

Selbstbeschreibung

Name der Einrichtung: MANNA Jugendhilfe GmbH

Empfehlung wird beantragt für die systemisch orientierte Arbeit mit Kindern, Jugendlichen und Familien aus verschiedenen Migrationskontexten im Spiegel der ambulanten Jugend- und Familienhilfe.

1. Wer wir sind

Die MANNA Jugendhilfe wurde 2013 in Düsseldorf gegründet. Sie bietet systemisch-integrative, ressourcenorientierte, kultursensible, interreligiöse und multilinguale ambulante Kinder- und Jugendsozialarbeit bzw. Familienhilfe durch hoch ausgebildete sozialpädagogische Fachkräfte. Die Schwerpunkte liegen auf der sozialpädagogischen Familienhilfe, der Hilfe zur Erziehung und ambulanten Clearing basierend auf dem SGB VIII.

Wir können und wollen eine Brücke sein – unsere systemische Arbeit mit Familien

Eine **wertschätzende Haltung** und der **angemessene Respekt** gegenüber den Lebensleistungen unserer Klienten sind grundlegende Werte unserer Arbeit. Mit dieser Überzeugung begegnen wir unseren Klienten, die auf ganz unterschiedliche Weise in verschiedene schwierige Lebenssituationen oder familiäre Konflikte geraten sind. **Wir bieten an:**

- verschiedene Formen der Situationsanalyse und Diagnostik als Grundlage eines kooperativen Entscheidungsprozesses
- Beratung und Moderation in Krisensituationen und als prophylaktische Intervention
- innovative und individuell-bedarfsorientierte Konzepte ambulanter Hilfen
- systemische Arbeit mit radikalisierten Jugendlichen basierend auf unserem Fachwissen zu verschiedenen Religionen und Kulturen, sowie mittels unserer Sprachkompetenzen
- die Inklusion für unbegleitete minderjährige Flüchtlinge
- die sozialpädagogisch- systemische Arbeit mit jugendlichen Straftätern
- systemische Analyse und Beratung für Jugendliche mit Suchterfahrung, sowie die Beratung der Angehörigen
- ein Deeskalations- und Anti-Aggressionstraining für gewalttätige Jugendliche und Erziehungsberechtigte

Durch die **Multikulturalität** und **Multilingualität** unseres Fachpersonals gelingt es uns, uns im Sinne des pluralistischen Paradigmas in die Gedanken- und Kulturzusammenhänge unserer Klienten einzufinden und die kulturelle Sprache des

Systems des Betroffenen zu interpretieren, auch dann und gerade, weil die jeweilige Religion in vielen Ländern nicht nur Glaube, sondern auch eine Lebensart darstellt.

2. Auf welche Weise versucht Ihre Einrichtung, möglichst viele Punkte der „Reflexionsliste systemische Prozessgestaltung“ zu realisieren?

2.1 Systemisches Arbeiten mit KlientInnen und Angehörigen

Die Mitarbeiter der MANNA Jugendhilfe arbeiten nach dem **Ansatz der systemischen Kinder-, Jugendlichen-, und Familienberatung**, welcher besonders geeignet ist, die *Mitwirkung* der Kinder, Jugendlichen und Familien zu aktivieren. Er basiert auf dem konstruktivistischen und systemtheoretischen Diskurs und die Grundannahmen lassen sich verkürzt, aber prägnant wie folgt in Leitsätzen zusammenfassen:

1. Es besteht keine allgemeingültige Wirklichkeit an sich; Wirklichkeit ist immer multiperspektivisch und sozial vereinbart.
2. Wahrnehmung basiert auf individuellen Modellen und Ansichten der Welt. Unter bestimmten Voraussetzungen sind diese Modelle veränderbar.
3. Störungen entstehen, wenn im Kontext gemeinsamen Handelns inkompatible Modelle der Wirklichkeit aufeinanderprallen.

Diese Leitsätze bilden die Grundlage für unsere Arbeit mit dysfunktionalen Familiensystemen.

Wer ist bei der Auftragserklärung wie mit einbezogen?

Nach dem Erstkontakt mit dem zuständigen Jugendamt, in welchem die Familienproblematik auf Basis der Aktenlage erörtert wird, führt ein Systemiker unserer Einrichtung in der Familie eine Erstanamnese durch, um sich ein initiales Bild zu machen und eine erste Einschätzung zu erstellen. Der Umfang der angesetzten Stunden, um das jeweilige Familiensystem vor Ort zu analysieren, beträgt in der Regel insgesamt 18-20 Stunden, wird jedoch vorab durch eine Absprache mit dem Jugendamt festgelegt.

Nach Erstellung der Anamnese findet, gemäß der Vorgabe des § 36 KJHG, ein Hilfeplangespräch statt, in welchem die einzusetzenden Anschlusshilfen bestimmt werden. Das jeweilige Stundenkontingent zur Beratung von jugendlichen Straftätern folgt der Auflage des Jugendgerichtes. Die Auftragserteilung erfolgt durch das zuständige Gericht oder Jugendamt.

Wie wird mit ihnen über Sinn, Inhalt und Dauer der Hilfemaßnahmen kontinuierlich verhandelt?

Die Beratung ist auf einen Zeitraum **von drei bis sechs Monaten** ausgelegt. Dieser wird, insofern keine andere Regelung abgesprochen wurde, auf **10 Sitzungen à zwei Stunden** verteilt. Entsprechend der konkreten zeitlichen Gestaltung, der Dauer und des Umfangs der Beratung, werden auch die Konditionen bei Auftragserteilung mit dem Jugendamt oder Familiengericht abgesprochen und festgelegt. Beim **Hilfeplangespräch** zwischen der Familie, den ambulanten Helfern / sozialpädagogischen Fachkräften, der Koordination der MANNA Jugendhilfe und der zuständigen Sachbearbeitung des Jugendamtes werden der Inhalt, der Verlauf, die daraus folgenden Hilfeziele und die weitere Dauer der Hilfemaßnahmen besprochen.

Wie wird mit ihnen über Beziehungskontexte und Lösungsmöglichkeiten ihrer Probleme gesprochen?

Unsere langjährige Erfahrung hat uns bestätigt, dass der systemische Ansatz die Partizipation der Hilfesuchenden in besonderen Maßen aktiviert. Vor allem bei der Beratung von Zielgruppen, die in dem kollektiv-organisierten Helfersystem nicht die zielgerichteten Anschlusshilfen finden, welche ihre diffizile Situation oder Biographie erfordert.

Es gibt etwaige Faktoren, die einen individuellen Zugang besonders notwendig machen; ganz grundlegende sind z.B. gestörte Kommunikationsfähigkeiten oder kulturell-religiöse Unterschiede, die zu widerstreitenden Deutungsmustern und Missverständnissen führen können. Aber auch Jugendliche, die diese Hürden und Hemmschwellen nicht überwinden müssen, können eine langjährige *Hilfe-Biographie* erlebt haben. So können sie eine Hilfeinstanz nach der anderen durchlaufen haben, ohne jedoch die erforderliche Förderung und Unterstützung erlebt zu haben z.B. durch Abbrüche der aufgebauten Beziehungen zu HelferInnen, ihrem Verhalten in Gruppen oder aufgrund einer erhöhten psychischen Belastung bzw. einer psychischen Erkrankung.

Durch den systemischen Ansatz, der die Jugendlichen zur selbstverantwortlichen Mitwirkung aktiviert, werden diese in die Lage versetzt, eigene Problemlösungen zu entwickeln und Ressourcen nachhaltig auszubauen. Dadurch erfahren und entwickeln die Jugendlichen oft zum ersten Mal ein Gefühl der Selbstbestimmung und Handlungseloquenz. Dies ermöglicht nach unserer Erfahrung erst, dass Lern- und Entwicklungsprozesse im Selbstkonzept verinnerlicht werden. Auf diesem Wege kann die Gefahr stark reduziert werden, dass die Jugendlichen pädagogisch unerreichbar und *hilferesistent* werden.

Struktureller Therapieverlauf unter Einbeziehung der folgenden Fragen:

Welche Wahl- und Mitentscheidungsmöglichkeiten haben sie bei der Umsetzung der Hilfemaßnahmen? Welche reflexiven Gesprächssettings (z.B. Paar- und Familiengespräche, Familien-Helfer-Gespräche, Peergespräche etc.) werden ihnen von welchen Mitarbeiterinnen und in welchem Umfang angeboten? Welche selbsthilfeaktivierenden Settings werden ihnen in welchem Umfang angeboten?

Der systemischen Jugendberatung liegen inhaltlich die Richtlinien zugrunde, welche aus der Gesetzgebung zur intensiven Jugendbetreuung bekannt sind. Der Therapieverlauf wird nach den sieben Phasen der Therapie- und Beratungsschleife nach Walther Cormann strukturiert.

1. Kontaktaufnahme: Zunächst kommt es zu einer Kontaktaufnahme und einem ersten orientierenden Gespräch mit dem Klienten /der Klientin.

2. Informationsgewinnung: Danach werden sämtliche verfügbare Informationen bezüglich des Ist-Zustandes und des Problemerlebens der Familienmitglieder gesammelt, um sich einen multiperspektivischen Einblick in das Familiengefüge und die vorliegenden Störungen zu verschaffen. Es folgt der zweite Teil innerhalb der Phase der Informationsgewinnung; die gemeinsame Erarbeitung von Zielen.

3. Erste Auswirkungsüberprüfung: Die mit dem Klienten/ der Klientin vereinbarten Ziele der therapeutischen Arbeit und die damit verbundenen Konsequenzen werden hinterfragt und ggf. revidiert. Es werden Prozesse eingeleitet, um bisherige Sichtweisen, Annahmen, Einstellungen lebenspraktisch zu überprüfen.

4. Aktionsphase: Im nächsten Schritt werden entsprechenden Veränderungen eingeleitet, um Selbstannahmen, Deutungsmuster und Handlungskonzepte zielgerichtet gemeinsam zu bearbeiten und Ressourcen neu anzuwenden.

5. Integrationsphase: Es folgt eine Phase in der gemeinsam geprüft wird, ob die Zielsetzungen und eingeleiteten Lern- und Entwicklungsprozesse der Lebenswelt und den spezifischen Ressourcen des/der Jugendlichen/ der Familie entsprechen. Der/ Die Klient/in wird in dieser Phase aufgefordert, die erarbeitete Selbstorganisation praktisch auszuprobieren und ihre Grenzen für sich auszuloten. Wenn diese zieldienlich und vom/n /den Klienten als selbstgewollte Verbesserung angesehen werden, können diese dementsprechend von den Klienten integriert werden.

6. Zweite Auswirkungsphase: In dieser Phase wird der Jugendliche/ die Familie mit den konkreten Konsequenzen seiner/ihrer alternativen Handlungsstrategien und der Anwendung seiner/ihrer Ressourcen konfrontiert. Es wird gemeinsam überprüft, ob diese zieldienlich und nachhaltig wünschenswert sind.

7. Zukunftsverankerung: Die letzte Phase der Beratung/Therapie festigt die neugewonnen Perspektiven, Lernerfolge und Handlungsstrategien und verankert diese in alternativen Handlungsmodellen. Darüber hinaus findet ein Transfer in den Alltag statt. Dieser kann durch weitere Anschlusshilfen begleitet werden.

Wie wird mit ihnen im Bedarfsfall akuter Gefährdungssituationen über Kriseninterventionen inkl. ggf. Zwangsmaßnahmen verhandelt?

Im Interesse und zum Schutz des Kindes teilen wir zu Beginn einer Hilfemaßnahme mit, was bei akuten Gefährdungssituationen eingesetzt wird und was Kinderschutz und Gefährdungsmerkmale im Sinne des Grundgesetzes bedeuten. Uns ist es sehr wichtig, dass die Erfahrungen der Familie im Einklang mit dem Grundgesetz in Einklang gebracht werden und deshalb arbeiten wir mit höchster Transparenz. Den KlientInnen werden offen alle Konsequenzen und Folgen von Situationen und Handlungen erklärt, damit sie diese verstehen, wie zum Beispiel den Einsatz eines Schutzkonzeptes. Dieses beinhaltet Maßnahmen zum Schutz des Kindes im Hinblick auf konkrete Gefährdungsmerkmale und erfolgt, wenn nach einer Meldung eine Situation oder eine Gefährdung nicht geklärt werden kann.

Dabei erarbeiten wir mit den KlientInnen eine Ressourcenkarte mit vier Ressourcen (persönliche, soziale, materielle, infrastrukturelle / institutionelle), deren Visualisierung das Bewusstwerden von Stärken fördert und diese Ressourcen können dann gezielt bei Krisenhilfen eingesetzt werden.

3.2 Praxis der systemischen Organisations-, Team- und Personalentwicklung

Welche autonomen Entscheidungsspielräume haben die MitarbeiterInnen in der täglichen Arbeit?

In der Zusammenarbeit untereinander verfolgen wir eine wertschätzende Haltung unseren Mitarbeiter gegenüber und legen großen Wert auf eine möglichst selbstständige und intrinsisch motivierte Arbeitshaltung unserer Kollegen/ Kolleginnen. Unser Leitbild fokussiert die Frage: „Was tun wir, damit etwas gelingen kann?“. Für die systemische Arbeit ist das autonome pädagogische Handeln eines jeden Mitarbeiters unabdinglich. Deshalb arbeiten alle Mitarbeiter stets eigenverantwortlich und sind innerhalb ihrer einzelnen Fälle die Experten ihrer KlientInnen.

Wo und in welcher Weise sind sie an der Entwicklung der Einrichtung beteiligt – im Klientenkontakt, in Teamsitzungen, in der Organisationsentwicklung?

Unser Management sowie unsere Fachkräfte sind herkunftsbezogen international aufgestellt. Dieses Alleinstellungsmerkmal zielt für uns in unserem Selbstverständnis wie auch in unserer Arbeit darauf ab, ein emanzipatorisches Zeichen zu setzen. Wir denken

und arbeiten in unserer Kinder-, Jugend- und Familienhilfe als Weltbürger. Die interkulturelle Selbsterfahrung unseres Fachpersonals wie unserer sozialpädagogischen Fachkräfte und ambulanten Helfer lässt uns den Kindern, Jugendlichen und Familien in der Hilfe zur Erziehung auch Vorbild sein für Integrationserfolg. Unser TEAM setzt seine Multilingualität und Interkulturalität als Schlüssel zum nachhaltigen Hilfeerfolg ein.

Gleichwohl unser Träger in den letzten Jahren dank der erfolgreichen Zusammenarbeit gewachsen ist, legen wir nach wie vor Wert auf eine vertrauensvolle und persönliche Ansprache all unserer Mitarbeiter für Jugendämter wie Antragsteller. Im Unterschied zu großen Trägern verstehen wir uns als international aufgestelltes Kompetenzteam, das auch im Alltagsgeschäft alle Erfordernisse der Jugendhilfe zeitnah und ohne große Umwege, Tiefenanalysen, kultursensible Kommunikations- und Lösungsstrategien und Menschlichkeit in der Persönlichkeit und Vertraulichkeit leisten, leben und vermitteln kann.

Wie fördert die Einrichtung die Kompetenzen der MitarbeiterInnen (z. B. durch Fort- und Weiterbildungsangebote)?

Unsere Führungskräfte im Management und unsere Fachkräfte haben ein sozialpädagogisches oder pädagogisches Studium abgeschlossen und dieses in weiten Teilen um ein Zweitstudium ergänzt.

Alle unsere sozialpädagogischen Fachkräfte sind zertifizierte, insoweit erfahrene Fachkräfte (INSOFA) und im Kinderschutz durch eine Zusatzausbildung qualifiziert und zertifiziert. Mehr als die Hälfte unserer Fachkräfte haben eine systemische Fortbildung in der Beratung oder Therapie sowie Kinder- und Jugendlichentherapie, im systemischen Coaching und in der systemischen Supervision abgeschlossen.

Für weitere Weiter- und Fortbildungswünsche der Mitarbeiter ist die MANNA Jugendhilfe stets offen und begrüßt diese auch sehr.

Welche reflexiven Gesprächssettings wie Intervision, Supervision, Teambesprechung, Coaching u.a. stehen den MitarbeiterInnen zur Teilnahme offen?

Durch eine regelmäßige Kommunikation im Rahmen von Teamsitzungen jeweils mittwochs, aber auch durch eine mitarbeiterorientierte Personalpolitik (Open-door-Mentalität, Freiräume für kreatives Arbeiten, die Möglichkeiten von Home-Office-Tätigkeiten sowie die Tolerierung von Fehlern) tragen wir zu einer positiven Unternehmens-Atmosphäre bei. Für die Familienbetreuer wird eine wöchentliche Supervision im Team angeboten. Zusätzlich ist, bei Bedarf, eine Einzelsupervision durch einen externen Anbieter möglich.

In welcher Weise verbindet die Einrichtungsleitung eine Kultur der Motivierung und Anregung zu neuem Denken und Handeln mit den erforderlichen Aufgaben von Anordnung und Kontrolle?

Der Einrichtungsleitung ist es sehr wichtig, dass alle Mitarbeiter selbständig und eigenverantwortlich arbeiten. Ihnen wird die Möglichkeit geboten, auf Vertrauensbasis Aufgaben auszuführen und Prozesse, Abläufe und Strukturen wie zum Beispiel bei Hilfesettings aktiv mitzugestalten. Deshalb trägt jeder Mitarbeiter die Verantwortung für das eigene Ressort mit. Den ambulanten Fachkräften und Koordinatoren steht die Home-Office-Möglichkeit zu und in den Teamsitzungen werden Impulse durch Austausch und Feedback gegeben.

Welche institutionalisierten Settings bestehen, in denen MitarbeiterInnen und Leitungskräfte einander wechselseitig Feedback geben?

In den wöchentlich stattfindenden Teamsitzungen, aber auch in einzelnen Personalgesprächen und Dienstbesprechungen besteht jederzeit die Möglichkeit für wechselseitiges Feedback und Verbesserungsvorschläge, die auch möglichst zeitnah umgesetzt werden. Außerdem ist die Leitung für alle Mitarbeiter im Außendienst während der Arbeitszeiten stets telefonisch und per Email erreichbar.

In welcher Weise fördert die Einrichtung eine interne Informationspolitik mit möglichst hoher Transparenz sowie Austausch über Informationen?

Informationen werden meistens per Email, telefonisch, bei Dienstübergaben oder auch bei Statusabfragen der Fälle und der Aufgabenverteilungen ausgetauscht. Fallbezogene Information, etwa die Dokumentation des Hilfeverlaufs einer Maßnahme, werden schriftlich in standardisierten Entwicklungsberichten festgehalten, die in Absprache mit den Klientensystemen verfasst werden. Ergebnisse der Teamsitzungen, Personal- oder auch Dienstgespräche werden in Gesprächsprotokollen dokumentiert, um einen Entwicklungsprozess schneller zu gestalten.

3.3. Kooperation im regionalen Umfeld

Mit welchen Kooperationspartnern arbeitet die Einrichtung fallbezogen in der Region in welcher Weise zusammen?

Die Vernetzung mit Jugendämtern, Schulen, KiTas, Ausländerbehörden, Kliniken, psychologischen Praxen, Trauma-Ambulanzen, stationären Jugendhilfeeinrichtungen, Mutter-Kind-Einrichtungen, Inobhutnahmestellen, staatlichen und privaten Hochschulen der Umgebung (z.B. IUBH Düsseldorf, Hochschule Düsseldorf, Bergische Universität Wuppertal) und anderen sozialräumlichen und institutionellen Ressourcen

unserer Umgebung ist uns sehr wichtig. Damit stellen wir in unserer Arbeit mit unseren Klienten ein sicheres und schützendes Netzwerk her.

Auf welchen Wegen holt sich die Einrichtung Rückmeldungen von Kooperationspartnern über ihre Arbeit (z.B. von Überweisern, von Jugendämtern, von Nachbareinrichtungen, aus der Gemeinde)?

Neben dem regelmäßigen Kontakt zu unseren Kooperationspartnern ist uns ein qualitätssichernder und -aufbauender Prozess ein wichtiges Anliegen. Unsere Kooperationspartner erhalten die Möglichkeit, während und nach erfolgtem Hilfeprozess anhand eines vorgefertigten digitalen Fragebogens unsere Tätigkeit mit einem Feedback zu kommentieren. Dieses Feedback wird durch unser Qualitätsmanagement ausgewertet und für weitere Kooperationsanlässe umgesetzt.

Beteiligt sich die Einrichtung an einem regionalen, reflexiven Fallmanagement (z.B. einrichtungsübergreifende Qualitätszirkel oder Fallbesprechungen), und wenn ja, an welchen?

Als anerkannter Jugendhilfeträger sind wir in der kommunalen Jugendhilfestruktur eingebunden (z.B. Arbeitskreis Qualitätssicherung des Jugendamtes Düsseldorf) und nehmen regelmäßig an kommunalen Arbeitsgremien teil.

Welche Netzwerke gibt es? Welche Vereinbarungen gelten, die eine klientenbezogene regionale Zusammenarbeit fördern?

Unser Netzwerk an Institutionen wie Jugendämtern, Schulen, Kindergärten, Ärzten, Freizeit Anbietern, Sprachkursen etc. ist nicht nur auf Düsseldorf begrenzt, sondern erstreckt sich auch auf die Umgebung in Jüchen, Korschenbroich, Krefeld, Meerbusch, Mönchengladbach, Ratingen, Neuss, Velbert, Viersen, Willich und Wülfrath. Als in diesen Kommunen vertretener Jugendhilfeträger nehmen wir die kommunalen Arbeitskreise für Qualitätssicherung als wichtigen Anlass der Zusammenkunft und des Austauschs sozialer Einrichtungen in Anspruch. Ebenso unterstützen wir Netzwerk-Initiativen, die nicht in direkter Verbindung mit unserem Tätigkeitsfeld stehen, wie etwa Inspiro.

3.4 Evaluation & Qualitätssicherung

Wie evaluiert die Einrichtung ihre Arbeit (Aufzählung der Instrumente)?

Unser sogenanntes „Follow-up-Qualitätssystem“ setzen wir mit einem Office-Tool um, welches wir regelmäßig pflegen und auf einem aktuellen Stand halten. Es optimiert den Hilfeablauf und garantiert die Qualitätssicherung und Produktivität unseres gemeinsamen Auftrags und unserer Arbeit mit den Jugendämtern. Die festgelegten Ziele werden fokussiert bearbeitet, Fähigkeiten werden vermittelt und Ressourcen

aktiviert. So können im Anschluss konkrete Empfehlungen mit bzw. für die Familien und Jugendlichen entwickelt werden.

Qualitätsmanagement bedeutet für uns immer stetige Arbeit und Weiterentwicklung der eigenen Fachressourcen. Qualifikation bedeutet für uns aber auch ein kenntnisreiches, dauerhaftes Vertrauensverhältnis nach innen und außen. Wir sehen eine Auftragserteilung als ein Vertrauenszugeständnis an, welches wir durch hohe Fachlichkeit, schnelle Reaktionszeit und einen professionellen Austausch erwidern und bestätigen möchten. Wir gewährleisten:

- zeitnahe Erstellung eines Angebots und eine kurzfristige Fallbearbeitung.
- Erreichbarkeit 24h am Tag, an 365 Tagen im Jahr, auch in Notsituationen.
- Strukturierte Zusammenarbeit mit den Jugendämtern durch unser sogenanntes „Follow-up-Qualitätssystem“, einem System zur Qualitäts- und Produktivitätssicherung.
- Qualitätsdialog gegenüber dem Jugendamt. Mitwirkung bei der Hilfeplanung.
- Entwicklungsberichte, Stellungnahmen, Empfehlungen.
- Vor- und Nachbereitung von Hilfeplangesprächen mit den Klienten.
- Organisation zusätzlicher interner oder externer Hilfen, die sich aus der individuellen Hilfeplanung ergeben.
- Personenbezogene Individuallösungen und individual-pädagogische Maßnahmen, auf die Erfordernisse des jeweilig anfragenden Jugendamtes und auf die jeweilige Fallführung zugeschnitten.