

# BALU

The logo consists of the word 'BALU' in a large, bold, orange sans-serif font. The letters are set against a white rectangular background. Within the white background, there are three white silhouettes: a man on the left holding a child's hand, a child in the middle, and a child running on the right. The silhouettes are positioned such that they appear to be interacting with or part of the letters.

**Bedarfsorientierte Arbeit im Leben und Umfeld**



# Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	7
2.	Hilfen zur Erziehung	8
2.1.	Einzelarbeit	9
2.1.1.	Förderung der sozialen Kompetenz	13
2.1.2.	Förderung der emotionalen Kompetenz	14
2.1.3.	Förderung der körperlichen Beweglichkeit und geistigen Anregung	15
2.1.4.	Sprachliche Bildung und Förderung	16
2.1.5.	Schulische Unterstützung und Förderung	18
2.1.6.	Lernstrategien, Lernpfade, Lernmethoden	19
2.1.7.	Berufliche Orientierung und Planung	23
2.2.	Familien-/Elternarbeit	24
2.3.	Gruppenarbeit	27
2.4.	Interkulturelle Arbeit	29
2.5.	Geschlechtsspezifische Arbeit	29
3.	Begleiteter Umgang (BU)	31
3.1.	Ziele	33
3.2.	Indikation	34
3.3.	Grenzen des BU	36
3.4.	Formen des BU	37
3.5.	Methoden des Leistungserbringers	39
3.6.	Angebot der flankierenden Beratung	40

4.	Konfliktmanagement in der Prozessbegleitung	42
4.1.	Inhalt des Konfliktmanagement	43
4.1.1.	Konfliktprävention	43
4.1.2.	Konfliktdiagnose	44
4.1.3.	Mediation	44
5.	Organisations-und Administrationskonzept	52
5.1.	Inhalt und Rahmen	52
5.2.	Rechtsgrundlagen	54
5.2.1.	Hilfen zur Erziehung §27 SGB VIII	54
5.2.2.	Begleiteter Umgang	55
5.3.	Aufnahmeverfahren	56
5.4.	Planung und Durchführung	57
5.4.1.	Hilfen zur Erziehung	57
5.4.2.	Begleiteter Umgang	59
5.4.3.	Mediation	61
5.5.	Ausschlusskriterien	63
5.5.1.	Hilfen zur Erziehung	63
5.5.2.	Begleiteter Umgang	63
5.5.3.	Mediation	64
5.6.	Fachliche Qualifikation der Mitarbeitenden	64
5.7.	Personalentwicklung	67
5.8.	Methodische Grundlagen	74
5.9.	Beschwerdemanagement	77
5.10.	Datenschutz	78

5.11.	Wissensmanagement	78
6.	Entgeltvereinbarung	81
7.	Organisationsform	82
8.	Schlusswort	83
9.	Qualifikation der Mitarbeiter	84
10.	Literatur	85

## 1. Einleitung

Eine der wichtigsten Aufgaben in unserer Gesellschaft, ist die Erziehung der Kinder. Diese Herausforderung ist erfüllend und kann zugleich anstrengend und schwierig sein. Wie die Erziehung umgesetzt, gelebt und erlebt wird, ist ausschlaggebend für die Entwicklung von "Herz, Seele und Bewusstsein" der Kinder. In dieser so wichtigen Zeit des Heranwachsens erwerben Kinder die Fähigkeit, sich in die Gesellschaft zu integrieren, sich mit ihr verbunden zu fühlen.

Entwicklungs- und Problemlösungsprozesse zu gestalten und zu fördern sowie Normen und Werte zu vermitteln, verstehen wir als Grundlage in der Arbeit mit Kindern, Jugendlichen und deren Familien. Das kann nur gelingen, wenn wir Fähigkeiten, Wissen und Besonderheiten aller am Prozess Beteiligten wecken, berücksichtigen und fördern.

Gerade Kinder und Jugendliche benötigen in besonderem Maße unsere Aufmerksamkeit und es ist von großer Bedeutung für den Einzelnen und die Gesellschaft, Kinder beim Heranwachsen zu begleiten und zu unterstützen.

Unser Beistand gilt

- der Erziehung und Förderung von Kindern und Jugendlichen hin zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit;

- der Förderung und Forderung der Verantwortung der Eltern und der Familien in diesem Prozess.

## **2. Hilfen zur Erziehung**

Der Erfolg von ambulanter Erziehungshilfe beruht für BALU darauf, dass die Klienten die Fähigkeit erwerben, neue Herausforderungen anzunehmen und die dafür notwendigen Veränderungen wirksam einzuleiten und umzusetzen. Wir konzentrieren uns auf die Weiterentwicklung aller am Prozess Beteiligten (Kinder, Jugendliche, Familie und soziales Umfeld). Dazu gehört, positiv Bestehendes zu erkennen und neue Formen in der gemeinsamen Kommunikation zuzulassen. Nötig ist zudem, Handlungsstrategien zu erarbeiten, um für die Klienten die Basis zu schaffen, zukünftige Aufgaben zu organisieren und Probleme zu meistern. Hierbei wird großer Wert auf die Freisetzung und Ausarbeitung der Ressourcen der Beteiligten gelegt. Bei der systemischen Gestaltung der komplexen und meist unbequemen Lern- und Wandelprozesse haben die ProzessbegleiterInnen von BALU eine hohe Verantwortung. Mit ihrem speziellen Fachwissen unterstützen sie die Klientensysteme dabei, Veränderungen in vielfältiger Form zu bewältigen:

Mit unserer methodischen Kompetenz sorgen wir für effektive und zufriedenstellende Arbeitsformen und sichern Entwicklungs- und Projektergebnisse.

Wir moderieren Problemlösungsprozesse und fördern die Konfliktfähigkeit.

Wir achten darauf, die Klienten in unterschiedlichen Veränderungsphasen zu beteiligen, und ermöglichen die konkrete Anleitung zur Umsetzung; z.B. durch Coaching, Reflexion und Begleitung. Als externe Prozessberater unterstützen wir die Beteiligten in Konfliktsituationen und beim Umgang mit Widerstand.

Nicht zuletzt fungieren wir in Veränderungsprozessen häufig als Bindeglied zwischen der Wirklichkeit der Klienten und der Gesellschaft.<sup>1</sup>

Als Organisation der Kinder- und Jugendhilfe im Bereich prozessualer Begleitung bieten wir eine Kombination von Lebenswelt- und Sozialraumberatung an.

## **2.1. Einzelarbeit**

Lösungen und Veränderungsvorschläge werden in den Systemen dort erarbeitet, wo die größten Kompetenzen und die tatsächlichen Experten zu erwarten sind, nämlich bei den Beteiligten. Die Prozessbegleitung zeigt auf, dass vermeintlich „richtige“ Lösungen allein nicht tragfähig sind. Nur passende Lösungen, die sich an der Wirklichkeit des Klienten bzw. der beteiligten Menschen orientieren, stellen das Gleichgewicht her, das die Beteiligten zur effizienten Zielerreichung benötigen.

---

<sup>1</sup>vgl. Heintel, Peter: Mediation als Widerspruchsmanagement, Das Mediationsverfahren, S. 93, Deutscher Universitätsverlag



Die professionelle Einzelarbeit sorgt für einen balancierten Ausgleich zwischen Gesellschaft und Individuen mit unterschiedlichen Lebensvorstellungen. Hier wird sichergestellt, dass die Besonderheiten und die Individualität des Einzelnen nicht verloren gehen, sondern das Umfeld bereichert und Befriedigung der Betroffenen verwirklicht werden kann.

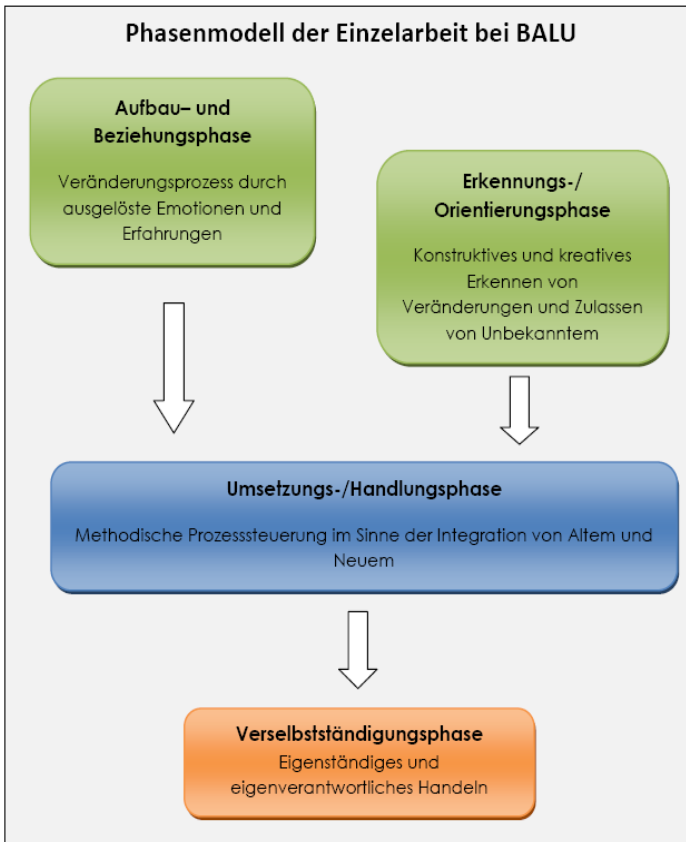
Die Prozessbegleitung bei BALU zielt auf Veränderungen in Klientensystemen.

Das Grundprinzip in der Einzelarbeit beruht auf dem Transformationsprozess. Transformation bedeutet:

- Menschen sind auf einer sehr tiefen Ebene von Veränderungen betroffen. Diese Veränderungen berühren im Prozess nicht wahrgenommene Emotionen, Fantasien, Wünsche und Ängste.
- Veränderungsprozesse lösen Dynamiken aus, die oft nicht selbst gesteuert und kontrolliert werden können. Solche Prozesse können gesehen, geholt und einbezogen werden.

Transformation im Sinne von BALU fördert das Bewusstsein, dass nicht nur Neues geschaffen wird oder anzustreben ist, sondern dass auch Bestehendes erhalten, wertgeschätzt und einbezogen wird. Transformation umfasst die Polarität und Einbeziehung

von Alt und Neu.<sup>2</sup> So verläuft die Einzelarbeit in den Bereichen des Aufbruchs, des Übergangs und der Stabilisierung und Konsolidierung. Diese Bereiche gliedern sich in folgende Phasen:



---

<sup>2</sup> vgl. Bush, Robert Baruch/Folger, Joseph: *Konflikt – Mediation und Transformation*. Wiley-VCH Verlag, Weinheim 2009, S. 75 ff

Für die Einzelarbeit bedeutet dies innerhalb der einzelnen Phasen:

#### *Aufbau- und Beziehungsphase*

- Beziehungsaufbau
- Klärung der Themen
- Ermitteln der Ressourcen und Resilienzen
- Umgang mit der Eigennutzung des Systems – jeder Eingriff von außen bedeutet auch Störung
- Entscheidungen der Klienten werden akzeptiert
- akzeptierende Haltung gegenüber der Persönlichkeit der Klienten
- Motivation zur Mitarbeit der Klienten
- Umgang mit Verweigerung

#### *Erkennungs-/Orientierungsphase*

- Sensibilität und Aufmerksamkeit in der Beziehung
- Prozess der Veränderung des konstruktiven Begreifens
- Perspektivwechsel; Förderung der Fähigkeit, Neues zu (er-)schaffen, Unbekanntes zuzulassen und sich auf „fremdes Territorium“ zu begeben
- kontinuierliche Motivation zur Mitarbeit

### *Umsetzungs-/Handlungsphase*

- positives Feedback
- Handlungsanleitung
- Erarbeitung und Umsetzung alternativer Handlungsstrategien
- kontinuierliche Reflexion der Weiterentwicklung
- Erarbeitung und Umsetzung von Problem- und Konfliktlösungsstrategien
- lebenspraktisches Training (soziales Kompetenztraining etc.)
- Lebenswelt- und Sozialraumorientierung, d.h. enge Zusammenarbeit mit den umgebenden Systemen (Familie, Schule, Freizeit)
- themenzentrierte Gespräche
- Schutz und Resilienzfaktoren fördern und stärken
- Stärkung des Selbstwertgefühls durch Partizipation
- Förderung der Eigenaktivität und Verantwortungsübernahme

### *Verselbstständigungsphase*

- Reduzierung der Betreuungsintensität und -zeit
- Erhöhung der Reflexionsintensität
- Erarbeitung eines eigenen Ziels auf dem weiteren Lebensweg
- Abschiedsritual
- Nachbetreuung

Wir decken in der Einzelarbeit folgende wichtige Bereiche ab:

- ⇒ Förderung der sozialen Kompetenz
- ⇒ Förderung der emotionalen Kompetenz
- ⇒ Förderung der körperlichen Beweglichkeit und geistigen Anregung
- ⇒ sprachliche Bildung und Förderung
- ⇒ schulische Unterstützung und Förderung
- ⇒ Lernstrategien, Lernpfade, Lernmethoden
- ⇒ berufliche Orientierung und Planung

### **2.1.1. Förderung der sozialen Kompetenz**

Unter „Förderung sozialer Kompetenz“ verstehen wir einen Entwicklungsprozess, der die soziale Wahrnehmung schärft und ein Repertoire an Handlungsstrategien aufbaut. Es geht um Fähigkeiten, die Verantwortungsbewusstsein, Selbstbewusstsein und Mündigkeit stärken und die Anforderungen der verschiedenen Lebensbereiche erleichtern.

Das Zusammenspiel zwischen Identität, Denken, Sprechen und Handeln ist der Schlüssel zu Selbstzufriedenheit und damit zu einem harmonischen Umgang mit anderen.

Die Kinder, die Jugendlichen und die Eltern sollen lernen, mit den sie umgebenden Menschen Kontakt aufzunehmen und persönliche Wünsche und Interessen zu verwirklichen. Sie sollen eigene Standpunkte vertreten,

Kritikfähigkeit erwerben und gelungene Kompromisse finden.

Der Aufbau eines Regelverständnisses, motorischer Geschicklichkeit und der Fähigkeit, sich den Lebensbedingungen in der Gesellschaft anzupassen, sind Grundlagen des prozesshaften Erlernens von sozialer Kompetenz.

### **2.1.2. Förderung der emotionalen Kompetenz**

Emotionale Kompetenz ist die Fähigkeit, unsere eigenen Gefühle und die anderer zu erkennen, uns zu motivieren und gut mit Emotionen in uns selbst und in unseren Beziehungen umzugehen. Sie bildet die Basis eines positiven und harmonischen Zusammenlebens der Menschen. Da in der frühen Kindheit die Grundlagen der emotionalen Kompetenzen leichter erworben werden können, ist für uns die Förderung im Elementarbereich besonders wichtig.

Zu den grundlegenden Kompetenzen gehören:

#### *Selbstwahrnehmung*

Zu wissen, was wir im Augenblick empfinden, und diese Präferenzen in unsere Entscheidungen einzubeziehen; eine realistische Einschätzung unserer Fähigkeiten und ein wohlbegründetes Selbstvertrauen zu besitzen.

#### *Selbstregulierung*

Mit unseren Emotionen so umgehen, dass sie uns bei unseren Aufgaben nicht stören, sondern diese erleichtern. Das bedeutet gewissenhaft zu sein, die Ziele stetig

verfolgen und sich von emotionalen Belastungen erholen.

#### *Motivation*

Sich von unseren tiefsten Präferenzen in Richtung auf unsere Ziele drängen und leiten zu lassen; sie nutzen, um die Initiative zu ergreifen und danach zu streben, uns zu verbessern und angesichts von Rückschlägen und Frustrationen nicht aufzugeben.

#### *Empathie*

Zu spüren, was andere empfinden; fähig zu sein, sich in ihre Lage zu versetzen; persönlichen Kontakt und enge Abstimmung mit einer großen Vielfalt unterschiedlich geprägter Menschen zu pflegen.

#### *Soziale Fähigkeit*

In Beziehungen gut mit Emotionen umzugehen und soziale Situationen und Beziehungsgeflechte genau zu erfassen; reibungslos mit anderen interagieren; diese Fähigkeiten für Kooperation und Zusammenleben nutzen, zu überzeugen und zu führen, zu verhandeln und Streitigkeiten zu schlichten.<sup>3</sup>

### **2.1.3. Förderung der körperlichen Beweglichkeit und geistigen Anregung**

Eine ausgeglichene Balance zwischen körperlicher Betätigung und geistiger Anregung ist in den Begleitungen

---

<sup>3</sup> vgl. Goleman, Daniel: Emotionale Intelligenz, Deutscher Taschenbuch Verlag München, 1995

als fester Bestandteil in der Angebotsstruktur fixiert. Durch dieses Gleichgewicht werden das eigene Körperempfinden und die Selbstwahrnehmung verbessert. Wer sein körperliches Gleichgewicht nicht halten kann, bekommt leichter Probleme mit der Balance der Seele.

Bewegung ist eine Grundlage dafür, neue Fertigkeiten zu erwerben und einen Ausgleich zu geistiger Anstrengung zu schaffen. Mit Hilfe von Sport gewinnen die Kinder und Jugendlichen motorische Sicherheit und verbessern ihr Körperempfinden. Bewegung schult gleichzeitig die Wahrnehmung. So werden Sehen, Hören, Tast- und Gleichgewichtssinn trainiert. Dies kommt den Kindern und Jugendlichen in ihrer weiteren Entwicklung zu Gute. Beim gemeinsamen Sporttreiben kommt auch noch ein gruppenspezifischer Lerneffekt dazu (siehe hierzu Gruppenarbeit 2.3).

Wir halten diesen Förderbereich für den Grundstein einer gesunden und altersadäquaten Entwicklung.

#### **2.1.4. Sprachliche Bildung und Förderung**

Viel Wert legen wir auf eine individuelle Förderung und Unterstützung im sprachlichen Bereich.

Die Sprache stellt für den Menschen die wichtigste Verständigungsmöglichkeit dar. Mit Hilfe der Sprache werden Informationen vermittelt, Gedanken, Gefühle, Wünsche und Einstellungen ausgedrückt.

Das heranwachsende Kind wird über die Sprache in einen gesellschaftlichen Prozess integriert, gleichzeitig ist



sie Teil der Identitätsentwicklung. Das Kind wird durch die Sprache mit den Sichtweisen der Menschen in seiner Umgebung und mit den Normen und Werten der Kultur, in der es sich bewegt, vertraut gemacht. Dieser Entwicklungsprozess hat einen entscheidenden Einfluss auf die Bildung seines Selbst- und seines Weltbildes.

Immer häufiger ist zu beobachten, dass bei Jugendlichen ein altersgemäßer Wortschatz fehlt; dieser bildet jedoch die Grundlage dafür, dass sie adäquat in der Gesellschaft kommunizieren können. Auffällig wird dieses Defizit in Schule, Ausbildung und Beruf. Der angemessene Umgang mit Sprache gewährleistet eine bessere Integration in die Gesellschaft. Dies gilt im Besonderen für fremdsprachige Kinder. Durch Vorbild und sprachliche Beispiele der pädagogischen Mitarbeitenden wird der Wortschatz erweitert und ein sorgfältiger Sprachgebrauch angeregt.

Die Kinder und Jugendlichen werden als gleichberechtigte Gesprächspartner anerkannt. Genügend Zeit, um Meinungen, Wünsche und Ansinnen zu vermitteln, räumt das Fachpersonal ein. Für die jüngeren Klienten werden durch Wortspiele, Reime, Lieder und Geschichten die Sprachentwicklung und der Spaß am Sprechen gefördert. Dies geschieht bei Jugendlichen, jungen Erwachsenen sowie den Eltern durch Rollenspiele und gemeinsames Lesen.

Indem die pädagogischen Mitarbeitenden zuhören und durch gemeinsame Übungen lernen die Kinder und Jugendlichen ihre Gefühle und Empfindungen sprachlich auszudrücken und Konflikte mit Worten zu lösen. Je früher Konfliktlösungsstrategien erlernt werden, desto konfliktfreier kann sich die persönliche Entwicklung vollziehen.

### **2.1.5. Schulische Unterstützung und Förderung**

Im Bereich schulischer Förderung bieten wir unterschiedliche, auf das Individuum abgestimmte Lernmethoden. Hier liegt unser Hauptaugenmerk – neben der Unterstützung in den klassischen Techniken wie Schreiben, Lesen und Rechnen – vor allem auf der Lernmotivation und dem Erarbeiten von Lernstrategien.

Ein weiterer Bestandteil der Förderung liegt in der Verbesserung und Stärkung schulischer Leistung.

Hierzu bietet BALU

- Unterstützung bei den Hausaufgaben und
- die gezielte Vorbereitung auf Prüfungen.

Die enge Kooperation mit Schule und Familie ermöglicht es, dem Kind oder dem Jugendlichen die bestmögliche Förderung zukommen zu lassen. Zur gezielten längerfristigen Förderung greifen wir auf ein Netz aus Ergo- und Logotherapeuten, Psychologen und schulischen Fördereinrichtungen zurück.

### **2.1.6. Lernstrategien, Lernpfade, Lernmethoden<sup>4</sup>**

Schule und Lernen stellen für Kinder einen Großteil ihres Heranwachsens dar. Sie müssen sich Wissen und Fähigkeiten des Lernens erwerben und diese umsetzen. BALU unterstützt Kinder und Jugendliche durch gezieltes Üben und Reflektieren des eigenen Lernens sowie durch Herausstellen der Lernfortschritte dabei, sich diese Fähigkeiten anzueignen.

Auf welche Lernstrategien und Methoden greifen Kinder und Jugendliche in ihrem Alltag zurück? Häufig geht es um Konzentration, Organisation und die Strukturierung des Lernens.

Das Erlernen der individuell passenden Lernmethode bietet dem Kind und dem Jugendlichen Sicherheit und ist Teil einer gelungenen Lernentwicklung.

So teilen sich für BALU die Strategien des Lernens in die Bereiche des kognitiven, metakognitiven und ressourcenorientierten Lernens auf.

Im kognitiven Bereich treten die Aspekte in den Vordergrund, die es den Kindern und Jugendlichen ermöglichen, Informationen unmittelbar aufzunehmen und sie sich leichter einzuprägen.

---

<sup>4</sup> vgl. <http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/LERNEN/Lernstrategien.shtml>

Folgende Arbeitstechniken werden vermittelt:

*im Bereich des Organisierens z.B.*

- Schlüsselwörter unterstreichen/markieren
- Skizzen anfertigen

*Im Bereich des Elaborierens z.B.*

- Ausarbeiten von Analogien zu bekanntem Wissen
- Bildung und Ausdruck von konkreten Beispielen
- Bildung der Argumentationstechniken
- Bildung von Alternativen zu dem Erlernten
- Förderung des Lesens und der Wiederholung des Gelesenen
- Förderung des Auswendiglernens von Schlüsselbegriffen

*Im metakognitiven Bereich wird Bezug genommen auf den Lernvorgang*

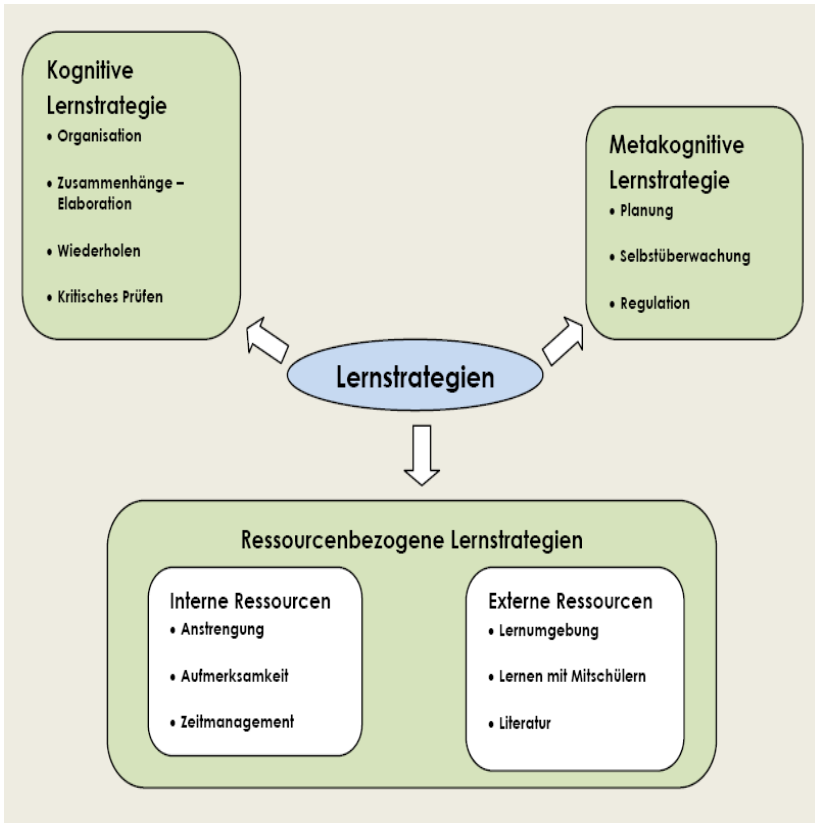
- selbstständiges Planen der Lernschritte (Reihenfolge festlegen, Relevantes von Irrelevantem trennen)
- Überprüfung der Lernschritte (Beispielaufgaben durcharbeiten, anderen den Lernstoff zu erklären versuchen)
- Kontrolle des Lernfortschritts
- Überwachen des Lernerfolgs

*Im ressourcenorientierten Bereich geht es um die Organisation und die Rahmenbedingungen des Lernens.*

Dazu gehören Faktoren wie:

- Anstrengung, Aufmerksamkeit und Willensstärke sowie Konzentration auf Themen, die den Kindern und Jugendlichen nicht liegen
- Lernzeitenplanung
- Lernplatzgestaltung
- Nutzung und Vorhandensein aller notwendigen Hilfsmittel
- Vermeidung von Ablenkung
- Nutzung zusätzlicher Informationsquellen
- gemeinsames Lernen
- Diskussionsforen
- Lern-, Chatrooms
- Lerngruppen etc.

Zusammenfassend ermöglicht folgende Grafik nach Baumert (1993)<sup>5</sup> eine Strukturierung und verweist auf die Zusammenhänge:



---

<sup>5</sup> Baumert, Jürgen: Lernstrategien, motivationale Orientierung und Selbstwirksamkeitsüberzeugungen im Kontext schulischen Lernens In: *Unterrichtswissenschaft* 21, Heft 4 – 1993, S. 327 ff

### **2.1.7. Berufliche Orientierung und Planung**

Für Jugendliche stellt die Berufsorientierung und Planung einen neuen Lebensabschnitt dar. Es treten häufig Schwierigkeiten in der Entscheidungsfindung – „Was ist der richtige Beruf für mich?“ – auf. Dadurch ist für viele Jugendliche der Wechsel in die Handlungsphase (Bewerbung, Vorstellung, Beginn der Ausbildung) mit Hindernissen verbunden.

Die Berufsorientierung in der Angebotsstruktur von BALU befasst sich mit folgenden Fragestellungen:

- Welche Erwartungen stellen die Jugendlichen an einen Ausbildungsberuf oder eine Weiterbildung?
- Welche Voraussetzungen (schulische, körperliche, geistige und soziale) sind für eine Ausbildung notwendig?
- Welche Qualifikationen bringen die Jugendlichen mit?
- Wo können Jugendliche und junge Erwachsens noch gezielt gefördert werden, um ihr vorgegebenes Ziel zu erreichen?
- Welche Ausbildungsperspektiven bieten der Sozialraum und die Region?

Durch Kooperationen mit zuständigen Behörden (Agentur für Arbeit etc.) und Bildungsinstitutionen bietet BALU den Jugendlichen die bestmögliche Förderung.

## **2.2. Familien-/Elternarbeit**

„Pflege und Erziehung der Kinder sind das natürliche Recht der Eltern und die zuvörderst obliegende Pflicht ...“ (GG Art 6 Abs. 2 ebenso SGB VIII §1 Abs. 2)

Die Familie wird als die kleinste gesellschaftliche Einheit gesehen. Ambulante Erziehungshilfe findet innerhalb dieses Systems statt. Familiäre Strukturen zu stärken ist der systemische Schwerpunkt von BALU. In einer gesunden Familie können sich die Kinder zu eigenständigen und verantwortungsbewussten Persönlichkeiten entwickeln.

Ein Schwerpunkt unserer Elternarbeit ist die Elternpartizipation. Die Zusammenarbeit ist nicht auf strukturelle oder organisatorische Faktoren begrenzt, etwa die Unterstützung bei wirtschaftlichen und finanziellen Angelegenheiten, sondern sie zielt vor allem auf die pädagogische Unterstützung der Eltern, insbesondere im Hinblick auf die Erziehungskompetenz.

Es finden regelmäßige Elterngespräche statt. Die Eltern werden über zusätzliche Hilfeangebote und Fördermöglichkeiten beraten und nach Bedarf weitervermittelt. Gravierende Veränderungen in der Familie – Trennung, Scheidung, Familienerweiterung, Tod eines Familienangehörigen etc. – werden in diesen Gesprächen bearbeitet, um einen negativen Einfluss auf die Entwicklung der Kinder zu verhindern und die Problem- und Konfliktlösungskompetenz der Eltern zu fördern.



Für das gemeinsame Handeln ist entscheidend, dass Eltern und Fachpersonal ihre jeweiligen Kompetenzen gegenseitig anerkennen und gezielt nutzen. Die Elternarbeit dient u.a. dazu, familienunterstützende Aufgaben sozialräumlicher Angebote zu nutzen. Sie baut auf aktive Beteiligung der Eltern. Den Eltern wird der Kontakt zu anderen Eltern erleichtert und so können neue soziale Netze entstehen, die den Einzelnen in seinen speziellen Lebenslagen unterstützen.<sup>6</sup>

Weitere Ansatzpunkte für die Familien- und Elternarbeit finden sich in der Vernetzung von sozialräumlichen Angeboten wie

- Familienberatung
- therapeutische Institutionen
- kirchliche und weltliche Gemeinde
- Kindertagesstätten
- Vereine
- Schule
- Kinder- und Jugendeinrichtungen

Auch bieten wir in der Elternarbeit Gruppenarbeit an. Diese konzentriert sich auf die Themen

- Erziehungskompetenz
- Trennung und Scheidung
- Stärkung des Familiensystems (Verhinderung stationärer Hilfen)

---

<sup>6</sup> vgl. Neuffer, Manfred: Case Management. Soziale Arbeit mit Einzelnen und Familien, Weinheim, 2007

- Begleitung und Unterstützung zu Themen der Rückführung
- Moderation von Selbsthilfegruppen

Im Rahmen unserer Arbeit mit Eltern und Familien unterscheiden wir drei grundlegende Formen:

### *Kooperationsansatz*

Hier gilt zunächst die Bereitschaft zur Zusammenarbeit durch die Eltern, um folgend die Unterstützung und Begleitung in der Erziehung der Kinder zu gewährleisten.

Durch die gemeinsame Vorbereitung und Abstimmung der Gesprächstermine wird die Bereitschaft und Motivation zur Kooperation verstärkt.

Die Basis des Kooperationsansatzes bilden

- die offene und transparente Kommunikation
- das aktive Zuhören
- das Feedback und die Reflexion.

### *Beratungsansatz und Elterntraining*

Grundvoraussetzung dieser Methode ist die Bereitschaft der Eltern, an den Stärken, aber auch den Defiziten in der Erziehung zu arbeiten. Hierbei geht es um Förderung der Erziehungsfähigkeit.

Beratungsansätze und Elterntraining zielen in erster Linie auf

- eine Veränderung spezifischer Verhaltensweisen
- eine angemessenen Kooperation aller Beteiligten
- Gespräche und konkrete Handlungen.

### *Therapeutische Familieninterventionen*

Diese werden angewendet bei der Notwendigkeit tiefgreifender Veränderungen im Familiensystem unter Einbezug des familialen Kommunikations- und Interaktionssystems. Durch eine Intervention im therapeutischen Bereich soll eine Veränderung im Familiensystem und im Bezug zur Lebenswelt der Familie und des Einzelnen ermöglicht werden. Die therapeutische Familienintervention kann sich an einzelne Familienmitglieder, das Elternpaar oder an die gesamte Familie (in manchen Fällen sogar an das erweiterte Familiensystem) richten. Hier greifen wir auf ein Netz zugelassener Familientherapeuten zurück.<sup>7</sup>

## **2.3. Gruppenarbeit**

Innerhalb ambulanter Erziehungshilfen ist feststellbar, dass es vielen Kinder und Jugendlichen schwer fällt, sich in Gruppen, etwa in der Schule oder im Verein, zu integrieren. Oft scheint es, als hätten sie den Kontakt zu Gleichaltrigen verloren. Die erlernten Verhaltensweisen der Kinder und Jugendlichen bewirken immer wieder den Ausschluss aus Gruppen. Hier ermittelt BALU den individuellen Bedarf eines jeden Kindes oder Jugendlichen, entwickelt gezielt anhand verschiedener pädagogischer Schwerpunkte Lösungsmöglichkeiten und

---

<sup>7</sup> vgl. Tomm, Karl: Die Fragen des Beobachters. Schritte zu einer Kybernetik zweiter Ordnung in der systemischen Therapie. Carl-Auer-Systeme, 2004, S. 136 ff, 169 ff

Handlungsstrategien und übt diese im geschützten Rahmen der Gruppenarbeit. Es wird die Fähigkeit erarbeitet, wiederkehrende belastende Situationen in der Gemeinschaft bewältigbar zu machen. Die individuellen Stärken der jungen Menschen werden herausgearbeitet und systematisch gefördert. In den Gruppen haben sie die Möglichkeit, Schwierigkeiten anzusprechen und zu reflektieren. Sie erfahren Gemeinschaft, sie lernen mit den an sie gestellten Anforderungen im Gruppenkontext konstruktiv umzugehen und machen neue Erfahrungen in Konfliktsituationen.

BALU bietet zwei Arten der Gruppenarbeit an:

Offene Gruppenarbeit

d.h. Einstieg der Klienten im laufenden Prozess möglich

Soziale Gruppenarbeit (§27 i. V. m. §29 SGB VIII)

d.h. geschlossene Gruppen, vorgegebenes Thema, zeitlich beschränkt

Schwerpunkte der Gruppenarbeit liegen in den Bereichen Aufklärung, Sozialkompetenztraining, Schule und Beruf, Sport und Prävention.

## **2.4. Interkulturelle Arbeit**

Unter „Interkultureller Arbeit“ verstehen wir die Begleitung und Beratung von Kindern, Jugendlichen, jungen Erwachsenen und Familien mit Migrationshintergrund sowie von unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen.

Für die interkulturelle Arbeit gibt es keine allgemeingültige Form. Sie richtet sich nach der jeweiligen Nationalität und Kultur und ist Teil der sie integrierenden Gesellschaft.

Mit Offenheit, Interesse und Respekt begegnet BALU verschiedenen Kulturen und Lebensentwürfen. Die Menschen selbst sind die Experten für ihre Kultur mit den zugehörigen Werten und Normen. Hier gilt es, sie im Integrationsprozess zu unterstützen, der sich mit den Normen und Wertesystem unserer Gesellschaft beschäftigt. Das erleichtert es den Klienten, sich im Alltag zurechtzufinden und zu bewegen. Die Konzentration liegt auf den individuellen Stärken.

In der interkulturellen Arbeit betrachten wir als Grundlage gemeinsamen Handelns die empathische Fähigkeit, soziale Kompetenz, Konfliktfähigkeit und Solidarität.

## **2.5. Geschlechtsspezifische Arbeit**

Für BALU liegt der geschlechtsspezifischen Arbeit das SGB VIII §9 Abs. 3 zugrunde, das die unterschiedlichen Lebenslagen von Jungen und Mädchen berücksichtigt,

den Abbau von Benachteiligungen und die Gleichberechtigung fördert.

Grundsatz für den geschlechtsspezifischen Ansatz in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen bildet die Partizipation.

Inhalte dieses Angebotes sind

- Jungen/Mädchen individuell wahrnehmen und deren Stärken gezielt fördern
- Erarbeitung von Problem- und Konfliktlösungsfähigkeit
- Förderung der Motivation
- Verantwortung und Respekt gegenüber sich selbst fördern
- Aufbau der Toleranzfähigkeit anderen gegenüber
- Sensibilisieren für die eigenen Gefühle und Fertigkeiten
- Körperbewusstsein schulen
- Erkennen der eigenen Grenzen
- Entwicklung emotional-kognitiver Fähigkeiten
- Erweiterung von sozialen Fertigkeiten
- Bearbeitung geschlechtsspezifischer Themen

### 3. Begleiteter Umgang (BU)

*„§1684 BGB: Umgang des Kindes mit den Eltern*

*(1) Das Kind hat das Recht auf Umgang mit jedem Elternteil; jeder Elternteil ist zum Umgang mit dem Kind verpflichtet und berechtigt.*

*(2) Die Eltern haben alles zu unterlassen, was das Verhältnis des Kindes zum jeweils anderen Elternteil beeinträchtigt oder die Erziehung erschwert. Entsprechendes gilt, wenn sich das Kind in der Obhut einer anderen Person befindet. ...“<sup>8</sup>*

BALU möchte mit dem Angebot des Begleiteten Umgangs Familien in besonderen Lebenslagen (Trennung oder Scheidung, häusliche Gewalt, Kommunikationsdefiziten etc.) Beratungs- und Unterstützungsleistungen anbieten, die sie im Aufbau und Erhalt des Kontakts und der persönlichen Beziehung unterstützen. Mit der Möglichkeit des Begleiteten Umgangs soll dem zentralen Anliegen von Kindern, Kontakt mit beiden Eltern und/oder anderen für sie wichtigen Bezugspersonen zu haben, Rechnung getragen werden.

Umgangskontakte der Beteiligten werden innerhalb des Begleiteten Umgangs geplant, durchgeführt und nachbereitet. Es wird schon zu Beginn eine Kooperationsvereinbarung zwischen BALU und beteiligten Personen ge-

---

<sup>8</sup> [www.gesetze-im-internet.de/sgb\\_8/index.html](http://www.gesetze-im-internet.de/sgb_8/index.html)

schlossen, die die Rahmenbedingungen und den Verhaltenskodex umfasst.

Für BALU kommt der Begleitete Umgang in Betracht,

- um Ängsten von Kindern oder Eltern zu begegnen,
- um Kontakte und Umgang zwischen Kind und Elternteil aufzubauen und zu fördern, wenn diese nicht bestehen oder der Kontakt länger zurückliegt,
- wenn Bedenken im Hinblick auf die Person des Umgangsberechtigten bestehen, z.B. Zweifel an seiner Erziehungsfähigkeit oder Besorgnis wegen der Vernachlässigung des Kindes oder einer Gewaltanwendung gegenüber dem Kind,
- wenn die Gefahr des Kindesentzugs befürchtet wird,
- wenn weitere Gefährdungen des Kindeswohls zu befürchten sind (u.a.: möglicher sexueller Missbrauch, Gewaltandrohung/ -anwendung).

Entscheidend für BALU jedoch ist, dass das Kind einen Umgang selbst will und das Familiengericht in enger Kooperation mit dem ausführenden Dienst die Notwendigkeit und Wirksamkeit des Begleiteten Umgangs bejaht und überprüft.

Der Begleitete Umgang ist das Angebot, den Kindern den Zugang zu beiden Elternteilen zu gewährleisten.

Durch die Freiwilligkeit des Angebotes wird zur Konfliktmilderung beigetragen. Der respektvolle Umgang aller am Prozess Beteiligten ist die Grundvoraussetzung für



den Begleiteten Umgang. Im Prozess gilt es deshalb auch, diesen zu fördern. Eine gleichberechtigte wie auch gleichrangige Begegnung der am Verfahren beteiligten Institutionen und Personen wird vorausgesetzt. Die Freiwilligkeit gilt für alle am Prozess beteiligten. Die während des Prozessverlaufs getroffenen Absprachen müssen im Sinne der Glaubwürdigkeit gegenüber den Kindern als verbindlich gesehen werden.

Hier handelt es sich um ein zeitlich begrenztes Angebot der Jugendhilfe zur Förderung des kindlichen Rechtes auf Umgang mit beiden Elternteilen. Die Mitarbeiter von BALU orientieren sich an den „Deutschen Standards zum Begleiteten Umgang“.

### **3.1. Ziele**

Durch den Begleiteten Umgang setzt sich BALU zum Ziel:

- die Förderung der Identitätsentwicklung des Kindes,
- Aufbau und Entwicklung der sozialen und emotionalen Beziehungsebenen und der Bindungen zwischen den Umgangsberechtigten,
- die Sensibilisierung der Eltern und der im familiären Gebilde wichtigen Bezugspersonen für die Belange des Kindes,
- die Persönlichkeitsstärkung des Kindes mit dem Ziel, seine Bedürfnisse und seine Befindlichkeit deutlich machen zu können,

- das Elterntaining mit dem Ziel der Förderung und Stärkung ihrer Kommunikation gegenüber den Kindern, um einen zukünftigen Umgang ohne Begleitung gewährleisten zu können,
- Gewährleistung der physischen und psychischen Sicherheit des Kindes beim Umgang,
- Abschluss einer eigenständigen Regelung zum weiteren Verlauf des Umgangs.

### **3.2. Indikation**

Haben Maßnahmen wie Trennungs-/Scheidungsberatung, Erziehungsberatung, Mediation, Hilfe zur Erziehung im Vorfeld zu keinem nennenswerten Erfolg geführt, wird ein Begleiteter Umgang von BALU, immer im Interesse des Kindes, angeboten. Folgend nun Interventionsfelder, die für einen Begleiteten Umgang gelten:

*Spannungsfelder und Belastungen zwischen Kind und umgangsberechtigtem Elternteil wie:*

- kein oder mangelhafter Kontakt zu einem Elternteil
- Entfremdung des Kindes von der umgangsberechtigten Mutter bzw. dem umgangsberechtigten Vater
- bestehende Konflikte zwischen dem Kind und dem umgangsberechtigten Elternteil
- innerhalb der Kontaktzeit indirekte/direkte Gefahr einer psychischen Misshandlung

- innerhalb der Kontaktzeit indirekte/direkte Gefahr einer körperlichen Misshandlung
- Gefahr der Vernachlässigung des Kindes durch den umgangsberechtigten Elternteil
- Verdacht auf sexuellen Missbrauch

*Besondere Lebensumstände des umgangsberechtigten Elternteils, wenn daraus Belastungen in der Eltern-Kind-Beziehung oder eine Gefährdung des Kindeswohls resultieren:*

- Defizite in der Erziehungskompetenz
- instabile Persönlichkeitsstruktur und Unzuverlässigkeit in der Versorgung des Kindes
- psychische Beeinträchtigungen und Erkrankungen
- Konflikte im Hinblick auf die sexuelle Orientierung
- Keine Beziehungsstabilität und –kontinuität beim umgangsberechtigten Elternteil im Hinblick auf die LebenspartnerInnen
- Prostitution
- Obdachlosigkeit
- Suchterkrankung
- Mitgliedschaft in einer Sekte
- Medikamentenabhängigkeit
- juristische Verurteilungen (Straftaten gegen Personen, schwere Vermögensdelikte) des umgangsberechtigten Elternteils
- Abbüßung einer Gefängnisstrafe

### **3.3. Grenzen des BU**

Wird ein Begleiteter Umgang in Grenzsituationen wie bei einem nicht eindeutig bestimmbareren Gewaltpotential, einer starken, nicht einschätzbaren Suchterkrankung oder einer starken psychischen Erkrankung in Erwägung gezogen, haben bei der Durchführung die psychische und physische Gesundheit des Kindes und des Begleiters absolute Priorität. In einem solchen Fall sind grundsätzlich zwei Prozessbegleiter anwesend.

Ein Begleiteter Umgang in besonderen Konfliktlagen liegt für BALU vor, wenn

- aufgrund einer vermuteten oder in der Lebenswelt des Umgangsberechtigten vorliegenden Einschränkung seiner pädagogischen Eignung ein alleiniger Umgang mit dem Kind nicht verantwortlich ist,
- eine mögliche oder vorhandene Gefährdung des Kindeswohls vorliegt und eine negative Beeinflussung durch den Umgangsberechtigten während des Kontakts durch die unmittelbare Anwesenheit und Kontrollfunktion des Prozessbegleiters ausgeschlossen werden kann (z.B. physische und psychische Misshandlung des Kindes),
- offene und heftige Konflikte in der Beziehung vorliegen und diese durch Drohungen und angewandte Gewalt verstärkt werden,
- eine bewusst gesteuerte negative Beeinflussung des Kindes im Hinblick auf eine Abwertung des betreuenden Elternteils praktiziert wird und damit

die Unversehrtheit des Umgangsgewährenden nicht mehr gewährleistet werden kann.

Sind die Umgangskontakte in den oben angeführten Fällen durch den Prozessbegleiter nicht mehr zu verantworten, kann es zu einem Abbruch des Begleiteten Umgangs kommen.

Die Entscheidung über die Möglichkeit oder den Abbruch des Begleiteten Umgangs orientiert sich für BALU immer am Schutz des Kindes und damit am Kindeswohl. Hier handelt es sich immer um eine Einzelfallentscheidung zwischen der fallverantwortlichen BSA des Jugendamtes und BALU als freiem Träger.

### **3.4. Formen des BU**

#### *Unterstützender Umgang*

Hier geht es um die Verbesserung der Beziehungsqualität der Elternteile mit dem Kind. Es geht um das Erkennen von notwendigen Verbesserungen in den Eltern-Kind-Kontakten und die Optimierung derselben. Bei dieser Form der Umgangsbegleitung ist keine Gefährdung des Kindes erkennbar. Bei Bedarf und auf Wunsch kann eine begleitende Familienberatung angeboten werden.

#### *Begleiteter Umgang i.e.S.*

Ein aufgrund von Konflikten zwischen den Eltern bestehendes indirektes Gefährdungsrisiko für die Kinder durch den umgangsberechtigten Elternteil soll in diesem Um-

gangskontakt vermieden werden. Flankierend zu diesem Zusammentreffen soll eine Beratung aller Familienmitglieder ermöglicht werden, die sich eine Verbesserung der Beziehungssituation für das Kind zum Ziel setzt.

### *Beaufsichtigter Umgang*

Obwohl eine direkte Gefährdung des Kindes durch den umgangsberechtigten Elternteil nicht ausgeschlossen werden kann, soll der Eltern-Kind-Kontakt ermöglicht werden. Für den Prozessbegleiter bedeutet dies eine ständige Anwesenheit und eine direkte oder bei Bedarf indirekte Beobachtung der Interaktion. Tritt die Notwendigkeit einer Intervention ein, erfolgt diese ausschließlich zum Schutz des Kindes auf der Eltern-Kind-Ebene. Die begleitende Familienberatung und Elternarbeit (Trainings auf der Ebene der Konfliktlösung, der Erziehungskompetenz und der Kommunikation) halten wir, wenn möglich, für zwingend erforderlich. Hier geht es um die Entwicklung von Strategien, die zu einem kindeswohlgerichten Verhalten innerhalb der Familie führen. Es gilt jedoch immer der Grundsatz, ob ein Kontakt dem Wohl des Kindes zu- oder abträglich ist<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> Vorläufige deutsche Standards zum begleiteten Umgangs, S. 9/10, Juli 2001

### **3.5. Methoden der Leistungserbringung**

BALU hat klare Vorgaben für die Prozessbegleiter im Bereich des Begleiteten Umgangs festgelegt.

Grundlagen der Leistungserbringung

- „Anwalt“ des Kindes
- Ressourcenorientierung
- lösungsorientierter Ansatz
- Allparteilichkeit in Konfliktphasen in der Elternbeziehung
- Regelerarbeitung und Vereinbarungsfestlegung
- Transparente und schriftliche Übersicht der Konsequenzen bei Nichteinhaltung von Regeln und Vereinbarungen
- bei Bedarf Bericht über den Begleiteten Umgang an die beteiligten Institutionen
- Transparenz und Einbezug der Beteiligten in einen anstehenden Berichtsprozess

In der Regel erfüllen die Prozessbegleiter die Funktionen Begleitung und Beratung in Persona.

Die Funktion der Begleitung umfasst

- die Steuerung der Übergabe zu Beginn des Begleiteten Umgangs
- die Begleitung des Prozesses des Umgangskontakts und die Einhaltung der Vereinbarungen und Regelungen

- die Steuerung der Übergabe bei Beendigung des Begleiteten Umgangs

Die Funktion der Beratung umfasst

- die Fachaufsicht und Fallverantwortung für den Gesamtprozess. Dieser beinhaltet u.a.
  - die Leitung und Koordination
  - die Vertretung innerhalb des Fachteams und gegenüber den Institutionen
- die Übernahme der Gesprächsführung mit den am Prozess Beteiligten

### **3.6. Angebot der flankierenden Beratung und Begleitung**

Neben dem Begleiteten Umgang wird die Beratung und Begleitung der am Prozess Beteiligten angeboten. Je nach Form des Begleiteten Umgangs ist dieses Angebot freiwillig oder verpflichtend (siehe 3.4. Formen des Begleiteten Umgangs).

Die Beratung und Begleitung wird von BALU in zwei Bereiche aufgeteilt:

#### *Beratung und Begleitung des Kindes*

Für die am Prozess beteiligten Kinder ist dieses Angebot fester Bestandteil des Begleiteten Umgangs. Es soll eine unbelastete Durchführung der Kontakte zu beiden Elternteilen ermöglichen und den kindlichen Bedürfnissen während der Kontakte gerecht werden.

Formen der Beratung und Begleitung:



- vorbereitende Beratung mit dem Ziel einer differenzierteren Sichtweise der Kinder gegenüber den Eltern auf der Beziehungsebene
- die Vor- und Nachbereitung der Kontakte im Hinblick auf die Interaktion zwischen Eltern und Kind mit dem Ziel, Symptomen einer möglichen oder existierenden Belastung entgegenzuwirken und diese zu bearbeiten
- unterstützende Maßnahme in Form der Hilfen zur Erziehung

### *Beratung und Begleitung der Eltern*

Um eine positive Veränderung im Umgang der Eltern zu ihren Kindern zu gewährleisten, halten wir die flankierende Elternarbeit für die beste Methode, eine Verbesserung und Stabilisierung in der Beziehung der Eltern untereinander und im Besonderen zu den Kindern zu gewährleisten.

Formen der Beratung und Begleitung:

- Vor- und Nachbereitung der Kontakte mit dem Ziel der Analyse des elterlichen Verhaltens im Umgang mit dem Kind
- Elterntrainings, die die Erziehungskompetenz, das Konflikt- und Problemlösungsverhalten und die Sensibilisierung für Bedürfnisse des Kindes zum Inhalt haben
- zukunftsorientierte Beratung zum Abschluss des Begleiteten Umgangs

## **4. Konfliktmanagement in der Prozessbegleitung**

Konfliktmanagement wird von uns als ein Element der Prozessbegleitung gesehen. Wir gewährleisten damit den an Leistung und Entwicklung orientierten Interessenausgleich zwischen Gruppen und einzelnen Personen. Die Beteiligten werden konsequent in den Lösungsprozess einbezogen.

Durch das Konfliktmanagement kommt es in der Prozessbegleitung zu einer Erweiterung um folgende Aspekte:

- konsequente Einbeziehung der Klientel bei der Klärung der Situation und der Anliegen (Willen),
- Zielfindung und Erarbeitung „maßgeschneiderter“ Hilfen,
- Planung, Steuerung und Evaluation des Hilfeprozesses und eine systematische Vernetzung der am Prozess Beteiligten.

Konfliktmanagement bedeutet für uns, in der Kinder- und Jugendhilfe, dem Begleiteten Umgang und der Mediation als Teil des Konfliktmanagements einen Kommunikationsprozess zu initiieren mit dem Ziel, eine für alle Beteiligten akzeptable Lösung (Steuerung des Mediationsprozesses und strukturierte Moderation durch den Prozessbegleiter) zu finden und den Kommunikationsprozess in das System Familie, Schule, Peergroup etc. einzubauen, um Konflikte konstruktiv zu nutzen und Konflikteskalationen vorzubeugen.

Die konstruktive Nutzung von Konflikten bedeutet für uns,

- auf Probleme hinweisen und Problemlösungsstrategien fördern
- Innovationen fördern
- Stagnation verhindern
- Veränderungsprozesse in Gang setzen
- Kreativität stimulieren und fördern
- zu einer Verstärkung des Gruppengefühls beitragen.

## **4.1. Inhalt des Konfliktmanagements**

### **4.1.1. Konfliktprävention**

In den Settings der Prozessbegleitung treffen Menschen aufeinander und werden in der Interaktion mit ihrer unterschiedlichen Konstruktion von Wirklichkeit konfrontiert. Es entstehen Spannungsfelder, die zu Konflikten führen können. Konfliktprävention bedeutet deshalb für uns, diese Spannungsfelder früh genug zu erkennen und geeignete Verhaltens- und Kommunikationstechniken anzuwenden. Ziel ist es, eine Entspannung herbeizuführen und so an der Problemlösungsfähigkeit der Beteiligten zu arbeiten. Das stellt die Grundlage dafür dar, die Ziele der Hilfeplanung umzusetzen.

Maßnahmen zu Familienbildung und -entwicklung sowie Kommunikationstraining gehören zum Inhalt der Konfliktprävention.

#### **4.1.2. Konfliktdiagnose**

Um Konflikte bearbeiten zu können, müssen sie erst als solche erkannt werden.

Die Aufgabe in der Prozessbegleitung besteht für uns nun darin, die Symptome frühzeitig zu erkennen, um einer sinkenden Arbeitseffektivität und -moral im Veränderungsprozess, einer mangelnden Problemlösungsfähigkeit und Demotivation rechtzeitig vorzubeugen.

#### **4.1.3. Mediation**

Der Hauptaspekt unserer Arbeit im Bereich Konfliktmanagement beschäftigt sich mit den mediativen Aspekten in der Prozessbegleitung. Um nun ein profunderes Wissen über den Aspekt der Mediation als Teil des Konfliktmanagements zu zeigen, wollen wir schrittweise auf die Anwendung von Mediation hinführen.

Forschungsergebnisse zur Mediationstätigkeit zeigen, dass Mediation als Methode dann erfolgreich ist, wenn zwischen den Parteien große Feindseligkeit herrscht<sup>10</sup> und Konzessionsverhalten bei geringen Interessenkonflikten beschleunigt, aber bei großen Differenzen verlangsamt werden<sup>11</sup>.

Mit der Intervention in den Konflikt definieren wir das Problem und bestimmen mit den Beteiligten den Rahmen, innerhalb dessen eine Lösung liegen kann. Wir übernehmen damit eine aktivere Rolle im Mediationsprozess. Für uns ist es somit unabdingbar, die Rolle des mediativen Prozessbegleiters als allparteilich zu definieren.

### **Die klassische Praxis der Mediation**

Mediation ist für uns, wie auch in der klassischen Prozessbegleitung und im Case Management, ein strukturiertes Verfahren konstruktiver Konfliktbearbeitung, in dem spezifische Kommunikationsmethoden genutzt werden und dessen Ablauf nach einer sorgfältigen Vorbereitung in mehreren Phasen (siehe 4.) erfolgt.

---

<sup>10</sup> vgl. Carnevale, P.J.D.: Strategic choice in mediation. *Negotiation Journal*, 1986, 2, S. 41-65.

<sup>11</sup> vgl. Hiltrop, & Rubin, J.Z.: Effects of intervention conflict of interest on dispute resolution. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1982, 42, S. 665-672

## **Die transformative Praxis der Mediation**

Transformative Mediation unter Einbezug von Prozesskonsultation, Prozessbegleitung und Prozessberatung sieht bewusst keine zu tiefen Interventionen vor, sondern animiert und unterstützt im Sinne der Prozessbegleitung die beteiligten Parteien dabei, ihre Probleme selbsttätig zu lösen. Mit der Methode der Prozessberatung sollen die Klienten als Medianten ihre alten Denk- und Handlungsmuster abbauen und neue entwickeln und verankern. Durch transformative Mediation werden Haltungs- und Beziehungsveränderungen angestrebt, die in einem längeren und tiefer gehenden Begleitprozess erreicht werden können. Hier orientieren wir uns in der Einzelfallhilfe am systemischen Kontext. Konfliktinteraktion und deren Transformation sind die maßgeblichen Aspekte, die in der Arbeit mit Konflikten in der Prozessbegleitung Einfluss nehmen.

Wir verstehen mit dieser Methode Mediation als einen Prozess, in dem eine nicht in den Konflikt involvierte Person (der mediative Prozessbegleiter oder ein von ihm Beauftragter) mit den Konfliktparteien arbeitet. Ziel ist es, die Konfliktinteraktion von einer negativen und destruktiven in eine positive und konstruktive Interaktion zu verändern, indem die Medianten nach allparteilichen Kriterien über die Streitpunkte und Lösungsmöglichkeiten sprechen.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> vgl. Bush, Robert Baruch/Folger, Joseph: S. 75 ff

Auch hier gilt es, eine Basis zur Erreichung der Zielvereinbarung in der Hilfeplanung – unter Einbezug von Sozialraumressourcen und mit Hilfe der Unterstützungsmöglichkeiten in ihrer Lebenswelt – zu gewährleisten. Es wird die individuelle Form ihrer Bewältigungsstrategien und die zur Verfügung stehenden Ressourcen zusammengeführt.<sup>13</sup>

In der Interaktion der Medianten begleitet und fördert der Prozessbegleiter die positiven Veränderungen im Hinblick auf Empowerment und Recognition.

Durch aktivieren der eigenständigen Entscheidungsfindung, das Überdenken der einzelnen Anliegen, durch Kommunikation und die Fähigkeit, sich in die Gedankengänge des anderen zu versetzen, werden nachhaltige Veränderungen im Umgang mit Konflikten garantiert. Die Beteiligten sollen damit auch befähigt werden, die differenzierten Hilfestellungen zu erkennen und zu nutzen, die ihm durch den Prozessbegleiter und die Ressourcen des Sozialraums zur Verfügung gestellt werden.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> vgl. Wendt, Wolf Rainer: *Case-Management im Sozial- und Gesundheitswesen. Eine Einführung*; Freiburg im Breisgau 2001, S. 30

<sup>14</sup> vgl. Neuffer, Manfred: *Case Management. Soziale Arbeit mit Einzelnen und Familien*, Weinheim, 3. überarbeitete Auflage 2007

## **Durchführung der transformativen Praxis der Mediation**

Die Grundphilosophie in der Konflikttransformation besteht für uns darin, dass die entscheidende Ressource im elementaren Menschsein der Parteien selbst besteht. Sie liegt demnach in ihrer grundlegenden Stärke, Anständigkeit und Leidenschaft, die sie als menschliche Wesen auszeichnen.<sup>15</sup>

Menschen wird eine angeborene Fähigkeit für Stärke (Handeln oder Autonomie des Menschen) und Ansprechbarkeit (Beziehung oder Verständnis) zugeschrieben. Sie besitzen einen inhärenten sozialen oder moralischen Antrieb, der diese Kapazitäten freisetzt, wenn Menschen durch einen negativen Konflikt gefordert sind.<sup>16</sup>

Diese Fähigkeit wird nun von uns dafür genutzt, den Tendenzen von Schwäche und Selbstbefangenheit entgegenzuwirken. Die Prozessbegleiter vermitteln dies als Herausforderung für die Medianten/Klienten. Das Ziel dieser Intervention ist die Möglichkeit, die Konfliktinteraktion zu verändern.<sup>17</sup>

---

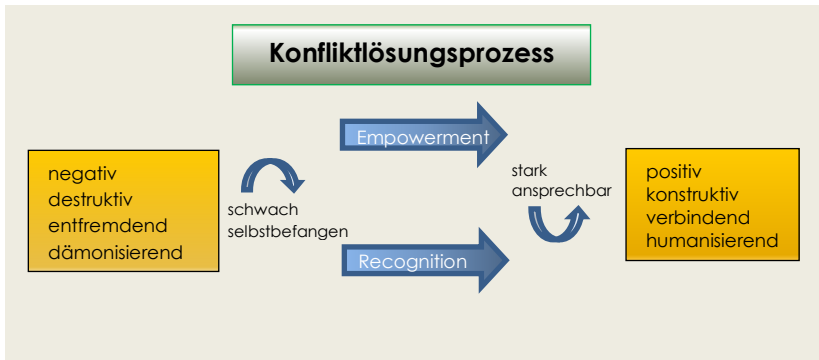
<sup>15</sup> vgl. Bush, Robert Baruch/Folger, Joseph: S. 64 ff

<sup>16</sup> vgl. Della Noce, J.D.: Seeing Theory in Practice: An Analysis in Empathy in Mediation, Negotiation Journal, 1999

<sup>17</sup> Daniel Goleman, 1995, Emotionale Intelligenz, dtv Verlag München



Diese Form der Mediation soll die angeborenen Fähigkeiten aktivieren ohne die Unterstützung eines Mediators die Konfliktspirale umzukehren und die Interaktion zu erneuern bzw. zu verändern.



Empowerment und Recognition gelten für uns nicht als der Endzustand des Mediationsprozesses in der Prozessbegleitung. Vielmehr haben sie die Funktion der dynamischen Verschiebung der Empfindung, sich selbst und andere zu erleben. Das bedeutet, dass die Personen sich in der Empowerment-Verschiebung von der Schwäche weg hin zur Stärke bewegen; in der Recognition-Verschiebung entwickeln sich die Parteien von Selbstbefangenheit zu mehr Verständnis für andere.<sup>18</sup>

<sup>18</sup> vgl. Bush, Robert Baruch/Folger, Joseph: S. 75 ff

Folgend nun die Begriffserläuterung:

Empowerment

Stärkung des Selbstvertrauens und des Selbstwertgefühls, sodass sich das Individuum in der Lage sieht, Entscheidungen zu fällen und mit Problemen umzugehen.

Recognition

Gegenseitige Anerkennung der individuellen Bedürfnisse und Interessen und damit das Aufbringen von Verständnis für die Situation und Sichtweisen des anderen.

Die o. g. Definition des Konflikttransformationsprozesses ist für den Prozessbegleiter insofern wichtig, da er wissen *will* und wissen *muss*, ob er in der Prozessbegleitung erfolgreich ist oder nicht. Erfolg wird in diesem Prozess am Auftreten von Verschiebungen und Veränderungen der Klienten und infolge dessen an der Qualität ihrer Interaktion gemessen. Der Prozessbegleiter, der die Konflikttransformation in der Arbeit anwendet, kann die Auswirkungen seines Eingreifens erkennen – dank seiner Fähigkeit, das Auftreten solcher Verschiebungen zu bemerken. Aus dem Aspekt der Allparteilichkeit heraus wird nun Empowerment in diesem Prozess als Grundlage für alle Parteien angewendet.

Für den Durchführenden bedeutet das, während des ganzen Prozesses des mediativen Settings seine Aufmerksamkeit und Intervention auf die Verschiebungen zwischen Empowerment und Recognition zu legen.

Das heißt, es wird die zwischen oder innerhalb der Parteien stattfindende Interaktion Botschaft für Botschaft fokussiert, mit dem Ziel, diese Interaktion aufrechtzuerhalten.<sup>19</sup>

### **Nutzen der transformativen Praxis in der Prozessbegleitung**

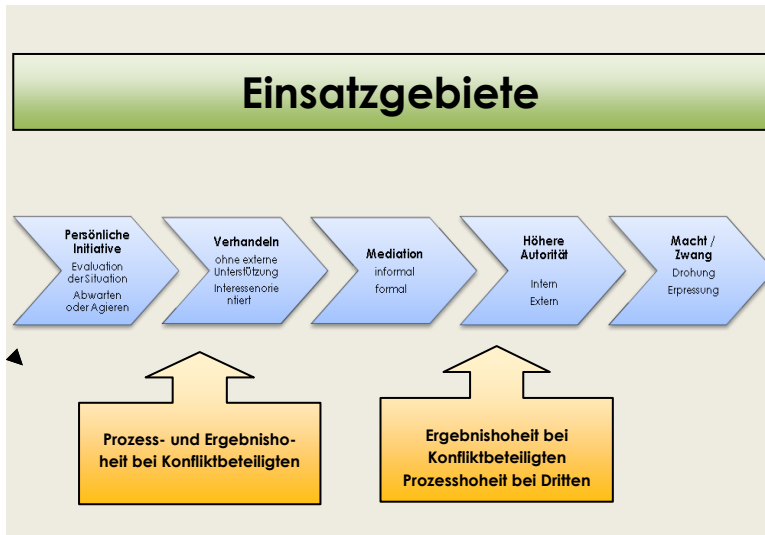
Transformative Mediation ist in der Prozessbegleitung sofort einsetz- und einbindbar. Sie ist schnell und ergebnisorientiert, wirkt entlastend für die Beteiligten, und sie erarbeiten ihre Lösungen selbst.

Die Abschlussvereinbarung ist verbindlich und dient als Grundlage für die weitere Arbeit in der Prozessbegleitung.

---

<sup>19</sup> vgl. Bush, Robert Baruch/Folger, Joseph: S. 223 ff

## Einsatzgebiete der Prozessbegleitung mit mediativen Aspekten



## 5. Organisations- und Administrationskonzept

### 5.1. Inhalt und Rahmen

BALU unterscheidet in der Hilfe „Spezifische Leistungen am Klienten“ und „Spezifische Leistungen für den Klienten“ sowie „Klientenübergreifende Leistungen“.

Folgend die Eingliederung der BALU zugrunde liegenden Kriterien:

*Spezifische Leistungen am Klienten (direkte fallspezifische Leistungen)*

- Einzelgespräche
- lebenspraktisches Training
- Begleitung in Angelegenheiten des Alltags
- gemeinsame Aktivitäten in der Freizeit
- mediale Kontakte (Telefon, Internet etc.)
- Kontakte mit dem Familiensystem
- Kontakte mit Bezugspersonen des Sozial- und Lebensraums
- Hilfeplanüberprüfungen
- direktes Krisenmanagement
- Mediation
- Begleitung zu Institutionen
- Beratung zu lebenspraktischen Themen

*Spezifische Leistungen für den Klienten (sonstige fallspezifische Leistungen)*

- klientspezifische Besprechungen (kollegiale Beratung, Team- und Fallbesprechungen)
- indirektes Krisenmanagement
- Vor- und Nachbereitung der Termine (Dokumentationen etc.)
- Klientelverwaltung (Dokumentation, Aktenverwaltung etc.)
- Kontakte zu Institutionen im Auftrag des Klienten
- Kontakte zum Jugendamt ohne direkten Einbezug des Klienten
- Fallsupervision

### *Klientenübergreifende Leistungen (fallunspezifische Leistungen)*

- Fehlzeitenplanung (Urlaub, Krankheit, Fortbildung)
- Administration
- Büroorganisation
- Facharbeitskreise
- Teambesprechungen
- Teamsupervision
- Qualitätsmanagement /-sicherung

## **5.2. Rechtsgrundlagen**

### **5.2.1. Hilfen zur Erziehung §27 SGB VIII**

BALU arbeitet in folgenden Leistungsbereichen auf der Basis der Rechtsgrundlagen nach SGB VIII §27 ff.:

Soziale Gruppenarbeit	§29
Projektarbeit	§29
Erziehungsbeistandschaft	§30
Sozialpädagogische Familienhilfe	§31
AEH ISE	§35
Hilfe für junge Volljährige	§41

Die Zielgruppe sind Kinder, Jugendliche und deren Familien, die Auffälligkeiten oder Probleme in folgenden Bereichen zeigen:

- Sozialverhalten
- innerfamiliärer Kontext
- Lern- und Leistungsbereich

- Sozial- und Kontaktbereich (Kontaktprobleme)
- Gewaltbereitschaft und aktive Gewaltausübung
- delinquentes Verhalten
- Sexualverhalten
- Konfliktfähigkeit

oder die sich in einer schwierigen Lebenssituation befinden, zum Beispiel

- Trennung/Scheidung der Eltern, Tod enger Bezugspersonen, Umzug
- Rückführung aus einer stationären Jugendhilfemaßnahme
- Sucht und Suchtgefährdung (Alkohol, Drogen, Spiel etc.)
- Überforderung am Arbeitsplatz, (drohende) Arbeitslosigkeit
- Migration und interkulturelle Verschiedenheit
- Mangelnde Erziehungskompetenz der Eltern

### **5.2.2. Begleiteter Umgang**

- §18 Abs. 3 Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG); §50 KJHG;
- §1684 Abs. 4, Sätze 3 und 4 im Kontext mit den §§ 1626 Abs. 3 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB); §1632 und 1685 BGB;

Für BALU soll der Begleitete Umgang dazu dienen,

- die Kontakt- und Beziehungsabbrüche zwischen Kind und Eltern/Bezugspersonen zu verhindern,

- die Kontakte zwischen Kind und Beteiligten begleitend zu fördern und zu unterstützend,
- durch Konflikte entstehende Belastungen für das Kind zu verringern.
- Gewalt zu vermeiden oder zu beenden,
- Die Fähigkeit zu Erarbeitung alternativen Handlungsmöglichkeiten zu entwickeln und zu stabilisieren,
- Juristische Auseinandersetzungen durch alternative Konfliktlösungsmöglichkeiten zu beenden oder zu vermeiden (Therapeutische Maßnahmen, Eltern-, Erziehungsberatung, Mediation).

### **5.3. Aufnahmeverfahren**

BALU stellt bei Anfragen von Jugendämtern/ Familiengerichten freie personelle Kapazitäten zur Verfügung. Die Aufnahme erfolgt nach Bedarfsfeststellung durch die zuständigen Fachkräfte der Jugendämter. Das Verfahren der Aufnahme umfasst die Informationsvermittlung an die pädagogische Leitung des freien Trägers. Es kommt zur ersten Kontaktaufnahme mit dem potenziellen Klienten und zum Vorstellungsgespräch. BALU stellt die Organisation und deren pädagogische Inhalte vor und erläutert die Rahmenbedingungen. Gleichzeitig dient das Gespräch der Feststellung von Wünschen und Bedürfnissen des Klientensystems.

Bei Übereinstimmung zwischen öffentlichem Träger, Klient und freiem Träger kommt es zu einer Vereinbarung und folgend zur Aufnahme. Diese kann unmittelbar an



das Vorstellungsgespräch erfolgen oder in einem zeitnahen Rahmen.

Mit dem Maßnahmenbeginn erfolgt eine maximal dreimonatige Zielfindungsphase. Diese dient der bedarfsgerechten Hilfe- oder Prozessplanfestschreibung.

Die Zusammenarbeit orientiert sich am partnerschaftlichen Miteinander aller Beteiligten. Federführend in der Hilfe- oder Prozessplanung sind die öffentlichen Träger.

## **5.4. Planung und Durchführung**

### **5.4.1. Hilfen zur Erziehung**

In Absprache mit den Jugendämtern findet alle sechs Monate eine Hilfeplanüberprüfung nach §36 SGB VIII statt. Nach Bedarf und in Übereinstimmung mit den pädagogischen MitarbeiterInnen des zuständigen Jugendamtes kann die Hilfeplanüberprüfung auch höher frequentiert werden. Die Teilnahme des Jugendamtes, der Klienten und der pädagogischen MitarbeiterInnen des freien Trägers sehen wir als Voraussetzung der Hilfeplanung. Als Grundlage der Überprüfung dient der vom freien Träger erstellte Prozessbericht. Dieser wird unter Partizipation des /der Klienten erstellt und hat die Zielvereinbarungen zur weiteren Hilfeplanung, bezogen auf die Wirklichkeit und den Willen der Betroffenen, zum Inhalt. Die Durchführung der Hilfe bezieht sich auf die Vereinbarungen des Hilfeplans und wird mit den Ange-

boten und Hilfestellungen des Trägers in Einklang gebracht.

Kommt es zu schwerwiegenden aktuellen Vorfällen, wird der zuständige pädagogische Mitarbeiter des Jugendamtes unverzüglich in Kenntnis gesetzt.

Diese können sein:

- Delinquenz
- Drogen/Alkohol
- körperliche Gewalt
- Schwangerschaft/Vaterschaft bei minderjährigen Klienten
- Vermisstenmeldung
- Unfall, Verletzung, schwere Erkrankung
- Suizid(-versuch)
- Kontaktabbruch durch den Klienten
- §8a SGB VIII – Kindeswohlgefährdung

Der zeitliche Umfang der Leistungen richtet sich nach dem Bedarf der angefragten Maßnahme und kann individuell von Seiten des freien Trägers gesteuert werden. Diese liegen im Rahmen der im Leistungsvertrag festgelegten rechtlichen Grundlagen und vereinbartem Umfang.

Ein höherer Umfang der Betreuungswochenstunden kann bei begründetem Bedarf vom freien Träger geleistet werden.

### **5.4.2. Begleiteter Umgang**

Der Prozess des Begleiteten Umgangs teilt sich bei BALU in drei Phasen auf<sup>20</sup>:

#### I. Vorbereitungsphase

- Anfrage zum Begleiteten Umgang durch jeweilige Institutionen
- Klärung und Prüfung der Rahmenbedingungen (Zeitablauf, Kostenübernahme)
- Vorgespräche mit den Beteiligten (Informationsbeschaffung, Klärung der Freiwilligkeit und der Motivationsabfrage)
- Einbindung des Kindes (Vorstellung der Umgebung, des Begleiters, Beteiligung im Entscheidungsprozess)
- Abschluss der Kooperationsvereinbarung/-vertrags
- Information über den Beginn des Begleiteten Umgangs an die BSA des zuständigen Jugendamtes

#### II. Durchführungsphase

- Ablauf der Settings nach Vereinbarung
- Zurückhaltung des Begleiters während des Settings

---

<sup>20</sup> vgl. Konzept Kinderschutzbund „Begleiteter Umgang“, S 12, 15.08.2006

- Unterstützung der Beteiligten in Situation in denen es notwendig und hilfreich ist oder es von den Beteiligten eingefordert wird
- Steuerung des Prozess bzgl. der Einhaltung der Abmachungen/Vereinbarungen durch den Begleiter
- Flankierend zu den Settings sind Gespräche mit den Fachkräften möglich
- Protokollarische Dokumentation der jeweiligen Umgangskontakte
- Erstellung eines Zwischenberichts nach einer Prozessphase die länger als drei Monate ist

### III. Abschlussphase

- Bei positivem Verlauf: Abschluss einer eigenständigen Regelung für den weiteren Verlauf des Begleiteten Umgangs mit dem Ziel, die Begleitung prozesshaft abzuschließen
- Bei negativem Verlauf: wird der Begleitete Umgang abgebrochen bedarf es einem Abschlussgespräch, wenn die Situation dies zulässt
- Bei bestehenden Konflikten über den vereinbarten Zeitraum hinaus, kann mit dem Jugendamt über weitergehende Maßnahmen beraten werden
- Erarbeitete Vereinbarungen in den flankierenden Familienberatungen mit den Eltern werden im Abschlussgespräch schriftlich fixiert und unterschrieben

- Die Nachbereitung des Begleiteten Umgangs obliegt den zuständigen Fachkräften/Begleitern.
- Information über den Abschluss des Begleiteten Umgangs an die BSA des zuständigen Jugendamtes

### **5.4.3. Mediation**

Die folgend aufgeführte Phaseneinteilung verdeutlicht den mediativen Prozess:

Phase 1:

Der Mediator/Prozessbegleiter erklärt das Verfahren und erläutert die Rollen der Beteiligten. Bevor die wesentlichsten Punkte dieser Phase in einer gemeinsamen Vereinbarung festgehalten werden, handelt er mit den Konfliktparteien das gemeinsame Vorgehen aus.

Phase 2:

Alle Beteiligten stellen ihre eigene Sichtweise des Konflikts dar. Gemeinsam mit dem Mediator erstellen die Beteiligten eine Themenliste zur weiteren Bearbeitung in der nun folgenden Phase drei.

Phase 3:

Jeder Beteiligte entwickelt und formuliert die Interessen, welche hinter ihren Positionen stehen. Das gegenseitige Verständnis entwickelt sich. Diese Phase ist der Kern dieses Prozesses.

Phase 4:

Unter der Moderation des Mediators / Prozessbegleiters finden die Beteiligten eine Vielzahl von Lösungsoptionen. Diese werden gemeinsam bewertet, mit der in der Phase 3 ausgearbeiteten Interessen verglichen und gegenseitig abgestimmt.

Phase 5:

Nun entwickeln die Beteiligten auf diesen ausgearbeiteten Lösungsoptionen eine Vereinbarung mit einem konkreten Vorgehensplan zu deren Umsetzung. Die Vereinbarung wird schließlich von allen Beteiligten unterschrieben.

Nachbearbeitung:

Nach einiger Zeit – meist etwa 3 Monaten - bespricht der Mediator / Prozessbegleiter mit den Beteiligten den Fortschritt der Umsetzung. Bei weiter auftretenden Problemen / Konflikten, wird ein neues Setting zur Konfliktlösung vereinbart.

## **5.5. Ausschlusskriterien**

### **5.5.1. Hilfen zur Erziehung**

- Kinder, Jugendliche und deren Familien, die intensivere als die hier beschriebenen Maßnahmen (psychiatrische oder geschlossene Unterbringung u.a.) benötigen oder stark akut selbst- oder fremdgefährdend sind und durch die laufende Maßnahme nicht aufgefangen werden, sind zur Betreuung und Begleitung nicht geeignet.
- Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene und deren Familien, die auf Dauer die angebotenen erzieherischen Hilfen ablehnen und nicht über aufsuchende, nachgehende und niederschwellige Angebote erreicht werden, können nicht weiter betreut werden.

### **5.5.2. Begleiteter Umgang**

- Durchführung und nicht abgeschlossener Begleiteter Umgang durch eine anderen Einrichtung
- Die fehlende Mitwirkung der Eltern
- Kindeswohlgefährdung oder anhaltende Verweigerungshaltung des Kindes
- Keine oder nicht geklärte örtliche Zuständigkeit
- Nichtanerkennung oder Missachtung des Vereinbarung

### **5.5.3. Mediation**

- Akute psychische Erkrankungen
- Suchterkrankungen
- Gewaltbereites Verhalten

### **5.6. Fachliche Qualifikation der Mitarbeitenden**

Die Voraussetzungen zur Mitarbeit erfordern einen sozialpädagogischen, diplompädagogischen oder psychologischen Abschluss auf den Ebenen Bachelor, Master oder Diplom.

- Die pädagogischen Mitarbeitenden gewährleisten ein hohes Maß an zeitlicher Flexibilität, Empathie, Kreativität, Geduld, Konflikt- und Entscheidungsfähigkeit (siehe 5.7. Personalentwicklung).
- Es besteht die Bereitschaft zur Arbeit zu ungünstigen Zeiten (Arbeit in den Abendstunden und an Wochenenden etc.).
- Die Fachkräfte nehmen regelmäßig an Teamsitzungen, Fallbesprechungen, Facharbeitskreisen und Supervision, Fachtagungen und Fortbildungen teil (siehe 5.11. Wissensmanagement).
- Räumliche und sachlich geeignete Mittel zur Durchführung des Arbeitsauftrags werden den Mitarbeitenden von BALU zur Verfügung gestellt.



*BALU garantiert die persönliche Eignung der vom Träger beschäftigten Personen*

BALU als Träger der Maßnahme gewährleistet, dass keine Personen beschäftigt werden, die rechtskräftig nach den §§ 171, 174 bis 174c, 176 bis 181a, 182 bis 184e oder § 225 des Strafgesetzbuches verurteilt worden sind. Daher ist es für jeden Mitarbeiter verpflichtend, bei der Einstellung und in regelmäßigen Abständen ein erweitertes Führungszeugnis nach § 30 Abs. 5 des Bundeszentralregisters (§ 72a SGB VIII) vorzulegen.

*Die Mitarbeitenden erfüllen den Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung*

BALU als Träger der Maßnahme verpflichtet sich, den Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung entsprechend § 8a Absatz 1 SGB VIII zu gewährleisten und bei der Abschätzung des Gefährdungsrisikos eine insoweit erfahrene Fachkraft hinzuzuziehen. Die insofern erfahrenen Fachkräfte von BALU unterliegen den gesetzlichen Bestimmungen und sind u.a. nach folgenden Vorgaben geschult:

- einschlägige Berufserfahrung: Sozialpädagogen (Bachelor, Master, Diplom), Diplompädagogen, Psychologen
- Qualifizierung durch nachgewiesene Fortbildung
- Praxiserfahrung in der Arbeit mit traumatisierten Familien (Eltern, Kindern)
- Kompetenz in der kollegialen Beratung
- persönliche Eignung

Die Mitarbeitenden wirken bei den Personensorgeberechtigten auf die Inanspruchnahme von Hilfen hin, wenn sie diese für erforderlich halten. Erscheinen die angenommenen Hilfen als nicht ausreichend, die Kindeswohlgefährdung abzuwenden, informieren die Mitarbeitenden umgehend das Jugendamt und die zuständige Fachkraft.

#### *Prozess der Sicherstellung des Schutzauftrages*

Gewichtige Anhaltspunkte für Kindeswohlgefährdung werden unmittelbar der Leitung mitgeteilt.

Es erfolgt kollegiale Beratung mit einem pädagogischen Mitarbeiter bei der Vermutung eines gewichtigen Anhaltspunkts. Formelle Einschätzung des Gefährdungsrisikos als Fallbesprechung unter Einbezug der insoweit erfahrenen Fachkraft. Unverzögliche Mitteilung an die zuständige Fachkraft des Jugendamtes, wenn Maßnahmen zur Sicherstellung des Kindeswohls notwendig und unabdingbar sind.

*Mitteilungen an das Jugendamt enthalten folgende Angaben:*

- Name/Anschrift (Aufenthaltort/Aufenthaltsbestimmungsrecht) des Kindes/Jugendlichen
- Name/Anschrift (Aufenthaltort) der Personensorgeberechtigten
- gewichtige Anhaltspunkte
- Ergebnisprotokoll zur Sicherstellung des Schutzauftrags
- bereits getroffene Maßnahmen

- erforderliche Maßnahmen/Vorschläge für Aufträge und Auflagen
- Partizipation der Personensorgeberechtigten, Kinder und Jugendlichen; Ergebnis der Mitwirkung o.g. Personen
- beteiligte Fachkräfte/insofern erfahrene Fachkraft der kollegialen Beratung

Gewichtige Anhaltspunkte:

BALU orientiert sich an der Liste des Kreisjugendamtes sowie der Stadt München. Die von BALU verwendeten Listen und Instrumente werden kontinuierlich auf Aktualität der Anhaltspunkte geprüft und gegebenenfalls angepasst.<sup>21</sup>

## **5.7. Personalentwicklung**

Die Personalentwicklung bei BALU basiert auf der Erkennung, Förderung und dem Ausbau des Leistungs- und Lernpotenzials der Mitarbeitenden. Es geht darum, die Leistungsfähigkeit sowie die persönlichen Ziele und Vorstellungen mit den Erfordernissen der Organisation und des Aufgabengebietes in Einklang zu bringen. Durch eine hohe Motivation in der Leistungserbringung und

---

<sup>21</sup> vgl. Lüttringhaus, Maria/Streich, Angelika: Kinderschutz in der Jugendhilfe. Wie man Auflagen und Aufträge richtig formuliert. in: *Blätter der Wohlfahrtspflege*, Deutsche Zeitschrift für Soziale Arbeit, Jg. 154, Juli/August 2007. S. 145-150

eine gesteigerte Arbeitszufriedenheit wird die Identifikation mit der Organisation gefördert.

Ziel ist es, den Mitarbeitenden die erforderlichen Qualifikationen für die anstehenden, d.h. aktuellen wie zukünftigen Aufgaben zu vermitteln. Priorität hat die Vermittlung von Wissen, Fähigkeiten, Fertigkeiten sowie Einstellungen und Haltungen in der professionellen Arbeit mit Menschen. Des Weiteren geht es in diesem Bereich um die Stärkung und Förderung der Eigeninitiative und Eigenverantwortung angesichts der komplexen Arbeitsanforderungen und des flexiblen Arbeitens.

Die Personalentwicklung orientiert sich an folgenden Kompetenzbereichen

#### *Fachkompetenz*

- aktuelles Fachwissen
- Fähigkeit, das Fachwissen anwenden zu können
- Bereitschaft, das Fachwissen fortlaufend zu aktualisieren

#### *Methodenkompetenz*

- Kenntnis einschlägiger Arbeits- und Problemlösungstechniken
- Gesprächsführung
- Fähigkeit und Bereitschaft zur selbstständigen Anwendung neuer Kenntnisse, Verfahren, Arbeits-, Planungs- und Kommunikations-techniken

### *Soziale Kompetenz*

- Kooperationsbereitschaft und -fähigkeit
- Verantwortungsbewusstsein
- Kompetenzen zur konstruktiven Konfliktbewältigung
- Selbstbewusstsein
- Durchhaltevermögen und Belastbarkeit

### **Training der Mitarbeiter in der Arbeit mit mediativen Aspekten**

Auch in der Arbeit mit mediativen Aspekten sieht BALU in der Personalentwicklung die kontinuierliche Wissensvermittlung als Grundlage für die Anwendung von Konfliktmanagement und Konfliktlösung innerhalb der Prozessbegleitung. Es gilt, die Mitarbeiter in den Grundtechniken der unterschiedlichen Mediationsformen fort zu bilden. Folgend wird die Struktur der Wissensvermittlung im Prozess verdeutlicht.

#### *1. Reflexion des eigenen Konfliktverhaltens*

Die Prozessbegleiter werden mit der Frage konfrontiert, wie die eigene Handlungskompetenz in Konfliktsituationen aussieht? Wer auch außerhalb einer Mediation einführend, authentisch, wertschätzend handeln kann und, falls nötig, systemische Zusammenhänge einbezieht, verfügt über die notwendigen Kompetenzen die in diesem Arbeitsfeld

notwendig sind. Auch gilt es zur reflektieren, wie bedürfnis- und gefühlsorientiert kommuniziert wird. Durch diese Fähigkeiten und Ressourcen gewinnen die Prozessbegleiter an Souveränität. Sie lösen sich aus der Spirale des Vergleichs mit dem Anderen, dessen Sichtweise sie gelten lassen können.

Das heißt zugleich: Jeder kann mediativ handeln und sich die Erfahrungen der Mediation zunutze machen. Das heißt auch, dass das Handwerkszeug und die Geisteshaltung der Mediation nicht nur professionellen Mediatoren vorbehalten ist. Sie sind für jeden von uns geeignet, mehr Umgänglichkeit miteinander zu erreichen und damit auch seine Persönlichkeit zu bilden. Mit der Konfrontation des eigenen Konfliktverhaltens wird verdeutlicht, dass der ganze Mensch im Mittelpunkt der Interaktion steht. Daher muss, wie schon in der transformativen Mediation und im mediativen Handeln erläutert, der ganze Mensch im Mittelpunkt stehen. Der Prozessbegleiter muss daher vorbehaltlos auf seine Gefühle/Bedürfnisse schauen. Im Erfahren der eigenen Klarheit und Stärke (Empowerment) und dem Erkennen und Akzeptieren des Anderen (Recognition) wird in diesem Modul Wert gelegt.

## *II. Einführung in die Theorie der Mediation*

- Definition
- Prinzipien und Zielelemente
- Das Menschenbild der Mediation aus konstruktivistischer Sicht

- Abgrenzung der Mediation gegenüber anderen Verfahren
- Das Harvard – Modell und der transformative Ansatz

### *III. Was ist ein Konflikt?*

- Definitionen
- Konfliktarten
- Konfliktverläufe (Eskalationsmodell von Glasl)
- Konfliktdiagnosen

### *IV. Gesprächstechniken der Mediation kennen lernen und in praktischen Übungen trainieren*

Bewusst und methodisch zu fragen kann als die Interventionsmöglichkeit bezeichnet werden, die den Konfliktparteien zu einem tieferen Verständnis der eigenen Bedürfnisse und die der anderen verhilft. Das methodische Fragen ist somit das wichtigste Handwerkszeug in der Mediation sowie in der Prozessbegleitung mit mediativen Elementen.<sup>22</sup>

Ausgehend von Karl Tomm teilen sich die Frageformen auf in

- Lineares Fragen  
Hier handelt es sich um Fragen der Orientierung und untersuchende Fragen mit informativem

---

<sup>22</sup> Diez, Krabbe, Thomson: Familien – Mediation und Kinder, Bundesanzeiger Verlag Köln, 2005

Charakter. Sie dienen zum Sammeln von Daten, Fakten und Sachverhalten.

- **Strategisches Fragen**  
Fragen mit strategischem Charakter sind richtungweisend und konfrontierend. Sie können ebenso lenkend und korrigierend sein. Die Frageform mit strategischem Hintergrund eignet sich weniger für die Arbeit in der Prozessbegleitung, weil sie eine einschränkende Wirkung auf die Autonomie der Klientel zeigt.
- **Zirkuläres Fragen**  
Diese Form des Fragens hat eine akzeptierende und befreiende Wirkung, mit dem Ziel, Muster und Zusammenhänge offen zu legen. Zirkuläre Fragetechnik eignet sich in der Prozessbegleitung sehr gut, vor allem in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen.
- **Reflektives Fragen**  
Die geeignetste Frageform in der Mediation und in der Prozessbegleitung mit mediativen Elementen ist die des reflektiven Fragens. Sie lösen am häufigsten produktive Veränderungen und Autonomieprozesse aus. Zudem sind sie förderlich und kreativ. Anhand des reflektiven Fragens besteht die Möglichkeit für die gesellschaftlichen Systeme (Familie, Team etc.) einer Neu-Organisation einhergehend mit einer positiveren anderen Sicht und Bewertung der Situation. Fragen die sich an der Zukunft



orientieren fördert die eigene Problemlösung. Es zeigen sich neue, noch nicht erlebte Perspektiven.<sup>23</sup>

Zusammenfassend kann man sagen, dass das ressourcenorientierte Fragen in der Prozessbegleitung und der Mediation hilfreicher und förderlicher ist, als das problemorientierte, welches uns eher in die therapeutische Arbeit führt.

#### *V. Mediationsgespräche in Rollenspielen trainieren*

Neben Rollenspielen soll auch mit besonderen Visualisierungsformen wie z.B. Genogrammen und Wertebildern gearbeitet werden, mit dem Ziel, besser auf Problemstellungen in den Settings vorbereitet zu sein.

Ziel der Qualifizierung ist es, eine Vermittlungskompetenz aufzubauen, die es ermöglicht, zwischen den beteiligten Konfliktparteien ein gutes Gesprächsklima zu schaffen, Empathie und Selbstverantwortung, Empowerment und Recognition zu entwickeln, sich konstruktiv auseinander zu setzen und zu einer einvernehmlichen Lösung zu kommen. Mediation eignet sich für Konflikte in allen schulischen, familiären und

---

<sup>23</sup> vgl. Tomm, Karl: *Die Fragen des Beobachters. Schritte zu einer Kybernetik zweiter Ordnung in der systemischen Therapie*. Carl-Auer-Systeme, 2004

teambezogenen Bereichen, auch bei interkulturellen oder generationsübergreifenden Konflikten und sollte einen festen Platz im Konfliktmanagement einer jeder Organisation (Schule, Sozialeinrichtung, Kirche, Unternehmen etc.) oder eines Systems (Familie, Verein etc.) haben.

#### *Zielgruppe:*

Die Qualifizierung richtet sich an alle interessierten Fachkräfte aus dem Bereich Personalentwicklung, Pädagogik, Psychologie, Erziehung, Ausbildung und an interessierte Eltern etc.

### **5.8. Methodische Grundlagen**

Die Arbeit von BALU basiert auf systemischen Grundlagen, Transparenz und Nachvollziehbarkeit, Lösungs- und Ressourcenorientierung, Sozialraum- und Lebensweltorientierung.

#### *Systemische Grundlagen*

Systemische Konzepte begreifen das System der Herkunftsfamilie als den Schlüssel zum Verständnis des kindlichen Verhaltens und Erlebens. Das familiäre Klima bestimmt den persönlichen und einzigartigen Entwicklungs- und Wachstumsprozess eines jeden Menschen. Ein wesentlicher „Klimafaktor“ der menschlichen Reifung ist die Art und Weise, wie Kontakt reguliert wird. In jedem System bilden sich eigene, für sein Beziehungsgeflecht geltende Muster aus. Diese Muster zeigen, wie Nähe und Distanz gehandhabt werden, in

welcher Art und Weise innerhalb und außerhalb der Familie kommuniziert wird und welche Werte und Normen gültig sind.

### *Ressourcenorientierung*

Die Ressourcenorientierung hat zum Ziel, dass das System wieder zu seinen Kräften findet. Dies erfordert das gemeinsame Entdecken, Benennen und Nutzen von persönlichen, sozial-kommunikativen, infrastrukturellen und materiellen Möglichkeiten im Hilfesystem, um identifizierte Probleme oder Problemlagen aufzuheben oder zumindest zu mildern. Im Weiteren soll es zu einer Erweiterung von vorhandenen Möglichkeiten und Kompetenzen kommen, um allen Lebenssituationen gestärkt begegnen zu können.

### *Sozialraum- und Lebensweltorientierung*

In der Sozialraumorientierung konzentriert sich BALU darauf, die Lebenswelten der Menschen im Prozess zu gestalten und Vereinbarungen zu schaffen, in prekären Lebenssituationen entsprechend ihren eigenen Entwürfen und Lebensvorstellungen zurechtzukommen. Somit liegt der Schwerpunkt in den infrastrukturellen Vorstellungen der Klienten. Mit dieser Methode konzentriert sich die Betreuung weg vom Einzelfall hin zum sozialen Raum. Hier wird dazu beigetragen, soziale, strukturelle, gemeinschaftliche und weitere Ressourcen gemeinsam mit dem unmittelbaren Umfeld (Gemeinde, Siedlung etc.) aufzubauen, zu unterstützen und zu erweitern. Außerdem setzt BALU in der Sozialraumorientierung auf die

Vernetzung von Helfereinrichtungen. So wird es möglich, konkrete Lösungswege langfristig in die Lebenswirklichkeit der Klienten zu überführen.

Die Pädagogik auf Basis der Lebensweltorientierung knüpft für BALU an der Wirklichkeit der Klienten an. Die Arbeit orientiert sich somit an der individuell interpretierten Welt der Beteiligten. In ihrer bekannten Umgebung haben Kinder und Jugendliche Wissen und Kompetenzen aufgebaut. Ziel von BALU ist es, das Umfeld, in dem Alltag stattfindet, zu analysieren, um die Menschen im Prozess ihres Bewältigungshandelns besser zu verstehen, bestehende Ressourcen zu nutzen und zu fördern.<sup>24</sup>

#### *Transparenz und Nachvollziehbarkeit*

Eine vertrauensvolle Arbeitsbasis, geprägt von Transparenz und Nachvollziehbarkeit, ist eine der methodischen Grundlagen für BALU und für eine erfolgreiche gemeinsame Arbeit unverzichtbar. Die Mitarbeitenden erklären den Beteiligten offen ihr Tun und beziehen sie in den Veränderungsprozess ein. Weiterhin erläutern die Mitarbeitenden auf der Basis des Verstehens das gemeinsame Vorgehen, orientiert an der Hilfeplanung.

---

<sup>24</sup> vgl. Lüttringhaus/Streich, Zielvereinbarungen in der Sozialen Arbeit: Wo kein Wille ist, ist auch kein Weg! in: Gillich, Stefan (Hg.): *Nachbarschaften und Stadtteil im Umbruch*. Triga Verlag, Gelnhausen 2007, S. 135-149

## **5.9. Beschwerdemanagement**

Die Bereiche Jugendhilfe, Mediation und Begleiteter Umgang bewegen sich in einem spannungsreichen Umfeld innerhalb diesem es zu Unstimmigkeiten und Verdachtsmomenten kommen kann. Die Wirklichkeiten der an den Prozessen Beteiligten erzeugen häufig Widersprüche, die sich zu Konflikten entwickeln. Um Konflikte zu vermeiden oder schon im Ansatz bearbeiten zu können, werden die Beteiligten von BALU zu Beginn über Beschwerdemöglichkeiten informiert und bei Unstimmigkeiten dazu angeregt.

Für BALU gilt im Beschwerdemanagement deshalb der Grundsatz:

Beschwerden wird Priorität eingeräumt und sie werden zeitnahen Prüfung unterzogen.

Das Beschwerdemanagement gilt sowohl für die am Prozess direkt Beteiligten wie auch für die Institutionen. BALU setzt einen neutralen und allparteilichen Mitarbeiter (Schiedsstelle) für die Bearbeitung und Moderation bei Beschwerden ein.

Die Fachaufsicht für den Prozess des Begleiteten Umgangs trägt immer der unmittelbare Vorgesetzte des durchführenden Prozessbegleiters. Die Dienstaufsicht unterliegt den Geschäftsführern und pädagogischen Leitern.

Beschwerden werden von der fachaufsichtsführenden Person oder dessen Vertretung gesteuert und Klärungs-

gespräche moderiert. Kommt es in diesem Prozess der Beschwerdeklärung zu keinem Ergebnis, übernimmt der nächsthöhere Vorgesetzte die Steuerung und Moderation. Bei schwerwiegenden Beschwerden/Vorfällen geht die Beschwerde direkt an einen der Geschäftsführer.

### **5.10. Datenschutz**

Der Schutz der Sozialdaten wird vom Träger der Maßnahme bei ihrer Erhebung, Verarbeitung und Nutzung entsprechend den Vorschriften der Datenschutzbestimmungen im SGB VIII (§§61-65) und des SGB I und SGB X gewährleistet.

### **5.11. Wissensmanagement**

Die Mitarbeitenden von BALU sind Experten auf einem bestimmten Fachgebiet, entsprechend den Schwerpunkten ihrer bisherigen beruflichen Tätigkeit, ihren Fort- und Weiterbildungen und ihren Studienschwerpunkten. Es handelt sich hierbei um vertiefte Kenntnisse im theoretischen wie praktischen Bereich.

Darüber hinaus sollen die Mitarbeitenden für andere Arbeitsbereiche qualifiziert werden. Die Mitarbeitenden sollen ihr Wissen effektiv und effizient nutzen. Weitreichende, fachübergreifende Kenntnisse erlauben es ihnen, Aufgaben in Beratung und Begleitung auch in angrenzenden Funktionsbereichen zu übernehmen. Vernetztes Wissen ist eine Voraussetzung für die qualifi-

zierte Leistungserbringung seitens BALU im Sinne einer qualitativen und effektiven Dienstleistung.

Für BALU ergeben sich daraus bezogen auf den einzelnen Mitarbeitenden grundlegende Weiterqualifizierungsvarianten bzw. Verzweigungen seiner Kernfähigkeit.

### **Multifunktionalität**

Bei Mitarbeitenden, die multifunktional eingesetzt sind, handelt es sich um „Koordinatoren“: Diese verfügen innerhalb von BALU über ein umfassendes Wissen hinsichtlich der Kernbereiche (Angebote Ambulant). Ihr Verständnis der tieferen Zusammenhänge des komplexen Organisationsgefüges macht sie für die übrigen Mitarbeitenden zur wichtigen Lern- und Erfahrungsquelle. Sie bilden das Wissensteam in der Organisation, dessen Aufgabe es u.a. ist zu entscheiden, ob Wissen intern vorhanden ist oder extern (Fort- und Weiterbildungen) beschafft werden muss.<sup>25</sup> Die Koordinatoren sind außerdem zuständig für die kontinuierliche Innovationskultur.<sup>26</sup>

### **Kompetenzkette**

Innerhalb der Kompetenzkette geht es für die Mitarbeitenden um die Kernfähigkeit, den jeweils nächsten Kollegen temporär zu vertreten oder voll zu ersetzen. Der

---

<sup>25</sup> vgl. Busch, Michael: T-Shaped Skills. in: *Zeitschrift für Organisationsentwicklung*, Ausgabe 4/2009, S. 73 ff

<sup>26</sup> vgl. Busch, S. 73 ff

Grundgedanke hierbei ist, dass jeder Mitarbeiter einen Vertretungspartner hat, der bei Ausfall die Betreuungskontinuität im operativen Bereich gewährleisten kann. Somit entstehen für den Auftraggeber keine Qualitätsverluste oder Lücken. Handelt es sich um komplexe Aufgabengebiete, besteht die Möglichkeit, einen Stamm von Vertretungspartnern einzusetzen.

### **Kompetenzspaltung**

Bei der Kompetenzspaltung geht es darum, das Aufgabenfeld einer Vertretungs- oder Bezugsperson aufzuteilen. So entstehen Teilgebiete mit unterschiedlichen Komplexitätsgraden.

Das wiederum bedeutet, dass hier die Kenntnisse des Vertretungspartners nicht so fundiert notwendig sind. Dieses so genannte Teilwissen sorgt dafür, dass Aufgaben temporär abgegeben werden können und so die teamzielbezogene Kooperation erleichtert wird.

### **Metawissen**

Als weiterer Aspekt im Wissensmanagement von BALU ist das Metawissen zu erwähnen. Dieses umfasst im Gegensatz zum Objektwissen keine fachlichen Details, sondern befasst sich ausschließlich mit Grundwissen unterschiedlicher Fachbereiche. Der Prozessbegleiter kennt z.B. Vorgehensweise und methodische Aspekte des Therapeuten, beherrscht die Durchführung der Therapie aber nicht selbst. Er verfügt nicht über das notwendige Handlungswissen, kann jedoch auf personelle oder methodologische Wissensträger verweisen.



Der qualifizierte Mitarbeitende von BALU weiß um die praktische Notwendigkeit, einen reibungslosen und ziel-führenden Ablauf der Tätigkeit gemeinsam mit den Kol-legnInnen zu gewährleisten. Er dient der effizienten Ver-netzung im Team und in der Organisation und soll ein breites betriebswirtschaftliches Verständnis zeigen.

BALU fördert durch die effiziente Vernetzung den kon-struktiven Nebeneffekt einer steigenden Innovationsfä-higkeit. Da die Mitarbeitenden mehr über einander wis-sen, sind sie in der Lage, mehr voneinander zu lernen. Innovationen nach der handlungsbasierten, sozialen Lerntheorie sind für BALU das Ergebnis alltäglicher zwi-schenmenschlicher Kontakte und Interaktionen. Dies schafft die Grundlage für das Erkennen von Synergien und die Entwicklung kreativer Problemlösungen. Die Fähigkeit zur Innovation steigt sowohl im Team als auch beim einzelnen Mitarbeitenden.

## **6. Entgeltvereinbarung**

BALU arbeitet auf Grundlage geltender Entgeltverein-barungen mit den öffentlichen Trägern und Vereinba-rungen mit freien Trägern.

## **7. Organisationsform**

BALU firmiert als gGmbH und ist ausschließlich in gemeinnützigen Zwecken selbstlos tätig.

Bei den Geschäftsführern handelt es sich in Persona um die Gesellschafter. Die Gesellschafter des Trägers sind in der sozialen Arbeit (offene Jugendarbeit, Drogenarbeit, stationäre und ambulante Jugendhilfe) bereits seit dem Jahr 1995 bzw. 2003 tätig. Sie können den bei ihnen beschäftigten Fachkräften die nötigen fachlichen Rahmenbedingungen zur Verfügung stellen.

Die vereinbarte Leistung wird ausschließlich von Mitarbeitern mit sozialpädagogischem, diplompädagogischem oder psychologischem Abschluss auf den Ebenen Bachelor, Master oder Diplom durchgeführt.

## 8. Schlusswort

„Gemeinsam ein Stück des Weges zu gehen“. Wir von BALU setzen uns zum Ziel, Familien mit ihren Kindern und Jugendlichen zu begleiten, zu unterstützen und zu fördern.

Wir hören zu, schätzen ein, betrachten objektiv. Die Mitarbeiter von BALU wollen mit Mut und Offenheit für alle Situationen einen adäquaten Lösungsansatz und Lösungsweg finden und diesen gemeinsam mit den Klienten erarbeiten und gangbar machen. Wir arbeiten nicht gegen Widerstände, wir integrieren Umstände.

Jeder kann etwas anderes besser! Für BALU ist es wichtig, die Kinder und Jugendlichen als Individuen zu sehen und sie so zu akzeptieren, wie sie sind. Ob Kind, Jugendlicher oder Erwachsener: Jeder hat Stärken und Schwächen. BALU unterstützt die Klienten und ihre Familien dabei, Stärken zu erkennen und Schwächen zu akzeptieren. Mit Lob und Anerkennung für Geleistetes bauen wir Selbstwert auf, mit Akzeptanz gegenüber Veränderung und Fremdem Barrieren ab. Kinder und Jugendliche dürfen Fehler machen und daraus lernen ebenso wie mit den Aufgaben, die ihnen das Leben stellt, umzugehen. Im Fokus steht das Herausarbeiten der jeweiligen Stärken, die es gilt aufzuspüren, zu fördern und lebbar zu machen.

## 9. Qualifikation der Mitarbeiter

Gerhard Liegl, 45

- Diplom Sozialarbeiter (FH)
- Mediation
- Casemanagement nach Lüttringhaus
- Organisationsentwicklung
- Elternarbeit Erfahrungen im Drogenbereich
- §8a Fachkraft

Andreas Irowy, 38

- Diplom Sozialpädagoge (BA)
- Sozialkompetenztrainer „Fit for Life und Fit for Difference“
- Kinderschutzfachkraft §8a
- Elternarbeit, Jungenarbeit
- Grundlagen der haltgebenden Pädagogik
- Candis (Entwöhnungsprogramm für Cannabisstörungen)

## 10. Literatur

**Baumert, Jürgen:** „Lernstrategien, motivationale Orientierung und Selbstwirksamkeitsüberzeugungen im Kontext schulischen Lernens.“ In: *Unterrichtswissenschaft* 21, Heft 4 – 1993, S. 327-354

**Bush, Robert Baruch/Folger, Joseph:** *Konflikt – Mediation und Transformation*. Wiley-VCH Verlag, Weinheim 2009, 75 ff

**Busch, Michael:** T-Shaped Skills. in: *Zeitschrift für Organisationsentwicklung*, Ausgabe 4/2009, S. 73-80

**Carnevale, P.J.D.:** (1986). Strategic choice in mediation. *Negotiation Journal*, 2, 41-65.

**Della Noce, J.D.:** (1999), Seeing Theory in Practice: An Analysis in Empathy in Mediation, *Negotiation Journal*

**Diez, Krabbe, Thomson (2005):** Familien – Mediation und Kinder, Bundesanzeiger Verlag Köln

**Ergenzinger René (2009):** Konzeption zur Gruppenarbeit mit Kindern aus Trennungs- und Scheidungsfamilien

**Fthenakis, Wassilios Prof. Dr. Dr. Dr.:** Deutsche Standards zum begleiteten Umgang, Empfehlung für die Praxis, Verlag C.H. Beck, 2008

**Glasl Friedrich (2004):** Konfliktmanagement S.233 ff., Haupt Verlag, Freies Geistesleben Bern/Stuttgart

**Goleman, Daniel:** (1995), Emotionale Intelligenz, dtv Verlag München

**Güthoff, Friedhelm:** Standards im Begleiteten Umgang: Eine fachliche Orientierung zum Schutz von Kindern, Deutscher Kinderschutzbund Landesverband NRW e.V., April 2008

**Heintel, Peter:** Mediation als Widerspruchsmanagement, Das Mediationsverfahren, S. 93, Deutscher Universitätsverlag

**Hiltrop, & Rubin, J.Z. (1982):** Effects of intervention conflict of interest on dispute resolution. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42, 665-672.

**Kolb, D., & Sheppard, B.H. (1985):** Do managers mediate, or even arbitrate? *Negotiation Journal*, 1, 379-388.

**Lüttringhaus, Maria/Streich, Angelika:** Kinderschutz in der Jugendhilfe. Wie man Auflagen und Aufträge richtig formuliert. in: *Blätter der Wohlfahrtspflege, Deutsche Zeitschrift für Soziale Arbeit*, Jg. 154, Juli/August 2007, S. 145-150

**Lüttringhaus, Maria/Streich, Angelika:** Zielvereinbarungen in der Sozialen Arbeit: Wo kein Wille ist, ist auch kein Weg! in: Gillich, Stefan (Hg.): *Nachbarschaften und Stadtteil im Umbruch*. Triga Verlag, Gelnhausen 2007, S. 135-149

**Lüttringhaus, Maria/Streich, Angelika (2008):** Risikoeinschätzung im Team: Keine Zeit? Höchste Zeit! - Das Modell der Kollegialen Kurzberatung zur Risikoeinschätzung und Planung des weiteren Vorgehens. EREV - Schriftenreihe, 49. Jg., Heft 1/2008, S. 39-59.

**Neuffer, Manfred:** *Case Management. Soziale Arbeit mit Einzelnen und Familien*, Weinheim, 3. überarbeitete Auflage 2007

**Tomm, Karl:** *Die Fragen des Beobachters. Schritte zu einer Kybernetik zweiter Ordnung in der systemischen Therapie*. Carl-Auer-Systeme, 2004

**Wendt, Wolf Rainer:** *Case-Management im Sozial- und Gesundheitswesen. Eine Einführung*; Freiburg im Breisgau 2001

### **Internet**

<http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/LERNEN/Lernstrategien.shtml>

[www.gesetze-im-internet.de/sgb\\_8/index.html](http://www.gesetze-im-internet.de/sgb_8/index.html)