. Sollte es diese geben, müssen Sie überlegen, wie Sie mit dem geschilderten Umstand umgehen.

So können Sie in der gemeinsamen Runde Lösungen überlegen oder Sie suchen „das Gespräch unter vier Augen“ mit den Mitarbeitern des freien Trägers. Generell folgen Sie dem Prinzip, dass die Helfer für die erfolgreiche Umsetzung des Auftrages verantwortlich sind. D.h. diese werden von Ihnen zuerst gefragt, wie Sie die noch bestehenden Probleme bewältigen werden.

#### **2. Präsentation der angestrebten Entwicklungsziele, des Arbeitsprozesses und offizielle Bestätigung**

In dieser Gesprächsphase beginnen die Klienten einzeln, ihre Entwicklungsziele vorzustellen. Sie beschreiben, wie diese mit ihnen erarbeitet wurden und warum diese wichtig sind. In diesem Prozess werden Sie durch die Helfer unterstützt. Sie können jederzeit Verständnisfragen stellen bzw. Lob und Anerkennung zollen, um die Beteiligten in ihrer Arbeit zu würdigen.

Am Ende der Präsentation werden Sie generell die Ziele würdigen und bestätigen. Dadurch, dass Sie die Hilfeziele schon kennen, weil diese Ihnen vorher zugeschickt

wurden, wird es nach dieser Präsentation kaum Diskrepanzen geben. Sollten Sie mit den angestrebten Zielen (Qualität und Quantität) nicht einverstanden sein, hätten Sie, vor dem ersten Hilfeplangespräch, um eine Zusammenkunft mit den Mitarbeitern des freien Trägers gebeten und Widersprüche bzw. Probleme geklärt. Ihr Einverständnis bekräftigen Sie mit Ihrer Unterschrift unter dem pädagogischen Arbeitskonzept. Sollten Sie ein erstes Hilfeplangespräch führen, in dem die Mitarbeiter eines freien Trägers weniger zielgerichtet und organisiert arbeiten, können Ihnen folgende Fragen behilflich sein, um annähernd zu erfahren, an welchen Entwicklungszielen gearbeitet werden soll. Ausgangspunkt für Ihre Fragen sind die Ziele der Hilfe (Hilfeplandokument).

Die folgenden Fragen werden für jedes einzelne dieser Ziele gestellt.

*„Welche Personen müssen sich für dieses Ziel mit Ihrer sozialpädagogischen Unterstützung Kompetenzen aneignen?“*

Entsprechend wird für diese Personen nachgefragt:

*„Welche Kompetenzen werden mit dieser Person für das kommende halbe Jahr zu diesem Ziel angestrebt?“*

*„Wie kann man erkennen, dass die betreffende Person diese Kompetenz besitzt (Erfolgs kriterium)?“*

### 3. Klärung organisatorischer Belange

Zu diesen Belangen kann z.B. Folgendes gehören:

- *Reflexion zu den erforderlichen Ressourcen*
- *Vereinbarung des nächsten Hilfeplantermins*
- *bei stationärer Unterbringung: Umgangsregelungen, Besuchskontakte usw.*

Am Ende des ersten Hilfeplangesprächs können Sie die wichtigsten Dinge noch einmal kurz zusammenfassen und auf den Termin für die nächste Zusammenkunft verweisen. Die Ausarbeitung der Entwicklungsziele (Pädagogisches Arbeitskonzept) können Sie in die Hilfeplandokumentation übernehmen.

Sie steigen jetzt in die nächste Arbeitsphase „Kontrolle und Beendigung der Hilfe“ ein.

## Kurzerläuterungen zu

### Arbeitsphase 3 – Kontrolle und Beendigung der Hilfe

Wie anfangs bereits beschrieben, werden wir der Arbeitsphase „Kontrolle und Beendigung der Hilfe“ eine eigene Publikation widmen. Deshalb werden wir hier nur eine kurze Übersicht über diesen Prozess geben.

Nach dem ersten Hilfeplangespräch besteht Ihre hauptsächliche Aufgabe darin, die Verwirklichung der vereinbarten Entwicklungsziele zu sichern und nach einer erfolgreichen Hilfe diese zu beenden.

Wie Sie erkennen, können Sie diese Aufgaben nur dann professionell und erfolgreich bewältigen, wenn Sie die vorausgehenden Arbeitsschritte konsequent gegangen sind und logisch-schlüssig bestimmte Entwicklungsziele vorliegen. Ansonsten haben Sie keine verbindliche Substanz, um kontrollieren zu können.

Haben Sie bisher konsequent gearbeitet und können Sie auch weiterhin auf eine professionelle Zusammenarbeit zwischen Ihnen und dem beauftragten Träger bauen, bekommen Sie jetzt eine regelmäßige, prägnante Rückmeldung zu den angestrebten und den erzielten Ergebnissen der Hilfe. Diese Informationen bekommen Sie in Form einer Leistungsdokumentation jeweils zu Beginn eines Monats für den zurückliegenden Monat von den Mitarbeitern des freien Trägers zugesandt.

Für einen professionell arbeitenden Träger ist dies keine Mehrarbeit. Er wird die Entwicklungsziele, die für das kommende halbe Jahr geplant wurden, sowieso in monatliche Teilziele gemeinsam mit den Klienten herunterbrechen. Der Zeitraum eines Monats ist für die Klienten überschaubar und die kleinschrittige Arbeitsweise erlaubt ein kontrolliertes Vorgehen. Auf Probleme kann schnell reagiert werden. Vor allem aber stellt die Auswertung der monatlich angestrebten Ziele einen zentralen pädagogischen Prozess dar. Erfolge bzw. Teilerfolge werden gemeinsam ausgewertet und individuelle Handlungsstrategien, die zu diesen Erfolgen beigetragen haben, werden gefestigt.

Diese monatliche Leistungsdokumentation ist für Sie die Grundlage der Kontrolle. Sie können dadurch ersehen, ob es schrittweise zur Verwirklichung der angestrebten Halbjahresziele kommt. Dadurch können Sie auf Nachfragen durch Ihre Leitung jederzeit Aussagen zur Wirksamkeit und zur Effizienz Ihrer laufenden Hilfe treffen.

Sollte es Probleme bei der Verwirklichung der angestrebten Entwicklungsziele geben, werden es die Mitarbeiter des freien Trägers am ehesten bemerken und darauf reagieren. Zeichnet es sich ab, dass die angestrebten Ergebnisse trotz Bemühungen nicht mehr erreicht werden können, erfolgt umgehend eine Meldung an Sie.



In einem anschließenden Gespräch wird die weitere Vorgehensweise auf Grundlage des Vorschlages der Mitarbeiter des freien Trägers besprochen und beschlossen. Dabei kann es durchaus sein, dass Sie die Einsicht gewonnen haben, dass die bisherige Hilfeform und die Hilfperspektive falsch sind und verändert werden müssen.

Jedes Hilfeplangespräch, welches während der laufenden Hilfe (meist alle 6 Monate) und am Ende der Hilfe stattfindet, hat zwei zentrale Inhalte:

- 1. Die Reflexion darüber, welche von den angestrebten Entwicklungszielen verwirklicht worden sind.**
- 2. Präsentation der neu angestrebten Entwicklungsziele (erfolgt natürlich nicht am Ende einer Hilfe).**

Die Reflexion zu den bisherigen Ergebnissen erfolgt im Wesentlichen anhand folgender Fragen:

- *Welche Ziele waren angestrebt?*
- *Welche wurden davon erreicht?*
- *Welche wurden teilweise erreicht?*
- *Welche Ziele wurden nicht erreicht und wie kann man sich das erklären?*

Auch hier übernimmt die Präsentation der Leistungsempfänger mit Unterstützung der Helfer. Natürlich können Sie immer nachfragen und entsprechend Lob sowie Anerkennung geben.

Zudem können Sie sich auch bestimmte neue Kompetenzen demonstrieren lassen. Nach unserer Erfahrung präsentieren die Eltern bzw. die Kinder/Jugendlichen ihre Erfolge mit sehr großem Stolz.

*Soweit unsere Kurzerläuterungen zu dem Thema „Kontrolle und Beendigung der Hilfe“ in einer kommenden Veröffentlichung werden wir umfassend auf diese Thematik eingehen.*

## Nachwort

Wir hoffen, dass wir Ihnen durch unser Buch interessante Anregungen geben konnten.

Das Konzept der „Professionellen Fallsteuerung“ soll und wird sich durch die Praxis weiterentwickeln. Wir werden uns bemühen, neue Aspekte, die die Wirksamkeit, sowie die Effizienz dieses Prozesses verbessern, zeitnah und regelmäßig publik zu machen.

Insofern freuen wir uns über jede Anregung im Rahmen des zu Beginn angesprochenen Handlungsprinzips einer professionellen und logisch-schlüssigen Arbeitsweise.

Nicht zuletzt wünschen wir Ihnen viel Erfolg und Zufriedenheit bei der Anwendung des Konzeptes der „Professionellen Fallsteuerung“.

*Anne Hoffmann, Holger Müller, Steffen Neumann*

### **Institut für Wirkungsvolle Sozialarbeit (iWS)**

Arno-Trübenbach-Straße 8  
Weißenfels  
D-06667

Telefon

03443 3386003

Fax

03443 3386002

Web

[www.iws-leipzig.com](http://www.iws-leipzig.com)

Email

[iws-leipzig@gmx.com](mailto:iws-leipzig@gmx.com)

Satz

[[rang-design.de](http://rang-design.de)]

ISBN 978-3-00-045389-2



*Eine Hilfe zur Erziehung ist eine wichtige und notwendige Sozialleistung. Durch eine zeitlich begrenzte Unterstützung sichern wir als Gesellschaft das Recht eines Kindes bzw. Jugendlichen auf eine Erziehung, die es ihm ermöglicht, als Erwachsener eigenverantwortlich und gemeinschaftsfähig zu leben (verankert im §1 SGB VIII).*

*Die Vergabe dieser Leistung liegt in der Hoheit des ASD eines Jugendamtes. Ihm obliegt es, die grundsätzlichen Anspruchsvoraussetzungen zu prüfen und die Wirksamkeit, wie die Qualität der veranlassten Hilfe, zu sichern. Diese Aufgaben bedeuten eine große Verantwortung und setzen auf der Seite der Mitarbeiter des ASDs eine hohe Fachlichkeit voraus.*

*In den letzten Jahren haben wir eine große Anzahl von Mitarbeitern des Allgemeinen Sozialdienstes unterschiedlicher Jugendämter in diesem Prozess beraten. Wir konnten immer wieder feststellen, dass es nicht nur zwischen den einzelnen Jugendämtern, sondern auch innerhalb eines ASDs sehr unterschiedliche Handhabungen bezüglich der Fallsteuerung gibt. Besonders neue Mitarbeiter haben es unter diesen Bedingungen sehr schwer, sich in diesen Prozess einzuarbeiten und ihrer Verantwortung nachzukommen.*

***In diesem Buch finden Sie eine genaue Anleitung darüber, wie Sie eine Hilfe planen und einen präzisen Auftrag erteilen können. Zudem finden Sie Anregungen dazu, wie Sie die Wirksamkeit der beauftragten Hilfe kontrollieren können.***

**ISBN 978-3-00-045389-2**



**iWS**

Institut für Wirkungsvolle  
Sozialarbeit e.V.