

Qualitätshandbuch Streetwork  
Oberösterreich



Sehr geehrte Damen und Herren !

In der sozialen Arbeit wurde lange Zeit einfach angenommen, dass es reicht, wirkungsvolle und qualitativ hochwertige Arbeit zu leisten, ohne dies zu belegen. Aber auch Leistungen wie Streetwork legitimieren sich nicht schon allein aus dem Tun, vielmehr haben die Zielgruppen von Streetwork einen Anspruch auf gesicherte Qualität.

Gegen die Anforderung, qualitativ gute Arbeit zu leisten, kann es eigentlich keine Einwände geben. Die Stichworte dazu lauten Effektivität (Wirksamkeit) und Effizienz (Wirtschaftlichkeit). Was heute eher kritisch als Ökonomisierung der sozialen Arbeit gesehen wird, ist in der Tat die Wende zur Dienstleistung, die Weiterentwicklung der sozialen Dienste zu betrieblich rational arbeitenden Dienstleistungsunternehmen. Das Problem dabei liegt in der Frage, wie qualitativ gute Arbeit zu messen ist und welche Maßnahmen geeignet sind, die Qualität zu sichern und weiterzuentwickeln. Die traditionellen Formen, Effektivität und Qualitätssicherung zu bewirken (z.B. Supervision, Dienstbesprechung, Fachaufsicht und Teamarbeit), reichen nicht mehr aus, um den gestiegenen Ansprüchen der Klienten/Nutzer auf Mitsprache und Mitwirkung und den Forderungen der Öffentlichkeit nach Transparenz und effizienter Bewirtschaftung gerecht zu werden. Gesucht sind also Verfahrensweisen und Organisationsformen, durch die sowohl die Verfahrensweise selbst als auch die organisatorische Bedingungen optimiert werden können. Dazu sind ein neues Bewusstsein, fortlaufende selbstkritische und innovative Suchbewegungen unerlässlich, die durch Qualitätsmanagement angeregt werden können und darin Umsetzungsformen finden.

Mit dem nun vorliegenden Qualitätshandbuch für Streetwork Oberösterreich sind wesentliche Schritte gesetzt, um letztlich ein Instrument zur Verfügung zu haben, das geeignet ist, das Angebot Streetwork entlang der Bedürfnisse der Klienten ständig weiterzuentwickeln und gleichzeitig den Ansprüchen der Öffentlichkeit nach Transparenz und Wirtschaftlichkeit gerecht zu werden. Allen, die an dieser für den Sozialbereich beispielgebenden Arbeit beteiligt waren, wollen wir danken und sie gleichzeitig ermuntern, das vorliegende „Werkzeug“ im Interesse ihrer Arbeit zu nutzen und weiterzuentwickeln.



Josef Ackerl

Sozial-Landesrat



Dr. Gabriele Haring

Leiterin der Abteilung Jugendwohlfahrt

Linz, im Dezember 2002

## Vorwort zur überarbeiteten Auflage 2014

Das Qualitätshandbuch Streetwork in Oberösterreich wurde 2002 in Kraft gesetzt und bildet seitdem die fachliche Grundlage der aufsuchenden Arbeit mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen in Oberösterreich.

Im seitdem bestehenden Qualitätszirkel wurden laufend Adaptierungen am Handbuch vorgenommen, die auf die fachlichen und rechtlichen Entwicklungen Bezug nahmen (z. B. Meldepflicht bei Kindeswohlgefährdung). Mit der Verabschiedung des OÖ Kinder- und Jugendhilfegesetzes (Landesgesetzblatt Nr. 30/2014) wurden grundsätzliche begriffliche Veränderungen notwendig und das Handbuch wurde vollständig überarbeitet. Bei dieser Gelegenheit wurden auch die Verweise auf die Vereine „B 37“ (Obdachlosenstreetwork) und „Substanz“ (Drogenstreetwork) entfernt. Beide Träger, die in der Sozialabteilung des Landes OÖ angesiedelt sind, waren an der Entstehung des Handbuchs beteiligt, klinkten sich danach aber aus dem Prozess aus und verwenden das Qualitätshandbuch in ihrer aufsuchenden Arbeit nicht mehr.

Linz, im November 2014

# Inhaltsverzeichnis zum Qualitätshandbuch

## 1. Einleitung

- \* Das Projekt TQM für den Bereich Streetwork Oberösterreich
- \* Pyramide

## 2. Qualitätsmanagement-System trägerübergreifend

## 3. Verantwortung der Leitungsebene

## 4. Leitbild

## 5. Handlungsprinzipien

## 6. Kernleistungsbereiche - "Zebrastreifen"

- \* Ziele Kernleistungsbereiche

## 7. Produktkatalog

## 8. Schlüsselprozesse

- \* Gestaltung von Beziehungen
- \* Beratung
- \* Umgang mit Grenzen und Regeln
- \* externes Qualitätsmanagement
- \* Fachliches Controlling
- \* Administration

## 9. Leitfäden

- \* Besuche
- \* Information
- \* Krisenintervention
- \* Sozialräumliche Arbeit
- \* Personalentwicklung

## 10. Dokumentationsrichtlinien

## 11. Glossar

## 12. Anhang

## Einleitung

## Einleitung zum Qualitätshandbuch

Wenn im Zusammenhang mit professioneller Sozialarbeit die Begriffe „Qualitäts-management“ oder „Qualitätssicherung“ verwendet werden, sind die Reaktionen der Fachkräfte oft skeptisch und mitunter stark emotional geprägt. Der Prozessverlauf zur Implementierung von TQM im Bereich Streetwork Oberösterreich hat dies bestätigt, aber auch gezeigt, dass Qualitätsmanagement einen wichtigen Beitrag zur Sicherung und Verbesserung von Leistungsstandards leisten kann und von den Fachkräften letztlich mitgetragen wird.

Qualitätsmanagement stellt die Qualität und deren Beurteilung durch die Beteiligten und Betroffenen in den Vordergrund. Im TQM-Prozess wurde das Ziel verfolgt, Qualitätsstandards zu formulieren und überprüfbar zu machen und gleichzeitig ein „Instrument“ zu entwickeln, mit Hilfe dessen Verbesserungspotentiale aufgezeigt werden und deren Realisierung unterstützt wird. In diesem Sinn soll Qualitätsmanagement gute, professionelle Arbeit der StreetworkerInnen Oberösterreichs fördern und sichern.

Ein Vorteil von TQM liegt in der Systematik und Transparenz der damit verbundenen Vorgehensweise und in der Selbstverpflichtung sämtlicher Hierarchieebenen auf die Realisierung möglichst hoher Qualitätsstandards. Das Konzept TQM erfordert und unterstützt Kooperation, Kommunikation und fachliche Auseinandersetzung. Prinzipien, die oft als selbstverständlich angesehen werden, in der Praxis aber selten auf hohem Niveau praktiziert werden.

Beim TQM-Prozess im Bereich Streetwork handelt es sich um einen überschaubaren einrichtungsinternen Prozess, der Selbstevaluation und Verbesserungspotentiale in den Vordergrund stellt. Dem Prozess liegt die Philosophie zugrunde, dass über das Wechselspiel zwischen Prozess- und Ergebnisorientierung die Qualität der Arbeit nachhaltig gesichert und fortwährend weiterentwickelt wird. Eine hohe Ergebnisqualität wird dabei sowohl durch eine Verbesserung der Prozessqualität als auch durch die Sicherung bzw. Verbesserung einer hohen Strukturqualität angestrebt. Qualitätsmanagement zielt so auf die Optimierung von Prozessen, von Abläufen und der Organisation ab. Die Strukturqualität wird durch Rahmenbedingungen und finanzielle Ressourcen gestützt, die letztlich mit den Kostenträgern auszuverhandeln sind.

Eine besondere Herausforderung stellt die Implementierung eines TQM-Systems in Bereichen dar, die von ihrer Intention her der Prävention zuzuordnen sind. Streetwork Oberösterreich ist von ihrer Zielsetzung als ein Präventionsangebot für gesellschaftliche Randgruppen, die über bestehende Konzepte nicht erreicht werden konnten, eingerichtet. Zu den mit dem Projekt - Implementierung von TQM im Bereich Streetwork Oberösterreich - angestrebten Zielen zählt die Vernetzung der Streetworkeinrichtungen mit bestehenden sozialen Dienstleistungsangeboten und dem sozialen Umfeld im Allgemeinen.

Die Finanzierungspartner der Streetworkeinrichtungen in Oberösterreich müssen mit ausreichenden und nachvollziehbaren Informationen über die Qualitäten des Ansatzes und damit zusammenhängend über die Verwendung der dafür erforderlichen finanziellen Ressourcen „versorgt“ werden (Kosten-Nutzen-Relation). Dies nicht zuletzt auch auf dem Hintergrund einer zunehmenden Skepsis der Öffentlichkeit gegenüber sozialen Dienstleistungen hinsichtlich deren Qualität, Leistungsfähigkeit und Transparenz.

Dies führt zu steigenden Anforderungen an die Fachlichkeit, die Wirtschaftlichkeit und die Qualität der Dienstleistungen. Sich diesen Entwicklungen und Ansprüchen mit einer positiven Grundeinstellung offensiv zu stellen, war mit einer der Beweggründe, dieses Projekt zu starten. Das Thema Legitimation stellt auf dem Hintergrund der gegebenen Finanzkonstruktion (Land/Sozialhilfeverbände/Städte) in Verbindung mit den oben skizzierten Ansprüchen für das Land Oberösterreich (Amt der OÖ. Landesregierung, Abteilung Jugendwohlfahrt) als Auftraggeber und die im Auftrag der Jugendwohlfahrt tätigen Träger von Streetworkeinrichtungen in Oberösterreich eine besondere Herausforderung dar.

Das Bemühen ging daher in Richtung Implementierung eines Systems, das eine ganzheitliche Betrachtung und Bewertung der „Qualitätsfähigkeit“ der Streetwork-einrichtungen sowohl hinsichtlich des Managements und der Dienstleistungsprozesse, als auch hinsichtlich der Ergebnisqualität ermöglicht. Die Einbeziehung der Kriterien KundenInnen- und MitarbeiterInnenzufriedenheit und Verantwortung gegenüber dem Sozialraum waren dabei maßgeblich. Das auf Basis der oben ausgeführten „Qualitätsphilosophie“ erarbeitete Qualitätshandbuch setzt auf regelmäßig wiederholte Selbstbewertungen, die den Erfolg von Verbesserungen unmittelbar sichtbar machen können. Der dem vorliegenden Qualitätshandbuch vorangegangene Prozess hat deutlich gemacht, dass die Sicherung der Qualität ureigenste Aufgabe der Streetworkeinrichtungen ist und nicht von „oben“ angeordnet werden kann.

Externe Evaluationen können zur Dokumentation und Legitimation geleisteter Arbeit wesentliche Beiträge leisten, sie können aber Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung - als einen in der Gegenwart und Zukunft fortlaufenden Prozess - nicht leisten. Wieviel an Begleitung in Zukunft noch von Seiten des Auftraggebers Land erforderlich ist, wird die praktische Handhabung und Weiterentwicklung der im Handbuch festgelegten Standards und deren Kommunikation mit dem Auftraggeber zeigen.

Was würde am Ende diese Arbeit am Qualitätshandbuch aber für einen Sinn ergeben, wenn sie nicht den Zielgruppen von Streetwork zugute kommen würde? Daher sind der wichtigste Indikator für die Sinnhaftigkeit des entwickelten Qualitätsinstrumentes die Rückmeldungen der Zielgruppen. Daran wird sich der ganze Prozess letztlich messen lassen müssen.

## **Umsetzung**

Die praktische Arbeit am TQM-Projekt hat im Jahr 1999 mit einer Grundsatzentscheidung des politischen Referenten, Soziallandesrat Josef Ackerl, und der Abteilung Jugendwohlfahrt beim Amt der O.Ö. Landesregierung begonnen. Durch die Implementierung von TQM im Bereich Streetwork sollte erreicht werden, dass

1. jede/r StreetworkerIn die Anforderungen der Kunden (KlientInnen, soziales Umfeld, Politik) kennt und erfüllt
2. jede/r MitarbeiterIn auf allen Hierarchieebenen sich für Qualität im Sinne von TQM verantwortlich fühlt
3. messbare Qualitätsstandards und Ziele entwickelt werden und deren Überprüfung sichergestellt wird
4. effiziente Selbstevaluationszyklen eingerichtet werden, um das Erkennen von Fehlerursachen und deren Beseitigung zu optimieren.

Der Prozess sollte durch ein externes Beraterteam begleitet werden. Auf Grund der diesbezüglichen Ausschreibung wurden von sieben Unternehmensberatern Angebote eingereicht. Als Bestbieter wurde Dr. Sutter/Dr. Matul festgestellt. Der in der Folge mit Dr. Sutter/Dr. Matul am 08. 06. 2000 abgeschlossene Werkvertrag hatte die Implementierung von Qualitätsmanagement nach TQM in den oberösterreichischen Streetworkprojekten zum Inhalt.



An Dr. Sutter/Dr. Matul wurden folgende Aufgaben übertragen:

- \* die Vorbereitung und Durchführung von Workshops
- \* die Teilnahme, Moderation und inhaltliche Inputs an den Treffen der Steuerungsgruppe sowie deren Coaching
- \* die Information und Schulung der betroffenen Mitarbeiter
- \* die Zusammenfassung, Bewertung und Dokumentation der Ist-Analyse in Form eines schriftlichen Berichtes an den Auftraggeber
- \* die Teilnahme, Moderation und inhaltliche Inputs an den Treffen der Projektgruppen sowie deren Coaching
- \* die Letztverantwortung für die inhaltlichen Konzepte, die in den Projektgruppen erarbeitet werden
- \* die Dokumentation des Qualitätsmanagementprozesses
- \* die Begleitung des Prozesses der Erstellung eines Qualitätshandbuches
- \* die Erstellung eines schriftlichen Evaluations- und Schlussberichtes

### **Projektorganisation**

Nach Vorbesprechungen des Auftraggebers (Land O.Ö. Abtlg. Jugendwohlfahrt) mit den externen Beratern und Trägerverantwortlichen wurden bei der Startveranstaltung des Projektes am 14. Juni 2000 die mit dem Projekt verbundenen Ziele und die Projektorganisation den StreetworkerInnen vorgestellt. Nach einstimmiger Wahl durch die StreetworkerInnen wurde die Projektleitung Herrn Norbert Danecker, Streetworker in Braunau, übertragen. Aus Vertretern des Amtes der O.Ö. Landesregierung, Abtlg. Jugendwohlfahrt, Trägerverantwortlichen der Vereine I.S.I - Initiativen für soziale Integration, Jugend und Freizeit und den externen Beratern wurde eine Steuerungsgruppe als Entscheidungsgremium eingerichtet.

Für die Projektgruppe wurden Trägervertreter und Qualitätsbeauftragte (Amt der O.Ö. Landesregierung, Abt. Jugendwohlfahrt, Verein I.S.I – Initiativen für soziale Integration, Verein Jugend und Freizeit, Verein B 37-Obdachlosenstreetwork, Verein SUBSTANZ- Streetwork; Mag. Wels/Streetwork) nominiert. Aufgabe der Qualitätsbeauftragten war die Vernetzung der inhaltlichen Projektarbeit zwischen Arbeitsgruppen, Projektgruppe und Steuerungsgruppe. Darüber hinaus waren sie erste Ansprechpartner der StreetworkerInnen im Prozess. Die Projektgruppe ist im Projektverlauf zu 21 Sitzungen zusammengetroffen.

Die Aufgaben der Projektgruppe waren:

- \* Informationsgremium
- \* Multiplikatorenfunktion
- \* Kommunikationsaufgaben
- \* Vorschlagsausarbeitung zur Entscheidung in der Steuerungsgruppe
- \* Brückenfunktion zwischen Auftraggeber, Trägern und den Streetworkern.

Die Arbeitsgruppen waren die breiteste Beteiligungsebene in diesem Projekt. Die Mitarbeit war für die einzelnen StreetworkerInnen freiwillig. In der Regel wurden die Arbeitsgruppen von den Qualitätsbeauftragten einberufen und geleitet. In den Arbeitsgruppen wurden Arbeitsaufträge aus der Projektgruppe ausgearbeitet bzw. die Vorschläge der Projektgruppe überarbeitet.

### **Der Projektverlauf**

Die erste Phase im Projekt war eine umfangreiche Erhebung der IST-Situation in den Dimensionen Leistungen, Leistungserstellung, finanzielle Ressourcen und Wirkungen. Diese Phase war vom notwendigen Zeitaufwand wesentlich aufwendiger als geplant. Wesentliche Ergebnisse dieses Prozessschrittes waren, dass es unterschiedliche Auffassungen von Streetwork, zu wenig Steuerung in der Zielgruppenfindung, zu wenig Schwerpunkte in der Arbeit und sehr unterschiedliche Rahmenbedingungen gibt. Der Zeitaufwand hat sich für die weitere Arbeit am Leitbild gelohnt und war wertvoll für die gemeinsame Klärung der Fragen „Wer sind wir?“ und „Wofür stehen wir?“. Im Leitbild wurden das übergeordnete Selbstverständnis, die Identität, die Methoden und Prinzipien festgeschrieben. Im nächsten Schritt wurden die Kernleistungsbereiche von Streetwork Oberösterreich erarbeitet.

Als Kernleistungsbereiche wurden festgeschrieben:

1. Sozialräumliche Arbeit
2. Freizeit, Projekte
3. Langfristige Betreuung, Begleitung
4. Soforthilfe
5. Szenepresenz

Im Plenum-Workshop am 22.05.2001 wurde ein auf Basis der Kernleistungsbereiche erarbeiteter Entwurf eines Produktkataloges vorgestellt. Im Plenum wurde dieser Produktkatalog ergänzt und mit der Arbeit an den Leistungsbeschreibungen der Produkte begonnen. Die Leistungsbeschreibungen und die anschließende Definition und Bearbeitung der Schlüsselprozesse waren eine schwierige und langwierige Arbeitsphase, in der viele schon abgeschlossen gemeinte Fragestellungen wieder zum Vorschein kamen. Die Dynamik in der Projektgruppe in dieser Phase reichte von heftigstem Engagement und konfrontativer Auseinandersetzung bis zu Resignation und Sprachlosigkeit.

In dieser Phase wurde auch besonders deutlich, dass gemeinsame und verbindliche Begrifflichkeiten ein wesentlicher Erfolgsfaktor des Prozesses sind. Es wurde daher mit der Erstellung eines Glossars begonnen, das im weiteren Prozessverlauf fortgeschrieben wurde. In diesem Zusammenhang ist auch die Arbeit am Thema „Handlungsprinzipien“ zu sehen, die in dieser Phase als notwendiger „Nachholprozess“ erkannt und begonnen wurde.

Mit großen Hoffnungen hinsichtlich der weiteren Projektarbeit war die Sitzung der erweiterten Steuerungsgruppe am 22. März 2002 verbunden. Es bestand die Absicht, in dieser Sitzung die schon abgeschlossenen und noch zu bearbeitenden Themen vorzustellen und Antworten auf die Frage zu finden, wie eine auf den Ergebnissen des TQM -Prozesses aufbauende Zusammenarbeit zwischen dem Land Oberösterreich und den verschiedenen Trägern funktionieren kann. Diese Hoffnungen wurden nicht erfüllt. Das erarbeitete Modell einer Clearingstelle wurde vom Auftraggeber abgelehnt und eine Verknüpfung der erarbeiteten qualitativen Standards mit einem wirtschaftlichen Controlling eingefordert.

Durch Dr. Sutter/Dr. Matul wurde in der Folge das Gesamtkonzept eines Qualitätsmanagementsystems, welches die Effektivität und Effizienz der Leistungserbringung und die eingesetzten Mittel in Form eines fortlaufenden Prozesses weiterentwickelt und miteinander in Beziehung setzt, in der Projektgruppe veranschaulicht und mit dem Auftraggeber kommuniziert. Für die Auftraggeberseite war dadurch wieder Anschlussfähigkeit zum bisherigen Prozess hergestellt. Auf Seite der StreetworkerInnen (vertreten durch die Qualitätsbeauftragten) war dies im Hinblick auf ihr Engagement für die weitere Arbeit vorerst demotivierend. Ohne die oben angedeutete Dynamik auf der Ebene des Auftraggebers und der Streetworker näher zu beleuchten, zeigte diese Situation, wie wichtig umfassende Kommunikation auf allen Ebenen über die Ziele des Gesamtvorhabens und die damit verbundenen Arbeitsschritte ist.

Klar wurde zu diesem Zeitpunkt, dass die Verbindung zwischen den Ergebnissen auf fachlich-qualitativer Ebene und einem integrierten wirtschaftlichen Controllinginstrument im vorgegebenen zeitlichen Rahmen zwar als Theoriekonzept formuliert, kaum aber für die operative Ebene herabgebrochen werden kann. In der Steuerungsgruppe am 7. Mai 2002 wurde dazu festgelegt, dass es ab Jänner 2003 einen weiterführenden Qualitätsentwicklungsprozess auf Ebene des Landes und der Trägerverantwortlichen zur Implementierung eines „integrierten Systems von fachlichen Inhalten und Wirtschaftlichkeit im Management“ geben soll. In der konkreten weiteren Arbeit im Projekt wurden zum einen die Schlüsselprozesse, Leitfäden und Handlungsprinzipien finalisiert und zum anderen an den Dokumentationsrichtlinien, am Inhalt des Qualitätsmanagement-Handbuches und am Qualitätsmanagement-System weitergearbeitet.

### **Ergebnisse und Zukunftsperspektiven**

Das Leitbild, die Handlungsprinzipien, die Kernleistungsbereiche, der Produktkatalog, die Schlüsselprozesse, Leitfäden und Dokumentationsrichtlinien sind formuliert und in Geltung. Das vorliegende Qualitätshandbuch schreibt Standards als Ausgangspunkte und nicht als Endpunkte eines Prozesses der ständigen Weiterentwicklung und Verbesserung der Angebote von Streetwork Oberösterreich fest. Das Qualitätshandbuch ist somit die Dokumentation des Beginns eines gemeinsamen Entwicklungsprozesses im Bereich Streetwork Oberösterreich. Alle Ergebnisse dieses Prozesses müssen, um zukunftssträftig sein zu können, als „Zwischenergebnisse“ mit dem Anspruch auf ständige Überprüfung und Weiterentwicklung betrachtet werden.

Um die Weiterentwicklung dieses Prozesses zu sichern wird es notwendig sein:

- Die vorliegenden Ergebnisse für verbindlich zu erklären (Bescheidergänzung oder Vertragsbestandteil)
- Die Projektgruppe als TQM-Steuerungsgruppe weiterzuführen (Zusammensetzung: Auftraggeber (MA FB II), alle Trägervertreter, 1 StreetworkerIn/Träger; Aufgabe: bisher nicht ausreichend definierte Bereiche zu vervollständigen und die Entwicklung träger-übergreifender Standards voranzutreiben; Einbindung aller StreetworkerInnen durch träger-übergreifende Arbeitsgruppen; Entscheidungsprocedere wie bisher )
- Trägerübergreifende Review-Klausuren durchzuführen

- Auf Ebene der Träger das vorliegende Handbuch als Basis für Weiterentwicklungen im trägerautonomen Bereich zu verwenden und diese Ergebnisse gegebenenfalls in die Steuerungsgruppe als Vorschläge für trägerübergreifende Standards einzubringen.

**Zusammenfassend** seien noch einmal die wesentlichen Absichten und Ziele der begonnenen Arbeit angeführt:

1. Qualitätsentwicklung als Unternehmenskultur bietet die Möglichkeit, die Leistungen auf einem akzeptierten und nachgewiesenen Niveau zu erbringen.
2. Kundenzufriedenheit kann durch flexible Reaktion und Anpassung auf sich ändernde Wünsche und Anforderungen der Nutzer, des Sozialraumes und der Kostenträger gesichert werden.
3. Die Träger können sachlich fundierter über die notwendigen Budgets verhandeln, weil Kosten und Leistungen transparenter gemacht werden können.
4. Die kontinuierliche Bewertung der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität ergibt wichtige Hinweise auf Verbesserungspotentiale.
5. Die Qualität in den einzelnen Streetwork-Einrichtungen wird für die Kostenträger sichtbar und nachprüfbar entwickelt und gesichert. Sie wissen dann besser, „was sie für ihr Geld (Steuergeld) bekommen“. Durch die stärkere Transparenz der Kosten-Nutzen-Relation können die Kostenträger fundierter in der gesellschaftspolitischen Diskussion um die Sicherstellung der erforderlichen Budgets auftreten.

Ohne Norbert Danecker als Projektleiter, der mit seiner Ausdauer, seinen Erfahrungen als Streetworker und seiner besonderen persönlichen Fähigkeit, Brücken zwischen unterschiedliche Interessensvertreter „bauen“ zu können, wären die vorliegenden Ergebnisse nicht möglich gewesen.

Dr. Sutter und Dr. Matul haben zu den StreetworkerInnen vertrauensvolle und zu den Auftraggebertretern wertschätzende Beziehungen aufgebaut. Dadurch und durch ihr sensibles, situationsbezogenes Einbringen theoretischen Wissens haben sie das Projekt wesentlich mitgeprägt und vorangetrieben.

Den Trägervertretern (Mag. Andreas Kafka/Verein Jugend und Freizeit, Lothar Jochade und Mag. Hubert Höllmüller/Verein I.S.I., Mag. Wolf Dorner/Magistrat Wels, Ernst Achleitner/Obdachlosenstreetwork Linz) und Qualitätsbeauftragten (Irmgard Sternbauer/Verein I.S.I., Markus Überlackner und Dagmar Nußbaumer/Verein Jugend und Freizeit, Dr. Elfriede Brandstätter/Streetwork Land O.Ö., Michael Kurz/Magistrat Wels, Andreas Kowanda/

Obdachlosenstreetwork Linz) Danke für ihr Engagement, ihre Ausdauer und ihre Initiativen in den „Mühen der Ebenen" dieser Arbeit. Allen StreetworkerInnen Danke für ihre oft begeisterte Mitarbeit (Klausur Polsenzhof) am Projekt.

An die Trägerverantwortlichen und die StreetworkerInnen die Bitte, die Chancen, die sich aus dem Ergebnis der bisherigen Arbeit ergeben, sowohl im Interesse ihrer persönlichen Arbeitssituation als auch im Interesse der Optimierung ihres Arbeitsauftrages zu nützen und weiterzuentwickeln.

Als Initiator dieses Prozesses wünsche ich mir, dass TQM in der Streetwork Oberösterreich fortgeführt, gelebt und gepflegt wird.

Franz Allerstorfer

Linz, im Dezember 2002

## Das Projekt Total Quality Management für den Bereich Streetwork Oberösterreich

Das TQM-Projekt wurde im Jahr 1999 durch einen Auftrag von Sozial-Landesrat Josef Ackerl an die Abteilung Jugendwohlfahrt begonnen. Begleitet von einem externen Beraterteam wurden die Inhalte dieses Qualitätshandbuchs unter Einbindung des Auftraggebers Jugendwohlfahrt und der Trägervereine von den StreetworkerInnen im Rahmen zahlreicher Arbeits- und Projektgruppensitzungen in den Jahren 2000 bis 2002 erarbeitet.

**Auftraggeberin:** Hofrätin Dr. Gabriele Haring, Amt der Oö. Landesregierung, Abt. Jugendwohlfahrt.

**Externe Berater:** Dr. Andrea Sutter, Dr. Christian Matul.

**Projektleiter:** Norbert Danecker (Streetworker im Bezirk Braunau).

**TrägervertreterInnen:** Mag. Andreas Kafka (Verein Jugend und Freizeit), Lothar Jochade (Verein Substanz und Verein I.S.I.), Mag. Hubert Höllmüller (Verein I.S.I.), Mag. Sabine Kornberger-Scheuch (Verein I.S.I.), Mag. Wolf Dorner (Magistrat Wels), Ernst Achleitner (Obdachlosenstreetwork B 37 Linz), Franz Allerstorfer (Amt der Oö. Landesregierung, Abt. Jugendwohlfahrt).

**Qualitätsbeauftragte:** Irmgard Sternbauer (Verein I.S.I.), Markus Überlackner, Dagmar Nußbaumer (Verein Jugend und Freizeit), Dr. Elfriede Brandstätter (Streetwork Land OÖ.), Michael Kurz (Magistrat Wels), Dagmar Nußbaumer, Andreas Kowanda (ObSt Linz), Georg Berndorfer (Verein Substanz).

**StreetworkerInnen:** Martina Farnik (Gmunden Bad Ischl), Martin Skoumal (Gmunden Bad Ischl), Eva Gaigg (Gmunden Bad Ischl), Ines Hopfer (Gmunden Bad Ischl), Andrea Prieschl (Freistadt), Martin Hartl (Gmunden), Martina Riener (Gmunden), MMag. Barnabas Strutz (Linz-Land Leonding), Luja Marinovic (Linz-Land Leonding), Ingrid Heindl (Linz-Land Traun), Kaweh Sameh (Linz-Land Traun), Max Danecker (Perg), Ingrid Palmetshofer (Perg), Kerstin Hofstätter (Ried), Dr. Georg Wagner (Ried), Veronika Kuran (Schärding), Alexandra Schmidt (Steyr), Miguel Gonzales (Steyr), Michael Bauer (Steyr), Irmi Lechner (Vöcklabruck), David Hinderling (Vöcklabruck), Manuela Himmelbauer (Vöcklabruck), Christof Hinterplattner (Steyr), Max Teufel (Steyr), Sandra Gruber (Linz), Jochen Strasser (Linz), Claus Stadlmann

(Linz), Markus Meyr (Linz), Johann Aichinger (Linz-Ebelsberg), Elisabeth Huber (Linz-Ebelsberg), Sabine Falkner (Linz-Donaulände), Bernhard Engljähringer (Linz-Süd), Georg Theissler (Linz-Donaulände), Claudia Bernreiter (Linz-Donaulände), Brigitte Huber (Linz-Süd), Josef Bloderer (ObSt Linz bzw. Linz-Süd), Willi Buchmayr (ObSt Linz), Johann Garstenauer (ObSt Linz), Renate Kogler (ObSt Linz), Gottfried Hinterreither (ObSt Linz), Marianne Nagenkögel (ObSt Linz), Andreas Pöll (Schärding), Mag .Dr. Elfriede Brandstätter (Braunau).

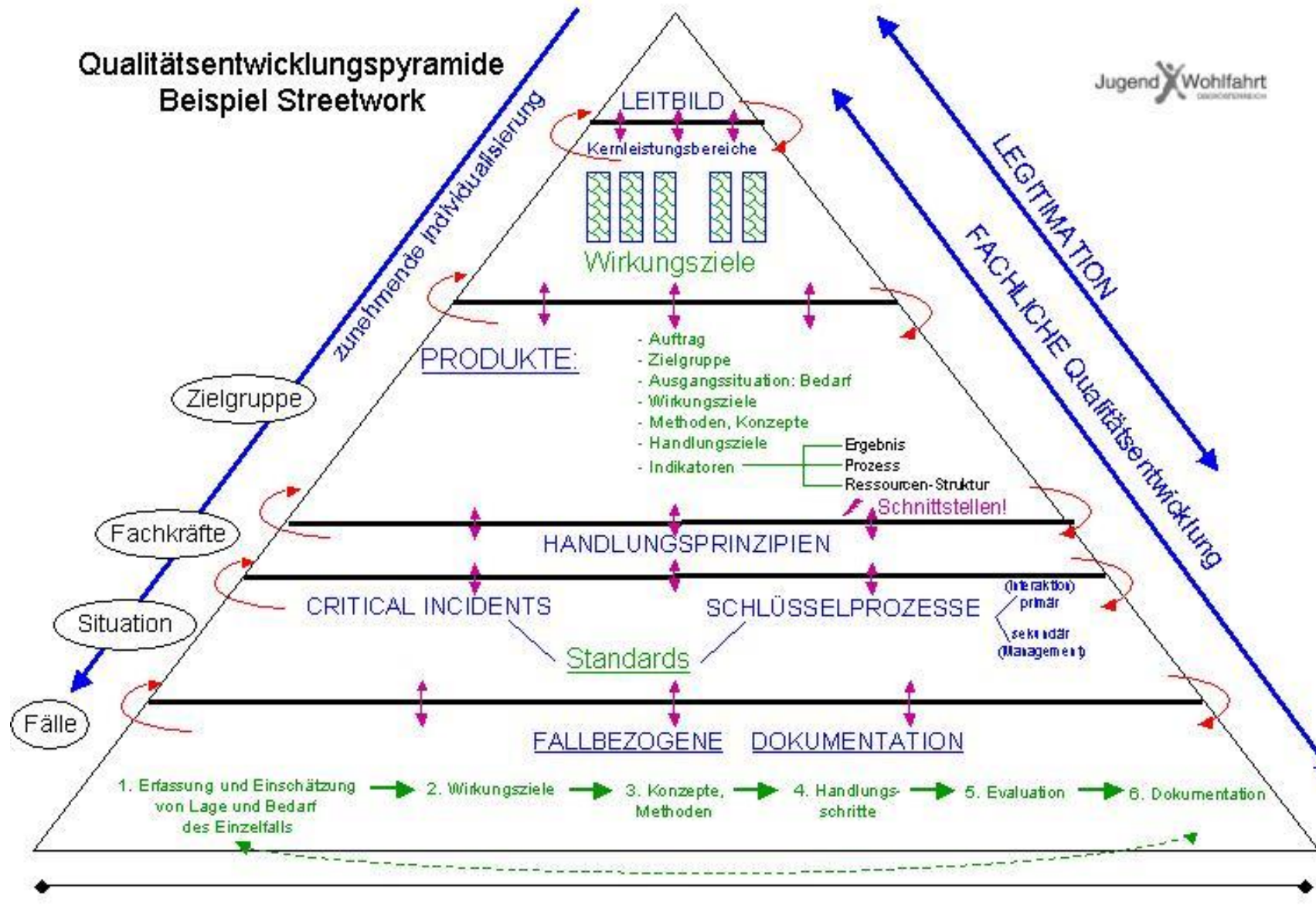
**Redaktion und Layout des Qualitätshandbuches:**

Norbert Danecker (Streetwork Braunau), Dr. Claudia Stangl-Taller (Amt der Oö. Landesregierung, Abt. Jugendwohlfahrt), Irmgard Sternbauer (Streetwork Freistadt), Mag. Andreas Kafka (Verein Jugend und Freizeit)

**© Amt der Oö. Landesregierung, Abt. Kinder- und Jugendhilfe, Bahnhofplatz 1, 4020 Linz.**

Die Verwertung der Inhalte des Qualitätshandbuches ist gestattet, sofern in der Quellenangabe auf die Urheberschaft des Amtes der Oö. Landesregierung, Abteilung Kinder- und Jugendhilfe hingewiesen wird.





## QM-System

# Trägerübergreifendes Qualitätsmanagement

## Qualitätshandbuch

Das Qualitätshandbuch gilt in der jeweils gültigen Fassung als Vertragsbestandteil bzw. als Bestandteil der Fördervereinbarung für alle im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe finanzierten Träger von Streetwork in Oberösterreich verbindlich. Mit anderen Fördergebern werden diesbezüglich Kontakte geknüpft. Die Verantwortung für die Umsetzung trägt die Leitungsebene der jeweiligen Träger.

## Qualitätsentwicklung

Die Weiterentwicklung des Handbuchs erfolgt auf folgenden Ebenen:

### 2.1 Steuerungsgruppe/-klausur

An der Steuerungsklausur nehmen die Mitglieder des Qualitätszirkels, die Leiterin der Kinder- und Jugendhilfe bzw. der stellvertretende Abteilungsleiter sowie Mitglieder des Controlling-Teams der Kinder- und Jugendhilfe teil. In der Steuerungsklausur werden letztgültige, verbindliche Entscheidungen im Zusammenhang mit dem QE -Prozess (z.B. Änderungen, Ergänzungen im Handbuch) getroffen. Die Letztentscheidung trifft – unter Einbeziehung und Berücksichtigung der fachlichen Meinungen und Sichtweisen der Trägervertreter und Qualitätsbeauftragten – der Auftraggeber Land Oberösterreich.

Die Steuerungsgruppe hat weiters die Aufgabe, den Qualitätszirkel mit der Bearbeitung bestimmter Fragestellungen bzw. Erörterung bestimmter Problemstellungen im Rahmen eines jeweilig im Zuge der Steuerungsklausur festzulegenden Jahresprogramms zu beauftragen. Die Steuerungsgruppe findet einmal jährlich statt und ist vom Auftraggeber, Land Oberösterreich einzuberufen.

### 2.2 Qualitätszirkel

Der Qualitätszirkel setzt sich zusammen aus:

TrägervertreterInnen und Qualitätsbeauftragten der jeweiligen Träger, sowie – bei Bedarf – VertreterInnen des Auftraggebers Land Oberösterreich.

Der Qualitätszirkel hat erkenntnissuchende, beratende und hypothesenbildende Funktion. Er erarbeitet Vorschläge zu konkreten Aufträgen der Steuerungsgruppe. Die Übernahme administrativer bzw. organisatorischer Tätigkeiten (Koordination, Einladung, Gesprächsleitung, Protokoll ...) wird im Rahmen der jährlichen Steuerungsklausur vereinbart.

Aufgaben:

- Bearbeitung der durch die Steuerungsgruppe erteilten Aufträge
- Vorbereitung der Steuerungsgruppe
- Formulierung von Vorschlägen für Aufträge/Themen an die trägerübergreifenden Klausuren und Arbeitsgruppen sowie inhaltliche Vorbereitung dieser Treffen
- Austausch und Reflexion über die Erfahrungen mit der Umsetzung des Handbuchs (1 x jährlich)

## 2.3 Trägerübergreifende Klausuren und Arbeitsgruppen

- **Trägerübergreifende Klausuren:** Eingeladen dazu sind alle oberösterreichischen StreetworkmitarbeiterInnen. Vorbereitung, Leitung und Protokoll werden in den Qualitätszirkeln vereinbart. Die Ergebnisse gehen an die Qualitätszirkel bzw. an die Steuerungsklausur zur endgültigen Beschlussfassung
- **Trägerübergreifende Arbeitsgruppen:** Finden – bei Bedarf – zur Unterstützung des Qualitätszirkels statt und können
  - a) vom Qualitätszirkel (Mehrheitsentscheid – nach näherer Regelung)
  - b) von einem Geschäftsführer einer privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung bzw. Vertreter der Stadt Wels
  - c) in Absprache mit dem jeweiligen Geschäftsführer bzw. zuständigen Vorgesetzten der Stadt Wels von jeder /jedem StreetworkerIn

einberufen und zusammengestellt werden (z.B. in der langfristigen Unterstützung ergibt sich die Frage, wie die Kautions für die dringend notwendige Wohnung eines Klienten finanziert werden kann; in einer AG werden alle bekannten Möglichkeiten gesammelt und in einem Leitfaden zusammengefasst).

## **2.4 Trägerinterne Arbeitsgruppen**

Das Qualitätshandbuch wird unter Einhaltung der vorgegebenen Standards trägerautonom umgesetzt und gegebenenfalls weiterentwickelt. Diese Ergebnisse gehen als Vorschläge für trägerübergreifende Standards zur Weiterbearbeitung in den Qualitätszirkel und in der Folge zur Beschlussfassung an die Steuerungsklausur.

## **2.5 Qualifizierung**

Trägerübergreifende Maßnahmen werden inhaltlich und organisatorisch im Qualitätszirkel koordiniert. Trägerinterne Maßnahmen werden nach Möglichkeit zur Teilnahme für MitarbeiterInnen aus anderen Trägern zugänglich gemacht.

*Überarbeitet in der Steuerungsklausur vom 20.11.2007*

## Verantwortung der Leitungsebene

# Verantwortung der Leitung im TQM

## 1. Qualitätspolitik

### Grundhaltung

Qualitätsmanagement (QM) ist ein Führungsinstrument, in dessen Mittelpunkt die Kundenzufriedenheit und die Orientierung an den MitarbeiterInnen steht, die sich also auf die gesamte Organisation mit allen Aktivitäten – MitarbeiterInnen, KundInnen und übrige Umwelt der Organisation – bezieht. QM wird als strategisches Instrument zur Erfolgssteuerung und Erfolgssicherung genutzt, zur Feststellung der Leistungsqualität, zur Verbesserung der Qualität in Leistungsprozessen sowie zur Organisationsentwicklung. QM für Streetwork Oberösterreich berücksichtigt die Interessen der Sozialpolitik und der Geldgeber und richtet seine prozessorientierten Maßnahmen nach Kriterien der Effektivität, Effizienz und Wirtschaftlichkeit der eingesetzten Mittel aus. QM ist kein einmaliges Vorhaben, sondern eine Daueraufgabe für die Organisation und fördert eine positive gesellschaftliche Verantwortung.

Auf einer übergeordneten Ebene wird sichergestellt, dass Streetwork (SW) in Oberösterreich nach fachlich und wirtschaftlich abgesicherten Kriterien kundenorientiert durchgeführt und weiterentwickelt wird.

### Strukturqualität

Sicherstellung der erforderlichen materiellen, personellen und fachlichen Ausstattung. Kommunikation von Abweichungen zwischen Ressourcen und Bedarf mit dem Auftraggeber (Politik).

### Prozessqualität

Verantwortung zur Sicherung des Kommunikationsflusses. Begleitung und Evaluierung der für die Leistungserbringung notwendigen Prozesse.

### Ergebnisqualität

Festlegung und Überprüfung der Parameter einer effektiven und effizienten Leistungserbringung im TQM. Verantwortung für die Implementierung und Umsetzung des TQM und Erarbeitung der Vereinbarungen. Die Leitungen leben selbst vor, was im TQM-Prozess vereinbart wurde, wie z.B. das Leitbild. Beauftragen und Organisieren von Konferenzen, Ermöglichen von Tagungen und anderer Gremien, die zur Weiterführung und

## 2. Führungsverständnis und Funktion

Bezogen auf den Anspruch, dass TQM alle Ebenen der Organisation einschließt, ist es unser Ziel die Führungsarbeit auf die Ergebnisse des QM-Prozesses abzustimmen. Die Qualität der Produkte von Streetwork Oberösterreich wird in erster Linie in der direkten Interaktion zwischen KlientInnen und StreetworkerInnen vom/von der KlientIn wahrgenommen.

### MitarbeiterInnenorientierung

Maßnahmen in der Personalentwicklung sind von den Leitungen so zu setzen, dass der/die einzelne MitarbeiterIn befähigt ist, dem/der KlientIn kompetente Unterstützung, Information und Beratung etc. anbieten zu können, sodass das o.g. Qualitätsempfinden beim/bei der KlientIn entsteht. Direkte Interaktion zwischen StreetworkerInnen und Leitungen im persönlichen Gespräch ist notwendig für die Nachvollziehbarkeit der Leistungserbringung, die ständige Reflexion des Arbeitsinhaltes und für die wechselseitigen Rückmeldungen – Lob, Anerkennung und Kritik – zwischen Führungsebene und StreetworkerInnen. Fachliche wie soziale Kompetenz der Führungsebenen sind dahingehend gefordert, dass die MitarbeiterInnen motivierend, begleitend, prüfend, entscheidend, umsetzend, empathisch und wertschätzend in der Ausübung von Streetwork unterstützt werden. MitarbeiterInnenzufriedenheit, Mitbestimmungsmöglichkeiten an Veränderungsprozessen, Perspektiven und Aufstiegsmöglichkeiten zu gewährleisten sehen wir als unsere Aufgaben auch im Sinne der KundInnenzufriedenheit. Soziale Anreize, wenn möglich auch monetäre, sind von den Leitungen zu setzen und auf ihre Wirksamkeit hinsichtlich Fluktuation, Verbleib und Kontinuität mit KlientInnen zu überprüfen. Die Leitungsebene von Streetwork OÖ trägt zudem die soziale Verantwortung für die jeweilige Belegschaft.

### Aufgabenorientierung

Die strategische Planung richtet sich nach den Aufgabenstellungen, die von AuftraggeberInnen, PolitikerInnen und der Öffentlichkeit an Streetwork herangetragen werden. Die Verantwortung für die Strategie, für die Ziele der Organisation und für deren operative Umsetzung liegt bei der Leitung. Ziele werden einerseits im wechselseitigen Diskurs zwischen StreetworkerInnen und Leitungen erarbeitet, andererseits gibt es klare Zielvorgaben der Auftraggeber, die von der Führungsebene und den StreetworkerInnen zu erreichen sind. Letztlich verantwortlich für die Erreichung sind die Geschäftsführer der betreffenden Streetwork-Trägerorganisationen. Fachliches Controlling, Evaluierung und Erfolgskontrolle obliegen den Führungsebenen. *(Fachliches Controlling ist Instrument und Haltung einer zielorientierten Vorgehensweise und bedeutet Steuerung der Qualität der Leistungserbringung)*



*in fachlicher Hinsicht. Im fachlichen Austausch wird das Handlungsspektrum bestätigt, erweitert oder modifiziert.)*

Entscheidungen der Leitungen werden nachvollziehbar kommuniziert, mittels transparenter Aufträge in den operativen Bereich übergeleitet und müssen mit den StreetworkerInnen, als internen KundInnen, auch diskutierbar sein. Wir agieren in unseren Führungsrollen als Menschen, sind somit fehlerhaft und gestehen Fehler ein.

**Führungsverhalten variiert somit auf einem Kontinuum zwischen den Eckpunkten MitarbeiterInnenorientierung und Aufgabenorientierung, determiniert von den Anforderungen der jeweiligen Situation.**

### **3. Sicherung der Ressourcen**

Weiters zeichnen wir verantwortlich für die wirtschaftliche Absicherung unserer Organisationen. Strategische Finanzplanung, Struktur- und Personalpolitik, Organisationsentwicklung und Qualitätspolitik obliegen der Führungsebene. Das entsprechende Finanzcontrolling hinsichtlich Effizienz, Effektivität, Wirtschaftlichkeit und Mittelwirksamkeit wird von den Leitungen durchgeführt und dem Auftraggeber periodisch kommuniziert. Rahmenverträge und Budgets werden von der Leitung mit dem Auftraggeber ausverhandelt. Dabei werden die Anforderungen der einzelnen Streetwork-Projekte argumentiert und eine Brücke zwischen Basis und Politik gebaut. Die Aufgabe der Leitungen ist es, dass die benötigten Ressourcen zur Durchführung von Streetwork in OÖ, nach Maßgabe der vereinbarten TQM-Standards zur Verfügung stehen.

Zudem wird von den Leitungen Streetwork nach außen legitimiert, die Absicherung der Leistungserbringung garantiert, sei es in der Öffentlichkeit, gegenüber der Politik, in weitestem Sinne in der Gesamtgesellschaft.

Letztlich sind wir uns darüber im Klaren, dass wir den „Blick aufs Ganze“ gewährleisten und das Ziel unserer gemeinsamen Qualitätspolitik auf die KlientInnen gerichtet sein muss.

## Leitbild

## Leitbild Streetwork

Streetwork ist aufsuchende soziale Arbeit im niederschweligen Bereich. Das bedeutet, dass das Angebot an möglichst wenig Vorleistungen (Problembewusstsein, Einhalten von Verbindlichkeiten, Abstinenz ...) der KlientInnen gebunden ist. „Die Straße“ ist das Synonym für die Lebenswelten unserer Zielgruppen.

Streetwerkeinrichtungen sind kunden- und wirkungsorientierte Dienstleistungsunternehmen. Wir handeln im öffentlichen Auftrag und stehen im Spannungsfeld zwischen Bedürfnissen unserer KlientInnen und gesellschaftlichen Ansprüchen.

Unsere Arbeit richtet sich an Einzelpersonen und Gruppen zwischen 12 und 25 Jahren, die das bestehende Hilfesystem nicht in Anspruch nehmen oder nehmen können bzw. durch bestehende einrichtungsgebundene Angebote nicht oder nicht ausreichend erreicht werden. Bei aller Verschiedenheit haben die Zielgruppen den Aspekt der sozialen Benachteiligung gemeinsam.

Mit zunehmendem Alter der Klientinnen werden nachgehende Angebote reduziert bzw. ab 23 Jahren beendet, dann stehen andere Angebote mit dem Ziel der Selbständigkeit im Vordergrund.

Wir bekennen uns zu einem demokratischen Grundverständnis. Das bedeutet für uns ein konstruktives Zusammenleben von unterschiedlichen Kulturen und Lebensweisen und eine soziale, kulturelle und materielle Grundversorgung jedes Menschen. Wir gehen davon aus, dass jeder Mensch dasselbe Recht auf Achtung und Wertschätzung seiner Person hat.

### **Folgende Prinzipien sind Basis unserer Arbeit:**

#### **\* Vertraulichkeit/Anonymität:**

Ohne ausdrückliches Einverständnis der KlientInnen werden keine sie betreffenden Informationen außerhalb des Streetworkteams weitergegeben. Die Kenntnis der Identität der KlientInnen ist keine Voraussetzung für Inanspruchnahme des Angebotes.

#### **\* Parteilichkeit:**

Wir vertreten die Interessen der KlientInnen ohne deshalb ihre Ansichten und Überzeugungen teilen zu müssen.

**\* Lebensweltorientierung/Ganzheitlichkeit:**

Wir nehmen die KlientInnen mit all ihren Stärken und Problemen im Kontext ihrer Lebenswelten und sozialen Bezüge wahr und sind Ansprechpersonen für die gesamte Breite auftretender Fragen.

**\* Freiwilligkeit:**

Die Kontaktaufnahme, die Dauer und die Intensität des Kontaktes werden von den KlientInnen (ohne Sanktionen) entschieden. In begründeten Einzelfällen kann auch von Streetworkseite der Kontakt beendet werden.

**\* Akzeptierende Haltung:**

Streetwork lässt sich nur mit Einfühlungsvermögen zur jeweiligen Zielgruppe betreiben. Die KlientInnen werden als Personen in ihrer Gesamtheit ohne Wertungen, möglichst vorurteilsfrei angenommen.

Streetwerkeinrichtungen zeichnen sich durch Entwicklungsbereitschaft von MitarbeiterInnen, Leitung und Organisation aus. Sie sind flach hierarchisch organisiert und verfügen über klare Entscheidungskompetenzen.

Kooperation und Konfliktbereitschaft sind unter Berücksichtigung der gegenseitigen Wertschätzung Grundsätze der Unternehmenskultur und werden sowohl von StreetworkerInnen als auch von Vorgesetzten (Leitung) praktiziert. StreetworkerInnen sind Experten in der Beziehungsarbeit und achten auf die Wirkungsorientierung ihrer Arbeit.

Wir setzen dabei auf einen ressourcenorientierten Blickwinkel und unterstützen unsere KlientInnen dabei, ihre eigenen Fähigkeiten und Stärken zu erkennen und zu entwickeln, die Handlungsfähigkeiten und Verhaltensmuster in bestimmten Situationen zu erweitern, ihren Selbstwert zu stärken, ihre Grenzen zu erkennen und einzuhalten und nach dem Grundsatz „Hilfe zur Selbsthilfe“ Verantwortung für ihr Leben zu übernehmen. Zusätzlich führen wir die KlientInnen an das bestehende Hilfesystem heran.

Wir sehen es als unsere Aufgabe, die realen Lebenssituationen von Menschen und die Auswirkungen und Ursachen von Benachteiligungen und gesellschaftliche Entwicklungen wahrzunehmen und zu dokumentieren. Wir tragen die Anliegen der KlientInnen der Situation entsprechend an Öffentlichkeit, Politik und andere Beteiligte weiter, um eine Grundlage für mögliche Veränderungen zu schaffen und diese auch immer wieder einzufordern.

Basis des fachlichen Handelns sind der Aufbau und die Vertiefung von langfristigen Beziehungen. Kontinuierliche Milieunähe gewährleistet eine kompetente Lobbyarbeit für die KlientInnen und erfordert eine Vernetzung mit anderen Sozialeinrichtungen. Die Träger stellen dafür ausreichende Rahmenbedingungen zur Verfügung und sorgen so für den Aufbau eines Helfersystems, das effiziente Betreuungsverläufe gewährleistet. Gleichzeitig kann sich aus der Milieunähe die Notwendigkeit von präventivem Handeln ergeben.

StreetworkerInnen arbeiten selbstorganisiert und entscheiden in ihrem Aufgabenbereich eigenverantwortlich auf der Grundlage zielorientierten Vorgehens. Die Gewichtung der Arbeitsschwerpunkte erfolgt klientInnen- bzw. zielgruppen-, team- und ressourcenorientiert.

## Handlungsprinzipien

# Handlungsprinzipien

## Präambel

Streetwork findet ihre Legitimation in ihrer Akzeptanz und Brauchbarkeit im sozialen Umfeld und muss sich innerhalb eines theoretisch-wissenschaftlichen Rahmens bewegen. Deshalb sind im Sinne einer Einheit von Theorie und Praxis die aktuellen Ergebnisse aus den einschlägigen wissenschaftlichen Disziplinen streetworkgemäß zu integrieren. Die Handlungsprinzipien sind vor dem Hintergrund dieses Anspruches zu verstehen. Gleichzeitig bilden sie in ihrer Summe die Basis für professionelle Streetwork.

### 1. Niederschwelligkeit

Das Angebot Streetwork muss so gestaltet sein, dass es den Bedürfnissen und den Möglichkeiten der AdressatInnen entsprechend einfach zu erreichen ist und ohne Vorbedingungen und Vorleistungen derselben in Anspruch genommen werden kann (z. B.: keine räumlichen Hemmschwellen, Mobiltelefon ...)

### 2. Freiwilligkeit

Ob und in welcher Form und Intensität Jugendliche/junge Erwachsene Kontakt mit Streetwork wünschen, entscheiden sie selbst. StreetworkerInnen ziehen sich aus einem Arbeitsfeld zurück, wenn dort ihr Angebot nicht mehr gewünscht ist bzw. wenn persönliche oder Teamressourcen überschritten werden. Bei einem solchen Rückzugsverhalten ist auf die jeweilige Gruppendynamik innerhalb der Zielgruppe zu achten. Mögliche Ambivalenzen sollten von den StreetworkerInnen richtig eingeschätzt werden, wenn sich z. B. hinter anfänglicher Ablehnung ein Bedürfnis nach Kontakt verbirgt. Streetwork darf institutionellerseits nicht in repressive Maßnahmen eingebunden werden.

### 3. Vertrauen und Anonymität

Ein ganz wesentlicher Punkt für die Akzeptanz der StreetworkerInnen in den jeweiligen Zielgruppen ist der vertrauliche Umgang mit Informationen. Die Anonymität bezieht sich nicht nur auf strafrechtliche Daten, sondern auch auf juristisch belanglose persönliche Informationen, die ohne Absprache mit den Jugendlichen/Erwachsenen nicht an Dritte weitergegeben werden dürfen. Besonders sorgfältig ist auch mit im Einzelgespräch

vertraulich erhaltenen Informationen in Bezug auf andere Gruppenmitglieder umzugehen. Speziell dann, wenn die StreetworkerInnen in der Zielgruppe persönlich gut integriert sind (Vorsicht beim Szenetratsch!).

Eine Weitergabe von Daten und Informationen darf nur dann stattfinden, wenn die KlientInnen ihr Einverständnis dazu geben und diese Weitergabe – soweit von den StreetworkerInnen vorhersehbar – nicht zu institutionellen Sanktionen führt. Sollten erhaltene Informationen die persönlichen Grenzen der StreetworkerInnen überschreiten (Gewissensentscheidung), so ist dies nach Möglichkeit vor Weitergabe der Information in einer fachlichen Rücksprache zu klären.

Die Jugendlichen/Erwachsenen haben auch dann ein Recht auf Beratung und Begleitung durch Streetwork, wenn sie ihre Identität nicht preisgeben wollen.

#### **4. Milieunähe und Lebensweltorientierung**

Streetwork ist ein Angebot für Jugendliche/junge Erwachsene, das sich an deren individuellen/gruppenspezifischen Lebenssituationen orientiert und in diesem Kontext agiert. Dazu ist eine differenzierte Lebenswelt- und Alltagskenntnis nötig. Darüber hinaus werden die Fähigkeiten, Möglichkeiten, Gewohnheiten, Lebensrhythmen, Ausdrucksformen und kulturellen Identitäten der KlientInnen berücksichtigt. Dies wird erreicht durch kontinuierliches Aufsuchen der Treffpunkte bzw. Lebensräume der Jugendlichen/Erwachsenen und durch regelmäßige Szenepräsenz unter Berücksichtigung der Gastrolle der StreetworkerInnen in der jeweiligen Szene. Von den StreetworkerInnen zu beachten ist der Unterschied zwischen professioneller Milieunähe und privater Affinität für ein bestimmtes Milieu.

#### **5. Akzeptierender Ansatz**

##### **\* Ausdauer**

StreetworkerInnen müssen damit umgehen können, dass sich Jugendliche/junge Erwachsene in der Phase der Kontaktabahnung möglicherweise distanziert verhalten. Die StreetworkerInnen „dringen“ in deren Umfeld ein und sind dort vor allem einmal Gäste, die jederzeit auch wieder ausgeladen werden können.

##### **\* Keine vorgefertigten Konzepte**

Es hätte daher wenig Sinn, die Arbeit mit einem vorgefertigten Aktivitäts-Konzept zu beginnen. Soll die Arbeit gelingen, ist es notwendig, eine Situationsanalyse durchzuführen. Bevor Angebote gesetzt werden können, ist es wichtig zu wissen, welche Kompetenzen bei den Jugendlichen/Erwachsenen vorhanden sind und wie diese in der Arbeit mit ihnen verwendet



werden können. Welche Denkansätze bzw. Lebensentwürfe, Erfahrungen und Überlebenskonzepte bringen die Jugendlichen/Erwachsenen mit, was kann ich von ihnen lernen? Was sind die eigentlichen Bedürfnisse und Bedürftigkeiten dieser Jugendlichen/jungen Erwachsenen?

#### **\* Beziehungsarbeit**

Streetwork ist primär Beziehungsarbeit, die sich im Prozess wachsender Vertrautheit und Akzeptanz im Umgang miteinander entfaltet. Kern der Beziehungsarbeit ist die Interaktion mit Einzelpersonen und Gruppen, sind intensive, situativ entstehende Einzel- und Gruppengespräche.

#### **\* Zuhören**

Voraussetzung für das Wachsen von positiven Beziehungen, Vertrautheit und Offenheit ist, dass die StreetworkerInnen bereit sind nicht-wertend zuzuhören, auch dann, wenn die von den Jugendlichen/Erwachsenen getätigten Äußerungen möglicherweise den eigenen Wert- und Moralvorstellungen widersprechen.

#### **\* Kommunikation**

Offene Kommunikation kann sich nur entfalten, wenn gegenseitig Auffassungen und Meinungen geäußert werden können, ohne damit die Erwartung zu verbinden, dass sie den anderen – so wie einen selbst – überzeugen und entsprechend übernommen werden. Dennoch kann bei Jugendlichen/Erwachsenen ein Nachdenkprozess angeregt werden.

#### **\* Konfrontation in der Akzeptanz**

Streetwork darf sich dem konfrontierenden Ansatz nicht verschließen. Es muss dabei aber bedacht werden, dass dieser in der Regel erst dann sinnvoll weiterführend eingesetzt werden kann, wenn die Beziehungsarbeit so weit gelungen ist, dass die entsprechende Vertrauensbasis und Bereitschaft zur Auseinandersetzung bei den KlientInnen vorhanden ist. Der konfrontierende Ansatz sollte gut überlegt und gezielt eingesetzt werden, um keine negativen Reaktionen (gewaltfördernd, Abwendung, Verschlossenheit der KlientInnen ...) auszulösen.

#### **\* Körper – Geist**

Die StreetworkerInnen sind sich dessen bewusst, dass die eigenen Auseinandersetzungs-, Behauptungs- und Durchsetzungskompetenzen eher auf kognitiv-verbaler Ebene angesiedelt sind, die der Jugendlichen/Erwachsenen eher auf körperbetont-sinnlicher Ebene. Anwendung

von Gewalt und Konsum von Suchtmitteln (Alkohol, Drogen ...) sind häufige Konfliktlösungsstrategien von Jugendlichen/Erwachsenen.

#### **\* Streetwork bietet Orientierung**

Aus der sozialwissenschaftlichen Forschung ist bekannt, dass sich traumatisierte und sozial bzw. emotional vernachlässigte Jugendliche/junge Erwachsene ständig auf der Suche nach neuer, Sicherheit gebender Erwachsenen-Orientierung befinden.

Nicht zuletzt aus diesem Grund zählt Streetwork zu den schwierigen Arbeitsfeldern in der Sozialarbeit. Ein resignierendes Aufgeben oder der vorzeitige Rückzug eines im Feld der Straße tätig gewordenen Erwachsenen kann von den Jugendlichen/Erwachsenen als Misserfolg interpretiert werden.

### **6. Flexibilität, Spontaneität, Mobilität**

Ein großer Vorteil des Arbeitsansatzes Streetwork liegt darin, sich schnell und flexibel an die Gegebenheiten und den Lebensrhythmus der jeweiligen Zielgruppe anpassen zu können. Bedarfsgerechte Interventionen sind daher nur durch flexibles und spontanes Reagieren möglich. StreetworkerInnen müssen daher die Freiheit haben, in ihrer täglichen Arbeit schnell und unkompliziert Entscheidungen treffen zu können und sollten nicht durch „Warteschleifen“ behindert werden. Streetwork muss sich an Lebensrhythmen und Gewohnheiten der Szene orientieren können.

### **7. Kreativität**

StreetworkerInnen müssen bereit sein, gewohntes Terrain der Sozialarbeit zu verlassen, unübliche Lösungswege zu beschreiten oder ungewöhnliche Handlungsmuster zu verwenden. Es soll möglich sein, sowohl bei StreetworkerInnen als auch KlientInnen durch vorher nicht bekannte Erfahrungen einen kreativen Denkprozess auszulösen, der innovative Lösungsansätze hervorbringen kann.

### **8. Transparenz**

Im vertrauensvollen Umgang mit den Jugendliche/junge Erwachsenen sind Offenheit und Ehrlichkeit unverzichtbare Prinzipien. Transparenz muss hergestellt werden bezüglich der Arbeitsweise sowie der Möglichkeiten und Grenzen von Streetwork. Diese gelten auch gegenüber anderen Einrichtungen.

## **9. Parteilichkeit**

StreetworkerInnen vertreten die Interessen ihrer Zielgruppen und von Einzelpersonen gegebenenfalls nach außen hin, ohne dass sie deshalb deren Tun und Verhalten unterstützen bzw. deren Ansichten und Überzeugungen teilen müssen. Dies bedeutet Sprachrohr zu sein, Probleme ernst zu nehmen, am Leben der KlientInnen teilzunehmen, ihnen zuzuhören. StreetworkerInnen fühlen sich zuerst zuständig für die Probleme, die Jugendliche/junge Erwachsene haben, und thematisieren die Folgen aus deren Handeln.

## **10. Ganzheitlichkeit**

Die Jugendlichen/Erwachsenen mit all ihren Problemen werden nicht als losgelöste Individuen, sondern als integraler Bestandteil ihres soziokulturellen Milieus wahrgenommen. Das bedeutet, dass die Aufgabenstellungen von Streetwork über die Auseinandersetzung mit sogenannten „vordergründigen Fehlanpassungen“ in entferntere Lebensbereiche der KlientInnen hinein reichen.

## **11. Geschlechtssensibler Ansatz**

Streetwork ist dazu angehalten, die unterschiedlichen Lebenssituationen und Rollenverhalten sowie die daraus resultierenden Kommunikations- und Umgangsformen von Mädchen und Burschen/Frauen und Männern zu berücksichtigen. Streetwork thematisiert geschlechtsspezifische Benachteiligungen und trägt dazu bei, eine positive Geschlechtsidentität zu entwickeln. Um den gleichberechtigten und partnerschaftlichen Umgang zu fördern, ist es notwendig, auch das Verhalten der StreetworkerInnen als Frau und Mann zu reflektieren und ein positives Rollenbild zu leben.

## **12. Abgrenzung zu anderen Formen sozialer Arbeit**

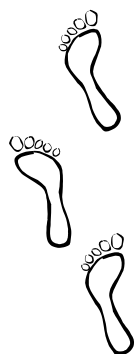
Im Sinne der Niederschwelligkeit und unter Berücksichtigung der Handlungsprinzipien kann Streetwork keine Arbeitsaufträge übernehmen, die in ihrer Konsequenz repressive Maßnahmen nach sich ziehen könnten. StreetworkerInnen haben sich daher in besonderem Maße um Abgrenzung zu anderen sozialen Einrichtungen und deren Angeboten zu bemühen. Werden von Streetwork Aufträge angenommen, bei deren Erledigung die Handlungsprinzipien (z.B. Vertraulichkeit, Freiwilligkeit, Anonymität, Parteilichkeit) verletzt werden könnten, ist dies im Vorhinein mit den KlientInnen und mit der Leitungsebene zu kommunizieren und entsprechend zu dokumentieren. Im Regelfall muss sich Streetwork um eine Weitervermittlung

bemühen, um im Falle des Scheiterns der Maßnahme und dem Eintreten der repressiven Konsequenzen auch weiterhin Anlaufstelle für die KlientInnen bleiben zu können.

### **13. Kontinuität des Angebotes**

Die Kontinuität des Angebotes setzt voraus, dass Projekte durch längerfristig abgesicherte Verträge nicht vom plötzlichen „Aus“ bedroht sind. Zur persönlichen Kontinuität zählen sowohl die regelmäßige Anwesenheit in der Szene sowie auch die nach Möglichkeit längerfristige Verweildauer der StreetworkerInnen im jeweiligen Projekt.

## Kernleistungsbereiche



**Wir begleiten Übergänge**



### **Szenepräsenz**

Hineingehen in die Lebenswelt der KlientInnen  
Kontakte knüpfen und pflegen

### **Soforthilfe**

Kurzfristige Stabilisierung  
Abdeckung von Grundbedürfnissen

### **Langfristige Unterstützung**

Stabilisierung der Persönlichkeit  
Entwicklung eigener Zielvorstellungen  
Unterstützung der sozialen Integration

### **Freizeit/Projekte**

Möglichkeiten positiver Selbstdarstellung  
Integration im öffentlichen Raum

### **Sozialräumliche Arbeit**

Förderung einer konstruktiven  
Kommunikations- und Konfliktkultur  
Verbesserung der Infrastruktur für die KlientInnen



## **Ziele Kernleistungsbereiche**

### **Szenepräsenz**

Szenepräsenz zielt darauf, in der Lebenswelt der KlientInnen Kontakte zu knüpfen und Beziehungen zu pflegen und zu vertiefen (und ggf. auch wieder abubrechen). Dadurch ermöglichen wir gegenseitigen Informationsfluss und -austausch und Kommunikation. Wir nehmen die Bedürfnisse von KlientInnen wahr und öffnen ihnen damit den spontanen, unbürokratischen Zugang zu unserem Unterstützungsangebot.

### **Soforthilfe**

Ziele der Soforthilfe sind eine kurzfristige Stabilisierung der Persönlichkeit und die Abdeckung von Grundbedürfnissen. Den KlientInnen wird Information und Psychohygiene sowie Aufbau und Erfahrung einer persönlichen Beziehung angeboten.

### **Langfristige Betreuung und Begleitung**

Durch langfristige Betreuung und Begleitung ermöglichen wir den KlientInnen eine Stabilisierung der Persönlichkeit und die Verbesserung des Ist-Zustandes. Dies hilft ihnen, neue Lebenswelten zu entdecken und eigene Zielvorstellungen zu entwickeln. Die Fähigkeit zur Wahrung sozialer Kontakte wird gefördert, was die Basis für das Eingehen von Beziehungen darstellt und soziale Integration unterstützt.

### **Freizeit/Projektarbeit**

Freizeit/Projektarbeit baut auf den Ressourcen der KlientInnen auf und zielt darauf, diese zu erweitern. Das individuelle/gruppenbezogene Handlungsspektrum wird so verändert und erweitert. Dies schafft Möglichkeiten positiver Selbstdarstellung und Integration im öffentlichen Raum.

### **Sozialräumliche Arbeit**

Sozialräumliche Arbeit zielt auf eine verbesserte Infrastruktur und eine bessere Erschließung vorhandener Hilfesysteme für unsere KlientInnen. Das Wissen der Öffentlichkeiten über die Problemlagen der KlientInnen fördert eine konstruktive Kommunikations- und Konfliktkultur im Gemeinwesen.

## Produktkatalog



## Leistungen (Produkte) in den Kernleistungsbereichen

- **KLB: Szenepräsenz**
  - Szenewahrnehmung und sozialräumliche Analyse
  - Teilnehmende Anwesenheit, Kontaktaufnahme und Beziehungspflege
  
- **KLB: Soforthilfe**
  - Krisenintervention
  - Kurzfristige Beratung und Information
  - Begleitung/Weitervermittlung
  - Raumeröffnung und Ressourcennutzung
  
- **KLB: Langfristige Unterstützung**
  - Kontakt- und Beziehungsarbeit
  - Beratung
  - Begleitung/Weitervermittlung
  - Information
  - Raumaneignung
  
- **KLB: Freizeit/Projekte**
  - Freizeitpädagogische Angebote
  - Projektarbeit
  
- **KLB: Sozialräumliche Arbeit**
  - Vernetzung
  - Öffentlichkeitsarbeit/Lobbyarbeit
  - Gemeinwesenarbeit
  - Beratung für Dritte
  - Prävention

**Leistungsbeschreibung: Szenewahrnehmung  
im Kernleistungsbereich Szenepresenz.**

<p>1. Auftrag (gesetzliche Grundlage):</p> <p>Produktverantwortung:</p> <p>Operative Verantwortung:</p> <p>AdressatInnen:</p>	<p>Konzept Land: „2. Arbeitsmethoden: Beobachtungsphase“, Bescheid JW-390005/40-Dr.Fa/Naw „2.b Qualitätsmerkmale: ... dass der/die Streetworker/In regelmäßig vor Ort anwesend ist</p> <p>Trägerverantwortliche</p> <p>Streetworkstelle, Leitung</p> <p>Auftraggeber, Vernetzungspartner, öffentliche Stellen</p>
<p>2. Ausgangssituation:</p>	<p>Die Situation unserer Zielgruppen ist weder den Auftraggebern noch der Öffentlichkeit ausreichend bekannt. Für traditionelle Institutionen sind unsere Zielgruppen nicht erreichbar bzw. nicht interessant. Szenen sind dynamisch und verändern sich schnell.</p>
<p>3. (Wirkungs)Ziele der Leistung:</p>	<p>Auftraggeber und Öffentlichkeiten sind über die Lebenswelten unserer Zielgruppen informiert.</p>
<p>4. Methoden:</p> <p>Handlungskonzepte</p>	<p>Sammlung statistischer und gemeinwesenbezogener Daten.</p> <p>Sichtung und Zusammenführung von Forschungsergebnissen, die für unsere Zielgruppen relevant sind.</p> <p>Teilnehmende Beobachtung, Interviews, Fragebögen, ethnografische Methoden...</p>
<p>5. Handlungsziele:</p> <p>Rahmenbedingungen (interne und externe Ressourcen):</p>	<p>Kenntnis und qualitative Beschreibung der Lebenswelten unter Berücksichtigung ihrer Dynamik.</p> <p>Erstellung von aussagekräftigen Erhebungen, Positionspapieren, Bedarfsanalysen über die Lebenswelten unserer Zielgruppen.</p> <p>Zugang zu entsprechenden Daten.</p> <p>Grundkenntnisse für Datenerhebung.</p>
<p>6. Indikatoren, Zielerreichungskriterien:</p> <p>Dokumentation:</p> <p>Anmerkungen:</p>	<p>Aufnahme der erarbeiteten Unterlagen in die entsprechenden Diskurse, Rückmeldungen der AdressatInnen.</p> <p>Erstellte Unterlagen.</p>

**Leistungsbeschreibung: Teilnehmende Anwesenheit, Kontaktaufnahme, Beziehungspflege im Kernleistungsbereich Szenepräsenz.**

<p>1. Auftrag (gesetzliche Grundlage):</p> <p>Produktverantwortung:</p> <p>Operative Verantwortung:</p> <p>AdressatInnen:</p>	<p>Konzept Land: „2. Arbeitsmethoden: Kennenlernphase“, Bescheid JW-390005/40-Dr.Fa/Naw „2.b Qualitätsmerkmale: ...dass der/die Streetworkerin regelmäßig vor Ort anwesend ist.“</p> <p>Trägerverantwortliche, Leitung.</p> <p>Streetworkprojekt.</p> <p>Streetworkrelevante Jugendliche und Erwachsene.</p>
<p>2. Ausgangssituation:</p>	<p>Jugendliche und junge Erwachsene mit besonderen Bedürfnissen nehmen das stationäre Angebot sozialer Arbeit nicht wahr. Kenntnis von Treffpunkten Jugendlicher/junger Erwachsener mit besonderen Bedürfnissen.</p>
<p>3. (Wirkungs)Ziele der Leistung:</p>	<p>Das Angebot von Streetwork ist den relevanten Einzelpersonen und Gruppen bekannt, die beruflichen Beziehungen zwischen den StreetworkerInnen und ihren KlientInnen werden aktiv präsent gehalten. Akzeptanz der StreetworkerInnen in der Szene.</p>
<p>4. Methoden:</p> <p>Handlungskonzepte:</p>	<p>Teilnahme an Aktivitäten. Regelmäßige Anwesenheit in den Lebenswelten der Zielgruppen. Da-Sein und Zuwendung, Sichtbarkeit, aktive Kontaktarbeit und Beziehungspflege. Verteilung von Werbematerialien. Information über die Angebote von Streetwork.</p> <p>Niedrigschwelligkeit, akzeptierende, aufsuchende, nachgehende Haltung, Transparenz.</p>
<p>5. Handlungsziele:</p> <p>Rahmenbedingungen (interne und externe Ressourcen):</p>	<p>Aufbau von professionellen Kontakten zu Einzelpersonen und Gruppen. Stabilisierung dieser Kontakte.</p> <p>Persönliche und fachliche Eignung, Mobilität und Flexibilität in zeitlicher und fachlicher Hinsicht. Unbürokratische Abrechnung von Spesen. Reflexionsmöglichkeit durch Intervision, Supervision, Weiterbildung. Vorhandensein entsprechender Zielgruppen. Zugängliche Bereiche, wo Erwachsene und Jugendliche sich aufhalten können.</p>
<p>6. Indikatoren, Zielerreichungskriterien:</p> <p>Dokumentation:</p> <p>Anmerkungen:</p>	<p>Anzahl der Erstkontakte und der laufenden Kontakte mit qualitativer Selbsteinschätzung. Bekanntheitsgrad und Akzeptanz von Streetwork und seinen Angeboten.</p> <p>Arbeitszeitdokumentation. Quantitative und qualitative Beschreibung der Szenen. Befragung der Zielgruppen.</p>

**Leistungsbeschreibung: Krisenintervention  
im Kernleistungsbereich Soforthilfe.**

<p>1. Auftrag (gesetzliche Grundlage):</p> <p>Produktverantwortung:</p> <p>Operative Verantwortung:</p> <p>AdressatInnen:</p>	<p>Konzept Land: „2. Arbeitsmethoden“, Bescheid JW-390005/40-Dr.Fa/Naw „2.b Qualitätsmerkmale: ... konkrete Hilfestellung vor Ort“</p> <p>Trägerverantwortliche, Leitung.</p> <p>Streetworkstelle, ggf. kooperierende Einrichtungen.</p> <p>Streetworkrelevante Jugendliche und junge Erwachsene in Krisensituationen, bei denen akuter Handlungsbedarf besteht.</p>
<p>2. Ausgangssituation:</p>	<p>Der/die Jugendliche/junge Erwachsene befindet sich in einer Krisensituation, die unmittelbaren Handlungsbedarf erfordert. Es besteht eine hohe Bereitschaft zu Kurzschlusshandlungen aufgrund akuter Problemanhäufung. Die Handlungsfähigkeit ist massiv eingeschränkt.</p>
<p>3. (Wirkungs)Ziele der Leistung:</p>	<p>Entschärfung der Krisensituation und kurzfristige Stabilisierung bzw. Stabilisierung in einer anderen geeigneten Einrichtung. Adäquate psychosoziale und medizinische Versorgung.</p>
<p>4. Methoden:</p> <p>Handlungskonzepte:</p>	<p>Schnelles Erfassen der Situation und Reagieren des/der Streetworkers/in. Zusammenarbeit mit anderen Personen. Anwenden von geeigneten Interventionstechniken (siehe Leitfaden „Krisenintervention“).</p> <p>Defizitorientiertes Vorgehen.</p>
<p>5. Handlungsziele:</p> <p>Rahmenbedingungen (interne und externe Ressourcen):</p>	<p>Abklären der Krise und des Interventionsbedarfs. Hilfe selbst leisten (Interventionstechniken). Kann die Hilfe nicht selbst geleistet werden: Vermittlung an eine andere Einrichtung.</p> <p>Fachliches Wissen, Weiterbildung in den Techniken der Krisenintervention. Persönliche Belastbarkeit, Flexibilität in der Arbeitsorganisation. Räumlichkeiten zum Rückzug. Kontakte im Gemeinwesen. Telefon, Auto bzw. Kilometer-Geld, Weiterbildungsbudget (finanziell und zeitlich), unbürokratische Möglichkeit, kurzfristig Geldaushilfen zu gewähren.</p>
<p>6. Indikatoren, Zielerreichungskriterien:</p> <p>Dokumentation:</p> <p>Anmerkungen:</p>	<p>Qualitative Indikatoren sind z.B.: Rückmeldungen aus dem Umfeld der KlientInnen bzw. der kooperierenden Einrichtungen. Rückmeldungen von KlientInnen. Interne Reflexion.</p> <p>Anonymisierte, laufende, fallbezogene Dokumentation. Dokumentation der Vorgangsweise. Periodische Datenzusammenfassung (quantitative Daten). Evaluation.</p>

**Leistungsbeschreibung: Kurzfristige Beratung und Information  
im Kernleistungsbereich Soforthilfe.**

<p>1. Auftrag (gesetzliche Grundlage):</p> <p>Produktverantwortung:</p> <p>Operative Verantwortung:</p> <p>AdressatInnen:</p>	<p>Konzept Land: „2. Arbeitsmethoden“, Bescheid JW-390005/40-Dr.Fa/Naw: I/2: „Spontane Hilfeleistung ... Beratung unkompliziert und flexibel ... Hilfestellung vor Ort ...“,</p> <p>Trägerverantwortliche, Leitung.</p> <p>Streetworkstelle, ggf. kooperierende Einrichtungen.</p> <p>Jugendliche und junge Erwachsene mit Informations- und/ oder Beratungs-bedarf, die eine konkrete Problemstellung aufweisen.</p>
<p>2. Ausgangssituation:</p>	<p>Jugendliche und Erwachsene haben Bedarf an Beratung und Information zu einem bestimmten Thema und artikulieren Bedarf selbst. StreetworkerIn merkt, dass Jugendliche und Erwachsene Infobedarf haben. StreetworkerIn kann Info selbst geben bzw. weiß, wo Info zu beziehen ist. StreetworkerIn wird von Dritten (z.B. FreundInnen) auf Beratungs- und Informationsbedarf hingewiesen.</p>
<p>3. (Wirkungs)Ziele der Leistung:</p>	<p>Entlastung in psychisch/physisch angespannter Situation. Kurzfristige Erweiterung des Handlungsspielraums durch Information und Beratung.</p>
<p>4. Methoden: Handlungskonzepte:</p>	<p>Themenzentrierte Gesprächsführung.</p> <p>KlientInnenzentriert, systemisch, lösungs-/ressourcenorientiert.</p>
<p>5. Handlungsziele:</p> <p>Rahmenbedingungen (interne und externe Ressourcen):</p>	<p>Konkretisierung des Bedarfs: Was, welche Info wird gebraucht? Bearbeitung des Bedarfs: Sofortige Infoweitergabe bzw. Info: Wo können sich Jugendliche und Erwachsene hinwenden? Angebot, sich selbst bzw. für sie zu informieren; Weitergabe von Infomaterial. Vereinbarung nächster Handlungsschritte.</p> <p>Gute Kenntnis der öffentlichen und sozialen Einrichtungen. Infomaterial, Folder von anderen Einrichtungen. Kontaktadressen, persönliche Kontakte im Gemeinwesen. Büro, Telefon/Handy, Auto bzw. Kilometer-Geld.</p>
<p>6. Indikatoren, Zielerreichungskriterien:</p> <p>Dokumentation:</p> <p>Anmerkungen:</p>	<p>Einhaltung der vereinbarten Schritte durch die KlientInnen. Feedback der KlientInnen (Nachfragen). Rückmeldung der anderen Einrichtungen.</p> <p>Statistiken. Prozessdokumentation (Anamneseblätter, um Beratungsverlauf zu dokumentieren).</p>

**Leistungsbeschreibung: Begleitung und Weitervermittlung  
im Kernleistungsbereich Soforthilfe.**

Stand 15.01.2010

<p>1. Auftrag (gesetzliche Grundlage):</p> <p>Produktverantwortung:</p> <p>Operative Verantwortung:</p> <p>AdressatInnen:</p>	<p>Konzept Land: „4. Arbeitsbereiche: Begleitung“, Bescheid JW-390005/40-Dr.Fa/Naw: „Überblick über die bestehenden sozialen und wirtschaftlichen Angebote ...“</p> <p>Trägerverantwortliche, Leitung.</p> <p>Streetworkstelle, kooperierende Einrichtungen (Systempartner)</p> <p>Streetworkrelevante Jugendliche und Erwachsene mit Bedarf für Begleitung oder Weitervermittlung.</p>
<p>2. Ausgangssituation:</p>	<p>Jugendliche und junge Erwachsene haben ein spezielles Bedürfnis, das durch Streetwork oder eine andere (höher-schwellige) Einrichtung abgedeckt werden kann und sind bereit/akut motiviert, die Leistung in Anspruch zu nehmen.</p>
<p>3. (Wirkungs)Ziele der Leistung:</p>	<p>Unterstützung und Vertretung der Jugendlichen und Erwachsenen wird geleistet. Schwellenangst ist abgebaut. Jugendliche und Erwachsene bekommen die gewünschte Leistung bzw. nehmen diese in Anspruch.</p>
<p>4. Methoden:</p> <p>Handlungskonzepte:</p>	<p>Aktivierende, themenbezogene Gesprächsführung. Konkrete Begleitung.</p> <p>Ressourcen- und lösungsorientiert. KlientInnenzentriert.</p>
<p>5. Handlungsziele:</p> <p>Rahmenbedingungen (interne und externe Ressourcen):</p>	<p>Bedarfslage klären. Angebote vorstellen, genaue Information. professionelle Beziehung aufbauen. Gesprächstermine vereinbaren; Begleitung mit Systempartner abklären, Transparenz für Jugendliche/ Erwachsene und Systempartner schaffen. Jugendliche/junge Erwachsene begleiten bzw. Weitervermittlung vorbereiten und durchführen.</p> <p>Kenntnis der öffentlichen- und Sozialeinrichtungen. Instrumentelles Wissen, Verhandlungs- und Organisationsgeschick. Zeit und Fahrtkosten für Begleitung, Handy, Internet. Vorhandensein von geeigneten öffentlichen Einrichtungen.</p>
<p>6. Indikatoren, Zielerreichungskriterien:</p> <p>Dokumentation:</p> <p>Anmerkungen:</p>	<p>Zufriedenheit, Erfolg aus Sicht der Jugendlichen/jungen Erwachsenen (Feedback). Rückmeldung von anderen Einrichtungen, Team, Umfeld der Jugendlichen und Erwachsenen. Anzahl der Begleitungen und Weitervermittlungen.</p> <p>Vermittlungsdokumentation. Teamreflexion. Periodischer Austausch mit Systempartnern.</p> <p>Abgrenzung zu Begleitung/Weitervermittlung im KLB „Langfristige Unterstützung“: Zeitfaktor.</p>

**Leistungsbeschreibung: Raumeröffnung  
im Kernleistungsbereich Soforthilfe.**

<p>1. Auftrag (gesetzliche Grundlage):</p> <p>Produktverantwortung:</p> <p>Operative Verantwortung:</p> <p>AdressatInnen:</p>	<p>Konzept Land: „III. Schlussbemerkungen“, Bescheid JW-390005/40-Dr.Fa/Naw: „... bei den Bedürfnissen des Klientels angesetzt und ... Möglichkeiten und Ressourcen ... diesen Bedürfnissen auch nachkommen zu können“.</p> <p>Trägerverantwortliche:</p> <p>Streetworkstelle, kooperierende Einrichtungen (Systempartner).</p> <p>Streetworkrelevante Jugendliche/junge Erwachsene, die kurzfristig für eine beschränkte Zeit Raum benötigen.</p>
<p>2. Ausgangssituation:</p>	<p>Jugendliche/junge Erwachsene haben bzw. eine Gruppe von Jugendlichen/Erwachsenen hat keinen (eingeschränkten) Zugang zu infrastrukturellen Ressourcen (z.B. Sportplatz, Turnhalle, Partyraum ...).</p>
<p>3. (Wirkungs)Ziele der Leistung:</p>	<p>Nutzung des Raums durch Jugendliche und junge Erwachsene.</p>
<p>4. Methoden:</p> <p>Handlungskonzepte:</p>	<p>Vermittlung, Themenzentrierte Gesprächsführung.</p> <p>Ergebnisorientiertes Vorgehen.</p>
<p>5. Handlungsziele:</p> <p>Rahmenbedingungen (interne und externe Ressourcen):</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Bedarfsabklärung (welcher Raum/welche Ressource wird benötigt?).</li> <li>* Kontaktaufnahme mit VernetzungspartnerInnen bzw. anderen Beteiligten aus Gemeinwesen, um Ressourcen- und Raumnutzung zu ermöglichen.</li> <li>* Jugendliche/junge Erwachsene können kurzfristig Räume für sich nutzen.</li> <li>* Gute Kontakte im Gemeinwesen.</li> <li>* Möglichkeiten (Räumlichkeiten) zur kurzfristigen Nutzung müssen in der Öffentlichkeit gegeben sein.</li> </ul>
<p>6. Indikatoren, Zielerreichungskriterien:</p> <p>Dokumentation:</p>	<p>Ressourcen/Räume konnten genutzt werden (Vergleich Ausgangs- und Ist-Situation).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Dokumentation der vorhandenen Ressourcen und der Ansprechpersonen (Adressen, Telefonnummern).</li> <li>* Dokumentation des Bedarfs.</li> </ul>

**Leistungsbeschreibung: Kontakt- und Beziehungsarbeit  
im Kernleistungsbereich langfristige Unterstützung.**

<p>1. Auftrag (gesetzliche Grundlage): Produktverantwortung: Operative Verantwortung: AdressatInnen:</p>	<p>Konzept Land: „2. Arbeitsmethoden, 4. Arbeitsbereiche“, Bescheid JW-390005/40-Dr.Fa/Naw: 2b: Qualitätsmerkmale, Trägerverantwortliche, Leitung. Streetworkstelle. Streetworkrelevante Jugendliche/junge Erwachsene, zu denen langfristiger Kontakt besteht.</p>
<p>2. Ausgangssituation:</p>	<p>Jugendliche/junge Erwachsene haben Beziehung zu StreetworkerInnen, kennen das Angebot, StreetworkerInnen sind AnsprechpartnerInnen. Jugendliche/junge Erwachsene können aufgrund mangelnder Handlungs-kompetenzen noch nicht ohne Unterstützung ihre Bedürfnisse wahren, durchsetzen bzw. nach außen vertreten.</p>
<p>3. (Wirkungs)Ziele der Leistung:</p>	<p>Jugendliche/junge Erwachsene: handeln selbständig, treffen wichtige Entscheidungen selbst; haben Wissen und Kompetenzen angeeignet, um selbstbestimmt zu leben; organisieren sich selbständig Unterstützung für bestimmte Lebensbereiche; können eigene Situation einschätzen, Stärken und Schwächen an sich selbst erkennen und als Teil des Lebens integrieren und eigene Ziele bestimmen; gehen Beziehungen ein und halten diese.</p>
<p>4. Methoden: Handlungskonzepte:</p>	<p>Einzelgespräche, Gruppengespräche. Situationsanalyse und Ziel-evaluation. Beziehungsreflexion. Freizeitpädagogik. Ressourcenorientiert, nachgehend, aufsuchend.</p>
<p>5. Handlungsziele: Rahmenbedingungen (interne und externe Ressourcen):</p>	<p>Beziehungsaufbau und -entwicklung. Kontakt halten. Transparenz der Beziehung zwischen StreetworkerIn und KlientIn. Vereinbarungen treffen. Konkrete Unterstützung. Gemeinsame Unternehmungen, gemeinsames Tun. Zeit- und Wissensressourcen (sozialarbeiterisch). Räumlichkeiten. Vernetzung. Mobilität (Auto bzw. Kilometergeld). Langfristige Verträge für die Streetworkstelle.</p>
<p>6. Indikatoren, Zielerreichungskriterien: Dokumentation: Anmerkungen:</p>	<p>Feedback der KlientInnen. Eigene Beobachtung. „Abnabelung“ aufgrund erlangter eigener Handlungskompetenzen. Eigene, vertrauliche Aufzeichnungen über Beziehungsverlauf.</p>



**Leistungsbeschreibung: Beratung  
im Kernleistungsbereich langfristige Unterstützung.**

<p>1. Auftrag (gesetzliche Grundlage):</p> <p>Produktverantwortung:</p> <p>Operative Verantwortung:</p> <p>AdressatInnen:</p>	<p>Konzept Land: „4. Arbeitsbereiche: Begleitung“, Bescheid JW-390005/40-Dr.Fa/Naw: I/2: „Spontane Hilfeleistung ... Beratung unkompliziert und flexibel ... Hilfestellung vor Ort...“</p> <p>Trägerverantwortliche, Leitung.</p> <p>Streetworkstelle, ggf. kooperierende Einrichtungen.</p> <p>Streetworkrelevante Jugendliche und Erwachsene mit Beratungsbedarf und -wunsch.</p>
<p>2. Ausgangssituation:</p>	<p>Beratung wird von StreetworkerInnen initiiert oder Jugendliche/junge Erwachsene suchen Beratung zu bestimmten Themen und Problemsituationen bei den StreetworkerInnen.</p>
<p>3. (Wirkungs)Ziele der Leistung:</p>	<p>Klarere Sichtweise zu bestimmten Themen. Entwirrung multifaktorieller Problemlagen. Aufklärung, Prävention, Erweiterung des Wissensspektrums. Umsetzung der Beratungsziele durch die Jugendlichen/ Erwachsenen.</p>
<p>4. Methoden:</p> <p>Handlungskonzepte:</p>	<p>Einzel- bzw. Gruppengespräche. Methoden der Gesprächsführung. Setting schaffen. Thema eingrenzen - Problem benennen. Versuchen, verschiedene Sichtweisen zuzulassen.</p> <p>Orientierung an den Ressourcen der Jugendlichen/Erwachsenen.</p>
<p>5. Handlungsziele:</p> <p>Rahmenbedingungen (interne und externe Ressourcen):</p>	<p>Vereinbarungen treffen.</p> <p>Nachbereitung.</p> <p>Ggf. Weitervermittlung.</p> <p>Räumlichkeiten, Telefon, Handy. Vernetzungskontakte in verschiedensten Richtungen, Infomaterial. Wissen, Weiterbildung. Flexibilität der Arbeitsorganisation. Anonymität ist gewährleistet.</p>
<p>6. Indikatoren, Zielerreichungskriterien:</p> <p>Dokumentation:</p> <p>Anmerkungen:</p>	<p>Feedback der Jugendlichen/jungen Erwachsenen. Rückmeldung anderer Einrichtungen. Eigene Wahrnehmungen der StreetworkerInnen.</p> <p>Anonymisierte Beratungsaufzeichnung.</p> <p>Quantitative Aufzeichnungen.</p>

**Leistungsbeschreibung: Information  
im Kernleistungsbereich langfristige Unterstützung.**

<p>1. Auftrag (gesetzliche Grundlage):</p> <p>Produktverantwortung: Operative Verantwortung: AdressatInnen:</p>	<p>Konzept Land: „2. Arbeitsmethoden“, Bescheid JW-390005/40-Dr.Fa/Naw: I/2: „Spontane Hilfeleistung ... Beratung unkompliziert und flexibel ... Hilfestellung vor Ort...“</p> <p>Trägerverantwortliche, Leitung. Streetworkstelle, ggf. kooperierende Einrichtungen. Streetworkrelevante Jugendliche/junge Erwachsene.</p>
<p>2. Ausgangssituation:</p>	<p>Jugendlichen/jungen Erwachsenen fehlt es auf Grund ihrer gesellschaftlichen Randposition vielfach an Wissen zur Bewältigung alltäglicher Situationen (z.B. amtliche Erledigungen, Zugänge - z.B. zu Ausbildungen, Arbeitsintegrationsmaßnahmen usw.) und an Handlungsmöglichkeiten bei allgemeinen Lebensthemen (Elternschaft, Krankheit, Sucht ...).</p>
<p>3. (Wirkungs)Ziele der Leistung:</p>	<p>Jugendliche/junge Erwachsene bewältigen durch qualifizierte Information ihre Lebenssituation, verschaffen sich selbständig Zugang zu diversen Unterstützungsangeboten.</p>
<p>4. Methoden:</p> <p>Handlungskonzepte:</p>	<p>Themenzentrierte Gesprächsführung.</p> <p>Klientenzentriert, ressourcenorientiert, systemisch, lösungsorientiert.</p>
<p>5. Handlungsziele:</p>	<p>Relevante Informationen sammeln und aufbereiten. Konkretisierung des Bedarfs: Was, welche Info wird gebraucht? Bearbeitung des Bedarfs: sofortige Infoweitergabe bzw. Info: Wo können sich Jugendliche/junge Erwachsene hinwenden? Angebot, sich mit ihnen bzw. für sie zu informieren? Weitergabe von Infomaterial. Vereinbarung nächster Handlungsschritte.</p>

**Leistungsbeschreibung: Information  
im Kernleistungsbereich langfristige Unterstützung.**

<p>Rahmenbedingungen (interne und externe Ressourcen):</p>	<p>Zugang zu Informationen, Wissen zur „Pfleger“ und Aufbereitung der Daten, themenbezogene „Zentraldatei“.</p> <p>Infomaterial, Folder von anderen Einrichtungen. Kontaktadressen, persönliche Kontakte im Gemeinwesen.</p> <p>Fortbildung (z.B. zu Rechtsfragen). Büro, Telefon/Handy, Auto bzw. Kilometer-Geld.</p> <p>Klare Aufgabenteilung zwischen Leitung und Streetworkstelle.</p>
<p>6. Indikatoren, Zielerreichungskriterien:</p> <p>Dokumentation:</p> <p>Anmerkungen:</p>	<p>Jugendliche/junge Erwachsene nutzen das Wissen der StreetworkerInnen Feedback (Nachfragen): Nutzen der Information wird von Jugendlichen und Erwachsenen bestätigt.</p> <p>Rückmeldung der anderen Einrichtungen, Systempartner und Bezugspersonen über die Verwertung der gegebenen Information.</p> <p>Infodatenbank ist verfügbar und wird nachvollziehbar genutzt. Prozessdokumentation (Anamneseblätter, um Beratungsverlauf zu dokumentieren) bzw. fallweise Dokumentation der Nutzung.</p>

**Leistungsbeschreibung: Begleitung und Weitervermittlung**

Stand 15.01.2010

im Kernleistungsbereich langfristige Unterstützung.

<p>1. Auftrag (gesetzliche Grundlage):</p> <p>Produktverantwortung:</p> <p>Operative Verantwortung:</p> <p>AdressatInnen:</p>	<p>Konzept Land: „4. Arbeitsbereiche: Begleitung“, Bescheid JW-390005/40-Dr.Fa/Naw: „Überblick über die bestehenden sozialen und wirtschaftlichen Angebote...“</p> <p>Leitung.</p> <p>Streetworkstelle, kooperierende Einrichtungen (Systempartner).</p> <p>Streetworkrelevante Jugendliche und Erwachsene mit denen eine zielorientierte, kontinuierliche Arbeit vereinbart ist.</p>
<p>2. Ausgangssituation:</p>	<p>KlientIn hat spezielle Bedürfnisse, die durch Streetwork oder eine andere (höher-schwellige) Einrichtung abgedeckt werden können, und zeigt Bereitschaft, die Leistung in Anspruch zu nehmen.</p>
<p>3. (Wirkungs)Ziele der Leistung:</p>	<p>Unterstützung und Vertretung der KlientIn wird geleistet. Schwellenangst ist abgebaut. KlientIn bekommt die gewünschte Leistung bzw. nimmt diese in Anspruch.</p>
<p>4. Methoden:</p> <p>Handlungskonzepte:</p>	<p>Aktivierende, themenbezogene Gesprächsführung.</p> <p>Konkrete Begleitung.</p> <p>Ressourcen- und lösungsorientiert. klientInnenzentriert.</p>
<p>5. Handlungsziele:</p> <p>Rahmenbedingungen (interne und externe Ressourcen):</p>	<p>Bedarflage klären. Angebote vorstellen, genaue Information. Professionelle Beziehung pflegen. Gesprächstermine vereinbaren; Begleitung mit Systempartner abklären, Transparenz für KlientIn und Systempartner schaffen. KlientIn begleiten bzw. Weitervermittlung vorbereiten und durchführen.</p> <p>Kenntnis der öffentlichen- und Sozialeinrichtungen. Instrumentelles Wissen, Verhandlungs- und Organisationsgeschick. Zeit und Fahrtkosten für Begleitung, Handy, Internet. Vorhandensein von geeigneten Sozialeinrichtungen.</p>
<p>6. Indikatoren, Zielerreichungskriterien:</p> <p>Dokumentation:</p> <p>Anmerkungen:</p>	<p>Zufriedenheit, Erfolg aus Sicht der KlientIn (Feedback). Rückmeldung von anderen Einrichtungen, Team, Umfeld der KlientIn. Anzahl der Begleitungen und Weitervermittlungen.</p> <p>Vermittlungsdokumentation. Teamreflexion. Periodischer Austausch mit Systempartnern.</p>

**Leistungsbeschreibung: Rauman eignung  
im Kernleistungsbereich langfristige Unterstützung.**

<p>1. Auftrag (gesetzliche Grundlage): Produktverantwortung: Operative Verantwortung: AdressatInnen:</p>	<p>Konzept Land: „III. Schlussbemerkungen“,  Trägerverantwortliche, Leitung.  Streetworkstelle, beteiligte Vernetzungspartner, Kommunalpolitik.  Streetworkrelevante Jugendliche/junge Erwachsene mit Bedarf an Rückzugs- und Freiräumen.</p>
<p>2. Ausgangssituation:</p>	<p>Es gibt zu wenig oder keinen Raum für bestimmte Gruppen von Jugendlichen/Erwachsenen; Räume dürfen oft nicht genutzt werden.</p>
<p>3. (Wirkungs)Ziele der Leistung:</p>	<p>Räume werden für Jugendliche/junge Erwachsene bereitgestellt und von diesen in eigener Verantwortung genutzt:  Jugendliche/junge Erwachsene haben Platz für ihre Lebenskultur.  Jugendliche/junge Erwachsene fühlen sich wahrgenommen.</p>
<p>4. Methoden:  Handlungskonzepte:</p>	<p>Bedarfsanalyse  Mediation  Themenzentrierte Gesprächsführung  Prozess- und gemeinwesenorientiert.</p>
<p>5. Handlungsziele:  Rahmenbedingungen (interne und externe Ressourcen):</p>	<p>Jugendliche/junge Erwachsene haben Teil an der Gesellschaft, indem sie Räume für sich haben.  Kontakte zum Gemeinwesen und zur Kommunalpolitik.  Vorhandensein nutzbarer Räume.  Büroinfrastruktur, Räumlichkeiten für Streetwork.  Aus- und Weiterbildung in Kommunikationstechniken.</p>
<p>6. Indikatoren, Zielerreichungskriterien:  Dokumentation:  Anmerkungen:</p>	<p>Feedback der Jugendlichen/Erwachsenen, der Vernetzungspartner, KommunalpolitikerInnen...  Gibt es den Raum?  Nutzung des Raumes.    Projektverlaufsbeschreibung.</p>

**Leistungsbeschreibung: Freizeitpädagogische Angebote  
im Kernleistungsbereich Freizeit und Projekte.**

<p>1. Auftrag (gesetzliche Grundlage):</p> <p>Produktverantwortung:</p> <p>Operative Verantwortung:</p> <p>AdressatInnen:</p>	<p>Konzept Streetwork Bescheid JW-390005/40-Dr.FA/Naw: I/ 2, lit ac (Mindeststandards): „... und die Durchführung erlebnispädagogischer Aktivitäten müssen ermöglicht werden.“; I/ 2, lit bb (Qualitätsmerkmale): „... dass bei den Bedürfnissen des Klientels angesetzt wird und den StreetworkerInnen auch Möglichkeiten und Ressourcen zur Verfügung gestellt werden, diesen Bedürfnissen auch nachkommen zu können“, Konzept Land: 4. Arbeitsbereiche, 4.1, lit e: Erlebnis- und Freizeitpädagogik</p> <p>Trägerverantwortliche, Leitung.</p> <p>Streetworkstelle, Jugendliche/junge Erwachsene, ggf. Kooperationspartner. streetworkrelevante Jugendliche und junge Erwachsene mit bestehenden Kontakten zu Streetwork.</p>
<p>2. Ausgangssituation:</p>	<p>Jugendliche/junge Erwachsene haben häufig Langeweile, zeigen destruktives Freizeitverhalten; angstbetonte, aggressive Beziehungsmuster blockieren die Beziehungs- und Gruppenfähigkeit; Jugendliche/Erwachsene in der Projektstelle haben untereinander und zu den StreetworkerInnen nur lose Kontakte.</p>
<p>3. (Wirkungs)Ziele der Leistung:</p>	<p>Anregung zu sportlicher, (jugend)kultureller Eigenaktivität, positive Naturerfahrung, Aktivierung und Erweiterung der Erlebniswahrnehmung, Gruppenbildung, intensivere Beziehung ist aufgebaut und Vertrauen gebildet.</p>
<p>4. Methoden:</p> <p>Handlungskonzepte:</p>	<p>Sport, soziokulturelle Animation.</p> <p>Gruppendynamik, Outdoorpädagogik, Medienpädagogik, Jugendkultur, geschlechtssensible Ausrichtung ...</p>

**Leistungsbeschreibung: Freizeitpädagogische Angebote  
im Kernleistungsbereich Freizeit und Projekte.**

<p>5. Handlungsziele:</p>          <p>Rahmenbedingungen (interne und externe Ressourcen):</p>	<p>Schaffung von „Gelegenheitsstrukturen“ für Jugendliche und Erwachsene (z B. Volleyballnetz im Garten ...) zur kurzfristigen, spontanen Nutzung.</p> <p>Vernetzung mit diversen Kooperationspartnern zur Nutzung von Infrastruktur (Sportplätze, Medien ...), kurzfristig gestaltete Durchführung der Aktivitäten.</p> <p>Fachliche Kompetenz in den jeweiligen Bereichen (ggf. in Kooperation mit externen MitarbeiterInnen).</p> <p>Entscheidungskompetenz.</p> <p>Budget.</p> <p>Nutzbare Infrastruktur.</p>
<p>6. Indikatoren, Zielerreichungskriterien:</p>          <p>Dokumentation:</p>          <p>Anmerkungen:</p>	<p>Häufigkeit der Aktivitäten.</p> <p>Beteiligung der KlientInnen.</p> <p>Rückmeldungen der Jugendlichen/Erwachsenen über Art und Weise ihrer Freizeitgestaltung.</p> <p>Diensttagebuch, Protokolle von Klausur- und Teambesprechungen, Liste mit Kooperationspartnern und nutzbarer Infrastruktur bzw. informellen Tipps dazu (z.B. „Geschenk für Schulwart mitbringen ...“).</p>

**Leistungsbeschreibung: Projektarbeit  
im Kernleistungsbereich Freizeit und Projekte.**

<p>1. Auftrag (gesetzliche Grundlage):</p> <p>Produktverantwortung: Operative Verantwortung: AdressatInnen:</p>	<p>Bescheid JW-390005/40-Dr.FA/Naw: I/ 2, lit ac (Mindeststandards): „... und die Durchführung erlebnispädagogischer Aktivitäten müssen ermöglicht werden.“; I/ 2, lit bb (Qualitätsmerkmale): „... dass bei den Bedürfnissen des Klientels angesetzt wird und den StreetworkerInnen auch Möglichkeiten und Ressourcen zur Verfügung gestellt werden, diesen Bedürfnissen auch nachkommen zu können“, Konzept für Land: 4. Arbeitsbereiche, 4.1, lit e: Erlebnis- und Freizeitpädagogik.</p> <p>Trägerverantwortliche, Leitung, Landesregierung (Kinder- und Jugendhilfe).</p> <p>Streetworkstelle, Jugendliche/junge Erwachsene, ggf. Kooperationspartner. Je nach Ausgangssituation: Alle Jugendlichen/jungen Erwachsenen im Zuständigkeitsbereich, im Besonderen die im Auftrag definierten Zielgruppen.</p>
<p>2. Ausgangssituation:</p>	<p>Jugendliche/junge Erwachsene, zu denen bereits Kontakte bestehen, befinden sich in besonderen Problemlagen. Jugendliche/ Erwachsene, zu denen bereits Kontakte bestehen, haben besondere Bedürfnisse und/ oder Ressourcen im jugendkulturellen, sportlichen, kreativen Bereich. „Generationswechsel“ des Klientels, neue Zielgruppen müssen ausgemacht bzw. kontaktiert werden. Es bestehen lose Kontakte zu Jugendlichen/Erwachsenen, die aufgrund ihrer Problemlagen als Zielgruppe für „langfristige Unterstützung“ angesehen werden.</p>
<p>3. (Wirkungs)Ziele der Leistung:</p>	<p>Beschleunigter Zugang, intensiver Kontakt, Selbst- und Fremdwahrnehmung ermöglichen, gewohnte „Alltagsrituale“ aufbrechen in veränderter Umgebung, Konfliktbearbeitung innerhalb der Gruppen ... Eigeninitiativen der Jugendlichen/Erwachsenen, Selbstdarstellung, Wahrgenommen-Werden und Anerkennung in der Öffentlichkeit - sowohl von Jugendlichen als auch Erwachsenen.</p> <p>Bekanntheitsgrad von Streetwork ist erhöht, Kontaktmöglichkeiten sind geschaffen.</p> <p>Beziehung ist aufgebaut, Vertrauen gebildet, intensiver Kontakt hergestellt.</p>



**Leistungsbeschreibung: Projektarbeit  
im Kernleistungsbereich Freizeit und Projekte.**

<p>4. Methoden:</p> <p>Handlungskonzepte:</p>	<p>Methoden des „Projektmanagements“ (zeitlich abgegrenzt, zielorientiertes Vorgehen ...) in Verbindung mit Methoden der soziokulturellen Animation.</p> <p>Gruppendynamik, Outdoorpädagogik, Medienpädagogik, jugendkulturelle Zugänge, geschlechtssensibler Ansatz ...</p>
<p>5. Handlungsziele:</p> <p>Rahmenbedingungen (interne und externe Ressourcen):</p>	<p>Beschreibung der Ausgangssituation.</p> <p>Angebotserstellung und Finanzplanung.</p> <p>ggf. Einholung notwendiger Genehmigungen (Verein, Auftraggeber).</p> <p>Gemeinsame Planung mit Jugendlichen/Erwachsenen.</p> <p>Durchführung der Aktivitäten.</p> <p>Reflexion und Auswertung.</p> <p>Fachliche Kompetenz in den jeweiligen Bereichen (ggf. in Kooperation mit externen MitarbeiterInnen).</p> <p>Budget.</p>
<p>6. Indikatoren, Zielerreichungskriterien:</p> <p>Dokumentation:</p> <p>Anmerkungen:</p>	<p>Häufigkeit und Intensität der Kontakte, Änderungen im Verhalten und Verbesserung der gesundheitlichen, psychischen und sozialen Situation der KlientInnen in einem bestimmten Zeitraum nach Beendigung des Projektes (z.B. Häufigkeit des Drogenkonsums ...).</p> <p>Anzahl der von Jugendlichen/Erwachsenen initiierten Aktivitäten (z.B. Konzerte ...), der (positiven) Medienberichte über diese Aktivitäten.</p> <p>Anzahl und Intensität neuer Kontakte mit Jugendlichen/Erwachsenen.</p> <p>Häufigkeit und Intensität der Kontakte, Anzahl der Maßnahmen in den KLB „Soforthilfe“ und „langfristige Unterstützung“ nach Beendigung des Projektes.</p> <p>Projektberichte, Befragung der Jugendlichen und Erwachsenen, der beteiligten Kooperationspartner.</p>

**Leistungsbeschreibung: Vernetzung  
im Kernleistungsbereich sozialräumliche Arbeit.**

<p>1. Auftrag (gesetzliche Grundlage):</p> <p>Produktverantwortung:</p> <p>Operative Verantwortung:</p> <p>AdressatInnen:</p>	<p>Konzept Land: „2. Arbeitsmethoden, 4. Arbeitsbereiche III. Schlussbemerkungen“, Bescheid JW-390005/40-Dr.Fa/Naw: 2b Qualitätsmerkmale</p> <p>Trägerverantwortliche, Leitung.</p> <p>Streetworkstelle, andere Einrichtungen.</p> <p>Soziale Einrichtungen, Unternehmen, Serviceclubs, Jugendliche und Erwachsene</p>
<p>2. Ausgangssituation:</p>	<p>Bedarf wird von StreetworkerInnen erkannt oder von KlientInnen geäußert. Streetwork benötigt verkürzten Zugang zu Infos, Ressourcen von anderen Einrichtungen oder will weiter vermitteln. Arbeit verschiedener Einrichtungen mit dem gleichen Klientel.</p>
<p>3. (Wirkungs)Ziele der Leistung:</p>	<p>Verbesserung/Stabilisierung der Situation der KlientInnen. Aufbau von Netzwerken; gute Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen. Doppelgleisigkeiten werden vermieden; vorhandene Ressourcen effizient genutzt.</p>
<p>4. Methoden:</p> <p>Handlungskonzepte:</p>	<p>Initiieren von Plattformen; Kommunikation zwischen den verschiedenen Einrichtungen; gesprächsorientiertes Arbeiten.</p> <p>Verkürzter Zugang zu Ressourcen. Effiziente Zusammenarbeit.</p>
<p>5. Handlungsziele:</p> <p>Rahmenbedingungen (interne und externe Ressourcen):</p>	<p>Vermeidung von Doppelgleisigkeiten. Nutzung fremder Ressourcen. Information der KlientInnen. Verkürzung der Zugänge zu Infos/ Einrichtungen. Austausch mit anderen Einrichtungen. Kontaktpflege. Führung eines Kontaktbuches (Adressen/AnsprechpartnerInnen).</p> <p>Zeit für Kontaktpflege, Möglichkeit für Arbeitstreffen. Infrastruktur (Computer, Telefon, E-Mail, Internet). Vorhandene Einrichtungen. Mobilität.</p>
<p>6. Indikatoren, Zielerreichungskriterien:</p> <p>Dokumentation:</p> <p>Anmerkungen:</p>	<p>Vergleich Ausgang und Ist-Situation. Umfang des Kontaktbuches. Anzahl der Arbeitstreffen.</p> <p>Kontaktbuch (Adressen, AnsprechpartnerInnen). Betreuungsdokumentation. Dokumentation von anderen.</p>

**Leistungsbeschreibung: Öffentlichkeitsarbeit, Lobbyarbeit  
im Kernleistungsbereich sozialräumliche Arbeit.**

<p>1. Auftrag (gesetzliche Grundlage):</p> <p>Produktverantwortung:</p> <p>Operative Verantwortung:</p> <p>AdressatInnen:</p>	<p>Konzept Land: „2. Arbeitsbereiche“, Rahmenvertrag IV (Verpflichtungen der Träger)</p> <p>.</p> <p>Streetworkstelle, Träger, Land (Kinder- und Jugendhilfe).</p> <p>StreetworkerInnen, Trägerverantwortliche, Sachbearbeiter- Land OÖ.</p> <p>Jugendliche/junge Erwachsene, allgemeine Öffentlichkeit, fachliche Öffentlichkeit, politische Entscheidungsträger, Medien.</p>
<p>2. Ausgangssituation:</p>	<p>Mangelnde Transparenz und Information der Öffentlichkeit, der potentiellen KlientInnen und EntscheidungsträgerInnen über das Leistungsangebot von Streetwork. Desinteresse und Vorurteile gegenüber Klientel. Defizit an (Folge-)Einrichtungen.</p>
<p>3. (Wirkungs)Ziele der Leistung:</p>	<p>Aufklärung. Breitere Akzeptanz, Verständnis für gesellschaftliche Randgruppen/Zielgruppe. Besseres Miteinander. Festigen des ExpertInnenstatus. Lobbyarbeit für Jugendliche/junge Erwachsene Zielgruppen. Legitimation nach außen. Annahme von Streetwork als Angebot.</p>
<p>4. Methoden: (und Handlungskonzepte)</p>	<p>Mundpropaganda, Publicity. Medienpräsenz, Promotion (Flyer, Folder, Homepage, Zeitung...). Publikationen. Aktionismus/ Kampagnen. Vernetzung, Darstellung vor Expertenrunden, Vorträge.</p>
<p>5. Handlungsziele:</p> <p>Rahmenbedingungen (interne und externe Ressourcen):</p>	<p>Wissen und Erfahrung aneignen. Nach Abklärung mit Land/Trägerverein &gt; Umsetzung &gt; Weitergabe an die Öffentlichkeit. Medienpräsenz (in Treffen, Vorträgen, Tagungsteilnahmen, Projektbeschreibungen, Web, Medien, Publikationen, Aktionen, Mundpropaganda). Lobby für Klientel bilden. Reaktionen reflektieren.</p> <p>Entsprechende Dokumentation und Evaluation als operative Vorarbeit. Wissen; Weiterbildung. Finanzielle und technische Ressourcen. Verteilungssystem. Zeit für Kontaktpflege. Abklärung von vorgesetzten Strukturen und Kompetenzen.</p>

**Leistungsbeschreibung: Öffentlichkeitsarbeit, Lobbyarbeit  
im Kernleistungsbereich sozialräumliche Arbeit.**

<p>6. Indikatoren, Zielerreichungskriterien:</p>	<p>Vermehrte Kontakte zu Jugendlichen/Erwachsenen.                  Vermehrte Anfragen an StreetworkerInnen als ExpertInnen.                  Gesteigerte positive Medienpräsenz.                  Rückmeldungen, Überprüfung mittels persönlicher Rücksprachen, www- Abfragen/ Zähler.                  Vermehrte Zuwendungen von Sponsoren.                  Grundfrage: Haben wir in der Zielgruppe x vom Zeitpunkt T1 bis zum Zeitpunkt T2 den Bekanntheitsgrad von Y1 auf Y2 gesteigert? (in %).</p>
<p>Dokumentation:</p>	<p>KundInnen- und KlientInnenbefragung. Projektbeschreibungen, Jahresberichte. Statistik, Zielevaluierungen der Konzepte. Marktforschung (Marktforschungsergebnisse). Wissenschaftliche Publikationen. Auftragsvergabe, Akkordierung mit Land. Belegexemplar.</p>
<p>Anmerkungen:</p>	

**Leistungsbeschreibung: Gemeinwesenarbeit  
im Kernleistungsbereich sozialräumliche Arbeit.**

<p>1. Auftrag (gesetzliche Grundlage): Produktverantwortung: Operative Verantwortung: AdressatInnen:</p>	<p>Konzept Land: „4. Arbeitsbereiche, II. Schlussbemerkungen“, Bescheid JW-390005/40-Dr.Fa/Naw: 2b Qualitätsmerkmale Trägerverantwortliche, Leitung. Streetworkstelle, KlientInnen, Gruppen aus dem Gemeinwesen. Jugendliche/junge Erwachsene, die mit dem Gemeinwesen in Situationen mit erhöhtem Konfliktpotential in Berührung kommen. Jugendliche/ Erwachsene, die als Teil des Gemeinwesens nicht entsprechend wahrgenommen werden. Alle Akteure des Gemeinwesens.</p>
<p>2. Ausgangssituation:</p>	<p>Konflikte; mangelnde Infrastruktur, fehlende Einrichtungen, (auch) von Jugendlichen/jungen Erwachsenen wahrgenommen/geäußert; man- gelnde Wahrnehmung der Jugendlichen/Erwachsenen durch das Gemeinwesen.</p>
<p>3. (Wirkungs)Ziele der Leistung:</p>	<p>Akzeptanz der Jugendlichen/jungen Erwachsenen als Teil des Gemeinwesens; lebbare Koexistenz, gegenseitiges Verständnis, Akzeptanz; Verbesserung/Erweiterung der Infrastruktur; Beziehungsvertiefung.</p>
<p>4. Methoden:  Handlungskonzepte:</p>	<p>Mediatives Arbeiten. Methoden der Gemeinwesenarbeit. Ressourcenorientiert</p>
<p>5. Handlungsziele:  Rahmenbedingungen (interne und externe Ressourcen):</p>	<p>Abklärung der Situation/des Bedarfs. Erkennen der Zusammenhänge. Organisation des Handlungsbedarfs. Ergebnisdarstellung. Akzeptanz der StreetworkerInnen im Gemeinwesen. Wissen, Belastbarkeit, Konfliktbereitschaft. Weitgehende Unabhängigkeit vom Gemeinwesen. Zeitliche und personelle Ressourcen. Mobilität</p>
<p>6. Indikatoren, Ziel- erreichungskriterien:  Dokumentation:  Anmerkungen:</p>	<p>Verbesserte Infrastruktur. Verringerte Konflikte, gewaltfreie Konfliktaustragung. Gegenseitiges Verständnis, Akzeptanz.  Verlaufsprotokoll, Abschlußbericht bei Projekten.</p>

**Leistungsbeschreibung: Beratung für Dritte  
im Kernleistungsbereich sozialräumliche Arbeit.**

<p>1. Auftrag (gesetzliche Grundlage):</p> <p>Produktverantwortung:</p> <p>Operative Verantwortung:</p> <p>AdressatInnen:</p>	<p>Konzept Land: „4. Arbeitsbereiche“</p> <p>Land (Abt Kinder- und Jugendhilfe), Trägerverantwortliche, Leitung. Streetworkstelle, Träger, Land (Kinder- und Jugendhilfe). Vernetzungspartner, Entscheidungsträger, Öffentlichkeiten.</p>
<p>2. Ausgangssituation:</p>	<p>Streetwork verfügt über besonderes fachliches Wissen in Bezug auf Lebenswelten von Jugendlichen/Erwachsenen, Randgruppen ..., über deren Bedürfnisse und Problemlagen bzw. Lösungsansätze dafür.</p>
<p>3. (Wirkungs)Ziele der Leistung:</p>	<p>Das fachliche Wissen wurde fruchtbar weiter vermittelt.</p>
<p>4. Methoden:</p> <p>Handlungskonzepte:</p>	<p>Publikationen. Vorträge, Informationsgespräche. Mitarbeit in Arbeitskreisen. Begleitung von PraktikantInnen. Aufbereitung des fachlichen Wissens für die Weitergabe an Dritte, „Verschriftlichung“ des Wissens.</p>
<p>5. Handlungsziele:</p> <p>Rahmenbedingungen (interne und externe Ressourcen):</p>	<p>Aufbereitung des Wissens für Publikationen. Konzeption von Vorträgen. Führen von Informationsgesprächen. Teilnahme an Arbeitskreisen. Aufnahme von PraktikantInnen. Mindestens ein Jahr Praxis. Kenntnis der einschlägigen Fachliteratur. Präsentationstechniken.</p>
<p>6. Indikatoren, Zielerreichungskriterien:</p> <p>Dokumentation:</p> <p>Anmerkungen:</p>	<p>Nachfrage und positive Rückmeldungen. Verwertung des vermittelten fachlichen Wissens durch Dritte. Schriftliche Dokumentation der Nachfrage und Rückmeldungen, Praktikumsberichte, Skripten, Artikel, Veröffentlichungen.</p>

**Leistungsbeschreibung: Prävention  
im Kernleistungsbereich sozialräumliche Arbeit.**

<p>1. Auftrag (gesetzliche Grundlage): Produktverantwortung: Operative Verantwortung:  AdressatInnen:</p>	<p>Konzept Land: „1. Allgemeiner Teil“  Trägerverantwortliche, Leitung. Streetworkstelle, andere Einrichtungen im Gemeinwesen, kommunale und staatliche Einrichtungen und ExpertInnen. Jugendliche/junge Erwachsene laut Konzept und deren unmittelbares Umfeld (potentielles Klientel).</p>
<p>2. Ausgangssituation:</p>	<p>Jugendliche/junge Erwachsene oder deren soziales Umfeld zeigen selbst- bzw fremdschädliches Verhalten.</p>
<p>3. (Wirkungs)Ziele der Leistung:</p>	<p>Stärkung der vorhandenen und Erweiterung von Handlungskompetenzen. Soziale Kompetenz ist erhöht. Wahrnehmung der eigenen Person ist verbessert. Delinquentes Handeln wird vermieden bzw. verringert.</p>
<p>4. Methoden: Handlungskonzepte:</p>	<p>Projekte zur Sekundärprävention Ressourcenorientiertes Vorgehen Projektmanagement</p>
<p>5. Handlungsziele:  Rahmenbedingungen (interne und externe Ressourcen):</p>	<p>Beobachten, analysieren. Geeignetes Angebot überlegen und anbieten. Durchführung und Reflexion.  Spezielle Fortbildung, fachliches Wissen, Kontakte. Gute Vernetzung im Gemeinwesen. Zeitbudget für spezielle präventive Projekte bzw. Maßnahmen.</p>
<p>6. Indikatoren, Zielerreichungskriterien:  Dokumentation:  Anmerkungen:</p>	<p>Besserer Umgang miteinander. Rückmeldungen z.B. aus Schulen, von KlientInnen, vom sozialen Umfeld. Vermehrte Wahrnehmung sozialer Kompetenz bei KlientInnen.  Situationsanalysen, Reflexionsprotokolle, Projektbeschreibung, Konzept, Interviews, Bild-/Tondokumente. Kritische Auseinandersetzung in der Fachwelt über Prävention in der Jugendarbeit - „Präventiver Overkill“.</p>

## Schlüsselprozesse



## **Schlüsselprozess: Gestaltung von Beziehungen**

### **1. Definition**

„Beziehung“ beschreibt ein beidseitig emotionales Verhältnis zwischen KlientIn und StreetworkerIn. Sich-angenommen-Fühlen, Sich-unterstützt-Fühlen sind dabei wesentliche Aspekte, welche die Entwicklung und Festigung von Vertrauen ermöglichen. Nach neuerer Terminologie handelt es sich dabei um Bindungseffekte.

### **2. Ziele**

Aufbau von Beziehungsdimensionen bei gegenseitiger Abklärung der Erwartungen, um das Annehmen der Angebote von Streetwork zu ermöglichen.

Erweiterung der Beziehungsmuster der KlientInnen.

Vermittlung von positiven Beziehungsinhalten (Kontinuität).

### **3. Ablauf**

#### ***Kontaktaufnahme:***

Der Zugang zu Streetwork ist mit möglichst wenigen Zugangsbarrieren für die KlientInnen zu erreichen. Kontaktaufnahme passiert daher schon einfach durch „teilnehmende Anwesenheit im Feld“ der KlientInnen, d. h. StreetworkerInnen begeben sich in die Lebenswelten ihrer Zielgruppen, und durch kontinuierliche Präsenz entstehen behutsame Kontakte. Ist die Einrichtung schon länger in einer Szene bekannt, wird der Kontakt oft durch Dritte vermittelt („Geh' doch zu den Streetworkern!“). Die ersten Kontakte sind meist noch nicht verbindlich, sondern es geht oft um ein gegenseitiges Kennenlernen und auch darum, Streetwork kurz vorzustellen.

#### ***Beziehungsaufbau:***

Gerade in der niederschweligen Arbeit ist dem Entstehen einer tragfähigen Beziehung zu den KlientInnen entsprechend Zeit einzuräumen. Durch regelmäßige, wenn auch oberflächliche Kontakte in der Szene, bei gemeinsamen Aktivitäten, in den Öffnungszeiten der Einrichtung ... ist die Möglichkeit zum weiteren Kennenlernen gegeben. Dabei werden die gegenseitigen Erwartungen offengelegt und geklärt. Die KlientInnen werden ernst genommen und eine Vertrauensbasis wird geschaffen, die Grundlage für eine weitere intensivere (Beziehungs-) Arbeit ist.

### **Beziehungspflege:**

Um eine tragfähige Beziehung über einen längeren Zeitraum aufrecht erhalten zu können, ist die regelmäßige Anwesenheit in verschiedenen Settings (siehe oben) nötig. Dabei arbeitet Streetwork auch nachgehend, d.h. StreetworkerInnen versuchen, den Kontakt aufrechtzuerhalten.

In der Auseinandersetzung mit den KlientInnen ist ausreichend Zeit vorhanden für gemeinsame Aktivitäten, für small talk, aber auch für vertrauliche Gespräche. Dabei werden positive Beziehungsinhalte wie Kontinuität, Konfliktfähigkeit, Wertschätzung, Respekt, Vertrauen ... vermittelt. Ziel ist es, eine Vertrauensbasis so weit herzustellen, dass Beratungen, Kriseninterventionen, Auseinandersetzung mit randgruppenspezifischen Lebensumständen, mit Konfliktmechanismen, Ideologien etc. ermöglicht bzw. in Anspruch genommen werden.

### **Abschied:**

Der Beendigung eines Betreuungsverhältnisses ist ein würdiger Rahmen zu geben. Zeit für das Bearbeiten des Abschiedes. Kreative, rituelle Prozessgestaltung in Form von Rückblicken, eventuell Abschiedsgeschenk und gegenseitiges Feedback. Klare und transparente Trennung. Klarheit über eventuell weiter bestehende Angebote schaffen (Krisenintervention).

## **4. Rahmenbedingungen**

Zeit für Person haben.

Projektbudget.

Räumlichkeiten zum Rückzug.

Aus-, Weiterbildung.

Supervision, Intervision.

## **5. Zielerreichungskriterien**

Kontakt wird eingefordert bzw. wahrgenommen.

Kontinuierliche Treffen über einen bestimmten Zeitraum.

Gegenseitige Kritik und Feedback (positiv-negativ) findet statt.

Vertrauensbasis ist vorhanden.

KlientIn übernimmt Eigenverantwortung.

Umfang der angenommenen Angebote.

**Schlüsselprozess: Beratung**

Stand 15.01.2010

**1. Definition**

Beratung ist ein von der BeraterIn nach methodischen Gesichtspunkten gestalteter Problemlösungsprozess, in dem die Eigenbemühungen der Ratsuchenden unterstützt und ihre Kompetenzen zur Bewältigung einer Aufgabe oder eines Problems verbessert werden. In Abgrenzung zur Psychotherapie, die eher eine Person und ggf. deren seelische Erkrankung in den Mittelpunkt stellt, geht es in der Beratung um ein Problem, einen aktuellen Konflikt oder dgl. Beratung als professionelles Handeln geschieht reflektiert, systematisch, zielgerichtet, objektivierbar, dokumentiert.

**2. Ziel (Ergebnisdimension)**

*Ziel von Beratung ist, die Problembelastung von KlientInnen zu minimieren, indem Individuen oder auch soziale Systeme (z. B. Gruppen) durch die Interaktion mit der BeraterIn ihre Probleme erkennen und benennen, ihre Handlungskompetenzen erweitern, Problemlösungsstrategien entwickeln und an deren Umsetzung arbeiten.*

**3. Methoden (Prozessdimension)**

Die Beratungssituation ist im weitesten Sinne als ein Kommunikationsprozess zwischen zwei (oder auch mehreren) InteraktionspartnerInnen – der BeraterIn und der Ratsuchenden – zu verstehen, der mit unterschiedlichen methodischen Ansätzen gestaltet werden kann.

(s. Beilage: Methodenset im Anhang: Kap. 12)

Die BeraterIn ist in diesem Prozess nicht die ExpertIn, die weiß, was für die Ratsuchenden gut ist. Vielmehr geht es in der Beratung darum, den Ratsuchenden Beobachtungsmöglichkeiten zur Verfügung zu stellen und sie bei ihrer Selbstbeobachtung und dem Entwickeln von anderen Problemlösungsstrategien zu unterstützen.

*„Zentral ist die Annahme, dass jedes System bereits über alle Ressourcen verfügt, die es zur Lösung seiner Probleme benötigt – es nutzt sie nur derzeit nicht. Um die Ressourcen aufzufinden, braucht man sich nicht mit dem Problem zu beschäftigen, der Fokus liegt von vornherein auf der Konstruktion von Lösungen.“*

*(Von Schlippe/Schweitzer, 1997, S 124)*

#### **4. Rahmenbedingungen**

Voraussetzungen, die der/die KlientIn mitbringen soll, sind: Betroffenheit, Gesprächsbereitschaft und Gesprächsfähigkeit.

Räumlich: Ungestörte Gesprächsatmosphäre bzw. im Rahmen der Situation (z.B. Szenepresenz) nach Möglichkeit positives Gesprächssetting.

Personell: Wissen und Kompetenz um Methoden von Beratung und falls nötig Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten. Persönliche Eignung als BeraterIn nach Hackney, Cormier „Beratungsstrategien, Beratungsziele“ (Reinhardt Verlag, 1998, Basel, S. 19f)

#### **5. Zielerreichungskriterien/Indikatoren**

##### 5.1 Ergebnisdimension:

Anzahl der dokumentierten und anonymisierten Beratungen

Rückmeldung der Ratsuchenden über das Ergebnis der Beratung, ggf. in zeitlichem Abstand zu den Beratungsgesprächen: Was wurde aus dem in der Ausgangssituation formulierten Problem?

##### 5.2 Prozessdimension:

Hypothesenbildung über mögliche Zusammenhänge zwischen Ausgangssituation – gesetzten Interventionen – gewünschtem Ergebnis in der Supervision, in der kollegialen Beratung (Intervision), im fachlichen Controlling (Leitung).

### Ad 3. Ablauf einer Beratung

<p>Erstsituation: Vom Kontakt zum „Kontrakt“</p>	<p><i>In der Erstsituation ist zu klären:</i>                  Wer ist der Klient, wer sind ev. Beteiligte?                  Was ist das Problem?                  Was ist das Ziel der Beratung, was soll erreicht werden?                  Welche Art der Hilfe wird gebraucht, welche steht zur Verfügung und wird von beiden Seiten akzeptiert? ( Bin ich die richtige Person für dieses Problem?)                  Rahmenbedingungen: Zeitraum, Folgetermine  <i>Abschluss eines Kontrakts</i></p>
<p>Problem- und Ressourcenbeschreibung</p>	<p>Situation kennen lernen, Ursachen formulieren:                  Was? – Problembeschreibung                  Woher? – Problemgeschichte?</p>
<p>Hypothesenbildung</p>	<p>Warum?                  Was könnte zu den Problemen geführt haben?                  Welche Möglichkeiten sind noch denkbar?  <i>Hypothesen sind Annahmen, die als Grundlage für weitere Überlegungen getroffen werden; sie helfen bei einer Fülle von Daten die Komplexität zu reduzieren und sich auf das Wesentliche zu konzentrieren.</i></p>
<p>Prognosen, Ziele</p>	<p><i>Wohin?</i>                  Wozu?</p>
<p>Lösungsalternativen</p>	<p>Möglichst viele Informationen und Ergebnisse sammeln                  Abwägen der Vor- und Nachteile                  Lösungen gemeinsam finden, "Hilfe zur Selbsthilfe" bieten                  Wie? – Methoden, Verfahren                  Womit? – Mittel, Ressourcen</p>
<p>Effektivitätskontrolle</p>	<p>Überprüfen des Erfolgs der Beratung</p>
<p>Abschluss der Beratung</p>	<p>Feedback hinsichtlich der gemeinsamen Arbeit                  Beendigung einer erfolglosen Beratung                  Erfolge feiern</p>

## Schlüsselprozess: Umgang mit Grenzen und Regeln

### 1. Definition

Der Umgang mit Grenzen und Regeln hat zentrale Bedeutung im Arbeitsfeld Streetwork. Wir bewegen uns in einem gesellschaftlichen Rahmen, der durch gesetzliche und gesellschaftliche Normen geregelt ist, in dem aber auch eigene und zwischenmenschliche Grenzen zum Tragen kommen.

Deshalb ist das Thematisieren und Setzen von Grenzen im alltäglichen Umgang mit Jugendlichen/Erwachsenen ein wichtiger Bestandteil der pädagogischen Arbeit. StreetworkerInnen artikulieren die Befürchtung, den Kontakt oder die gewonnene Sympathie der Jugendlichen/Erwachsenen dabei zu verlieren. Mit der Grenzziehung wird jedoch ein zentrales Bedürfnis von Jugendlichen/Erwachsenen nach Orientierungssicherheit und Regelmäßigkeit erfüllt. Diese ist im Hinblick auf die weitere Beziehung zum/zur KlientIn seitens Streetwork situationsadäquat und einfühlsam zu setzen.

### 2. Ziele

- \* Die KlientInnen kennen Grenzen und Regeln. Sie werden respektiert und eingehalten.
- \* Delinquentes Verhalten der Zielgruppe ist auf ein nicht selbstschädigendes und nicht fremdgefährdendes Maß reduziert und damit verbundene Auswirkungen sind soweit möglich minimiert.
- \* Der Zielgruppe sind ihr Verhalten und Konsequenzen daraus bewusst und Verhaltensänderungen sind initiiert bzw. erreicht.

### 3. Handlungsschritte

#### **Bemerken bzw. Beobachten des Verhaltens der KlientInnen.**

- \* Auf das Verhalten aufmerksam machen
- \* Interventionen setzen
- \* Mögliche Konsequenzen thematisieren
- \* Positive Alternativen finden und anbieten
- \* Gegebenenfalls Grenzen aufzeigen
- \* Konsequenzen des Verhaltens bearbeiten (Begleitung zur Polizei, Gericht, Gefängnis, Krankenhaus ...).

**Jugendliche/junge Erwachsene zur Erarbeitung eines Regelkatalogs für den Betrieb in der Einrichtung - einschließlich der Fragen der Durchsetzbarkeit und notwendiger Konsequenzen bei Nichteinhaltung - einladen.**

- \* Die StreetworkerInnen formulieren und begründen (auch in Alltagssituationen), wo die Grenzen der Akzeptanz des Verhaltens der Jugendlichen/Erwachsenen für sie liegen.
- \* Die vereinbarten Regeln werden kontinuierlich überprüft und modifiziert
- \* StreetworkerInnen als Gäste in der Lebenswelt der Jugendlichen/Erwachsenen können Regeln und ihre Durchsetzbarkeit bzw. Konsequenzen bei Regelverstößen bestenfalls mit beeinflussen.
- \* Die Interventionsmöglichkeiten bei Grenzüberschreitungen durch Jugendliche/junge Erwachsene sind abhängig von der Art der Beziehung zu den KlientInnen und der Art des Regelverstoßes (z. B. Ansprechen und aufmerksam machen, weggehen aus der Situation).

**4. Rahmenbedingungen**

Grundkenntnisse über die praxisrelevanten gesetzlichen Bestimmungen. Kenntnisse der trägerinternen Vorschriften. Rückhalt durch Leitung ist gegeben. Persönliche Stabilität, Reflexionsvermögen, Klarheit, Einigkeit und Rückhalt im Team.

**5. Indikatoren**

- \* Beobachtbare Verhaltensänderungen.
- \* Vereinbarungen werden eingehalten.
- \* Bemerkbare Akzeptanz der gesetzlichen Regeln.
- \* Befragung des sozialen Umfeldes.

## Schlüsselprozess: Externes Qualitätsmanagement

### 1. Definition

Qualitätsmanagement ist ein Führungsinstrument, in dessen Mittelpunkt die Kundenzufriedenheit und die Orientierung an den MitarbeiterInnen steht, das sich also auf die gesamte Organisation mit allen Aktivitäten, MitarbeiterInnen, KundInnen und der übrigen Umwelt der Organisation bezieht. QM wird als strategisches Instrument zur Erfolgssteuerung und Erfolgssicherung genutzt, zur Feststellung der Leistungsqualität, zur Verbesserung der Qualität in Leistungsprozessen sowie zur Organisationsentwicklung.

QM für Streetwork- Oberösterreich berücksichtigt die Interessen der Sozialpolitik und der Geldgeber und richtet seine prozessorientierten Maßnahmen nach Kriterien der Effektivität, Effizienz und Wirtschaftlichkeit der eingesetzten Mittel aus. QM ist kein einmaliges Vorhaben, sondern eine Daueraufgabe für die Organisation und fördert eine positive gesellschaftliche Verantwortung.

### 2. Ziele

Die Leistungen von Streetwork Oberösterreich sind messbar und werden bewertet. Die von Streetwork Oberösterreich gewünschten und mit dem Land OÖ bzw. mit den Trägerverantwortlichen vereinbarten Ergebnisse werden erreicht.

Der erarbeitete strukturelle Rahmen für die effiziente Ausübung der Streetwork-Tätigkeit ist festgelegt, die notwendigen Ressourcen stehen den StreetworkerInnen zur Verfügung.

Der Prozess der Leistungserbringung ist transparent, durch Qualitätsstandards abgesichert und ist im Sinne des Interventionshandelns die Summe der Aktivitäten zwischen Leistungserbringer und -empfänger.

Die Ergebnisse der Leistungserbringung von Streetwork sind an den Veränderungen bei den KlientInnen bzw. anhand der Beziehung zu den KlientInnen messbar, beobachtbar, reflektierbar oder zumindest abschätzbar.



### **3. Handlungsschritte:** (Regelkreis: *plan – do – check – act*)

#### ***plan:***

***bottom up planung:*** Bei den Gewichtungen der einzelnen KLB werden sich je Streetwork-Stelle unterschiedliche Anteile ergeben, je nach „Entwicklungsstand“ der Stelle und den sozialen Gegebenheiten des Einsatzgebietes. Die Verteilung der KLBs nach tatsächlichem Stand der Stelle zu planen, die Ziele daran zu orientieren, Budgets dementsprechend zu verteilen, kommt der Streetwork-Realität am nächsten.

3.1 Bedürfnisse/Bedarf bei KlientInnen erheben.

3.2 Wirkungsziele, politische Zielvorgaben einbeziehen und darauf die Leistungserbringung abstimmen.

3.3 Einsatz der Produkte mit vereinbartem Qualitätsstandards zur Erreichung der Ziele planen.

3.4 Budget/Zielkosten planen.

#### ***do:***

3.5 Leistungserbringung in den Streetwork-Stellen nach vereinbarten TQM-Standards.

3.6 Dokumentation der Leistungserbringung auf Ebene der KLBs inkl. ausgewählter Produkte (Beratung, Krisenintervention, Projektverwirklichung). Kostenarten und Kostenstellen auf Zeitschiene den KLBs zuordnen.

#### ***check:***

3.7 Ist - Kosten/Mittelverbrauch überprüfen in Zusammenhang mit tatsächlich erbrachter Leistung (Effizienz der eingesetzten Mittel), mit den Auswirkungen (Mittel - Wirksamkeit), mit den Zielkosten (Kosten - Effektivität).

3.8 Tatsächlich erbrachte Leistung überprüfen anhand der vorgenommenen Leistung (Produkt - Effektivität), anhand der Auswirkungen (Produkt - Wirksamkeit) und anhand des Mittelverbrauchs für die betreffende Leistung (Effizienz der eingesetzten Mittel).

3.9 Auswirkungen überprüfen anhand der Wirkungen von Streetwork auf Gemeinde/Landesebene (Wirkungscheck), anhand der tatsächlich erbrachten Leistungen und anhand des dafür verwendeten Mittelverbrauchs.

3.10 Zufriedenheit der KlientInnen/BürgerInnen mittels frequentiver (3 - 5 Jahre) KlientInnenbefragungen (Trägerebene) bzw. BürgerInnenbefragung (Gemeinde-/Landesebene).

**act:**

3.11 Bewertung durch „self assessment“: Selbstbewertung durch umfassende, regelmäßige und systematische Überprüfung von Aktivitäten und Ergebnissen von Streetwork OÖ, trägerintern und auf Landesebene vergleichend, liefert die Grundlage, um Maßnahmen zu entwickeln und Korrekturen vorzunehmen. Übergang zur erneuten Planungsphase.

**4. Rahmenbedingungen**

StreetworkerInnen, Träger und das Land OÖ kennen die Ergebnisse des TQM-Prozesses, setzen diese in ihrem jeweiligen Bereich ein und sind bereit, diese in ständiger Auseinandersetzung weiter zu entwickeln. StreetworkerInnen und Träger legen durch Dokumentation auf KLB-Ebene und auf der Ebene ausgewählter Produkte die Ergebnisse der Leistungserbringung dem Land OÖ offen, sind bereit Richtungskorrekturen, die sich aus dem fachlichen und inhaltlichen Controlling ergeben, einzuarbeiten. Dies bildet die Grundlage für die budgetäre Absicherung seitens des Landes OÖ und der Mitfinanziers (Städte mit eigenem Statut, Sozialhilfeverbände).

Festgelegte Standards für Streetwork OÖ müssen von den Trägern und vom Land OÖ eingehalten werden. Den StreetworkerInnen werden die nötigen Ressourcen zur vereinbarten Leistungserbringung garantiert.

Nach Implementierung des QM-Systems müssen alle Prozessbeteiligten bereit sein, das QMS zu einer Qualitätspolitik im Bereich Streetwork OÖ zu etablieren, inklusive die Weitergabe an NeueinsteigerInnen.

**5. Zielerreichungskriterien**

Die Erfolge von Streetwork Oberösterreich werden gemessen und bewertet. Die vereinbarten Ergebnisse zwischen Streetwork-Trägern und Land OÖ sind erreicht. Die bestehenden Ressourcen für Streetwork zeigen Wirkung in der Leistungserbringung und ermöglichen die Zielerreichung. Der Prozess der Leistungserbringung ist innerhalb der vereinbarten Q-Standards durchgeführt worden und die Summe der Aktivitäten zwischen Leistungserbringer und -empfänger sind mittels „self assessment“ dokumentiert. Veränderungen bei den KlientInnen treten ein und sind messbar, bzw. die Beziehung zu den KlientInnen hat sich beobachtbar, reflektierbar oder zumindest abschätzbar verändert. Die subjektiv empfundene Zufriedenheit der KlientInnen/BürgerInnen mit Streetwork OÖ ist gestiegen (langfristige Befragungen, 3 Jahres-Rhythmus). Streetwork OÖ ist gegenüber dem Geldgeber und der Politik legitimiert und abgesichert.

## Schlüsselprozess: Fachliches Controlling

### 1. Definition

Fachliches Controlling bedeutet, dass die handelnden Personen mit den aktuellen fachlichen Informationen ausgestattet sind, um entsprechende Richtungs- und Fachentscheidungen treffen zu können.

Fachliches Controlling ist Instrument und Haltung einer zielorientierten Vorgehensweise und bedeutet Steuerung der Qualität der Leistungserbringung in fachlicher Hinsicht. Im fachlichen Austausch wird das Handlungsspektrum bestätigt, erweitert oder modifiziert.

### 2. Ziele

Die Streetworkarbeit ist fachlich abgesichert, d.h. sie ist streetworkrelevant reflektiert, im Methodenspektrum Sozialer Arbeit verortet und in dieser Hinsicht nachvollziehbar. Unterstützung der Entscheidungsträger mit fachlich relevanter Information. Schaffung von Transparenz in Prozessen und Ergebnissen der Streetworkstellen.

### Grundhaltung zu fachlichem Handeln

Streetwork ist in der Fachwelt als Zugang zu bestimmten Zielgruppen anerkannt. Streetwork ist als interdisziplinäres Arbeitsfeld zu verstehen, in dem sozialpädagogische, sozialarbeiterische, therapeutische, soziologische und gesellschaftspolitische Aspekte gelten.

Die unterschiedlichen Konzepte und Methoden dieser Aspekte bilden das Spektrum, aus dem für die konkrete Arbeit basierend auf den Handlungsprinzipien ausgewählt wird. Soziale Schlüsselqualifikationen und fachliches Know-How sowie persönliche Qualifikationen sichern die Qualität in Streetwork.

### 3. Ablauf

Fachliches Controlling folgt der Grundlogik des zielorientierten Vorgehens.

Zielorientiertes Vorgehen bedeutet:

1. Erfassung der Ausgangssituation (Ist-Analyse)
2. Ziele formulieren (Wirkungsziele, Handlungsziele)
3. Planung, Konzeption
4. Durchführung
5. Kontrolle, Überprüfung, Bewertung

Fachliches Controlling ist auf unterschiedlichen Ebenen wahrzunehmen:

- a) StreetworkerInnen
- b) Team
- c) Leitung
- d) Auftraggeber

Die Wahrnehmung fachlicher Controlling-Aufgaben ist als permanenter Prozess zu verstehen und setzt funktionsbewusstes Handeln entsprechend den Formulierungen im Qualitätshandbuch voraus.

#### **4. Rahmenbedingungen**

Strukturelle Möglichkeiten von internem fachlichem Diskurs sind gegeben (Meetings, Teambesprechungen, Arbeitsgruppen, Klausuren etc.).

Fachliches Basiswissen und Orientierung der Leitung ist vorhanden.

Ausreichende Reflexionsgrundlagen wie Arbeitsdokumentation, fachliche Inputs und Grundwissen der MitarbeiterInnen sind vorhanden.

Inhaltliche Positionen z.B. in den Bereichen Krisenintervention und Beratung, Sozialisations- und Devianztheorien, Geschlechtssensibilität, Freizeitpädagogik und Diagnostik sind gemeinsam erarbeitet und die entsprechende Literatur definiert.

#### **5. Zielerreichungskriterien**

Dokumentation über den fachlichen Diskurs und dessen Ergebnisse ist erfolgt.

## **Schlüsselprozess: Administration**

### **1. Definition**

Administration sind alle Tätigkeiten der Aufzeichnung wie das Führen eines Kassabuches, einer Inventarliste sowie die Dokumentation von streetworkrelevanten Informationen (entsprechende Dokumentationsrichtlinien sind Bestandteil des SP Administration – siehe Dokumentationsrichtlinien).

### **2. Ziele**

Alle Aufzeichnungen sind umfassend und nachvollziehbar.

### **3. Handlungsschritte**

Anlegen von Administrationslisten wie Kassabüchern etc., von Dokumentationsformularen und zeitliches Verwenden dieser nach den Vorgaben.

### **4. Rahmenbedingungen**

Klare Vorgaben darüber, was wie aufgezeichnet werden muss. Ausreichende technische Ausstattung und Kenntnisse von elektronisch gestützten Aufzeichnungstechniken.

Klare Vorgaben darüber, welche Informationen streetworkrelevant sind und wie diese gesammelt werden.

### **5. Zielerreichungskriterien**

Bei internen und externen Überprüfungen sind die entsprechenden Aufzeichnungssysteme den Vorgaben entsprechend vorhanden.

Bei internen und externen Nachfragen sind die streetworkrelevanten Informationen verfügbar.

## **Schlüsselprozess: Teilnehmende Anwesenheit**

### **1. Definition**

Anwesenheit in der Lebenswelt der KlientInnen in aktiver und passiver Form.

### **2. Ziel (Ergebnisdimension)**

StreetworkerInnen werden erkannt.

KlientInnen wenden sich an StreetworkerInnen.

Hemmschwelle ist verringert/abgebaut.

Bestehende Kontakte werden gepflegt und vertieft.

Neue Kontakte werden geknüpft.

Veränderungen in der Szene/bei Einzelpersonen/Gruppen werden wahrgenommen.

Sozialräumliche Kundigkeit ist vorhanden.

StreetworkerInnen geben KlientInnen Sicherheit und wirken deeskalierend.

### **3. Handlungsschritte**

- Beobachten
- Wahrnehmen und Einlassen auf die Vorgaben des jeweiligen Settings, die Stimmung unter den KlientInnen, deren Habitus ...
- Deklaration als StreetworkerIn.

### **4. Rahmenbedingungen**

Kenntnis des öffentlichen Raums und der Szenentreffpunkte

Ausreichend Zeit für Tätigkeiten wie z. B.: Da-Sein, „Smalltalk“, Mitspielen ...

Wissen über (jugend-)kulturelle Erscheinungsformen.

### **5. Zielerreichungskriterien/Indikatoren**

KlientInnen reagieren auf die Anwesenheit der StreetworkerInnen.

KlientInnen nehmen Angebote wahr.

Anzahl der Kontakte; Kenntnis der Szene.

# Schlüsselprozess: Umgang mit delinquentem, selbstschädigendem Verhalten

## 1. Definition

1.1 delinquentes Verhalten:

Verhalten, das von Gesetznormen abweicht

1.2 selbstschädigendes Verhalten:

bewusstes oder unbewusstes Verhalten, das die psychische, physische, soziale und/oder materielle Existenz beeinträchtigt

## 2. Ziele

- Schadensbegrenzung
- Einsicht in Verhalten/die Problematik
- Wahrung der Rechte (von jugendlichen Tätern)
- Die/der KlientIn übernimmt Verantwortung für sein Verhalten
- Wissen und Erfahrung über alternative Handlungsmöglichkeiten
- Reflektierter, selbstbestimmter Umgang mit delinquentem und selbstschädigendem Verhalten

## 3. Handlungsschritte

- Begleitung (zu Behörden, Gericht, Polizei -..)
- Bewusstmachung des Verhaltens
- Anamnese, Biografiearbeit und Beratung zum Erkennen eigener und fremder Anteile
- Weitervermittlungen
- Angebote setzen, bei denen die/der KlientIn andere Verhaltensmöglichkeiten kennenlernt
- Gemeinsames Erarbeiten alternativer Verhaltensweisen.

## 4. Rahmenbedingungen

- bestehende, tragfähige Beziehung
- Vertraulichkeit
- Akzeptierende Haltung
- Zeit und Raum für Einzelgespräche

- Zeit, Raum und Budget für freizeitpädagogische Angebote und Projekte
- Intevision/Supervision
- Institutionenkenntnisse des/der StreetworkerIn
- Basiswissen in Rechtsfragen (z. B. § 152 StPO, keine Anzeigepflicht).

#### **5. Zielerreichungskriterien/Indikatoren**

Reflexion des delinquenten, selbstschädigenden Verhalten des/der KlientIn findet in Kontakt mit Streetwork statt. KlientIn nimmt teil



## Schlüsselprozess: Umgang mit unterschiedlichen Settings

### 1. Definition

Ein Setting ist ein Rahmen, in dem Arbeitsschritte in Interaktion mit der/dem KlientIn bzw. KlientInnengruppe gesetzt werden. In Streetwork sind wir - häufig übergangslos - mit verschiedenen Settings konfrontiert (z.B. Beratung auf Parkbank - Bürgermeister kommt vorbei, Ausflug mit Jugendlichen).

### 2. Ziel

Die Gestaltung des jeweiligen Settings bzw. das Verhalten der StreetworkerIn darin ist bedarfsgerecht und ressourcenorientiert auf die Interaktion mit der/dem KlientIn/Gruppe/KundIn hinsichtlich der gestellten Ziele abgestimmt.

### 3. Handlungsschritte

- Zielgerichtete Berücksichtigung der Bedingungen, die das Setting beeinflussen (z.B. Lautstärke, Uhrzeit, öffentlicher Raum, Gruppengröße, Gruppenverhalten ...)
- Reflexion der eigenen Rolle;
- Aktive, kreative, spontane, flexible Gestaltung;
- Beendigung des Settings;

### 4. Rahmenbedingungen

- Wissen über die Bedingungen, die das Setting beeinflussen;
- Sozialräumliche Kundigkeit;
- räumliche/zeitliche Flexibilität;
- Finanzielle Ressourcen (z.B. Regelung über Spesen, Verkehrsmittel).

### 5. Zielerreichungskriterien/Indikatoren

Richtige Einschätzung der bedarfsgerechten Gestaltung der Interaktion durch die/den StreetworkerIn;

Indikatoren: Betreuungsziel erreicht bzw. Betreuungsabsicht bestätigt.

## Leitfäden

## Vorbemerkungen zu den Leitfäden

Die Leitfäden stellen im Rahmen des gesamten Qualitätsentwicklungsprozesses eine der untersten Bearbeitungsebenen dar. Die Bemühungen in der Projektgruppe gingen entlang der Schnittstelle zwischen Trägerautonomie und der Suche nach verbindlichen trägerübergreifenden Standards. Die vorliegenden Ergebnisse sind daher vom „Reifegrad“ her sehr breit gestreut und reichen von der Bezugnahme auf Leitfäden externer Unternehmer (Veranstaltungsplanung) bis zu weitestgehend ausgearbeiteten trägerübergreifenden Leitfäden. In der weiterführenden Arbeit am Qualitätshandbuch wird gerade diese Thematik von hoher Priorität sein.

## **Zusammenarbeit Streetwork mit dem jeweils örtlich zuständigen Kinder- und Jugendhilfeträger**

### **1. Ausgangssituation und Ziel**

Streetwork ist als „Sozialer Dienst für Kinder und Jugendliche“ gem. § 21 OÖ KJHG 2014 Bestandteil des Angebots der Kinder- und Jugendhilfe und versteht sich ausdrücklich als solcher.

Ziel der Zusammenarbeit zwischen Streetwork und örtlichem Kinder- und Jugendhilfeträger ist es – gemäß § 21 OÖ KJHG 2014 (Dienste für Kinder und Jugendliche) „... Hilfe zur Bewältigung ihrer Probleme, die im Zusammenhang mit ihrer Persönlichkeitsentwicklung, ihrem familiären oder ihrem sozialen Umfeld stehen ...“ –, Dienste für Kinder und Jugendliche in fachlich und wirtschaftlich bestmöglicher Weise zur Verfügung zu stellen, insbesondere dann, wenn Jugendliche durch bestehende einrichtungsgebundene Angebote nicht (mehr) erreicht werden können.

### **2. Handlungsschritte (Handlungsebenen)**

- o Die Vermittlungsmöglichkeit von Jugendlichen an Streetwork durch den örtlich zuständigen Kinder- und Jugendhilfeträger wird begrüßt. Streetwork kann die Jugendlichen jedoch nicht zur Inanspruchnahme seiner Angebote verpflichten (Arbeitsprinzip „Freiwilligkeit“) und Kontrollfunktionen übernehmen.  
Wenn Streetwork im Sinne des § 19, Abs. 1 in Verbindung mit § 21 OÖ KJHG 2014 eingesetzt wird, ist zu bedenken, dass dieses niederschwellige Angebot aufgrund des unterschiedlichen Handlungsauftrages einer Erziehungshilfemaßnahme und eines Dienstes für Kinder und Jugendliche kein Ersatz für Erziehungshilfemaßnahmen sein kann.
- o **Transparenz im Umgang mit Informationen:**  
Ohne das Einverständnis der Jugendlichen können von Streetwork keine sie betreffenden Informationen weitergegeben werden. Streetwork bemüht sich bei Bedarf um dieses Einverständnis und um die Beteiligung der Jugendlichen bei sie betreffenden Entscheidungen, z.B. im Zusammenhang mit Helferkonferenzen bei gemeinsamen KlientInnen.  
Im Einverständnis mit den Jugendlichen können zwischen Streetwork und der Kinder- und Jugendhilfe personenbezogene Informationen ausgetauscht und das weitere Vorgehen besprochen werden (z.B. Einladung zu Helferkonferenzen).

Anlässlich der Teilnahme von Streetwork bei Teambesprechungen des Kinder- und Jugendhilfeträgers werden Wahrnehmungen aus dem Sozialraum ausgetauscht. Streetwork hat diesbezüglich keine Informationsbeschaffungspflicht. Gegenseitige Information im Rahmen der Vernetzung zwischen Streetwork und der jeweils zuständigen Kinder- und Jugendhilfe ist jedoch anzustreben.

- o Ggf. anonymisierte Fallbesprechungen mit SozialarbeiterInnen des Kinder- und Jugendhilfeträgers. Ziele für die Fallbesprechungen sind:
  1. Expertenstatus nutzen
  2. Transparenz über weitere mögliche Vorgehensweise durch Streetwork und den Kinder- und Jugendhilfeträger
  3. Zusätzliche Handlungsperspektiven gewinnen
- o Bei „Gefahr im Verzug“ (bzw. bei Vorliegen eines Verdachts der Vernachlässigung, Misshandlung, des Quälens oder des sexuellen Missbrauchs (§ 37 Bundes-Kinder- und Jugendhilfegesetz 2013) ist von den StreetworkerInnen das vom Qualitätszirkel erarbeitete Ablaufschema anzuwenden.

Die Behandlung des Verdachts hat erste Priorität, die Schritte im Ablaufschema werden unmittelbar in Gang gesetzt und im Rahmen der Möglichkeiten behandelt.

Auf weitere erheblich gefährdete minderjährige Familienmitglieder wird Bedacht genommen. (Kinder von KlientInnen, Geschwister ...)
- o Bei Abgängigkeit von Jugendlichen aus Maßnahmen der vollen Erziehung:

Bei Kenntniserlangung, dass der/die Jugendliche aus der vollen Erziehung abgängig ist, erfolgt ehestens eine Kontaktaufnahme durch Streetwork mit dem örtlich zuständigen Kinder- und Jugendhilfeträger bzw. der Einrichtung, in der der/die Jugendliche untergebracht ist.

Bei Nachfrage des örtlich zuständigen Kinder- und Jugendhilfeträgers: Info, ob Kontakt besteht, wird gegeben.
- o Bei Jugendlichen während aufrechter Erziehungshilfemaßnahmen (Unterstützung der Erziehung bzw. volle Erziehung): Mitwirkung von Streetwork bei Kommunikation und Abstimmung der Maßnahmen im Rahmen einer Helferkonferenz
- o Bei Konflikten zwischen dem/r zuständigen Sozialarbeiter/in des Kinder- und Jugendhilfeträgers und Streetwork werden die jeweiligen Vorgesetztenebene einbezogen und die Beteiligten über die weitere Vorgangsweise informiert

- o Gemeinsame Fortbildungen zu Themen, die sowohl Streetwork als auch die SozialarbeiterInnen des Kinder- und Jugendhilfeträgers betreffen

### **3. Rahmenbedingungen**

- o aktuelle Namenslisten der MitarbeiterInnen (Zuständigkeitsbereiche; Telefonnummern, E-Mail-Adressen) sind wechselseitig vorhanden
- o Teilnahme von Streetwork an Teambesprechungen des Kinder- und Jugendhilfeträgers (mind. ein Mal jährlich lädt der örtlich zuständige Kinder- und Jugendhilfeträger dazu ein)

### **4. Zielerreichungskriterien/Indikatoren**

Rückmeldungen über Zusammenarbeit bei gemeinsamen Teambesprechungen

### **5. Gesetzliche Grundlagen**

#### **1) OÖ KJHG 2014, 2. Hauptstück LEISTUNGEN DER KINDER- UND JUGENDHILFE**

##### **1. Abschnitt SOZIALE DIENSTE**

##### **§ 19 OÖ KJHG 2014 Allgemeines**

(1) Der Kinder- und Jugendhilfeträger hat auf Grundlage einer Planung vorzusorgen, dass zur Förderung der Pflege und Erziehung von Kindern und Jugendlichen sowie zur Bewältigung des alltäglichen Familienlebens soziale Dienste für werdende Eltern, Eltern, Familien sowie Kinder und Jugendliche zur Verfügung stehen.

(2) Soziale Dienste können neben dem Kinder- und Jugendhilfeträger und seinen Organisationseinheiten (§ 6) auch von den Sozialhilfeverbänden und Städten mit eigenem Statut eingerichtet und betrieben werden. Soweit es sich um Dienste im Sinn von § 20 Abs. 2 Z 7 und 8, § 21 Abs. 2 Z 4 und 5 sowie § 22 handelt, ist dafür eine Eignungsfeststellung der Landesregierung erforderlich. Dabei ist § 9 sinngemäß anzuwenden.

(3) Mit der Einrichtung und dem Betrieb sozialer Dienste können nach Maßgabe des § 9 private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen beauftragt werden.

##### **§ 21 OÖ KJHG Dienste für Kinder und Jugendliche**

(1) Dienste für Kinder und Jugendliche haben Kindern und Jugendlichen Hilfe zur Bewältigung ihrer Probleme, die im Zusammenhang mit ihrer Persönlichkeitsentwicklung, ihrem familiären oder sozialen Umfeld stehen, zu gewähren.

(2) Als Dienste für Kinder und Jugendliche kommen insbesondere in Betracht:

1. Erholungsaktionen für Kinder und Jugendliche, die keine andere Möglichkeit zur nötigen Erholung haben sowie Kinderferienaktionen, die von privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen oder anderen privaten Einrichtungen durchgeführt werden;
2. Sozialarbeit der Kinder- und Jugendhilfe an Schulen als Schulverbindungsdienst in Abstimmung mit der Schulverwaltung;
3. logopädische Betreuung im vorschulischen Bereich;
4. Betreuungsmöglichkeiten für Kinder und Jugendliche bei familiären Krisensituationen;
5. Betreuung von Kindern und Jugendlichen durch niederschwellige Dienste, z. B. Streetwork oder betreute Notschlafstellen;
6. stationäre Betreuung von Elternteilen mit Kindern und Jugendlichen in Notsituationen.

## 2) Anzeigepflicht gemäß StPO

**§ 78.** (1) Wird einer Behörde oder öffentlichen Dienststelle der Verdacht einer Straftat bekannt, die ihren gesetzmäßigen Wirkungsbereich betrifft, so ist sie zur Anzeige an Kriminalpolizei oder Staatsanwalt verpflichtet.

(2) Eine Pflicht zur Anzeige nach Abs. 1 besteht nicht,

1. wenn die Anzeige eine amtliche Tätigkeit beeinträchtigen würde, deren Wirksamkeit eines persönlichen Vertrauensverhältnisses bedarf, oder
2. wenn und solange hinreichende Gründe für die Annahme vorliegen, die Strafbarkeit der Tat werde binnen kurzem durch schadensbereinigende Maßnahmen entfallen.

(3) Die Behörde oder öffentliche Dienststelle hat jedenfalls alles zu unternehmen, was zum Schutz des Opfers oder anderer Personen vor Gefährdung notwendig ist; erforderlichenfalls ist auch in den Fällen des Abs. 2 Anzeige zu erstatten.

**§ 79.** Soweit eine gesetzliche Anzeigepflicht besteht, sind der Kriminalpolizei, den Staatsanwaltschaften und den Gerichten zur Aufklärung einer Straftat einer bestimmten Person von Amts wegen oder auf Grund von Ersuchen Ablichtungen der Akten und sonstigen schriftlichen Aufzeichnungen zu übermitteln oder Akteneinsicht zu gewähren. Eine Berufung auf bestehende gesetzliche Verschwiegenheitspflichten ist insoweit unzulässig.

### **3) Mitteilungspflicht gem. § 37 B-KJHG 2013**

37. (1) Ergibt sich in Ausübung einer beruflichen Tätigkeit der begründete Verdacht, dass Kinder oder Jugendliche misshandelt, gequält, vernachlässigt oder sexuell missbraucht werden oder worden sind oder ihr Wohl in anderer Weise erheblich gefährdet ist, und kann diese konkrete erhebliche Gefährdung eines bestimmten Kindes oder Jugendlichen anders nicht verhindert werden, ist von folgenden Einrichtungen unverzüglich schriftlich Mitteilung an den örtlich zuständigen Kinder- und Jugendhilfeträger zu erstatten:

1. Gerichten, Behörden und Organen der öffentlichen Aufsicht;
2. Einrichtungen zur Betreuung oder zum Unterricht von Kindern und Jugendlichen;
3. Einrichtungen zur psychosozialen Beratung;
4. privaten Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe;
5. Kranken- und Kuranstalten;
6. Einrichtungen der Hauskrankenpflege;

(2) Die Entscheidung über die Mitteilung ist erforderlichenfalls im Zusammenwirken von zumindest zwei Fachkräften zu treffen.

(3) Die Mitteilungspflicht gemäß Abs. 1 trifft auch:

1. Personen, die freiberuflich die Betreuung oder den Unterricht von Kindern und Jugendlichen übernehmen;
2. von der Kinder- und Jugendhilfe beauftragte freiberuflich tätige Personen;
3. Angehörige gesetzlich geregelter Gesundheitsberufe, sofern sie ihre berufliche Tätigkeit nicht in einer im Abs. 1 genannten Einrichtung ausüben.

(4) Die schriftliche Mitteilung hat jedenfalls Angaben über alle relevanten Wahrnehmungen und daraus gezogenen Schlussfolgerungen sowie Namen und Adressen der betroffenen Kinder und Jugendlichen und der mitteilungspflichtigen Person zu enthalten.

(5) Berufsrechtliche Vorschriften zur Verschwiegenheit stehen der Erfüllung der Mitteilungspflicht gemäß Abs. 1 und Abs. 3 nicht entgegen.

### **4) Gefährdungsabklärung § 40 OÖ KJHG**

(1) Ergibt sich insbesondere auf Grund von Mitteilungen über den Verdacht der Gefährdung des Kindeswohls gemäß § 37 Bundes-Kinder- und Jugendhilfegesetz 2013, § 48 Schulunterrichtsgesetz, § 14 Abs. 2 Oö. Kinderbetreuungsgesetz, § 29 Abs. 5

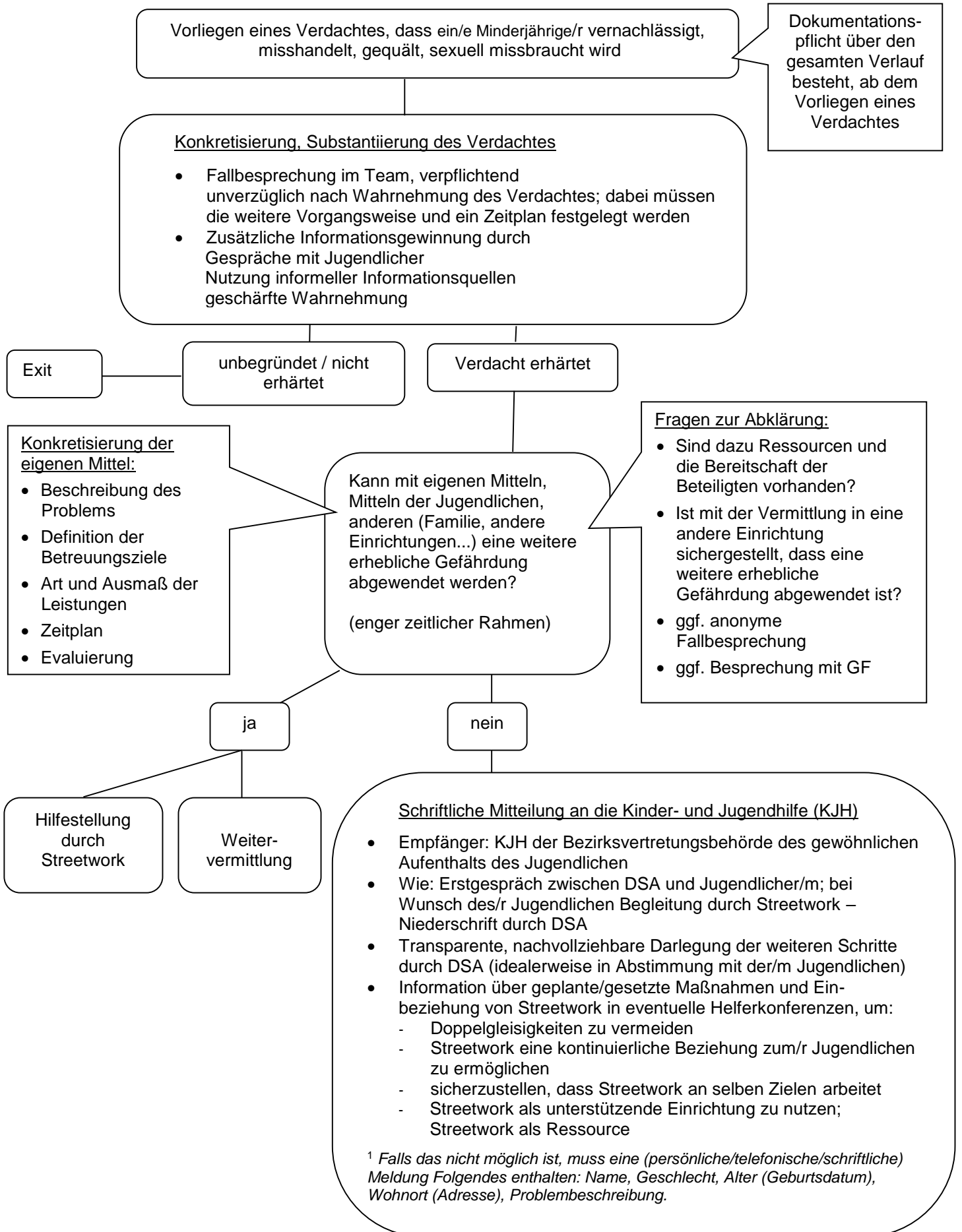


Oö. Chancengleichheitsgesetz oder sonstigen berufsrechtlichen Verpflichtungen oder Ermächtigungen sowie auf Grund glaubhafter Mitteilungen Dritter der konkrete Verdacht der Gefährdung von Kindern und Jugendlichen, hat die Bezirksverwaltungsbehörde, in deren Sprengel die betroffenen Kinder und Jugendlichen ihren Hauptwohnsitz, mangels eines solchen ihren gewöhnlichen Aufenthalt, mangels eines solchen ihren (tatsächlichen) Aufenthalt haben, die Gefährdungsabklärung unter Berücksichtigung der Dringlichkeit umgehend einzuleiten, um das Gefährdungsrisiko einzuschätzen.

(...)

(5) Personen oder Einrichtungen, denen im Sinn des Abs. 1 eine Mitteilungspflicht an den Kinder- und Jugendhilfeträger über den Verdacht einer Kindeswohlgefährdung obliegt, sind im Rahmen der Gefährdungsabklärung verpflichtet, die erforderlichen Auskünfte über die betroffenen Kinder und Jugendlichen zu erteilen sowie die notwendigen Dokumente vorzulegen.

## Anhang: Schlüsselprozess Mitteilungspflicht



## Leitfaden Besuche

1. Gefängnis
2. Krankenhaus
3. Zuhause: mit bzw. ohne Eltern
4. Therapieeinrichtung/Betreuungseinrichtung
5. Arbeitsplatz: 1. Arbeitsmarkt bzw. Arbeitsprojekt
6. Betreute WG, Notschlafstelle

### 1. Gefängnis

- \* Was es braucht: Vorab Abklärung besonderer Besuchsbedingungen der jeweiligen Justizanstalt. Generelle Besuchserlaubnis (damit der Besuch nicht als Privatbesuch gilt und ein eigener Raum zur Verfügung steht).
- \* U-Haft: Grundversorgung kann mitgebracht werden ohne Antrag (gilt nicht für alle Gefängnisse); Haft: Inhaftierter muss Antrag stellen.
- \* Überbrückungshilfen (Geld) sind wichtig, da U-Häftling kein Geld verdient (Überweisung) Abklärung bei einem Erstbesuch, was tatsächlich benötigt wird (Geld, Zigaretten ...).
- \* Abklären: Stand der Dinge: Verhandlungstermin? Hat der Klient Kenntnis über die Anklage und hat er diese verstanden? Gibt es Kontakt zur PflichtverteidigerIn und wie ist dieser gestaltet? Gibt es Kontakt zur Bewährungshilfe und wie ist dieser gestaltet?
- \* Bei Haftbesuchen: kein Handy mitnehmen; dem Häftling nichts schenken (Zigaretten, Schmuck...) oder übergeben ansonsten geht die Besuchserlaubnis verloren (wird von der Justizanstalt aufgrund einer unkorrekten Handlung entzogen).
- \* Besuchsgenehmigung: bei U-Haft: mit Genehmigung der U-RichterIn; bei Haft: keine.

### 2. Krankenhaus:

- \* Abklärung der Besuchszeiten (wie streng werden sie gehandhabt?).
- \* Bei Erstbesuch: Was wird gebraucht – Klärung über die Dauer des Aufenthaltes.
- \* Versteht die KlientIn die Erklärungen d. Arztes/Ärztin? Wenn nicht: Es gibt kein Recht auf Information des Streetwork und der Arzt/die Ärztin darf keine Auskunft geben. Die Bereitschaft nachzufragen muss allerdings vorhanden sein.
- \* Information über die Patientenanzwaltschaft.

### **3. Zuhause**

\* Besuche nach Wunsch der KlientIn.

### **4. Therapieeinrichtung:**

\* Gespräch/Kontakte mit (Pflege-) Personal – ansonsten ähnlich wie KH.

### **5. Arbeitsplatz:**

\* Am 1. Arbeitsmarkt: Abklären, ob Besuch gern gesehen/erlaubt ist oder nicht

\* Zweck/Ziel des Besuches: Gespräch mit Chefln?

### **6. Betreute WG, Notschlafstelle:**

\* Kontaktaufnahme mit Betreuungspersonal.

\* Was braucht die/der KlientIn?

## Leitfaden Krisenintervention

### Interventionskonzept für akute Krisensituationen:

#### Das >>BELLA<< System:

fasst in dem Akronym BELLA das allgemeine Interventionskonzept (Beziehung, Emotionale Situation, Linderung der Symptome, Leute einbeziehen, Ansatz zur Problembewältigung) im Erstkontakt und in den Folgegesprächen bis zur Beendigung der Krisenintervention zusammen.

#### Beziehung aufbauen

#### Erfassen der Situation

#### Linderung von Symptomen

#### Leute einbeziehen, die unterstützen

#### Ansatz zur Problembewältigung

##### 1. Beziehung aufbauen

- \* schaffe einen einladenden Anfang
- \* höre der Klientin aufmerksam und einfühlsam zu
- \* vermittele der Klientin, dass Du ihn sie ernst nimmst und ihrer Schwierigkeiten bewusst bist

##### 2. Erfassen der Situation

befasse Dich

- \* mit dem Krisenanlass und den davon unmittelbar Betroffene
- \* mit der Lebenssituation der Klientin (auch mit dem Hier und Jetzt)
- \* mit möglichen Veränderungen durch die Situation

##### 3. Linderung von Symptomen

gehe auf die emotionale Situation der Klientin ein, versuche die Klientin

- \* zu entlasten
- \* ordnen zu lassen
- \* zu entspannen
- \* falls notwendig ärztliche oder psychologische Hilfe zuzuziehen. Bei Selbst- oder Fremdgefährdung kann es notwendig sein, die Handlungsprinzipien von Streetwork außer Kraft zu setzen

#### 4. Leute einbeziehen, die unterstützen

versuche, Hilfssysteme wie Familie, Freunde, Selbsthilfegruppen und Institutionen einzubeziehen.

#### 5. Ansatz zur Problembewältigung

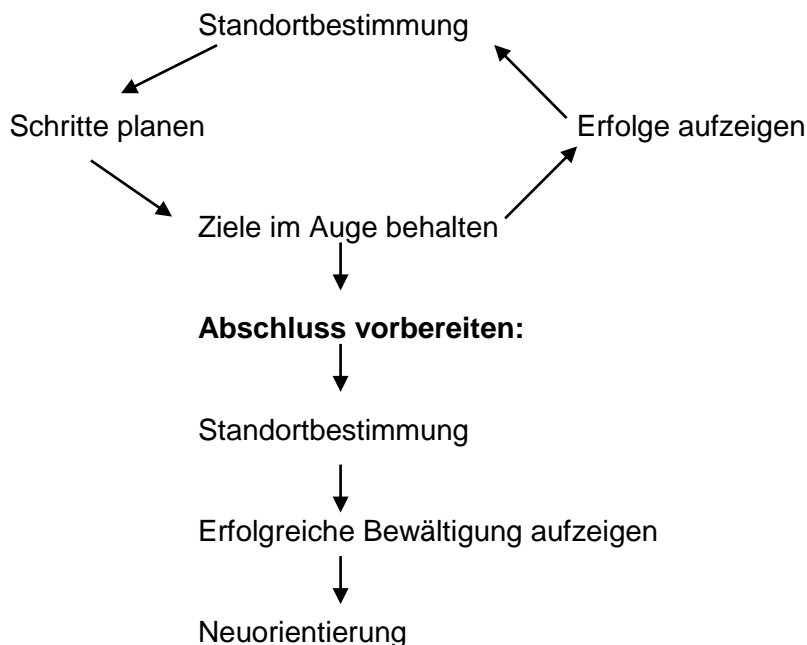
verhilf' der Klientin

- \* das eigentliche Problem zu definieren
- \* Widersprüchlichkeiten zu sehen
- \* die gefühlsmäßige und reale Bedeutung des Problems zu erfassen
- \* sich für eine Veränderung zu entscheiden

#### Das >>BELLA<< System:

Erstkontakt: ist die unmittelbare Hilfe, die **sofort** einsetzen soll  
= unmittelbare Ziele

Weitere Kontakte: ermögliche dem Klienten:  
Selbstvertrauen und Selbstwertgefühl zu entwickeln  
Entscheidungsfähigkeit wieder zu erlangen  
alternative konstruktive Verhaltensweisen zu finden und zu erproben  
mittels:



Literatur: G. Sonneck, Krisenintervention und Suizidverhütung: Ein Leitfaden für den Umgang mit Menschen in Krisen; Facultas Universitätsverlag, Wien, 1995.

## Entwurf für einen Leitfaden Information

### 1. Soziale und rechtliche Information

### 2. Allgemeinbildung

### 1. Soziale und rechtliche Information

#### Vielfalt der Themenbereiche:

Rechtsfragen (Bsp.: Jugendschutz, Suchtmittelgesetz, polizeiliche Einvernahmen, Verbotsgesetz), Strafhandlungen, Ausbildungen bzw. Abbruch (Lehre, Schule), Ferialjobs, Schulausbildung, berufliche Ausbildung, Wohnraumbeschaffung, Beziehungsprobleme mit Familie, FreundInnen, Schwangerschaft, Amtsformulare, Beihilfen, Beratungsstellen ...

#### Zugang zur Information für Jugendliche/junge Erwachsene:

Die Information ist für die Jugendlichen/Erwachsenen einfach zugänglich, verständlich, kostenlos, kurzfristig/spontan, unbürokratisch und unverbindlich möglich.

#### Was wird benötigt:

- \* Die/der StreetworkerIn braucht grundsätzlich eine gute und aktuelle Kenntnis der öffentlichen und sozialen Einrichtungen im Stadtteil bzw. Bezirk.
- \* Ein oberösterreichweites Verzeichnis (Adressen, Telefonnummern, Internetadressen, E-Mail) findet sich im Anhang des Qualitätshandbuches. Beilage: Broschüre „Wer hilft wie?“ von der AK oder Sozialratgeber.
- \* Einzelne Kolleginnen und Kollegen sowie die Geschäftsführung haben vielfach unterschiedliches Know-How im Informationsbereich (z.B. zu Rechtsfragen, Veranstaltungsorganisation, Suchtfragen, Migration, Obdachlosigkeit ...). Es liegt eine Liste im Streetworkbüro sowie bei der GF auf, in der angeführt ist, wer in bestimmten Bereichen über ein umfangreiches Wissen verfügt. Diese Liste wird jährlich aktualisiert.

## **Bearbeitung des Informationsbedarfs:**

Informationen werden von StreetworkerInnen in verschiedener Weise weitergegeben.

\* Zunächst muss der Bedarf konkretisiert werden: Was, welche Info wird gebraucht? Welche Infos/welches Wissen ist bereits vorhanden?

\* Die/der StreetworkerIn kann Info selbst anbieten und sofort weitergeben oder kann diese organisieren bzw. gibt Info darüber weiter, wo sich Jugendliche und junge Erwachsene hinwenden können.

\* Weitergabe von vorhandenem Infomaterial:

Informationsmaterial und Folder der Einrichtungen aus der Region sollten im Büro vorhanden sein. Je nach Situation wird Information auf folgende Arten beschafft:

\* gemeinsame Recherche mit dem/der Jugendlichen/Erwachsenen (z.B. im Internet) bzw. Telefonat mit einer zuständigen Person; Jugendliche und junge Erwachsene können damit ihren Handlungsspielraum erweitern.

\* Vorhandensein von Infomaterial, Foldern ... von Beratungseinrichtungen.

\* Austausch mit anderen Einrichtungen oder Personen (z.B. Suchtberatungsstellen, Schuldnerberatung, RechtsanwältInnen, Bewährungshilfe).

## **2. Allgemeinbildung (Fortsetzung folgt)**



## Entwurf für einen Leitfaden Sozialräumliche Arbeit

### Sozialräumliche Arbeit (Sr.A.) – Wozu und was braucht es?

#### 1. Sehen und Wahrnehmen im Sozialraum

Ergebnisse aus dieser sozialräumlichen Analyse werden benötigt z.B.:

- \* für das regionale/örtliche Streetworkkonzept
- \* zur Zielgruppenfindung,
- \* zur Definition des Angebots von Streetwork (Umfang der Büroöffnungszeiten, Freizeitangebote ...)
- \* für Projekte

#### 1.1 Fragestellungen

- \* Größe des Sozialraumes?
- \* Politische Verhältnisse?
- \* Wirtschaftliche Verhältnisse?
- \* Kulturelle Gegebenheiten (Stadt – Land; Salzkammergut – Mühlviertel...)?
- \* Wer sind MeinungsmacherInnen?
  
- \* Anzahl der jugendlichen, obdachlosen bzw. drogenabhängigen Menschen?
- \* Anzahl der Lehrlinge, SchülerInnen?
- \* Tages-, WochenpendlerInnen?
- \* AusländerInnenanteil?
- \* Beschäftigungsstruktur, Arbeitslosigkeit?
- \* Eventuell Kriminalitätsrate?
  
- \* Welche Bildungseinrichtungen gibt es im Stadtteil/in der Stadt/Region (Ausbildung, Weiterbildung ...)?
- \* Welche Freizeiteinrichtungen gibt es vor Ort?
- \* Kultureinrichtungen?
- \* Vereinsstruktur?
- \* Welche Beratungseinrichtungen bzw. Sozialeinrichtungen?
- \* Öffentliche Plätze?
- \* Lokale?

- \* Nutzung der Plätze?
- \* Kommunikationsstrukturen?
- \* Vernetzung zwischen Einrichtungen?
- \* Szenen vor Ort bzw. in der Region?

Beispiele für Internetquellen für statistische Erhebungen:

[www.statistik.at](http://www.statistik.at)

<http://www.ooe.gv.at/statistik/index.htm>

<http://wko.at/ooe/Statistik/>

## 1.2 Ergebnisse zusammentragen und zusammenfassen

- \* Gibt es Abweichungen im Vergleich mit oberösterreichweiten/österreichweiten Werten (offizielle Statistiken ...)?
- \* Was bedeuten die Ergebnisse der sozialräumlichen Analyse für die Arbeit im Sozialraum?

1.3 In der alltäglichen Arbeit geschieht sozialräumliche Analyse mit einem spezifischeren Blick auf bestimmte Bereiche:

z. B.: Nutzung eines Beach-Volleyballplatzes, Frequenz eines öffentlichen Platzes, Verhältnis Mädchen – Burschen in bestimmten Lokalen, Zugangsmöglichkeiten unserer KlientInnen zu neuen Medien, Wohnungssituation Jugendlicher/Erwachsener vor Ort ...

## 1.4 Durch die aufsuchende Arbeit,

durch Kontakte zu den KlientInnen, zu anderen Einrichtungen und Personen geschieht sozialräumliche Analyse außerdem laufend und ohne konzeptionellen Ansatz.

## 2. Gezieltes Er- und Befragen (Fragebögen, Interviews ...)

Sozialräumliche Analyse anhand von Fragebögen dient häufig der Untermauerung von politischen Forderungen (z.B. Errichtung eines Jugendtreffs, einer Notschlafstelle, von Wohngemeinschaften ...).

Da beinahe alle Streetwerkeinrichtungen Befragungen bereits durchgeführt haben (oftmals mit ähnlichen Zielen und Anliegen), sind diese im Anhang verzeichnet. Der Leitfaden wird regelmäßig mit neuen Konzepten, Fragebögen und Ergebnissen aktualisiert.

**Im Anhang:**

- \* Leitfaden Sozialräumliche Analyse vom Verein Jugend und Freizeit
- \* Formular für die Beobachtungen im Sozialraum vom Verein I.S.I.
- \* Formular der Streetworkstelle Gmunden für die Analysen von Lokalitäten

Liste über Projektstellen, in denen Konzepte, Fragebögen und Ergebnisse aufliegen:

Projektstelle	Art der Sr.A.	Thema		Jahr
Braunau	Fragebogen	Alkohol und Jugendliche	3000 Jgdl.	1996
Braunau	Fragebogen	Infrastrukturelle Bedürfnisse von Jugendlichen	2000 Jgdl.	2000
Freistadt	Fragebogen	Freizeitgestaltung von Jugendlichen Bedarf an Jugendzentrum	258 Jgdl. zw. 11 und 16 Jahren; Befragung über die Schulen	2001
Traun				

## Entwurf für einen Leitfaden Personalentwicklung (PE)

Der Leitfaden PE umfasst die vier großen Ebenen:

- 1. Zeitraum bis zur Personalentscheidung.**
- 2. Zeitraum des eigentlichen Arbeitsverhältnisses.**
- 3. Zeitraum des ausklingenden Arbeitsverhältnisses und der Kündigung.**
- 4. Analyse und Steuerung der Gesamt-Personal-Situation.**

Die Ebenen 1. - 3. beziehen sich auf das Einstellungsverfahren, das eigentliche Arbeitsverhältnis und schließlich auf das Ausscheiden des einzelnen Mitarbeiters aus dem Dienstverhältnis. Ebene 4. hingegen beschreibt die notwendigen Maßnahmen, um auf zukünftige Entwicklungen personell optimal reagieren zu können.

### 1. Zeitraum bis zur Personalentscheidung

Beginn dieser Ebene ist, wenn die unter Punkt 4. angeführten Analysen/Beobachtungen der Gesamt-Personal-Situation ergeben, dass die Notwendigkeit der Einstellung einer oder mehrerer StreetworkerInnen besteht. Die grundsätzliche Entscheidung, ob tatsächlich neues Personal angestellt wird, fällt auch in Ebene 4.

#### 1.1 Personalsuche

- \* Inserate in Printmedien.
- \* Ausschreibung im Internet (Homepage des Trägers, AMS, diverse Jobbörsen, Berufsverband der SozialarbeiterInnen etc.).
- \* Aushänge (FHs, PHs, Uni, AMS etc.).
- \* Interne Veränderungswünsche.
- \* Mundpropaganda.
- \* Blindbewerbungen in Evidenz.

#### 1.2 Bewerbungsverfahren

- \* Bewerbungsverfahren werden trägerintern gestaltet, den Mitgliedern des Teams wird ein Mitspracherecht eingeräumt.

### 1.3 Personalauswahl

\* Abgleich von Anforderungs- und Fähigkeitsprofil in der Leitung und im Team (ausscheidender Mitarbeiter hat beratende Funktion).

\* Letztentscheidung liegt bei der Leitung.

#### Qualifikation von StreetworkerInnen

Die formalen Kriterien für eine Anstellung als Streetworker/in sind in den Bescheiden der jeweiligen Trägerorganisationen geregelt und nicht übergreifend definiert. Als inhaltliche Kriterien wurden im Qualitätszirkel am 28.01.2016 folgende Erfordernisse definiert:

#### Der/die StreetworkerIn hat:

- Anpassungsfähigkeit und Flexibilität in Bezug auf Zielgruppen sowie Arbeitszeiten und Setting
- Frustrationstoleranz und psychische Belastbarkeit
- Vermittlerkompetenz/mediative Kompetenzen
- Teamfähigkeit
- Reflexionsfähigkeit
- eine akzeptierende Grundhaltung
- emphatisches Grundvermögen
- eine wertschätzende Haltung
- Lebenserfahrung und berufliche Vorerfahrung
- Konflikt- und Entscheidungsfähigkeit
- Interesse für Jugendliche und ihre Lebenswelten
- Anschlussfähigkeit für Jugendthemen
- Motivation und Engagement
- Wissen über Region/soziale Infrastruktur
- Wissen über Gesetze, Rechtskenntnisse
- Leidenschaft und Humor
- Bereitschaft zur Weiterbildung
- Kompetenzen in Beratung, Gesprächsführung und päd. Gruppenarbeit
- Gelassenheit und „Coolness“ im Umgang mit Jugendlichen
- Arbeitstugenden wie Verlässlichkeit, Pünktlichkeit etc.
- Authentizität im Umgang mit den Zielgruppen
- erhöhte und sensible Kontaktfähigkeit
- lebenspraktische Fähigkeiten und Talente (z. B. Kochen, Schweißen, Musik machen, Hausverstand etc.)

- repräsentative Fähigkeiten gegenüber der Öffentlichkeit
- Berufs- und Lebenserfahrung
- Bereitschaft zur persönlichen Weiterentwicklung
- Improvisationstalent
- Gesundheitsbewusstsein, gesunden Umgang mit sich selbst
- flexibles, situationsangepasstes Verhalten
- die Bereitschaft Aufträge auszuführen

**ist**

- gut zu Fuß und hat die Bereitschaft viel draußen zu sein
- fähig sich abzugrenzen
- fähig Konzepte zu entwickeln

**kann**

- auf bisher unbekannte Menschen offen zugehen
- mit ständiger Veränderung umgehen
- ihre/seine Arbeit administrieren und dokumentieren
- zielorientiert handeln

## **1.4 Personalentscheidung**

- \* Leitung und Team treffen die Personalentscheidung.
- \* Terminvereinbarung Arbeitsbeginn.
- \* Absagen anderer BewerberInnen in Evidenz.

## **2. Zeitraum des eigentlichen Arbeitsverhältnisses**

### **2.1 Einarbeitungsphase**

- \* Am Tag des Arbeitsbeginnes erhält die neue KollegIn eine Infomappe des Trägers (Trägervereins) und das Qualitätshandbuch Streetwork.
- \* Innerhalb der ersten sechs Monate absolviert die neue KollegIn ein Traineeprogramm.
- \* Innerhalb der ersten sechs Monate lernt die neue MitarbeiterIn andere Einrichtungen des Vereins kennen, die für ihre Arbeit wichtig sind.
- \* Nach sechs Monaten erfolgt ein erstes MitarbeiterInnengespräch.

### **2.2 MitarbeiterInnengespräche**

- \* alle 12 Monate

- \* GF mit jeder einzelnen MitarbeiterIn
- \* Mittels Formular: >FORMULAR<
  
- \* Zielerreichung: Wurden vereinbarte Ziele erreicht? Warum gab es besondere Erfolge? Warum wurden Ziele nicht erreicht? Was ist daraus für das kommende Jahr abzuleiten?
- \* Zielvereinbarung: Arbeitsschwerpunkte. Organisatorische Maßnahmen. Persönliche Ziele.
- \* Entwicklungsmaßnahmen: z.B.: Fortbildungen.
- \* Anmerkungen des/der MitarbeiterIn.

### **2.3 Aus- und Fortbildung**

- \* Festlegen des jährlichen Bildungsausmaßes
- \* Pflichtteil/freiwilliger Teil
- \* Ständiges Informieren der MitarbeiterInnen über Ausbildungsmöglichkeiten bei den Dienstbesprechungen.

### **2.4 Team- und Dienstbesprechungen**

- \* Wöchentlich
- \* Zu fixen Zeiten
- \* Mit klar definiertem Setting

### **2.5 Supervision**

- \* Verpflichtend
- \* In Gruppen - in Ausnahmefällen auch einzeln
- \* Supervisionsvertrag (Muster)

## **3. Zeitraum des ausklingenden Arbeitsverhältnisses und der Kündigung**

Durch regelmäßige MitarbeiterInnengespräche soll für die GF frühzeitig erkennbar sein, dass MitarbeiterInnen aus dem Projekt ausscheiden wollen. Dadurch wird ein langsames „Übergehen“ der KlientInnen an die neue MitarbeiterIn möglich. Nach Möglichkeit Einbindung der ausscheidenden MitarbeiterIn in den Bewerbungsprozess der neuen MitarbeiterInnen.

- \* „Abschiedsritual“.
- \* Beendigung des Dienstverhältnisses.

#### **4. Analyse und Steuerung der Gesamt-Personal-Situation**

Aus den MitarbeiterInnengesprächen, den Jahres- und Halbjahresberichten/Statistiken, trägerübergreifenden Kontakten, LeiterInnenfortbildungen etc. ist es für die Leitung möglich, rechtzeitig qualitativen und quantitativen Personalbedarf zu erkennen und darauf zu reagieren.



## Dokumentationsrichtlinien

## Dokumentationsrichtlinien

### 1. Warum wird dokumentiert?

Dokumentiert wird, damit die Arbeit von Streetwork nach innen und außen nachvollziehbar ist. Damit wird die Basis für Öffentlichkeitsarbeit und Lobbyarbeit geschaffen. Gleichzeitig unterstützt Dokumentation die Selbstreflexion der MitarbeiterInnen, interne Fallbesprechungen bzw. Vertretungen und Übergaben.

### 2. Was wird dokumentiert?

Trägerübergreifend wird die Verwendung der effektiven Arbeitszeit nach Kernleistungsbereichen und zusätzlich nach folgenden Produkten dokumentiert: Beratung, Krisenintervention, Projekte. Die kleinste relevante Zeiteinheit ist dabei eine halbe Stunde. Die Fallarbeit wird anhand von formfreien Verlaufsbögen dokumentiert. Verlaufsbögen erfassen sämtliche Leistungen in zeitlicher Abfolge, die für den jeweiligen/die jeweilige KlientIn erbracht werden. Damit sind sie laufend (nach einer weiteren Leistungserbringung) zu aktualisieren. Weiters beinhalten Verlaufsbögen Informationen über die Lebensumstände und Betreuungsziele. Verlaufsbögen sind ausschließlich intern (Team, Intervention, Leitung) zu verwenden. Über die Arbeitszeitdokumentation nach Kernleistungsbereichen und Produkten werden periodisch inhaltliche Schwerpunkte erstellt, die in einen Jahresbericht eingearbeitet werden. Dieser ist jährlich abzulegen. Darin wird das vergangene Kalenderjahr dokumentiert. Abgabetermin ist der 28. Februar des Folgejahres.

### 3. Wie wird dokumentiert?

Arbeitszeit und Produkte werden quantitativ mit elektronischen Datenprogrammen festgehalten. Verlaufsbögen sind anonymisiert (elektronisch oder handschriftlich) zu führen und unzugänglich aufzubewahren. Spezielle Arbeitssituationen von Streetwork verursachen einen Produkte-Mix (Beispiel: In der Szenewahrnehmung kommt es zu Beratung für Dritte, Gemeinwesenarbeit, Krisenintervention etc.). Hier bleibt es in der Eigenverantwortung der StreetworkerInnen, wie sie diesen Mix für eine Dokumentation ordnen. Eine Orientierungsmöglichkeit dabei ist die Zeitspanne (halbe Stunde), eine weitere die Relevanz (Krisenintervention, Medienkontakt etc.).

Die Dokumentation dient der Kontrolle unserer Arbeit, NICHT unserer KlientInnen.

## Einheitliche Dokumentation der Kernleistungsbereiche/Produkte

1. Die Verwendung der effektiven Arbeitszeit wird nach **Kernleistungsbereichen** und zusätzlich nach den **Produkten** Beratung, kurzfristige Beratung, Krisenintervention und Projekte dokumentiert

2. Unter der **Kategorie „Systemleistung“** ist - **sofern die Zeiten keinem konkreten Kernleistungsbereich/Produkt zuordenbar sind** - zu erfassen: Administrative Tätigkeiten der Streetworker, interne Besprechungen, Dienstbesprechungen, Supervision, Zeiten der trägerübergreifenden Arbeitsgruppen, Team, interne Vernetzung, jour fixe aller Mitarbeiterinnen, Klausuren, Treffen von Regionalteams, Korrespondenz (E-Mail, Telefon), Studium von Fachliteratur, Erstellen des Jahresberichts ...

Z.B. im Team wird eine halbe Stunde über einen schwierigen Einzelfall gesprochen - Buchung unter (je nachdem) Soforthilfe/Langfristige Unterstützung; im Zuge einer internen Besprechung wird ein Freizeitprojekt konzipiert - Buchung unter Freizeit/Projekte ...

3. Unter der **Kategorie „Systemleistung“** **ist** zu erfassen: Tätigkeiten des Betriebsrates, Betriebsversammlungen, Einschulung neuer Mitarbeiter, Tätigkeiten im Rahmen einer Übersiedlung, Fort- und Weiterbildung, Ressourcen erhalten (PC, Büro ...), Betriebsausflug, Weihnachtsfeier, Arbeitszeitdokumentation ...

4. Überschreitet der Anteil der **Kategorie „Systemleistung“** an den Gesamtleistungen **20%**, ist dies vom Träger schriftlich zu begründen.

5. Die **Arbeitszeit der Geschäftsführung** ist nicht in den Kernleistungsbereichen, demnach auch nicht im Kernleistungsbereich „Systemleistung“ zu erfassen. Der Kinder- und Jugendhilfeträger benötigt keine Aufzeichnungen über die Zeit der Geschäftsführung

6. Eine **Abweichung** zwischen den tatsächlich erbrachten Wochenstunden und jenen Wochenstunden, die jeweils im Dienstvertrag festgehalten sind, ist zu begründen, sofern die Abweichung den **Prozentwert von 15** überschreitet bzw. weit darunter liegt.

7. **Fahrtzeiten, Vor- und Nachbereitungszeiten** sind den einzelnen Kernleistungsbereichen zuzurechnen

**8.** Der Zeitaufwand für das **Führen der Verlaufsbögen** für die einzelnen Klienten ist nicht den "administrativen Tätigkeiten" (Kernleistungsbereich „Systemleistung“), sondern vielmehr - wie die Vor- und Nachbereitungszeit für den jeweiligen Klienten - den einzelnen Kernleistungsbereichen bzw. den Produkten zuzuordnen

**9. Rundungsregel für die Leistungszeit:**

Die kleinste relevante Zeiteinheit ist eine halbe Stunde

bis zu einer ¼ Stunde – abrunden

ab dem Erreichen einer ¼ Stunde – aufrunden

Beispiel:       Beratungszeit beträgt: 1 Std. 14 Minuten – abrunden auf 1 Stunde

                  Beratungszeit beträgt: 48 Minuten – aufrunden auf 1 Stunde

**10. Aufbewahrungsfrist** für „Verlaufsbögen“: mindestens 3 Jahre

**11. Daten**

**Art der Daten (Kernleistungsbereiche):**

a) Absolutzahlen der einzelnen Kernleistungsbereiche

b) Aufschlüsselung der einzelnen Produkte

**Art der Datenübermittlung**

**a. Kernleistungsbereiche:**

Anhand des vorgefertigten Datenblattes (Excel-Datei);

Übermittlung per E-Mail; es ist weder ein Ausdruck noch die Erstellung einer Grafik erforderlich

**b. Statistikdaten:**

Anhand des vorgefertigten Statistikblattes;

Übermittlung per E-Mail; es ist weder ein Ausdruck noch die Erstellung einer Grafik erforderlich

**c. Häufigkeit bzw. Zeitpunkt der Datenübermittlung/-erhebung:**

Die Jahresdaten werden ab 2008 jährlich an den unten angeführten Datenadressaten übermittelt.

**d. Datenadressat:**       kjh.post@ooe.gv.at

*Überarbeitet in der Steuerungsklausur vom 20.11.2007*

## Gesamtauswertung der Kernleistungsbereiche/Produkte für das \_\_\_\_\_ Quartal 200\_\_

**Regionalstelle:** \_\_\_\_\_ **Trägerverein:** \_\_\_\_\_

(alle Zahlenangaben in absoluten Werten )

1	2			3		4		5	6	7	8	9	10
Szenepräsenz	Soforthilfe			Langfristige Unterstützung		Freizeit/ Projekte		Sozialräumliche Arbeit	Systemleistungen	Σ (1+2+3+4+5+6)	Σ/13	Zahl der tatsächlich im Schnitt eingesetzten SWer  (Wochenstunden jeweils lt DVertrag)	lt Finanzierungsvereinbarung vorgesehene SWer  (Wochenstunden jeweils lt DVertrag)
	Σ□	davon Krisenintervention	davon kurzfristige Beratung	Σ□	davon langfristige Beratung	Σ□	davon Projektarbeit						

### Legende/Erklärungen:

- ad Spalte 8:** 1 Quartal = 3 Monate = 13 Wochen. Die Leistungsstunden (Spalte 7) dividiert durch 13 ergibt daher die durchschnittlichen KLB-Stunden je Woche
- ad Spalte 9:** 1 Teilzeitkraft (20 Wh) + Vollzeitkraft (40h) ergibt den Spaltenwert 60 Wh.

## Eigeninterpretation:

### Anmerkung:

Die Eigeninterpretation sollte jedenfalls folgende Angaben beinhalten:

#### a) Erläuterung/Kommentierung durch die verantwortlichen SWer

die Einschätzung und Beurteilung der Leistungen, der SW-Situation und -entwicklung im betroffenen Quartal durch die jeweils verantwortlichen SWer

(merkliche Änderungen und Zäsuren im Vergleich zum vorhergehenden Quartal, Änderungen in Schwerpunktbildung, besondere Auffälligkeiten/Probleme in SW-Arbeit der Regionalstelle usf)

#### b) ergänzende Erläuterungen der Vereins-GF

- 1) Weicht die Zahl der tatsächlich im Schnitt eingesetzten SWer von der lt. Finanzierungsvereinbarung bzw. Budget vorgesehenen Planzahl der SWer ab, so sollte dies kurz begründet werden (zB ein SWer geht in MSKU und die Ersatzsuche war kurzfristig erfolglos)
- 2) Überschreitet der Umfang der durchschnittlichen KLB-Wochenstunden (Spalte 8) die Wochenstundensumme der SWer lt. Dienstvertrag (Spalte 9), so ist dies kurz zu begründen (z.B: hohe Überstundenleistungen wg besonderer Bedarfslage)
- 3) Überschreitet der relative Anteil der KLB "Systemleistungen" den Umfang von 20% so sollte dies kurz begründet werden
- 4) Sonstige allfällige Ergänzungen Anmerkungen der Vereins-GF

## Glossar TQM Streetwork OÖ

1. Ziele
2. Wirkungsziele
3. Handlungsziele
4. Handlungskonzepte
5. Methoden
6. Zielerreichungskriterien
7. Indikatoren
8. Produkte/Leistungen
9. Kernleistungsbereiche
10. Schlüsselprozesse
11. Leitfäden

### **1. Ziele:**

Ziele sind formulierte Vorstellungen über wünschenswerte Zustände, Fähigkeiten und/oder Verhaltensweisen, die in der Zukunft erreicht werden sollen. Sie leiten sich ab aus Wertesystemen, Haltungen und Handlungsprinzipien (siehe: Leitbild).

### **2. Wirkungsziele:**

Sind Ziele, die im Zusammenhang mit den konkreten Produkten/Leistungen stehen (siehe: Ziele Kernleistungsbereiche). Nicht die Erbringung der Leistung ist Ziel, sondern die damit beabsichtigte Wirkung.

### **3. Handlungsziele:**

Sind Ziele, die das erwünschte Ergebnis der eigenen Tätigkeiten beschreiben. Damit ist die fachlich richtige Erbringung einer Leistung das Ziel.

### **4. Handlungskonzepte:**

Sind Zusammenfassungen von Ansichten, Theorien, Haltungen darüber, WIE, durch welche Handlungen und Handlungsabfolgen Leistungen fachlich richtig erbracht werden. (z. B.: Ressourcenorientierung)

## **5. Methoden:**

Sind Beschreibungen über konkrete Handlungsschritte und Abfolgen auf der Basis von Handlungskonzepten (z. B.: Reframing).

## **6. Zielerreichungskriterien:**

Sind Merkmale, an denen die Erreichung von Zielen festgestellt werden kann (z. B.: deviantes Verhalten).

## **7. Indikatoren:**

Konkretisieren die Zielerreichungskriterien auf beobachtbare, erfassbare und messbare Verhaltensweisen oder Sachverhalte (z.B.: Anzahl der Anzeigen wegen Eigentumsdelikten für das Zielerreichungskriterium Devianz für das Ziel Reduktion von deviantem Verhalten).

## **8. Produkte/Leistungen:**

Umfassen die konkrete, alltägliche Arbeit von Streetwork. Sie sind außenwirksam, in sich abgeschlossen und vollständig, im Auftrag und Interesse einer KlientIn bzw. AuftraggeberIn durchgeführt und bestimmten Kernleistungsbereichen zuordenbar.

## **9. Kernleistungsbereiche:**

Sind die wesentlichen Aufgabenfelder von Streetwork. Sie umfassen Leistungsbereiche, die sich im Leitbild, in Wirkungs- und Handlungszielen sowie den operativen Strukturen abbilden. Sie bilden den Zugang zu einer projektstellen- und trägerübergreifend anwendbaren und auf Kontinuität ausgelegten Systematisierung von Streetwork.

## **10. Schlüsselprozesse:**

Bezeichnen immer wiederkehrende, gleiche und/oder produktübergreifende Abläufe von Tätigkeiten, die für die Erbringung von Leistungen und damit für die Erreichung von Handlungs- und Wirkungszielen konstitutiv sind, also den Schlüssel für den Erfolg der Leistungen darstellen.



## **11. Leitfäden:**

Sind Auflistungen von Handlungsschritten im Sinne von Checklisten. Sie sind konkretisierte und damit vereinfachte Schlüsselprozesse mit handlungsanleitendem Charakter.



## Anhang

## Anhang: Checklist Ausflüge

Vorbemerkung: Das folgende Muster einer Einverständniserklärung und die allgemeinen Punkte sind als Vorlagen gedacht und für die jeweilige Veranstaltung (Alter der Teilnehmerinnen, Umfang der Veranstaltung ...) zu adaptieren!

### Checkliste Allgemein

- Ggf. ergänzen: „Ich bestätige, dass mein Kind schwimmen kann.“
- Allergien abfragen
- Gibt es regelmäßig einzunehmende Medikamente? (bei sehr jungen Jugendlichen ggf. Bestätigung des Arztes/der Eltern, auch über Dosierung)
- Sind Impfungen vorhanden? Wenn ja: welche? (FSME etc.)?
- Gibt es eine bestehende Krankenversicherung? Nachweis darüber? (Nicht alle Versicherungen vergeben eine E-Card!)

Wenn keine Krankenversicherung besteht, kann eine private Versicherung abgeschlossen werden. Eine andere Möglichkeit bietet der Dienstleistungsscheck, mit dem Dienstleistungen in privaten Haushalten bezahlt werden können: Schon nach einmaliger Bezahlung mit einem derartigen Scheck können sich die Empfänger für einen kurzen Zeitraum (zwei Monate) selbst kranken- und pensionsversichern (Stand 2013: € 54,59).

[http://www.vaeb.at/portal27/portal/vaebportal/channel\\_content/cmsWindow?p\\_pubid=116212&action=2&p\\_menuid=62535&p\\_tabid=5#pd858686](http://www.vaeb.at/portal27/portal/vaebportal/channel_content/cmsWindow?p_pubid=116212&action=2&p_menuid=62535&p_tabid=5#pd858686)

- E-Card im Ausland:  
[http://www.chipkarte.at/portal27/portal/E-Cardportal/channel\\_content/cmsWindow?p\\_tabid=2&p\\_menuid=68983&action=2](http://www.chipkarte.at/portal27/portal/E-Cardportal/channel_content/cmsWindow?p_tabid=2&p_menuid=68983&action=2)  
Achtung! Nicht alle Versicherungen vergeben eine E-Card. Alternativen überprüfen (z. B. Auslandskrankenschein)
- Eine Versicherungsmöglichkeit (Rückholungen, Arztkosten) bieten Mitgliedschaften bei ARBÖ, ÖAMTC bzw. VCÖ, aber auch bei den Naturfreunden, Alpenverein usw. Ermäßigte Tarife für Jugendliche!
- Teilnahme von Jugendlichen in Maßnahmen der vollen Erziehung nur in Ausnahmefällen, eine Zustimmung der örtlichen JW ist erforderlich
- Betreuungsschlüssel Streetworkerinnen : Jugendliche (ev. Begründung dafür)
- ggf. Reisepass

- ggf. Visa bei Jugendlichen aus Drittstaaten bei Reisen ins Ausland
- Bei Einbeziehung von Fachexperten (Bergführer, Rafting-Guide ...):  
Befähigungsnachweise einholen
- Projekte im Ausland dürfen nur im EU-Raum durchgeführt und müssen begründet werden.
- Verwendung von Fotos für Öffentlichkeitsarbeit: Die Zustimmung der Eltern und des/der Jugendlichen wird mit der Einverständniserklärung eingeholt (s. Muster);

### **Haftung:**

Wenn Streetworkerinnen ihre Aufsichtspflicht verletzen und es dadurch zu Schäden an Dritten kommt, haftet der jeweilige Träger für diese Schäden. Bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Vernachlässigung der Aufsichtspflicht werden diese Beträge von den Mitarbeiterinnen im Regress eingefordert.

Gleichzeitig können auch die Jugendlichen vom Geschädigten zu Schadenersatzleistungen herangezogen werden. Haben mehrere Jugendliche gemeinsam einen Schaden verursacht und kann die Urheberschaft nicht im Detail geklärt werden, dann haften diese gemeinschaftlich. Der Geschädigte kann von jedem der Beteiligten den vollen Schadenersatz verlangen, in Summe natürlich nur ein Mal.

## Einverständniserklärung

An den/die Erziehungsberechtigte/n von

Name des Jugendlichen:

.....  
.....

Adresse:

.....  
.....

### Ausflug

.....  
.....

Die Streetworkstelle ..... unternimmt von ..... bis .....

einen Ausflug mit Jugendlichen.

Ziel:

Adresse: .....

Telefon: .....

Anmerkungen (z. B. Programm etc.): .....

.....

**Mitzunehmen** sind: s. Beilage

Abfahrt: ..... (voraussichtliche) Rückkehr:

Datum ..... Datum: .....

Uhrzeit: ..... Uhrzeit: .....

Ort: ..... Ort: .....

Kosten:

Die Gesamtkosten für Fahrt, Unterkunft und Verpflegung betragen: .....€

Die von Ihnen zu entrichtenden Kosten betragen: .....€

Es gelten (ggf. auch im Ausland) die Regelungen des OÖ Jugendschutzgesetzes, sofern vor Ort keine strengeren Normen gelten. Bei grobem Fehlverhalten kann Ihr Sohn/Ihre Tochter auf Ihre Kosten zurückgeschickt werden. In diesem Fall endet die Aufsichtspflicht von Streetwork am Bahnhof des Veranstaltungsortes. Bei mutwilligen Sachbeschädigungen besteht die Verpflichtung zu Schadenersatz.

Wir (Jugendliche/r und Erziehungsberechtigte/r) bestätigen mit unseren Unterschriften:

1. Dass eine aufrechte Krankenversicherung vorhanden ist und ein Nachweis darüber beim Ausflug mitgeführt wird (E-Card, Krankenschein etc.)
2. Die körperliche Eignung und Fitness, um am geplanten Programm teilzunehmen
3. Das Einverständnis zu Foto- und Filmaufnahmen und die Zustimmung zur Veröffentlichung dieser Aufnahmen (z.B. auf der Homepage, in Zeitungsartikeln). Dabei gilt das Widerspruchsrecht, die Aufnahmen werden auf Wunsch jederzeit gelöscht.

Datum:

Unterschrift des/der Jugendlichen .....

Unterschrift des/der Erziehungsberechtigten .....

Name: .....

Adresse: .....

Telefonnummer: .....

Im Notfall erreichbar: .....

Für die Gültigkeit der Einverständniserklärung sind beide Unterschriften erforderlich.



## Versicherungsfragen:

### Sind Jugendliche versichert, wenn ich sie im Privat-Pkw mitnehme?

Eine eigene „Insassenversicherung“ ist in diesen Fällen nicht mehr notwendig, da die Mitfahrerinnen über die Haftpflichtversicherung des PKW versichert sind. Die gesetzlich vorgeschriebene Mindestvertragssumme beträgt mittlerweile 8 Mio €, bei nur geringfügig erhöhter Prämie kann die Deckungssumme noch deutlich erweitert werden. Schon mit der gesetzlichen Mindestsumme sollte bei Unfällen allerdings leicht das Auslangen gefunden werden. Offen bleibt dabei die Versicherungsleistung für Schäden wie z. B. dauernde Invalidität, die eine Streetworkerin bei von ihr selbst verursachten Unfällen erleidet. Diese werden von der eigenen Kfz-Haftpflichtversicherung nicht gedeckt, dazu ist entweder eine private Lenkerunfallversicherung notwendig bzw. haftet bei Fahrten in dienstlichem Auftrag der Auftraggeber, also der jeweilige Streetworkträger. Es sollte daher eine Kollektiv-Unfallversicherung abgeschlossen werden, mit der sämtliche Unfallschäden (auch bei anderen Unfällen bei Veranstaltungen, Ausflügen etc.) versichert sind. Die Versicherung übernimmt Leistungen für alle Personen, die im Auftrag des Vereins tätig sind, d. h. auch für Praktikantinnen.

**Haftpflichtversicherung:** Verursachen Jugendliche bei einem Ausflug einen Schaden (z B. Schitag: Zusammenstoß mit einer anderen Schifahrerin), so haften diese für den von ihnen verursachten Schaden selbst. In der Regel sind Jugendliche bis zum Erreichen der Volljährigkeit bzw. – wenn sie noch nicht über ein eigenes Einkommen verfügen (die Lehrlingsentschädigung gilt nicht als Einkommen) – bis zum 25. Lebensjahr über die Haushaltsversicherung ihrer Eltern haftpflichtversichert. Zusätzliche Voraussetzung ist, dass sie mit den Eltern einen gemeinsamen Hauptwohnsitz haben.

Haben die Eltern keine Haushaltsversicherung, sind die Jugendlichen nicht versichert und müssen für die Schadensleistung selbst aufkommen! Ob es möglich ist, kollektive Haftpflichtversicherungen für die Teilnehmerinnen von (kulturellen, sportlichen ...) Aktivitäten abzuschließen, muss bei der jeweiligen Versicherung erfragt werden.

Für die Streetworkerinnen selbst haftet der Streetworkträger, der dieses Risiko wiederum durch eine Mitarbeiter-Haftpflichtversicherung abdecken lassen kann.

Keine Haftung und damit Versicherungsleistung entsteht im Falle von mutwillig herbeigeführten Schäden, Vorsatz, Alkoholisierung ...

## Anhang: Methodenset Gesprächsführung, ad. SP „Beratung“

\* **„Joining“**: Herstellen einer Gesprächsatmosphäre.

\* **Nicht-festlegende Aufforderung**: Offene Botschaften an den Klienten/die Klientin, mehr von sich zu erzählen.

\* **Fragen zu Befindlichkeiten/Problemen/Ressourcen/Zielen**:

Klassifikationsfragen

Prozentfragen

Skalierungsfragen

Fragen nach Unterschieden in der Zeit

Fragen nach Unterschieden im Kontext

Hypothetische Fragen

Verschlimmerungsfragen

Zirkuläre Fragen

\* **Rapport herstellen**: Auf der Wahrnehmungsebene des/der GesprächspartnerIn in Kontakt treten.

\* **Verbalisieren emotionaler Erlebnisinhalte**: Gefühle des/der GesprächspartnerIn ausdrücken.

\* **Paraphrasieren: Wiederholen und Umschreiben der Aussagen** des/der GesprächspartnerIn.

\* **Ordnen, Zusammenhänge herstellen**: Aussagen in eine Struktur bringen, Querverbindungen aufzeigen.

\* **Aktivierende Empathie**: Vermutungen äußern, die im Gespräch entstehen.

\* **Reframing**: Umdeuten, Negativem positive Aspekte zuordnen.

\* **Konkretisieren**: Abstraktes (Eigenschaften, Zuschreibungen) beschreiben lassen.

- \* **Botschaften:** Geschichten, eigene Erlebnisse/Selbstmitteilungen und Sachverhalte in das Gespräch einfließen lassen.
- \* **Normalisieren:** Übertreibungen des/der GesprächspartnerIn zurücknehmen.
- \* **Konfrontation:** Vermeidungs- und Ausweichaussagen als solche benennen und von sich aus das Vermiedene ansprechen.
- \* **Paradoxe Intervention:** Abweichendes Verhalten – übertrieben - positiv verstärken
- \* **„Hausaufgaben“:** Dem/der GesprächspartnerIn Aufträge erteilen, was er/sie bis zum nächsten Gespräch erledigen soll (Beobachtungen, Handlungen etc.).
- \* **Entscheidungssituationen visualisieren:** Bilanzblatt, Für- und Wider-Liste
- \* **Zukunftsbilder entwerfen**
- \* **Handlungsstrategien entwickeln:** Brainstorming
- \* **Positiver Abschluss:** Gespräch zusammenfassen, Komplimente.

## **Methodenset Krisenintervention ad. SP „Beratung“**

Def.: Umfasst Aktionen zur Linderung krisenbedingter Leidenszustände und zur Verhütung ihrer sozialen, psychologischen und medizinischen Folgen (ausgenommen akute Psychosen und Bewusstseinsstörungen, Intoxikationen). Krise: akuter Zustand im Verlauf verschiedener Störungen (auch Erkrankungen).

### \* **Akute Krisen:**

### \* **Veränderungskrisen:**

1. Phase: Konfrontation mit Ereignis
2. Phase: Lösung misslingt – Gefühl des Versagens
3. Phase: Mobilisierung aller Bewältigungskapazitäten führt zu Lösung/Bewältigung oder Rückzug mit Resignation, Chronifizierungsgefahr

4. Phase: Vollbild der Krise mit innerer „Lähmung“ oder ziellosen Aktivitäten. Gefahren: Fixierung und Chronifizierung, Krankheit, Missbrauch, Suizidalität
5. Phase: Bearbeitung des Krisenanlasses und seiner Konsequenzen
6. Phase: Neuanpassung

**\* Traumatische Krisen:**

1. Phase: Schockphase: Zustand der Betäubung oder chaotisch-ungesteuerte Aktivitäten
2. Phase: Reaktionsphase: Konfrontation mit Realität, Versuche, sie zu integrieren. Gefahren: Fixierung: wenn intrapsychische Konflikte aktiviert werden. Chronifizierung: wenn soziale Isolierung, wenn äußere Hilfsstrukturen unbefriedigend, Krankheit, Missbrauch, Suizidalität.
3. Phase: Bearbeitungsphase: Lösung von Trauma und Vergangenheit.
4. Phase: Neuorientierung: Selbstwertgefühl wieder gewonnen, neue Beziehungen hergestellt.

**\* Chronifizierte Krisen:**

Entstehen, wenn Veränderungskrisen durch Vermeidungsverhalten oder destruktive Bewältigungsmuster gelöst werden bzw. wenn traumatische Krisen in ihrem natürlichen Verlauf in der Reaktionsphase festgefahren sind, weil keine Bearbeitung stattgefunden hat, sondern schädigende Strategien eingesetzt wurden (Alkohol- und Medikamentenmissbrauch, Rückzug aus sozialen Beziehungen). Weil die Verletzlichkeit bei chronischen Krisen besonders hoch ist, präsentieren sie sich im Erstkontakt als akute Krisen.

**Interventionskonzept für akute Krisen:**

**B**eziehung aufbauen

**E**rfassen der Situation

**L**inderung der Symptome

**L**eute einbeziehen, die unterstützen

**A**nsatz zur Problembewältigung

## Anhang: Ad Leitfaden sozialräumliche Arbeit

### 1. Leitfaden Sozialräumliche Analyse vom Verein Jugend und Freizeit

Auszüge aus:

**1.1 Offene Jugendarbeit:** Richard Schneebauer, 2001, s.52-54, Trauner Verlag, ISBN 3-85487-298-4.

unter 6.1. Der sozialräumliche Ansatz in der offenen Jugendarbeit

„Sozialräumliche Jugendarbeit ist kein spezifisch inhaltlicher Ansatz, wie etwa die Mädchen- oder die Bubenarbeit, sondern beschreibt einen bestimmten Weg der Konzeptentwicklung in der Jugendarbeit. Er geht von Orientierungen und Begründungen aus, die sich aus einem Zusammenhang zwischen dem Verhalten von Kindern und Jugendlichen sowie den konkreten Räumen, in denen sie leben, ergeben. Aus diesen Bedingungen der Lebenswelten von Kindern und Jugendlichen werden inhaltliche Konsequenzen für die Konzeptentwicklung in der offenen Jugendarbeit formuliert.

L. Böhnisch und R. Münchmeier haben durch ihre gemeinsamen Veröffentlichungen "Wozu Jugendarbeit?" (1987) und "Pädagogik des Jugendraums" (1990) den Begriff der "sozialräumlichen Jugendarbeit" entscheidend geprägt.

Als wichtigste Grundlage für eine sozialräumliche Jugendarbeit dienen dabei an modernisierungstheoretische Annahmen gebundene gesellschaftliche Analysen, nach deren Aussage die Auflösung tradierter Normen und die Freisetzung der Jugend von vorgefertigten Lebensläufen zu einem Bedeutungsverlust von Institutionen, Rollen und Normen führt. Gleichzeitig hat dies eine verstärkte sozialräumliche Orientierung der Jugendlichen zur Folge. Hintergründe sind starke Veränderungen in der Gesellschaft, die sich in zunehmendem Maße auch auf Kinder und Jugendliche auswirken. Gesellschaftliche Prozesse wie die Individualisierung von Lebenslagen werden von Veränderungen in der Lebenswelt von Kindern und Jugendlichen begleitet und durch die immer weiter gehende Trennung aller Lebensbereiche (Arbeit, Freizeit, Wohnen) verschärft. Aufgrund dieser Veränderungen wird Jugendarbeit selbst zum Medium der Raumeignung, zur Ressource der Lebensbewältigung von Kindern und Jugendlichen, indem sie sich die Räume der Jugendarbeit (als öffentliche Räume) aneignen, sie verändern und die Einrichtung als räumliches Angebot, relativ unabhängig vom pädagogischen Nutzen (Deinet 1998 u. Deinet 1999).

Die sozialräumliche Orientierung richtet den Blick auf die Orte und Räume, in denen Kinder und Jugendliche leben, auf ihre Qualitäten und auch Defizite, und lässt die Jugendarbeit als

einen "Raum" neben vielen anderen, wie etwa den kommerziellen oder den kirchlichen Angeboten erscheinen. Innerhalb der zur Verfügung stehenden Räumlichkeiten der offenen Jugendarbeit ist es nun entscheidend, die verschiedenen örtlichen Besonderheiten zu berücksichtigen, deren Zusammenhänge zu erkennen und innerhalb der eigenen Möglichkeiten bewusst pädagogisch vielfältige Aneignungsmöglichkeiten für Jugendliche zu schaffen.

Für das sozialräumliche Muster erschließt sich im Aneignungskonzept eine qualitative Verbindung zwischen Subjekt und Ort. Eine grobe Zusammenfassung dieses Konzeptes in Anlehnung an Deinet (1998) umfasst folgende Punkte:

\* Aneignung meint die tätige Auseinandersetzung von Kindern und Jugendlichen mit ihrer konkreten Umwelt, mit Gegenständen, Werkzeugen, Materialien etc. Die Erweiterung der motorischen Fähigkeiten ist die Grundlage für komplexere Aneignungsprozesse und Abstraktionen im Sinne der Bedeutungsverallgemeinerung, wie sie etwa der tätigkeitstheoretische Ansatz aufzeigt.

\* Die Erweiterung ihres Handlungsspielraumes ist trotz unzähliger Einschränkungen eine dominante Tätigkeit im Aneignungsprozess von Kindern und Jugendlichen. Sie machen sich fremde Orte zu eigen, erschließen sich so deren Bedeutung und die Möglichkeiten, die in ihnen liegen und vergrößern damit ihren Horizont im Sinne einer Verbreitung ihres Verhaltensrepertoires.

\* Die Veränderung von Situationen und Räumen ist eine spezifische Aneignungstätigkeit von Kindern und Jugendlichen, in der sie ein hohes Maß an Eigeninitiative entwickeln. Typisch für diese Form der Aneignung ist die Form des Spiels.

\* Die Formen der Aneignung ihrer Lebenswelt, die Konstituierung von sozialen Räumen in Cliques und Szenen sowie Eigentätigkeits- und Veränderungsmöglichkeiten werden für Kinder und Jugendliche wesentlich beeinflusst durch eine sozialräumliche Struktur der jeweiligen Lebenswelt (Einschränkung des Handlungsraumes, Verinselung, Verhäuslichung, Regionalität etc.).

Der sozialräumliche Ansatz ist in den letzten Jahren in viele Diskussionslinien eingeflossen.

Beispielsweise hatte die Entwicklung der Mädchenarbeit in der offenen Jugendarbeit immer mit Räumen zu tun. Die Schaffung von Mädchenräumen, speziellen Nutzungszeiten nur für Mädchen bis hin zu eigenen Einrichtungen (Mädchenzentren) ist eine sozialräumliche Reaktion auf die Analyse von Mädchen in Jugendeinrichtungen.

Auch die cliquenorientierte Jugendarbeit basiert u. a. auf der Prämisse, Jugendarbeit an den Orten der Jugendlichen zu machen und deren (Raum-)Abgrenzungsverhalten zu akzeptieren. Die Diskussion um Streetwork und mobile Jugendarbeit und ihre Abgrenzung zur einrichtungsbezogenen offenen Jugendarbeit wird u. a. auch mit sozialräumlichen Argumenten geführt. Für die offene Jugendarbeit stellt sich immer mehr die Anforderung nach Mobilität, nach einer Öffnung in den Stadtteil und damit einer sozialräumlichen (Außen-)Orientierung. Schließlich sind erlebnispädagogische Ansätze u.a. auch eine Antwort auf die Verarmung und Erlebnisarmut jugendlicher Räume, wie sie vor allem in städtischen Gebieten fortschreitet (Deinet/Sturzenhecker 1998).

Durch die Auflistung dieser Ansätze, die, wie angedeutet, an anderer Stelle noch genauer behandelt werden, soll deutlich gemacht werden, dass es in vielen Bereichen der offenen Jugendarbeit eine sozialräumliche Perspektive gibt. Dadurch wird auch aufgezeigt, dass es sich bei der sozialräumlichen Jugendarbeit um keine inhaltliche Methode handelt, sondern um eine Sichtweise, die Einfluss in die Konzeptentwicklung nehmen sollte.

Bei der Erstellung eines Konzeptes unter sozialräumlichen Gesichtspunkten sollte als erster Schritt unbedingt eine Analyse der Orte und Räume von Kindern und Jugendlichen erfolgen. Deinet (1999) geht umfassend auf den Aspekt der sozialräumlichen Jugendarbeit ein und gibt eine praxisbezogene Anleitung zur Konzeptentwicklung in der offenen Kinder- und Jugendarbeit. Da es in diesem Punkt aber nicht um die Entwicklung eines sozialräumlichen Konzeptes gehen soll, sondern lediglich um einen Überblick über diese Perspektive, wird hier auf diese Arbeit verwiesen. Die weiteren Schritte einer sozialräumlichen Konzeptentwicklung sind nach Deinet eine genaue Analyse der Jugendeinrichtung als Bestandteil der sozialen Infrastruktur und auf deren Basis eine Entwicklung konzeptueller Differenzierungen, weil der sozialräumliche Ansatz eben kein Einheitskonzept und auch keine bestimmte inhaltliche Methode darstellt. Abschließend wird darauf verwiesen, dass eine Orientierung an der Lebenswelt der Kinder und Jugendlichen keine einmalige Aktion ist,

sondern ein grundsätzliches Muster sozialräumlicher Jugendarbeit und damit ein kontinuierlicher Prozess sein soll, ein ständiger Vergleich zwischen den eigenen pädagogischen Bemühungen und den Anforderungen, die sich aus der Lebensweltanalyse ergeben.

Fehlende Räume und der Kampf um diese in den Jugendeinrichtungen zeigt u.a. auch die Einschränkung öffentlicher Räume für Kinder und Jugendliche auf. Offene Jugendarbeit soll dies nicht nur erkennen und räumliche Möglichkeiten für Jugendliche schaffen, sondern diese Problematik auch nach außen tragen, um so eine Sensibilisierung in diesem Bereich zu ermöglichen und ein Sprachrohr für die Anliegen der Jugendlichen darzustellen. Dies kann und soll auch eine politische Einflussnahme bedeuten. Siehe dazu auch das allgemeine Ziel Lobbying.“ (Richard Schneeberger, 2001, s.52-54, Trauner Verlag).

**1.2 Streetwork Ebelsberg Startpaket:** (Johann Aichinger u. Elisabeth Huber, 2001 Verein Jugend und Freizeit, s.8-10).

unter 6. „Die Aufnahme von Erstkontakten zu den KlientInnen“.

Die Orientierungs- und Kontaktphase im Rahmen eines Streetworkprojektes umfasst die Sozialraumerkundung und die Zielgruppenannäherung und sollte insgesamt mindestens ein halbes Jahr umfassen. Dabei sollte darauf geachtet werden, dass beide Arbeits-schwerpunkte mit gleicher Intensität und zeitlichem Aufwand verfolgt werden. Streetworker, die sich unmittelbar in die Beziehungsarbeit stürzen, vermeiden damit eventuell, einen Überblick für das Gemeinwesen zu bekommen. Umgekehrt laufen StreetworkerInnen, die sich darauf konzentrieren, viel Feldforschung zu betreiben, andere Einrichtungen zu besuchen und in Arbeitskreisen oder ähnlichen Gruppen vertreten zu sein, Gefahr, den direkten Kontakt zur Zielgruppe nicht richtig herstellen zu können. (Dabei kann es sich auch um Vermeidungsstrategien handeln.) Nach dieser Phase können die gesammelten Informationen und Erfahrungen in einem Konzept zusammengefasst werden. Ausgehend von einem, meist bereits vorhandenen Rahmenkonzept können nun projektbezogene Inhalte in die Konzeption einfließen (z. B. Zielgruppendefinition, Sozialraumanalysen, ...).

Erfahrungswerte von Streetworkern im Raum Oberösterreich zeigen, dass es sehr sinnvoll ist, die Zielgruppe bei der Gestaltung der Streetwork-Büroäumlichkeiten mit einzubeziehen. Dadurch wird einerseits die Beziehungsarbeit, bzw. der Einstieg dazu, wesentlich erleichtert und andererseits wird den Jugendlichen Raum zur Verfügung gestellt, der sich nach ihren Wünschen und in ihrem Ermessen gestalten lässt.



Um Erstkontakte zur Zielgruppe herzustellen, können auch andere Ansätze zum Tragen kommen.

\* Offensive Kontaktaufnahme: Dabei gehen die StreetworkerInnen aktiv auf die Jugendlichen zu und stellen sich und ihre Arbeit vor. Dieser Ansatz ist allerdings stark situationsabhängig und abhängig von der jeweiligen Persönlichkeit der StreetworkerInnen.

\* Kontaktaufnahme durch Dritte: Hier geschieht die Kontaktaufnahme zum Beispiel über Wirte oder andere Geschäftsleute im Stadtteil, oder über Jugendliche, die die Zielgruppe und die StreetworkerInnen kennen. Dabei dienen diese Vermittler als Einstiegshilfe, die später nicht mehr unbedingt benötigt wird, sobald sich die Beziehungsarbeit manifestiert hat.

\* Defensive Kontaktaufnahme: Die StreetworkerInnen halten sich an den Treffpunkten der Jugendlichen auf, beobachten diese teilnehmend und signalisieren Offenheit für Gespräche. Sinn und Zweck der Teilnahme am Geschehen müssen dabei den Jugendlichen zum richtigen Zeitpunkt übermittelt werden, um unnötige Spekulationen über den Status der StreetworkerInnen zu vermeiden.

Um als StreetworkerInnen glaubhaft für die Jugendlichen zu sein, sollten folgende Punkte beachtet werden:

\* Coolness: Zu Beginn der Beziehungsarbeit muss damit gerechnet werden, dass man von den Jugendlichen nicht unbedingt mit offenen Armen empfangen wird. Dies kann damit begründet werden, dass Erfahrungen, die Jugendliche mit öffentlichen Ämtern (Z. B. Polizei, Jugendamt ...) oder Erwachsenen erleben, negativ besetzt sind. Gelingt es den StreetworkerInnen dennoch Erstkontakte zu knüpfen und die Rolle der StreetworkerInnen transparent zu machen, bedeutet dies nicht unbedingt, dass eine Intensivierung der Kontakte seitens der Jugendlichen gewünscht wird.

\* Flexibilität: StreetworkerInnen müssen sich an den Orten, Zeiten und Bewegungen der Jugendlichen orientieren. Sie sind Gäste in der Lebenswelt der Jugendlichen und sollten deren Normen, Regeln und Kultur akzeptieren. Dafür ist ein gewisses Maß an Sensibilität notwendig; auch dafür, wann man sich als StreetworkerIn zurückziehen sollte, um das Gastrecht nicht überzustrapazieren.

\* **Glaubwürdigkeit:** Die Persönlichkeit der StreetworkerInnen prägt die Formen des Zugangs zur Zielgruppe. Je transparenter und authentischer die Person der einzelnen StreetworkerInnen erfahrbar wird, desto leichter fällt das Halten und Vertiefen von Kontakten.

\* **Informationsfluss:** Feldanalysen und genaue Informationen über die Alltagsrealität der Jugendlichen sind unabdingbare Startvoraussetzungen. StreetworkerInnen sollten stets dazu bereit sein, sich an die oft schnell veränderten Alltagsrealitäten der Jugendlichen anzupassen.

Generell lässt sich festhalten, dass es den coolen Streetworker schlechthin nicht gibt. Auch erfahrene SozialarbeiterInnen kämpfen mit Zugangsängsten und Unsicherheiten. Die LAG Mobil in Deutschland schreibt dazu im "Praxishandbuch Mobile Jugendarbeit" erschienen 1997 auf Seite 48: „Die grundsätzliche Bereitschaft von StreetworkerInnen jedoch, sich auf neue Situationen einzulassen, ihren Gaststatus in der fremden Lebenswelt hinzunehmen, Menschen in all ihrer Nonkonformität als Subjekte zu akzeptieren und gleichzeitig keinen Beifall für persönliche Offenheit und Transparenz zu erwarten, sich mit Langmut und Geduld zu wappnen, erleichtert allen Beteiligten die Übung.“

Diese und andere Erfahrungen einiger KollegInnen konnten wir im Rahmen unserer Vorarbeiten zu dem neuen Streetworkprojekt in Ebelsberg sammeln und austauschen. Wie bereits erwähnt, haben wir dazu einen Fragebogen ausgearbeitet. Ziel des Fragebogens war es, eine Reflexion der Startphase der einzelnen Projekte zu erarbeiten und nützliche Informationen für unser Projekt einzuholen. Dabei ging es nicht um eine Evaluation der Streetworkprojekte und der Fragebogen wurde auch nicht im Sinne der empirischen Sozialforschung erstellt, sondern er stellt lediglich eine Reflexionsmöglichkeit dar. In Bezug auf die Evaluation von Streetworkprojekten ist der Schlussbericht der EVAS über die Streetworkprojekte Linz-Süd, Linz-Land und Vöcklabruck aus dem Jahre 1999 sicher lesenswert [51.]

**1.3 Konzept JZ „cloop“ Ebelsberg:** (Gabath, Tanja, 2000: Verein Jugend und Freizeit, s.28ff u. Anhang)

unter 4. Lebensweltanalyse 1999/2000. Eine Zusammenfassung:

Die Jugendarbeit in Ebelsberg soll sich sozialräumlich orientieren. Was dies genau zu bedeuten hat, wird im Folgenden beschrieben. Sozialräumliche Jugendarbeit ist kein spezieller inhaltlicher Ansatz, sondern ein spezieller Weg der Konzeptentwicklung.

Definition:

„Der sozialräumliche Ansatz verweist auf einen Weg der Konzeptentwicklung, der aus den Bedingungen der Lebenswelten von Kindern und Jugendlichen inhaltliche Konsequenzen für die Jugendarbeit formuliert.“ (Deinet, Ulrich. 1999: Sozialräumliche Jugendarbeit. 11, 12. Opladen)

Das bedeutet:

\* Wir gehen von qualitativen und quantitativen Daten und Fakten des Stadtteils aus (Lebensweltanalyse, Statistiken).

\* Daraus können vorhandene Bedarfe erhoben werden.

\* Letztendlich versuchen wir aufgrund dieser Informationen eine mögliche/sinnvolle Funktion unserer Einrichtung für den Stadtteil/die Jugendlichen zu formulieren.

Der sozialräumliche Ansatz ist deshalb förderlich, weil er die Einrichtung in einen größeren sozialräumlichen Zusammenhang stellt. Man orientiert sich von außen (Stadtteilgegebenheiten) nach innen (Jugendzentrum).

Einen wesentlichen Bestandteil dieser sozialräumlichen Orientierung stellt die Lebensweltanalyse dar. Das Fachwissen der lebensweltlichen Zusammenhänge im Stadtteil erlaubt nicht nur geeignete Interventionen, sondern beschreibt auch die Rolle der JugendarbeiterInnen als Sozialraumfachleute neu.

Diese Analyse setzt sich aus folgendem Methodenset zusammen:

Stadtteilerkundung mit Schlüsselpersonen, Stadtteilerkundung mit Szene-Teenies/Jugendlichen, Leitfadeninterviews mit Schlüsselpersonen, Nadelmethode, Fremdbilderkundung, Cliquenbeobachtung, Jugendkulturenkataster, Clubkartenanalyse, Bevölkerungsevidenzliste. Die Umsetzung aller angeführten Methoden würde einen Zeitraum von mindestens einem halben Jahr in Anspruch nehmen. Aus diesem Grund hat sich das Team Ebelsberg für jene Methoden entschieden, die für unsere Konzeptentwicklung relevant erscheinen und im Rahmen unserer zeitlichen und personellen Ressourcen auch durchführbar sind.

Diese wären:

1. Vor/im Zuge der Konzepterstellung:

- \* Fremdbilderkundung
- \* Stadtteilerkundung mit Szene-Teenies/Jugendlichen
- \* Leitfadeninterviews mit Schlüsselpersonen
- \* Bevölkerungsevidenzliste

2. Nach der Konzepterstellung, im laufenden Betrieb:

- \* Cliquesbeobachtung
- \* Nadelmethode
- \* Clubkartenanalyse

Zur genauen Beschreibung der Methoden: siehe Anhang.

Zu Beginn unserer Arbeit stand die Festlegung unseres Erkenntnisinteresses: „Wir wollen eine Bedarfserhebung und genauere Informationen über die Stadtteilgegebenheiten als Anstoß für unser Konzept.“ Was uns genauer interessiert: Anhaltspunkte für eine zielgerichtete Öffentlichkeitsarbeit: Was ist den Jugendlichen im Stadtteil wichtig, was fehlt ihnen? Wie sehen Erwachsene die Situation der Jugend im Stadtteil? Die Informationen, Erkenntnisse und Ergebnisse, die aus den bereits durchgeführten Methoden hervorgehen, haben wir in unser Konzept einfließen lassen. Eine Zusammenfassung dieser Informationen, Erkenntnisse und Ergebnisse liegt ebenfalls im Anhang bei.

**Anhang:** Lebensweltanalyse\_(Ulrich Deinet, 1999, sozialräumliche Jugendarbeit, Opladen)

1. Fremdbilderkundung/Außenwahrnehmung:

(nach Richard Kirsch)

2. Leitfadeninterview mit Schlüsselpersonen (Erwachsene, die sich beruflich oder privat mit dem Stadtteil befassen):

3. Stadtteilerkundung mit Schlüsselpersonen (Jugendliche/KL):

- \* Schnelldokumentation
- \* Fachdokumentation
- \* Bürgerdokumentation

(nach Norbert Ortmann)

4. Cliquesportrait:

5. Nadelmethode:

(4. u. 5. nach Benedikt Sturzenhecker)

## 2. Formular für die Beobachtungen im Sozialraum vom Verein I.S.I.

<b>Beschreibung</b> (öffentlich, halböffentlich, privat, geschlossen, offen ...)
<b>Infrastruktur, Angebote:</b>
<b>Mögliche Zielgruppen:</b> wer, wann, wie viele
<b>Andere Anwesende:</b>

### 3. Formular der Streetworkstelle Gmunden für die Analysen von Lokalitäten

<b>Art des Lokals</b> (Pub, Cafe, Restaurant, Jugendzentrum, öffentlicher Raum ...)
<b>Öffnungszeiten</b>
<b>Angebot:</b> Musik, Infrastruktur (Dart, Billard ...)
<b>BesucherInnen: Wer? Wann?</b>
<b>Geschichte</b>

#### BesucherInnen, Jugendliche in dieser Lokalität

<b>Alter</b>
<b>Geschlecht</b>
<b>Nationalität</b>
<b>Gruppenzugehörigkeit, Szene</b> (Kleidung, Symbole, Accessoires, Sportgeräte...) – Werden Symbole von allen Gruppenmitgliedern verwendet? Stilmix? usw.
<b>Einzelpersonen oder Gruppen?</b>
<b>Verhalten:</b> Konsum, „Stimmung“ ...
<b>Kommunikation nach außen und untereinander:</b> gibt es unterschiedliche Rollen (Führer, Befehlsempfänger...?)
<b>Wie wird die Lokalität genutzt?</b>