

DLR

Deutsches Zentrum  
für Luft- und Raumfahrt e.V.  
Projektträger im DLR



**Kompetenzagenturen**

erreichen . halten . stärken

# Werkstattbericht 2008

„Kompetenzagenturen“ (Durchführungsphase)  
Strukturen · Erfahrungen · Ergebnisse

Das Programm „Kompetenzagenturen“ (Durchführungsphase) wird vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds gefördert.



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend



EUROPÄISCHE UNION  
Europäischer Sozialfonds



# Inhalt

<b>1</b>	<b>Das Förderprogramm „Kompetenzagenturen“ (Durchführungsphase) von 2006–2008</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Kompetenzagenturen als Lotsen in Ausbildung und Beruf</b>	<b>15</b>
<b>3</b>	<b>Computergestützte Falldokumentation in den Kompetenzagenturen und anderswo</b>	<b>22</b>
<b>4</b>	<b>Qualifizierung des Personals der Kompetenzagenturen</b>	<b>32</b>
<b>5</b>	<b>Beiträge aus der Praxis des Programms</b>	
5.1	Kompetenzagenturen im Zusammenwirken mit den ARGE n	38
5.2	Kompetenzagenturen in strukturschwachen ländlichen Regionen	44
5.3	Aspekte interkultureller Sensibilität	49
5.4	Öffentlichkeitsarbeit für Kompetenzagenturen	54
5.5	Halten im Prozess, Verhindern von Abbrüchen	58
5.6	Zugangswege der Kompetenzagentur	63
5.7	Netzwerkarbeit – Bedeutung und Funktion für die Arbeit in Kompetenzagenturen	68
5.8	Künstlerische Arbeit mit besonders benachteiligten Jugendlichen	72
<b>6</b>	<b>Fazit und Ausblick</b>	<b>78</b>



## Das Förderprogramm „Kompetenzagenturen“ (Durchführungsphase) von 2006–2008

Astrid Fischer, Projektträger im DLR (PT im DLR)

»» Mit der Bekanntmachung vom 10. August 2006 wurde das Programm „Kompetenzagenturen“ (Durchführungsphase) im Bundesanzeiger veröffentlicht. Bis zum Herbst 2007 konnten insgesamt 199 Kompetenzagenturen bundesweit ins Leben gerufen werden. Ziel dieser Kompetenzagenturen ist es, besonders benachteiligten Jugendlichen zu einer sozialen und beruflichen Integration zu verhelfen und ihnen somit Brücken in die Zukunft zu bauen. Angesprochen werden hiermit vor allem Jugendliche, die vom bestehenden System der Hilfsangebote für den Übergang in den Beruf nicht profitieren oder den Zugang zu diesen nicht aus eigenem Antrieb finden. Der Aufbau der Kompetenzagenturen wurde durch fachliche Beratung und fachlichen Austausch unterstützt. Dieser Beitrag fasst die Ausgestaltung des Programms und dessen Umsetzung in der Durchführungsphase zusammen und berichtet von zentralen Ergebnissen.

## Der politische Hintergrund

### Europäischer Pakt für die Jugend

Der europäische Pakt für die Jugend hat zum Ziel, die allgemeine und berufliche Bildung, die Mobilität sowie die berufliche und soziale Eingliederung der jungen Menschen in Europa zu verbessern. Darüber hinaus sollen vermehrt Anstrengungen unternommen werden, alle Politikbereiche miteinander zu vernetzen, die junge Menschen betreffen. Im März 2005 verabschiedeten die Staats- und Regierungschefs der EU diesen europäischen Pakt für die Jugend, der Teil der erneuerten Lissabon-Strategie ist. Das Programm „Kompetenzagenturen“ (Durchführungsphase) weist als zentrale Zielsetzung die berufliche und soziale Integration benachteiligter junger Menschen aus und setzt Rahmenbedingungen für die Zielverfolgung. Eine der wesentlichen Voraussetzungen des Programms ist die Kooperation mit der Jugendhilfe, der Agentur für Arbeit, dem Träger der Grundsicherung, den Schulen und soweit vorhanden den vom BMFSFJ geförderten Projekten Jugendmigrationsdienst (JMD) und „Schulverweigerung – Die 2. Chance“ auf kommunaler bzw. regionaler Ebene über die unterschiedlichen politischen Zuständigkeiten hinweg.

### Fachkräfteentwicklung

In Deutschland zeichnet sich mittelfristig ein deutlicher Fachkräftemangel ab. Dieser ist ursächlich nicht nur auf die demographische Entwicklung zurückzuführen, sondern auch auf die Qualifizierungstrends in der Bevölkerung.<sup>1</sup> Bis Anfang der 1990er Jahre hat sich der Anteil Ungelernter an der Bevölkerung im erwerbsfähigen Alter kontinuierlich verringert. Seit Anfang der 1990er Jahre ist jedoch eine Stagnation zu erkennen. Etwa ein Drittel der erwerbsfähigen westdeutschen Bevölkerung verfügt über keinen Berufsabschluss. Diese Bildungsstagnation kommt vor allem bei den 15- bis 24-jährigen zum Ausdruck.<sup>2</sup> Dem gegenüber stehen die Entwicklungen des Fachkräftebedarfs: Es wird mit einer weiterhin steigenden Nachfrage nach gut und hoch qualifizierten Arbeitskräften und einem weiter sinkenden Bedarf an Geringqualifizierten gerechnet.<sup>3</sup> Strategien, die zum Umgang mit diesen Entwicklungstendenzen entwickelt werden, beziehen sich unter anderem auf vermehrte Bildungsanstrengungen und auf die Ausschöpfung vorhandener Personalressourcen. Hiermit gerät auch die Zielgruppe der besonders benachteiligten Jugendlichen in den Fokus der Fachkräftesicherung, da sie eine Ressource darstellen, die nicht vernachlässigt werden darf. Die Kompetenzagenturen können einen Beitrag dazu leisten, die Zielgruppe der besonders benachteiligten Jugendlichen zu erreichen, sie zu stabilisieren und sie an Bildungsangebote heranzuführen.

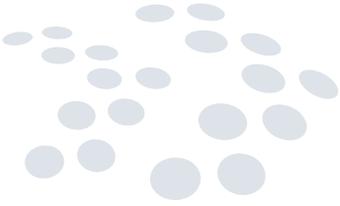
### Gesetzesreform für moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt

Durch die am 1. Januar 2005 verabschiedete Reform gelten für die berufliche und soziale Integration junger Menschen im Wesentlichen drei Leistungsgesetze: das SGB II (Grundsicherung für Arbeitsuchende), SGB III (Arbeitsförderung) und SGB VIII (Kinder- und Jugendhilfegesetz). Mit diesen Leistungsgesetzen verbunden sind bestimmte Förderphilosophien und Grundsätze, die zum Teil stark differieren. Das lässt sich sehr anschaulich anhand des SGB II und VIII verdeutlichen: Das SGB II setzt eigenverantwortliches Handeln der (jungen)

<sup>1</sup> Vgl. Reinberg, Alexander; Hummel, Michael: Bildungspolitik. Steuert Deutschland langfristig auf einen Fachkräftemangel zu? IAB Kurzbericht Nr. 9/2003, S. 1.

<sup>2</sup> Vgl. Reinberg, Alexander; Hummel, Michael: Bildungspolitik. Steuert Deutschland langfristig auf einen Fachkräftemangel zu? IAB Kurzbericht Nr. 9/2003, S. 4.

<sup>3</sup> Trotz unterschiedlicher Ausgangsfragestellungen zur Entwicklung des Fachkräftebedarfs und -angebotes bestätigen die beiden Untersuchungen des IAB und der Bund-Länder-Kommission für Bildungsplanung und Forschungsförderung diesen Trend. Vgl. Dostal, W./Reinberg, A.: Arbeitslandschaft 2010 – Teil 2: Ungebrochener Trend in die Wissensgesellschaft. IAB-Kurzbericht Nr. 10/1999 und Bund-Länder-Kommission für Bildungsplanung und Forschungsförderung (BLK): Zukunft von Bildung und Arbeit. Perspektiven von Arbeitskräftebedarf und –angebot bis 2015. In: Materialien zur Bildungsplanung und zur Forschungsförderung, Nr. 104/2002.



Menschen voraus. Im SGB VIII hingegen wird die Eigenverantwortung nicht vorausgesetzt, sondern ist ein zentrales Förderziel. Ziel der Grundsicherung nach SGB II ist die Eingliederung in eine Beschäftigung, wohingegen die Entwicklung von Kompetenzen eher nachrangig ist. Ziel der Jugendsozialarbeit nach SGB VIII ist jedoch die Persönlichkeitsentwicklung und -stabilisierung. Die Kompetenzentwicklung dient dazu, die Erwerbsfähigkeit herzustellen.

Die Kompetenzagenturen befinden sich in ihrer Begleitung besonders benachteiligter Jugendlicher zwischen diesen Rechtskreisen mit den unterschiedlichen Gesetzesphilosophien. Ihre Aufgabe ist es, sie im Sinne der Klienten in Einklang zu bringen. Es gilt also ein Gleichgewicht zu finden zwischen der Qualifizierung junger Menschen mit dem Ziel einer dauerhaften Integration in Beschäftigung und der „unverzöglichen“ Vermittlung in eine Arbeitsgelegenheit. Dieses wird gestützt durch Kooperationen mit den für die Umsetzung der SGB-Bereiche zuständigen Institutionen, der Arbeitsagentur, dem Träger der Grundsicherung und der örtlichen Jugendhilfe.

### Modellphase der Kompetenzagenturen (2002-2006)

Die in der Modellphase (2002-2006) geförderten 15 Modellkompetenzagenturen haben Wege aufgezeigt, wie über ein systematisches Case Management besonders benachteiligte Jugendliche trotz vielfältiger sozialer und persönlicher Handicaps sozial und beruflich integriert werden können. Als sinnvoll hat sich in der Modellphase bestätigt, keine Parallelstrukturen aufzubauen, sondern die Kompetenzagenturen in das bestehende Unterstützungssystem einzugliedern und dieses optimal zu nutzen. Die Kompetenzagenturen nehmen dabei die Rolle des Mittlers zwischen den Jugendlichen und dem vorhandenen Spektrum von Unterstützungsangeboten ein. Aus diesem Grund bieten sie keine eigenen Maßnahmen an, sondern vermitteln in bestehende Angebote.

## Ausgestaltung und Grundlagen

Aufbauend auf diesen Erfahrungen und Ergebnissen der Modellphase des Programms „Kompetenzagenturen“ und anknüpfend an die oben genannten politischen Entwicklungen wurden die Förderrichtlinien für eine weitere Förderphase, die Durchführungsphase, gestaltet. Die Zahl der Kompetenzagenturen wurde auf insgesamt 199 Standorte bundesweit erhöht. Hierzu hat es zwei Bekanntmachungen im Bundesanzeiger gegeben; eine am 10. August 2006 und eine weitere am 1. März 2007. Hintergrund der zweiten Bekanntmachung war, dass mit der ersten Welle noch nicht die Zielgröße von 200 Kompetenzagenturen erreicht worden war. Dies bot auch die Chance, inhaltliche Korrekturen vorzunehmen, die sich aus den Erfahrungen der ersten Monate ergaben. Intensiviert wurde beispielsweise die aufsuchende Arbeit: Die Kompetenzagenturen kooperieren verstärkt mit den in aufsuchender Arbeit tätigen Personen und Institutionen (z. B. Streetworkerinnen und Streetworkern, Sozialarbeitern und Sozialarbeiterinnen in den Jugendzentren oder in den Quartierbüros). Das erweitert die Möglichkeiten, Kontakt zu den Jugendlichen zu bekommen, die nur schwer auffindbar und ansprechbar sind.

Zentrale Funktionen der Kompetenzagenturen sind die Beratungs-, Vermittlungs- und Lotsenfunktion zwischen den zuständigen Institutionen zur passgenauen beruflichen und sozialen Integration besonders benachteiligter Jugendlicher. Sie bilden eine Brückenfunktion zwischen den Fördersystemen und verhelfen dazu, Übergänge zwischen Schule und Beruf, zwischen den Trägern, den Arbeitsagenturen, den Kommunen (insbesondere den Sozial- und Jugendämtern), Schulen sowie Bildungsträgern und lokalen Wirtschaftsvertretern abzustimmen. Dabei folgen sie den Grundsätzen der Neutralität, Nachrangigkeit und Nachhaltigkeit. **Neutralität** bedeutet in diesem Kontext, dass die Kompetenzagenturen als Dienstleister die Jugendlichen rein nach individuellen Notwendigkeiten und nicht nach wirtschaftlichen Erwägungen eines Trägers fördern und vermitteln. Um die Neutralität zu sichern, wird die Vermittlungspraxis der Kompetenzagenturen im Jugendhilfeausschuss dargelegt oder ein Beirat als Kontrollgremium einberufen. Mit dem Grundsatz der **Nachrangigkeit**

kommt zum Ausdruck, dass die Kompetenzagenturen nicht in die Zuständigkeiten der Gesetze für berufliche Orientierung und Qualifizierung nach SGB II, III und VIII eingreifen, sondern ihre Leistungen unter Berücksichtigung der hier gebündelten Angebote entwickeln. Sie initiieren neue Angebote, sofern diese für die Förderung der Jugendlichen sinnvoll, aber in der Region noch nicht vorzufinden sind. Die Kompetenzagenturen sollen als dauerhaft verlässliche Anlaufstellen sowohl für die Jugendlichen als auch für die Akteure der Berufshilfe vor Ort installiert werden, so der Grundsatz der **Nachhaltigkeit**. Verbindliche Kooperationsvereinbarungen mit den relevanten, bereits benannten Akteuren sind daher Voraussetzung für die Förderung.

## Zielgruppen der Kompetenzagenturen

Die Kompetenzagenturen sollen primär besonders benachteiligte Jugendliche und junge Erwachsene erreichen, die vom bestehenden System der Hilfsangebote für den Übergang von der Schule in den Beruf nicht profitieren bzw. von sich aus den Zugang zu den Unterstützungsleistungen nicht finden. Hierbei handelt es sich um Jugendliche mit multiplen Vermittlungshemmnissen: Jugendliche mit Migrationshintergrund, psychischen Störungen, sozialen Problemen, Schwierigkeiten in der Schullaufbahn, früher Elternschaft, Drogen- oder anderen Suchtproblemen u.a..

## Ziele der Kompetenzagenturen

Die Ziele der Kompetenzagenturen, die sich aus der Förderphilosophie und der Zielgruppenbeschreibung ableiten, lauten:

- Entwicklung eines wirksamen Unterstützungsangebotes durch aufsuchende Ansätze sowie ein bereits vor dem Schulabschluss ansetzendes zielgruppenspezifisches Übergangsmangement.
- Optimierung und Systematisierung der Prozesse der beruflichen Integration durch die Organisation einer maßgeschneiderten Abfolge von Hilfen bestehender Unterstützungsangebote.
- Überprüfung der lokalen und regionalen Angebotsstrukturen in der Benachteiligtenförderung, Identifizierung von Defiziten in den Angebotsstrukturen und Anregung neuer Angebote, die für eine effektivere Förderung der beruflichen Integration erforderlich sind.
- Förderung und Verbesserung der Kooperation und Koordination zwischen den Institutionen und den Akteuren der lokalen/regionalen Übergangssysteme.

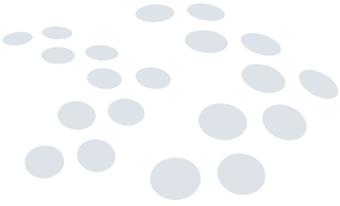
Unterstützt durch das Handlungskonzept des „Case Management“ verfolgen die Kompetenzagenturen einen am Individuum ausgerichteten, passgenauen Unterstützungs- und Förderungsansatz auf der Basis geeigneter Kompetenzfeststellungsverfahren. Während dieser Begleitung werden auch die Bezugspersonen der Jugendlichen zur Unterstützung herangezogen.<sup>4</sup>

## Kooperationen der Kompetenzagenturen

In der Förderphilosophie ist für die Durchführungsphase des Programms „Kompetenzagenturen“ die verpflichtende Kooperation auf regionaler Ebene mit der Jugendhilfe, der Agentur für Arbeit, dem Träger der Grundsicherung, dem Schulamt oder den einzelnen Schulen und soweit vorhanden den vom BMFSFJ geförderten Projekten Jugendmigrationsdienst (JMD) und „Schulverweigerung – Die 2. Chance“ verankert. Diese Pflichtkooperationen sind schriftlich zu fixieren. Die einzelnen Kompetenzagenturen haben die Kooperationen sehr unterschiedlich ausgestaltet. Das Jugendamt ist beispielsweise in einigen Fällen selbst Träger der Kompetenzagentur, in anderen Fällen ein wichtiger Kooperationspartner eines freien Trägers der Jugendhilfe.<sup>5</sup>

<sup>4</sup> Zum zentralen Instrumentarium des Case Management vgl. Kapitel 2.

<sup>5</sup> Vgl. hierzu Kapitel 2 „Kompetenzagenturen als Lotsen in Ausbildung und Beruf“. Netzwerkarbeit als Herausforderung und Chance.



## Finanzierungswege

Die Finanzierung der „Kompetenzagenturen“ (Durchführungsphase) erfolgt im Rahmen der verfügbaren ESF-Mittel. Die Zuwendung wird als Projektförderung in Form einer Anteilsfinanzierung gewährt. Zusätzlich ist eine anteilige Finanzierung durch nationale Mittel für das Zielgebiet 1 (neue Bundesländer) in Höhe von 36,5% und für das Zielgebiet 3 (alte Bundesländer) in Höhe von 55% erforderlich.

„Im Sinne der angestrebten Nachhaltigkeit soll die Kofinanzierung in erster Linie aus kommunalen Mitteln (insbes. aus Mitteln des örtlichen Trägers der öffentlichen Jugendhilfe, ggf. einer damit verbundenen Landesfinanzierung) erfolgen. Darüber hinaus können andere kommunal und regional agierende Institutionen Anteile der Kofinanzierung sicherstellen. Eine Kofinanzierung aus EU-Mitteln ist nicht möglich. Schließlich können die Kooperationschulen die Arbeit der Kompetenzagenturen unterstützen, indem sie Ressourcen in die Zusammenarbeit einbringen.“<sup>6</sup>

Diese Vorgaben aus den Förderrichtlinien wurden so umgesetzt, dass die Kofinanzierung entweder über Geld oder über geldwerte Leistungen eingebracht wurde. Als Kofinanziers konnten im Wesentlichen der öffentliche Träger der Jugendhilfe, soweit nicht selbst Träger der Kompetenzagentur, die Arbeitsagentur, der Träger der Grundsicherung und die Kooperationsschulen gewonnen werden.

## Umsetzung der Fördergrundsätze

Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) hat den Projektträger im DLR (PT-DLR) mit der Programmträgerschaft für das Programm „Kompetenzagenturen“ (Durchführungsphase) beauftragt. Der Projektträger hat hiermit schwerpunktmäßig die Projektförderung übernommen, verbunden mit der fachlich-wissenschaftlichen und administrativen Begleitung der Vorhaben.

Der Projektträger im DLR hat mit der Prozessberatung das Institut für berufliche Bildung, Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik GmbH (INBAS) beauftragt. Die Prozessberatung umfasst die fachliche Beratung und Qualifizierung der Mitarbeiter der Kompetenzagenturen.<sup>7</sup>

Für die fachliche Beratung und Begleitung der „Kompetenzagenturen“ (Durchführungsphase) wurde ein Setting von Instrumentarien und Veranstaltungsformen entwickelt, das gemeinsam vom Projektträger im DLR und von INBAS gestaltet wurde. Dieses Setting umfasst regionale Beratungstreffen, Themen vertiefende Workshops, Einzelberatungen und Qualifizierungen.

Der Beratung und Begleitung der Kompetenzagenturen liegt das Verständnis zugrunde, das Case Management in der Arbeit der Kompetenzagenturen zu einem professionellen Instrumentarium in der Begleitung besonders benachteiligter Jugendlicher zu entwickeln. Dieses Verständnis wurde in den verschiedenen Veranstaltungsformen umgesetzt.

## Regionale Beratungstreffen

In regional zusammengefassten Gruppen wurden die Kompetenzagenturen im Laufe der Durchführungsphase dreimal (pro Halbjahr einmal) zu eintägigen Beratungstreffen eingeladen. Diese Treffen dienen dem kollegialen Austausch zu zentralen Themen der Arbeit in den Kompetenzagenturen. Im ersten Halbjahr konzentrierten sie sich auf Fragen des Aufbaus der Kompetenzagenturen. Kolleginnen und Kollegen der Kompetenzagenturen aus der Modellphase konnten mit Inputs zu ihren Erfahrungen gewonnen werden. Im Mittel-

<sup>6</sup> Förderrichtlinien für das Programm „Kompetenzagenturen“ (Durchführungsphase) gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds, im Bundesanzeiger Nr. 157 vom 22. August 2006, S. 2.

<sup>7</sup> Vgl. hierzu Kapitel 2 und 4 des Werkstattberichtes.

punkt der Treffen im zweiten Halbjahr standen die Selbstreflexion und Selbstevaluation. Die dritte Sequenz der Beratungstreffen wurde durch Beiträge von Fachexperten zu zentralen Themen der Programmentwicklung und Praxisbeispielen aus den Kompetenzagenturen eingeleitet. Die Fachbeiträge bezogen sich auf die Themen „Hilfeplanung und Beratungspraxis im Case Management der Kompetenzagenturen“ sowie „Kompetenzfeststellung in den Kompetenzagenturen“. Die Praxisbeispiele umfassten eine Fülle von Schwerpunktthemen, wie Zugangswege, Zielgruppenbestimmung, Anamnese, Kompetenzfeststellung, Schärfung des Leistungsangebots, Jugendliche im Beratungsprozess halten, Cultural und Gender Mainstreaming, Netzwerkarbeit, Identifizierung und Schließung von Lücken, Neutralität und fachliche Akzeptanz und Kompetenzagenturen in ländlichen Räumen.

Bei der Gestaltung der Beratungstreffen hat sich die Kombination von kollegialem Austausch und Beratung bis hin zur Diskussion der Erfolge und der Probleme der Kompetenzagenturen und Inputs externer Fachexperten bewährt. Den externen Fachbeiträgen der dritten Beratungsrunde kam vor allem die Funktion zu, nach der ersten Aufbauarbeit Impulse für die Weiterentwicklung der Arbeit in den Kompetenzagenturen zu geben.

Aus diesen Beratungstreffen haben sich auf regionaler Ebene und auf Ebene der Länder aus eigener Initiative Netzwerke der Kompetenzagenturen entwickelt, die dem Austausch zwischen den Kompetenzagenturen dienen.

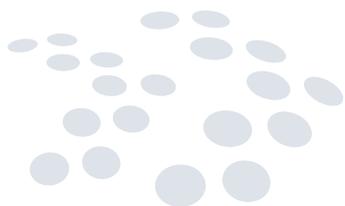
Zu den regionalen Beratungstreffen lud INBAS ein, moderierte und gestaltete den Beratungsprozess, unterstützt durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des PT-DLR.

## Themen vertiefende Workshops

Zielsetzung der Workshops war der vertiefende fachliche Austausch zu ausgewählten Schwerpunktthemen der Kompetenzagenturen. Zu diesen Workshops wurden Kompetenzagenturen eingeladen, die sich mit einer Expertise zu den Themen auszeichneten. Grundlage für die Diskussionen boten ausgewählte thematische Inputs, die mit der Expertise der anwesenden Vertreterinnen und Vertreter der Kompetenzagenturen angereichert wurden. Die gemeinsam zusammengetragenen Lösungsansätze konnten in Arbeitshilfen<sup>8</sup> für die Kompetenzagenturen verdichtet werden. Die im Programm entwickelten Arbeitshilfen umfassen eine Beschreibung des Schwerpunktes und führen Beispiele und Handlungsansätze zur organisatorischen und methodischen Gestaltung der Arbeit der Kompetenzagentur an. Sie wurden mit dem Ziel entwickelt, Hilfestellungen für die Arbeit aller Case Manager und Case Managerinnen anzubieten, also auch derer, die an dem Workshop nicht teilnehmen konnten. Insgesamt wurden über die Durchführungsphase hinweg sechs Workshops angeboten. Die Organisation der Workshops übernahm INBAS, für die inhaltliche Vorbereitung und Durchführung waren wechselweise der PT-DLR und INBAS zuständig.

Die Ergebnisse der Workshops wurden zudem in Praxishilfen zusammengefasst. Praxishilfen sind Printmedien, in denen Beiträge zu einem Themenfeld der Kompetenzagenturen zusammen getragen werden. Diese Beiträge stammen vom Programmmanagement, externen Fachleuten oder Kolleginnen und Kollegen aus den Kompetenzagenturen. Sie bieten aus diesen unterschiedlichen Perspektiven Lösungsansätze zu thematischen Fragestellungen. Die Arbeitshilfen unterscheiden sich von den Praxishilfen dadurch, dass letztere ausschließlich Lösungsansätze präsentieren, die in einem der Workshops von den Kolleginnen und Kollegen der Kompetenzagenturen produktorientiert zusammengeführt wurden. Sie sind als Arbeitsmaterial in der Zusammenarbeit entstanden. Die erste Praxishilfe bezieht sich noch nicht auf Ergebnisse aus einem Workshop. Sie befasst sich mit den Grundlagen des Aufbaus und der Gestaltung der Arbeit einer Kompetenzagentur.

<sup>8</sup> Die Arbeitshilfen sind unter den jeweiligen Themenbereichen unter [www.kompetenzagenturen.de](http://www.kompetenzagenturen.de) zu finden.



Die folgende Abbildung gibt einen Überblick über die zu den einzelnen Themen erstellten Arbeits- und Praxishilfen.

Themen	Praxishilfen	Arbeitshilfen
Aufbau und Organisation der Kompetenzagenturen	Nr. 1 - Grundlagen für die Arbeit der Kompetenzagenturen	
Gender und Cultural Mainstreaming in ihrer Umsetzung im Case Management	Nr. 2 - Gender und Cultural Mainstreaming als Querschnittsthemen der Kompetenzagenturen	„Umsetzung des Cultural und Gender Mainstreaming in den Kompetenzagenturen“ (Durchführungsphase).
Zusammenarbeit Kompetenzagenturen und Schule *2		„Kooperieren – aber richtig! Leitfaden zur Entwicklung von Kooperationen zwischen Kompetenzagenturen und Schule“.
Netzwerkarbeit *1	Nr. 3 - Zielführende Kooperationen in Netzwerken	
Übergangsmanagement	Nr. 4 - Integrationsstrategie Übergangsmanagement	„Aus Vergangenem Zukunft erfinden“: Individuelle Förderung als Grundlage für ein gelungenes Übergangsmanagement.
Künstlerische Förderansätze		„Initiierung eines Angebots am Beispiel künstlerischer Arbeit“: Individuelle Förderung als Grundlage für ein gelungenes Übergangsmanagement.
Kompetenzfeststellung	Nr. 5 - Verfahren zur Kompetenzfeststellung	„Kompetenzfeststellung in der Arbeit mit besonders benachteiligten Jugendlichen“ Kriterien und Empfehlungen zur Auswahl geeigneter Verfahren der Kompetenzfeststellung für die Arbeit in den Kompetenzagenturen.
Kompetenzagenturen in ländlichen Regionen	Nr. 6 – Kompetenzagenturen in ländlichen Regionen	„Kompetenzagenturen in ländlichen Regionen“ – Problemlagen und Lösungsansätze.

Die Praxis- und Arbeitshilfen sind abrufbar auf dem Internetauftritt des Programms Kompetenzagenturen: [www.kompetenzagenturen.de](http://www.kompetenzagenturen.de) \*1–2 Die Arbeitshilfen zum Thema Schule und zum Thema Netzwerkarbeit sind als PDF direkt beim Projektträger im DLR zu erhalten: [kompetenzagenturen@dlr.de](mailto:kompetenzagenturen@dlr.de).

## Gender und Cultural Mainstreaming und ihre Umsetzung im Case Management

Gender und Cultural Mainstreaming waren als Querschnittsthemen der Kompetenzagenturen in den förderpolitischen Vorgaben der Durchführungsphase verankert. Mit diesen Strategien soll im Programm „Kompetenzagenturen“ (Durchführungsphase) die aktive Gleichstellung von Männern und Frauen sowie jungen Menschen mit und ohne Migrationshintergrund unterstützt werden. Wesentlich für die Umsetzung des Cultural und Gender Mainstreaming ist, dass die in den Institutionen wirkenden Entscheidungsgrundlagen und -abläufe daraufhin überprüft werden, ob sie tatsächlich eine gleichberechtigte Teilnahme der besonders benachteiligten Jugendlichen an den Förderprozessen ermöglichen.

Eine Arbeitshilfe bietet den Kompetenzagenturen vor Ort Anregungen, die Arbeit unter den Aspekten des Cultural und Gender Mainstreaming zu hinterfragen und aus Hinweisen zur good-practice konkrete Handlungsstrategien zu entwickeln. Zu ausgewählten Arbeitsbereichen werden Leitfragen zur Anregung einer kritischen Selbstreflexion vorgeschlagen und mögliche Aktivitäten angeregt sowie praktische Beispiele gegeben.<sup>9</sup> Zentrale Ergebnisse des Workshops „Umsetzung des Cultural und Gender Mainstreaming in den „Kompetenzagenturen“ (Durchführungsphase), 30.-31. Mai 2007, Frankfurt am Main<sup>10</sup> sowie Beispiele zur Umsetzung des Gender und Cultural Mainstreaming sind auch in der Praxishilfe Nr. 2 dokumentiert.

## Zusammenarbeit mit Schule

Voraussetzung für eine möglichst frühzeitige Förderung der besonders benachteiligten Jugendlichen ist die Kooperation mit den Schulen auf regionaler Ebene, denn Schule eröffnet Zugangswege zu dieser Zielgruppe. Zum Thema Kooperation mit Schulen wurde eine Arbeitshilfe, „Kooperieren – aber richtig! Leitfaden zur Entwicklung von Kooperationen zwischen Kompetenzagenturen und Schule. Ergebnis des Workshops“, 28.-29. Juni 2007, Göttingen<sup>11</sup>, entwickelt, die Hinweise zur Gestaltung der Kooperation gibt. Sie umfasst wesentliche Schritte der Vorbereitung, Anbahnung, Vereinbarung und Realisierung der Kooperation sowie der Kontinuitätssicherung. Im Anhang finden sich Beispiele von Kooperationsvereinbarungen einer Kompetenzagentur.

## Netzwerke – Regionale Zusammenarbeit – Netzwerkarbeit

Um eine maßnahmeübergreifende Lotsenfunktion zu gestalten und die Transparenz der Benachteiligtenförderung zu erhöhen, bedarf es der nachhaltigen Netzwerkarbeit durch die Kompetenzagenturen. Netzwerkarbeit ist daher eine zentrale Aufgabe von Kompetenzagenturen, die sich in bestehende örtliche Hilfsstrukturen einbinden müssen, um möglichst umfassend Ressourcen für die von ihnen begleiteten Jugendlichen verfügbar zu machen. Der Workshop „Netzwerke, Regionale Zusammenarbeit, Netzwerkarbeit“, 25.-26. September 2007, Kassel<sup>12</sup>, generierte Kernaussagen zur Netzwerkarbeit, die in der Praxishilfe Nr. 3 veröffentlicht wurden.<sup>13</sup>

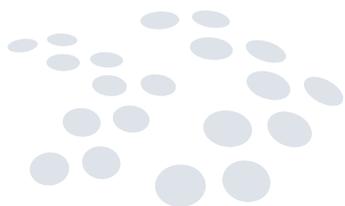
<sup>9</sup> Arbeitshilfe abrufbar unter: <http://www.kompetenzagenturen.de/de/145.php>.

<sup>10</sup> Arbeitshilfe abrufbar unter: [http://www.kompetenzagenturen.de/\\_media/Gender\\_u\\_Cultural\\_Mainstreaming\\_KA.pdf](http://www.kompetenzagenturen.de/_media/Gender_u_Cultural_Mainstreaming_KA.pdf).

<sup>11</sup> Zu erhalten als pdf beim Projektträger im DLR, [kompetenzagenturen@dlr.de](mailto:kompetenzagenturen@dlr.de).

<sup>12</sup> Zu erhalten als pdf bei Projektträger im DLR, [kompetenzagenturen@dlr.de](mailto:kompetenzagenturen@dlr.de).

<sup>13</sup> Der Beitrag von Hardy Adamczyk in Kapitel 2 befasst sich auch unter anderem auch mit der Netzwerkarbeit.



## Individuelle Förderung als Grundlage für ein gelungenes Übergangsmanagement

Das Case Management hat zum Ziel, die benachteiligten Jugendlichen individuell und entsprechend ihrer Kompetenzen zu fördern, um sie langfristig sozial und beruflich zu integrieren. Als ein besonderer Weg individueller Förderung wurde im Rahmen des Workshops „Individuelle Förderung als Grundlage für ein gelungenes Übergangsmanagement“, 23.-24. Oktober 2007, Kassel, die Möglichkeit der künstlerischen Arbeit diskutiert. Daraus entstand die „Arbeitshilfe zur Initiierung eines Angebots am Beispiel künstlerischer Arbeit.“ mit Hinweisen zur Initiierung und Realisierung von Angeboten zur individuellen Förderung besonders benachteiligter Jugendlicher sowie Anregungen für die Förderung im Kontext künstlerischer Projekte.<sup>14</sup>

Eine weitere Arbeitshilfe „Aus Vergangenen Zukunft erfinden“ wurde in diesem Workshop zu den Grundlagen und Methoden für ein erfolgreiches Übergangsmanagement entwickelt. Sie umfasst eine Definition, Grundlagen und Merkmale des Übergangsmanagements und nimmt Bezug zu Methoden, die sich in der Beratung der besonders benachteiligten Jugendlichen bewährt haben: die motivierende Gesprächsführung und das Biographische Lernen.<sup>15</sup> Wesentliche Ansätze zur Gestaltung der Übergänge der besonders benachteiligten Jugendlichen sind zudem in der Praxishilfe Nr. 4 dargestellt.

## Kompetenzfeststellung in der Arbeit mit besonders benachteiligten Jugendlichen

Jede Förderung der Benachteiligten sollte an den vorhandenen Fähigkeiten und Kompetenzen der einzelnen Jugendlichen ansetzen, um sie individuell zu stärken und zu fördern. Kompetenzfeststellung, die darauf abzielt, den Jugendlichen dabei zu unterstützen, eigene Kompetenzen zu entdecken und sich dieser Kompetenzen bewusst zu werden, ist dadurch fester Bestandteil im Case Management der Kompetenzagenturen.

In den letzten Jahren haben sich die unterschiedlichsten Diagnoseverfahren und -instrumente entwickelt. In dem Workshop „Wer die Wahl hat, hat die Qual“ – Kriterien für die Auswahl geeigneter Kompetenzfeststellungsverfahren für die Arbeit der Kompetenzagenturen – wurden Verfahren zusammengetragen, die sich für die Arbeit der Kompetenzagenturen anbieten und Kriterien zur Auswahl der Verfahren. Die daraus entstandene Arbeitshilfe „Kompetenzfeststellung in der Arbeit mit besonders benachteiligten Jugendlichen. Kriterien und Empfehlungen zur Auswahl geeigneter Verfahren der Kompetenzfeststellung für die Arbeit in den Kompetenzagenturen.“<sup>16</sup>, liefert neben einer Definition vom Kompetenzfeststellungsverfahren Kriterien zur Auswahl geeigneter Verfahren und einen Katalog bestehend aus bewährten Verfahren und Tipps zu deren Anwendung. Eine verkürzte Darstellung der Ergebnisse wurde in der Praxishilfe Nr. 5 veröffentlicht.

## Kompetenzagenturen in ländlichen Regionen

In der Durchführungsphase wurde von einigen Kompetenzagenturen das Thema spezifischer Probleme der Kompetenzagenturen in ländlichen Räumen angeregt. Zu diesen Problemen gehören neben mangelnden oder nur sehr schwer erreichbaren Ausbildungs- und Arbeitsplätzen sowie Unterstützungshilfen ein unzureichendes Angebot an öffentlichen Verkehrsmitteln und eine fehlende persönliche Mobilität der jungen Menschen. Die Mobilität junger Menschen zu fördern ist ein zentrales Ziel der Kompetenzagenturen in ländlichen Regionen. Zu diesem Thema wurde ein weiterer Workshop „Kompetenzagenturen in ländlichen Regionen – Problemlagen und Lösungsansätze.“, 28.-29. Mai 2008, Göttingen, angeboten, in

<sup>14</sup> Arbeitshilfe abrufbar unter: <http://www.kompetenzagenturen.de/de/182.php>.

<sup>15</sup> Arbeitshilfe abrufbar unter: <http://www.kompetenzagenturen.de/de/370.php>.

<sup>16</sup> Arbeitshilfe abrufbar unter: [http://www.kompetenzagenturen.de/\\_media/080930\\_Arbeitshilfe\\_KFS\\_Korr1\\_End.pdf](http://www.kompetenzagenturen.de/_media/080930_Arbeitshilfe_KFS_Korr1_End.pdf).

dem die Probleme der Kompetenzagenturen in ländlichen Regionen sowie bereits erprobte oder gemeinsam entwickelte Lösungsansätze zusammengetragen wurden. Die im Workshop entstandene Arbeitshilfe „Kompetenzagenturen in ländlichen Regionen – Problemlagen und Lösungsansätze“ setzt die Mobilität in den Fokus der Betrachtung. Neben einer Definition von Mobilität stellt die Arbeitshilfe mögliche Instrumentarien zur Förderung von Mobilität dar.<sup>17</sup>

## Einzelberatungen

Über die gesamte Laufzeit hinweg wurden telefonische und schriftliche Beratungen von der Prozessberatung und vom Projektträger angeboten, die kontinuierlich nachgefragt wurden. In zwei Fällen führte die Prozessberatung unter Mitwirkung des Projektträgers ein intensives Beratungsgespräch mit Kompetenzagenturen durch, bei denen sich Veränderungen im Umfeld ergeben hatten, die zu einer Umstrukturierung der Kompetenzagentur führten. In diesen Fällen wurden in mehrstündigen Beratungsgesprächen die Problemlagen aufgenommen und Hilfestellungen zu einer Umstrukturierung entwickelt. Die zuständige Mitarbeiterin des Projektträgers wirkte bei diesen Gesprächen mit.

## Qualifizierungen

Ein wesentliches Instrumentarium zur Professionalisierung der Arbeit der Kompetenzagenturen waren die Qualifizierungsseminare mit unterschiedlicher inhaltlicher Ausrichtung für die Ebene der Case Manager und Case Managerinnen und die der Leitung.<sup>18</sup> Für die ersten beiden Halbjahre der Durchführungsphase wurde von der Prozessberatung ein Konzept vorbereitet und umgesetzt. Eine Evaluation der Qualifizierungsseminare durch die Prozessberatung und den Projektträger führte zu einer Neuausrichtung und Anpassung der Seminartypen für das erste Halbjahr 2008. Für die Durchführung wurden externe Trainerinnen und Trainer gewonnen.

## Datenmonitoring

Einen wesentlichen Beitrag zur Professionalisierung der Arbeit der Kompetenzagenturen leistet die „elektronische Fallakte“, die zur Dokumentation des Beratungs- und Begleitungsverlaufs der jungen Menschen entwickelt wurde. In dem Beitrag zur computergestützten Falldokumentation wird dieses Instrumentarium mit seiner Ausgestaltung und seinem Einsatz in den Kompetenzagenturen sowie den Möglichkeiten des Datenmonitoring beschrieben.<sup>19</sup>

## Transfer- und Öffentlichkeitsarbeit

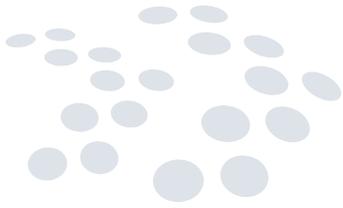
Der Öffentlichkeit wurde das Programm über den Internetauftritt [www.kompetenzagenturen.de](http://www.kompetenzagenturen.de), einen Programmflyer, die Praxishilfen und über eine interaktive Landkarte mit Sitz aller Kompetenzagenturen und deren Profilen präsentiert. Der Internetauftritt diente als Informations- und Austauschplattform des Programms. Hier wurden Veröffentlichungen, Ergebnisse und Informationen Interessierten innerhalb und außerhalb des Programms zugänglich gemacht.

Ein zentrales Ziel der Durchführungsphase des Programms Kompetenzagenturen war die Bündelung, Auswertung und der Transfer der Ergebnisse und Erfahrungen der Vorhaben in die Praxis der Jugendhilfe. Grundlage dafür war die Teilnahme der Kompetenzagenturen am programmweiten Erfahrungsaustausch. Hierfür dienten u.a. die beschriebenen Instrumentarien der regionalen Beratungstreffen und der Themen vertiefenden Workshops sowie

<sup>17</sup> Arbeitshilfe abrufbar unter: <http://www.kompetenzagenturen.de/de/378.php>.

<sup>18</sup> Vgl. hierzu Kapitel 4.

<sup>19</sup> Vgl. hierzu Kapitel 3.



die dort entwickelten Arbeits- und Praxishilfen, die für eine Übertragung in die programm-externe Praxis genutzt werden können.

Zur Verbreitung und strukturellen Verankerung transferfähiger und transferwürdiger Erfahrungen und Erkenntnisse innerhalb und außerhalb des Programms fand Ende 2007 ein Fachkongress „Brücken in die Zukunft – Kompetenzagenturen, Lotsen für besonders benachteiligte Jugendliche in Beruf und Gesellschaft“ unter Beteiligung der Leitung des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend und der Bundesagentur für Arbeit sowie der Europäischen Kommission statt. Teilgenommen haben an diesem Austausch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kompetenzagenturen sowie Expertinnen und Experten aus der Jugendhilfe, der Arbeitsverwaltung, den Kommunen und allgemein bildenden Schulen. Im Mittelpunkt standen der fachliche Austausch und der Transfer von Ergebnissen aus dem kommunalen Integrationsmanagement für besonders benachteiligte Jugendliche. Es wurden erste Ergebnisse und Erfahrungen der Kompetenzagenturen aus der Durchführungsphase präsentiert und diskutiert. Dabei konnten einige wesentliche Anregungen für die Weiterentwicklung des Programms bzw. einzelner Programmschwerpunkte gesammelt werden.<sup>20</sup>

## Ausblick

Das Konzept der Kompetenzagenturen hat sich bereits in der Modellphase, aber auch insbesondere in der Durchführungsphase als ein sinnvoller Ansatz erwiesen, besonders benachteiligte Jugendliche, die Schwierigkeiten beim Übergang von der Schule in den Beruf haben oder vom Unterstützungssystem ausgeschlossen sind, zu beraten und auf Grundlage einer Bestimmung ihrer Kompetenzen, Wünsche und Möglichkeiten zu stärken und zu begleiten, um sie beruflich und sozial zu integrieren. Wesentliche Grundlage für die Zielverfolgung der Kompetenzagenturen war die verbindliche Kooperation mit Jugendhilfe, Arbeits- und Sozialverwaltung und Schulen. Die Kompetenzagenturen haben sich in den Regionen etabliert. Der Grundstein für eine Nachsteuerung des Programms ist vor allem mit der Implementation des Datenmonitoring auf Basis der computergestützten Falldokumentation gelegt. In der nächsten Förderperiode werden die Kompetenzagenturen die Chance haben, ihre Arbeitsorganisation und ihre fachlichen Konzepte zu überdenken und weiter zu entwickeln.<sup>21</sup>

<sup>20</sup> Vgl. Dokumentation des Fachkongresses am 20.11.2007, BMFSFJ: „Brücken in die Zukunft: Kompetenzagenturen. Lotsen für besonders benachteiligte Jugendliche in Beruf und Gesellschaft“, 2008.

<sup>21</sup> Anregungen für die Weiterentwicklung des Programms sind im letzten Kapitel des Werkstattberichtes beschrieben.



## Kompetenzagenturen als Lotsen in Ausbildung und Beruf

Hardy Adamczyk, INBAS-Institut für berufliche Bildung, Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik GmbH

- »» Wie sind die Lebenslagen der Zielgruppe der Kompetenzagenturen? Was heißt „besonders benachteiligt“? Was brauchen diese Jugendlichen, um in das Arbeitsleben zu finden? Was brauchen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kompetenzagenturen, um den Jugendlichen hilfreiche Lotsen sein zu können? Ihr methodisches Rüstzeug, das Case Management, mit dem wichtigen Bestandteil der Netzwerkarbeit wird hier mit seinen Begrenzungen, aber auch den Chancen für eine gelingende Integration beschrieben.

Schlechte schulische Leistungen, Schul- und Maßnahmenabbrüche, Schulverweigerung, Verhaltensauffälligkeiten, Drogenkonsum, massive Probleme im Elternhaus, kleinkriminelles Umfeld, Wohnungslosigkeit, Migrationshintergrund, minderjährige Elternschaft... Das sind seit jeher Merkmale, mit denen die Jugendhilfe den Unterstützungsbedarf ihrer Zielgruppen beschreibt. Eine solide Arbeitsbeziehung aufbauen, motivieren, begleiten, Hilfepläne erstellen – das sind klassische Aufgaben, mit denen die Jugendhilfe seit vielen Jahrzehnten vertraut ist. Deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verfügen über entsprechende Methoden und sind dafür ausgebildet, Jugendliche erfolgreich aus prekären Lebenslagen herauszuführen.

Insofern war es konsequent, dass das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) bereits vor sechs Jahren das Programm „Kompetenzagenturen“ ins Leben rief. Schon in der Modellphase zeichneten sich die Kompetenzagenturen durch ihre besondere Nähe zur Jugendhilfe aus.

Die Case Managerinnen und Case Manager der Kompetenzagenturen verfolgen das langfristige Ziel, junge Menschen, die in hohem Maße von sozialer Ausgrenzung bedroht sind, in Ausbildung oder Arbeit zu bringen. Damit wird eine der Grundvoraussetzungen geschaffen, um auch diese jungen Menschen dauerhaft und stabil in unsere Gesellschaft zu integrieren.

**„Ohne Wohnung keine Arbeit, ohne Arbeit keine Wohnung!“** Dieser gegenseitige Ausschluss, aus Nachkriegsfilmern bekannt, gilt auch heute noch und ließe sich erweitern: „Ohne Bildung keine Arbeit.“ Oder: „Ohne das richtige Elternhaus keine Chance auf dem Arbeitsmarkt.“ Deshalb richten die Kompetenzagenturen ihr Angebot an solche Jugendliche, bei denen vor oder parallel zu beruflichen Integrationsmaßnahmen erhebliche sozialpädagogische Anstrengungen unternommen werden müssen, um ihre Persönlichkeit und ihr soziales Umfeld zu stabilisieren, um so die Voraussetzungen für eine berufliche Ausbildung, Arbeitsaufnahme oder ausbildungsintegrierende Maßnahme, z. B. Berufsvorbereitende Bildungsmaßnahme (BvB), zu schaffen.

## Zu den passenden Maßnahmen finden

Gelingende Übergänge für besonders benachteiligte Jugendliche können nicht durch eine bloße Maßnahmenvielfalt erreicht werden. Bestimmte junge Menschen bedürfen auch einer intensiven und systematischen Begleitung. Diese Unterstützung des einzelnen Jugendlichen muss sich eng an den Anforderungen dieses Einzelfalls orientieren und sich an einem Hilfe- oder Unterstützungsplan ausrichten, der für beide Seiten verbindlich ist.

Daher ist es zu begrüßen, dass es viele verschiedene Maßnahmen, Programme und Hilfsangebote zur Auswahl gibt. Häufig fehlt es aber an einem systematischen Überblick und vor allem einer konsequenten Abstimmung der Angebote und Akteure untereinander. Gerade Jugendliche ohne oder mit höchstens einem schlechten Hauptschulabschluss, die extreme Schwierigkeiten haben, eine tragfähige berufliche Perspektive aufzubauen, können sich alleine in dem vielfältigen Angebot nicht zurechtfinden. Hinzu kommt, dass dieser undurchdringliche „Maßnahmen-Dschungel“ – wie man aus der Praxis hört – im Zuge der letzten Arbeitsförderungsreformen und -gesetze zusätzlich durch einen Paragraphen-Dschungel ergänzt worden ist.

Für die einzelne Jugendliche oder den einzelnen Jugendlichen ist das Angebot nicht abschätzbar, unüberschaubar und nicht immer passend. Dies ist vor allem der Fall, wenn von der Maßnahme aus nach der Devise verfahren wird: „Es gibt noch freie Plätze, welche Jugendlichen könnten dazu passen?“ Gerade weil es diese Fülle an Programmen, Maßnahmen, Zuständigkeiten oder – schlimmer noch – „Nicht-Zuständigkeiten“ gibt, soll das Handlungskonzept des systematischen, auf die Zielgruppe angepassten Case Management der Kompetenzagenturen einen wirksamen Beitrag zur sicheren sozialen und beruflichen Integration besonders gefährdeter Jugendlicher leisten.

## Zugangswege in die Kompetenzagenturen

„Wie kommen die Kompetenzagenturen zu ihren Jugendlichen?“ Diese Frage kennzeichnet eine Besonderheit der Kompetenzagenturen. Dadurch unterscheiden sie sich von den meisten anderen Programmen und Institutionen. Die Kompetenzagenturen haben keine „Komm-“, sondern ausgeprägte „Geh“-strukturen: Die Case Managerinnen und Case Manager finden Zugang zu ihren Jugendlichen, indem sie zu ihnen hin und auf sie zu gehen. Im Rahmen ihrer aufsuchenden Konzepte entwickeln die Kompetenzagenturen in enger Kooperation mit vielen Einrichtungen, Vereinen und Sozialraumakteuren Kontaktmöglichkeiten und holen die Jugendlichen dort ab, wo sie sich aufhalten. Zum Teil ergeben sich auch unfreiwillige Zugangswege, wenn die Kompetenzagenturen z. B. mit der Jugendgerichtshilfe oder mit den Jugendgerichten zusammenarbeiten.<sup>1</sup>

Weitere Kontakte werden beispielsweise organisiert, indem Case Managerinnen und Case Manager Jugendzentren, Jugendclubs, Vereinsheime und sonstige Freizeittreffpunkte besuchen. Viele Informationen und Kontakte laufen über Multiplikatorinnen und Multiplikatoren, zu denen über bestehende oder aufzubauende Netzwerke Kontakte bestehen.<sup>2</sup> Jugendliche können auch zu Hause über ihre Eltern erreicht werden. Gelingt es den Kompetenzagenturen, die Eltern „mit ins Boot“ zu holen, können diese als Partner im Hilfesystem und als wichtige Orientierungs- und Identifikationsfiguren für ihre Kinder aktiviert werden. Manche Eltern brauchen Informationen, um ihren Kindern wirksamer helfen zu können. Dies ist insbesondere häufig in Familien mit ausländischer Herkunft zu beobachten, denen grundlegende Informationen über das deutsche Schulsystem fehlen.

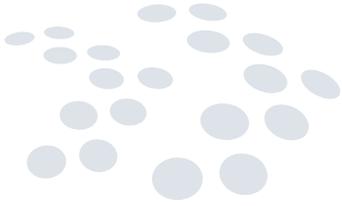
Um insbesondere junge Menschen mit Migrationshintergrund zu erreichen, haben sich „Vor-Ort-Beratungen“ an kulturspezifischen Orten als vielversprechende Möglichkeit herausgestellt. Neben dem direkten Kontakt zu Jugendlichen können die Case Managerinnen und Case Manager hier auch mit deren Eltern und den „Communities“ – die ebenfalls Teil des Hilfesystems des sozialen Netzwerks der Jugendlichen sind – ins Gespräch kommen.<sup>3</sup> Erst wenn die Kompetenzagenturen den Weg geebnet und mit den Kooperationspartnern genauestens abgesprochen haben, können die Jugendlichen, die bisher von dem Unterstützungssystem nur sehr schwer erreicht worden sind, in das Case Management aufgenommen und langfristig intensiv begleitet werden.

Außer dem aufsuchenden Zugangsweg gibt es noch den offenen und den institutionellen Zugang. Wenn sich das Angebot der Kompetenzagentur durch gute Öffentlichkeitsarbeit – vor allem aber dank einer guten und erfolgreichen Beratung – nach einiger Zeit herumgesprochen hat, ist es hilfreich, eine möglichst niedrigschwellige und gut zu erreichende Anlaufstelle mit offenem Zugang anzubieten. Viele Jugendliche kommen dann aufgrund von Empfehlungen und Mundpropaganda in die Kompetenzagentur. Offen gestaltete Beratungsläden in Innenstadtnähe, Quartiersbüros in sozialen Problemgebieten oder räumliche Anbindungen an offene Jugendtreffs haben sich als brauchbare Modelle erwiesen. Kommen die Jugendlichen über Kooperationsabsprachen mit den Schulen, den SGB II-Trägern, der Agentur für Arbeit oder den Jugend- oder Sozialämtern, dann sprechen wir von institutionellen Zugängen.

<sup>1</sup> In Flensburg greifen z. B. Jugendrichterinnen und Jugendrichter zum Teil direkt auf das Angebot der Kompetenzagenturen zu, indem sie eine verbindliche Beratung durch die Case Managerinnen und Case Manager zur Auflage machen (s. a.: Ergebnisse der Arbeitsgruppe Zugangswege der Kompetenzagenturen, Seite 7 [http://www.kompetenzagenturen.de/\\_media/AG\\_Zugangswege.pdf](http://www.kompetenzagenturen.de/_media/AG_Zugangswege.pdf) 5/2008.).

<sup>2</sup> Über die AG nach §78 KJHG können z. B. therapeutische Wohngruppen, Jugendclubs, Mädchentreffs und vergleichbare Einrichtungen eingebunden werden.

<sup>3</sup> Einige gute Erfahrungen gibt es bereits, z. B. in der Zusammenarbeit mit Migrantinnen- und Migrantenvereinen, mit Moscheen und Kirchen, mit Sportvereinen und Fitness-Centern (s. a. Arbeitshilfe zum Workshop: Umsetzung des Cultural und Gender Mainstreaming in den Kompetenzagenturen. [www.kompetenzagenturen.de/\\_media/Gender\\_u\\_Cultural\\_Mainstreaming\\_KA.pdf](http://www.kompetenzagenturen.de/_media/Gender_u_Cultural_Mainstreaming_KA.pdf)).



## Mit Case Management die berufliche und soziale Integration ansteuern

Um das Case Management der Kompetenzagenturen verständlich zu beschreiben, wird gerne das Bild des Lotsen angeführt. Tatsächlich gibt es Analogien zu den Lotsen in der Schifffahrt: Ihre Aufgabe besteht darin, Schiffe beim Umfahren schwieriger (See-)verhältnisse zu unterstützen. Das können Untiefen, Klippen, verborgene Strömungen, Engstellen, Stürme oder Orientierungslosigkeit wegen starken Nebels sein. Im übertragenen Sinne geraten viele Jugendliche in solch schwierige Verhältnisse, wenn ihnen der Übergang von der Schule in das Berufsleben nicht nahtlos oder überhaupt nicht gelingen will.

Diese Jugendlichen werden von den Case Managerinnen und Case Managern der Kompetenzagenturen angesprochen und dank verschiedener Hilfsangebote möglichst bis in eine Ausbildung geführt. Dabei wird für alle Jugendliche der individuell passende Weg gesucht. Die Lotsen der Kompetenzagenturen gehen vom Einzelfall aus. Der Paradigmenwechsel in der Arbeitsmarktpolitik hat die Verantwortung für eine gelingende berufliche Laufbahn, aber auch für deren Scheitern viel mehr dem einzelnen Menschen zugeschrieben. Gerade Jugendliche benötigen in einem solchen Setting – neben dem Fordern – auch eine sinnvolle Förderung. Und die muss an den Erfordernissen des einzelnen Individuums festgemacht werden. Deshalb setzen die Kompetenzagenturen an den Biografien der einzelnen Jugendlichen an, entwickeln den gemeinsamen Hilfeplan entsprechend den persönlichen Ressourcen und Kompetenzen und setzen diesen zielgerichtet und partizipativ um.

Eine Besonderheit macht die Kompetenzagenturen aus – und daher kommt auch ihr Name: Nicht die Defizite sind handlungsleitend für den Unterstützungsprozess. Mit Hilfe geeigneter Kompetenzfeststellungsverfahren werden die Kompetenzen, die Potenziale und die Ressourcen der Jugendlichen individuell herausgearbeitet. Diese können in der Person, aber auch im familiären und persönlichen Umfeld liegen und werden zur Stärkung der Persönlichkeit und für den Integrationsprozess genutzt. Eine passgenaue Abfolge von Unterstützungs- und Förderangeboten wird organisiert, begleitet, überwacht und – wenn notwendig – auch wieder verworfen und neu gestaltet.

Ebenso wie Lotsen, die das Schiff verlassen, wenn es in sicheren Gewässern ist, schließen auch die Case Managerinnen und Case Manager den Unterstützungsprozess irgendwann ab: Zu dem Zeitpunkt, wenn mit hoher Wahrscheinlichkeit angenommen werden kann, dass der oder die Jugendliche die eigene Lebensgestaltung zukünftig selbst in die Hand nehmen kann.

## Wertarbeit: Case Management für die Zielgruppe der Kompetenzagenturen

Das Programmlogo beschreibt das Motto der Kompetenzagenturen mit drei Worten: **erreichen, halten, stärken**. Kompetenzagenturen gehen aktiv auf schwierige Jugendliche zu, holen besonders gefährdete Jugendliche (u. a. in der Schule) ab, sammeln Verlorengegangene ein und versuchen „Aussteiger“ wieder für systematisches Lernen zu gewinnen. Was müssen sie hierfür beherrschen? Welche Fähigkeiten brauchen sie? Im gesamten Case Management-Prozess, aber besonders, um überhaupt zu den Jugendlichen durchzudringen, müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter das Vertrauen der Jugendlichen wecken können, sie brauchen Empathie und ein „gutes Händchen“, also ausgeprägte erzieherische Kompetenzen.

Die Jugendlichen in einem langfristigen, oft intensiven Beratungsprozess zu halten erfordert, dass die Case Managerinnen und Case Manager sie zum Durchhalten bewegen. Dies verlangt eine hohe beraterische und sozialpädagogische Kompetenz und die Fähigkeit, das Vertrauen der Jugendlichen zu erlangen.

Im Film über die Modellphase formuliert ein Jugendlicher, der u. a. wegen massiver Körperverletzung vorbestraft ist: „Da findet man echt fett Vertrauen in der Kompetenzagentur. Vertrauen. Das findet man häufig nicht mal in der Familie.“

Um die Jugendlichen zu stärken, müssen Case Managerinnen und Case Manager sie motivieren können und sie erkennen lassen, dass es sich lohnt durchzuhalten. Nicht umsonst zielt das Programm auf die berufliche und die soziale Integration. Hier offenbart sich die Schnittstelle zur Jugendhilfe, wenn zur Wissensvermittlung und beruflichen Förderung die individuelle Orientierung und die Stärkung personaler Kompetenzen hinzukommen. In einem Case Management-Prozess bedeutet dies zum Beispiel, einen Jugendlichen oder eine Jugendliche nicht nur darin zu unterstützen, dass er oder sie schweißen oder zuschneiden lernt, sondern dass sorgfältig herausgearbeitet wird, ob das Berufsziel überhaupt zum persönlichen Potenzial passt. Das Stärken von Jugendlichen beinhaltet also neben dem Aufbau von Arbeitstugenden und Schlüsselqualifikationen auch die Vermittlung von (Er-)Kenntnissen:

- Vorstellungen von einer eigenen, realistischen Lebensgestaltung und den dazu notwendigen Ressourcen entwickeln.
- Eine gesicherte Vorstellung über die eigenen Stärken, Kompetenzen und daraus abgeleitet die passgenauen Berufswahlchancen herausarbeiten.
- Auch verdeckte Kompetenzen entdecken und nutzen.  
Kontinuität und Verlässlichkeit im Case Management-Prozess erfahrbar machen.

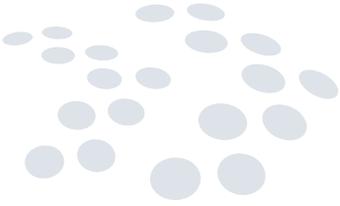
„Erreichen, halten, stärken“. Um dieses Motto umzusetzen, benötigen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kompetenzagenturen also ein solides sozialpädagogisches Fundament, ein hohes Maß an emotionaler Intelligenz und nicht zuletzt eine positive Einstellung zum Beruf und zur Zielgruppe<sup>4</sup> – oder wie es eine Mitarbeiterin ausdrückte: „Man muss die Jugendlichen echt mögen, um mit ihnen arbeiten zu können.“

## Netzwerkarbeit als Herausforderung und Chance

Bereits in den Förderrichtlinien steht die Verpflichtung, eng mit den wesentlichen lokalen Akteuren der beruflichen und sozialen Integration zu kooperieren. Nachgewiesen werden muss die Zusammenarbeit mit dem Träger der Grundsicherung nach SGB II, der Agentur für Arbeit, dem Träger der öffentlichen Jugendhilfe, den Schulen und/oder der Schulbehörde sowie, soweit im Einzugsgebiet der Kompetenzagenturen vorhanden, dem Jugendmigrationsdienst und der Koordinierungsstelle des Programms „Schulverweigerung – die zweite Chance“.

Damit ist den Kompetenzagenturen auferlegt, die Bildung von Doppelstrukturen zu vermeiden und sich mit dem lokalen Hilfesystem aufs Engste abzustimmen. Um ihren Klienten tatsächlich eine passgenaue und den Ressourcen und Kompetenzen der einzelnen Jugendlichen entsprechende Abfolge von Förderangeboten zukommen zu lassen, müssen jegliche Konkurrenzen überwunden werden. Die Kompetenzagenturen gehen aktiv auf alle zu, die in dem Feld der Förderung besonders benachteiligter junger Menschen aktiv sind, die den entsprechenden Aufgabenbereich haben und die zuständig sind. Dazu gehören die anderen Bildungsträger und Träger von Jugendsozialarbeit genauso wie die Schulsozialarbeit, Migrationsbeauftragte und die Verbände der lokalen Wirtschaft. Damit die Kooperation zwischen diesen Partnern in der Praxis funktioniert, ist es wichtig, dass die Akteure ihre jeweiligen Handlungslogiken untereinander kennen und dass sie es schaffen, die Grenzen von Zuständigkeiten und Förderlogiken zwischen ihnen zu überwinden. In der Praxis der Kompetenzagenturen sind dies oft sehr mühselige Prozesse, bevor eine gelingende Zusammenarbeit entstehen kann.

<sup>4</sup> S. a. Kapitel 4 „Qualifizierung des Personals der Kompetenzagenturen“ zu den Schlüsselkompetenzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Kompetenzagenturen.



### Die folgenden Faktoren zu beachten, kann dabei hilfreich sein:

- **Netzwerkbildung ist kein Eigenzweck, sondern dient dazu, den Jugendlichen die vorhandene Angebotsstruktur zu erschließen.** Daher sollen Kompetenzagenturen auf vorhandene Netzwerke zugehen und sich möglichst in diese integrieren. Eine systematische Erhebung der bestehenden regionalen Kooperationsstrukturen hilft dabei, keine wichtigen Akteure zu übergehen (und damit zu brüskieren, was wiederum die eigenen Ziele gefährdet). Sie hilft, Transparenz zu schaffen und knappe (zeitliche) Ressourcen besser zu nutzen.<sup>5</sup>
- **Um stabile Kooperationsbeziehungen herzustellen, müssen alle beteiligten Partner einen konkreten Vorteil für ihre Arbeit erfahren.** Diesen gilt es herauszuarbeiten.<sup>6</sup>
- **Die Koordination formeller und informeller Netzwerke benötigt kontinuierliche Pflege, sowohl auf der Ebene der personellen Kontakte als auch auf der Ebene der Zusammenarbeit von Institutionen.** Personelle Kontakte dienen der Problemlösung und Vorbereitung für den Einzelfall unterhalb der formalen Entscheidungswege. Die Kontakte zwischen Institutionen sind dagegen formeller. Häufig werden Vereinbarungen abgeschlossen, um die effektive Zusammenarbeit langfristig unabhängig von einzelnen Personen zu machen.
- **An einer erfolgreichen Zusammenarbeit sind in der Regel Leitungs- und operative Ebene beteiligt, sodass eine bedarfabhängige Steuerung über Top-down- und Bottom-up-Strategien gleichzeitig erfolgen kann.**
- **Die Kompetenzagenturen selbst sollen sich durch Neutralität im Netzwerk der Maßnahmenanbieter auszeichnen und nicht in Konkurrenz zu ihnen treten.** Gleichzeitig benötigen sie eine hohe fachliche Akzeptanz im Feld, damit ihren Förderempfehlungen das nötige Gewicht beigemessen wird. Denn nur Institutionen, Behörden und Lokalpolitik können letztendlich die Förderlücken im Hilfesystem schließen.
- **Wenn Netzwerke dauerhaft erfolgreich arbeiten sollen, brauchen sie eine verantwortliche Moderation, die für eine organisierte Reflexion über Ziele, Methoden und Ergebnisse sorgt.** Dazu regen die Kompetenzagenturen Steuerungsgruppen oder Beiräte an und/oder beteiligen sich aktiv an Jugendkonferenzen, Arbeitsgemeinschaften nach § 78 SGB VIII und an der Arbeit der kommunalen Jugendhilfeausschüsse.

Netzwerktheorien gehen heute zunehmend davon aus, dass es in einem Netzwerk nicht allein auf die Kanten – also das Beziehungsgeflecht – ankommt. Die Knotenpunkte – also die einzelnen Akteurinnen und Akteure – sind ebenfalls zu fokussieren. In diesem Sinne zeigt Dirk Nüsken<sup>7</sup> auf, dass es besonders vielversprechend ist, für den Aufbau von Netzwerken einflussreiche Fürsprecher, sogenannte Promotoren zu gewinnen. Machtpromotoren, die aufgrund ihres Amtes Autorität und Entscheidungsbefugnis haben, können den Zugang zu Ressourcen und Leistungen öffnen. Fachpromotoren hingegen verfügen über Expertenwissen und über die notwendigen Kenntnisse und die Begeisterung für übergreifende Kooperationen; sie füllen Netzwerkarbeit mit Leben. Ein Netzwerk braucht beide, Macht- und Fachpromotoren. Hier liegen die Chancen für die Kompetenzagenturen: Gelingt es ihnen, in ihren Regionen die entsprechenden Personen, die Promotoren sind, zu identifizieren und für eine Zusammenarbeit im Sinne der Ziele des Förderprogramms zu gewinnen, sind sie auf dem besten Weg, diesen Arbeitsbereich erfolgreich aufzubauen.

<sup>5</sup> Vgl. Bennewitz, Heiko; Enggruber, Ruth et al.: Abschlussbericht. Entwicklung einer Konzeption für lokale/regionale Kooperationsnetze am Beispiel einer Großstadt. Hamburg, 2001, S. 131 – 132.

<sup>6</sup> Die Netzwerkakteure arbeiten gemeinsam an der Lösung eines Handlungsproblems, haben mitunter aber durchweg unterschiedliche, zumeist wechselseitig abhängige Interessen an dessen Bearbeitung. Somit stellt das Netzwerk keinen Selbstzweck dar, sondern bietet die Strukturen, die es ermöglichen, konkrete Ziele und Absichten zu verfolgen, die zu einer gemeinsamen Lösung führen sollen; s. a. Bennewitz, Heiko; Säger, Ralf: Überlegungen zum Aufbau und zur Struktur lokaler und regionaler Netzwerke. In: Abschlussbericht. Entwicklung einer Konzeption für lokale/regionale Kooperationsnetze am Beispiel einer Großstadt. Hamburg, 2001, S. 29ff.

<sup>7</sup> Nüsken, Dirk: Regionale Vernetzung von Beratungs- und Unterstützungssystemen im Übergang von der Schule in den Beruf“, Vortrag gehalten auf der EQUAL-Fachtagung „Netzwerk statt Konkurrenz – gemeinsam stark für Jugendliche“, 29.08.2006 in Hamm, in: <http://www.projob-org.de>.

Das kontinuierliche Engagement auf vielfältigen Netzwerkebenen ist für die Kompetenzagenturen überlebenswichtig. Sie stehen dabei immer im Zielkonflikt zwischen Anspruch und Möglichkeiten, denn jede Investition in Gremien- oder Netzwarkarbeit schmälert das Zeitbudget für die Fallarbeit – und zwar zunächst einmal ohne Erfolgsgarantie. Denn Netzwarkarbeit kann auch ein schwieriger und emotionaler, zwischenmenschlicher Prozess sein, an dem viele beteiligt sind. Die Kompetenzagenturen können ihren Anteil konstruktiv dazu beitragen, aber komplett steuern können sie das Netzwerk nicht. Nüsken betont, dass das hierfür notwendige Vertrauen und der gegenseitige Respekt nicht einfach gegeben sind, sondern erst von unten wachsen und erarbeitet werden müssen<sup>8</sup>. Man sollte daher weder die Zusammenarbeit durch eine Überfrachtung gefährden, noch die eigene Rolle in diesem Prozess überschätzen. An dieser Stelle schließt sich der Kreis. Die Jugendhilfe fühlt sich seit jeher der emanzipatorischen Entwicklung des einzelnen Jugendlichen verpflichtet. Gerade in der Arbeit mit den besonders benachteiligten Jugendlichen hat sie die Erfahrungen und das Know-how aus vielen Jahrzehnten Jugend(sozial)arbeit. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Jugendhilfe und Jugendsozialarbeit sind in der Regel breit ausgebildet und kompetent in der Bearbeitung der meisten Fragen rund um die individuelle Lebensplanung benachteiligter Jugendlicher. Wenn Case Managerinnen und Case Manager diese Erfahrung und Hintergründe nicht haben, wird eine enge Kooperation mit der kommunalen Jugend(berufs)hilfe dringend angeraten.

Für die komplexe Zielstellung einer Kompetenzagentur benötigen die Case Manager und Case Managerinnen aber die Mitarbeit und Kompetenzen vieler Spezialisten. Ganz vorne weg sind das die Expertinnen und Experten der Arbeitsmarktintegration und Vermittlung, die bei der Agentur für Arbeit zu finden sind. Kooperativ einbinden müssen die Kompetenzagenturen ferner die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der SGB II-Träger, der allgemeinbildenden Schulen, der Kammern der verschiedenen Wirtschaftszweige, aber auch die staatlichen und freien Beratungsangebote sowie die häufig ehrenamtlich tätigen Spezialistinnen und Spezialisten in Vereinen und Selbstorganisationen, um besonders benachteiligte Jugendliche wirksam und effizient zu einer gelingenden selbständigen Lebensplanung zu verhelfen. Mit ihrem individuellen Begleitungsansatz, der passend genau die Förderung organisiert, welche der einzelne Jugendliche, die einzelne Jugendliche, benötigt, um gesellschaftlich und beruflich Fuß zu fassen, weisen die Kompetenzagenturen einen effektiven Weg zur nachhaltigen sozialen und beruflichen Integration von besonders benachteiligten Jugendlichen. Wenn es gelingt, lokal alle Partner von dem Ansatz zu überzeugen und wirklich gemeinsam an der Verwirklichung der Konzeptziele zu arbeiten, werden die Zielgruppen langfristig unabhängig von staatlichen Transferleistungen und dies trägt auf Dauer im erheblichen Maße zum sozialen Frieden bei.

<sup>8</sup> Nüsken, Dirk: „Regionale Vernetzung von Beratungs- und Unterstützungssystemen im Übergang von der Schule in den Beruf“, Vortrag gehalten auf der EQUAL – Fachtagung „Netzwerk statt Konkurrenz – gemeinsam stark für Jugendliche“, 29.08.2006, Hamm, S. 11.



1

2

3

Computerunterstützte Falldokumentation  
in den Kompetenzagenturen und anderswo

4

5

## Computergestützte Falldokumentation in den Kompetenzagenturen und anderswo

Olga Burkova, Max Kamp, Frank Tönnissen, Projektträger im DLR (PT im DLR)

»» „Case Management ohne ein standardisiertes Dokumentationswesen wäre ein Geschehen ohne stabilisierendes Gerippe“<sup>1</sup>. Unbestritten ist, dass die Falldokumentation in der sozialen Arbeit zu mehr Klarheit, Zielbezogenheit und Reflexion der Leistungen führt. Im Programm „Kompetenzagenturen“ (Durchführungsphase), das das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds fördert, steht das Case Management besonders benachteiligter Jugendlicher im Mittelpunkt. Das BMFSFJ setzt für die Dokumentation der Fälle auf ein programmeinheitliches IT-Verfahren, das nicht nur dem zentralen Berichtswesen, sondern vor allem auch der Arbeit in den Kompetenzagenturen dient. Kern der Fallakten sind die Anamnese, die gemeinsam vereinbarten Förderpläne und deren Bewertung. Für die Dokumentation wurde hierzu das freie Softwareprojekt mpuls entwickelt, das auch in anderen Bereichen eingesetzt werden kann.

<sup>1</sup> Neuffer 2007, S. 114.

Mit dem Übergang des Programms „Kompetenzagenturen“ von der Modell- in die Durchführungsphase wurde eine grundlegende Neuausrichtung der IT-Strategie für die Falldokumentation nötig. Von 15 beteiligten Stellen wurde das Programm auf 215<sup>2</sup> ausgeweitet – hiermit stellten sich neue Anforderungen an die Anpassungsfähigkeit, den Datenschutz, an die Datensicherheit sowie die Strukturen und Kosten des Betriebs. Die Verfahren aus der Modellphase erschienen ungeeignet<sup>3</sup>. Da die Kompetenzagenturen mit nahezu 800 Case Managerinnen und Case Managern bundesweit vertreten sind, bot das Programm in der Durchführungsphase eine einmalige Möglichkeit zur bundesweiten Erprobung und Einführung größerer IT-gestützter Dokumentationssysteme im sozialen Bereich.

Die Einführung des IT-unterstützten Case Management stellte für alle Beteiligten einen komplexen Prozess dar. Um dieser Herausforderung gerecht zu werden, wurde eine schrittweise Entwicklung mit regelmäßigen Optimierungen der Dokumentationssoftware angestrebt.

### Vom wiederbeschreibbaren PDF-Dokument ...

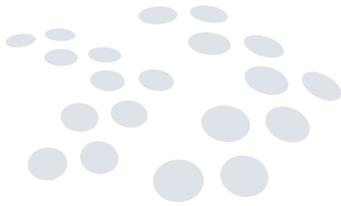
Im Rahmen der Modellphase des Programms „Kompetenzagenturen“ hat sich ein klares Prozessverständnis von Case Management herausgebildet<sup>4</sup>. Entsprechend gliedert sich die einheitliche Fallakte für die Durchführungsphase des Programms „Kompetenzagenturen“ (ab 2006) in Eingangs- und Zuständigkeitsdaten, biografische Daten, Verfahren und Ergebnisse der Kompetenzfeststellung, einzelne Schritte des Case Management und die Abschlussbewertung. Die Fallakte dient auch zur Erfassung von Beratungen, die dem Case Management vorangehen („Beratungskunden“). Erst mit Vereinbarung eines Förderplans beginnt auch das Case Management. Vorgesehen sind hierfür vier Arten von Förderplänen: Unterstützung im allgemein bildenden Bereich, im Bereich der Berufsvorbereitung, im Bereich der beruflichen Qualifizierung und im Bereich der Lebensbewältigung. Je nach Bedarf können für einen Fall mehrere Förderpläne vereinbart werden.

Der Projektträger im DLR stellte im März 2007 die erste Fassung der elektronischen Fallakte in Form eines wiederbeschreibbaren PDF-Formulars bereit – und damit ein einheitliches Grundraster. Mit dem kostenfreien Acrobat Reader 8.0 konnten die Case Managerinnen und Case Manager das Dokument kopieren und beschreiben. Diese Lösung sicherte bis zur Einführung eines webbasierten Systems die Erfassung der Daten in einem programmweit einheitlichen Raster mit einem universellen Datenformat. Allerdings war die Datenhaltung auf den Arbeitsplatzrechnern in den Kompetenzagenturen unter Gesichtspunkten des Datenschutzes und der Datensicherheit nicht optimal und ermöglichte keine zentrale Datenauswertung. Rückmeldungen aus den Kompetenzagenturen und fachliche Weiterentwicklungen haben zu einer permanenten Optimierung des Fragenkatalogs geführt. Im August 2007 wurde schließlich die Version 1.2 des Fragenkatalogs eingeführt, die das Grundgerüst für das spätere System bildete.

<sup>2</sup> Unter 215 Stellen verbergen sich 199 Kompetenzagenturen, da einige Kompetenzagenturen Verbundvorhaben sind, d.h. aus zwei oder drei Teilvorhaben bestehen.

<sup>3</sup> Vgl. auch Lex 2006, S. 130 f.

<sup>4</sup> Vgl. INBAS 2006.



Schwarzes Brett Hilfe Mein Konto Info Abmelden

**Kompetenzagenturen**  
erreichen · halten · stärken

Angemeldet als: **Tönissen, Frank (CM-KA)**  
 > Waska Start > Case-Management > Fallaktenübersicht > Ausgewählte Fallakte > Akte: Unterstützungsangebote

Hinweis: Nach 30 Minuten ohne Aktivität/ohne Speichern wird die Sitzung automatisch beendet, ggf. gehen Daten verloren!

**Case-Management** Ansichtsmodus  
> In Bearbeitung nehmen > Förderplan drucken > Druckversion

**Unterstützungsangebote**

Von	Bis	Institution	Art der Unterstützung	Form	Aktionen
27.10.2007	28.05.2008	Schule	Nachhilfeunterricht	BB	
Zielsetzung: -/-					
12.01.2008	12.02.2008	AIDI Markt	Schnupperlehre/Praktikum im Betrieb	BV	
Zielsetzung: -/-					

Legende: **(BB)**: Allgemein bildenden Bereich **(BV)**: Bereich der Berufsvorbereitung **(BO)**: Berufliche Qualifizierung **(LB)**: Lebensbewältigung

**Datenschutz**

- > Erklärung zurückziehen
- > Fallakte anonymisieren
- > Verfügbare Erklärungen

**Fallakte**

Name: Lydia Buchholz  
 Status: Bearbeitbar  
 Kundennr.: -/-

- > Zurück zur Übersicht
- > Gesamte Akte drucken
- > Gesamte Akte leer drucken
- > Wiedervorlage anlegen

**Überblick**

- > Zusammenfassung
- > Organisation
- > Termine
- > Tagebuch
- > Anlagen

**Gliederung**

- Zuständigkeiten, Eingangsdaten
- Externe Ansprechpartner
- Angaben zur Person
  - Persönliche Angaben
  - Familiäre Situation
  - Gesundheitliche Situation
  - Soziale Lage
- Biographische Daten
  - Schule
  - Ausbildung und Arbeit
  - Weiterer Verlauf
- Case-Management
  - Kompetenzfeststellung
    - Verfahren
    - Ergebnisse der Kompetenzfeststellung
    - Dokumentation
  - Förderplanung
  - Unterstützungsangebote
  - Freie Dokumentation
  - Abschlussbewertung

Einblick in eine Fallakte in mpuls WASKA. Es können mehrere Förderpläne angelegt und verfolgt werden – hier im Beispiel zwei. Die Gliederung der Fallakte in mpuls WASKA entspricht der Gliederung des zuvor eingesetzten, wiederbeschreibbaren PDF-Dokumentes.

### ... zu einem webbasierten System

In einem Expertenworkshop im Mai 2007 erörterten das BMFSFJ und der Projektträger im DLR zusammen mit Vertretern und Vertreterinnen aus Wissenschaft, Praxis und Informationstechnik Anforderungen an eine IT-Strategie für die Entwicklung der Falldokumentation im bundesweiten Programm „Kompetenzagenturen“.

Als Ergebnis wurden folgende, wesentliche Anforderungen und damit auch Entwicklungsgrundsätze formuliert:

- Ein Grundproblem bei der Nutzung der Dokumentationssoftware in den sozialen Arbeitsfeldern besteht darin, dass die Datenerfassung und Verarbeitung zu einer Formalisierung der sozialpädagogischen Dienstleistungen führen und als Fremdbeeinflussung sozialpädagogischer Arbeit verstanden werden kann. Zu empfehlen ist es daher, dass Anwenderinnen und Anwender, Wissenschaft und Informationstechnik gleichermaßen am Entwicklungsprozess beteiligt werden.

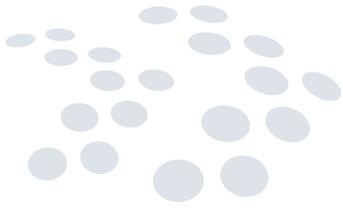
- Die Softwareentwicklung sollte sich auf die (pädagogische) Falldokumentation und Evaluation konzentrieren. Für diesen Bereich gab es bis zum Start des WASKA-Projekts noch großen Entwicklungsbedarf<sup>5</sup> und keine für das Case Management in den Kompetenzagenturen geeignete Software. Weitere Managementfunktionen können im Rahmen von Modulen eventuell später hinzukommen.
- Es existieren bislang viele „Insellösungen“, die auf ein Amt oder ein Förderprogramm zugeschnitten sind<sup>6</sup>. Vielfach fehlt die Orientierung an übergeordneten Standards. Lizenzfragen erschweren die Anpassung und Verbreitung. Dem entgegengesetzt sollte der Softwareentwicklungsprozess offen sein und sich nicht in technische und organisatorische Abhängigkeiten begeben, z. B. durch einseitige Entwicklergruppen, Lizenzen und Softwareprodukte einzelner Anbieter.
- Der Datenaustausch mit den relevanten Trägern, dominierenden Programmen und Maßnahmen muss in beide Richtungen möglich sein. Hierzu sollte eine Orientierung an (Quasi-)Standards, u. a. aus den Bereichen SGB II und SGB III sowie dem Kriterienkatalog Ausbildungsreife, erfolgen.
- Es sollte eine durchgängige elektronische Fallbearbeitung ermöglicht werden, die auch mobiles Arbeiten unterstützt.
- Der Datenschutz muss auf allen Anwendungsebenen gewährleistet werden.

Großen Anklang fand die Überlegung, freie Software zu nutzen. So ließen sich Einschränkungen bei der Entwicklung und Verbreitung überwinden. Zudem könnte so der Jugendhilfe eine zusätzliche Option in der Softwarebeschaffung- und Weiterentwicklung (Anpassung an eigene Standards) eröffnet werden, die insbesondere auch für freie Träger von Interesse wäre.

Auf Basis dieser Vorüberlegungen begann die Firma Intevation, die nach einer bundesweiten Ausschreibung ausgewählt worden war, im August 2007 mit der Entwicklung des Web-Applikation Servers für die Kompetenzagenturen (WASKA) zur Pflege und Verwaltung der elektronischen Fallakten. Das System ist Mitte Januar 2008 nach umfangreichen Tests in den Vollbetrieb gegangen. Der volle Funktionsumfang wurde Ende Juni 2008 bereitgestellt. Die zugrunde liegende Basisanwendung von WASKA heißt **mpuls** (Computer-based case files).

<sup>5</sup> Vgl. Kreidenweis, Helmut: Die Hilfeplanung im Spiegel ausgewählter Software Produkte., Augsburg, 2005.

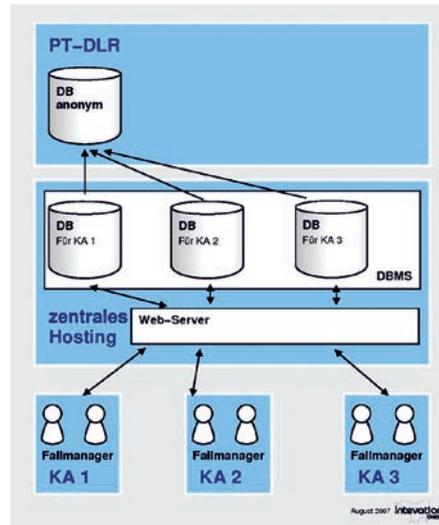
<sup>6</sup> Vgl. Mehlich, Harald: Modernisierung sozialer Institutionen durch eGovernment als Herausforderung für die Sozialinformatik, 2005. In: Kreidenweis, Helmut; Ley, Thomas: Sozialinformatik in Lehre und Forschung – Von der Standortbestimmung zur Zukunftsperspektive, Mainz, 2006.



## Struktur und Funktionen der Fachanwendung mpuls WASKA

Die Fachanwendung mpuls WASKA – kurz WASKA – basiert auf einem Web-Applikation Server, der mehrere Datenbanken umfassen kann. Da Anwendung und Inhalte voneinander getrennt gehalten werden, ist das System grundsätzlich universell einsetzbar. Datenmodell und Eingabemasken basieren auf einer gemeinsamen Beschreibung in XML.

### Grafik | Struktur der Fachanwendung mpuls WASKA



Die Struktur der Fachanwendung mpuls WASKA im Programm „Kompetenzagenturen“

(KA = Kompetenzagentur,  
DB = Datenbank,  
DBMS = Datenbankmanagementsystem)

Da die elektronische Fallakte im Programm „Kompetenzagenturen“ personenbezogene Daten umfasst, war zunächst ein überzeugendes Konzept zum Datenschutz notwendig. Jede Kompetenzagentur hat innerhalb des Systems eine eigene Datenbank, zu der Personen außerhalb der Kompetenzagenturen keinen Zugang haben. Der Zugang zu dieser Datenbank erfolgt passwortgeschützt über eine SSL-Verbindung und setzt ein individuelles Zertifikat für die Kompetenzagenturen voraus. In dieser Datenbank liegen die vollständigen Fallakten mit allen personenbezogenen Daten. Mit Zustimmung der Kompetenzagentur wird regelmäßig ein anonymisierter Auszug der Datensätze auf einen bundeszentralen Server für das Monitoring überspielt. Anonymisierung bedeutet, dass alle Merkmale (Name, Anschrift, Telefonnummer u. a.), die eine Zuordnung zu einer Person ermöglichen, nicht auf den zentralen Auswerteserver übermittelt werden. Anonymisierte Daten unterliegen nicht dem Datenschutzgesetz und dürfen z. B. dauerhaft archiviert werden.

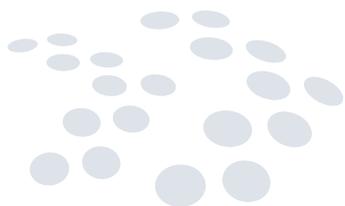
Da die Kompetenzagenturen die personenbezogenen Daten der Jugendlichen erheben und verarbeiten, sind sie selbstverantwortliche Stellen im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG). Sie sind also Adressat datenschutzrechtlicher Pflichten und Rechte. Aus diesem Grund wurden zwischen den Kompetenzagenturen und dem Projektträger im DLR Vereinbarungen zur Auftragsdatenverarbeitung abgeschlossen, in deren Rahmen das System von den jeweils vor Ort zuständigen Beauftragten für den Datenschutz geprüft wurde.

Ein weiteres wesentliches Merkmal von mpuls WASKA ist das mehrstufige Rollenmodell: Über die „Case Manager“-Rolle legen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kompetenzagenturen Fälle an und verwalten sie. Der „Case Manager“ hat nur Zugriff auf seine Fälle und Fälle, die ihm im Rahmen von Vertretungsregelungen zugewiesen wurden. Neue „Case Manager“-Rollen auf der Ebene der Kompetenzagentur kann der „Administrator KA“ (in der Regel der Projektleiterin und Projektleiter) anlegen, der ebenso Datenauswertungen für die gesamte Kompetenzagentur vornehmen kann. Darüber hinaus gibt es beim Projektträger/bei der Regiestelle des Programms eine Benutzerrolle für den zentralen Auswerteserver, über den die anonymisierten Daten ausgelesen werden können.

Des Weiteren ist die Dokumentationssoftware in den Kompetenzagenturen durch folgende Merkmale gekennzeichnet:

- Erscheinungsbild: Die Software mpuls WASKA hat ein durchgängig einheitliches Erscheinungsbild. In einer Fallakte kann jedes Kapitel direkt aufgerufen werden. Es wird zwischen einem Ansichts- und einem Bearbeitungsmodus unterschieden, um versehentliches Beschreiben zu verhindern.
- Daten-Import (PDF, XML): Die Software mpuls WASKA importiert automatisch die Eingaben aus den PDF-Formularen in die Datenbank der Kompetenzagentur. PDF-Formulare, für die keine Einwilligungserklärung nach BDSG unterschrieben wurde oder deren Aufbewahrungsfrist abgelaufen ist, können sofort beim Einlesen anonymisiert werden. Darüber hinaus ist der Datenimport aus anderen Programmen über einen XML-Import möglich.
- Export (XML, CSV, XLS): Es ist möglich, die Datensätze einer Kompetenzagentur vollständig oder ausgewählte Datensätze und Felder zu exportieren. Auf Basis dieses – bei Bedarf auch anonymisierten – Exports können individuelle Auswertungen durchgeführt werden.
- Suchfunktionen: Die Fallakten können komfortabel über Such- und Sortierfunktionen ausgewählt werden.
- Dokumentenablage: Zu einzelnen Fallakten können Dokumente gespeichert werden. Zusätzlich bietet eine agenturweite Ablage der Dokumente die Möglichkeit, Vordrucke oder Anleitungen bereitzuhalten.
- Falltagebuch: Mit Hilfe des Falltagebuchs haben WASKA-Nutzerinnen und -Nutzer die Möglichkeit, den Prozess des Case Management exakter abzubilden, indem sie die Leistungen und den Arbeitseinsatz für einen Fall dokumentieren können.
- Terminverwaltung: Neben den fallbezogenen Terminen sind agenturweite Termine vorgesehen. Diese können analog zu den agenturweiten Dokumenten nur durch die Administration angelegt bzw. verwaltet werden. Ein „Schwarzes Brett“ informiert nach der Anmeldung über anstehende Termine und den Status von Fallakten.
- Tagesaktuelle Auswertungsfunktionen: Man kann neun Standarddatenauswertungen sowohl für eigene Fälle, die Kompetenzagentur wie auch auf der Programmebene vornehmen. Diese können auch kumulativ für auswählbare Zeiträume unter Berücksichtigung von Alter, Geschlecht u. a. Kategorien durchgeführt werden.
- Druckfunktionen: Ausdruck von Einwilligungserklärungen und Förderplänen.
- Kontextbezogene Hilfe.
- Archivierung anonymisierter Fallakten.

Im Sommer 2008 wurde die Zertifizierbarkeit von mpuls WASKA nach der schleswig-holsteinischen Datenschutzauditverordnung (DSAVO) von anerkannten Sachverständigen des Unabhängigen Landeszentrums für Datenschutz Schleswig-Holstein (ULD) geprüft. Ergebnis ist, dass mpuls WASKA grundsätzlich die Anforderungen für das schleswig-holsteinische Datenschutzgütesiegel erfüllt. Dieses Siegel gilt als „TÜV-Plakette“ für Datenschutz bei IT-Verfahren.



## Für ein besseres Verständnis der Arbeit: das Monitoring

Das Datenmonitoring ist auf die wirkungsorientierte Begleitung und Steuerung des Programms auf den unterschiedlichen Ebenen (Einzelfälle, Kompetenzagentur, Regiestelle) ausgerichtet. Die elektronische Falldokumentation soll damit über die Einzelfallbetrachtung hinaus wesentlich zu einem besseren Verständnis der Arbeit einer Kompetenzagentur und des gesamten Programms beitragen.

### Grafik I Mehrebenensystem

Ein Datenpool – unterschiedliche Benutzerrollen unter Beachtung des Datenschutzes	
<b>Makroebene:</b> Programm	Datenmonitoring, Benchmarking
<b>Mesoebene:</b> Regionales Netzwerk	Einsatzplanung, Auswertungen, Angebotsinitiierung
<b>Mikroebene:</b> Case Management	Dokumentation und Organisation aller Fälle

Ein Mehrebenensystem. Die Monitoring- und Auswertungsfunktionen stehen auf allen Ebenen zur Verfügung.

Im Gegensatz zu einem Controlling geht es beim Monitoring nicht um Soll-/Ist-Vergleiche, sondern darum, auf Programmebene über systematische Vergleiche zwischen den Kompetenzagenturen Unterschiede herauszuarbeiten und sie z. B. vor dem Hintergrund ihrer besonderen Ausgangslage und ihrer Struktur zu hinterfragen. So kann das Monitoring programmweit Ergebnisse unterschiedlicher Lösungsansätze für vergleichbare Herausforderungen aufzeigen, was zu einem Lernen der Projekte untereinander führen kann.

Die mit Hilfe von WASKA erfassten Daten liegen bei der zentralen Regiestelle tagesaktuell in anonymisierter Form vor. Auswertungen sind beispielsweise möglich hinsichtlich der Zielgruppensteuerung, der Steuerung der Zugangswege und des Verlaufs des Case Management, der Vermittlungssteuerung und Angebotsplanung sowie der Zielerreichung. Die aus dem Datenmonitoring gewonnenen Erkenntnisse können auch auf einer über das Programm hinausgehenden Ebene verwertet werden, z. B. in der Jugendhilfeplanung. Darüber hinaus dient das Monitoring auch der programmweiten Berichterstattung (z. B. für den Europäischen Sozialfonds).

Die Benutzer und Benutzerinnen in den Kompetenzagenturen haben mehrere Möglichkeiten, ihre Daten auszuwerten. Zunächst kann eine Funktion aufgerufen werden, die zeigt, wie viele Fälle im jeweiligen Arbeitsbereich liegen, woher die Jugendlichen kommen und welchen Status und Schulabschluss sie haben. Des Weiteren wird bei den Jugendlichen die Verweildauer, die Alters- und Geschlechterstruktur, der Migrationshintergrund und der Förderbedarf ermittelt. Schließlich werden einige Auswertungen zu den bereits abgeschlossenen Fällen angezeigt. Über die Exportfunktion können die Datensätze vollständig oder in Auszügen exportiert und z. B. mit Statistikprogrammen vertieft ausgewertet werden.

In der Durchführungsphase enthält mpuls WASKA mehr als 35 000 Fälle junger Menschen, die bundesweit in den Kompetenzagenturen betreut werden. Diese Zahlen bilden eine einmalige und solide Datengrundlage für das Programm-Monitoring. Die ersten Auswertungsergebnisse geben einen Überblick über das Programm, z. B. über die Zielgruppe der Kompetenzagenturen, Förderbereiche, Vermittlungserfolge u. a. Mit einer vertieften wissenschaftlichen Auswertung der Daten wurde im Mai 2008 nach einer öffentlichen Ausschreibung die Firma Rambøll Management beauftragt. Sie wird ihren ausführlichen Forschungsbericht im Herbst 2008 vorlegen.

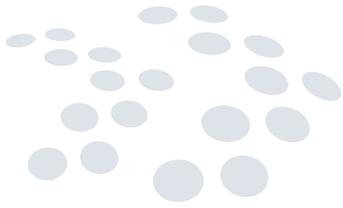
## mpuls Basis und mpuls WASKA als freie Software

Mit dem Abschluss der Entwicklungsarbeiten werden mpuls (die Basisanwendung ohne den spezifischen Fragenkatalog für die Jugendsozialarbeit und für die Kompetenzagenturen) und die Fachanwendung mpuls WASKA (mit dem Fragenkatalog für die Kompetenzagenturen) als freie Software angeboten. Freie Software erlaubt es, ein Programm auszuführen, es einzusehen, zu kopieren, weiterzuentwickeln und weiterzugeben. Das „Copyright“ behindert diese Freiheiten nicht. Es wird im übertragenen Sinne zu einem „Copyleft“ – alles ist erlaubt, nur dürfen die gewährten Freiheiten nicht eingeschränkt werden.

Die Softwareprojekte mpuls Basis und mpuls WASKA stehen unter der GNU Affero General Public Licence (AGPL) Version 3, die gegenüber der bekannten GNU General Public Licence (GPL) die Besonderheiten einer über ein Netzwerk zur Verfügung gestellten Anwendung berücksichtigt. Die Lizenz bezieht sich auf den Programm-Quellcode. Die erfassten Datensätze, die individuelle Konfiguration und die Sicherheitseinstellungen eines installierten Systems fallen nicht darunter. Die Bereitstellung von mpuls Basis und mpuls WASKA erfolgt zunächst über <http://wald.intevation.org>. Interessierte können sich dort anmelden, aktuelle Informationen zum Entwicklungsstand erfahren und den Quellcode beziehen. Das Programm kann in unterschiedlicher Weise installiert werden – auf Einzelplatzrechnern, in lokalen Netzwerken oder über das Internet mit oder ohne zentrale Auswertungsserver.

Freie Softwareprojekte sind in der Sozialinformatik bisher eine Ausnahme. Neben mpuls WASKA ist nur das Jugendhilfemanagementsystem Stellware auf dem Markt. Die Offenheit ist Chance und Herausforderung zugleich. Die Entwickler treten in Vorleistung und lassen sich in die Karten schauen. Verbunden ist damit die Chance, dass Entwicklungsschritte öffentlich diskutiert werden, Verbesserungen schneller umgesetzt werden und die Software besser an die Bedürfnisse der Nutzer angepasst wird. Viele Freie Softwareprojekte belegen, dass sich die Offenheit lohnt und zu einer besseren Qualität führt. Fast die Hälfte der Freien Software wird professionell weiterentwickelt. Dies steht nicht im Widerspruch zu den Freiheiten, sondern zeigt vielmehr die Bedeutung und die breite Akzeptanz dieser Option.

Die Fachanwendung mpuls WASKA wird weiterhin im Programm „Kompetenzagenturen“ eingesetzt und dient insbesondere der Unterstützung der Jugendsozialarbeit. Die Softwareentwicklung wird zunächst hieraus Entwicklungsimpulse erhalten, die über einen Kreis von Fachleuten aus Wissenschaft, Praxis und Informationstechnik bewertet und umgesetzt werden können. So könnte darüber nachgedacht werden, auch die Netzwerkarbeit in der Jugendsozialarbeit abzubilden, differenziertere Dokumentationspfade (z. B. durch Fallkategorien) zu schaffen, die Mehrperspektivität der Beteiligten zu berücksichtigen und auch Möglichkeiten zur Visualisierung zu entwickeln. Eine weitere große Chance besteht darin, mittels WASKA und daraus abgeleiteten, fachlich miteinander kompatiblen Versionen zu überregionalen Standards in der Jugendhilfeplanung zu kommen und eine Verknüpfung mit anderen Anwendungsfeldern in der Jugendhilfe zu erreichen. Ein freies Softwareprojekt ist stets auch Plattform für den fachlichen Austausch und schließt keinen aus.



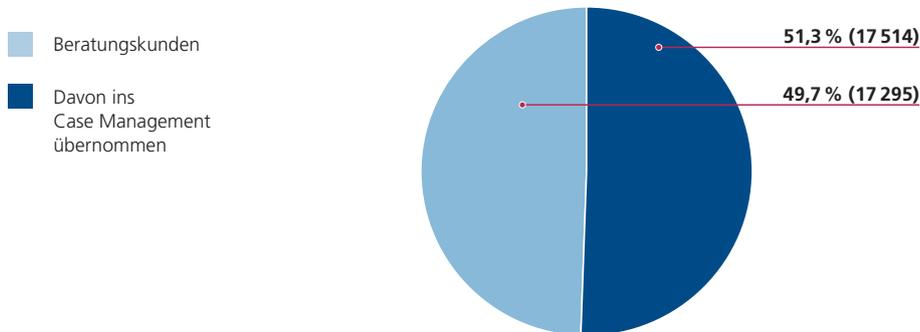
**Grafik | Weitere mögliche Anwendungsfelder von mpuls und mpuls WASKA**



Die zukünftigen Anwendungsfelder der Basisanwendung mpuls sind vielfältig. So wird sie z.B. mit einem eigenen Katalog in der nächsten Phase des BMFSFJ-Programms „Schulverweigerung – die 2. Chance“ eingesetzt. Aber auch in anderen Bereichen sind Elektronische Falldokumentation und die Erhebung von Kennzahlen gefragt, z. B. in der Bildung (für Qualifizierungspläne) und im Bildungsmonitoring oder in der Arbeitsförderung für Eingliederungsvereinbarungen. Mit mpuls lassen sich in diesen Bereichen Anwendungen kreieren, die hinsichtlich Datenschutz, Rollenmodell und Anpassbarkeit den höchsten Ansprüchen genügen.

Der Nutzen des Freien Softwareprojektes ist jetzt schon offensichtlich: Es wurde in einem zeitlich befristeten Programm eine Software geschaffen, die dauerhaft und uneingeschränkt nutzbar ist. Großer Wert wurde darauf gelegt, Praxis, Wissenschaft und Informationstechnik zusammenzubringen. Es bleibt zu hoffen, dass mit WASKA das in der Sozialinformatik vorherrschende Muster der „Insel-Anwendungen“ durchbrochen wird und dass mpuls und mpuls WASKA Eingang in Lehre und Forschung finden werden – ganz im Sinne von Günther Stahlmann: „Entweder die Profession gestaltet die Technik oder die Technik gestaltet die Profession!“ Freie Software begreift sich als Prozess, nicht als Produkt. Von daher die Einladung: Machen Sie mit!

**Grafik I** Anzahl der Beratungs- und Case Management-Kunden in der Durchführungphase (gesamt 34 809)



Von den derzeit 34809 erfassten Jugendlichen befinden sich 17 514 Jugendliche im Case Management. 17 295 Jugendliche nehmen Beratungsleistungen der Kompetenzagentur in Anspruch. Die folgenden Auswertungen beziehen sich auf die Case Management-Kunden.

## Literaturhinweise

INBAS (2006): Gebündelte Kompetenzen für berufliche Integration : Modellprogramm Arbeitsweltbezogene Jugendsozialarbeit, Modellphase Kompetenzagenturen - aus der Praxis des Modellprogramms ; Werkstattbericht, / [Institut für Berufliche Bildung, Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik GmbH, Offenbach am Main. Projektleitung: Nader Djafari], Offenbach am Main.

Kreidenweis, Helmut (2005): „Die Hilfeplanung im Spiegel ausgewählter Software Produkte. Expertise im Rahmen des BMFSFJ Modellprogramms „Fortentwicklung des Hilfeplanverfahrens“, Augsburg (über <http://www.sozialinformatik.de/Mat.de>).

Lex, Tilly u. a. (2006): Methoden des Übergangsmagements, in: Lex, T./Gaupp, N./Reißig, B./Adamczyk, H.: Übergangsmangement: Jugendliche von der Schule ins Arbeitsleben lotsen, München: DJI.

Mehlich, Harald (2005): Modernisierung sozialer Institutionen durch eGovernment als Herausforderung für die Sozialinformatik. In: Kreidenweis, Helmut; Ley, Thomas. (2006): Sozialinformatik in Lehre und Forschung Von der Standortbestimmung zur Zukunftsperspektive. Tagungsband der Fachtage Sozialinformatik am 11. Januar und 26. Juni 2005 an der KFH Mainz. Eichstätt/Bielefeld, 2006 (über <http://www.sozialinformatik.de/Mat.de>).

Neuffer, Manfred (2007): Case Management: soziale Arbeit mit Einzelnen und Familien, 3. überarb. Auflage - Weinheim; München: Juventa-Verlag.

1

2

3

4

Qualifizierung des Personals der Kompetenzagenturen

5



## Qualifizierung des Personals der Kompetenzagenturen

Susanne Schindler, INBAS-Institut für berufliche Bildung, Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik GmbH

»» Qualifizierung und Professionalisierung im Case Management waren integrale Bestandteile der Prozessberatung der Kompetenzagenturen. Für die Prozessberatung war das Institut für berufliche Bildung, Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik GmbH (INBAS) verantwortlich. Das zugrunde liegende Konzept von Case Management als spezifischer Methode leitet diesen Beitrag ein. Im Anschluss daran werden die Erfahrungen aus zwei Jahren Qualifizierungsseminaren skizziert, um mit einem Ausblick auf zukünftig notwendige Angebote abzuschließen.

## Ansatz der Professionalisierung

Anfang 2007 sollen 200 neue Kompetenzagenturen entstehen – ein ebenso ehrgeiziges wie begrüßenswertes Ziel. Die Programmförderrichtlinien bestimmen Case Management als verbindlich anzuwendende Methode. Vorangegangen war eine vierjährige Modellphase mit 16 Kompetenzagenturen, in denen grundlegende Konzepte und Methoden erprobt worden waren – auch das Case Management. Diese Entwicklung war eingebettet in einen allgemeinen Prozess, in dem Case Management in vielen Bereichen sozialer Arbeit eingeführt wurde, in manchen gar gesetzlich festgelegt, wie das Fallmanagement im SGB II<sup>1</sup>. Schon zuvor, im Jahr 2000, hatte Petra Lippegaus den Förderprozess des Case Management für die Jugendberufshilfe systematisch dargestellt<sup>2</sup>. Der Boden war also bereitet; dennoch war das Konstrukt „Kompetenzagentur“ immer noch ein neuer Arbeitsansatz für Sozialpädagogik, Jugend- und Jugendberufshilfe. Für das Profil einer Case Managerin oder eines Case Managers gilt noch heute, dass die Professionalisierung wohl auf den Weg gebracht, aber keinesfalls ausgereift ist.

Im Jahr 2003 hatte die Deutsche Gesellschaft für Sozialarbeit (DGS), der Deutsche Berufsverband für Soziale Arbeit (DBSH) und der Deutsche Berufsverband für Pflegeberufe (DBfK) „Standards und Richtlinien für die Weiterbildung: Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen“ verabschiedet. Doch damit standen (und stehen) nicht plötzlich flächendeckend genügend entsprechend ausgebildete Case Managerinnen und Case Manager bereit<sup>3</sup>. Zudem stellt das Case Management in Kompetenzagenturen spezifische Anforderungen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die auch eine zertifizierte Weiterbildung nicht per se abdeckt. Denn Kompetenzagenturen haben die besondere Aufgabe, jene Jugendliche zu unterstützen, die vom übrigen Hilfesystem nicht (mehr) erreicht werden. Der Umgang mit dieser vielfach benachteiligten Zielgruppe erfordert dezidiert sozialpädagogische, jugendhilfespezifische Ansätze<sup>4</sup> sowie besondere Methoden.

So standen und stehen die Kompetenzagenturen vor verschiedenen Herausforderungen gleichzeitig: Es galt und gilt das neue Angebot der „Kompetenzagentur“ in der Region aufzubauen und zu etablieren, und zwar auf der Basis der neuen Methode „Case Management“ für besonders benachteiligte Jugendliche. Hier bestanden und bestehen gleich in mehrfacher Hinsicht hohe Anforderungen an das Qualifikationsprofil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Die Situation heute: Alle 199 Kompetenzagenturen haben ihre Arbeit aufgenommen und wenden Case Management bei den Jugendlichen an, die diese Unterstützung benötigen. Um den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern hilfreiche Methoden an die Hand zu geben, ihre Kompetenzen zu schulen, bekam das Thema Qualifizierung, wie schon in der Modellphase 2002–2006, auch in der Durchführungsphase einen festen Platz. Ein Fortbildungsangebot „von der Stange“ gab es auf dem Markt nicht, zudem mussten die Fachkräfte in recht kurzer Zeit für ihre neuen Aufgaben fit gemacht werden. So griff man auf INBAS zurück. Das Institut hatte die Kompetenzagenturen schon während der Modellphase begleitet. Mit diesen Fachkenntnissen war es möglich, ein entsprechendes Professionalisierungskonzept zu erarbeiten und umzusetzen.

Dies baute auf vier Bausteinen auf: Neben der Arbeit in **Qualifizierungsseminaren**, die in diesem Beitrag näher beleuchtet werden, sollten vor allem die Expertise der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kompetenzagenturen erschlossen und nutzbar gemacht werden. Hierfür waren Themen vertiefende **Workshops** vorgesehen.



### Literaturhinweise

Lex, Tilly:

„Case Management für benachteiligte Jugendliche im Übergang Schule – Beruf“.

In DJI: Übergangsmanagement: Jugendliche von der Schule ins Arbeitsleben lotsen. München, 2006

Lippegau, Petra:

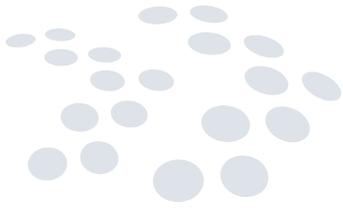
Individuelle Förderung benachteiligter Jugendlicher und junger Erwachsener. Förderdiagnose, Förderplan und differenzierte Lernangebote. INBAS, Offenbach, 2000

<sup>1</sup> Vgl. auch Lex, Tilly: „Case Management für benachteiligte Jugendliche im Übergang Schule – Beruf“. In DJI: Übergangsmanagement: Jugendliche von der Schule ins Arbeitsleben lotsen. München, 2006.

<sup>2</sup> Lippegau, Petra: Individuelle Förderung benachteiligter Jugendlicher und junger Erwachsener. Förderdiagnose, Förderplan und differenzierte Lernangebote. INBAS, Offenbach, 2000, S. 55.

<sup>3</sup> Die Weiterbildung dauert ungefähr 1,5 Jahre und die Kosten übersteigen zudem die finanziellen Mittel mancher Träger.

<sup>4</sup> S. a. Kapitel 2, „Kompetenzagenturen als Lotsen in Ausbildung und Beruf“.



## Literaturhinweise

Löcherbach, Peter:  
„Qualifizierung im Case Management – Bedarf und Angebote“  
in Löcherbach u.a. (Hrsg.):  
Case Management – Fall- und  
Systemsteuerung in Theorie  
und Praxis. Luchterhand,  
Neuwied, 2002

„Handbuch Beratung und  
Integration“. Bertelsmann Stiftung,  
Bundesanstalt für Arbeit, Deutscher  
Landkreistag, Deutscher Städtetag,  
Deutscher Städte und Gemeinde-  
bund (Hrsg.), Gütersloh, 2002

Die **kollegiale Beratung** war systematisch integrierter Bestandteil in den Qualifizierungsseminaren und den regionalen Beratungstreffen. Diese boten den Kompetenzagenturen eine Plattform, sich über den fachlichen Input hinaus Themen bezogen informell auszutauschen und kollegial zu beraten. Dies erwies sich als ein bedeutend methodischer Schritt zur Professionalisierung der Arbeit in den Kompetenzagenturen. Gerade der überregionale Austausch über Bundesländergrenzen hinweg hat bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen hohen Stellenwert. Es ist ihnen wichtig zu erfahren, wie andere Kompetenzagenturen Themen bearbeiten und Probleme lösen. Diese kollegiale Beratung aus der Praxis für die Praxis ist ein Prozess, der kontinuierlich und professionell unterstützt werden muss und sich nicht auf die Dauer eines Seminars beschränken darf. Der vierte Methodenbaustein umfasste die **Konzeptberatung**. Im Rahmen der Regionalen Beratungstreffen stellten verschiedene Kompetenzagenturen ihre Konzepte zu thematischen Schwerpunkten vor, welche im Plenum diskutiert wurden. Ergänzende externe Inputs von Experten und Expertinnen sowie der Prozessberatung unterstützten die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in den Kompetenzagenturen somit bei einer Weiterentwicklung und Schärfung ihrer Konzepte. Darüber hinaus wurden in eintägigen Intensivberatungen gemeinsam mit den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen aus der betreffenden Kompetenzagentur und/oder des Trägers Herausforderungen und Hindernisse bei der Entwicklung und Konzeptumsetzung ihrer Institution identifiziert und gemeinsam Lösungsstrategien entwickelt.

Die Qualifizierung griff aktuelle Professionalisierungstendenzen bewusst auf: Case Management erfordert so spezifische Kompetenzen, dass sich aktuell eine Entwicklung zu einem eigenen Berufsbild abzeichnet.

Case Managerinnen und Case Manager sollen zu Jugendlichen, die vom vorhandenen System der Hilfsangebote besonders weit entfernt sind, eine vertrauensvolle und tragfähige Arbeitsbeziehung aufbauen, sie verlässlich beraten und begleiten, sie über einen längeren Zeitraum halten und durch die vielfältige Angebotslandschaft lotsen. Idealismus und Einsatzbereitschaft gehören zur persönlichen „Ausstattung“ der Case Managerinnen und Case Manager, ebenso eine positive Grundeinstellung gegenüber den Jugendlichen<sup>5</sup>. Beides brachten die Qualifizierungsteilnehmerinnen und -teilnehmer ausnahmslos mit. Eine Vertiefung und spezifische Ausrichtung des Fachwissens im Hinblick auf Sach- und Systemkompetenzen<sup>6</sup>, Methoden- und Verfahrenskompetenzen<sup>7</sup> sowie die Schulung der sozialen und personalen Kompetenzen waren Gegenstand der Qualifizierung. Für die Ausübung der Profession sind vor allem Kommunikationsstärke, Konflikt- und Kooperationsfertigkeit sowie Empathie und Selbstreflexionskompetenz gefragt. Auch Basiskennnisse in Projektmanagement und Informationstechnologien werden immer wichtiger<sup>8</sup>. Die Anforderungen lassen sich unterscheiden zwischen jenen, die auf der operativen Ebene für die Fallarbeit (Case Work) erforderlich sind, und denen, die auf der Leitungsebene benötigt werden, wie Projektmanagement, Dokumentation und Verwaltung von Arbeitsprozessen und Netzwerkarbeit.

<sup>5</sup> Vgl. hierzu: Löcherbach, Peter: „Qualifizierung im Case Management – Bedarf und Angebote“ in Löcherbach u.a. (Hrsg.): Case Management – Fall- und Systemsteuerung in Theorie und Praxis. Luchterhand, Neuwied, 2002, S. 201-226. Löcherbach beschreibt hier sehr umfassend und idealtypisch das Qualifikationsprofil für Case Managerinnen bzw. Case Manager und leitet hieraus Anforderungen an Weiterbildungen ab.

<sup>6</sup> Nach Löcherbach (a.a.O.) beinhaltet die Sach- und Systemkompetenz das spezifische Fachwissen, Organisationswissen, Kenntnisse der sozialen Infra- und Versorgungsstruktur und kulturelles Wissen, S. 204-206.

<sup>7</sup> Hierunter fasst Löcherbach die Fähigkeiten zur Problemanalyse und Lösung sowie zum ziel- und ergebnisorientiertem Handeln; außerdem die Fähigkeit zu analytischem, strukturierendem, vernetztem, kontextuellem und kritischem Denken, Kreativität und Innovationsfähigkeit (a.a.O., S. 207-208).

<sup>8</sup> Vgl. hierzu: „Handbuch Beratung und Integration“. Bertelsmann Stiftung, Bundesanstalt für Arbeit, Deutscher Landkreistag, Deutscher Städtetag, Deutscher Städte und Gemeindebund (Hrsg.), Gütersloh, 2002 S. 179 und INBAS, Strategien und Methoden der Kompetenzagenturen. Werkstattbericht 2004. Offenbach am Main, 2004, S. 92.

## Qualifizierung des Personals der Kompetenzagenturen

Die Qualifizierungsseminare vermittelten zum einen fachlichen Input und methodisches Wissen. Zum andern thematisierten sie die Selbstreflexion der täglichen Arbeit, den Umgang mit Konflikten, die kollegiale Beratung und die Einübung spezifischer Beratungs- und Kommunikationsfertigkeiten, die den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu größerer Handlungssicherheit verhelfen. Im Sinne des ganzheitlichen Lernens kam ein vielfältiger Methoden- und Medienmix zum Einsatz, bei dem die unterschiedlichen Lerntypen angesprochen und die Bedürfnisse der Teilnehmenden berücksichtigt wurden. Die Lerninhalte und Ergebnisse der Qualifizierung sollten im Sinne des Wissenstransfers und der Nachhaltigkeit in die Personal- und Organisationsentwicklung bei dem Träger vor Ort Eingang finden. Hierfür wurden gezielt Methoden zur Multiplikation vermittelt.

Von Anfang an war eine Aufteilung der Seminarinhalte in Grundlagen und Schwerpunktthemen vorgesehen<sup>9</sup>. Aufgrund der Evaluation der Seminare wurden im Jahr 2008 zusätzlich Praxistrainings für die operative Ebene und Vertiefungsseminare für die Leitungsebene eingeführt<sup>10</sup>.

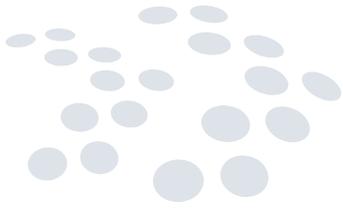
Zwar ist das Case Management der Kompetenzagenturen mit den Case Management-Verfahren anderer Institutionen im Feld wesensverwandt, jedoch erfordern die multiplen Problemlagen der Jugendlichen zusätzliche professionelle Ansätze. So ist es beispielsweise sehr schwierig, die Jugendlichen überhaupt zu erreichen. Ferner verlangen das erhöhte Abbruchrisiko und die „Pausen“, die viele Jugendliche auf ihrem Weg in den Beruf einlegen, einen neuen Blick auf die Prozesse in der Begleitung. Die Elemente des „Erreichens“ und „Stärkens“ sind entsprechend wichtig. So gibt es beispielsweise eine deutlich längere Phase des Beziehungsaufbaus. Viele Jugendliche haben in der Vergangenheit eher schlechte Erfahrungen mit Institutionen und Beraterinnen bzw. Beratern gemacht, so dass sie zunächst lernen müssen, sich ihren Ansprechpartnerinnen und -partnern in der Kompetenzagentur zu öffnen und Absprachen verbindlich einzuhalten<sup>11</sup>. Diese Besonderheiten müssen in den Seminaren behandelt werden.

Die Seminare wurden fortlaufend aktualisiert, um die Professionalisierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den dynamischen Entwicklungen des Programms anzupassen. Denn in der Praxis hat sich gezeigt: Einen so neuen Ansatz wie den der Kompetenzagenturen zu entwickeln, wirft immer wieder neue Schwerpunktthemen auf. Darum werden die Rückmeldungen der Qualifizierungsteilnehmerinnen und -teilnehmer mit Evaluationsbögen gesammelt. Bisherige Ergebnisse mündeten zum einen in eine stärkere Differenzierung nach dem Wissensstand der Fachkräfte sowie nach operativer Ebene und nach Leitungsebene, zum anderen in eine stärkere Praxisorientierung für das Case Work. Diese beiden neuen Seminararten – Praxistrainings für die operative Ebene und Vertiefungsseminare für die Leitungsebene – nahmen die Teilnehmenden sehr gut an. Sie stießen vor allem aufgrund der differenzierten Zielgruppenansprache und der überarbeiteten Inhalte auf große Akzeptanz. Es war letztlich nicht möglich, alle Interessentinnen und Interessenten aufzunehmen – 290 Personen hatten sich auf 180 Plätze gemeldet.

<sup>9</sup> siehe Kasten, Seminarinhalte 2007 (S. 31).

<sup>10</sup> siehe Kasten, Seminarinhalte 2008 (S. 38).

<sup>11</sup> Zu den spezifischen Merkmalen in der Arbeit mit der Zielgruppe s. a. auch Kapitel 2 „Kompetenzagenturen als Lotsen in Ausbildung und Beruf“.



## ➤ Fakten zu den Qualifizierungsseminaren

- 18 Qualifizierungsseminare von Januar 2007 bis Juli 2008.
- Ca. 350 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erreicht.

## Ausblick

Die Erfahrungen aus den Qualifizierungsseminaren und die Rückmeldungen aus den Kompetenzagenturen zeigen, dass aufgrund der spezifischen Ausrichtung der Arbeit nach wie vor ein hoher Fortbildungsbedarf besteht. Der Personalwechsel, der auch in den Kompetenzagenturen immer wieder stattfindet, führt weiterhin zu einem Bedarf an Qualifizierungsmaßnahmen, um neue Mitarbeiterinnen und -arbeiter sowie Berufsanfängerinnen und -anfänger mit der spezifischen Methode des Case Management in der Arbeit mit besonders benachteiligten Jugendlichen vertraut zu machen. Ferner wünschen sich erfahrene Fachkräfte Weiterbildungen. Ihnen fehlt entweder die Erfahrung mit der Zielgruppe der besonders benachteiligten Jugendlichen und/oder mit der spezifischen Methode des Case Management. Zudem macht die stetige Weiterentwicklung der Kompetenzagenturen das Erlernen weiterer fachlicher und methodischer Fertigkeiten auch für die Zukunft notwendig. Darüber hinaus ist es für die Qualität und die Ergebnisse der Arbeit wichtig, dass all diejenigen die Unterstützung erhalten können, die sie benötigen, um ihre Kompetenzen für die anspruchsvolle Arbeit vor Ort zu stärken.

Die spezifische Ausgestaltung des Case Management in den einzelnen Kompetenzagenturen stand im Fokus des Fachkongresses „Brücken in die Zukunft“ im November 2007 in Berlin. Prof. Dr. Ruth Enggruber empfahl, sich auf Qualitätsstandards zu verständigen. Sie regte an, Fortbildungen mit Partnerinnen und Partnern, wie z. B. Lehrerinnen und Lehrern oder Fallmanagerinnen und -managern der ARGEn anzubieten, damit „alle beteiligten Fachkräfte ihre Arbeit, professionelle Selbstverständnisse und institutionelle Einbindungen besser kennen und verstehen lernen, um auf dieser Basis erfolgreicher zusammen zu arbeiten und vorhandene Spielräume für die jungen Menschen besser ausleuchten und gezielter nutzen zu können.“<sup>12</sup>

Um die Kompetenzagenturen für die zukünftigen Herausforderungen zu stärken und sie nachhaltig im lokalen Hilfesystem zu verorten, benötigen sie weiterhin umfassende Professionalisierungsangebote. Dazu zählen über die Qualifizierungsseminare hinaus die Entwicklungsworkshops mit externen Expertenbeiträgen, um inhaltliche Ziele zu steuern (Entwicklung der „Marke“ Kompetenzagentur, Organisationsentwicklung). Ferner müssen sie Raum bieten für eine regionale und überregionale kollegiale Beratung, damit die Kolleginnen und Kollegen gegenseitig vom Wissen der anderen profitieren können. So sollte es auch möglich sein, eine gemeinsame Identität zu schaffen und den Stolz auf die eigene Arbeit zu fördern. „Kreativitätsschub in Richtung Problemlösung“ sei hier als Schlagwort angeführt. Notwendig ist eine Verzahnung dieser einzelnen Elemente mit Qualifizierungsseminaren und Praxistrainings.

Die Kompetenzagenturen haben im Laufe der Durchführungsphase deutlich an Profil und Akzeptanz in ihrem jeweiligen regionalen Umfeld gewonnen. Konstitutiv hierfür war und ist die engagierte Bereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sich weiterzubilden. Dafür benötigen sie ein geeignetes Angebot, das sie dabei unterstützt, den hohen Anforderungen ihres Arbeitsfeldes kompetent zu begegnen. Die nachhaltige Verankerung der Kompetenzagenturen über die Programmdauer hinaus wird nur gelingen, wenn die Jugendlichen, die Öffentlichkeit und die Partner im regionalen Netzwerk auch weiterhin mit dieser Qualität rechnen können.

<sup>12</sup> Enggruber, Ruth: Brücken in die Zukunft: Kompetenzagenturen - Lotsen für besonders benachteiligte Jugendliche in Beruf und Gesellschaft, Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hg.), Berlin, 2008, S.60

## Vier Seminararten für Kompetenzagenturen

- Einstiegsseminar für Berufsanfängerinnen und -anfänger der operativen Ebene, um sie mit dem zielgruppenspezifischen Case Management-Prozess vertraut zu machen.
- Praxisorientiertes Training für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Berufserfahrung, zum praktischen Üben von konkreten Beratungssituationen mit Jugendlichen und Erarbeiten von Beratungskriterien.
- Vertiefendes Seminar, das sich an Führungskräfte richtet und sich primär mit Organisations- und Teamentwicklung beschäftigt. Die Evaluation der vergangenen Seminare hat gezeigt, dass es ein großes Konfliktpotenzial innerhalb der Kompetenzagenturen sowie zwischen Kompetenzagenturen und fachlichem Umfeld gibt, das es aufzubrechen und zu bearbeiten gilt.
- Interdisziplinär ausgerichtetes Seminar mit verschiedenen Partnerinnen und Partnern der Kompetenzagenturen mit dem Ziel das Verständnis füreinander zu fördern, Synergien zu entdecken und das fachliche Netzwerk zu festigen.

### ➤ Seminarinhalte in 2007

- Grundlagenseminare: zentrale Elemente und Ablauf des Case Management-Prozesses.
- Schwerpunkt-Seminare zu den Themen: Austausch zu bisherigen Arbeitserfahrungen, Profiling und Kompetenzfeststellung, Dokumentation und (Selbst-)Evaluation.
- Vorbereitung der Seminare durch Hausaufgaben: Bearbeitung von typischen Fallbeispielen.
- Seminar zur Netzwerkarbeit: Aufbau und Pflege von regionalen Netzwerken mit den Themen: Bestandsaufnahme der Netzwerkarbeit, Erkennen subjektiver und struktureller Hindernisse, konkrete Handlungsstrategien.

### ➤ Seminarinhalte in 2008

- Praxistrainings für operatives Case Work: Beratungsgespräch, kommunikative Kompetenzen, Rollen-Coaching, Reflexion, Professionalisierung.
- Vertiefungsseminare für die Leitungsebene: Konfliktmanagement, Dokumentation und Evaluation für die elektronische Fallakte, Reflexion und Bewertung der Implementierung des Case Management-Prozesses, Team- und Organisationsentwicklung.



1

2

3

4

5

## Beiträge aus der Praxis des Programms

5.1 Kompetenzagenturen  
im Zusammenwirken  
mit den ARGE n

5.2

5.3

5.4

5.5

5.6

5.7

5.8

## Beiträge aus der Praxis des Programms

### Kompetenzagenturen im Zusammenwirken mit den ARGE n

Matthias RÜth, Kompetenzagentur Flensburg

»» Durch die Zusammenarbeit der Kompetenzagenturen mit den ARGE n entsteht vor allem für die Gruppe der besonders benachteiligten Jugendlichen ein umfangreiches und gewinnbringendes Begleitungsmodell. In diesem Artikel zeigen wir Perspektiven auf, wie die Case Managerinnen und Case Manager und die Fallbegleiterinnen und Fallbegleiter zielgerichtet in der Begleitung der Jugendlichen kooperieren können und wie sie sich voneinander abgrenzen müssen. Er stützt sich auf Erfahrungen, die wir in der Kompetenzagentur Flensburg gesammelt haben.

Die Zielgruppe der Kompetenzagenturen und die durch das Fallmanagement der SGB II-Träger betreuten Jugendlichen weisen große Schnittmengen auf. Beide Institutionen sollen durch eine möglichst ganzheitliche Fallbegleitung eine berufliche Integration dieser Jugendlichen erreichen. Trotz und gerade aufgrund dieser Überschneidungen in den Zuständigkeiten suchen beide Akteure, Case Managerinnen und Case Manager und Fallmanagerinnen und Fallmanager, auch noch drei Jahre nach der Umsetzung der Gesetzesreformen für moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt<sup>1</sup> nach Kooperationsformen, die den Jugendlichen effektiv zugutekommen.

Für die Kompetenzagenturen bedarf es einer genauen Orientierung im durch das SGB II grundsätzlich veränderten Arbeitsfeld. Ferner müssen sie die eigene pädagogische Arbeit kritisch hinterfragen, um die kooperativen Arbeitsprinzipien und Leitgedanken der Kompetenzagenturen auch in diesem Umfeld erfolgreich umsetzen zu können.

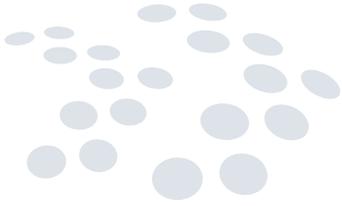
## Kompetenzagenturen als doppelte Dienstleister

Jedes professionelle sozialpädagogische Handeln beginnt mit einer genauen Analyse des Arbeitsfeldes. Sie bildet die Grundlage für die eigene Rollendefinition und für das pädagogische Handeln. Aufgrund der starken Betonung der Netzwerkarbeit und der Managementaufgaben in der Grundkonzeption der Kompetenzagenturen ist diese Arbeitsfeldanalyse für ein erfolgreiches Case Management von besonderer Bedeutung. Bei den Kompetenzagenturen macht es zudem Sinn, ihre Entstehung und bisherige Entwicklung zu betrachten, um ihre Rolle im Hilfesystem zu verstehen.

Nachdem sich das Case Management vor allem im angloamerikanischen Raum und vornehmlich im Gesundheitsbereich als adäquate Methode erwiesen hat, um Sozialarbeit auch bei komplexen Hilfebedarfen effektiv und ökonomisch effizient zu gestalten, verfolgten die entstandenen Kompetenzagenturen das Ziel, diese Erfahrungen auf die berufliche Integration von besonders benachteiligten Jugendlichen zu übertragen. Damit die optimale Unterstützung für die Jugendlichen nicht durch Trägerinteressen beeinträchtigt wird, war Neutralität von Anfang an oberstes Prinzip der Arbeit. Damit ging einher, dass im Case Management der Kompetenzagenturen die Budgetverantwortung ausgeklammert wurde. So gingen die Kompetenzagenturen einen anderen Weg als viele andere Case Management-Projekte vor ihnen. So entwickelten die Kompetenzagenturen ihre Stärken vor allem im engen Beratungskontakt zu ihrer Zielgruppe und im Verhandlungsgeschick mit Finanzverantwortlichen der benötigten Hilfeleistungen.

Mit der Umsetzung der Gesetzesreformen für moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt wurde dieser Kreis durch das Fallmanagement der ARGEn und Sozialzentren um einen entscheidenden Verhandlungspartner erweitert. Die Fallmanagerinnen und Fallmanager wurden in vielen Fällen zu zentralen Entscheidungsträgern bei der beruflichen Integration besonders benachteiligter Jugendlicher. Diese grundlegende Veränderung der Helfelandschaft stellte die Kompetenzagenturen vor die Aufgabe, ihr Selbstverständnis an die veränderten Bedingungen anzupassen und ihr Profil offensiv-kooperativ nach außen zu vertreten. Entscheidendes Element des Profils der Kompetenzagenturen ist eine advokatorische und ressourcenorientierte Haltung gegenüber den Jugendlichen. Die Case Managerinnen und Case Manager fungieren quasi als Anwalt der Jugendlichen, die sich ihnen anvertraut haben. Sie schaffen und bewahren ihnen die notwendigen Entwicklungsfreiräume, um so eine berufliche Selbstbestimmung und Unabhängigkeit zu erreichen und zu sichern. Dabei steht der Emanzipationsgedanke im Vordergrund, der sowohl die Interessen und Wünsche der Jugendlichen berücksichtigt als auch deren Mitarbeit einfordert. In diesem Sinne sind die Jugendlichen Kunden der Kompetenzagenturen und nehmen eine Dienstleistung in Anspruch.

<sup>1</sup> Gesetzesreformen für moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt: umgangssprachlich Hartz IV.



Ohne eigene finanzielle Mittel sind die Case Managerinnen und Case Manager allerdings darauf angewiesen, sich auch gegenüber den Budgetverantwortlichen als attraktive Dienstleister zu präsentieren. Damit schaffen sie die Grundlage, den begleiteten Jugendlichen möglichst viele Türen in eine berufliche Zukunft zu öffnen.

Gerade durch Inkrafttreten und Umsetzung des SGB II ist diese Doppelorientierung nicht frei von Zielkonflikten. Denn das SGB II formuliert deutlich strengere Voraussetzungen für den Leistungsbezug und trägt damit den Zwangskontext des Beschäftigungsgebots deutlicher an die Jugendlichen heran. Allerdings sind viele der sogenannten mehrfach benachteiligten Jugendlichen nicht in der Lage, die Grundbedingungen der angebotenen Fördermaßnahmen zu erfüllen. Gerade das Instrument der Arbeitsgelegenheiten hat sich bei Jugendlichen mit multiplen Vermittlungshemmnissen als wenig geeignet erwiesen, deren Entwicklung zu unterstützen. Dadurch gerät das Prinzip „Fördern und Fordern“ bei der Zielgruppe der Kompetenzagenturen in vielen Fällen aus dem Gleichgewicht. Die Jugendlichen verfangen sich in Sanktionsschleifen, die ein kooperatives Zusammenarbeiten von Jugendlichen und Fallmanagement unmöglich machen. So geraten sie sehr schnell in Gefahr, beruflich und auch gesellschaftlich marginalisiert zu werden.

Das führt Jugendliche in die Perspektivlosigkeit, bringt aber auch die Fallmanagerinnen und Fallmanager in die frustrierende Situation, dem Auftrag des Förderns kaum nachkommen zu können. Dieses Dilemma birgt für die Kompetenzagenturen allerdings die Chance, sich sowohl den Jugendlichen als auch den Trägern des SGB II als kompetente Partnerinnen zu präsentieren, da sie über das pädagogische Know-how verfügen, einen ins Stocken geratenen beruflichen Integrationsprozess wieder in Gang zu bringen.

Grundvoraussetzungen für einen erfolgreichen Wiedereinstieg dieser Jugendlichen sind zum einen eine klare Aufgabenverteilung zwischen Kompetenzagentur und Fallmanagement, zum anderen ein professioneller Umgang der Case Managerinnen und Case Manager mit den Konsequenzen der Rahmenbedingungen auf die beraterische Praxis.

### **Stärkung der Aufgabenprofile**

Systemisch betrachtet kommen mit Kompetenzagenturen und Fallmanagement zwei Hilfsangebote zusammen, die gemeinsam auch Jugendliche mit bisher von Misserfolg geprägten Bildungsbiografien effektiv und nachhaltig unterstützen können. Dieses Ziel kann aber nur erreicht werden, wenn beide Seiten sich auf ihre Stärken besinnen und im Sinne des Jugendlichen einbringen.

Die Leistungsfähigkeit der Kompetenzagenturen liegt vor allem im direkten Kontakt mit den Jugendlichen in der Beziehungs- und Beratungsarbeit. Dafür ist der deutlich geringere Fallschlüssel eine Voraussetzung. Dadurch kommt die speziell auf die Zielgruppe ausgerichtete pädagogische Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Tragen. Zusätzlich erreichen die Kompetenzagenturen durch ihre aufsuchende Arbeit auch jene Jugendliche, die den Kontakt zum Fallmanagement teilweise schon völlig abgebrochen haben. Durch ihren ressourcenorientierten Ansatz und ihre zielgruppengerechten pädagogischen Mittel sind sie in der Lage, gemeinsam mit den Jugendlichen Perspektiven zu erarbeiten und in einer Hilfeplanung zu operationalisieren.

Die Umsetzung eines solchen Hilfeplans erfordert aber aufgrund der fehlenden Budgetverantwortung eine enge Kooperation mit dem Fallmanagement. Denn dort sind mit den Gesetzesreformen für moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt vielfältige Unterstützungsmöglichkeiten gebündelt worden. Diese Unterstützungsangebote sind für mehrfach benachteiligte Jugendliche allerdings nur dann verwertbar, wenn sie in eine umfassende, auch soziale Aspekte berücksichtigende Hilfeplanung eingebunden sind. Die Kompetenzagenturen sind Expertinnen darin, eine individuell auf den Jugendlichen abgestimmte Hilfeplanung zu erarbeiten, die mit den Ressourcen des Fallmanagement zielgerecht umgesetzt werden kann.

Unter dem Blickwinkel des Phasenmodells des Case Management zeigen sich die Qualitäten der Kompetenzagenturen im Umgang mit ihrer Zielgruppe vor allem im Assessment und in der Hilfeplanung, während bei Implementierung und Monitoring das Fallmanagement zu einem unverzichtbaren Partner wird.

Um trotz der institutionellen Aufgliederung des Case Management-Prozesses für die Jugendlichen einen effektiven Hilfeprozess zu ermöglichen, muss es Ziel der Kompetenzagenturen sein, sich innerhalb des Maßnahmenkatalogs des Fallmanagement als attraktives Angebot zu präsentieren. Dazu müssen die vielfältigen Ressourcen der Kompetenzagenturen als klar definierte Angebote formuliert werden. Diese Angebote sollten vor allem die Beratungskompetenz und die Möglichkeiten der aufsuchenden Arbeit in den Vordergrund stellen. Dabei muss auch deutlich werden, dass für die Kompetenzagenturen das Gebot der Nachrangigkeit gilt und sie die Aufgabe haben, die Jugendlichen an schon vorhandene Hilfsmöglichkeiten – soweit vorhanden – heranzuführen und sie für diese nutzbar zu machen.

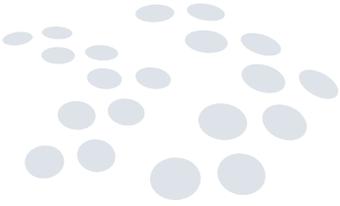
## Kooperation der Kompetenzagentur Flensburg und der ARGE Flensburg

In Flensburg werden Jugendliche aus dem Rechtskreis des SGB II, die mit dem Instrumentarium der ARGE bisher nicht erfolgreich unterstützt werden konnten, für einen Zeitraum von bis zu einem Jahr der Kompetenzagentur Flensburg zugewiesen. Die dortigen Case Managerinnen und Case Manager übernehmen die Aufgabe, durch eine ausführliche biografisch orientierte Anamnese sowohl die Lebenssituation als auch die beruflichen Interessen und Ressourcen der Jugendlichen zu erfassen. Dazu gehört eine Aufarbeitung bisheriger Abbrüche, die den Jugendlichen neue Handlungsmöglichkeiten aufzeigt, um kommende Hilfsangebote besser für sich nutzen zu können. Gemeinsam mit den Jugendlichen wird eine realistische Perspektive entwickelt, die deren Stärken und Wünsche mit den Möglichkeiten des Hilfesystems in Beziehung setzt.

Der dabei entstehende Hilfeplan wird mit den Fallmanagerinnen und Fallmanagern der ARGE abgesprochen und fließt in die dort geschlossene Eingliederungsvereinbarung mit ein. Diese Hilfeplanung konzentriert sich zunächst auf die sozialen Hemmnisse, deren Bewältigung die Case Managerinnen und Case Manager eng begleiten. Dazu gehören in vielen Fällen die Regulierung von Schulden, die Wohnraumstabilisierung oder ein veränderter Suchtmittelumgang. Die Kompetenzagentur bringt dabei die Jugendlichen in Kontakt mit dem Netzwerk aus Beratungsstellen und anderen Hilfsangeboten.

Ist dadurch eine Grundlage geschaffen worden und sind die Lebensumstände der Jugendlichen so stabil, dass sie beschäftigungsorientierte Hilfsangebote nutzen können, werden in einem weiteren Hilfeplangespräch nächste Schritte zwischen Jugendlichen, Kompetenzagentur und ARGE abgestimmt. Da hier die Leistungssteuerung mehr in den Mittelpunkt rückt, wird für die Jugendlichen das Fallmanagement wieder deutlicher zu einem zentralen Gegenüber, ohne dass auf die Kompetenzagentur als Ansprechpartnerin verzichtet werden muss.

In wieweit eine weitere Unterstützung durch die Case Managerinnen und Case Manager sinnvoll oder notwendig ist, wird gemeinsam von allen Beteiligten entschieden. Dabei vermitteln die Kompetenzagenturen den Jugendlichen, dass sie bei Bedarf immer wieder auf deren Beratungsangebot zurückgreifen können.



## Spannungsfeld zwischen individueller Förderung und Sanktionsdrohung

Dieser hier nur schematisch dargestellte Ablauf birgt in der Praxis neben den Chancen und Möglichkeiten auch pädagogische Spannungsfelder, die nicht übersehen werden dürfen. So erhalten die Jugendlichen durch die Zuweisung durch die ARGE zwar ein Unterstützungsangebot, gleichzeitig kommt aber die im SGB II festgeschriebene Verbindlichkeit zum Tragen, mit der sich die Jugendlichen – und auch die Case Managerinnen und Case Manager – auseinandersetzen müssen. Dazu gehören mögliche Sanktionen, die das SGB II bei Verstoß gegen die in der Eingliederungsvereinbarung festgehaltenen Absprachen vorsieht.

Damit diese äußeren Bedingungen die pädagogische Beziehungsarbeit nicht gefährden, bedarf es eines hohen Maßes an pädagogischer Professionalität, die vor allem drei Aspekten verpflichtet sein sollte:

- **Transparenz der Rahmenbedingungen**

Den Jugendlichen muss schon in den ersten Beratungsgesprächen ein klares Bild darüber vermittelt werden, wie die Case Managerin bzw. der Case Manager mit den Beratungsinhalten umgeht. Dabei ist klar zwischen formalen und inhaltlichen Rückmeldungen gegenüber der ARGE zu unterscheiden. Unabdingbare Grundlage des Beratungsverhältnisses muss es sein, dass alle inhaltlichen Rückmeldungen an das Fallmanagement mit den Jugendlichen abgesprochen werden. Allerdings müssen sich die Jugendlichen auch darüber im Klaren sein, dass ihre aktive Mitarbeit unabdingbar ist. Halten sie Termine und andere Absprachen in einem solchen Ausmaß nicht ein, dass eine sinnvolle Zusammenarbeit unmöglich wird, ist eine formale Rückmeldung darüber an die ARGE auch unter pädagogischen Gesichtspunkten sinnvoll.

- **Advokatorische Haltung**

Die Kompetenzagentur übernimmt eine Form von anwaltlicher Funktion für die Jugendlichen, indem sie deren Interessen vertritt. Dabei sollte den Jugendlichen klar sein, dass diese Interessenvertretung nicht mit einer kritiklosen Haltung ihnen gegenüber oder einer oppositionellen Haltung dem Fallmanagement gegenüber gleichzusetzen ist. Vielmehr geht es darum – um im Bild zu bleiben – zu einem Rollenverständnis zu gelangen, wie es auch in der Justiz üblich ist: Richter, Staatsanwaltschaft und Verteidigung vertreten zwar teilweise gegensätzliche Interessen, sind aber letztendlich alle der rechtsstaatlichen Ordnung verpflichtet und verfolgen ein gemeinsames Ziel. Trotz der unterschiedlichen Rollen begegnen sich die Beteiligten bei Jugendgerichtsverfahren mit einer kooperativen Haltung, bei der die soziale Integration und nicht die Bestrafung des Jugendlichen im Mittelpunkt steht. Rollenbewusstes Handeln ist bei der Unterstützung der Jugendlichen in den Kompetenzagenturen eine wichtige Voraussetzung für einen gelingenden Hilfeprozess.

- **Motivation als kommunikativer Prozess**

Viele Jugendliche, mit denen die Kompetenzagenturen in Kontakt kommen, tragen zunächst eine demonstrativ „unmotivierte“ Haltung zur Schau, die eine gemeinsame Hilfeplanung unmöglich erscheinen lässt. Aus Sicht der klassischen Motivationspsychologie könnte man sogar den Mangel an intrinsischer Motivation als ein zentrales Merkmal der Zielgruppe der Kompetenzagenturen bezeichnen. Zusätzlich konnten viele dieser Jugendlichen auch mit extrinsischen Motivationsversuchen, wie den teilweise einschneidenden Sanktionen des Fallmanagement, nicht dazu bewegt werden, ihr Verhalten zu ändern.

Das Case Management muss sich von einem Motivationsbegriff verabschieden, der Veränderungsbereitschaft als eine Vorbedingung versteht, die Jugendliche mitbringen oder unter Druck zeigen. Vielmehr braucht es eine Haltung, die die Veränderungsbereitschaft durch einen wertschätzenden kommunikativen Prozess fördert. Die Methode der Motivierenden Gesprächsführung nach Miller und Rollnik<sup>2</sup> hat die theoretischen Grundlagen und die beraterischen Mittel für einen solchen Perspektivenwechsel geschaffen. Sie gehen davon aus, dass niemand ohne Motivation ist. Es gibt nur Situationen, in denen sich Menschen nicht bereit zeigen, Veränderungen zu wagen.<sup>3</sup>

## Ausblick

Weitere Reformen bei der Umsetzung des SGB II kündigen sich an und so wird auch das Verhältnis der Kompetenzagenturen und des Fallmanagement in Bewegung bleiben. Dabei sollten sich die Kompetenzagenturen auch weiterhin für die Berücksichtigung der Bedürfnisse ihrer Zielgruppe einsetzen und ihr aus der Praxis gewonnenes Expertenwissen in die Diskussion einbringen. Die hier angesprochenen Punkte können eine Orientierungshilfe dafür sein, nicht nur im Umgang mit den Jugendlichen, sondern auch mit dem unterstützenden Netzwerk ressourcenorientiert umzugehen.

<sup>2</sup> Miller, William R.; Rollnick, Stephen: Motivierende Gesprächsführung, Lambertus Verlag (Freiburg) 2005, 2. überarbeitete Auflage.

<sup>3</sup> Vgl. Werkstattbericht, Zur Praxis der Motivierenden Gesprächsführung in den Kompetenzagenturen, Juli 2006, S. 38.

1

2

3

4

5

## Beiträge aus der Praxis des Programms

5.1

5.2 Kompetenzagenturen  
in strukturschwachen  
ländlichen Regionen

5.3

5.4

5.5

5.6

5.7

5.8



## Beiträge aus der Praxis des Programms

### Kompetenzagenturen in strukturschwachen ländlichen Regionen

Juliane Hecht-Pautzke, Kompetenzagentur Nordvorpommern

»» Rund 40 % der Kompetenzagenturen sind in ländlichen Räumen angesiedelt. Ihre Arbeit ist gekennzeichnet durch besondere Rahmenbedingungen, die von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Case Management berücksichtigt und bewältigt werden müssen.

## Problembeschreibung ländliche Regionen

Ländliche Regionen weisen einige problematische Besonderheiten auf:

- Die Bevölkerung nimmt in den westlichen Bundesländern überwiegend zu, im Osten hingegen eher ab. Die Zunahmen im Osten konzentrieren sich auf die engeren suburbanen Räume der größeren Städte.<sup>1</sup>
- Die Bevölkerungsdichte kann nicht losgelöst von der Raum- und Siedlungsstruktur betrachtet werden: Eine Bevölkerungskonzentration führt auch zu einer Konzentration von Arbeitsplätzen und zu einer guten Infrastruktur. In den dünn besiedelten Regionen hingegen gibt es oft Finanzierungsprobleme in der Infrastruktur.<sup>2</sup> Zunehmende Versorgungsdefizite verstärken die Abwanderungen und damit langfristig den weiteren Abbau der Infrastruktur – so schließt sich ein Teufelskreis.
- In den dünn besiedelten Regionen hat sich zudem eine hohe Arbeitslosigkeit manifestiert. Es wird von einem starken Ost-West-Gefälle und einem schwachen Nord-Süd-Gefälle gesprochen.<sup>3</sup>
- Ausschlaggebend für die Lebenszufriedenheit ist in hohem Maße die ökonomische Situation in der jeweiligen Region. Das lässt sich unter anderem an der Verfügbarkeit von Arbeitsplätzen festmachen. Ein Mangel an Arbeitsplätzen verstärkt die Abwanderungstendenzen insbesondere der jüngeren und höher qualifizierten Menschen.<sup>4</sup> Ein Ergebnis der Internetumfrage „Perspektive Deutschland“ bestätigt, dass die Lebensqualität in strukturschwachen Regionen am schlechtesten beurteilt wird.<sup>5</sup>

Ländliche Regionen sind also häufig von Strukturschwäche, hoher Arbeitslosigkeit und zunehmender Abwanderung insbesondere junger Menschen betroffen. Die dortigen Kompetenzagenturen sehen sich darum vor der Herausforderung, diese Probleme bei der Förderung besonders benachteiligter Jugendlicher zu berücksichtigen. Wie sich die geschilderten Probleme in einer konkreten Region auf das Leben junger Menschen und deren Familien auswirken, soll am Beispiel des ländlichen Raumes Nordvorpommern-West und den dort in einer Kompetenzagentur Nordvorpommern gesammelten Erfahrungen dargestellt werden.

Diese Region ist extrem dünn besiedelt und infrastrukturschwach. Zunehmende Alterung und Abwanderung führen auch dort zu einer abnehmenden Bevölkerungsdichte. Vor allem die flexiblen, motivierten jungen Menschen – insbesondere Frauen – verlassen die Dörfer. In manchen Gegenden kommt es zu einer Konzentration von sozial schwachen Familien verbunden mit einer Häufung sozialer Probleme. Fehlende Vorbilder für eine gelungene soziale und berufliche Integration hemmen zudem die Mobilität junger Menschen in dieser Region.

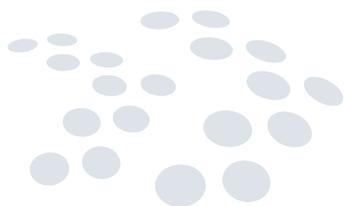
<sup>1</sup> Vgl. Bundesamt für Bauwesen und Raumordnung, Raumordnungsbericht 2005, Berichte Bd. 21, aktuelle Bevölkerungsentwicklung.

<sup>2</sup> Vgl. Bundesamt für Bauwesen und Raumordnung, Raumordnungsbericht 2005, Berichte Bd. 21, Sicherung der öffentlichen Daseinsvorsorge, künftige Tragfähigkeitsprobleme.

<sup>3</sup> Vgl. Bundesamt für Bauwesen und Raumordnung, Raumordnungsbericht 2005, Berichte Bd. 21, wachstumsorientierte Regionalentwicklung, Arbeitslosenquote.

<sup>4</sup> Vgl. Bundesamt für Bauwesen und Raumordnung, Raumordnungsbericht 2005, Berichte Bd. 21, regionale Lebensqualität, verfügbares Einkommen.

<sup>5</sup> Vgl. Bundesamt für Bauwesen und Raumordnung, Raumordnungsbericht 2005, Berichte Bd. 21, regionale Lebensqualität, Lebenszufriedenheit in der Region.



## Förderung von Mobilität

Ein übergeordnetes Ziel der Kompetenzagenturen ist die Mobilität der jungen Menschen. Mobilität wird verstanden in einem weiten Sinn, der über die regionale Mobilität hinausgeht. Mobilität umfasst auch die Flexibilität und Sensibilität im Umgang mit neuen Situationen und Anforderungen. Mobilität erfordert drei Faktoren: Schlüsselqualifikationen, interkulturelle Kompetenz und Fremdsprachenkompetenz.

Die Förderung von Mobilität, auch im Sinne einer Sensibilisierung im Umgang mit neuen, ungewohnten Situationen und Anforderungen, ist für Jugendliche aus ländlichen Regionen sehr bedeutsam. Mobilität als zentrales Ziel auf dem Weg zur beruflichen und sozialen Integration junger Menschen muss aus unserer Sicht von zwei Seiten betrachtet werden.

### Räumliche Mobilität

Zum einen geht es ganz pragmatisch um die nur unzureichende Infrastruktur im Bereich des öffentlichen Nahverkehrs. Sie führt unserer Erfahrung nach zu erheblichen Benachteiligungen junger Menschen im ländlichen Raum. So können sie Bildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen oft nicht oder nur schwerlich nutzen, da in vielen Dörfern ausschließlich der Schülerbusverkehr existiert und das nur zu den Schulzeiten. Sind noch reguläre Busverbindungen vorhanden, sind diese oft so ungünstig, dass manch größerer Ort im Landkreis entweder gar nicht oder nur durch eine mehrstündige Busfahrt zu erreichen ist. Hinzu kommt ein Problem, das häufig zu Kündigungen führt: Wer in der Stadt den Bus verpasst, kommt fünf Minuten zu spät, auf dem Land verursacht dies oft einen ganzen Fehltag. Leider ist auch die Infrastruktur von Wohnheimplätzen weggebrochen, mit der man die Unzulänglichkeiten des öffentlichen Nahverkehrs hätte ausgleichen können. So sind für Jugendliche im ländlichen Raum kaum Ausbildungen und Trainingsmaßnahmen mit flexiblen Arbeitszeiten realisierbar.

Auch die Berufsschulen sind überwiegend in den großen Städten Mecklenburg-Vorpommerns angesiedelt, so dass lange Fahrzeiten und hohe Kosten es ungleich schwerer machen, eine Ausbildung zu absolvieren. Ferner fehlen soziale Unterstützungsmöglichkeiten ebenso wie eine Finanzierungsmöglichkeit der Fahrtkosten. All dies erschwert die Arbeit der Kompetenzagenturen.

### Persönliche Mobilität

Die zweite Seite des Themas ist die persönliche Mobilität der jungen Menschen. Wir erleben in unserer Arbeit Jugendliche, die in ihrer persönlichen Lebensgeschichte bisher nur wenig mobil waren und für die bereits hinter den Landkreisgrenzen die „Ferne“ beginnt. Dies führt in Verbindung mit einer hohen Unselbstständigkeit oft dazu, dass sie Berufsträume wegen fehlender Mobilität aufgeben. Die Ausweichvarianten führen oft zu Abbruchkarrieren, da die Berufe nicht den Interessen und Neigungen der Jugendlichen entsprechen. Persönliche Mobilität hat aus unserer Sicht auch etwas mit der Bildungsmotivation zu tun. Es ist zum Teil erschreckend, wie bildungsfern bzw. bildungsaversiv viele Jugendliche sind. Jede noch so niedere Tätigkeit wird als besser angesehen als eine Qualifizierungsmaßnahme, selbst wenn sie den eigenen Wünschen und Interessen entspricht.

Eltern und andere wichtige Bezugspersonen leisten einen wesentlichen Beitrag zur Bereitschaft junger Menschen, mobil zu sein. Wünschen sich die Eltern, dass die Kinder in der Nähe bleiben, werden diese die Region nur selten verlassen. Darüber hinaus werden die Jugendlichen auf den Dörfern häufig dringend gebraucht, um die Kleinstlandwirtschaft zu bewältigen, mit deren Hilfe das Familieneinkommen erhöht wird.

Bleiben die Jugendlichen in ihrem Heimatort, so geht dies einher mit dem erwähnten Verzicht auf ihre Berufswünsche bzw. auf jegliche berufliche Perspektive. Hoffnungslosigkeit, Resignation und Gewöhnung übertragen sich auf die jungen Menschen, so dass deren Weltbild keine gelungene berufliche Integration mehr vorsieht.

## Lösungsansätze und Beispiele

Wie bereits eingangs erwähnt, sind etwa 40% der Kompetenzagenturen in ländlichen Räumen angesiedelt. Diese Kompetenzagenturen haben zum Teil sehr unterschiedliche Ansätze entwickelt, um mit den ihnen gestellten Problemen umzugehen. Einige dieser Ansätze wurden anlässlich des programminternen Workshops „Kompetenzagenturen in ländlichen Regionen - Problemlagen und Lösungsansätze.“, 28. und 29. Mai 2008, Göttingen, diskutiert und so aufbereitet, dass sie anderen Akteuren in der Arbeit dienlich und für sie umsetzbar sind.

Allen Ansätzen gemein ist, dass sie direkt oder indirekt die Mobilität der Klienten der Kompetenzagenturen fördern oder unterstützen. Beispielsweise suchen die Case Managerinnen und Case Manager die Jugendlichen „mobil“ dort auf, wo diese zu finden sind, nämlich in den ländlichen Räumen. Eine andere Möglichkeit: Die Kompetenzagenturen siedeln sich mit ihrer Dienstleistung an vielen verschiedenen Orten an, um für möglichst viele Jugendliche erreichbar zu sein.

### Beispiel 1: Das mobile Büro der Kompetenzagentur (Kompetenzagentur Mayen-Koblenz)

Der Kompetenz-VAN ist ein umgebauter und umlackierter ehemaliger Polizeibus, der von den Case Managerinnen und Case Managern als mobiles Büro im Landkreis Mayen-Koblenz genutzt wird. Er ermöglicht, Beratungsgespräche sowie konkrete und direkte Hilfsangebote vor Ort durchzuführen. Voraussetzung dafür ist, dass die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter im Kompetenz-VAN telefonisch erreichbar ist und einen Laptop sowie Drucker besitzt.

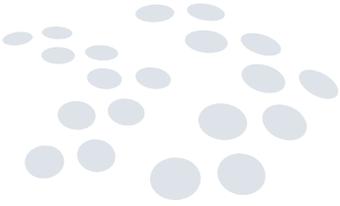
Der Kompetenz-VAN bietet die Möglichkeit, auf die Jugendlichen zuzugehen und sie dort aufzusuchen, wo sie sich befinden – sei es zu Hause, an Treffpunkten der Jugendszene etc. Durch ein flexibles und schnelles Anknüpfen an vorhandene Netzwerkstrukturen (Jugendscout, Jugendberater) wird recht zügig der Kontakt zu den Zielgruppen hergestellt. Durch zeitnahe Reaktionen und vielfältige Kompetenzen können kurzfristig angelegte Gruppenarbeiten und Projekte zur Berufsorientierung (z. B. in Schulen und Jugendzentren) bestehende Angebote ergänzen.

Der Kompetenz-VAN hat in der Regel nicht nur eine initiiierende Funktion, sondern ist auch „federführend“, wenn Veranstaltungen mit unterschiedlichen Kooperationspartnern durchgeführt werden: in offenen Treffs, bei Sport- und Freizeitveranstaltungen, in Bildungsseminaren und beruflichen Schnupperkursen, bei Begegnungsveranstaltungen (z.B. Lehrstellenbörsen), in außerschulischen Hilfen, in themen- und geschlechtsspezifischen Gruppen (z. B. Mutter-Kind-Treffs oder multikulturellen Gruppen) und bei erlebnispädagogischen Veranstaltungen.

### Beispiel 2: Externe Räumlichkeiten nutzen (Kompetenzagentur Plön-Ostholstein-Nord)

Im ländlichen Raum ist es für die Case Managerinnen und Case Manager ein Problem, interessierte Jugendliche und junge Erwachsene zu einem Termin ins eigene Büro einzuladen. Die öffentlichen Verkehrsmittel orientieren sich am Schulbetrieb morgens, mittags und eventuell noch einmal abends. Termine finden aber ganztätig statt.

Um dieses Problem zu lösen, können Räumlichkeiten bei kooperierenden Trägern angefragt werden, die in der Nähe des Elternhauses oder des Wohnorts des Jugendlichen liegen. Unter Umständen können feste Sprechzeiten eingerichtet werden, die Jugendliche in Anspruch nehmen können. Durch die Nähe zu den Wohnorten der jungen Erwachsenen kann deren Fahrweg verkürzt werden. Feste Sprechzeiten können auch in den Job- und



Leistungszentren der ARGEen abgesprachen und installiert werden.

### **Beispiel 3: Dezentralisierung (Kompetenzagentur Allgäu)**

Bereits beim Aufbau der Kompetenzagentur Allgäu war klar: Das Beratungsangebot muss in die Fläche! Junge Menschen werden nur dort erreicht, wo sie wohnen und leben. Die Wege zur Kompetenzagentur müssen kurz sein.

Deshalb wurden die Büros der Kompetenzagentur Allgäu in Kempten, Kaufbeuren, Markt-oberdorf, Füssen und Immenstadt aufgebaut. Sie liegen in regionalen Zentren und sind mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar. Die Nähe zu Bildungseinrichtungen, Behörden und Freizeitangeboten erleichtert die Kontaktaufnahme und die permanente Kooperation im Case Management.

Die örtliche Präsenz verbessert den engen Kontakt zu ARGE, Agentur für Arbeit, Jugendamt, Schulen und Jugendhäusern. Dort bietet die Kompetenzagentur Allgäu Sprechstunden und Erstkontakte auf Nachfrage an. Den Kolleginnen und Kollegen im Case Management erleichtert die Präsenz vor Ort die aufsuchende Arbeit in Schulen, Jugendhäusern und im Wohnumfeld der Klienten.

### **Beispiel 4: Mobilitätsprojekt des TÜV Nord Bandelin/Greifswald (genutzt von der Kompetenz- agentur Ostvorpommern)**

Im ländlichen Einzugsbereich der Sozialagentur Ostvorpommern hängt erfolgreiche Erwerbstätigkeit und Integration zu allererst von Mobilität ab. Daher wurde ein Mobilitätsprojekt ins Leben gerufen, von dem alle Beteiligten profitieren.

Für das Projekt hat der TÜV Nord Kleinbusse angeschafft und sie im Rahmen von Maßnahmen instand gesetzt. Außerdem sorgt er durch regelmäßige Überprüfung für die technische Sicherheit der Fahrzeuge, die er zur Verfügung gestellt hat. Projektteilnehmerinnen und -teilnehmer können diese im Rahmen des SGB II auf Anforderung nutzen. Zwischengeschaltet ist dafür eine neue Mitfahr-Vermittlungsagentur. Die Fahrerinnen und Fahrer der Fahrzeuge nehmen an einer ABM teil und absolvieren ein Fahrsicherheitstraining. Die Beförderten werden mobil für Arbeit und Ausbildung, Berufsschule, Qualifizierung, Behördengänge u. a. m. Sie bezahlen eine Leistung in Anlehnung an die Tarife des ÖPNV, wenn sie im Bezug von ALG II sind. Die Finanzierung erfolgt durch die Sozialagentur Ostvorpommern als Träger der Grundsicherung nach dem SGB II.

## **Ausblick**

Die aufgeführten Beispiele sind nur ein Ausschnitt der vor Ort in den ländlichen Regionen entwickelten und erprobten Lösungsansätze. Sie zeigen, dass die Case Managerinnen und Case Manager kreative Wege finden, die Probleme der besonders benachteiligten Jugendlichen durch die zusätzlichen Probleme ländlicher Regionen nicht zu massiv werden zu lassen. Dass die von den Kompetenzagenturen betreuten jungen Menschen ihre Mobilität ausbauen, ist eine wichtige Schlüsselkompetenz für die Bewältigung des Lebens auf dem Weg in die soziale und berufliche Integration.



1

2

3

4

**Beiträge aus der Praxis des Programms**

5

5.1

5.2

Aspekte interkultureller  
Sensibilität 5.3

5.4

5.5

5.6

5.7

5.8

## Beiträge aus der Praxis des Programms

### Aspekte interkultureller Sensibilität

Thorsten Voss, Goncagül Kara, Kompetenzagentur Berlin-Kreuzberg

»» Mit Jugendlichen anderer Kulturkreise erfolgreich zu kommunizieren, zu agieren und Aushandlungs-, Förder- sowie Integrationsprozesse so zu gestalten, dass eine nachhaltige gesellschaftliche Teilhabe ermöglicht wird, ist eine Herausforderung, der sich unsere Jugendberaterinnen und Jugendberater<sup>1</sup> in der täglichen Arbeit stellen.

<sup>1</sup> Aus Gründen der Verständlichkeit heißen die Case Managerinnen und Case Manager in der Kompetenzagentur Kreuzberg Jugendberaterinnen und Jugendberater.

## Eingang

Die Kompetenzagentur Berlin-Kreuzberg arbeitet oft mit nicht deutschen Schulabgängerinnen und -abgängern. Dies sind Jugendliche ohne deutsche Staatsangehörigkeit, die allgemeinbildende Schulen im Bezirk ohne Schulabschluss verlassen (21 %) bzw. nur den Hauptschulabschluss erreicht haben (9 %). Zusätzlich haben im Bezirk viele Jugendliche mit deutscher Staatsangehörigkeit einen Migrationshintergrund. Sie sind eingebürgerte Jugendliche ausländischer Herkunft bzw. in Deutschland geborene Jugendliche ausländischer Herkunft der zweiten oder dritten Generation.

Aus folgenden Gründen verschärft sich die Situation dieser Jugendlichen und jungen Erwachsenen zusätzlich: Ein großer Teil von ihnen wächst in SGB II Bedarfsgemeinschaften auf. Ihre Orientierungslosigkeit und die daraus folgenden Probleme begründen sich einerseits in fehlenden oder problematischen Identifikationsmöglichkeiten im Elternhaus, andererseits in der mangelnden Fähigkeit der Eltern, Orientierung zu bieten. Zudem verfügen die Eltern oft nur über geringe Kenntnisse des Berliner Bildungssystems bzw. der Qualifizierungsangebote und -möglichkeiten. Für unsere Arbeit bedeutet dies, dass besonders der kultursensible Umgang mit Jugendlichen und deren Eltern konzeptionell verankert ist und sich in den Arbeitsbereichen der Jugendberaterinnen und Jugendberater widerspiegelt.

**Im Folgenden stellen wir für drei Arbeitsbereiche unsere konkreten Erfahrungen, die wir mit Jugendlichen mit Migrationshintergrund bzw. deren Familien gemacht haben, kontextsensitiv dar:**

- Potenzialermittlung,
- Arbeit mit Familien,
- Beratung.

Unsere Erfahrungen sind nicht zu verallgemeinern und präsentieren ausschließlich unsere Beobachtungen in der praktischen Arbeit.

## Interkulturelle Sensibilität in Arbeitskontexten

### Ermittlung von Potenzialen

Verstehen die Jugendlichen die Aufgabenstellung des Assessment Center? Schaffen sie es, die Bundesländer im Allgemeinwissenstest zu benennen? Wird der Aufsatz zur Sprachstandseinschätzung große Schwächen in der Schreibkompetenz zu Tage fördern? Dies sind einige Fragen, die nur durch die zielgerichtete, individualisierte Durchführung von passgenauen Verfahren zur Potenzialermittlung und eine differenzierte Auswertung beantwortet werden können. Hierbei ist eingangs die sprachliche Auffassungsgabe zu bestimmen und durch Erläuterungen zu vertiefen und zu erweitern. Ferner muss eine Begleitung während der Durchführung sichergestellt werden. Da wir keine spezifischen Kompetenzfeststellungsverfahren für Migrantinnen und Migranten einsetzen, ist eine intensive Unterstützung während des Verfahrens unabdingbar: Die Jugendlichen werden – soweit es geht – von Muttersprachlerinnen und -sprachlern bei der Durchführung begleitet und erhalten Hilfestellung, wenn sprachliche Probleme auftreten.

Den kulturellen Hintergrund zu berücksichtigen, ist vor allem bei biografieorientierten Methoden zur Potenzialermittlung relevant: Aus kultur- und sozialisationsspezifischen Erfahrungswerten können Kompetenzen abgeleitet werden, die z. B. wichtige Hinweise über die Ausbildungsreife der Jugendlichen geben.

So bewerten wir den oft vorzufindenden tradierten, starken Familienzusammenhalt als soziale Kompetenz der Jugendlichen, die sie befähigt, diplomatische Kompromisse zu schließen. Ein weiteres Beispiel: Junge Frauen, die sich aus einem engen Familienverbund gelöst und emanzipiert haben, weisen oft ein hohes Maß an Durchsetzungsfähigkeit und Zielorientierung auf.

Auf der anderen Seite haben wir festgestellt, dass die scheinbar mangelnde Sprachkompetenz in Wirklichkeit häufig eine Folge der Internalisierung elterlicher Autorität ist: Die Jugendlichen haben „Respekt“ vor Pädagoginnen und Pädagogen, die Eltern haben ihnen vermittelt, dass man seine Meinung für sich behält und nicht widerspricht. In der Beratungspraxis spiegelt sich dies oft in der Sprech- und Sprachunsicherheit der Jugendlichen wider. Folglich müssen sich die Jugendberaterinnen und Jugendberater für diese Jugendlichen mehr Zeit nehmen und die Beratung intensivieren. Der Berater sollte die Jugendlichen immer wieder ermutigen, ihre Wünsche offen auszusprechen. Hilfreich kann sein, eine vertraute Person hinzuziehen, z. B. die beste Freundin oder den besten Freund.

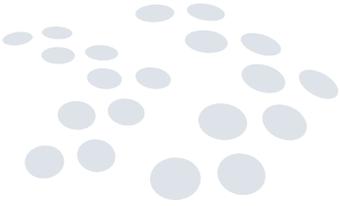
## Arbeit mit Familien

Wird der Familienverbund nicht von Anfang an in den Beratungsprozess integriert, ist er ein unsichtbarer Begleiter, da die Jugendlichen den mit ihnen gemeinsam entwickelten Förderprozess oftmals vor dem Hintergrund des familiären Wertesystems beurteilen. Es empfiehlt sich daher, das unmittelbare familiäre Umfeld in den Förderprozess einzubeziehen. So können die Wertvorstellungen gemeinsam bestimmt werden und im Idealfall in einem diskursiven Austausch im Sinne eines erfolgreichen Förder- und Integrationsprozesses zielgerichtet modifiziert werden. In der Praxis ist vor allem Folgendes relevant: Wie groß ist der Einfluss der Eltern auf die Berufswahl? Werden bestimmte Berufe aus religiös-kulturell bedingten Gründen abgelehnt? Darf die Tochter beispielsweise keine Ausbildung zur Hotelfachfrau machen, weil sie dort Alkohol ausschenken und nachts arbeiten muss? Wie ist die aufklärende Beratung im Einzelfall sinnvoll zu gestalten?

Eine Besonderheit stellt die „Hintergrundfamilie“ in der Elternarbeit dar. Es ist kein Einzelfall, dass beispielsweise ein Onkel der Jugendlichen am Beratungsprozess teilhaben und diesen mitsteuern will. Elternarbeit bedeutet für uns darum auch, bei Bedarf das weitere familiäre Bezugssystem zu integrieren und am Förderprozess teilhaben zu lassen.

Das Wissen um den gesellschaftlichen Status, den die Familie in ihrem Herkunftsland inne hatte, ist für die Beratung ebenfalls sehr wichtig, da dieser in der Migrant\*innen-Community oft beibehalten wird. Hierzu sind Kenntnisse über Gesellschaft und Kultur der Herkunftsländer unabdingbar, da sie spezifische Werteeinstellungen bedingen: Für viele Berufe in der Türkei braucht man keine Ausbildung (Hauswirtschaft, Restaurantfachmann etc.). Dagegen sind technische Berufe angesehener. Berufe, die dem Status der Familie im Herkunftsland entsprechen, werden anerkannt, und darum sollten Jugendliche am besten in solche Berufe vermittelt werden.

Mangelnde Deutschkenntnisse führen oft zu Missverständnissen, die die Zusammenarbeit erschweren. Manchmal wird von Eltern Unverstandenes „abgenickt“, um das Gesicht zu wahren. Wenn Jugendberaterinnen und Jugendberater diese Geste der Hilflosigkeit übersehen, wird das ohnehin schon komplexe Behörden- und Hilfesystem für die Eltern noch undurchsichtiger. Womöglich verbieten sie dann ein konkretes Unterstützungsangebot für die Jugendlichen, weil sie das Integrationsziel im Förderverlauf sprachlich nicht erfassen und so mit der Ausrichtung des Förderangebotes nicht einverstanden sind. Um diese sprachlich-kulturell bedingten Barrieren zu überwinden, ist erfahrungsgemäß der Einsatz einer Jugendberaterin bzw. eines Jugendberaters mit Migrationshintergrund sinnvoll. Darüber hinaus bietet es sich an, eine Dolmetscherin oder einen Dolmetscher hinzuziehen, z. B. über die Fachkollegen des Jugendmigrationsdienstes.



Daneben ist ein enger und regelmäßiger Kontakt zur Familie hilfreich. So kann man z.B. durch regelmäßige Hausbesuche spezifische Familienhintergründe und die damit zusammenhängenden Werteeinstellungen ergründen und diese in die Formulierung des Förderziels einfließen lassen.

## Beratung

Kulturelle Besonderheiten in der Beratung zu berücksichtigen, ist unabdingbar für eine vertrauensvolle und stabile Arbeitsbeziehung. Wie aber gestaltet sich interkulturelle Handlungskompetenz in der Beratungssituation?

Theoretisch gesprochen bilden die Fähigkeit zum sozialen wie kulturellen Perspektivenwechsel und die Möglichkeit, den eigenen Standpunkt zu relativieren und Fremdheit ebenso wie Unsicherheit auszuhalten, die Basis für eine gelungene Beziehungsarbeit. Praktisch bedeutet dies für uns, dass wir die individuelle Migrations- und Fluchtgeschichte der Jugendlichen und deren Familien erfragen. Wichtig für die Jugendberaterinnen und Jugendberater sind hierbei folgende Aspekte: Welche Fluchttraumata sind hinderlich für den Förderprozess und wie kann man mit gezielten Maßnahmen gegensteuern? Welche therapeutische oder beratende Unterstützung sollte angeboten werden? Welche Kompetenzen haben die Jugendlichen im Migrationsprozess sammeln können und wie kann man diese für die Integration in ein Ausbildungsverhältnis nutzen?

Die individuell-familiäre Ausprägung kultureller Normen und die damit verbundenen Einstellungen und Problemlösungsstrategien müssen erfragt und in der Beratung berücksichtigt werden. Wie ist die tatsächliche Einstellung des Familienverbundes zu westlichen Kulturausprägungen? In vielen Familien kommt es oft vor, dass der Vater Angebote prüft, indem er Freunde und Verwandte befragt. Im Zweifelsfall kann deren Meinung einen höheren Stellenwert haben als die eines professionellen Beraters und beeinflusst so die Förderplanung. Bei der engen Zusammenarbeit mit den Jugendlichen besteht die Gefahr, dass ein wichtiges Element übersehen wird: Manchmal haben sie keinen innerlichen Wertewandel vollzogen, obwohl sie sich mit kulturellen Prozessen und Merkmalen der westlichen Kultur beschäftigen und rein äußerlich angepasst erscheinen, z. B. aufgrund ihrer deutschen Sprache oder ihres europäischen Kleidungsstils. Tradierte Normen und Wertvorstellungen spielen für solche Jugendliche noch immer eine wichtige Rolle und sie sollten in der gemeinsam diskursiven Förderplanung in Bezug auf die Anforderungen der Ausbildungs- und Arbeitswelt diskutiert werden.

In kollektivistisch ausgeprägten Kulturen, z. B. in Ländern wie der Türkei, ist eine persönliche Beziehung viel stärker als in westlichen Kulturkreisen die Grundlage für die Lösung sozialer Probleme. Der gegenseitige Austausch von lebensbiografischen Erfahrungen ist darum ein wichtiges Instrument der Beratungsarbeit: Die Berater geben eigene Erfahrungen preis und veranschaulichen am eigenen Beispiel, welche Chance der Einsatz eigener Leistungen bietet. Der Einwand, es sei unprofessionell dem Jugendlichen Details aus dem eigenen Leben zu erzählen, und der mögliche Integrationserfolg müssen sorgfältig gegeneinander abgewogen werden.

## Ausgang

Kenntnisse über die Gesellschaft und Kultur der Herkunftsländer sind für die Arbeit mit Jugendlichen nicht deutscher Herkunft unabdingbar. Sie bilden eine Orientierungs- sowie Steuerungs- und Reflektionsgrundlage, die den Integrationserfolg positiv beeinflusst. Dies gilt für die Potenzialermittlung und die Elternarbeit im direkten Beratungsprozess, aber auch in Bereichen, die hier nicht angesprochen wurden (z. B. in der Netzwerkarbeit oder Öffentlichkeitsarbeit etc.).

Interkulturelle Kompetenzen, die über das Wissen zum rechtlichen, politischen und sozialen Status von Jugendlichen mit Migrationshintergrund hinausgehen, sind für den Integrationsprozess notwendig. Vertrauensbildend und integrationsfördernd sind vor allem die sensible Wahrnehmung (interkulturell kognitive Kompetenz) von kulturell bedingten Verhaltensmustern und passgenaue Aktion und Reaktion (interkulturelle Handlungskompetenz) auf diese.

Für Jugendberaterinnen und Jugendberater ist es wichtig, Muster kultureller Identität selbst zu erfahren. Interkulturelle Trainings, der Austausch mit erfahrenen Kollegen, Auslandsaufenthalte, praktische Arbeitserfahrungen und natürlich ein eigener Migrationshintergrund können kulturelle Barrieren in der Integrationsarbeit abbauen.

Vordringlichste Aufgabe unserer Kompetenzagentur ist es, zur Lösung sozialer Probleme und Notlagen Jugendlicher beizutragen und Instrumente zu entwickeln, die deren Chancengleichheit erhöhen und Ausgrenzung verringern.

1

2

3

4

5

Beiträge aus der Praxis des Programms

5.1

5.2

5.3

5.4 Öffentlichkeitsarbeit für  
Kompetenzagenturen

5.5

5.6

5.7

5.8



## Beiträge aus der Praxis des Programms

### Öffentlichkeitsarbeit für Kompetenzagenturen

Thomas Baier-Regnery, Kompetenzagentur Kempten

»» Öffentlichkeitsarbeit will eine bewusst geplante Beziehung zwischen Institutionen und der Öffentlichkeit herstellen. So unterstützt sie Kompetenzagenturen dabei, ihr Dienstleistungsangebot bekannt zu machen; und zwar sowohl allgemein in der Öffentlichkeit als auch konkret bei den jungen Menschen, die auf das Instrumentarium der Kompetenzagenturen angewiesen sind. Nachfolgender Bericht basiert auf der Öffentlichkeitsarbeit der Kompetenzagentur Kempten.

Die Kompetenzagentur Kempten ist in das Projekt „zukunft bringt's“ eingebettet. Diese umfassende Initiative hat das Ziel, Kindern und Jugendlichen eine schulische und berufliche Perspektive in Kempten zu ermöglichen. Das Leitziel: Keinen jungen Menschen auf seinem Weg von der Einschulung über die Schulzeit und den Schulabschluss bis hin zum gelungenen Übergang in das Ausbildungs- und Berufsleben verlieren. Im Mittelpunkt stehen die jungen Menschen, die auf diesem Weg Probleme haben und bisher aus den Hilfestellungen des sozialen Netzwerkes herausgefallen sind.

Zwischenzeitlich umfasst „zukunft bringt's“ 18 Einzelprojektmaßnahmen.<sup>1</sup> Das aus dem Projekt entstandene Netzwerk sorgt für die notwendige Verzahnung aller Leistungen der Sozialgesetzbücher II, III und VIII. Die Kompetenzagentur Kempten schließt sich ganz bewusst einer Öffentlichkeitsarbeit im Projekt „zukunft bringt's“ an, da es Überschneidungen der inhaltlichen Ziele der Einzelprojekte und deren Zielgruppen gibt.

So hat die Kompetenzagentur Kempten seit 2007 in diesem Projekt eine wichtige Netzwerk- und Brückenfunktion übernommen, die für die Planung und Durchführung ihrer Öffentlichkeitsarbeit von großem Nutzen ist.

**Sie koordiniert die Kontakt- und Netzwerkgestaltung zu:**

- allen kommunalen Schnittstellen im Bereich Jugend, Schule, Soziales, inklusive dem Stadtjugendamt,
- allen Haupt-, Förder- und beruflichen Schulen,
- der Jugend-, Jugendsozial-, Jugendberufshilfe und der Schulsozialarbeit,
- allen ausbildungs- und berufsbezogenen Schul-, Bildungs- und Förderangeboten,
- Industrie- und Handelskammer, Handwerkskammer und Kreishandwerkerschaft,
- den Trägern der Sozialgesetzgebung SGB II und SGB III,
- einer Vielzahl von regionalen Wirtschafts- und Ausbildungsbetrieben.

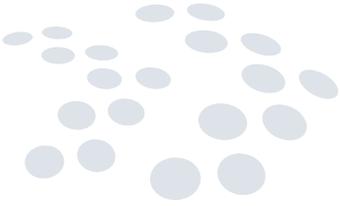
## Öffentlichkeitsarbeit knüpft die richtigen Beziehungen zur Außenwelt (Public Relations)

Um die Kompetenzagentur Kempten in das Bewusstsein der Öffentlichkeit zu transportieren, wird regelmäßig über die Ideen und Konzepte sowie über die damit angestrebten Veränderungen und Verbesserungen berichtet. Eine gelungene Öffentlichkeitsarbeit für Kompetenzagenturen bindet die wichtigen Unterstützer im Netzwerk wie auch die Adressaten aktiv in einen Auseinandersetzungsprozess ein. Denn es bedarf einer gemeinsamen Kraftanstrengung vieler Institutionen und Menschen, die ihrerseits für dieses Ziel gewonnen werden müssen.

Damit die Öffentlichkeitsarbeit gelingt, muss eine Kompetenzagentur erklären und darstellen, wer sie ist, was sie kennzeichnet, was sie gegebenenfalls von anderen unterscheidet und wie sie mit ihrem Konzept die Erwartungen und Anforderungen der Öffentlichkeit sowie der betreuten Jugendlichen erfüllen kann.

Öffentlichkeitsarbeit muss zielgerecht und kontinuierlich kommunizieren – und dies stets ausgerichtet auf die jeweiligen Adressatinnen und Adressaten. Die Kommunikation einer Kompetenzagentur muss daher im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit vielschichtig gepflegt werden. Die Ansprache muss stets zielgruppenorientiert und entsprechend den Kommunikationsbedürfnissen und dem Erwartungsbild der Adressatinnen und Adressaten erfolgen und die unterschiedlichen Kommunikationskanäle berücksichtigen. So müssen Netzwerkpartner ganz anders angesprochen werden als besonders benachteiligte Jugendliche mit einer schwierigen beruflichen Perspektive und einer Multiproblemlage, die bislang gegenüber Institutionen vielfach verunsichert waren. Für eine erfolgreiche Öffentlichkeitsarbeit gilt die einfache Formel: **Was will ich wem wie sagen?**

<sup>1</sup> Mehr Informationen zum Projekt „zukunft bringt's“ wie auch zur Kompetenzagentur Kempten sind im Internet zu finden unter: [www.zukunftbringts.de](http://www.zukunftbringts.de).



## Das Grundprinzip der Öffentlichkeitsarbeit: „Tue Gutes und sprich darüber!“

Mit diesem Grundprinzip verfolgen Non-Profit-Organisationen folgende Ziele:

- Aufmerksamkeit und Neugier erzeugen,
- ihre Dienstleistungen bekannt machen,
- ein positives Image aufbauen,
- Akzeptanz für die Intentionen und Leitziele gewinnen.

Die Kompetenzagentur Kempten nutzt verschiedene Medien, um diese Ziele zu erreichen: die lokalen Medien, den eigenen Internetauftritt, Flyer und Newsletter.

### Die lokalen Medien

Die Kompetenzagentur Kempten nutzt die lokalen Medien regelmäßig für Zeitungsberichte, Fernseh- und Radiobeiträge. Dies gelingt ihr mittels Pressemitteilungen sowie Einladungen zu Pressekonferenzen und anderen Veranstaltungen. In den ersten beiden Jahren der Projektinitiative sind bereits mehr als 50 Zeitungsberichte erschienen. In diesen wurde nicht nur über die Fortentwicklung der Netzwerkarbeit informiert, sondern anhand konkreter Beispiele auch über die Lebenssituation junger Menschen berichtet. Viele Ereignisse lassen sich für eine gezielte Presseberichterstattung und eine öffentliche Darstellung der eigenen Arbeit nutzen, z. B. eine Eröffnung, ein Tag der offenen Tür, eine Ausstellung oder ein Symposium.

### Der Internetauftritt

Ein Internetauftritt ist heute zu einer Selbstverständlichkeit geworden. Er bietet etliche Vorteile gegenüber Printmedien: Zugriffsmöglichkeiten rund um die Uhr, eine hohe Aktualität der Information bei regelmäßiger Pflege sowie eine einfache Erreichbarkeit. Insbesondere bei jungen Menschen genießt der elektronische Informationszugang hohe Akzeptanz.

Unter [www.zukunftbringts.de](http://www.zukunftbringts.de) präsentiert sich die Kompetenzagentur Kempten mit allen Netzwerkpartnern auf einer gemeinsamen Internetplattform. Die technische Grundlage eines Content Management Systems (CMS) bietet inhaltlich wie auch graphisch einen flexibel gestalteten Internetauftritt:

- eine Rubrik mit News,
- alle Ansprechpartner und Kontaktmöglichkeiten,
- eine Feedbackmöglichkeit,
- einen Downloadbereich mit Flyern und der aktuellen Pressemappe,
- eine Mailingliste für den regelmäßigen Newsletter,
- eine Fotogalerie,
- einzelne Videoberichte von Events oder Aktionen.

Monatlich kommen derzeit um die 1500 Internetbesucherinnen und -besucher auf die Seite von „zukunft bringt's“. Über die im Internetportal verbreiteten E-Mail-Adressen können sie – wenn gewünscht – gleich einen Termin in der Kompetenzagentur Kempten vereinbaren. Gerade für besonders benachteiligte junge Menschen bietet dies den großen Vorteil, dass sie keine weiteren Hürden bis zu einer erfolgreichen Kontaktaufnahme überwinden müssen.

## Die Flyer

Besonders wichtig für die Wirkung eines Flyers ist, die Inhalte und Botschaft an den Erwartungen, der Denkweise und den Bedürfnissen der Empfängerinnen und Empfänger auszurichten. Die Leserin bzw. der Leser soll das Gefühl gewinnen, dass der Inhalt sie/ihn betrifft. Neben der Formulierung des Textes und einem ansprechenden Inhalt ist die graphische Gestaltung, z. B. durch ansprechende Bilder als Identifikationsmittel, von zentraler Bedeutung. Flyer lassen sich für die Arbeit der Kompetenzagenturen sehr gut nutzen, um die häufig schwierig erreichbaren jungen Menschen in ihrem Umfeld anzusprechen, z. B. indem man die Flyer in Jugendclubs, Freizeitheimen oder Szenecafes auslegt.

## Die Newsletter

Newsletter zeichnen sich durch ihre Aktualität und die Übersichtlichkeit von prägnanten Informationen aus. In regelmäßigen Abständen (mindestens alle drei Monate) werden über eine Mailingliste aktuelle Topinformationen über den Stand von „zukunft bringt's“, bzw. über die Kompetenzagentur Kempten und besondere Ereignisse mitgeteilt. Ziel ist eine klare, verständliche und kurz gehaltene Mitteilung von hohem Informationswert für die Leserinnen und Leser. Auch beim Newsletter stellt sich die Frage nach der Zielgruppe. Diese bilden in der Regel Netzwerkpartner, die sich durch den Newsletter weiter aktiv in eine Kooperation eingebunden fühlen sollen.

## Was Öffentlichkeitsarbeit für Kompetenzagenturen bedeutet

- Öffentlichkeitsarbeit unterscheidet sich grundsätzlich von Werbung und darf nicht mit dieser verwechselt werden. Werbung zielt auf die bewusste Gewinnung von Kunden ab und weist suggestive Züge auf. Öffentlichkeitsarbeit hingegen möchte mit bestimmten Zielgruppen kommunizieren und ein positives Image der Institution vermitteln.
- Kompetenzagenturen brauchen die Öffentlichkeit als Unterstützung für ihre tägliche Arbeit mit jungen Menschen. Die von Kompetenzagenturen betreuten jungen Menschen wiederum benötigen eine aufgeklärte Öffentlichkeit, damit ihnen neue Perspektiven zugestanden werden.
- Öffentlichkeitsarbeit bedarf der strategischen Planung und Durchführung. Ihr konzeptioneller Aufbau mit aufeinander abgestimmten Handlungselementen ist viel mehr als ein Flickwerk von einzelnen, eher zufällig in der Öffentlichkeit erreichten Eindrücken. Eine gute Öffentlichkeitsarbeit spiegelt den ernsthaften und kompetenten Betrieb einer Kompetenzagentur wider.
- Öffentlichkeitsarbeit ist ein kontinuierlicher Prozess, der konzeptionell geplant und von Menschen organisiert und gepflegt werden muss. Damit gehört die Öffentlichkeitsarbeit zu den wichtigen Aufgabenmerkmalen einer Kompetenzagentur.

Der Bericht hat die Bedeutung der Öffentlichkeitsarbeit für Kompetenzagenturen am Beispiel der Kompetenzagentur Kempten<sup>1</sup> dargestellt.

<sup>1</sup> Gerne berät diese auf Nachfrage und stellt auch weitere Informationen zur Verfügung.  
Die Kontaktadresse lautet: Stadt Kempten (Allgäu), Jugend-, Schul- und Sozialreferat, Gerberstraße 2, 87435 Kempten (Allgäu), Telefon: 0831 2525-291

1

2

3

4

5

## Beiträge aus der Praxis des Programms

5.1

5.2

5.3

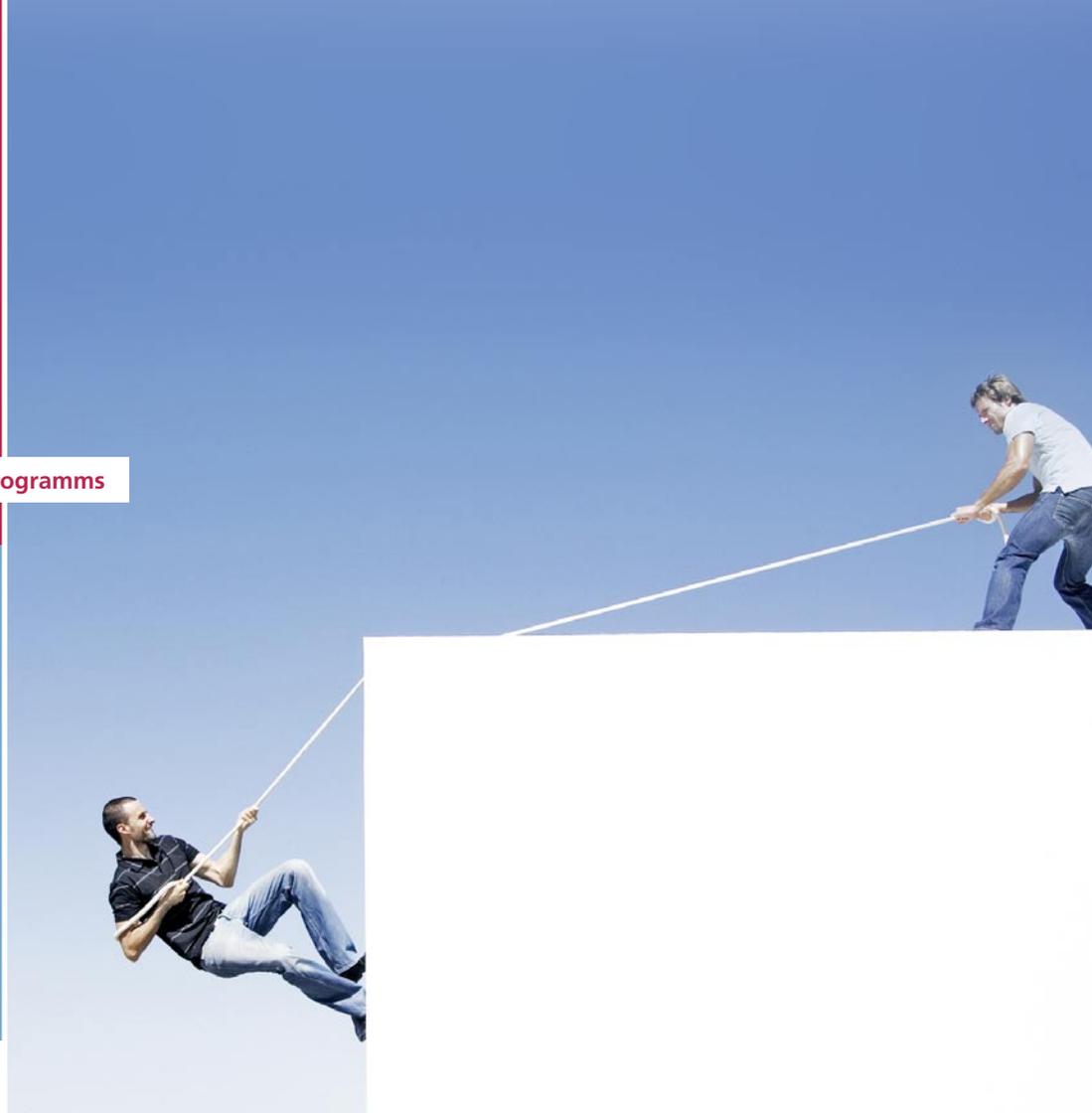
5.4

5.5 Halten im Prozess,  
Verhindern von Abbrüchen

5.6

5.7

5.8



## Beiträge aus der Praxis des Programms

### Halten im Prozess, Verhindern von Abbrüchen

Matthias Streif, Kompetenzagentur Olpe

»» Zum Arbeitsalltag der Kompetenzagenturen gehört häufig eine signifikante Zahl von Abbrüchen. Als Reaktion auf diesen negativen Zustand entwickelte die Kompetenzagentur Olpe eine systematische Strategie, um gefährdete Jugendliche im Prozess zu halten und Abbrüche zu minimieren oder gar zu verhindern.

## Abbrüche – Dimensionen eines Problems

Schätzungsweise brechen ca. 30 % aller jungen Erwachsenen berufsvorbereitende Bildungsmaßnahmen ab<sup>1</sup>. Benachteiligte Jugendliche gehören vor allem zu dieser Gruppe. Meist fehlt ihnen zudem der Schulabschluss. Von den Kundinnen und Kunden der Kompetenzagentur Olpe beträgt deren Anteil etwa 17,6 %. Bereinigt man diesen Anteil um den Anteil derjenigen, die noch schulpflichtig sind und die Schule besuchen, erhält man gar einen Wert von 25,4 %. Damit bilden Jugendliche ohne Schulabschluss die größte Gruppe der beratenen Jugendlichen der Kompetenzagentur Olpe.

Aus Sicht der Jugendlichen bedeuten Zäsuren wie ein fehlender Schulabschluss oder eine abgebrochene Bildungsmaßnahme stets die Erfahrung, gescheitert zu sein. Unter diesem Aspekt erfahren sie das eigene Leben häufig als Biografie von Brüchen, gewissermaßen als Aneinanderreihung frustrierender und erfolglos verlaufender Lebensabschnitte. Dies senkt ihr Selbstwertgefühl und die Bereitschaft, sich Situationen auszusetzen, in denen sie scheitern können. Gleichzeitig stellen Abbrüche auch eine Strategie dar, sich Anforderungen zu entziehen.

Vor diesem Hintergrund haben wir uns entschieden, uns näher mit dem Problem „Abbrüche“ zu beschäftigen und Strategien zu entwickeln, Abbrüchen entgegenzuwirken und den Jugendlichen Anknüpfungspunkte zu bieten, die einen erfolgreichen Verlauf des Case Management erwarten lassen.

## Abbrüche in der Kompetenzagentur Olpe

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kompetenzagentur Olpe befassten sich mit dem Thema „Abbrüche“, da sie vermehrt Jugendliche, die aufgrund multipler Problemlagen in das Case Management aufgenommen werden sollten, nicht mehr erreichten. Selbst mehrfache Anrufe, zeitnahe Termine und andere Gesprächsangebote nahmen diese nicht an. Der Anteil der Jugendlichen, die den Beratungsprozess abbrachen, lag zu diesem Zeitpunkt bei etwa 20 %.

Mittels einer Faktorenanalyse ermittelten wir auf heuristischem Weg, welche Faktoren einen erfolgreichen Verlauf des Case Management begünstigen und welche Umstände einen eher ungünstigen Verlauf erwarten lassen. Dabei stellte sich heraus, dass die Bindung der Jugendlichen an die Kompetenzagentur dann besonders hoch war, wenn

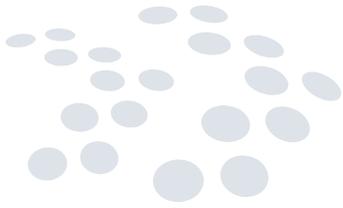
- das zu bearbeitende Problem besonders groß war und dringend bearbeitet werden musste (Verlust der Wohnung, Schwangerschaft, Sanktion durch den Bedarfsträger des SGB II),
- die Problemlage subjektiv erkannt wurde,
- die Bereitschaft vorhanden war, Hilfe anzunehmen.

Jugendliche mit solchen Problemen hielten sich an Termine und Absprachen, nahmen das Beratungsangebot gerne an und gaben den zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein positives Feedback, was diese auch zurückgaben.

### Abbrüche häuften sich immer dann, wenn

- die Problemlage zwar erkannt wurde, aber das Durchhaltevermögen fehlte,
- andere Dinge plötzlich wichtiger wurden,
- die Jugendlichen ihre Probleme subjektiv nicht mehr überblicken konnten, so dass sie resignierten,
- sie ein unverbindliches Verhalten über einen längeren Zeitraum „kultiviert“ hatten und

<sup>1</sup> Schläger, Herbert (Projektleitung), Hechberger, Josef, Bergmann, Carmen et al.: Studie „Abbrecherproblematik in berufsvorbereitenden Bildungsmaßnahmen“, Abschlussbericht. Ludwigshafen, 2006, S. 21.



es kurzfristig nicht ändern konnten,

- das Vertrauen in die Kompetenzagentur, aber auch die Netzwerkpartner (z. B. Berufsberatung, SGB II-Träger, Beratungsstellen) fehlte,
- die Jugendlichen negative Vorerfahrungen aus der Schule oder berufsvorbereitenden Maßnahmen etc. auf die Kompetenzagentur übertrugen.

Im Team reflektierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kompetenzagentur Olpe die eigene Rolle im Umgang mit den Jugendlichen, besonders die eigene Reaktion auf positives wie negatives Feedback der Jugendlichen, und erörterten vor allem den sozialpädagogischen Ansatz ausführlich. Ein Resultat dieses Gesprächsprozesses: Die Arbeit mit besonders benachteiligten Jugendlichen durfte nicht (nur) auf eine konkrete und kurzfristig zu erreichende Integration in den Beruf oder in das System der Berufsvorbereitung ausgerichtet sein. Die biografischen und sozialen Bezüge der Jugendlichen mussten in den pädagogischen Prozess einbezogen werden, um Integrationserfolge zu erzielen. Dabei übernimmt die Pädagogin oder der Pädagoge über die Lotsenfunktion hinaus die Rolle einer verlässlichen Ansprechpartnerin oder eines verlässlichen Ansprechpartners.

## **Abbrüche: Systematische Beobachtung und Analyse**

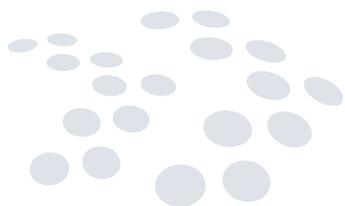
Im weiteren Verlauf erfassten wir die oben angeführten Gründe systematisch, um ein leicht handhabbares „Frühwarnsystem“ für Abbruchtendenzen zu entwickeln. Die heuristisch erfassten Gründe wurden quantitativ aufgenommen und bestimmten Verhaltensweisen zugeordnet. Dabei war uns bewusst, dass die Gründe selten isoliert, sondern oft in Kombination auftraten und sich auch überlagerten. So ergab sich beispielsweise mehrfach eine Kombination aus fehlendem Vertrauen in die Institutionen und einem über einen längeren Zeitraum „kultivierten“ unverbindlichem Verhalten.

Ziel war nicht, intrapsychische Vorgänge exakt zu beschreiben, sondern den erfassten Gründen klare Beobachtungsmerkmale zuzuordnen, um frühzeitig auf Abbruchabsichten eingehen zu können. Es entstand ein Merkmals- bzw. Beobachtungsraster, mit Hilfe dessen entsprechende Tendenzen im Case Management erfasst werden können. Diese werden regelmäßig von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Case Management teilnehmerbezogen ausgewertet.

## Beobachtungsraster

<b>Mangelndes Vertrauen in die Institutionen</b>	<b>Fehlendes Durchhaltevermögen</b>	<b>Andere Dinge sind wichtiger</b>	<b>Probleme werden nicht mehr überblickt</b>	<b>Unverbindliches Verhalten wurde kultiviert</b>
Abfällige Äußerungen über die Kompetenzagentur	Zunächst aktive und regelmäßige Teilnahme, danach zunehmend passiver	Hinweis, dass man schon viel erreicht hat.	Der Jugendliche bleibt nicht bei der Sache, sondern springt von einer Problemlage zur nächsten.	Bereits zu Anfang kommt es zu Verspätungen, Termine werden nicht eingehalten.
Herstellen eines Zusammenhangs von Schule, Jugendhilfe und Kompetenzagentur mit einer negativen Bewertung	Häufiges Abschweifen auf andere Themen	Termine werden frühzeitig beendet, da noch andere Dinge zu tun wären.	Teilnehmer dreht sich gedanklich im Kreis.	Zielvereinbarungen werden nicht oder nur teilweise erfüllt.
Abwehr gegen vermeintliche Kontrolle	Zunehmende Unpünktlichkeit	Verweis darauf, dass man noch viel Zeit hat, um sich den anderen Schwierigkeiten anzunehmen.	Der Jugendliche klagt über psychische Beschwerden und macht seine Situation dafür verantwortlich.	Oft werden mehrere Termine nicht wahrgenommen, der Jugendliche taucht aber nach einigen Wochen wieder auf.
	Termine werden nicht eingehalten.		Stark affektives Verhalten (Weinen, Aggressionen)	Abwehr gegen vermeintliche Kontrolle

Dieses Raster erhebt nicht den Anspruch auf Vollständigkeit und basiert auf den Erfahrungen in der Kompetenzagentur Olpe. Es hat sich jedoch in der Arbeit des Case Management bewährt, um Abbruchtendenzen frühzeitig zu erkennen und ihnen entgegenzuwirken.



## Ergebnisse und weiterführende Ansätze

In der weiteren Arbeit wurden die günstigen Faktoren aufgegriffen und verstärkt. So wurde versucht, möglichst schnell konkrete Verbesserungen für die Jugendlichen zu erreichen und stärker darauf hinzuarbeiten, dass sie dazu bereit waren, überhaupt Hilfsangebote anzunehmen. Parallel wurde die Kontaktdichte zu den Klientinnen und Klienten erhöht. Dies geschah zunächst überwiegend telefonisch, in Einzelfällen fanden Hausbesuche statt. Zusätzlich gingen wir dazu über, unser Angebot auch an Orten und Plätzen bekannt zu machen, an denen sich die Jugendlichen aufhielten, z.B. in Jugendzentren. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kamen mit den Jugendlichen dort ins Gespräch. Außerdem konnten sie auch Gespräche mit Jugendlichen wieder aufnehmen, die mit der Kompetenzagentur bereits in Kontakt standen. In der Folge sank die Zahl der Abbrecherinnen und Abbrecher deutlich.

Für die weitere Arbeit wurde ein verbindliches Vorgehen festgelegt: Jeder Jugendliche, der über das Case Management betreut wurde, sollte mindestens einmal im Monat persönlich kontaktiert werden. Telefongespräche galten hierfür als nicht ausreichend. Somit werden Jugendliche, die Termine nicht wahrnehmen, auch zu Hause aufgesucht. Der Jugendliche soll den verantwortlichen Pädagogen als stabile Bezugsperson wahrnehmen, unabhängig davon, ob sich der Jugendliche an die getroffenen Absprachen hält oder nicht. Unser Ziel war, die Abbrecherquote von 20 % um die Hälfte zu reduzieren.

In diesem Kontext thematisierten wir, inwiefern ein derartiges Vorgehen dem Prinzip der Freiwilligkeit entgegensteht und ob damit nicht die Kompetenzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter überschritten werden. Wir kamen jedoch zu dem Ergebnis, dass die Freiwilligkeit gewahrt bleibt, da der Jugendliche selbst entscheiden kann, dem Pädagogen die Tür zu öffnen oder nicht. Seit Oktober 2007 wird das oben beschriebene Vorgehen praktiziert, mit dem Ergebnis, dass die Anzahl der Abbrecher auf 3 bis 5 % gesunken ist.

Über diese Vorgehensweise ist es auch gelungen, zusätzliche Jugendliche anzusprechen, die mittlerweile in das Case Management aufgenommen wurden. Dies gelang, da die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter oft während eines Hausbesuches weitere Jugendliche in den Wohnungen antrafen, entweder weil sie dort wohnten oder zum Freundes- und Bekanntenkreis der besuchten Jugendlichen gehörten und in einer vergleichbaren Lage waren.

Dies hat dazu geführt, dass der aufsuchende Ansatz stärker in der Arbeit berücksichtigt wird. Um Jugendliche zu erreichen, besuchen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kompetenzagentur mittlerweile Wohngebiete in sozialen Brennpunkten, die Bahnhöfe und Plätze, an denen sich die Jugendlichen aufhalten, die nicht von Jugendzentren erreicht werden. Dieser Ansatz soll verstärkt und systematisch ausgewertet werden.

## Fazit und Aspekte der Qualitätssicherung

Der monatliche persönliche Kontakt ist mittlerweile ein fest definiertes Qualitätsziel für das Case Management innerhalb des Programms „Kompetenzagenturen“ und wird stichtagsbezogen als Kennzahl ermittelt. Die Erfahrungen mit einer Verstärkung des aufsuchenden Aspekts in der Arbeit unserer Kompetenzagentur sind durchweg positiv, die Akzeptanz bei den Jugendlichen wie auch bei den Kolleginnen und Kollegen ist groß. Jenseits von quantitativen und sich am Output orientierenden Kennzahlen ist es aber vor allem dem intensiven internen Diskurs zu verdanken, dass sich die fachliche wie inhaltliche Verortung der Kompetenzagentur verändert hat. Dies betrifft auf besondere Weise das Problemverständnis der Kolleginnen und Kollegen.

Mittlerweile lässt sich feststellen, dass der Diskurs über Abbrüche von Teilnehmerinnen und Teilnehmern die praktische Arbeit der Kompetenzagentur verändert hat. Das aufsuchende und auf kontinuierliche Begleitung ausgerichtete Angebot, das die persönlichen Lebensbezüge der Jugendlichen aufgreift und in die weitere Arbeit einbindet, wurde wesentlich verstärkt.



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Beiträge aus der Praxis des Programms

- 5.1
- 5.2
- 5.3
- 5.4
- 5.5
- 5.6
- 5.7
- 5.8

Zugangswege der Kompetenzagentur

## Beiträge aus der Praxis des Programms

### Zugangswege der Kompetenzagentur

Gerd Schaufelberger, Kompetenzagentur Heidelberg

»» Seit 2006 unterstützt und berät die Kompetenzagentur Heidelberg besonders benachteiligte Jugendliche, die sich in der Lebensphase des Übergangs von der Schule in den Beruf befinden. Träger der Kompetenzagentur ist die Jugendagentur Heidelberg, die im Rahmen einer landesweiten Initiative des Kultusministeriums Baden-Württembergs 2001 als lokales Netzwerk verschiedener Jugendberufshilfeträger gegründet wurde, um die Aktivitäten an der Schnittstelle Schule – Beruf zu bündeln.

Wie bei vielen Kompetenzagenturen entstand unser erster Zugangsweg aus den bisherigen Arbeitsschwerpunkten des Trägers. Bei der Jugendagentur Heidelberg e.V. ist es die Kooperation mit Schulen. Da die Zielgruppe vom Alter und der Vielschichtigkeit der Problemlagen aber weit über Schulen hinausgeht, mussten wir weitere Zugangswege beschreiten. Bisher bauten wir Kooperationen mit dem Jobcenter, zur Volkshochschule (VHS) und einem sozialen Beschäftigungsunternehmen auf. Der folgende Bericht gibt einen kurzen Einblick in unsere Vorgehensweise.

## Arbeitsmodell unserer Kompetenzagentur

Die Kompetenzagentur Heidelberg setzt mit dem präventiven Zugang in Klasse sieben und acht an Förder- und Hauptschulen mit ihrer Arbeit an. Ab Klasse acht bietet sie den Jugendlichen eine intensive Beratung und mehrjährige Begleitung an, in deren Mittelpunkt das Case Management steht. Damit hat sie ein Angebot etabliert, das im vielfältigen, teilweise unübersichtlichen und atomisierten kommunalen/regionalen Netzwerk der Benachteiligtenförderung bislang nicht existierte. Im präventiven Bereich werden ca. 150 Jugendliche pro Schuljahr erreicht. In Beratung und im Case Management schulisch und außerschulisch befinden sich im Mai 2008 ca. 100 Jugendliche.

## Zugangswege: Praxiserfahrungen

Im Folgenden werden die für die Arbeit der Kompetenzagentur Heidelberg wichtigsten Zugangswege vorgestellt. Sie rekrutiert ihre Klienten über Zugänge, die sich aus bereits vorhandenen, aber auch aus neuen Kooperationen entwickelt haben.

### Schule

In der Universitätsstadt Heidelberg wechseln nur ca. 15 % der Grundschülerinnen und Grundschüler nach der vierten Klasse in die Hauptschule. Sie ist zusammen mit der Förderschule „Restschule“. Der Zugang zu diesen Jugendlichen gelingt in der Regel am besten über eine frühzeitige und praktische Projektzusammenarbeit. Die Kompetenzagentur nutzt über Koordination und Reflektion vorhandene Strukturen der pädagogischen Projektarbeit der Jugendagentur Heidelberg e.V. (verschiedene Projektformate im Bereich Schule/Wirtschaft, Erlebnispädagogik, Kunst und Kulturpädagogik, sowie Kompetenzfeststellung).

So entstehen ab Klasse sieben persönliche Kontakte, die für die mehrjährige Beratung erfolgreich genutzt werden können. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kompetenzagentur lernen die Talente der Jugendlichen in praktischen Projektzusammenhängen kennen. Dieser Zugangsweg erfordert eine unmittelbare Zusammenarbeit mit Klassenlehrerinnen und Klassenlehrern, Jugendberufshilfe und Schulsozialarbeit. Die Erfahrungen zeigen, dass der Zugang zu den Jugendlichen umso effektiver ist, je besser diese Zusammenarbeit funktioniert. Die Schülerinnen und Schüler stellen dann fest, dass die „professionellen Bezugspersonen“ in und außerhalb der Schule beim Thema Berufswahlorientierung an einem Strang ziehen. Dies ist wichtig für einen nachhaltigen Erfolg beim Übergang von der Schule in das Erwerbsleben und erleichtert erheblich den Zugang zur Zielgruppe.

Die Schulleitungen erhalten nicht zuletzt durch das pädagogische Hochschulumfeld in Heidelberg sehr viele Kooperationsangebote von außerschulischen Partnern. Die bereits bestehende langjährige Partnerschaft mit der Jugendagentur Heidelberg und der persönliche Kontakt zwischen den handelnden Personen erwiesen sich als großer Vorteil, das Angebot der Kompetenzagentur in den Schulen etablieren zu können. Regelungen zu Datenschutz, Versicherungsfragen, Nutzung von Räumlichkeiten etc. waren bereits vorher in Kooperationsvereinbarungen festgelegt und bedurften lediglich einiger Anpassungen.

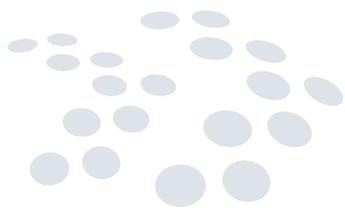
## Jobcenter

Dank der Trägerschaft der Jugendberufshilfe an Berufsschulen durch die Jugendagentur bestand bereits eine – allerdings nicht konstituierte – Zusammenarbeit mit einzelnen Fallmanagerinnen bzw. Fallmanagern im Jobcenter. Nach dem Start des Projektes „Kompetenzagentur“ wurde diese erweitert, intensiviert und verstetigt. In Vorgesprächen auf Leitungsebene und zwischen dem Team der Kompetenzagentur und dem Team U25 des Jobcenters wurden Kontakt- und Übergabeverfahren vereinbart. Im Rahmen der Umorientierung auf den nachschulischen Beratungsbereich vereinbarten das Jobcenter und die Kompetenzagentur, 20 bis 30 Jugendliche zu betreuen, die Arbeitslosengeld II beziehen. Diese Planzahlen wurden bisher zwar nur zu ca. 50 % erreicht, aber anders als bei Schulen gab es im Vorfeld nur wenige operative Berührungspunkte mit den zuständigen Beraterinnen und Beratern im Jobcenter. Wie wir aus anderen Bereichen wissen, kann es Jahre dauern, bis sich vertrauensvolle Kooperationen bilden. Geduld ist daher erforderlich, denn ein zu forsches Pochen auf das Einhalten von Planzahlen auf Leitungsebene kann schnell zu Verärgerung oder Vertrauensverlust auf der Arbeitsebene führen und ist kontraproduktiv.

## Volkshochschule „Hauptschulabschlusskurs“

Am Hauptschulabschlusskurs der Volkshochschule nehmen vorwiegend junge Erwachsene mit multiplen Problemlagen teil. Zu dieser Einrichtung hatte die Kompetenzagentur noch keinen Kontakt. Im Dezember 2007 informierte sie die Volkshochschule schriftlich über das Angebot. Das erste Gespräch zwischen Leitung, Lehrkräften und Case Managerinnen bzw. Case Managern fand im Januar 2008 statt. Da die VHS-Lehrkräfte bisher keine Unterstützung durch Sozialarbeiter und Jugendberufshelfer erfahren hatten, bekundeten sie sofort großes Interesse an einer Zusammenarbeit.

Zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme mit den Schülerinnen und Schülern im März 2008 hatten schon zwölf von 25 Jugendlichen den im September begonnenen Kurs abgebrochen. Die Kompetenzagentur stellte ihr Angebot in der VHS-Klasse vor, und drei Jugendliche schlossen eine Beratungsvereinbarung mit der Kompetenzagentur ab. Zukünftig wird der Kontakt zu den Jugendlichen ab September unmittelbar zu Schuljahresbeginn gesucht, damit Abbrüche durch eine gezielte Unterstützung vermieden werden können. Ein Beratungszimmer stellt die Volkshochschule für die Arbeit vor Ort zur Verfügung.



## Soziales Beschäftigungsunternehmen

Das Unternehmen „Die Werkstatt gGmbH“ bietet Garten-, Landschafts- und Spielplatzbau an und beschäftigt ca. 15 besonders benachteiligte Jugendliche, die Arbeitslosengeld II beziehen. Mit der Jugendagentur bestehen mehrjährige institutionelle und projektbezogene Verbindungen, was den Zugang zur Einrichtung wesentlich erleichtert.

Die Kompetenzagentur entwickelte mit dem Unternehmen folgende Kooperationswege: Die Betreuung erfolgt in Absprache mit der Leitung und den Arbeitspädagogen des Unternehmens, gleichzeitig erfolgt eine Rückkopplung mit dem Jobcenter. Dieser Zugang bietet den Vorteil, dass die Jugendlichen bereits eine aktivierende und marktorientierte Tätigkeit haben, die aber leider zeitlich begrenzt ist. Auf dieser Basis lassen sich aber Anschlussperspektiven in Zusammenarbeit mit dem Jugendlichen und dem sozialen Beschäftigungsunternehmen besser entwickeln. Die praktische Tätigkeit der Jugendlichen im Beschäftigungsunternehmen erlaubt auch eine gezielte „Kompetenzfeststellung“ im Arbeitsprozess, die für die Vermittlung in Arbeit oder Ausbildung gut genutzt werden kann. Diese Form der Zusammenarbeit könnte auch als Modell für die Zusammenarbeit mit anderen Trägern der Jugendberufshilfe in Heidelberg dienen.

## Sonstige

Im Frühjahr 2007 hat sich die Kompetenzagentur bei der Jugendgerichtshilfe Heidelberg vorgestellt. Einigen Jugendlichen wurde seitdem eine Betreuung durch sie empfohlen. Bisher hat aber nur ein Jugendlicher das Angebot wahrgenommen. Darum wird ein Übergabegespräch mit Jugendgerichtshelferinnen bzw. Jugendgerichtshelfern, Case Managerinnen bzw. Managern und Jugendlichen analog wie beim Jobcenter angestrebt.

Die Kompetenzagentur Heidelberg informierte in der Anfangsphase persönlich in Jugendzentren und Jugendfreizeitstätten mittels Flyern und Infoblättern. Bisher sind keine Jugendlichen über diesen Weg gekommen. Dies ist aber keine neue Erfahrung. Jugendfreizeitstätten haben meist nicht die berufliche Perspektive ihrer Besucherinnen und Besucher im Blick. Ihr sozialpädagogischer Fokus liegt mehr auf der Freizeitgestaltung. Um diesen Zugangsweg zu erschließen, muss die Kompetenzagentur gemeinsam mit den Akteuren der Jugendfreizeitstätten Maßnahmen entwickeln.

## Bedeutung des Beirats für die Zugangswege

Agentur für Arbeit, Gleichstellungsamt, Jobcenter, Jugendamt, Jugendmigrationsdienst und staatliches Schulamt bilden einen Beirat, der sich halbjährlich trifft. Der Beirat dient dazu, den Stand und die Entwicklungen der Kompetenzagentur darzustellen, ein Forum für konstruktive Kritik und Anregungen zu bieten, den Informationsaustausch der kommunalen Partner zu fördern und Lücken der Unterstützungssysteme zu diskutieren. An der Beiratsitzung nehmen die Leitung und das Team der Kompetenzagentur teil. Bei den Partnern wird die mittlere Leitungsebene angesprochen (z.B. Abteilungsleiter Prävention Jugendamt, Jobcenter-Teamleitung U25). Entgegen mancher Befürchtungen, dass dies nur ein weiteres Gremium unter vielen ist, hat sich der Beirat zu einem Forum entwickelt, bei dem es zu interessanten Diskussionen kommt und das von den Partnern gerne angenommen wird. Für die Pflege der Zugangswege spielt diese regelmäßige Kontaktaufnahme eine nicht zu unterschätzende Rolle und hilft der Kompetenzagentur, sich als Netzwerkpartner immer wieder ins Bewusstsein der Verantwortlichen zu bringen.

## Beratungsarbeit und Erschließung neuer Zugangswege

Für eine erfolgreiche Beratungsarbeit berücksichtigen wir folgende Schritte:

- Beratung darf nicht als solitäre Maßnahme betrachtet werden; sie muss vernetzt werden mit den schulischen und außerschulischen Bildungsangeboten.
- Beratung muss in bildungs- und lebenspraktische Zusammenhänge der Jugendlichen integriert werden.
- Die Eltern sollten frühzeitig in die Pflicht genommen werden.
- Hilfs- und Förderangebote sollten stärker vernetzt und Doppelstrukturen vermieden werden.

Aus unserer Erfahrung heraus berücksichtigen wir folgende Aspekte für die Erschließung neuer Zugangswege:

- Die Erarbeitung neuer Zugangswege setzt zunächst eine Analyse der Partner voraus. Nach der Auswahl des Partners ist zu überlegen, welchen speziellen Nutzen wir diesem in Aussicht stellen können.
- Bei der persönlichen Vorstellung der Kompetenzagentur wie auch bei allen Unterlagen (z. B. Powerpoint-Präsentationen, Flyer, Infoblätter) sollten Angebot, Kontext und Kontakte kurz, prägnant und übersichtlich gestaltet sein.
- Der erste Kontakt erfolgt über die Leitungsebenen, die kontinuierlich über die Zusammenarbeit informiert werden.
- Auf der Arbeitsebene ergibt sich allein schon durch die operative Zusammenarbeit die Kontaktpflege. Darüber hinaus hat es sich als fördernd herausgestellt, einen intensiven fachlichen Austausch mit den Kolleginnen und Kollegen zu pflegen.



1

2

3

4

5

## Beiträge aus der Praxis des Programms

5.1

5.2

5.3

5.4

5.5

5.6

5.7 Netzwerkarbeit – Bedeutung  
und Funktion für die Arbeit  
in Kompetenzagenturen

5.8

## Beiträge aus der Praxis des Programms

### Netzwerkarbeit – Bedeutung und Funktion für die Arbeit in Kompetenzagenturen

Margrit Schröder-Thiede, Kompetenzagentur in der Uckermark

»» Die Netzwerkarbeit ist eine zentrale Aufgabe der Kompetenzagenturen. Sie müssen sich in bestehende örtliche Hilfestrukturen einbinden, um umfassende Ressourcen für die zu begleitenden Jugendlichen verfügbar und nutzbar zu machen. Die Netzwerkarbeit trägt wesentlich dazu bei, dass die Kompetenzagentur ihre Begleitungs-, Lotsen- und Initiierungsfunktion erfüllt. Sie unterstützt zudem die nachhaltige Sicherung der Arbeit und den Transfer.

## Einleitung

Die Kompetenzagentur in der Uckermark hat die Netzwerkpartner des Unterstützungs- und Bildungssystems des Landkreises identifiziert und für eine Zusammenarbeit motiviert. So integrierte sie frühzeitig den Landkreis mit dem Amt zur Grundsicherung und dem Jugendamt, aber auch die Agentur für Arbeit sowie den Jugendmigrationsdienst, die Suchthilfe, die Polizei und die Justizvollzugsanstalt im benachbarten Landkreis Märkisch-Oderland auf Leitungs- und Arbeitsebene. Die drei erst genannten Einrichtungen waren der Förderlinie entsprechend als obligatorische Kooperationspartner in die Arbeit der Kompetenzagenturen einzubinden.

### **Die Kompetenzagenturen arbeiten dann erfolgreich, wenn sie junge Menschen in Ausbildung und Arbeit vermitteln und sie zu einer positiven Lebensgestaltung bewegen können.**

Alle Träger, Projekte und Initiativen, die in den Arbeitsfeldern Übergang Schule – Ausbildung, Berufsausbildung – Arbeit und im Bereich der niedrigschwelligen Angebote sowie der beruflichen Orientierung tätig sind, waren in die Arbeit der Kompetenzagenturen zu integrieren. Zu beachten war darüber hinaus, dass sich das Angebot der Kompetenzagenturen an Jugendliche zwischen 14 und 27 Jahren richtet. In diesem Sinne wurden Kooperationspartner aus den Rechtskreisen SGB II, SGB III und SGB VIII gewonnen. Das gesamte Netzwerk wurde auf der kommunalen Ebene (Arbeitsebene) und der Kreisebene (institutionelle Ebene) geknüpft.

Die Kompetenzagentur lud zu monatlichen Teamberatungen die verschiedenen Institutionen und Projektverantwortlichen ein (z. B. das Amt zur Grundsicherung, Jobstarter, Einstiegsteilzeit, Passgenaue Vermittlung von Ausbildungsplätzen, Aktiv für Arbeit, Freiwilliges Soziales Jahr, Suchthilfe, Haftvermeidung durch soziale Integration). So wurden Basisinformationen gegeben und direkte, kurze Informationswege zwischen den Case Managerinnen bzw. den Case Managern und den Projektverantwortlichen ermöglicht – eine gute Basis, um der qualifizierten Lotsenfunktion der Kompetenzagentur gerecht zu werden.

## Die Kompetenzagentur in der Uckermark

Die Kompetenzagentur in der Uckermark ist eine der 13 Kompetenzagenturen des Bundeslandes Brandenburg. Seit November 2006 ist sie im größten Flächenlandkreis Deutschlands an vier Standorten aktiv: in Prenzlau, Templin, Angermünde und in Schwedt. Im 3 058 Quadratkilometer umfassenden Landkreis Uckermark leben 136 286 Menschen; also 44 Einwohner je Quadratkilometer.

Der Träger des Projektes, das Angermünder Bildungswerk e.V., arbeitet im „Kompetenznetzwerk“ eng zusammen mit dem Uckermärkischen Bildungsverbund gGmbH und dem Berufsbildungsverein Prenzlau e.V.. Über die Beratungsbüros in Angermünde, Prenzlau, Schwedt und Templin und durch die aufsuchende Jugendsozialarbeit wird die gesamte Uckermark betreut.

Gerade in der ländlichen Region benennen oft die Netzwerkpartner die Jugendlichen mit Hilfebedarf und weisen sie auf die Dienstleistung der Case Managerinnen und Case Manager hin. Die Kompetenzagentur in der Uckermark arbeitet zur Zeit mit zwölf Case Managerinnen und Case Managern, einer Projektleiterin und der Projektassistentin.

Es existiert eine gut funktionierende Netzwerkstruktur, gewachsen durch vielfältige Projekte. Ferner gibt es eine gut entwickelte Netzwerkarbeit der Akteure im Landkreis. So hatte die „Lernende Region Uckermark“ eine Grundlage insbesondere für die Präventionsarbeit gelegt, die in die weitere Netzwerkarbeit der Kompetenzagentur integriert werden konnte. Im funktionierenden Netzwerk werden auch die Räumlichkeiten der Partner genutzt, z. B. Schulen, Gemeinden oder Jugendclubs.

## Freiwillige Kooperationen

Stark ausgebaut wurde die Kommunikation mit Einrichtungen und Projekten, die sich mit der Jugendarbeit befassen. Hierbei wurden thematisch die Übergänge Schule – Ausbildung, Berufsausbildung – Arbeit und auch niedrigschwellige Bildungsgänge berücksichtigt.

### Einige Beispiele:

- Zusammenarbeit mit Trägern der Region, die berufsvorbereitende Lehrgänge durchführen, z. B. das Nachholen von Schulabschlüssen.
- Einbindung/Abholung von Jugendlichen aus Schulverweigerungsprojekten.
- Zusammenarbeit mit der Suchtberatung und dem schulpsychologischen Dienst.
- Erarbeitung von Abläufen für die Integration von jugendlichen Straftentlassenen gemeinsam mit der Jugendvollzugsanstalt Wriezen.
- Lebhaftige Kommunikation mit der Beratungsagentur in der Uckermark, der „1. Vertiefungsphase der lernenden Region“.
- Vorbereitung und Mitgestaltung des Zukunftstages jährlich am 26.4. als Kooperationsprojekt der Schulen, der IHK, HWK, der Kompetenzagenturen und des Netzwerkes Schule – Wirtschaft unter Schirmherrschaft von Landtagsabgeordneten.
- Teilnahme an Ausbildungsmessen und Berufstagen in der Region, zum Teil gemeinsam mit den in der Begleitung befindlichen Jugendlichen.
- Zusammenarbeit mit dem „Netzwerk Schule – Wirtschaft“.

Dank der vielseitigen Verflechtungen der Kompetenzagentur mit den Partnern ist es gelungen, viele benachteiligte Jugendliche zu erreichen. Ferner konnten Jugendliche im Rahmen der Betreuung nach Austritt aus oder Abbruch von Maßnahmen intensiv begleitet werden.

## Gute Beispiele aus der Netzwerkarbeit der Kompetenzagentur in der Uckermark

### Landkreis

Auf Landkreisebene konnte die Kompetenzagentur ihre Arbeit in den Arbeitskreis „Berufsfrühorientierung“ einbinden. Die Leitung des Gremiums hat das „Regionalbüro für Fachkräftesicherung“, zuständig für drei Landkreise im Land Brandenburg. Integriert sind in den Arbeitskreis sowohl Projektträger als auch Vertreter der Wirtschaft, wie IHK und HWK, natürlich die Arbeitsagentur und das Amt zur Grundsicherung. Denn aufgrund der demographischen Entwicklung werden benachteiligte Jugendliche als Potenzial zur Fachkräftesicherung begriffen. Gleichermaßen eingebunden ist die Kompetenzagentur in dem neu aufgestellten „Netzwerk Fachkräftesicherung.“ Die Arbeitsspektren der beiden Gremien sind groß. Sie beinhalten die Berufsfrühorientierung der Jugendlichen unter Berücksichtigung der Anforderungen der regionalen Wirtschaft für Ausbildungs- und Arbeitsplätze. All diese Beispiele zeigen, wie wichtig es für ein erfolgreiches Handeln ist, dass die Vertreter der Kommunen und Landkreise die Kompetenzagenturen als „gemeinsames Instrument“ begreifen.

## Landkreisübergreifend und im Bundesland Brandenburg

Unbedingt hervorzuheben ist die Vernetzung der 13 Kompetenzagenturen des Landes Brandenburg. Bereits zwei Beratungstreffen wurden durchgeführt. Diese Treffen dienen dem gegenseitigen Informationsaustausch. Durch die Einbeziehung der thematisch relevanten Landesministerien sowie der Landesagentur für Struktur und Arbeit (LASA) Brandenburg GmbH strahlen diese Treffen auch in den politischen Raum. Unter anderem vereinbarten die Beteiligten, Erfahrungen der Kompetenzagenturen in neu zu initiiierende Projektansätze des Landes Brandenburg aufzunehmen. So nehmen Vertreter der Kompetenzagenturen an Expertenworkshops auf Landesebene teil.

Ein aktuelles Beispiel der initiiierenden Funktion der Kompetenzagentur in der Uckermark ist die „Produktionsschule“ in Angermünde. Sie wurde gegründet, da sich in der täglichen Arbeit in den Kompetenzagenturen immer wieder zeigte, wie groß der Bedarf an solch einem Projekt ist. Durch die vernetzte Basis der Kompetenzagentur wurde die Initiierung der Produktionsschule forciert.

Die Arbeitsweise und das Know-how der Kompetenzagentur gehen auf unterschiedliche Art und Weise in diverse Fach- und Unterstützungskreise ein. So sollen die Erfahrungen von Mentoringprojekten und Kompetenzagenturen verglichen und gute Beispiele weiteren Kompetenzagenturen zugänglich gemacht werden.

## Visionen und Thesen für 2008 und die nächsten Jahre: „Voneinander wissen und miteinander Ziele erreichen“

Voraussetzungen für die Basisarbeit der Case Managerinnen und Case Manager ist die Vernetzungsarbeit auf der institutionellen Ebene. Hierbei sind kommunale Plattformen sowie Kreis-, Landes- und Bundesplattformen wichtig. Darum sind die Grenzen der Landkreise auch beim einzelfallbezogenen Case Management zu überschreiten.

### Folgende Thesen gelten für die zukünftige Arbeit:

- Die Vermittlung in Ausbildung und Arbeit ist auch bei benachteiligten Jugendlichen am wichtigsten; dementsprechend sind die Netzwerke zu entwickeln.
- Die Kompetenzagentur qualifiziert ihre Lotsenfunktion.
- Die Angebote aller Netzwerkpartner werden gleichwertig angenommen.
- Im Vordergrund stehen das Wohl der Jugendlichen und deren passgenaue Begleitung und Vermittlung.
- Eine erfolgreiche Vernetzungsarbeit lebt von vertrauensvoller und zuverlässiger Zusammenarbeit.
- In den Kooperationsvereinbarungen mit den Netzwerkpartnern werden schriftlich die Arbeitsfelder definiert.
- Am effektivsten ist die Einbindung der Kompetenzagenturen in bestehende Gremien auf der kommunalen, Kreis- und Landesebene. Hier können die Erfahrungen und das Know-how der Kompetenzagenturen optimal genutzt werden, unter anderem bei der Initiierung von neuen Unterstützungsansätzen.
- Die Einbeziehung politischer Vertreter ist empfehlenswert.

1

2

3

4

5

**Beiträge aus der Praxis des Programms**

5.1

5.2

5.3

5.4

5.5

5.6

5.7

5.8 Künstlerische Arbeit mit  
besonders benachteiligten  
Jugendlichen

## Beiträge aus der Praxis des Programms

### Künstlerische Arbeit mit besonders benachteiligten Jugendlichen

Petra Klein, Kompetenzagentur Sinzig – Bad Breisig – Remagen

»» Künstlerische Projekte bieten ein breites Spektrum und Potenzial zur individuellen Förderung, da sie gleichermaßen kognitive, soziale, psychomotorische, sprachliche und emotionale Kompetenzen ansprechen. Junge Menschen setzen sich über diesen Weg aktiv und spielerisch mit der eigenen und der Lebenssituation anderer auseinander. Die Kunst lenkt den Blick auf andere und anderes.

Die Kompetenzagentur Sinzig-Bad Breisig-Remagen hat die Idee künstlerischer Arbeit aufgegriffen. Den Anstoß dafür gab der programminterne Workshop „Individuelle Förderung als Grundlage für ein gelingendes Übergangsmanagement“ im Oktober 2007, in dem die künstlerische Arbeit mit besonders benachteiligten Jugendlichen im Fokus einer Arbeitsgruppe stand.

## Organisation eines Projektes zur künstlerischen Arbeit (Theaterarbeit)

Analog zu einer in diesem Workshop „Individuelle Förderung als Grundlage für ein gelungenes Übergangsmanagement“, 23. und 24.10.2007, Kassel<sup>1</sup>, für die Initiierung eines Angebots am Beispiel künstlerischer Arbeit, die die Initiierung eines künstlerischen Angebotes<sup>2</sup> beschreibt, wurden für das Projekt der Kompetenzagentur Sinzig die folgenden Rahmenbedingungen erarbeitet:

### Suche nach Kooperationspartnerinnen und -partnern

Die Suche nach Kooperationspartnerinnen und -partnern fokussierte sich auf Personen und Institutionen, die die Verbindung von Kunst und Bildung im Zusammenhang mit jungen Menschen, die beispielsweise SGB II beziehen, als ebenso sinnvoll und zielführend erachten wie die Initiatorin der Kompetenzagentur Sinzig. Dank der Anregungen aus der entwickelten Arbeitshilfe und den bereits vorhandenen Erfahrungen und Kontakten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kompetenzagentur im kulturpädagogischen Bereich konnten engagierte Partnerinnen und Partner einfacher gefunden werden als zunächst angenommen.

### Finanzierung des Projektes

Die Jugendstiftung einer ortsansässigen Bank engagierte sich finanziell für das Projekt. Daneben sagten einige Gewerbetreibende bereits im Vorfeld der Aktion ihre Mitwirkung zu. Auch das Kreisjugendamt sowie die Bundesagentur für Arbeit konnten als mögliche Finanziers gewonnen werden.

### Bestimmung eines Trägers zur Durchführung des Angebotes

Kompetenzagenturen sind gehalten, keine eigenen Maßnahmen durchzuführen, sondern als Lotsen und Mittler zu fungieren, so dass ein Träger gefunden werden musste. Die bereits im Vorfeld geleistete Netzwerkarbeit sowie die gute Verankerung der Kompetenzagentur vor Ort stellten sich als sehr hilfreich dar. Eine Jugendpflegerin aus dem Landkreis und eine Kunstschule erklärten sich bereit, am geplanten Projekt aktiv teilzunehmen.

Positiv wirkte sich der Kontakt einer Mitarbeiterin der offenen Jugendarbeit mit Theaterpädagogen und einem Regisseur aus. Zwei Theaterpädagoginnen sowie ein Theaterregisseur konnten begeistert werden, ehrenamtlich in ihrer Freizeit die Theaterarbeit mit den jungen Menschen zu übernehmen.

### Ansprache potenzieller Teilnehmerinnen und Teilnehmer

Der nächste Schritt war, potenzielle Teilnehmerinnen und Teilnehmer anzusprechen. Die Vorbehalte der Jugendlichen waren groß, so dass auf den Rat eines Theaterexperten aus dem Workshop zurückgegriffen wurde, junge Multiplikatorinnen und Multiplikatoren zu gewinnen.

#### ➤ Meinungen

**Zunächst stieß die Projektidee bei den angesprochenen Jugendlichen auf großen Widerstand:**

„Spielen – ich? Ich will arbeiten.“

„Auf `ner Bühne den Affen machen? –Nee, nee nicht mit mir.“

„...was sollen denn da meine Eltern sagen? Die wollen, dass ich arbeite und nicht den Hampelmann spiele.“

„Hey Mann, das ist doch was für Mädchen – so ein Blödsinn.“

<sup>1</sup> [http://www.kompetenzagenturen.de/\\_media/Kuenstlerische\\_Arbeit.pdf](http://www.kompetenzagenturen.de/_media/Kuenstlerische_Arbeit.pdf).

<sup>2</sup> Das künstlerische Projekt wurde im Theaterbereich entwickelt, so dass im Folgenden immer der Begriff „Theaterarbeit“ benutzt wird.

Ein junger Mann (22 Jahre), Beratungskunde der Kompetenzagentur, wurde in die weiteren Planungen aktiv einbezogen. Er hatte nach Beendigung der Schule am neunmonatigen Projekt „Theater Total“ ([www.theatertotal.de](http://www.theatertotal.de)) teilgenommen.

Zudem war er als ehemaliger Zivildienstleistender im Haus der offenen Tür Sinzig den meisten Jugendlichen aus dem Case Management bekannt. Bei dem Kreis der potenziellen Theater Teilnehmerinnen und -teilnehmer sowie den Akteurinnen und Akteuren war er anerkannt und beliebt.

## Inhaltliche Gestaltung des Theaterprojektes

### Annäherung an die Theaterarbeit

Die Planung der Theaterarbeit wurde durchgeführt mit einem Theaterregisseur, einer Theaterpädagogin, einer Mitarbeiterin der offenen Jugendarbeit sowie dem jungen Mann. In dieser Phase wurden mögliche Konfliktfelder oder Hemmnisse antizipiert und Lösungen entwickelt, um von Beginn an Akzeptanz für das Projekt zu schaffen. Dieses Vorgehen wird in den folgenden Thesen verdeutlicht:

#### These 1

Die Zielgruppe der besonders benachteiligten Jugendlichen hatte in der Regel bislang wenig oder keine Berührung mit Kunst oder Theater. Kunst und Theater begegneten ihnen bislang – wenn überhaupt – in der Schule. Eher negativ bewerteten sie diese Schulerfahrungen. Die jungen Menschen konnten sich bislang nur kognitiv mit der Thematik „Theaterspiel“ auseinandersetzen.

Maßnahme: Um den jungen Menschen einen anderen, positiven Zugang zur Welt des Theaters zu eröffnen, besuchen wir gemeinsam eine professionelle Theateraufführung. In der Gemeinschaft mit anderen kann dieser Besuch durch die Atmosphäre, die Spannung und die Ästhetik zu einem positiven Erlebnis werden.

#### These 2

80 % der angesprochenen potenziellen Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben einen Migrationshintergrund. Die jungen Menschen vermuten, dass „Ausdruck in Form von Sprache“ eine große Rolle spielen wird. Sie haben Angst, sich zu blamieren und erneut zu scheitern.

Maßnahme: In Zusammenarbeit mit unserem Kooperationspartner – dem Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BaMF) – wird ein Jugendintegrationskurs initiiert. Dieser soll dazu beitragen, die sprachlichen Ausdrucksmöglichkeiten der Jugendlichen zu verbessern. Er wird zudem zertifiziert und von einem in der Theaterarbeit erfahrenen Kursleiter durchgeführt. Das Bundesamt arbeitet bereits seit mehreren Jahren mit qualifizierten Maßnahmeträgern zusammen.

#### These 3

Die jungen Menschen sehen ihre Tätigkeit erst dann geschätzt, wenn sie finanziell be- und entlohnt werden. Die umgangssprachlich sogenannten Ein-Euro-Jobs werden von den jungen Menschen oft negativ beurteilt. Sie fühlen sich selten motiviert im Rahmen dieser „zusätzlichen Beschäftigungsebenen“ aktiv tätig zu werden.

Maßnahme: Mit unserer Kooperationspartnerin – der Bundesagentur für Arbeit, hier: Jobcenter – vereinbarten wir, dass die Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus dem SGB II-Bezug für ihr Theaterengagement einen monatlichen „Lohn“ erhalten. Dieser wird zwar aus dem Topf „zusätzliche Arbeitsmöglichkeiten“ finanziert, aber dies wird gegenüber den Jugendlichen nicht verbalisiert.

## Projekttablauf

- Beginn März 2008: Besuch von zwei Theateraufführungen in Bonn und Koblenz. Ein anschließendes gemeinsames Essen in Form eines Candle-Light-Dinners diente dem gegenseitigen Kennen lernen (Theaterpädagoginnen, Regisseur, Jugendliche), der Entwicklung erster Ideen und der Ansprache potenzieller Interessentinnen und Interessenten. Ein Gewerbetreibender sponserte das Essen. Die Jugendlichen zahlen einen Eigenanteil von 5,00 Euro. Von den 20 Jugendlichen besuchen zwölf (acht männliche/vier weibliche) den Workshop bislang regelmäßig und mit Engagement.
- Struktur: An fünf Tagen wöchentlich von 8.30 bis 12.30 Uhr findet für acht junge Menschen mit Migrationshintergrund der Jugendintegrationskurs statt. Methodisch orientiert sich der Kurs an der Theaterpädagogik.
- Workshop: An zwei Abenden, Mittwoch und Donnerstag, von 18.00 bis 22.00 Uhr, findet der Workshop in der Kunstschule statt.

## Inhaltliche Grundlagen der Theaterarbeit

Der Workshop basiert auf theaterpädagogischen Elementen und ist somit direkt auf die Persönlichkeitsentwicklung der teilnehmenden Jugendlichen ausgerichtet. Inspiriert von Augusto Boals<sup>2</sup> Idee des „Theaters der Unterdrückten“ basiert die Arbeit in Sinzig auf drei Hauptsäulen:

### a. Künstlerisch begleitete Biografiearbeit

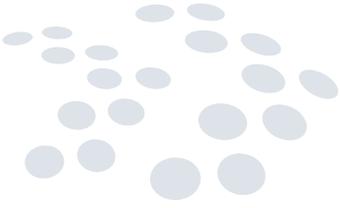
Das geplante Theaterstück kann und soll das Ergebnis von Interviews und biografischen Texten der Teilnehmenden sein. Die Arbeit an der eigenen Geschichte beginnt mit vertraulichen Interviews. Im Mittelpunkt steht die Sicht auf die eigene Vergangenheit, Gegenwart und mögliche Zukunft. Hinter diesen Wahrnehmungen wird die Sicht auf die Gesellschaft und ihre Strukturen ebenso deutlich wie das erlebte Ausmaß von Abhängigkeit und Freiheit. Während der im Vorfeld gefertigten Interviews trägt jede und jeder Einzelne die Verantwortung für das Setzen der persönlichen Grenzen und entscheidet selbst, was und in welchem Tempo sie/er erzählt. In den Interviews geht es nicht darum, eine „objektive Wahrheit“ zu finden, stattdessen steht die subjektive Wirklichkeit der Erzählenden, also ihre Wahrheit, im Mittelpunkt.

Ziel der Biografiearbeit ist es, die eigene Zukunft so zu gestalten, dass sie ein hohes Maß an Autonomie und Teilhabe am sozialen und gesellschaftlichen Leben ermöglicht. Dadurch entsteht für die Jugendlichen auch die Möglichkeit, an eine Zukunft zu glauben. Die Texte werden gemeinsam mit ihnen, der Jugendpflegerin, den Mitarbeiterinnen der Kompetenzagentur sowie mit Unterstützung des Regisseurs und einer Theaterpädagogin verschriftlicht und anschließend verdichtet. Erst nach Zustimmung der „biografisch interviewten“ Person, kann der Text im Stück verwendet werden.

### b. Theaterarbeit

Die Theaterarbeit lässt die Teilnehmenden erfahren, dass sie in der Lage sind, auch in schwierigen Situationen eine angemessene Leistung zu bringen. Diese Erfahrung ist kognitiv und emotional erlebbar. Theaterhandeln ist aktives Handeln, das bestrebt ist, Situationen zu verändern, Fragen zu stellen und nach Antworten zu suchen. Über die Arbeit an Wahrnehmungen, Beobachtungen, Erinnerungen und Rollen, an verbaler und nonverbaler Kommunikation, an Eigenbildern und Fremdbildern, an Situationen, Konflikten und Lösungsvariablen können die Teilnehmenden einen Abgleich zwischen ihren Wahrnehmungen sowie Vorstellungen und der Realität herstellen. So sollen sie ihre Handlungs- und Kommunikationskompetenz verbessern. Die Rollen werden im Rollentausch gespielt.

<sup>2</sup> <http://www.augusto-boal.de/>



Die Darstellenden müssen das Verhältnis zu ihrer Rolle, ihrer Figur und deren Geschichten-geberin bzw. Geschichtegeber ebenso klären wie ihr Verhältnis zu den anderen Rollen, dem Stück als Ganzem und den darin zu Tage tretenden Strukturen.

### c. Bildung und Lernen, Gruppendynamik und Prozesse

Im Zentrum der Arbeit steht die Gruppe. Das gesamte auf sechs Monate angelegte Projekt wird als ein Lernprozess verstanden, der größtenteils durch die Gruppe selbst reflektiert wird. Die Gruppe stellt sich bislang wie ein Abbild der Gesellschaft dar. In ihr spiegeln sich unterschiedliche Weltanschauungen und Persönlichkeitstypen wider. Lernen meint in diesem Zusammenhang vor allem soziales Lernen. Ziel dieses sozialen Lernens ist es, Schlüsselkompetenzen für selbstorganisiertes Lernen zu vermitteln. Ferner soll es durch verbesserte Teamfähigkeit, Selbstständigkeit, Reflexions-, Kooperations- und Abgrenzungsfähigkeit zu mehr Autonomie und sozialer Teilhabe beitragen. Parallel zur Arbeit in der Gruppe und zu Einzelarbeiten findet auch individuelle, informelle und politische Bildung statt. Der Bogen reicht von der Auseinandersetzung mit Visionen, aktuellen Themen, Gesellschaftsentwürfen und Gesellschaftsmodellen bis hin zu Profilbildung, Projektentwicklung und Kompetenzfeststellung.

## Erste Ergebnisse der Theaterarbeit mit besonders benachteiligten Jugendlichen

- *Ganzheitliches Lernen:* In der Theaterarbeit lernen die Teilnehmenden ganzheitlich, was zu Verhaltensänderungen in den zukünftig einzuschlagenden Handlungsweisen, in den Einstellungen und in der Persönlichkeit führen kann. In Bezug auf den Alltag und die berufliche Ausbildung kann sich dies in bestimmten Situationen positiv bemerkbar machen, z.B. in einem Bewerbungsgespräch oder im Umgang mit einem Konflikt am Arbeitsplatz.
- *Freies Spiel:* Charakteristikum des im Workshop realisierten freien Spiels ist die aktive Begleitung anstelle von „Beschulung“. Allerdings legt der beteiligte Theaterregisseur Wert darauf, dass Arbeitsregeln sowie die Hierarchieebenen strikt eingehalten werden. Sein Ziel ist das künstlerische Produkt und dies muss am Ende stimmen.
- *Positive Arbeitsatmosphäre:* Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer geben im bisherigen Verlauf immer wieder positive Rückmeldungen: Sie würden sich sehr wohl und aufgehoben fühlen. Der Unterrichtsort/Spielort gefalle ihnen und sie würden die Leiterinnen und Leiter des Integrationskurses wie auch des Workshops als ein gut vorbereitetes und auch gut zusammenarbeitendes Team erleben. Ferner würden ihnen die Übungen doch Spaß machen, aber diese seien manchmal sehr anstrengend und von daher sei „Theater spielen“ wirkliches Arbeiten.
- *Wertschätzung:* Einen weiteren Punkt sprechen die jungen Menschen immer wieder an: In der Theaterarbeit seien sie frei von Druck, den sie in anderen Maßnahmen durch häufig negative Kritik und eine abschließende Benotung gespürt hätten. Im Projekt hätten sie zudem das Gefühl, gebraucht zu werden.
- *Eigenaktivität und Motivation:* Einige der Teilnehmerinnen und Teilnehmer treffen sich mittlerweile auch außerhalb der Workshops und entwerfen und fertigen eine Bühnendekoration. Hier werden sie selbst tätig, suchen selbst Unterstützung bei Gewerbetreibenden, greifen auf eigene ihnen bislang unbekannte Ressourcen zurück, wie Familie oder Freundeskreis. Dies was vor Beginn des Projektes – Ende März – noch nicht abzu- sehen.

## Ausblick

Eine Gemeinsamkeit haben alle Beteiligten – die Jugendlichen, die Case Managerinnen der Kompetenzagentur, die Leiterinnen und Leiter des Projektes sowie die Unterstützerinnen und Unterstützer: Sie alle sind auf die Aufführung des selbst erarbeiteten Stücks sehr gespannt. Die erste Präsentation ist für Mitte September im Sinziger Schloss geplant. Auch wenn das Projekt noch nicht beendet ist, kann bereits jetzt ein positives Fazit gezogen werden: Durch die künstlerische Tätigkeiten wurden die Jugendlichen in ihrer Gesamtheit gefördert und sie stehen weiteren Lern- sowie Entwicklungsprozessen positiver gegenüber.



## Fazit und Ausblick

## Fazit

Astrid Fischer, Projektträger im DLR

»» Die Kompetenzagenturen der Durchführungsphase blicken auf etwa 1,5 Jahre zurück, in denen sie viel Arbeit geleistet haben. Sie haben das Leistungsangebot der Kompetenzagenturen aufgebaut, Zugangswege zu den Jugendlichen gestaltet, Angebote erkundet und neue ins Leben gerufen. Ferner haben sie Netzwerke auf- und weiter ausgebaut. Ein Austausch zu bestimmten Problemfeldern und Fachthemen wurde organisiert. Hieraus ergaben sich zum Teil erweiterte Netzwerke auf überregionaler Ebene, auf Landesebene oder länderübergreifend. Mehr als 36.000 Jugendliche konnten durch die Beratung und das Case Management der Kompetenzagenturen unterstützt werden.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der 199 Kompetenzagenturen verfügten über vielfältiges Erfahrungswissen sowohl in der Jugendhilfe als auch in der Förderung und Begleitung besonders benachteiligter junger Menschen. An diesen Voraussetzungen knüpfte die Ausgestaltung der fachlichen Begleitung und Beratung der Kompetenzagenturen an. Es konnten Erfahrungen gesammelt werden, die zudem durch Auswertungen der ersten Case Management-Fälle sowie durch die Diskussionen auf dem Fachkongress im November 2007 ergänzt wurden. Die Erkenntnisse werden im Sinne von Anregungen zur Weiterentwicklung des Programms Kompetenzagenturen im Folgenden festgehalten.

## Professionalisierung des Case Management

In der Durchführungsphase des Programms Kompetenzagenturen wurde das Ziel verfolgt, Case Management zu einem professionellen Instrumentarium in der Begleitung besonders benachteiligter Jugendlicher zu entwickeln. Das Ziel der Professionalisierung wurde im Wesentlichen über regionale Beratungstreffen, Qualifizierungsseminare und die Themen vertiefenden Workshops erreicht, die sich mit den unterschiedlichen Aspekten des Case Managements auseinandersetzten. Hierbei zeigte sich, dass die Qualität des Case Management zwischen den Kompetenzagenturen stark variiert. Infolge dessen wurden im Laufe der fachlichen Begleitung die Veranstaltungsformen differenziert.

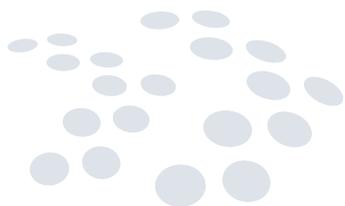
Zur Unterstützung der Arbeit der Case Manager bzw. Case Managerinnen wurden die bereits beschriebenen Formen der fachlichen Begleitung und Beratung angeboten.<sup>1</sup>

Die Beratung der Kompetenzagenturen in den regionalen Beratungstreffen hat sich als ein Angebot des kollegialen Austausches und der Fachdiskussion bewährt.

Die Nachfrage nach den *Qualifizierungsseminaren* war weitaus größer als das Angebot. Ein Bedarf an Seminaren zum Case Management und zum Netzwerkmanagement besteht auch weiterhin, insbesondere da sich die Teams der Kompetenzagenturen verändern und neue Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen Unterstützungen im Sinne einer Qualifizierung benötigen. Als sinnvoll hat sich eine Differenzierung der Seminare hinsichtlich der unterschiedlichen Zielgruppen erwiesen. Für die Ebene der Case Managerinnen und Case Manager wurden Grundlagen des Case Management und praxisorientierte Übungen sowie Rollencoaching angeboten, für die Leitungsebene vor allem das Netzwerkmanagement.

Die *Themen vertiefenden Workshops* wurden sehr positiv angenommen. Zu Beginn der Durchführungsphase wurde eine Erhebung zu möglichen relevanten Themen gemacht, deren Spektrum sich jedoch im Laufe der Entwicklungsarbeit verändert bzw. erweitert hat. Aus den Reihen der Kompetenzagenturen wurden neue Themen angeregt und aufgenommen. Die Entwicklung und Aktualisierung des Themenspektrums auf Grundlage der Anregungen

<sup>1</sup>Vgl. hierzu Kapitel 1.



aus den Kompetenzagenturen hat sich als positiv herausgestellt. Die Veranstaltungsform bot die Chance, die Expertise der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kompetenzagenturen für die Entwicklung praxisnaher Arbeitshilfen zu nutzen, systematisch aufzubereiten und mit zusätzlichen fachlichen Inputs anzureichern.<sup>2</sup> Die Kompetenzagenturen benötigen einen kontinuierlichen Austausch über Entwicklungen, bspw. in der Jugendhilfe, der Arbeitsförderung und der beruflichen Bildung, insbesondere in den Bereichen, in denen diese ihre Arbeit tangieren. Dabei sollte nicht auf externe fachliche Expertise verzichtet werden, die die Diskussion anreichert und zu neuen Lösungsansätzen in der Förderung der besonders benachteiligten Jugendlichen führen kann.

## **Datenmonitoring zur Qualitätssicherung des Case Management**

In der Durchführungsphase wurde die bereits dargestellte Dokumentationssoftware mpuls WASKA entwickelt. Die darin enthaltenen Kataloge zur Erfassung und Auswertung der Case Management-Prozesse, die an Instrumente aus der Modellphase<sup>3</sup> sowie Erfahrungen aus anderen Programmen anknüpfen, wurden auf dem Monitoringkonzept aufgebaut.

Aus den Auswertungen lassen sich Aussagen über die Zielgruppe der Kompetenzagenturen, über Zugangswege und über die Phasen des Case Management (Anamnese, Kompetenzfeststellung, Hilfeplanung, Nachbetreuung und Evaluation) treffen und hieraus praxisrelevante Fragestellungen entwickeln. Erste Auswertungen der abgeschlossenen Case Management-Fälle weisen darauf hin, dass sich das Case Management in den Kompetenzagenturen als ein schlüssiges und in sich logisches Konzept entwickelt hat. Mit zunehmender Zahl der abgeschlossenen Case Management-Fälle können weitere Wirkungsanalysen zu den Kernprozessen in den Kompetenzagenturen durchgeführt werden, die eine Basis für die Steuerung des Programms und für die unmittelbare Begleitung der besonders benachteiligten Jugendlichen darstellen.

In diesem Sinne stützt das Instrumentarium mpuls WASKA die Sicherung der Qualität des Case Management in den Kompetenzagenturen und in der Benachteiligtenförderung.

## **Konkretisierung der Zielgruppendefinition im Zusammenhang mit den Zugangswegen zur Zielgruppe**

Die Zielgruppendefinition begleitet das Programm schon seit der Modellphase. Die Zielgruppe wird umschrieben mit vielfältigen multiplen Problemlagen.<sup>4</sup> Die Auswertungen der ersten 30.000 erfassten Kunden der Kompetenzagenturen machten deutlich, dass etwa zwei Drittel der Kunden aufgrund ihrer multiplen Problemlagen in das Case Management aufgenommen und intensiv begleitet wurden. Das lässt darauf schließen, dass die Zielgruppe der besonders benachteiligten Jugendlichen von den Case Managerinnen und Case Managern erreicht wurde. Ausgehend von der These, dass die Zugangswege zu den Jugendlichen jeweils spezifische Ausschnitte aus der Zielgruppe ansprechen, kann mit zunehmender Konkretisierung der Zugangswege die Zielgruppe genauer definiert werden. Aufgrund der für die neue Förderphase veränderten Ausrichtung der Zugangswege wäre eine solche Konkretisierung von Bedeutung.

<sup>2</sup> Vgl. hierzu Kapitel 1.

<sup>3</sup> Vgl. Lex, Tilly; Gaupp, Nora; Reißig, Birgit; Adamczyk, Hardy: Übergangsmanagement: Jugendliche von der Schule ins Arbeitsleben lotsen, aus der Reihe Übergänge in Arbeit, Band 7, S. 113 ff, München, 2006.

<sup>4</sup> Vgl. hierzu Kapitel 1 und 2.

## Ausblick auf die ESF-Förderperiode vom 1. September 2008 bis 31. August 2011

Kerstin Kruse/Christoph Schwamborn, ARGE ESF-Regiestelle des Bundesministeriums Familie, Senioren, Frauen und Jugend

»» Das Programm „Kompetenzagenturen“ wird in der aktuellen ESF-Förderperiode vom 1. September 2008 bis 31. August 2011 an nahezu allen bisherigen Standorten als Teil der Nationalen Qualifizierungsinitiative fortgeführt. Die Initiative von Bund und Ländern stellt die Förderung von benachteiligten Kindern und Jugendlichen in den Mittelpunkt. Um die Bedeutung von Teilhabechancen und gelungener Integration von besonders benachteiligten Jugendlichen zu untermauern, hat das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) eine eigene Initiative gestartet: „Jugend und Chancen – Integration fördern“.

Zielgruppe sind junge Menschen, die in erhöhtem Maße auf Unterstützung angewiesen sind, um soziale Benachteiligungen oder individuelle Beeinträchtigungen überwinden zu können. Die Initiative zielt auf die soziale, schulische und berufliche Integration dieser jungen Menschen und will ihre Qualifizierungschancen erhöhen. Sie knüpft an die Ergebnisse und die bereits aufgebauten Strukturen der Programme „Schulverweigerung – Die 2. Chance“ und „Kompetenzagenturen“ aus der ESF-Interventionsphase 2000 bis 2006 an. Zusätzlich ist geplant, die jugendpolitischen Teile des Programms „Lokales Kapital für soziale Zwecke“ (LOS) in die Initiative zu integrieren.

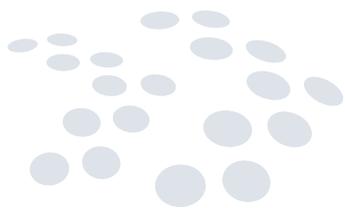
Die erfolgreiche Arbeit der Kompetenzagenturen soll in der neuen ESF-Förderperiode fortgesetzt und fachlich weiterentwickelt werden; vor allem im Hinblick auf weitere Erkenntnisse über die Zielgruppe der besonders benachteiligten Jugendlichen, die Zugangswege zu den verschiedenen Gruppen von benachteiligten Jugendlichen und das Case Management.

Mit Hilfe der programmeinheitlichen Dokumentationssoftware mpuls WASKA („Web-Applications-Server für Kompetenzagenturen“), die von den Case Managerinnen und Case Managern in den Kompetenzagenturen geführt wird, können zukünftig empirisch abgesicherte Erkenntnisse über die Integrationsarbeit gewonnen werden.

Eng verknüpft mit der Definition der Zielgruppen ist die Frage, wie die Kompetenzagenturen die unterschiedlichen Gruppen von „besonders benachteiligten“ Jugendlichen erreichen. In der Durchführungsphase unterschied man bereits zwischen institutionellen Zugängen (über Schulen, die Träger der Grundsicherung, die Jugendämter und die Arbeitsagenturen), offenen Zugangswegen (aufsuchende Ansätze, offene Jugendarbeit, Familie, Freunde und Bekannte) und der Eigeninitiative der Jugendlichen.

In der neuen Förderperiode soll vertiefend der Frage nachgegangen werden, über welche Wege und Institutionen die Kompetenzagenturen die unterschiedlichen Gruppen von besonders benachteiligten jungen Menschen erreichen können und welche Kooperationspartnerinnen und -partner nötig sind, um Zugang zu den unterschiedlichen Gruppen zu erhalten. Hier wird es insbesondere um den Ausbau aufsuchender Konzepte gehen.

Im Gegensatz zur vorangegangenen Förderperiode ist die Schule kein Ort, an dem die Kompetenzagenturen selbst tätig werden sollen. Kompetenzagenturen, die bisher vorwiegend an allgemeinbildenden Schulen tätig waren, werden ihre Arbeit innerhalb des ersten Förderjahres umstellen. Die allgemeinbildenden Schulen sind allerdings nach wie vor ein Ort, an dem die Zielgruppe der Kompetenzagenturen identifiziert und abgeholt sowie das Angebot bekannt gemacht werden kann. Schülerinnen und Schüler, die die Schule aktiv oder passiv verweigern, werden in der neuen ESF-Förderperiode an 200 Standorten deutschlandweit durch die Koordinierungsstellen des ESF-Programms „Schulverweigerung – Die 2. Chance“ betreut.



## Fortentwicklung des Programms mit Hilfe des Datenmonitorings

In der Durchführungsphase der Kompetenzagenturen wurde die Dokumentationssoftware mpuls WASKA eingeführt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kompetenzagenturen nutzen sie, um die einzelnen Schritte des Case Management zu dokumentieren und zu evaluieren.

Auch in der neuen Förderperiode wird mpuls WASKA die Arbeitsorganisation und Datenauswertung auf der Ebene der Kompetenzagenturen und der Programmebene unterstützen und ein wertvolles Instrument zur Weiterentwicklung der Arbeit der Agenturen sein. Vor dem 1. September 2008 wird die Software hierzu noch ein Mal leicht modifiziert.

Durch den Einsatz von mpuls WASKA sollen in der neuen Förderperiode weitere Erkenntnisse über die unterschiedlichen Gruppen von „besonders benachteiligten“ jungen Frauen und Männern gewonnen werden. In einem nächsten Schritt kann dann sowohl auf der Ebene der Kompetenzagentur als auch auf der Ebene der Programmsteuerung analysiert werden, welche Benachteiligungen und individuellen Beeinträchtigungen durch welche Unterstützungsangebote ausgeglichen werden können und welche sich als besonders erfolgreich im Hinblick auf die soziale und berufliche Integration erwiesen haben.

Auf Grundlage der durch mpuls WASKA ermittelten Daten wird es auch möglich sein, den durchschnittlichen Zeitumfang von Case Management zu erhalten, also die benötigte „Betreuungszeit“ für besonders benachteiligte Jugendliche im Case Management-Prozess. Die nötigen Schritte für die soziale und berufliche Integration der jungen Menschen können mit Hilfe des Datenmonitorings auf einer umfassenden Datengrundlage analysiert und Qualitätskriterien für Case Management entwickelt werden. Im Austausch mit anderen Akteuren auf regionaler und überregionaler Ebene können in einem nächsten Schritt die Leistungen und Verfahren in der Jugendhilfe sowie im Schnittfeld von Arbeitsmarktpolitik und Jugendhilfe zielgerichteter erfolgen.

## Gender und Cultural Mainstreaming

Die Ansprache und Arbeit mit den besonders benachteiligten jungen Menschen in den Kompetenzagenturen erfolgt nach den Grundsätzen der Gleichstellung der Geschlechter (Gender Mainstreaming [GM]) und der Berücksichtigung der Bedürfnisse von Menschen mit und ohne Migrationshintergrund (Cultural Mainstreaming [CM]). Nur durch die Berücksichtigung der individuellen Neigungen und Interessenlagen von jungen Frauen und Männern sowie die Reduzierung kultureller Barrieren kann die soziale und berufliche Integration besonders benachteiligter Jugendlicher verbessert werden.

In der vorangegangenen Förderperiode wurde damit begonnen, Gender und Cultural Mainstreaming in den Kompetenzagenturen stärker umzusetzen. In der neuen Förderperiode sollen die Ansätze von GM und CM am Übergang von der Schule in den Beruf weiterentwickelt und Qualitätsstandards für die konkrete Umsetzung in den verschiedenen Arbeitsbereichen der Kompetenzagenturen entwickelt werden; insbesondere in den Arbeitsbereichen Elternarbeit, Zugangswege, Beratung und Vernetzung.

## Impressum

### Herausgeber

Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt e.V.  
Projekträger im DLR für das Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen und Jugend  
Bildungsforschung, Integration, Genderforschung  
Heinrich-Konen-Straße 1  
53227 Bonn



**Deutsches Zentrum  
für Luft- und Raumfahrt e.V.  
Projekträger im DLR**

### Konzeption und Redaktion

Dr. Astrid Fischer, Frank Holzwarth, Petra Gladney

### Bildnachweis

Seite 4: PT-DLR Öffentlichkeitsarbeit  
Seite 15: GDE  
Seite 22: PT-DLR Öffentlichkeitsarbeit  
Seite 32: Christian Dangelmaier, ON AIR Videoproduktion, Bocholt  
Seite 38: [www.photocase.com](http://www.photocase.com)  
Seite 44: GDE  
Seite 49: PT-DLR Öffentlichkeitsarbeit  
Seite 54: GDE  
Seite 58: GDE  
Seite 63: A. Weber, PT-DLR  
Seite 68: PT-DLR Öffentlichkeitsarbeit  
Seite 72: Diskoteater Metropolis, Berlin  
Seite 78: GDE

### Gestaltung

GDE Preprint- und Mediaservice GmbH  
[www.gde.de](http://www.gde.de)

### Druck

Thierbach, Mühlheim an der Ruhr

Stand: November 2008

**Herausgeber:**

Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt e.V.  
Projektträger im DLR für das  
Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend  
Bildungsforschung, Integration, Genderforschung  
Heinrich-Konen-Straße 1 · 53227 Bonn

**Konzeption und Redaktion:**

Dr. Astrid Fischer, Frank Holzwarth, Petra Gladney

**Gestaltung:**

GDE Preprint- und Mediaservice GmbH, [www.gde.de](http://www.gde.de)

**Druck:**

Thierbach, Mülheim an der Ruhr

Stand: November 2008