

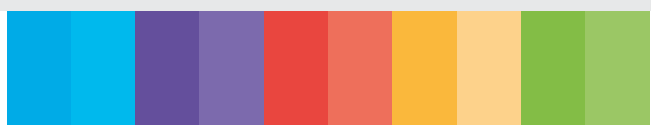


Qualitätshandbuch

Niederschwellige Jugendberatung Niederösterreich

1. Auflage, 2013

Erstellt im Auftrag der NÖ Landesregierung



Impressum

Dieses Handbuch entstand durch die Zusammenarbeit von insgesamt 8 niederschwelligen Jugendberatungsstellen in Niederösterreich im Auftrag der NÖ Jugendwohlfahrt in den Jahren 2007 bis 2012.

Folgende Einrichtungen/Trägervereine haben an diesem Prozess mitgearbeitet:



Jugendinitiative Triestingtal

Beratungsstelle E.L.E.M.E.N.T.S.
Alexanderstraße 8, 2560 Berndorf
www.jugendinitiative.net



Tender – Verein für Jugendarbeit

Jugendberatungsstelle Waggon
Bahnhofplatz 10, 2340 Mödling
www.waggon.at/home



Verein AMPEL – Verein zur Unterstützung Jugendlicher und sozial benachteiligter Personen

AMPEL Jugendberatung
Wiener Straße 34, 3100 St. Pölten
www.ampel.at



Verein Jugendservice Ybbstal

Jugendberatungsstelle JUSY
Hörtlergasse 3a, 3340 Waidhofen/Ybbs
www.jusy.at



Verein Jugend und Kultur

Jugendberatungsstelle Auftrieb
Grazerstraße 90, 2700 Wiener Neustadt
www.auftrieb.co.at



Verein Jugend- und Kulturzentrum Purkersdorf

re:spect Jugendberatung
Wienerstrasse 2, 3002 Purkersdorf
www.agathon.cc



Verein Impulse Krems

JUB Jugendberatung
Ringstraße 23, 3500 Krems
vereinimpulse.at/jub.html



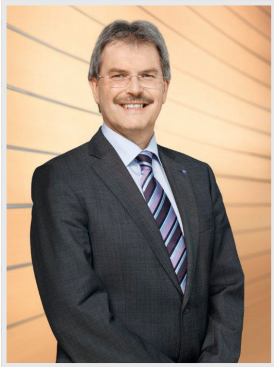
Verein Exit – Jugendberatung Tullnerfeld

Jugendberatungsstelle EXIT
Kirchengasse 32/5, 3430 Tulln
www.jugend-tulln.at

Gendergerechte Sprache und Formulierungen sind den Mitarbeiter/innen der niederschwelligen Jugendberatungsstellen ein besonderes Anliegen. Deshalb wurde in dem vorliegenden Handbuch darauf geachtet, sowohl die weibliche wie auch männliche Form zu verwenden.

In einigen Ausnahmefällen kann es jedoch, trotz intensiven Korrekturlesens, passiert sein, dass einer der beiden Formen der Vorzug – jenseits jeglicher Wertung – gegeben wurde.

Vorwort des Herrn Landesrates Mag. Wilfing



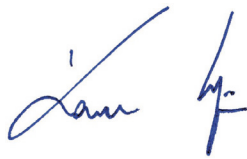
Jugendliche gehen durch einen Lebensabschnitt, in dem sie viele Entwicklungen und Veränderungen zu bewältigen haben. Ihre Informationsquellen sind Eltern, immer mehr aber Gleichaltrige sowie soziale Netzwerke im Internet. Traditionelle Beratungsstellen, die sich an Familien oder ausschließlich an Erwachsene richten, sind für Jugendliche kein attraktives Angebot.

Ausgehend von zwei Initiativen in Mödling und Waidhofen/Ybbs wurden in Niederösterreich von freien Jugendwohlfahrtsträgern andere Modelle entwickelt: die niederschweligen Jugendberatungsstellen. Sie orientieren sich an Interessen und Fragen der Jugendlichen, bieten allgemeine Informationen und auch vertiefte Einzelfallberatung durch kompetente Fachkräfte.

Seit Jänner 2013 gibt es nun schon die zwölfte derartige Beratungsstelle in NÖ. Um zu einheitlichen Standards in der Qualitätssicherung bei allen Anbietern der niederschweligen Jugendberatungsstellen zu kommen, wurde ein gemeinsam erarbeitetes Qualitätshandbuch erstellt.

Ich freue mich daher, dass dieses Qualitätshandbuch nun vorliegt und deutlich macht, wie wichtig neben dem Ausbau von Angeboten für ratsuchende Jugendliche auch die Sicherung der Qualität ist.

Herzlichst



Mag. Karl Wilfing
Jugendlandesrat

Inhaltsverzeichnis

	Genehmigung des Handbuches durch das Amt der NÖ Landesregierung	5
1.	Einleitung	6
2.	Grundhaltung in der niederschweligen Jugendberatung	7
2.1.	Ethische und methodische Grundlagen	
2.2.	Niederschwelligkeit	
3.	Generelle Ziele der Jugendberatung	8
4.	Die Zielgruppe	9
5.	Arbeitsprinzipien	10
6.	Arbeitsmethoden	12
6.1.	Einzelfallhilfe	
6.1.1.	Beziehungsarbeit	
6.1.2.	Psychosoziale Beratung nach Prinzipien der Sozialarbeit	
6.2.	Soziale Gruppenarbeit	
6.3.	Arbeit im Gemeinwesen	
7.	Leistungen	14
7.1.	Direkte Leistungen mit der Zielgruppe	
7.1.1.	Niederschwellige Anlaufstelle	
7.1.2.	Einzel – Gruppenberatung	
7.1.2.1.	Unterstützende begleitende Maßnahmen	
7.1.2.2.	Weitervermittlung an andere Institutionen und zu sozialen und medizinischen Diensten	
7.1.3.	Psychosoziale Hilfe bei Krisen	
7.2.	Indirekte Arbeit für die Zielgruppe	
7.2.1.	Vernetzungstätigkeit mit anderen sozialen Einrichtungen, Projektpartner/innen, Politik, etc.	
7.2.2.	Öffentlichkeits- und Lobbyarbeit	
7.2.3.	Konsultationstätigkeiten	
7.3.	Ergänzende Leistungen	
8.	Dokumentation	18
8.1.	Die Formen der Dokumentation	
8.1.1.	Statistische Aufzeichnungen	
8.1.2.	Inhaltliche Dokumentation	
8.1.3.	Berichte an Fördergeber/innen	
9.	Organisatorische Rahmenbedingungen	19
9.1	Organisationsstrukturen	
9.2.	Räumlichkeiten	
9.3.	Personalressourcen	
9.3.1.	Fachliche Leitung	
9.3.2.	Basismitarbeiter/innen	
10.	Die Qualitätssicherung	22
10.1.	Supervision	
10.2.	Weiterbildung	
10.3.	Kommunikationsstrukturen	
10.4.	Best Practice	
10.5.	Job Visiting	
10.6.	Dokumentation	
10.7.	Kommunikation mit der Abteilung Jugendwohlfahrt bzw. der Fachaufsicht	
11.	Quellenangaben	25
	Anhang	26

Genehmigung des Handbuches durch das Amt der NÖ Landesregierung

Niederschwellige Jugendberatung wird in NÖ von Einrichtungen durchgeführt, die als freier Träger der Jugendwohlfahrt anerkannt sind.

Die Eignung dieser Einrichtung muss zuvor per Bescheid nach dem NÖ JWG (siehe Anhang – rechtliche Bestimmungen) festgestellt worden sein. Anträge für neue Einrichtungen haben u.a. ein Konzept zu enthalten, das sich am aktuellen Handbuch orientiert, welches nun auch für bereits bestehende Einrichtungen Gültigkeit erlangt. Alle Einrichtungen für niederschwellige Jugendberatung unterliegen der Fachaufsicht der NÖ Landesregierung. Diese wird durch die Abteilung Jugendwohlfahrt beim Amt der Landesregierung wahrgenommen.

AMT DER NIEDERÖSTERREICHISCHEN LANDESREGIERUNG
Gruppe Gesundheit und Soziales
Abteilung Jugendwohlfahrt
3109 St. Pölten, Landhausplatz 1



Amt der Niederösterreichischen Landesregierung, 3109

An die
 Trägervereine von niederschwelligen
 Jugendberatungsstellen in NÖ

GS6-FT-7/003-2009

Kennzeichen (bei Antwort bitte angeben)

Beilagen

E-Mail: post.gs6@noel.gv.at
 Fax: (02742) 9005/16120 Internet: <http://www.noel.gv.at>
 Bürgerservice-Telefon 02742/9005-9005 DVR: 0059986

Bezug

BearbeiterIn

(0 27 42) 9005

Durchwahl

Datum

Dr. Reinhard Neumayer

16435

21. März 2013

Betrifft

Qualitätssicherung niederschwellige Jugendberatungsstellen in Niederösterreich, Handbuch

Freie Jugendwohlfahrtsträger, die bewilligte niederschwellige Jugendberatungsstellen in Niederösterreich betreiben, nämlich die Vereine „Jugendinitiative Triestingtal“, „Tender – Verein für Jugendarbeit“, „AMPEL – Verein zur Unterstützung Jugendlicher und sozial benachteiligter Personen“, „Verein Jugendservice Ybbstal“, „Verein Jugend und Kultur“, „Verein Jugend- und Kulturzentrum Purkersdorf“, „Verein Impulse Krems“ sowie „Verein Exit – Jugendberatung Tullnerfeld“, haben im Auftrag der NÖ Jugendwohlfahrt das nun vorliegende erste Handbuch zur Qualitätssicherung erarbeitet.

Eine wesentliche Aufgabenstellung für die Erstellung des Handbuchs war es, Qualitätsstandards zu erarbeiten, die für die derzeit auf Basis des NÖ Jugendwohlfahrtsgesetzes tätigen niederschwelligen Jugendberatungsstellen Verbindlichkeit erlangen und auch zum verbindlichen Standard für allfällige, neu hinzukommende, Einrichtungen werden.

Diese Aufgabenstellung ist in enger Rückbindung mit der Aufsichtsbehörde erfolgreich bewältigt worden.

Die Aufsichtsbehörde gemäß NÖ Jugendwohlfahrtsgesetz 1991 (LGBl. 9270) hat das vorliegende „Qualitätshandbuch Niederschwellige Jugendberatung Niederösterreich“ mit dem Redaktionsschluss und Erscheinungsdatum März 2013 gründlich geprüft. Es entspricht den aktuellen gesetzlichen und aufsichtlichen Vorgaben.

Daher werden zukünftig zu gewährende finanzielle Förderungen des Landes NÖ an niederschwellige Jugendberatungsstellen von der strikten Einhaltung der Standards dieses Handbuchs Qualitätssicherung abhängig gemacht.

Mit freundlichem Gruß
 NÖ Landesregierung
 Im Auftrag
 Dr. Neumayer



Dieses Schriftstück wurde amtssigniert.
 Hinweise finden Sie unter:
www.noel.gv.at/amtssignatur

1. Einleitung

In den Jahren 1994/1995 eröffneten die ersten beiden Jugendberatungsstellen in Waidhofen/Ybbs und in Mödling auf Initiative von einigen engagierten regionalen Politiker/innen, Lehrer/innen und anderen Personen aus dem sozialen Bereich.

In den Jahren darauf wurden mit finanzieller und inhaltlicher Unterstützung der Abteilung Jugendwohlfahrt des Landes NÖ weitere Jugendberatungsstellen in vielen Städten und Gemeinden in Niederösterreich eröffnet und mittlerweile setzen 11 Jugendberatungsstellen Angebote für Jugendliche in den verschiedenen Regionen Niederösterreichs.

Während die Zusammenarbeit einzelner Einrichtungen bereits von Beginn an sehr intensiv war, und auch reger Austausch über Angebote und Organisation der Jugendberatungsstellen stattfand, wurde es zunehmend wichtiger, gemeinsame Standards für alle Einrichtungen festzulegen.

2007 startete dann das gemeinsame Arbeiten am Qualitätshandbuch, und in zahlreichen Großgruppentreffen, Kleingruppenarbeiten und Einzelsitzungen wurde über gemeinsame Kriterien, Prinzipien und Vorstellungen unserer Arbeit reflektiert und diskutiert.

Insgesamt haben 8 Jugendberatungsstellen an diesem Qualitätsprozess mitgearbeitet.

Dieses Vorhaben wurde durch die Abteilung Jugendwohlfahrt sowohl finanziell, wie auch inhaltlich unterstützt.

Nun liegt das 1. Qualitätshandbuch der niederschweligen Jugendberatungsstellen in NÖ vor, mit dem nicht nur ein gemeinsamer Standard für bestehende Projekte definiert wird, sondern das auch für künftige Jugendberatungsstellen als Leitlinie dienen soll.

Darüber hinaus garantiert dieses Handbuch sowohl für die Zielgruppe als auch die Fördergeber/innen eine hohe Zuverlässigkeit hinsichtlich gleichbleibender Standards für die Zukunft, unabhängig von wechselnden Personen in den Einrichtungen.

Bei der Erarbeitung dieser Qualitätsstandards wurde deutlich, dass nicht jedes Angebot der Jugendberatung in Standards gegossen werden kann. Zu starre Regelungen würden die erforderliche Vielfalt in der Arbeit mit dem Jugendlichen einschränken. Daher haben sich die Entwickler/innen darauf verständigt, ein Konzept zu entwerfen, welches einerseits Orientierung gibt und gleichzeitig Kreativität und Innovation in der Arbeit ermöglicht.

2. Grundhaltung in der niederschweligen Jugendberatung

2.1. Ethische und methodische Grundlagen

Die Jugendberatung orientiert sich in ihrer inhaltlichen Ausrichtung an ethischen Grundsätzen und professionellen Standards der Sozialarbeit. Grundlage dafür stellt das Dokument „Ethik in der Sozialen Arbeit – Darstellung der Prinzipien“ dar.

„Ethisches Bewusstsein ist ein grundlegender Teil der beruflichen Praxis jeder Sozialarbeiterin und jedes Sozialarbeiters. Ihre Fähigkeit und Verpflichtung, ethisch zu handeln, ist ein wesentlicher Aspekt der Qualität der Dienstleistung, die jeden angeboten wird, die sozialarbeiterische Dienste in Anspruch nehmen.“ (vgl. ÖBDS http://www.sozialarbeit.at/images/MEDIA/documents/ethiccodex_ifsw.pdf)

Vor allem wertschätzender, geschlechtersensibler und wertneutraler Umgang mit Klienten/innen, aber auch mit Kollegen/innen und anderen Institutionen, sowie die Förderung und Achtung der Selbstbestimmung und Privatsphäre stellen wichtige Arbeitsgrundlagen dar. Unterstützung ohne jegliche Form der Diskriminierung betreffend Herkunft, Hautfarbe, Geschlecht, Alter, Familienstand, Religion, ethnische Zugehörigkeit, politische Überzeugung, sexuelle Orientierung oder körperliche, geistige oder psychische Behinderung sind ebenfalls unerlässlich.

Neben ethischen Grundsätzen sind auch methodische und fachliche sozialarbeiterische Grundlagen ein wesentlicher Bestandteil der Jugendberatung.

Die Sozialarbeit ist eine transdisziplinäre Wissenschaft, die Wissen aus den verschiedenen Bezugswissenschaften (Politik, Recht, Wirtschaft, Gesundheit, etc.) verknüpft. Die Jugendberatung bezieht sich in der inhaltlichen Arbeit auf diese Disziplinen und arbeitet im Kontext der Sozialarbeitswissenschaft.

Darüber hinaus sieht die Jugendberatung den/die Klienten/in als Teil eines Systems und bezieht familiäre, soziokulturelle und funktionssystemische Bedingungen in die Arbeit mit ein. Auch die subjektive Lebenswelt des/der Klienten/in, wie auch das Lebensfeld als objektive Perspektive werden berücksichtigt.

Diese beschriebenen Grundlagen spiegeln sich in allen Ansätzen und Ausführungen des folgenden Handbuchs wider und beziehen sich daher auf den gesamten Arbeitsalltag in den Jugendberatungsstellen.

2.2. Niederschwelligkeit

Der Begriff der Niederschwelligkeit bildet das Fundament der Jugendberatung und wird von festgeschriebenen Arbeitsprinzipien, die in Kapitel 5 ausgeführt werden, gestützt.

Die Niederschwelligkeit wird durch die Zugangsvoraussetzungen zu den Angeboten, aber auch durch die Bindungsbereitschaft seitens der Jugendlichen definiert.

Die Angebote der Jugendberatung sind an keine Bedingungen geknüpft und können unbürokratisch, schnell und kostenlos von Jugendlichen genutzt werden. Dadurch wird die Hemmschwelle, Beratung und Unterstützung in Anspruch zu nehmen, für die Jugendlichen so niedrig wie möglich gehalten.

Die Jugendlichen entscheiden selbst über Intensität und Häufigkeit der Kontaktaufnahme und können auch ohne definierte Problemlagen die Angebote der Jugendberatung nutzen.

3. Generelle Ziele der Jugendberatung

Die grundlegenden Zielsetzungen der Jugendberatung liegen im Aufbau einer tragfähigen, respektvollen und akzeptierenden Beziehung und eines Vertrauensverhältnisses zum/r Jugendlichen.

Dadurch soll die Hemmschwelle Beratung und Unterstützung in Anspruch zu nehmen für die Jugendlichen gesenkt werden. Sie können so positive Erfahrungen mit professionellen Helfer/innen sammeln.

Diese Form des niederschweligen Zugangs ermöglicht es, die Grundlage für eine tragfähige Beziehung zwischen Berater/in und Jugendlichem/r zu schaffen. Gegenseitiges Kennen lernen ohne die Voraussetzung einer konkreten Frage oder Problemlage von Seiten des/r Klienten/in ist ebenfalls möglich.

Wendet sich der/die Jugendliche mit einer Frage oder Problemlage an die Jugendberatung, steht vor allem die Stabilisierung und Strukturierung der Lebenslage/Lebenssituation der Jugendlichen und der Angehörigen im Vordergrund. **Es geht um die Schaffung von Klarheit über die Problemlage und eine individuelle psychosoziale Entlastung.**

Weitere Zielsetzungen können die Mobilisierung der eigenen Ressourcen und die Stärkung des Selbstvertrauens und des Selbstwertgefühls, also generell eine Stärkung der Identität und der Persönlichkeitsentwicklung sein.

Durch die Beratung soll der/die Klient/in seine/ihre Handlungskompetenz erweitern und zu einer aktiven Lebensgestaltung motiviert werden.

Darüber hinaus hat die Beratung auch präventiven Charakter, da durch eine Reflexion des eigenen Verhaltens und eine Erweiterung auf der Handlungsebene Probleme und Situationen besser eingeschätzt werden können.

Neben diesen allgemeinen Zielsetzungen werden in jeder Einrichtung, je nach Region und Arbeitsschwerpunkten, Teilziele formuliert. Diese sind den Konzepten der einzelnen Beratungsstellen zu entnehmen.

4. Die Zielgruppe

In der niederschweligen Jugendberatung werden vorwiegend jene Jugendliche in NÖ beraten und begleitet, die zwischen 14 und 18 Jahre alt sind. Das heißt, die Leistungen werden konzeptionell für diese Altersgruppe ausgerichtet. Jedoch werden junge Menschen im Alter zwischen 12 und 14 Jahren, sowie junge Erwachsene zwischen 18 und 25 Jahren im Sinne des entwicklungspsychologischen Zugangs (vgl. Rossmann, 1996, S. 134) als erweiterte Zielgruppe betrachtet, für die je nach Nachfrage ebenso Leistungen angeboten werden können.

Erweiterte Zielgruppe 12-14 Jahre	Kernzielgruppe 14-18 Jahre	Erweiterte Zielgruppe 18-25 Jahre
--------------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------

Neben den Jugendlichen und jungen Erwachsenen werden auch Angehörige von Jugendlichen zu jugendrelevanten Themen beraten.

In welchem Ausmaß diese Angehörigenberatung in den einzelnen Einrichtungen stattfindet, hängt von den personellen und finanziellen Ressourcen der Einrichtungen ab.

Anpassung der Altersgrenzen an Standort und strukturelle Gegebenheiten

Ist eine Jugendberatungsstelle in einer Region/Stadt tätig, in der wenig Beratung und Unterstützung durch andere Einrichtungen angeboten wird, werden die Altersgrenzen flexibler gehandhabt.

Gibt es in der Region andere Angebote, die dem jeweiligen Alter entsprechen, dann wird eine klarere Grenze in Bezug auf die Altersgrenze der Zielgruppe eingenommen.

So gesehen muss jede Beratungsstelle ihr Alterskonzept für den Standort passend konfigurieren.

5. Arbeitsprinzipien

Die folgenden Prinzipien sind maßgeblich für den Unterstützungs- und Beratungskontext. Im Sinne der Niederschwelligkeit ist es unerlässlich, den Jugendlichen diese Grundsätze transparent zu kommunizieren.

Freiwilligkeit

Um aktiv an ihrer Lebenssituation zu arbeiten und Veränderungen zu erwirken, müssen die Jugendlichen für das Gesprächsangebot bereit sein und einen Sinn in der gemeinsamen Arbeit für sich sehen. Deshalb bestimmen die Jugendlichen selbst über Frequenz, Inhalt und Dauer der Beratungen. Sie entscheiden nach dem Erstgespräch, ob eine weitere Betreuung in Anspruch genommen wird oder nicht. Nutzen Jugendliche das Angebot nicht weiter, haben sie von Seite der Jugendberatung keine Konsequenzen zu erwarten.

Anonymität

Um Beratung in Anspruch nehmen zu können, ist es sowohl für Jugendliche als auch für Angehörige nicht verpflichtend notwendig, den vollen Namen zu nennen.

Verschwiegenheit

Alle Inhalte in der Beratung und auch die Namen der betreuten Jugendlichen unterliegen der Verschwiegenheitspflicht.

Diese Vertraulichkeit stellt eine wichtige Grundlage für jede erfolgreiche Beratung dar und gibt dem/der Jugendlichen Sicherheit und Schutz sich öffnen zu können.

Im Falle von Verdacht auf massive Kindeswohlgefährdung besteht im Sinne von Kinderschutz und Gewaltprävention Meldepflicht an die öffentliche Jugendwohlfahrt und bei Selbst- und Fremdgefährdung müssen Polizei und/oder Rettung und Amtsarzt informiert werden. (siehe Anhang – rechtliche Bestimmungen).

Kostenlosigkeit

Der Besuch und die Nutzung der Angebote der Jugendberatung sind für die Jugendlichen kostenlos. Für aufwendige zusätzliche Angebote wie Freizeit- und Präventionsprojekte sowie Multiplikator/innen-Schulungen und Vorträge kann ein Unkostenbeitrag eingehoben werden.

Transparenz

Die Jugendberatung arbeitet in jeder Phase transparent gegenüber den Jugendlichen.

Die Jugendberater/innen verhalten sich den Jugendlichen (oder anderen Adressaten/innen) gegenüber offen, ehrlich und authentisch. Sie machen gegebenenfalls auch deutlich, welche Absichten, Möglichkeiten und Grenzen das Handeln der Jugendberatung hat und welche Arbeitsschritte außerhalb des direkten Beratungssettings gesetzt werden.

Parteilichkeit für Anliegen der Jugendlichen

Die Anliegen und Probleme der Jugendlichen stehen in der Arbeit der Jugendberatung im Vordergrund. Das bedeutet jedoch keine unreflektierte Übernahme aller Haltungen und Ansichten der Jugendlichen, sondern kritische Parteilichkeit. Der/die Berater/in entscheidet, was er/sie im Sinne der/des Jugendlichen mittragen kann oder nicht. In diesem Zusammenhang ist es auch wichtig, zwischen Jugendlichen und Erwachsenen als Vermittler/in aktiv zu werden.

Eigenverantwortlichkeit

Aufgabe der Jugendberatung ist es, Jugendlichen in Problemsituationen zur Seite zu stehen und Unterstützung und Begleitung anzubieten. Darüber hinaus werden gemeinsam mit dem/r Jugendlichen Möglichkeiten zur Bewältigung von Problemsituationen erarbeitet.

Es liegt jedoch in der Eigenverantwortung der Jugendlichen, diese Möglichkeiten umzusetzen und den für ihn/sie passenden Lösungsweg zu gehen. Der/Die Jugendliche ist selbst Experte/in für seine/ihre Lebenssituation.

Ressourcenorientierung

Die Jugendlichen werden mit ihren Stärken und Neigungen wahrgenommen. Aufbauend auf ihren eigenen Ressourcen (körperliche, emotionale, geistige, soziale Stärken) und denen ihrer jeweiligen Lebenswelten (Familie, Schule, Freundeskreis...) werden sie in der Entwicklung eigener Lösungskompetenzen unterstützt. Daher liegt der Fokus in der Beratung nicht auf der Problemlage, sondern auf der Konstruktion einer gemeinsamen Lösung.

6. Die Arbeitsmethoden

In der Praxis der niederschweligen Jugendberatungsstellen kommen die klassischen Methoden der Sozialarbeit zur Anwendung. Dies sind die Einzelfallhilfe, die soziale Gruppenarbeit und Elemente der Gemeinwesenarbeit.

6.1. Einzelfallhilfe

Bei der Einzelfallhilfe steht die einzelne Person und deren Unterstützung bei der Lösung individueller Probleme im Vordergrund. Zu den Voraussetzungen für effiziente Einzelfallhilfe zählen u.a. das Wissen über die Lebenswelt der Klienten/innen sowie die Kenntnis der Ressourcen, die im gegebenen Umfeld zur Verfügung stehen.

Besonders in der Einzelfallhilfe kommen die in Kapitel 5 erläuterten Arbeitsprinzipien zu tragen. Die Einzelfallhilfe bildet den Kern der Jugendberatung und kann nur zielführend sein, wenn die Einhaltung der grundlegenden Prinzipien gewährleistet ist.

Im Bereich der Einzelfallhilfe kommen den Methoden der Beziehungsarbeit und der Beratung besondere Bedeutungen zu. Diese werden im Folgenden näher beschrieben.

6.1.1. Beziehungsarbeit

Der Aufbau eines Vertrauensverhältnisses mit den Jugendlichen ist Basis für eine gute Arbeitsbeziehung. Das Klima einer vertrauensvollen Beziehung erleichtert das Entstehen von Entwicklungsprozessen. Voraussetzung dafür ist eine akzeptierende Grundhaltung des/der Berater/in und ein respektvoller Umgang. Dabei geht es vor allem um ein Beziehungsangebot ohne das konkrete Formulieren einer Frage, einer Problemlage oder auch einer konkreten Zielsetzung.

6.1.2. Psychosoziale Beratung nach Prinzipien der Sozialarbeit

Im Rahmen der sozialarbeiterischen Beratung werden konkrete Fragen und Problemlagen bearbeitet, Klarheit und Überblick geschaffen und ergründet, worin das Problem besteht.

Der/Die Klient/in soll befähigt werden das Problem zu erkennen, zu verstehen und für sich eine Lösung, gemeinsam mit dem/der Berater/in, zu finden. Dabei wird der/die Klient/in als Experte/in für seine/ihre Problemlage/Situation gesehen.

Die Inhalte dieser sozialarbeiterischen Beratung handeln eher von sozialen Sachverhalten und weniger von der Persönlichkeit des/der Klienten/in an sich.

Natürlich soll die Beratung auch zu einer Reflexion der Persönlichkeit des/der Klienten/in führen, doch diese persönlichen Problemlagen sollen in diesem Fall auch immer in sozialen Zusammenhängen gesehen werden.

Laut Lüssy (1998, S. 395), der den Ansatz der systemischen Beratung vertritt, soll die soziale Persönlichkeit des Beratungsklienten, entwickelt, gestärkt und gestützt werden.

Das Medium der Beratung ist das Gespräch, wobei auch kreative Beratungsmethoden, wie z.B. das Familienbrett oder auch Rollenspiele zum Einsatz kommen können (vgl. Mitschka, 2000, S. 75 ff.)

6.2. Soziale Gruppenarbeit

Da sich Jugendliche sehr häufig in Gruppen bewegen und auch in der Schule oder in der Freizeit in Form von Gruppen organisiert sind, kommt der Methode der Gruppenarbeit in der Jugendberatung eine besondere Bedeutung zu.

Soziale Gruppenarbeit ermöglicht es dem/der Einzelnen seine/ihre soziale Interaktion zu reflektieren und in der Gruppe soziale Kompetenzen zu entwickeln. Soziales Lernen unterstützt die Entfaltung der emotionalen Intelligenz, wodurch sowohl zwischenmenschliche Beziehungen als auch die kognitiven Leistungen wie Konzentration und Aufnahmefähigkeit verbessert werden.

Die Methode der Gruppenarbeit kann in unterschiedlichen Settings Anwendung finden, und kann für die Aufarbeitung von spezifischen Themen, aber auch anlassbezogen, z.B. bei Konflikten eingesetzt werden.

6.3. Arbeit im Gemeinwesen

Die niederschweligen Jugendberatungsstellen können durch die Vernetzung im Gemeinwesen jugendspezifische Themen in den gesellschaftlichen Diskurs einbringen und nachhaltige Bewusstseinsveränderungen (Abbau von Vorurteilen, Klischees, etc.) initiieren.

Darüber hinaus wird durch die Gemeinwesenorientierung die soziale Teilhabe und Inklusion („Zugehörigkeit“) der Jugendlichen unterstützt.

7. Die Leistungen

Die folgenden Leistungen werden von allen Jugendberatungsstellen in Niederösterreich angeboten. Die beschriebenen Leistungen sind nach direkten Angeboten mit den Zielgruppen und indirekten Angeboten für die Zielgruppen (Leistungen, die einen indirekten Nutzen für diese haben) aufgelistet.

7.1. Direkte Arbeit mit der Zielgruppe

7.1.1. Niederschwellige Anlaufstelle

Durch die Möglichkeit der niederschwelligen Kontaktaufnahme wird der Zugang zur Beratungsstelle für die Zielgruppe erleichtert.

Um diese niederschwellige Kontaktaufnahme für die Jugendlichen zu ermöglichen, müssen folgende Angebote von Seiten der Jugendberatungsstellen gesetzt werden:

1. Beratung ohne Terminvereinbarung

Dies muss innerhalb der Öffnungszeiten gewährleistet sein. Die Öffnungszeiten richten sich zielgruppenorientiert nach den Mitarbeiter/innen-Stunden, sollten aber zweimal wöchentlich zu fixen Zeiten angeboten werden.

2. Möglichkeit der informellen Kontaktaufnahme

a. über einen eigenen Treffbereich oder eine Info Zone

Ein Treffbereich oder eine Info Zone ermöglicht es den Jugendlichen, die Räume der Jugendberatungsstelle kennen zu lernen, ohne das Vorliegen einer Problemlage, oder dem Bedarf an einem Beratungsgespräch.

Dabei werden die Jugendräume zu festgesetzten wöchentlichen Zeiten für Jugendliche geöffnet. In dieser Zeit können sie sich Informationen zu Themengebieten und Folder holen, oder auch Zeit mit den Berater/innen in einem informellen Setting verbringen.

Wie genau der Treffbereich/Infozone gestaltet ist, obliegt jeder Einrichtung.

Dieser ist jedoch in jedem Fall durch ein/e Mitarbeiter/in der Jugendberatungsstelle betreut.

b. oder/und über eine Anbindung an ein Jugendzentrum

Im Fall einer Anbindung einer Jugendberatungsstelle an ein Jugendzentrum besteht die Möglichkeit, dort für die Jugendlichen die informelle Kontaktaufnahme zu ermöglichen. Dabei müssen den Jugendlichen die jeweiligen Angebote transparent kommuniziert werden.

c. oder/und durch hinausreichende Kontaktaufnahme, z.B. Erstberatungsstunden an Schulen, Informationsveranstaltungen, AMS, jugendrelevante Plätze, etc.

3. Kontaktaufnahme durch Nutzung von technischen Medien wie e-mail, SMS, Chat und Social Networks

Neue Medien eignen sich optimal um mit Jugendlichen in Kontakt zu treten. Auch für die Betreuung und Nachbetreuung können sie genutzt werden. Sie entsprechen den Kommunikationsbedürfnissen und Gewohnheiten der heutigen Jugend.

Wichtig ist den Jugendlichen die genaue Erreichbarkeit und Möglichkeiten des Angebotes transparent zu kommunizieren.

7.1.2. Einzel – und Gruppenberatung

Die Beratung stellt eine Form der Unterstützung dar, in der eine bestimmte Thematik bearbeitet wird, Ziele vereinbart und gemeinsam mit den Jugendlichen Lösungen gesucht werden.

Dabei wendet sich der/die Jugendliche mit einer konkreten Fragen oder Problemlage an den/die Berater/in. Die Jugendlichen können sich mit allen Themen, Sorgen und Wünschen an die Jugendberatungsstellen wenden – eine Eingrenzung der Themengebiete wird nicht vorgenommen.

Wichtig für die Durchführung eines Beratungsgespräches sind das Setting und auch die zeitlichen Ressourcen. Es bedarf eines geschützten Raumes, in dem es möglich ist die Anonymität des/der Jugendlichen zu wahren, und entsprechender zeitlicher Ressourcen, um auf die Anliegen des/der Jugendlichen einzugehen zu können.

Beratungen können persönlich, telefonisch, per e-mail oder über „Soziale Netzwerke“ durchgeführt werden. Möglichkeiten und Grenzen der einzelnen Kontaktformen werden von den Berater/innen beachtet.

Die Form der Unterstützung kann in einem einmaligen Gespräch erfolgen, oder auch in einer längerfristigen Form – je nach den Bedürfnissen des/r Klienten/in.

Auch das relevante Umfeld (z.B. Familie und Freundeskreis) kann miteinbezogen werden.

Neben der Einzelberatung kann die Beratung auch in Gruppen in Anspruch genommen werden. Bei vielen Jugendlichen können „Schwellenängste“ vermieden werden, wenn sie die Beratungsstelle als Gruppe aufsuchen und sie ihr Anliegen in diesem Setting gemeinsam bearbeiten können.

7.1.2.1. Unterstützende begleitende Maßnahmen

Damit ist die Begleitung der Jugendlichen zu verschiedenen Institutionen (z.B. Gericht, Behörden, ÄrztInnen, Beratungsstellen etc.) gemeint, um ihnen die Angst vor einer Kontaktaufnahme zu nehmen und um sie vor Ort in ihren Anliegen zu unterstützen.

7.1.2.2. Weitervermittlung an andere Institutionen und zu sozialen und medizinischen Diensten

Jugendliche werden an andere Einrichtungen weiter vermittelt, sollten im Gespräch Problemlagen thematisiert werden, die aufgrund des professionellen Selbstverständnisses im gegebenen Rahmen nicht behandelt werden können.

Sollten medizinische wie z.B. psychiatrische Problemlagen bestehen, die über das sozialarbeiterische Tätigkeitsfeld hinausgehen, wird an medizinische Dienste weitervermittelt und ggf. mit diesen in weiterer Folge zusammen gearbeitet.

7.1.3. Psychosoziale Hilfe bei Krisen

In der psychosozialen Hilfe bei Krisen handelt es sich um unmittelbare psychosoziale Beratung und Hilfeleistung in einer akuten Krise, mit dem Ziel, die Situation zu entschärfen.

Je nach Schwere der Krise können unterschiedliche Maßnahmen zur Krisenbewältigung notwendig sein, wobei die Ressourcen innerhalb der eigenen bzw. anderer Einrichtungen genützt und Richtlinien des Gesetzgebers berücksichtigt werden.

Wird im Falle einer Krisenhilfe Selbst- oder Fremdgefährdung festgestellt, erfolgt je nach Sachverhalt eine Verständigung der Sicherheitsbehörden (Polizei) oder der Bezirksverwaltungsbehörden (Amtsarzt/ärztin) und bei Minderjährigen der Eltern bzw. Erziehungsberechtigten.

7.2. Indirekte Arbeit für die Zielgruppe

Die folgenden Leistungen stellen eine wichtige Grundlage für die Arbeit mit den Klienten/innen dar, und professionelles Handeln im Sinne der Jugendlichen wird dadurch erst ermöglicht.

7.2.1. Vernetzungstätigkeit mit anderen sozialen Einrichtungen, Projektpartner/innen, Politik, etc.

Die niederschwellige Jugendberatung arbeitet in sozialen und politischen Netzwerken, um Kooperation, gegenseitiges Lernen und den Austausch im Sinne der Klient/innen zwischen Netzwerkpartner/innen zu ermöglichen.

Dies dient dem fachlichen Austausch und der Qualitätssicherung und ermöglicht es durch Gespräche neue Perspektiven und Herangehensweisen zu erarbeiten.

7.2.2. Öffentlichkeits- und Lobbyarbeit

Die niederschwellige Jugendberatung sieht sich als Vertreterin und Expertin für Jugendliche und jugendrelevante Themen.

Im Rahmen von Öffentlichkeits- und Lobbyarbeit werden Interessen und Bedürfnisse der Zielgruppe gegenüber der Öffentlichkeit und der Politik vertreten. Dadurch soll mehr Verständnis erreicht und eine nachhaltige Verbesserung ihrer Lebenswelten ermöglicht werden.

Schwerpunkte von Lobby- und Öffentlichkeitsarbeit:

- Darstellung der Einrichtung und ihrer Angebote
- Aufklärung und Förderung der Akzeptanz und des Verständnisses für die Zielgruppe
- Verbindung und Vermittlung zwischen Gesellschaft und Jugendlichen
- Sensibilisierung und Bewusstseinsbildung von öffentlicher und gesellschaftlicher Meinung bezüglich der Bedürfnisse und Problemlagen von Jugendlichen und aktueller Jugendtrends
- Ressourcenerweiterung für jugendrelevante Themen

Als Instrumente kommen in Frage: Veranstaltungen, Feste, Diskussionsabende, Teilnahme an Experten/innenrunden, Pressearbeit, Tag der offenen Tür.

7.2.3. Konsultationstätigkeiten

Die niederschwellige Jugendberatung verfügt durch ihre Fachlichkeit und die intensive Auseinandersetzung mit jugendrelevanten Themen über ein umfassendes Wissen zur Lebenssituation von Jugendlichen. Um unseren präventiven Grundauftrag zu erfüllen und die Lebensbedingungen der Jugendlichen zu verbessern, stellen wir dieses Know How Gemeinden, Institutionen, Schulen und Veranstaltern zur Verfügung.

7.3. Ergänzende Leistungen

Folgende Leistungen stellen mitunter wichtige Ergänzungen der Kernleistungen dar, die je nach finanziellen, personellen und fachlichen Ressourcen und regionalen Bedürfnissen von einzelnen Beratungsstellen angeboten werden können.

- Projektarbeit (Erlebnis- und Freizeitpädagogik)
- Themenspezifische oder anlassbezogene Workshops für Jugendgruppen und Schulklassen
- Mediation
- Psychotherapie
- Tiergestützte Pädagogik

8. Die Dokumentation

In der Jugendberatung stellt die Dokumentation einen wichtigen Teil der Leistung dar, da dadurch Arbeitsergebnisse statistisch und inhaltlich festgehalten werden können.

Dies dient den Sozialarbeiter/innen vor Ort, um Fallverläufe nachzuvollziehen, die eigene Arbeit abzusichern und auch für andere Kollegen/innen zugänglich zu machen. Darüber hinaus können durch die zahlenmäßige und inhaltliche Erfassung der Klient/innenarbeit Rückschlüsse auf aktuelle Tendenzen in der Jugendarbeit, neue Szenen und aktuelle Thematiken gezogen werden. Dadurch können Angebote weiterentwickelt und adaptiert werden.

Neben diesem Nutzen der Dokumentation für die Mitarbeiter/innen vor Ort, dient die Dokumentation auch der Legitimation der Arbeit gegenüber den Fördergeber/innen und rechtfertigt mögliche finanzielle Unterstützungen.

8.1. Die Formen der Dokumentation

Die wichtigsten Formen der Dokumentation sind

- Statistische Aufzeichnungen
- Inhaltliche Dokumentation
- Berichte an FördergeberInnen

8.1.1. Statistische Aufzeichnungen

Die statistische Dokumentation erfasst die Anzahl und Art der Kontakte zur Zielgruppe, sowie geleistete Arbeitsstunden.

Diese Aufzeichnungen werden mindestens halbjährlich reflektiert, um deren Zweckdienlichkeit zu überprüfen und ggf. steuernde Interventionen zu setzen.

8.1.2. Inhaltliche Dokumentation

Die inhaltliche Dokumentation von Fallverläufen und Beobachtungen erfolgt schriftlich und muss relevante Informationen zu betreuten Fällen und einen Verlauf der Fallgeschichte enthalten.

Spätestens bei einer Meldung an die öffentliche Jugendwohlfahrt muss eine schriftliche Dokumentation des Fallverlaufes vorliegen. Zu dokumentieren sind alle Daten, die für eine Gefährdungsmeldung relevant sind. Diese inhaltlichen Daten und Fallverläufe müssen an einem sicheren Ort zehn Jahre verwahrt werden und Anonymität und Vertraulichkeit gewährleisten.

8.1.3. Berichte an Fördergeber/innen

Ein jährlicher Bericht an die Fördergeber/innen stellt die wichtigsten statistischen Zahlen, Ereignisse und Beobachtungen dar. Dieser Bericht informiert einerseits über die statistisch erfassten Tätigkeiten (Kontaktzahlen, geleistete Arbeitsstunden, Projektdokumentation) und andererseits über die qualitative Dokumentation zu geleisteten Arbeitsinhalten.

9. Organisatorische Rahmenbedingungen

9.1 Organisationsstrukturen

Die Trägerorganisationen geben den niederschwelligen Jugendberatungen rechtliche, wirtschaftliche und strukturelle Rahmenbedingungen vor, um die im Bescheid auf Eignungsfeststellung bewilligten privatrechtlichen Aufgaben der öffentlichen Jugendwohlfahrt Niederösterreich zu erfüllen. Es handelt sich dabei um soziale Dienste der Jugendwohlfahrt (siehe rechtliche Grundlagen im Anhang).

Diese Trägerorganisationen stellen auch die administrativen und organisatorischen Rahmenbedingungen für die Arbeit der Jugendberatungsstellen zur Verfügung, um die inhaltliche Arbeit zu gewährleisten.

Der Austausch und die Überprüfung von Zielen und Schwerpunkten der Arbeitsaufgaben erfolgen in Form von Fachaufsichten, inhaltlichen und finanziellen Jahresberichten.

9.2. Räumlichkeiten

Eine Jugendberatungsstelle benötigt folgende Räume um die Angebote optimal abdecken zu können:

Büro/Organisationräume:

Diese dienen der Besprechung, Planung und Dokumentation der Arbeit. Dabei wird eine entsprechende Infrastruktur und Ausstattung der Räume, vor allem des technischen Standards vorausgesetzt.

Beratungsraum

Dieser muss für Einzel- und Gruppengespräche geeignet sein und muss einen anonymen und vertraulichen Rahmen gewährleisten.

Jugendraum

Dieser kann für einen Treffbereich oder eine Infozone genutzt werden, und soll jugendadäquat adaptiert sein. Sitzmöglichkeiten, Spiele und auch ein Internetzugang wären dabei wünschenswert.

Falls die Jugendberatung keine Jugendräume zur Verfügung stellen kann, können auch Räume der Mobilen Jugendarbeit, eines Jugendzentrums oder andere entsprechende Räumlichkeiten genutzt werden.

Zugang zur Beratungsstelle

Um die Niederschwelligkeit der Beratungsstelle zu gewährleisten soll diese tunlichst über einen eigenen Eingang verfügen und so von anderen Einrichtungen im gleichen Areal (z.B. Jugendzentrum, etc.) weitestgehend unabhängig erreichbar sein. Dadurch soll auch eine Stigmatisierung der Klienten/innen verhindert werden.

Küche und sanitäre Anlagen

Für Mitarbeiter/innen und Klient/innen müssen sanitäre Anlagen, zumindest ein WC mit Waschelegenheit zur Verfügung gestellt werden.

Eine Koch- und Kühlgelegenheit muss darüber hinaus ebenfalls gewährleistet sein.

9.3. Personalressourcen

Um das wöchentliche, kontinuierliche Angebot einer Jugendberatungsstelle zu gewährleisten, bedarf es zumindest 2er Mitarbeiter/innen, von denen eine die fachliche Leitung übernehmen kann.

Ein Mindestausmaß an Betreuungsstunden kann aus förderrechtlichen Gründen nicht festgeschrieben werden.

9.3.1. Fachliche Leitung

Grundvoraussetzung für die Leitung einer Jugendberatungsstelle ist eine positiv abgeschlossene Berufsausbildung als Fachkraft für Sozialarbeit (Absolvent/innen einer Akademie oder Fachhochschule für Sozialarbeit).

Jugendberatung braucht in der Leitung eine stabile Persönlichkeit, die die Fähigkeit differenzierten Arbeitens mit sich bringt. Die Leitung trägt Sorge für bestmögliche Arbeitsbedingungen und bestmögliche Ergebnisse, für Balance zwischen dem Treffen von Entscheidungen und Übergeben von Verantwortung, zwischen Vision und Bewährtem.

Für Anleitung und Unterstützung von Mitarbeiter/innen sind folgende Grundvoraussetzungen für eine fachliche Leitung wesentlich:

- Berufserfahrung im Bereich Jugendarbeit
- Beratungstätigkeit in der Jugendarbeit
- vertieftes Wissen über den Kontext niederösterreichischer Jugendwohlfahrt

Besonders bei erstmaliger Leitungstätigkeit ist Wissen im Bereich „Leitung“ im Rahmen entsprechender Weiterbildung zu erwerben.

Aufgaben der fachlichen Leitung

Aufgaben in der Einrichtung

- Auswahl und Einschulung neuer Mitarbeiter/innen
- Mitarbeiter/innen-Führung: fachliche Anleitung der Mitarbeiter/innen, Anleitung von Teamprozessen, Mitarbeiter/innenmotivation,
- Qualitätssicherung: Sicherstellung und Kontrolle der Umsetzung der Qualitätsstandards, kontinuierliche und bedarfsgerechte Weiterentwicklung des Konzepts, Fortbildung der Mitarbeiter/innen, Klausuren und Methodenteams, Jahresplanung, Dokumentationsstruktur, Evaluation, Berichtslegung
- Personalverantwortung: Dienstpläne, Stundenlisten, Urlaubseinteilung
- Austausch mit der Geschäftsführung
- Einsicht ins Jahresbudget und Verantwortung für ein festgelegtes Rahmenbudget für Projekte, Bücher und anderes pädagogisches Material

Vertretung nach außen

- Kooperation und Vernetzung mit Anspruchsgruppen
- Öffentlichkeitsarbeit
- Berichtslegung
- Austausch mit fachlichen Leiter/innen anderer Anbieter

Aufgaben gegenüber der Bewilligungs- und Aufsichtsbehörde

- Konzeptverantwortung – d. h. Einhaltung des eingereichten und durch den Bescheid bewilligten Konzepts
- zeitgerechte Mitteilung über beabsichtigte Änderungen am Konzept
- Sicherstellung des Wissens der Mitarbeiter/innen über gesetzliche Vorgaben, Rahmenbedingungen als Einrichtung der Jugendwohlfahrt und daraus erwachsender Pflichten
- Garantie für Einhaltung der Meldepflicht gemäß JWG
- Mitwirkung an fachaufsichtlichen Besprechungen mit der Aufsichtsbehörde

9.3.2. Basismitarbeiter/innen

Jugendberatung ist eine sozialarbeiterische Tätigkeit und sollte von Fachkräften für Sozialarbeit (Absolvent/innen einer Akademie oder Fachhochschule für Sozialarbeit) ausgeübt werden. Mit Zustimmung der Fachaufsicht können unter Bedachtnahme auf die Teamzusammensetzung auch verwandte Berufe herangezogen werden. Voraussetzung dafür ist einschlägige Berufserfahrung in der Jugendarbeit.

Der Zugang zu Jugendlichen und die Kompetenz in den Interventionen werden bei allen Mitarbeiter/innen im Probemonat überprüft. Gegebenenfalls wird Weiterbildung verpflichtend vorgeschrieben.

Die Arbeit der Basismitarbeiter/innen umfasst sämtliche im Leistungskatalog beschriebenen Tätigkeiten.

10. Die Qualitätssicherung

Folgende Instrumente dienen dazu die Qualität der Angebote der Jugendberatungsstelle zu sichern sowie den Mitarbeiter/innen einen professionellen Rahmen für Lern – und Weiterentwicklungsprozesse zu ermöglichen.

10.1. Supervision

Als qualitätssichernde Maßnahme muss regelmäßige Einzel- oder Teamsupervision vom Arbeitgeber gewährleistet sein und von den Mitarbeiter/innen (im vom Arbeitgeber vorgegebenen Rahmen) verpflichtend in Anspruch genommen werden.

Im Fall von Krisen muss für alle Mitarbeiter/innen die Möglichkeit bestehen über das zur Verfügung stehende Maß hinaus Supervision in Anspruch zu nehmen.

Die Auswahl des/der Supervisors/in obliegt den Angestellten/Team, wobei der Dienstgeber Einspruchsrecht besitzt. Der Dienstgeber übernimmt die Supervisionskosten. Dabei ist ein Jahresbudget für jede/n Mitarbeiter/in festzulegen, wobei im besten Fall der/die Mitarbeiter/in selbst über dieses Jahresbudget bestimmen kann.

Die Supervision findet innerhalb der Arbeitszeit statt und wird vom Dienstgeber als solche anerkannt.

Im Rahmen der Supervision sind folgende drei Aspekte wesentlich:

1. Reflexion der Arbeit mit den Klient/innen und Unterstützung bei der Erarbeitung von Handlungsansätzen
2. Reflektieren der Arbeitsbeziehungen intern und extern
3. Reflexion der eigenen Rolle in der Organisation und im Team

10.2. Weiterbildung

Fort- und Weiterbildungen stellen eine wesentliche qualitätssichernde Maßnahme dar und müssen ein fixer Bestandteil in der niedrigschwelligen Jugendberatung sein.

Sie dienen dazu, fachliche Kompetenzen zu vertiefen und erweitern, sich mit neuen jugendspezifischen und sozialarbeiterischen Themen auseinanderzusetzen und einen neuen Fokus für die eigene Arbeit zu erhalten.

Den Mitarbeiter/innen sind jährlich Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen nach Maßgabe der jeweiligen Zeit- und Finanzierungsressourcen während der Dienstzeit zu ermöglichen.

Der Dienstgeber übernimmt die Fortbildungskosten nach Maßgabe der jeweiligen budgetären Möglichkeiten. Eine jährliche Fortbildungszeit im Ausmaß von mindestens einer Wochenarbeitszeit wird empfohlen, um die fachliche Weiterentwicklung der Mitarbeiter/innen und somit auch der Einrichtung zu gewährleisten.

10.3. Kommunikationsstrukturen

Unter dem Begriff Kommunikationsstrukturen versteht die Jugendberatung standardisierte Kommunikationsinstrumente innerhalb der Einrichtung auf folgenden Ebenen:

Geschäftsführung – Fachliche Leitung

Diese Gespräche sollen in regelmäßigen Abständen stattfinden und die Klärung von organisatorischen, inhaltlichen und strategischen Belangen beinhalten. Sie sollen mindestens 1-mal monatlich stattfinden.

Fachliche Leitung – Mitarbeiter/innen

Die Fachliche Leitung soll im Rahmen der wöchentlichen Teamsitzungen (siehe Ebene Basismitarbeiter/innen) über die aktuelle Arbeitssituation und die inhaltliche Details unterrichtet werden. Es kann vereinbart werden, dass die Fachliche Leitung nur an einem Teil der Teamsitzung teilnimmt. Darüber hinaus sollen Klausuren und Teamtage Zeit und Raum bieten, um Reflexion und Perspektiven der Arbeit beleuchten zu können. Dies soll zu mindestens einmal pro Jahr stattfinden. Einmal pro Jahr sollen auch Mitarbeiter/innengespräche mit jedem/r Mitarbeiter/in stattfinden. Dabei soll die Befindlichkeit und Arbeitsweise, sowie die Zielsetzungen für die Arbeit besprochen werden.

Basismitarbeiter/innen

Wöchentliche Teambesprechungen sollen zum Austausch von Fallverläufen aber auch zur Auseinandersetzung mit aktuellen Problemlagen und Thematiken, sowie der Arbeitspraxis und Arbeitsqualität dienen. Darüber hinaus kann dieses Team auch zur Reflexion mit der Fachlichen Leitung genutzt werden.

Neben diesen Sitzungen ist eine detaillierte Vor- und Nachbereitung von Angeboten wichtig. Dies kann in 2 – er Teams oder anderen Einheiten erfolgen.

10.4. Best Practice

Die NÖ Jugendberatungsstellen vernetzen sich regelmäßig zum gegenseitigen Wissenstransfer. Dabei werden Organisationsstruktur, tägliche Arbeit, durchgeführte Projekte und Aktionen vorgestellt. Anhand von „Best Practice“-Beispielen können Erfahrungen weitergegeben und Synergieeffekte erzielt werden.

Dadurch kann die Struktur und inhaltliche Arbeit der einzelnen Einrichtungen weiterentwickelt werden. Darüber hinaus trägt dieses „Lernen von den Besten“ zur kontinuierlichen Weiterentwicklung der niedrigschwelligen Jugendberatung in NÖ bei.

10.5. Job Visiting

Dabei handelt es sich um zeitliche begrenzte organisationsübergreifende Besuche eines/r Mitarbeiter/in in einer anderen niedrigschwelligen Jugendberatungsstelle.

Dadurch soll der eigene Erkenntnis- und Handlungsspielraum für die jeweilige Person und die eigene Organisation erweitert werden.

Voraussetzungen:

- Der/die Mitarbeiter/in muss einen Lernfokus haben.
- In der „Gastorganisation“ muss eine Ansprechperson zur Verfügung stehen.
- Nach der Rückkehr in die eigene Einrichtung soll dieses Wissen eingebracht werden.

10.6. Dokumentation

Die Dokumentation zur Qualitätssicherung ermöglicht es Erkenntnisse über die eigene Arbeit zu gewinnen und umfasst verschiedene Aspekte.

Durch die zahlenmäßige und inhaltliche Erfassung der Klient/innenarbeit können Beobachtungen und Rückschlüsse gezogen werden, die wiederum zur Verbesserung und Weiterentwicklung des Konzepts führen.

Die Dokumentation ermöglicht eine Sichtbarmachung von regionalen Unterschieden, Gemeinsamkeiten und Bedürfnissen.

Die erhobenen Daten können auch als Forschungsgrundlage und Analysewerkzeug dienen, und als Basis für neue Projekte herangezogen werden.

10.7. Kommunikation mit der Abteilung Jugendwohlfahrt bzw. der Fachaufsicht

Die Kommunikation und Zusammenarbeit mit der Abteilung Jugendwohlfahrt NÖ und im Speziellen mit der Fachaufsicht der niederschweligen Jugendberatungsstellen stellt einen wichtigen Teilbereich der Qualitätssicherung dar.

Zur Qualitätssicherung braucht es ein gemeinsames Verständnis für die Qualitätsanforderungen für die Jugendberatung, was in gemeinsamen Gesprächen bearbeitet und reflektiert werden kann.

Darüber hinaus werden funktionale Regeln kommuniziert und vereinbart.

11.Quellenangaben

Lüssi, Peter: Systemische Sozialarbeit. Praktisches Lehrbuch der Sozialberatung. 4.Auflage. Wien: Haupt 1998

Mitschka, Ruth: Sich auseinandersetzen – miteinander reden. Ein Lern – und Übungsbuch zur professionellen Gesprächsführung. Linz: Veritas 2000

Österreichischer Berufsverband der SozialarbeiterInnen (ÖBDS): Ethik in der Sozialen Arbeit – Darstellung der Prinzipien.

http://www.sozialarbeit.at/images/MEDIA/documents/ethiccodex_ifsw.pdf letzter Zugriff 21.08.2012

Rossmann, Peter: Einführung in die Entwicklungspsychologie des Kinder – und Jugendalters. Bern: Verlag Hans Huber 1996

Anhang

Rechtliche Bestimmungen

Niederschwellige Jugendberatungsstellen müssen sich in ihrer täglichen Arbeit an die gesetzlichen Bestimmungen des NÖ Jugendwohlfahrtsgesetzes 1991 sowie des Bundesjugendwohlfahrtsgesetzes aus dem Jahr 1989 halten. Diese gesetzlichen Bestimmungen regeln Mitteilungs- und Auskunftspflichten, Zusammenarbeit sowie Meldepflichten an die öffentliche Jugendwohlfahrt.

Freie Jugendwohlfahrt

(vgl. NÖ JWG 1991 http://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/LrNo/LRNI_2002022/LRNI_2002022.pdf)

§ 9

Zulässigkeit freier Jugendwohlfahrt

(1) Einrichtungen der freien Jugendwohlfahrt dürfen die im Abs. 2 genannten privatrechtlichen Aufgaben der öffentlichen Jugendwohlfahrt besorgen, wenn ihre Eignung hiezu mit Bescheid festgestellt ist (§ 11).

(2) Aufgaben im Sinne des Abs. 1 sind:

1. Soziale Dienste (§§ 15, 16);
2. Beratung für Pflege- und Adoptiveltern und Hilfen zur Festigung der Pflege;
3. Pflege und Erziehung von Minderjährigen in Kinder- und Jugendheimen und sonstigen Einrichtungen;
4. Erholungsaktionen in Jugenderholungsheimen und Ferienlagern;
5. Unterstützung der Erziehung;
6. Vornahme der anonymen Geburt bei psychischer oder psychosozialer Notlage der Mutter.

(3) Eine Feststellung der Eignung (§ 11) ist für solche Aufgaben nicht erforderlich, die nach diesem Gesetz bewilligungspflichtig (§§ 21 und 35) oder anzeigepflichtig (§ 40) sind.

§ 10

Heranziehen von Einrichtungen

(1) Das Land soll zur Erfüllung von privatrechtlichen Aufgaben der Jugendwohlfahrt, insbesondere für Aufgaben gemäß § 9 Abs. 2, Einrichtungen der freien Jugendwohlfahrt heranziehen, wenn

- ihre Eignung hiezu mit Bescheid festgestellt ist (§ 11) und
- der freie Jugendwohlfahrtsträger die Aufgaben im Sinn der Grundsätze und Zielsetzungen dieses Gesetzes besser und auf Dauer wirtschaftlicher als der öffentliche Träger durchführen kann.

(2) Das Land kann als Träger von Privatrechten Einrichtungen der freien Jugendwohlfahrt besonders fördern, die es für privatrechtliche Aufgaben der öffentlichen Jugendwohlfahrt heranzieht.

(3) Bei einer Förderung nach Abs. 2 kann vom Land festgelegt werden, ob bzw. welche Entgelte von der Einrichtung für einzelne ihrer Leistungen verlangt werden müssen. Weiters kann festgelegt werden, daß das Entgelt ermäßigt werden oder entfallen kann, wenn der Erfolg durch das Entgelt gefährdet wäre.

§ 11

Feststellung der Eignung von Einrichtungen

(1) Die Landesregierung stellt auf Antrag eines Trägers der freien Jugendwohlfahrt mit Bescheid fest, ob dessen Einrichtung zur Erfüllung privatrechtlicher Aufgaben der öffentlichen Jugendwohlfahrt geeignet ist.

(2) Der Antrag nach Abs. 1 muß enthalten:

1. Angaben über den Träger der Einrichtung und die organisatorischen Rahmenbedingungen;
2. Darstellung der Aufgabe(n) und des inhaltlichen Konzeptes mit Zieldefinition;
3. Beschreibung der Einrichtung (Lage, Baulichkeit, Betriebsformen und -zeiten);
4. Angaben zur personellen bzw. fachlichen Ausstattung der Einrichtung;
5. Angaben zu den wirtschaftlichen Voraussetzungen und zur Finanzierung der Einrichtung.

(3) Bei der Feststellung der Eignung ist zu prüfen, ob die Einrichtung in der Lage ist, die beabsichtigte(n) Aufgabe(n) im Einklang mit dem regionalen Bedarf zu erfüllen. Voraussetzung dafür ist insbesondere ausreichendes und qualifiziertes Fachpersonal, die für die geplante(n) Aufgabe(n) notwendige finanzielle und räumliche Ausstattung sowie eine entsprechende Verwaltungsorganisation.

(4) Im Verfahren sind die Bezirksverwaltungsbehörden zu hören, in deren örtlichen Wirkungsbereich die Einrichtung tätig werden soll.

§ 12

Änderung der Eignung der Einrichtung

(1) Der Träger einer Einrichtung, deren Eignung festgestellt wurde, hat wesentliche Änderungen in den Eignungsvoraussetzungen (§ 11 Abs. 2) binnen einem Monat der Landesregierung schriftlich anzuzeigen.

(2) Bei wesentlichen Änderungen der Eignungsvoraussetzungen hat die Landesregierung über die Eignung der Einrichtung erforderlichenfalls neu zu entscheiden (§ 11).

§ 13

Fachaufsicht

(1) Die Einrichtungen, deren Eignung festgestellt wurde, unterliegen der Fachaufsicht der Landesregierung. Dabei kann sich die Landesregierung der internen fachlichen Aufsicht der Einrichtung bedienen. Erstreckt sich die Tätigkeit einer Einrichtung ausschließlich auf den örtlichen Wirkungsbereich einer Bezirksverwaltungsbehörde, so darf die Landesregierung die Fachaufsicht an die Bezirksverwaltungsbehörde delegieren.

(2) Der Träger einer Einrichtung hat den Aufsichtsorganen jederzeit den Zutritt zu den Räumlichkeiten sowie den erforderlichen Einblick in schriftliche Unterlagen zu ermöglichen und die nötigen Auskünfte zu erteilen.

(3) Liegen Mißstände vor, die eine fachgerechte Besorgung der übernommenen Aufgaben gefährden, so hat die Landesregierung vorzuschreiben, daß diese Mißstände innerhalb angemessener Frist behoben werden müssen.

(4) Werden die Mißstände nicht fristgerecht beseitigt (Abs. 3), so hat die Landesregierung mit Bescheid festzustellen, daß die Eignung der Einrichtung für diese Aufgabe(n) nicht mehr vorliegt.

Verschwiegenheitspflicht (NÖ JWG, 1991)

§ 14

Verschwiegenheitspflicht

(1) Wird die Einrichtung eines Trägers der freien Jugendwohlfahrt zur Besorgung von Aufgaben der öffentlichen Jugendwohlfahrt herangezogen, so sind deren Mitarbeiter über alle ihnen ausschließlich aus dieser Tätigkeit bekanntgewordenen Tatsachen zur Verschwiegenheit verpflichtet. Diese Verpflichtung zur Verschwiegenheit besteht auch nach Beendigung der Tätigkeit für den Träger der freien Jugendwohlfahrt.

(2) Die Verschwiegenheitspflicht besteht nicht

1. gegenüber den in der öffentlichen Jugendwohlfahrt und der Aufsicht tätigen Organen der Landesregierung und der Bezirksverwaltungsbehörden;
2. gegenüber Schulen, Kindergärten und ähnlichen Einrichtungen, wenn dies im Einzelfall die Tätigkeit der freien Jugendwohlfahrtseinrichtung zum Wohl des Minderjährigen erleichtert;
3. gegenüber den Mitarbeitern der Bewährungshilfe, wenn dies im Einzelfall für die Tätigkeit der Bewährungshilfe erforderlich scheint;
4. gegenüber Aufsichtspersonen des eigenen Trägers;
5. gegenüber der NÖ Kinder- und Jugendanwaltschaft.

Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen (NÖ JWG, 1991)

§ 17

Zusammenarbeit

Bei der Besorgung der sozialen Dienste hat der jeweilige Träger der Jugendwohlfahrt mit allen Einrichtungen zusammenzuarbeiten, die im selben konkreten Fall Familien und Minderjährige betreuen und fördern (z.B. Kindergärten, Schulen und Einrichtungen der außerschulischen Jugenderziehung). Dabei besteht eine gegenseitige Auskunftspflicht insoweit, als dies für die Besorgung der jeweiligen Aufgaben erforderlich ist und das Wohl des Minderjährigen nicht gefährdet wird. Gesetzliche Verschwiegenheitspflichten sind durch diese Bestimmung nicht betroffen.

Mitteilungspflicht

(vgl. JWG 1989 <http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008691>)

§ 37.

(1) Behörden, Organe der öffentlichen Aufsicht sowie Einrichtungen zur Betreuung oder zum Unterricht von Minderjährigen haben dem Jugendwohlfahrtsträger über alle bekannt gewordenen Tatsachen Meldung zu erstatten, die zur Vermeidung oder zur Abwehr einer konkreten Gefährdung eines bestimmten Kindes erforderlich sind.

(2) Ergibt sich für in der Begutachtung, Betreuung und Behandlung Minderjähriger tätige Angehörige eines medizinischen Gesundheitsberufes sowie für in der Jugendwohlfahrt tätige oder beauftragte Personen, selbst wenn sie auf Grund berufsrechtlicher Vorschriften zur Verschwiegenheit verpflichtet sind, der Verdacht, daß Minderjährige mißhandelt, gequält, vernachlässigt oder sexuell mißbraucht worden sind, haben sie, sofern dies zur Verhinderung einer weiteren erheblichen Gefährdung des Kindeswohles erforderlich ist, dem Jugendwohlfahrtsträger Meldung zu erstatten.

(3) Soweit die Wahrnehmungen der in der Jugendwohlfahrt tätigen oder beauftragten Personen, die auf Grund berufsrechtlicher Vorschriften zur Verschwiegenheit verpflichtet sind, drohende oder sonstige bereits eingetretene Gefährdungen des Kindeswohles betreffen, sind diese zur Mitteilung an den Jugendwohlfahrtsträger berechtigt, soweit die Wahrnehmungen Minderjährige betreffen und die Information der Abwendung oder Beseitigung der Gefährdung dient. Weitergehende Ausnahmen von bestehenden Verschwiegenheitspflichten bleiben unberührt.

(4) Wirkt ein Minderjähriger oder ein ihm gegenüber Unterhaltspflichtiger im Einzelfall an der Ermittlung seiner Einkommens- oder Vermögensverhältnisse nicht ausreichend mit, so haben die Träger der Sozialversicherung und die Arbeitgeber auf Ersuchen des Jugendwohlfahrtsträgers über das Versicherungs- oder Beschäftigungsverhältnis der Genannten Auskunft zu geben.

Quellenangaben

NÖ Jugendwohlfahrtsgesetz 1991, http://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/LrNo/LRNI_2002022/LRNI_2002022.pdf

Jugendwohlfahrtsgesetz 1989, <http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008691.pdf>

