



Institut für Erziehungs- und Bildungswissenschaft;
Arbeitsbereich Sozialpädagogik



**Qualität in der Offenen Jugendarbeit in Graz
am Beispiel
der JugendbetreuerInnen**

Bernhard Raxendorfer, Bakk. phil.

Masterarbeit

Zur Erlangung des akademischen Grades

eines Magisters der Philosophie

an der Karl-Franzens Universität Graz am Institut für Erziehungs- und
Bildungswissenschaft

Begutachter: Ao. Univ.-Prof. Mag. Dr. ARNO HEIMGARTNER

Graz, August 2011

Eidesstattlich Erklärung

Ich versichere an Eides statt durch meine eigenhändige Unterschrift, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne fremde Hilfe angefertigt habe.

Alle Stellen, die wörtlich oder dem Sinn nach auf Publikationen oder Vorträgen anderer Autoren beruhen, sind als solche kenntlich gemacht.

Ich versichere außerdem, dass ich keine andere als die angegebene Literatur verwendet habe.

Diese Versicherung bezieht sich auch auf alle in der Arbeit enthaltenen Zeichnungen, Skizzen, bildlichen Darstellungen und dergleichen.

Die Arbeit wurde bisher keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt und auch noch nicht veröffentlicht.

Graz, August 2011

Bernhard Raxendorfer Bakk. phil.

Mein Dank gilt ...

... zu allererst meinem Betreuer für die Masterarbeit Herrn Mag. Dr. Arno Heimgartner, der mir fachlich und emotional eine große Unterstützung war. Er hatte immer ein offenes Ohr und eine offene Bürotür für mich gehabt.

Weiters darf ich meinen herzlichen Dank den JugendbetreuerInnen aussprechen, die mir ohne zu zögern die Interviews gewährt haben, um so einen wissenschaftlichen Beitrag leisten zu können. Ihre Bereitschaft gute Arbeit für die Jugendlichen zu leisten, war für mich Inspiration für diese Arbeit und ich hoffe ich habe ihre Vorstellungen entsprochen.

Von Herzen danke ich meiner Freundin Andrea, die mich immer unterstützt hat, sie hat meine schlechten Launen ertragen, sie hat mit mir diskutiert und die Masterarbeit Korrekturgelesen. DANKE FÜR SO VIEL ENERGIE.

Meiner Familie, die mich beim Marathon namens Uni angefeuert und mich immer wieder auf den Boden der Tatsachen geholt hat. Danke Mama, Heli, Christian, Moni, meine lieben Nichten Jasmin und Issy und last, but not least meinem Patenkind Alex.

An Christof, der meine Bakkalaureatsarbeit schon korrigiert hat und nun auch noch meine Masterarbeit Korrektur gelesen hat. Danke, ich hoffe die Masterarbeit war nervenschonender.

An all meinen FreundInnen, die mich auf meinem Weg motiviert und bestärkt haben.

Weiters bedanke ich mich bei allen Caféhäusern in denen ich meine Vormittage mit schreiben und lesen verbringen durfte (Tribeka und Arabika).

Danke an alle!!!!!!!

Abstract

Offene Jugendarbeit beansprucht zunehmend die Aufmerksamkeit der Gesellschaft. Die Politik investiert öffentliche Gelder und verlangt gesellschaftliche Teilhabe von den Jugendlichen. Aufgrund dessen muss das Handlungsfeld erklärt und Qualität definiert werden. Die Masterarbeit fokussiert darauf, Qualitätsansprüche von Grazer JugendbetreuerInnen in der Offenen Jugendarbeit herauszufinden und der Frage nachzugehen, was optimale Arbeitsbedingungen sind, um gute Leistungen anbieten zu können. Im theoretischen Teil der Arbeit werde ich die Verortungen und Bestandteile der Offenen Jugendarbeit darstellen und Standards bzw. Handlungsprämisse der Offenen Jugendarbeit eruieren. Weiters stelle ich den Diskurs um Qualitätsmanagement Prozesse, TQM und evaluative Prozesse in der Jugendarbeit dar. Daraus ergeben sich folgende Fragen: was ist für Grazer JugendbetreuerInnen qualitativ gute Jugendarbeit und was benötigen sie dafür? Welche äußeren Faktoren beeinflussen die Arbeit und was tun die JugendbetreuerInnen dafür? Was ist ein optimales Ergebnis und wie kann es durch die beteiligten Instanzen gewährt werden? Für den empirischen Teil befragte ich neun JugendbetreuerInnen Grazer Jugendtreffs welche Ansprüche sie an Träger und Politik haben, um zielgerichtet mit den Jugendlichen arbeiten zu können. Die Fragestellungen orientierten sich an ihren Sichtweisen und formulieren ihre Sicht von qualitativ guter Offener Jugendarbeit. Die Ergebnisse der Befragung ergaben, dass für die JugendbetreuerInnen die Jugendlichen im Mittelpunkt stehen. Die JugendbetreuerInnen stellen Ansprüche an die eigene Ausbildung, das strukturelle Umfeld und vor allem an die finanzielle Absicherung des Arbeitsbereiches. Des Weiteren erwarten sie, dass die Jugendlichen im gesamten Prozess der Offenen Jugendarbeit miteinbezogen werden, um ihre Wünsche und Bedürfnisse selbst zu kommunizieren.

Youth work is calling for the society's attention. Politicians invest public money and demand taking over the rules of society from the youngsters. First of all, the field of action has to be explained. Hence, the term 'quality' can be defined. The master thesis aims at investigating the quality demands of those taking care of youngsters, who work in the field of youth work in Graz. Furthermore it answers the question about the ideal working conditions for doing a good job. This master thesis consists of a theoretical as well as an empirical part. In the theoretical one I will state the components of which youth work consists. Moreover, I will try to elicit assumptions that are of great importance in the field of youth work. I illustrate the discussion about quality management processes, TQM and evaluative processes. The questions now are: Which work do youth workers in Graz label *good* youth work in terms of quality? What is being needed for good qualitative youth work? Which external criteria have influence on the work and what do the youth workers do for that? What can be defined as an ideal result and how can it be afforded by the involved authorities? For the empirical part, I interviewed nine youth workers, who work in cafés, clubs or cultural centers, asking them, what they demand of politicians, e.g. in order to be able to work goal-oriented with the youngsters. Furthermore, the questions took the position of the youth workers and describe their perception of qualitative good youth work. All the interviews revealed clear-cut results, as all the youth workers care most about 'their' youngster in the first place. The youth workers make demands on their own vocational training, the structural environment and on the long-term financing of their workplace. Besides, the youth workers call for the youngsters being involved in the whole process of youth work.

1	Einleitung.....	1
1.	Theoretischer Teil.....	4
2	Begriffe.....	4
2.1	Jugend.....	4
2.2	Offene Jugendarbeit	7
2.2.1	Offene Jugendarbeit als Dienstleistung.....	9
2.2.2	Charakterisierung der Offenen Jugendarbeit.....	10
2.2.3	Zielgruppe der Offenen Jugendarbeit.....	11
2.2.4	Altersgruppen.....	12
2.2.5	Themen der Offenen Jugendarbeit.....	12
2.2.5.1	Freizeit gestalten	13
2.2.5.2	Persönlichkeitsentwicklung	14
2.2.6	Die JugendbetreuerInnen.....	14
2.2.6.1	Handlungsprämissen	15
2.2.6.2	Kenntnisse und Fähigkeiten.....	16
2.2.6.3	Jugendarbeit als Beziehungsarbeit	18
2.2.6.4	Handlungskompetenz am Beispiel der Drogenprävention	19
2.2.7	Einrichtungen	20
2.2.7.1	Jugendzentrum	20
2.2.7.2	Jugendhaus	20
2.2.7.3	Jugendtreffs	21
2.2.7.4	Jugendraum	21
2.2.7.5	Jugendkulturzentrum.....	21
2.2.7.6	Jugendcafé.....	21
2.3	Qualität	22
2.3.1	Ebenen der Qualität	23
3	Handlungsprinzipien der Offenen Jugendarbeit.....	25

3.1	Lebensweltorientierung.....	25
3.2	Bedürfnisorientierung.....	26
3.3	Ressourcenorientierung.....	27
3.4	Gender Mainstreaming	28
3.4.1	Mädchenarbeit	28
3.4.1.1	Mädchenraum	29
3.4.2	Jungenarbeit	30
3.5	Partizipation	30
3.6	Prävention	34
3.7	Freiwilligkeit	35
3.8	Überparteilichkeit und Offenheit (Niederschwelligkeit)	35
3.9	Kultur der 2/3/4 Chance	36
4	<i>Qualität in der Offenen Jugendarbeit.....</i>	37
4.1	Vorgelagerte Strukturen.....	37
4.1.1	Fachliche Standards und Gütekriterien	37
4.1.2	Basis der Entwicklung von fachlichen Standards und Gütekriterien.....	38
4.2	Struktur- oder Potenzialqualität.....	40
4.3	Prozessqualität	40
4.4	Ergebnisqualität	41
4.5	Sicht der KundInnen	42
5	<i>Qualitätsmanagement und -sicherung.....</i>	43
5.1	Qualitätsmanagement.....	43
5.2	Totaly Quality Management	43

5.3	Evaluation.....	44
5.3.1	Selbstevaluation.....	46
5.3.2	Interne und experimentierende Evaluationen	48
5.4	Qualitätsbericht.....	50
II. Methodischer Teil.....		52
6 Ziel- und Fragestellung		52
7 Design.....		54
7.1	Methode.....	54
7.2	ExpertInneninterview	54
7.3	Stichprobe	55
7.4	Leitfaden.....	55
7.5	Durchführung.....	57
7.6	Transkription.....	58
7.7	Auswertungsmethode	59
7.8	Kritische Reflexion	59
III. Empirischer Teil.....		60
8 Darstellung der Ergebnisse		60
8.1	Wahrnehmung	60
8.2	Definition von Qualität.....	61
8.3	Qualität in der Offenen Jugendarbeit	62
8.4	Qualitätsstandards	68
8.5	Beziehungsarbeit	73
8.6	Die Qualitätsoffensive des Dachverbands.....	79

8.7	Positives Feedback.....	82
8.8	Ausbildung und Kompetenzen	84
8.9	Strukturqualität.....	88
8.10	Prozessqualität	98
8.10.1	Handlungsprinzipien.....	103
8.11	Ergebnisqualität	111
8.12	Personales.....	120
9	Zusammenfassung	125
10	Fazit.....	128
11	Literaturverzeichnis und Anhang	132
11.1	Internetliteraturverzeichnis	138
11.2	Anhang	140

Qualität in der Offenen Jugendarbeit in Graz am Beispiel der JugendbetreuerInnen

1 Einleitung

Vor vier Jahren betrat ich das erste Mal ein Jugendzentrum und hatte keine Ahnung, welche spannende Arbeit mich dort erwartet. In weiterer Folge werde ich stellvertretend für Jugendzentrum den Begriff Juz verwenden. Nach längerer Tätigkeit wuchs mein Interesse an, um dieses komplexe Handlungsfeld verstehen zu können. In diesem Sinne befasste ich mich mit der Thematik Qualität und Offene Jugendarbeit. Im Handbuch Offene Kinder- und Jugendarbeit erarbeiteten viele AutorInnen die Themen, Methoden, Zielgruppen oder institutionelle Belange. Weiters wird die Frage Qualität in der Offenen Jugendarbeit diskutiert. von Spiegel und Schumann (2000/2005) eröffnen den Diskurs von Qualitätsstandards bzw. der Konzeptionsqualität in der Offenen Jugendarbeit. Cloos et al. (2007/2009) diskutieren die Positionierung der Jugendlichen in der Offenen Jugendarbeit. Qualität in der Offenen Jugendarbeit wurde jedoch kaum vom Standpunkt der JugendbetreuerInnen diskutiert oder wahrgenommen. Der/die JugendbetreuerIn steht als Person und Fachmann/-frau den Jugendlichen zur Verfügung und begleitet die Jugendlichen in einer schwierigen Zeit. Das ist für mich Grund genug, um JugendbetreuerInnen als ExpertInnen wahrzunehmen und mich mit ihrem Verständnis für qualitativ gute Offene Jugendarbeit auseinanderzusetzen. Die Masterarbeit setzt sich in drei Teilen mit dem Thema auseinander, dem theoretischen, dem methodischen und dem empirischen Teil.

- Das zweite Kapitel diskutiert die Grundbegriffe und Zusammenhänge der Offenen Jugendarbeit. Hierbei wird vor allem der Begriff der Jugend als Zielgruppe definiert, und der Frage nachgegangen, wie die Zielgruppe im Juz festgesetzt wird. Weiters werden im zweiten Kapitel die JugendbetreuerInnen thematisiert, welche Aufgaben und Funktionen sie im Gefüge der Offenen Jugendarbeit haben, und was

von ihnen von den verschiedenen Interessenträgern verlangt wird. Abschließend wird Qualität als Grundbegriff erläutert.

- Das dritte Kapitel befasst sich mit den für die Offene Jugendarbeit essenziellen Themen, wie den Rahmenbedingungen, den Handlungsprämissen oder den Handlungsprinzipien. Hier wird die Basis der Offenen Jugendarbeit und damit das Gerüst festgelegt und diskutiert: Lebenswelt (Thiersch 1991/2001), ressourcenorientierte Offene Jugendarbeit bzw. bedürfnisorientierte Offene Jugendarbeit. Als zweiter Punkt im Kapitel 3 wird die Grundlage der Offenen Jugendarbeit erörtert, diese wurde unter anderem von der Fachgruppe Offene Jugendarbeit erarbeitet worden. Diese Grundlagen wurden als Handlungsprämissen definiert.
- Das vierte Kapitel beschreibt den Prozess der Standardisierung der vorgelagerten Strukturen in der Offenen Jugendarbeit und die dabei einhergehenden Verfachlichung der Arbeit mittels Zielsetzung, Formulierung und Umsetzung. Weiters werden die drei Ebenen von Qualität bei Dienstleistungen diskutiert und vorgestellt und die daraus entstehende Sichtweise für die KundInnen dargelegt.
- Im fünften Kapitel werden die bei der Offenen Jugendarbeit vorherrschenden Praxen des Qualitätsmanagementprozess vorgestellt und diskutiert. TQM, Evaluierung und Dokumentation begleiten die Tätigkeit der JugendbetreuerInnen.
- Das sechste Kapitel erläutert die Fragestellung bzw. die Zielsetzung der Masterarbeit und versucht damit die Ausgangsposition der Fragestellungen darzustellen.
- Im Kapitel sieben umfasst den methodischen Teil. Hier werden grundlegende wissenschaftstheoretische Positionen dieser Arbeit festgelegt. Hierbei wird aufgrund der Fragestellung der methodische Zugang abgeleitet, so wie die ExpertInnen definiert und die Stichprobe der Interviews determiniert. Weiters wird die Durchführung der Interviews beschrieben und kritisch reflektiert.
- Die Interviews bilden die Grundlage des empirischen Teils. Im Kapitel acht erfolgt die ausführliche Darstellung und Interpretation der Ergebnisse der Interviews und werden mit entsprechender Fachliteratur belegt.

- Kapitel neun ist eine kompakte Zusammenfassung der von den JugendbetreuerInnen gegebenen Antworten. Den Abschluss der Arbeit bildet das Fazit, hier werden die Rückschlüsse über die Interviews dargelegt und welche Konsequenzen diese für die Offene Jugendarbeit haben muss.

I. Theoretischer Teil

2 Begriffe

Das Kapitel umfasst die der Offenen Jugendarbeit zugeordneten Begriffe. Es erörtert den Begriff Jugend bzw. die Zielgruppe der BesucherInnen der Juz. Weiters wird versucht, die Offene Jugendarbeit zu charakterisieren und die involvierten Personen bzw. Einrichtungen zu benennen. Abschließend wird Qualität seine Relevanz für die Offene Jugendarbeit und die drei Ebenen von Qualität erläutert.

2.1 Jugend

Die Jugend ist ein Begriff und Produkt der Industriegesellschaft, Böhnisch (2008) sieht darin eine von der modernen Gesellschaft eingerichtete Lebensphase, in der sich der/die Jugendliche Qualifikationen aneignen muss, um Teil der arbeitsteiligen Gesellschaft zu sein (vgl. Böhnisch 2008, S. 25f.). Allgemein verwendet man den Begriff als eigenständige Lebensphase zwischen Kindheit und Erwachsensein, die mit der Pubertät beginnt. Die Lebensphase der Jugend gilt in diesem Sinn nicht nur als Vorbereitung für das Leben als Erwachsener. Um den Begriff genauer eingrenzen zu können, zieht man oftmals soziale, biologische und rechtliche Eigenschaften als Hilfskonstrukte heran (vgl. Hoffmann/Mansel 2010, S. 163f.). Die verlängerte Übergangsphase von Kindheit hin zum Erwachsenen ist ein Moratorium und ermöglicht es den Jugendlichen, sich mit ihrem physischen und psychischen Innenleben, sowie mit der sozialen und gegenständlichen Außenwelt auseinanderzusetzen (vgl. Hurrelmann/Albert/15. Shell-Studie 2006, S. 35).

Die Jugend ist wie andere gesellschaftliche Gruppen heterogen, sie variiert in ihren jugendkulturellen Einstellungen und Werten, sie unterscheidet sich in ihren Kommunikations- und Interaktionsformen bzw. haben sie unterschiedliche Wünsche und Möglichkeiten (vgl. Hoffmann/Mansel 2010, S. 164). Hurrelmann versucht den

Lebensabschnitt der Jugend auf den Erwerb von Kompetenzen bzw. auf die Bewältigungsstrategien von vier Entwicklungsphasen herunterzubrechen.

- Die Aneignung von intellektuellen und sozialen Fertigkeiten, sodass autonomes und selbstverantwortliches Handeln sowohl in der Schule als auch später im Beruf stattfinden kann, um in weiterer Folge eine selbst- und eigenständige Existenz führen zu können.
- Die Bildung einer eigenen Geschlechtsrolle, einer langfristige freundschaftlichen Beziehung zum eigenen Geschlecht bzw. eine geordnete intime Beziehung zum anderen Geschlecht eingehen zu können.
- Die Aneignung eines adäquaten Umgangs mit Medien bzw. Konsumgütern um eine autonome Nutzung von Freizeitangeboten und Konsumationswaren zu erwerben. Mit dem Ziel, einen eigenen Lebensstil zu entwickeln, den man autonom steuert, seine eigenen Bedürfnisse reflektieren kann und das man mit diesem „Werkzeug“ in der Lage ist, mit den Angeboten des Marktes umgehen zu können.
- Den Erwerb von Werten und moralischen Normen, um ein politisches und ethisches Bewusstsein zu bilden. Das Ziel muss sein, Handlungen abzuwägen und zu wissen, dass sie auch bestimmte Nebenfolgen haben (vgl. Hurrelmann 2004, S. 27f.).

Demnach sind Personen, die auf der „a) materiellen und ökonomischen, b) der familiären, c) der freizeitbezogenen und d) der politischen Handlungsebene einen autonomen Handlungsstatus erreicht“ (Hoffmann/Mansel 2010, S. 164) haben, erwachsen, sie absolvierten die Phase der Jugend und haben diese abgeschlossen (vgl. ebenda, S. 164). „Der Übergang ist dann möglich, wenn alle jugendalterspezifischen Entwicklungsaufgaben bewältigt und zugleich - was teilweise Voraussetzung hierfür ist - die psychodynamischen Veränderungen sowie der Prozess der inneren Ablösung von den Eltern abgeschlossen sind, wenn also die ‚Adoleszenzkrise‘ bewältigt ist“ (Hurrelmann 1985, S. 13).

Kritik an der Erfüllung von Entwicklungsaufgaben sei an dieser Stelle angebracht, es ist nicht allen möglich, einer Erwerbstätigkeit nachzugehen und damit eine

selbstständige Existenz aufzubauen, SchülerInnen und StudentInnen erlangen diesen Zeitpunkt später. In der gesamtgesellschaftlichen Wirklichkeit gibt es mehrere Beziehungsformen, Single, homosexuelle Paare, etc., in diesem Sinne ist es für den/die Jugendliche nicht möglich, sich ein geschlossenes Beziehungsbild anzueignen. Genauso wenig geht die psychologische Sichtweise auf die Differenzierung der gesellschaftlichen Geschlechterrollen ein. Jugendliche sind die Bevölkerungsgruppe, die am meisten von Armut betroffen ist, aufgrund dessen, ist es auch nicht möglich, ökonomische Handlungsspielräume zu bekommen. Die Übernahme von Normen und Werten ist nur Hand in Hand mit Partizipation zu sehen. Um ein Norm- und Wertesystem aufzubauen, benötigt man daher auch Partizipationsspielräume (vgl. Moser 2010, S. 28).

Die Lebensphase der Jugend gilt, wie die der Kindheit, als eine Phase des Menschen, in der er/sie besonders formbar ist. Gemeinhin wird eine Alterskohorte oder eine ontogenetische Entwicklungsphase gemeint (vgl. Baacke 2001, S. 801). Auch Baacke sieht trotz der Heterogenität und Unterschiede des Jugendalters Gemeinsamkeiten darin, aus denen er in weiterer Folge einen gemeinsamen Lebensabschnitt definiert und formuliert, die Pubertät oder Adoleszenz (vgl. Moser 2008, S. 28).

Thiersch versteht Jugend als Lebensphase, in der sich der/die Jugendliche an der gesellschaftlichen Wirklichkeit orientiert, und sein/ihr persönliches Bild im Rahmen dieser Wirklichkeit entwickelt, um die individuelle Rolle in der gesellschaftlichen Realität wahrnehmen zu können. Jugend ist eine Zeit im Leben eines Menschen, in der er/sie sowohl seine/ihre gesellschaftlichen, als auch seine/ihre individuellen Möglichkeiten und Erwartungen entwickeln muss. Für den jungen Menschen ist es eine Zeit, in der er/sie sich Fragen stellt, sich selbst sucht und seine/ihre Identität zu finden hat bzw. mit seinen/ihren von der Gesellschaft gestellten Möglichkeiten umzugehen lernt und diese findet. Die Lebensphase der Jugend zeichnet sich vor allem durch sehr energiegeladene Auseinandersetzungen und Versuche aus, sich an der Gesellschaft zu reiben (vgl. Thiersch 1997, S. 67).

Die Bewältigung der Lebensphase Jugend ist verbunden mit einem hohen Maß an persönlicher Selbstorganisation und Kompetenz bei Problemverarbeitungen. Es

wird vorausgesetzt, dass der/die Jugendliche seinen/ihren Lebensstil und die Lebensplanung sehr früh entwickelt, definiert und aneignet (vgl. Hurrelmann/Albert/15. Shell-Studie 2006, S. 35). *„Sie benötigen so etwas wie einen inneren Kompass, um die vielfältigen Handlungsanforderungen bei der Einräumung von persönlicher Autonomie flexibel und sinnvoll bewältigen [...]“* (Hurrelmann/Albert/15. Shell-Studie 2006, S. 35) zu können.

2.2 Offene Jugendarbeit

Cloos et al. (2009) verstehen die Kinder- und Jugendarbeit als sozialpädagogische Arena; als Ort, der sich dadurch auszeichnet, dass Erwachsene oder Professionelle bei den dort stattfindenden Aktivitäten nicht daran teilhaben oder präsent sind. Das Arrangement, das das Juz bietet, ermöglicht es den Jugendlichen, es zu einem Ort der eigenen Repräsentation und zu einem Ort des Zuschauens zu machen. Besonders heben die Autoren das Merkmal der Interaktionsformen hervor. Die potenzielle Möglichkeit des Wechsels der Interaktionsform von dezentrierter hin zu zentrierter Interaktion ist ein Spezifikum der Offenen Jugendarbeit. Weiters findet jede Interaktion unter prekären Bedingungen statt, jede Veränderung bietet Potenzial für Diskontinuitäten und Explosivität in der Kommunikation. Das Juz ist immer auch Austragungsort von Rivalitäten und ein Kampf um Anerkennung unter den Jugendlichen. Die Auseinandersetzungen um Anerkennung und Zugehörigkeit bzw. Abgrenzung zu bestimmten Jugendkulturen werde durch Zeichen oder Symbole hergestellt und im Juz in Szene gesetzt. Nach Cloos et al. gibt es in einem Juz keine Intimität, man könnte von einer Intra-Intimität sprechen, alles geschieht im Rahmen der Juz-Öffentlichkeit. Jugendarbeit passiert auf doppelten Boden; Zum einen bezieht sie sich auf die jugendlichen BesucherInnen; zum anderen ist die Öffentlichkeit am Geschehen interessiert und mit involviert (vgl. Cloos/Köngeter/Müller/Thole 2009, S. 88ff.).

Die Einrichtungen der Offenen Jugendarbeit unterscheiden sich in zwei Einrichtungsformen:

- Die erste Einrichtungsform bietet den Jugendlichen die Möglichkeiten eines begleiteten Freiraums, in dem sie die Gelegenheit haben, eigene Lebenskonzepte auszuprobieren.
- Der zweite Typ der Offenen Jugendarbeit bietet einen Sozialisationsort, der eine Ergänzung zu familiären, schulischen und kulturellen Angeboten ist (vgl. Leitfaden Dachverband für Offene Jugendarbeit 2008, S. 7).

Die Theorie der Jugendarbeit hat somit die Funktion, Jugendarbeit zu hinterfragen und das Aufgabengebiet zu klären bzw. den gesellschaftlichen Auftrag an die Offene Jugendarbeit zu analysieren und zu definieren (vgl. Thole 2000, S. 226). *„Sie hat sich mit der ökonomischen, sozialen, und kulturellen Lage und den Alltagsorientierungen von [...] Jugendlichen zu beschäftigen, Verarbeitungen und Deutungen sozialer Wirklichkeit zu reflektieren, über die Möglichkeit und Grenzen der Pädagogik mit [...] Jugendlichen nachzudenken und dabei die rechtlichen, administrativen und institutionellen Bedingungen und Organisationsstrukturen aufzuarbeiten. Sie hat Aussagen zu den fachlichen und sachlichen Ausstattungsbedingungen der [...] Jugendarbeit zu treffen sowie den lebensweltlichen Kontext und die allgemeinen Vergesellschaftungsprozess analytisch zu beleuchten“* (ebenda, S. 226).

Jugendarbeit muss die Spannungsfelder, zwischen Parteilichkeit für die Jugendlichen und den Idealen oder Paradigmen der politischen und finanzgebenden Gesellschaft bewältigen. Nun liegt es an der Offenen Jugendarbeit, wie es Scheipl formuliert, Balance zwischen der Erwachsenenwelt und den Jugendkulturen zu schaffen (vgl. Scheipl 2008, S. 23ff.).

Baake formuliert Jugendkultur als:

„[...] diejenigen Teile einer nationalen und übernationalen jugendlichen Population, die für das Jugend-Selbstverständnis einer bestimmten Epoche oder eines ungefähr angebbaren Zeitraums Leitbilder setzen und auch von den Erwachsenen und ‚Erziehungsberechtigten‘ als diejenigen wahrgenommen werden, die aufgrund ihrer scharf konkurrierenden Charakter für die ältere Generation in besonderen Weise Irritationen darstellt“ (Baacke 2004, S. 227).

2.2.1 Offene Jugendarbeit als Dienstleistung

Das Charakteristische an der Offenen Jugendarbeit ist, dass sie eine Dienstleistung ist und hochgradig aus personellen, sachlichen und immateriellen Ressourcen besteht. Diese Ressourcen werden auf die KundInnen und im Falle der Offenen Jugendarbeit auf die Jugendlichen [sowie den Trägerverein und den öffentlichen Geldgeber] ausgerichtet (vgl. Esche/Klaudy/Micheel/Stöbe-Blossey 2006, S. 19).

Daraus abgeleitet hat die Offene Jugendarbeit die Aufgabe, ein Knotenpunkt zwischen den Jugendkulturen in ihren verschiedenen Ausprägungen und der gesellschaftlichen Welt der Erwachsenen zu sein. Nun ist die Aufgabe der Offenen Jugendarbeit die Grundkonstellation des doppelten Mandats aufzunehmen:

- Sie hat die Aufgabe, die Interessen und Bedürfnisse der Jugendlichen in ihrer Einheitlichkeit, Vielfältigkeit und oftmals Gegenläufigkeit zu vertreten.
- Es wird von der Offenen Jugendarbeit verlangt im Sinne des Finanzgebers zu agieren. Die Anliegen der finanzierenden Gesellschaft, wie die Gemeinden oder das Land Steiermark müssen als solches wahrgenommen werden (vgl. Scheipl 2008, S. 23).

Offene Jugendarbeit muss von den Interessen der Jugendlichen ausgehen, jedoch liegt es auf der Hand, dass es aufgrund der Heterogenität der KlientInnen auch unterschiedliche Aufträge gibt (vgl. Scheipl 2008, S. 10). Die Zusammenarbeit mit den KlientInnen ist Voraussetzung für ein Gelingen des Prozesses. Hierbei sind sowohl die Jugendlichen, als auch die Auftraggeber und Eltern gemeint. Dienstleistungen sind Tätigkeiten, die ortsgebunden und auf einen Sozialraum bezogen sind. Jedoch die Qualität einer Dienstleistung kann als solches vor der Handlung vom/von der Kunden/Kundin nicht oder nur schwer beurteilt werden (vgl. Esche/Klaudy/Micheel/Stöbe-Blossey 2006, S. 19f.).

Aufgrund dieser Charakteristika fordert die Qualität der Dienstleistung drei Merkmale von Qualitätskonzepten: a) *Kundenorientierung*: KundInnen als Ko-produzentInnen, Orientierungspunkts sind die Bedürfnisse der KundInnen unter Rücksichtnahme unterschiedlicher Interessen an derselben Dienstleistung, des

Bedarfs im Sozialraum und der jeweiligen gesellschaftlichen Anforderung. b) *Kooperationsorientierung*: Hierbei zielt die Blickrichtung auf die Vernetzung unterschiedlicher Partner und Träger ab, um mit verschiedenen Kompetenzen Vielfalt und damit qualitätsvolle Arbeit in der Dienstleistung zu schaffen. Unter c) *MitarbeiterInnenorientierung* versteht man, dass qualitativ gute Jugendarbeit nur durch gut qualifizierte Angestellte, die mit ihrer Arbeit zufrieden sind, getätigt werden kann (vgl. ebenda, S. 20).

2.2.2 Charakterisierung der Offenen Jugendarbeit

In der Präambel zur Offenen Jugendarbeit versuchen die TeilnehmerInnen der Fachgruppe Offenen Jugendarbeit und Vertreter von ARGE Offene Jugendarbeit die Vielfalt der österreichischen Jugendarbeit zusammenzufassen, um die Begriffe auf den kleinsten gemeinsamen Nenner zu bringen. Es sind weder strukturelle, organisatorische oder finanzielle Aspekte, die zur Disposition stehen, da bundesweit unterschiedliche jugendpolitische bzw. unterschiedliche finanzielle Voraussetzungen gegeben sind (vgl. Fachgruppe Offene Jugendarbeit 2008, o. S.). Offene Jugendarbeit begleitet die Jugendlichen in ihrer Entwicklung zur Eigenständigkeit und Eigenverantwortlichkeit. Ziel ist ein konstitutives Hineinwachsen der Jugendlichen in die Gesellschaft, unter der Vermittlung von Lebenskompetenzen und der Förderung von Bildungsprozessen herbeizuführen. Für die Gesellschaft hat die Offene Jugendarbeit die Wirkung, dass die Jugendlichen eine aktive Teilhabe an gesellschaftlichen Prozessen haben, sowie diese Prozesse mitgestalten wollen und können. Offene Jugendarbeit dient als Experimentierfeld für die Jugendlichen, um einen Platz in der Gesellschaft zu finden und diesen wahrzunehmen. Offene Jugendarbeit interpretiert die Arbeit als präventive Wirkung in dem Sinne, dass die Methoden und Handlungsprinzipien Persönlichkeits- und Identitätsentwicklungen fördern bzw. Handlungsalternativen aufzeigen, sowie neue Perspektiven beleuchten. Weiters erfolgt durch die pädagogischen Handlungen eine Steigerung des Selbstwertes bzw. wird das Selbstbewusstsein der Jugendlichen gestärkt. Durch die Angebote der Offenen Jugendarbeit, wie Gesundheitsförderung, Gewaltprävention, Suchtprävention, Medienpädagogik, Sexualpädagogik etc., wird versucht nachhaltige Wirkungen erzielt (vgl. ebenda, o. S.).

Die Aufgabe der Offenen Jugendarbeit ist es, die Fähigkeiten der Jugendlichen zu fördern.

- Sie baut auf freiwillige Annahme der Angebote.
- Förderung bei der Stabilisierung der Persönlichkeit des/der Jugendlichen
- Integration in eine soziale Gruppe
- Entwicklung von persönlichen Perspektiven und Zielen
- Befähigung zu einer sinnvollen Gestaltung der Freizeit
- Energisches Entgegenreten gegen den Prozess der Verelendung und Ausgrenzung.
- Konfrontation mit der Realität (vgl. Buresch 2005, S. 549).

2.2.3 Zielgruppe der Offenen Jugendarbeit

Die Zielgruppe der Offenen Jugendarbeit sind Jugendliche, gleich welchen Geschlechts, Religion, Hautfarbe, sozialen Status oder ethischer Zugehörigkeit (vgl. Fachgruppe Offene Jugendarbeit 2008, o. S.). Schoibl stellt fest, dass die Positionierung der Offenen Jugendarbeit insofern schwierig ist, als dass die Zielgruppen aus unterschiedlichen Teilgruppen bestehen, welche einem ständigen Wandel unterworfen sind. Den Bedürfnissen dieser unterschiedlichen Teilgruppen müssen von der Offenen Jugendarbeit Rechnung getragen und zielgruppen-spezifische Angebote konzipiert und umgesetzt werden. Die Heterogenität der Jugendlichen, die die Jugendtreffs besuchen, spiegelt die gesellschaftliche Vielfalt der Lebensphase wider. Verschiedene jugendkulturelle Strömungen, wie z. B. Skater, Punker oder Skinheads, aber auch das Alter, ethnische oder geschlechtliche Unterschiede repräsentieren die Zielgruppe der Offenen Jugendarbeit (vgl. Schoibl 2008, S. 60).

Kinder könnten von den Angeboten der Offenen Jugendarbeit profitieren, jedoch sind diese im bundesweit vernetzten Bereich nicht angedacht und aus diesem

Grund auch nicht für sie ausgearbeitet worden (vgl. Fachgruppe Offene Jugendarbeit 2008, o. S.).

2.2.4 Altersgruppen

Schoibl teilt die BesucherInnen der Juz in drei verschiedene Altersgruppen ein: Jene, die schnuppern, jene, die zur Kerngruppe zählen und jene die schon einen höheren Grad an Mobilität haben und damit nur mehr sporadisch das Juz aufsuchen.

a) 12-14 Jahre: Für die Altersgruppe, der 12- bis 14 Jährigen werden vor allem Programme gestaltet, in denen sie die Offene Jugendarbeit kennenlernen. Mit diesen Angeboten gehen die JugendbetreuerInnen in die Schulen, um die Zugangsängste der Jugendlichen abzubauen. Die Programme reichen von einem Schnuppertag im Jugendzentrum, Vermietung von Räumlichkeiten bis zu einem Kids-Tag. Die Jugendlichen sollen durch Präsentation der Angebote und Möglichkeiten auf das Jugendzentrum aufmerksam werden (vgl. Leitbild der Offenen Jugendarbeit 2009, S 24).

b) 14-18 Jahre: Die eigentliche Kern- oder Zielgruppe sind Jugendliche zwischen 14 und 18 Jahren. Sie sind zwar mobiler, dennoch sind sie noch auf Angebote aus ihrem sozialräumlichen Umfeld angewiesen. Sie können an kommerziellen Angeboten mit Altersbeschränkung teilnehmen, jedoch können die Jugendlichen die Offene Jugendarbeit mit ihrem offenen Zugang und vielfältigen Angeboten, als nicht kommerzielle Alternative, vorziehen (vgl. ebenda, S. 24).

c) 18 Jahre und darüber: Mit diesem Alter erreichen die Jugendlichen eine zunehmende Mobilität und genügend finanzielle Ressourcen, um nicht mehr auf nahräumliche Ressourcen zurückzugreifen zu müssen. Aufgrund dessen, dass die jungen Erwachsenen im System der Offenen Jugendarbeit mitgewachsen sind, ist es für die Institution möglich, sie aktiv in die BetreuerInnenrolle mit einzubinden (vgl. ebenda, S 24).

2.2.5 Themen der Offenen Jugendarbeit

Die Grundthemen der Offenen Jugendarbeit umfassen das Konzipieren von Angeboten für die Freizeitgestaltung der Jugendlichen, Persönlichkeitsentwicklung

und Hilfestellung bei der Geschlechterrollenfindung und Lebensweltorientierung. Die angeführten Grundthemen müssen aus diesem Grund fünf Punkte beinhalten:

- Jugendliche brauchen Stabilität und Verlässlichkeit bei den Angeboten der Jugendarbeit.
- Offene Jugendarbeit benötigt, wenn sie in Kooperation mit der Schule steht, Bildungspraxis und muss ihre Eigenständigkeit herausarbeiten. Sie hat die Aufgabe, den Jugendlichen eine Hilfestellung bei der Lebensbewältigung zu bieten.
- Offene Jugendarbeit soll und muss den Anspruch an sich haben, besser in der Arbeit mit den Jugendlichen zu werden und dabei nicht den Blick auf die gesellschaftlichen Repräsentanten und ihre Wünsche zu verlieren. Sie muss es schaffen, die beständig veränderten Lebenslagen, Bedürfnisse und Wirklichkeit der Jugendlichen wahrzunehmen und aufzugreifen.
- Sie soll institutionelle und verbandliche Eigeninteressen überwinden und im Interesse der Jugendlichen strategisch agieren.
- Der/die JugendbetreuerIn muss repolitisiert werden, um das fachliche Handeln zu verteidigen und im Sinne der Offenen Jugendarbeit argumentieren zu können. Der/die JugendbetreuerIn muss wissen, was wann zu tun ist und muss dies auch umsetzen können (vgl. Deinet/Sturzenhecker 2005, S. 15).

2.2.5.1 Freizeit gestalten

Im Gegensatz zur verbandlichen Jugendarbeit mit ihren normativen Hintergründen steht die Offene Jugendarbeit vor allem für gesellige, unterhaltsame und bildende Aktivitäten, sie sollen die Freiräume der Jugendlichen und ihre sozio-kulturellen Hintergründe widerspiegeln. Die Aufgabe der Offenen Jugendarbeit liegt darin, Perspektiven für die Freizeitgestaltung der Jugendlichen zu schaffen. Die Offene Jugendarbeit positioniert sich zwischen der informellen Freizeitgestaltung des Elternhauses und den institutionalisierten Aktivitäten der Sport- oder Musikvereine. Die Nutzung der Räumlichkeiten der Offenen Jugendarbeit bedient individuelle

Bedürfnisse, wie Spiele oder Geselligkeit, aber auch Gruppenangebote, wie Projekte oder Angebote, die stärker formalisiert sind. Die Freizeitgestaltung in der Offenen Jugendarbeit orientiert sich an den Interessen der Jugendlichen und versucht auf die relativ stabilen Freizeitmuster zu reagieren. Hierbei haben vor allem gesellige und kommunikative Aktivitäten Vorrang (vgl. Fromme 2005, S. 134f.).

Für Fromme liegt es nun an der Offenen Jugendarbeit, den Begriff der Freizeitgestaltung neu zu interpretieren und den Unterschied zu anderen Angeboten darin herauszuarbeiten, indem man sich auf das Pädagogische im Freizeitsystem bezieht (vgl. ebenda, S. 141).

2.2.5.2 Persönlichkeitsentwicklung

Persönlichkeitsentwicklung als pädagogisches Ziel in der Offenen Jugendarbeit schließt nicht nur die Selbstentfaltung der Person ein. Ziel ist es, dass das Individuum Verantwortung für sich und andere in der Gesellschaft übernimmt und übernehmen will. Der Umstand, dass sich Werte und Tugenden nicht mehr auf traditioneller Art vermitteln lassen, gibt der Offenen Jugendarbeit die Chance, Werte zu erfahren, zu leben und zu reflektieren. Schröder versteht darin die einzige Möglichkeit, Werte in die Persönlichkeit des Einzelnen einfließen zu lassen, die dadurch zur persönlichen Haltung werden (vgl. Schröder 2005, S. 144).

2.2.6 Die JugendbetreuerInnen

Die Aufgabe an die JugendbetreuerInnen ist es: (a) Konfliktlösungsmöglichkeiten zu bieten, ohne dass die Polizei involviert ist; (b) heterogene Zielgruppen zu betreuen und nicht die Arbeit mit einzelne Cliquen hervorzuheben; (c) dass die Jugendlichen in hoher Zahl und mit steigendem Engagement sich beim Juz einbringen; und (d) die Integration von MigrantInnen in das gesellschaftliche Leben (vgl. Scheipl 2008, S. 13).

Der/die JugendbetreuerIn ist das zentrale Element der qualitätvollen Jugendarbeit. Die Ziele des Trägers, von Landesregierung und Gemeinden, und die angewandten Methoden werden durch sie in Interaktion mit den KlientInnen, den Jugendlichen, realisiert. Das ganze Team orientiert sich am Professionalitätsideal der autonomen

Handlungspraxis. Die Fachkräfte sind der verlängerte Arm der Träger, Gemeinden und Landesregierungen und setzen ihre Ziele pädagogisch um, mit Blickrichtung auf die Jugendlichen, ihre Zielgruppe, den vorhandenen Sozialraum und die Lebenswelt der Jugendlichen. So geht v. Spiegel davon aus, dass es von elementarer Wichtigkeit ist, sich auf die Qualifizierung der Fachkräfte zu konzentrieren (vgl. v. Spiegel 2005, S. 595). Damit sie *„wissen was sie warum, wie und mit welchen Qualitätsansprüchen tun wollen und ihre Handlungspraxis mit Bezug auf das spezifische Fachwissen der Profession rechtfertigen, begründen, reflektieren und kommunizieren können“* (ebenda, S. 595).

2.2.6.1 Handlungsprämissen

Eine Problemstellung in der Offenen Jugendarbeit oder generell in der Sozialen Arbeit ist das strukturelle Technologiedefizit. Es verunmöglicht, klare Voraussagen über eine methodische Intervention zu tätigen. Selbst wenn scheinbar Klarheit über die Ursache eines Problems herrscht, so ist die Beseitigung des Problems noch nicht die Behebung oder der zu erstrebende Zustand des/der KlientIn. Die gesamten Komponenten einer pädagogischen Intervention sind so vielschichtig, dass das Ergebnis kaum vorhersehbar ist. In diesem Sinn ist der Leitbegriff Qualitätsentwicklung, da es ein dynamischer Prozess der Weiterentwicklung und damit Verbesserung ist (vgl. von Spiegel 2005, S. 595f.).

Die AdressatInnen der Offenen Jugendarbeit sind KoproduzentInnen. Ihre Sichtweise der Wirklichkeit und ihre Vorstellungen über das Erstrebenswerte im Leben, verlangt von den JugendbetreuerInnen wahr- und ernst genommen werden. Der/die JugendbetreuerIn kann nur seinen/ihren Teil dazu beitragen, indem er/sie den Jugendlichen Optionen und Angebote unterbreitet. Die Jugendlichen müssen den anderen Teil wahrnehmen und die Angebote übernehmen um ein gelingendes Ganzes zu produzieren. Die Arbeit mit den Jugendlichen basiert auf gemeinsame Einvernehmlichkeit. Wenn der/die JugendbetreuerIn und die Jugendlichen es nicht schaffen, gemeinsame Ziele zu formulieren die Angebote danach auszurichten, bleibt der Erfolg aus (vgl. ebenda, S. 596).

Trotz der berechtigten Kritik und der Tatsache des strukturellen Technologiedefizits darf bei pädagogischen Handlungen keine Beliebigkeit oder unreflektierte Intuition Einzug halten. Jeder Handlungsentwurf beinhaltet implizite und explizite Zielvorstellungen, welche durch erfahrungsgeleitete Ideale geführt werden, um dem angestrebten Ziel näher kommen zu können. In diesem Fall gibt es keinen Unterschied zwischen Professionelle/n und KlientInnen, jedoch führen die professionellen Fachkräfte ihre Ziele transparent aus und untermauern ihre Hypothesen mittels beruflichem Fachwissen und pädagogischer Planung über Wirkung und kausalen Zusammenhang (vgl. ebenda, S. 596).

Um den verschiedenen Anforderungen von Jugendlichen, Land, Gemeinden, Eltern und Träger gerecht zu werden, brauchen Fachkräfte Handwerkszeug, welches sie in zielgerichtete pädagogische Arrangements umsetzen. Weiters ist es unumgänglich, Selbstevaluation und Berichtswesen im Arbeitsalltag zu integrieren. JugendbetreuerInnen brauchen unter der Bezugnahme der verschiedenen Aspekte des Auftraggebers Anlässe, Ziele, Inhalte, Koproduktion (vgl. v. Spiegel 2005, S. 602). „*Handwerkzeug für die Qualitätsentwicklung und fachlich-inhaltlich qualifizierte Prozessgestaltung*“ (v. Spiegel 2005, S. 602) wie v. Spiegel es formuliert. Die Fachkräfte brauchen für ihre Tätigkeit Supervision.

2.2.6.2 Kenntnisse und Fähigkeiten

Als JugendbetreuerIn benötigt man eine fachlich fundierte Ausbildung, sodass die Handlungen nicht auf Zufälligkeiten passieren. Alltägliche, intuitive und natürliche Wissensbestände sind für die Arbeit in der Offenen Jugendarbeit unzureichend. Aus diesem Grund ist es für JugendbetreuerInnen von eminenter Wichtigkeit, theoretische Handlungskennntnisse und praktische Handlungskompetenzen zu besitzen:

- Kenntnisse über die *Lebenslagen*, *-situationen* und *-verhältnisse* der Jugendlichen zu haben. Der/die JugendbetreuerIn muss sowohl die soziokulturellen Statuswünsche als auch Statusorientierungen kennen, um auf die damit verorteten Problemlagen eingehen zu können.

- Der/die JugendbetreuerIn muss *Kenntnisse über institutionelle Strukturen* der Jugendwohlfahrt und des Sozialstaates haben, sowie einen Überblick über die Jugendämter und Beratungsstellen vor Ort.
- Offene Jugendarbeit verlangt von den JugendbetreuerInnen Wissensbestände aus verschiedenen humanwissenschaftlichen Disziplinen, wie z. B. *Pädagogik, Psychologie und/oder Soziologie*.
- Er/sie braucht Kenntnisse und Wissensbestände über *Netzwerkarbeit* haben, sowie Wissen über die Tätigkeiten anderer Träger in der Gemeinde/Region. Damit kann eine aktive Zusammenarbeit bzw. ein Informationsaustausch mit JugendbetreuerInnen in den anderen Trägervereinen vonstattengeht.
- *Wissen um die gesellschaftliche Ungleichheit* und deren Reproduktion bzw. Möglichkeiten und Optionen, dem entgegenzuwirken.
- Kenntnisse über Methoden und Konzepte der *Evaluation, Kommunikationsformen* und des *Organisierens* (vgl. Pothmann/Thole 2005, S. 33).

Der Tätigkeitsbereich der Offenen Jugendarbeit verlangt von dem/der JugendbetreuerIn nicht nur die oben genannten Kenntnisse, sondern auch praktische Handlungsfähigkeiten wie z. B.:

- *Kommunikationsfähigkeit* und *Kompetenzen*, mit den Jugendlichen ins Gespräch zu kommen und herumzualbern.
- Für den/die JugendbetreuerIn ist es von eminenter Wichtigkeit, *sportliches und handwerkliches Geschick* zu haben bzw. jugendkulturelle Interessen zu verfolgen, um mit den Jugendlichen auf einer Ebene kommunizieren zu können und in ihre Lebenswelt eintreten zu können.
- Es ist erforderlich dass die JugendbetreuerInnen gute *rhetorische Fähigkeiten* besitzen, um seine/ihre eigenen Anliegen vor den Jugendlichen und andere Stellen kommunizieren zu können.

- *Schriftliche Kompetenzen*, um Berichte und Pressemitteilungen selbst verfassen können.
- *Rollenflexibilität*: Der/die JugendbetreuerIn muss sowohl die Rolle als JugendbetreuerIn ausfüllen, als auch den Jugendtreffpunkt in verschiedenen Gremien und Ausschüssen vertreten und den dortigen Habitus einhalten zu können.
- Der/die JugendbetreuerIn soll *spontan* sein und *situationsangemessen* reagieren können.
- Es ist erforderlich dass die JugendbetreuerInnen besondere *empathische*, *biografische* und *ethnografische Wahrnehmungsfähigkeiten* besitzen, um Probleme besser verstehen zu können und dadurch höhere Beratungskompetenzen wahr nehmen zu können.
- Von der/die JugendbetreuerIn werden planerische, organisatorische und verwaltungstechnische Fähigkeiten verlangt. Er/sie muss in der Lage sein, Kooperationen eingehen zu können und teamfähig zu sein (vgl. Pothmann/Thole 2005, S. 33f.).

2.2.6.3 Jugendarbeit als Beziehungsarbeit

Für den/die JugendbetreuerIn bedeutet es, dass Beziehungsarbeit Teil der professionellen Jugendarbeit ist und diese somit als Methode gilt. Der/die JugendbetreuerIn baut zu den Jugendlichen Kontakt auf und konzipiert aufgrund der professionellen Wahrnehmung und Interaktion Projekte und Programme. Diese professionelle Wahrnehmung ermöglicht es dem/der JugendbetreuerIn, auf die Bedürfnisse, Ressourcen und Lebenswelten der Jugendlichen einzugehen (vgl. Fachgruppe Offene Jugendarbeit 2008, o. S.). Als Grundlage für die Beziehungsarbeit steht das Vertrauensverhältnis zwischen Jugendlichen und JugendbetreuerInnen. Dieses Vertrauensverhältnis gilt als Rahmen für die Bewältigung und Begleitung der Jugend in ihrer Lebensphase und als Hilfestellung in Krisensituationen (vgl. Leitbild Dachverband Offene Jugendarbeit 2009, S. 21). Die JugendbetreuerInnen sind für die Offenheit bzw. die Kontinuität im Jugend-

zentrum zuständig, sie leisten in diesem Kontext Beziehungsarbeit und bieten Hilfestellung beim Kennenlernen. Weiters ermöglichen sie den Jugendlichen zwischenmenschliche Kontakte und animiert zur Teilnahme an verschiedenen Angeboten (vgl. ebenda, S. 39).

„Die Rolle des Jugendarbeiters/der Jugendarbeiterin besteht darin als Fachperson Orientierung, Begleitung, Halt, Lösungsansätze und Handlungsoptionen anzubieten. Er/sie ist als authentische Erwachsene ein role-model“ (ebenda, o. S.).

2.2.6.4 Handlungskompetenz am Beispiel der Drogenprävention

Die Präventionsarbeit des/der JugendbetreuerIn ist nach Heinrich Fallner, eine Conclusio aus Einstellungen, Beziehungsarbeit, strukturellen Kompetenzen und Anwendungskompetenzen, welche als Summe in die professionelle Haltung des Jugendbetreuers/ der Jugendbetreuerin mündet. Die *Einstellungen* des Jugendbetreuers/der Jugendbetreuerin ergeben sich aus der Gesamtheit seiner/ihrer eigenen Erfahrungen und Positionen zu gesellschaftlichen Aspekten wie z. B. Frauen, Männern, Politik, Polizisten, Drogen, Veränderbarkeiten seiner eigenen Person und vor allem der Veränderbarkeit anderer Menschen. Als *Anwendungskompetenz* versteht man das professionelle Know-how des/der pädagogisch Handelnden, wie z. B. fachliches Wissen, Inhalte, Methoden, Diskurse oder auch Strategien. Durch den professionellen Werkzeugkasten ist es dem/der JugendbetreuerIn möglich Stärken und Schwächen der eigenen Person abzuwägen, bzw. Ergebnisse der Selbsterfahrungsarbeit als Ressource wahrnehmen und dies in weiterer Folge steuern zu können. Als *strukturelle Kompetenz* versteht man das Wissen die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen des Jugendbetreuers/der JugendbetreuerIn, aus dem und in dem er/sie agieren kann. Unter *Beziehungskompetenz* begreift Fallner die Kompetenz und Befähigung der JugendbetreuerIn zu einer professionellen Arbeitsbeziehung zu seinen/ihren KlientInnen, KundInnen und/oder KollegInnen (vgl. Barten 2002, S. 7ff. zit. n. Fallner o. S.).

2.2.7 Einrichtungen

Eine Einrichtung versteht der steirische Dachverband für Offene Jugendarbeit:

„Die Einrichtungen der Offenen Jugendarbeit stellen ein notwendiges Werkzeug dar, jungen Menschen im Kontext der gesellschaftlichen Wandlungen Freiräume bereitzustellen, Handlungsmöglichkeiten aufzuzeigen, die ihnen das Hineinwachsen [...] erleichtern und ermöglichen“ (Leitfaden 2008, S. 38).

2.2.7.1 Jugendzentrum

Das Jugendzentrum bietet ein großzügiges Raumangebot mit unterschiedlichen Gestaltungsmöglichkeiten und -formen. Als zentraler Anlaufpunkt gilt das Jugendcafé. Für den/die Jugendliche/n soll das Jugendzentrum ein offener Raum sein, in dem er/sie temporär, infrastrukturelle bzw. personale Strukturen zur Verfügung gestellt bekommt. Diese wahrnehmbare Offenheit soll durch den/die JugendbetreuerIn in einer lebendigen und authentischen Atmosphäre vermittelt werden. Während des Aufenthalts der Jugendlichen werden Ressourcen und/oder Konsumgüter ohne verpflichtende Teilnahme oder Konsumverpflichtung zur Verfügung gestellt. Der Raum des Jugendzentrums muss Strukturen bieten, die die Offenheit und Spontaneität der Jugendlichen repräsentieren, um den vielfältigen bzw. differenzierten Interessen der Jugendlichen zu entsprechen (vgl. ebenda, S. 38). Aus diesem Grund sieht der steirische Dachverband das bestimmte Voraussetzungen gegeben sein müssen um sich als Juz definieren zu können.

„Kennzeichnend für alle Jugendzentren ist der offene Betrieb. Sämtliche Jugendzentren arbeiten nach dem Prinzip der Freiwilligkeit, Bedürfnisorientierung, Selbstbestimmung, Niederschwelligkeit und Partnerschaftlichkeit“ (ebenda, S. 39).

2.2.7.2 Jugendhaus

Das Jugendhaus zeichnet sich durch gute räumliche Ausstattungen aus, es sind Probe-, Fernseh- und Interneträume oder ein großes Garten- oder Outdoor-Areal gegeben. Das Jugendhaus bietet neben der Offenen Jugendarbeit auch anderen Jugendeinrichtungen und Beratungsstellen für Jugendliche Platz (vgl. ebenda, S. 39).

2.2.7.3 Jugendtreffs

Der Jugendtreff soll drei Aspekte vereinen; es soll ein Ort der Begegnung von Jugendlichen sein; Es bietet den Jugendlichen Unterhaltung; und Orientierung. Der Jugendtreff ist kleiner als ein Jugendzentrum und hat entsprechend weniger räumliche Ressourcen. Vordergründig sind vor allem die Beziehungsarbeit der JugendbetreuerInnen und die Möglichkeit der selbstständigen Freizeitgestaltung der Jugendlichen inhaltlich rahmengebend (vgl. ebenda, S. 39).

2.2.7.4 Jugendraum

Der Jugendraum ist ein selbstverwalteter Aneignungsraum für Jugendliche. Der Raum ist von der Gemeinde bereitgestellt und wird unter der Prämisse von fachlicher Begleitung sozialpädagogisch geführt (vgl. ebenda, S. 39).

2.2.7.5 Jugendkulturzentrum

Das Jugendkulturzentrum bietet den Jugendlichen die Möglichkeit, Zugang zu Kultur und Kunst zu finden, um diese in sein/ihr Leben zu integrieren. Für die Jugendlichen ergibt sich dadurch die Chance, Kultur selbst zu gestalten. Weiters bietet ein Jugendkulturzentrum die Gelegenheit einer interkulturellen Begegnungsstätte zum Austausch und nähern Kennenlernens von anderen Kulturen und Religionen. Das Jugendkulturzentrum hat starken Bezug zu jugendkulturellen Ausdrucksformen und versucht den Puls der Zeit zu sein und den Interessen der Jugendlichen gerecht zu werden. (vgl. ebenda, S. 39f.).

2.2.7.6 Jugendcafé

Das Jugendcafé ist ein offener Bereich im Jugendzentrum, Jugendhaus oder Jugendtreff. Es herrscht kein Konsumzwang. Im Angebot des Jugendcafés stehen Getränke, auch alkoholische Getränke, und Snacks die zu jugendfreundlichen Preisen verkauft werden (vgl. ebenda, S. 40). Es dürfen auch alkoholische Getränke ausgeschenkt werden, unter der Prämisse, das „[...] *antialkoholische Getränke wesentlicher billiger sind als alkoholische, Spirituosen nicht ausgeschenkt werden und beim Ausschank spezielles Augenmerk auf das Alter der Konsumierenden gelegt wird*“ (ebenda, S. 40).

Das Jugendcafé kann und soll Ausgangspunkt für die Durchführung von Angeboten sein. Zusätzlich zu den Konsumgütern im laufenden Cafébetrieb ist es vonnöten, dass es auch hier jugendrelevantes Equipment wie Internet, Zeitungen, Infoecken etc. gibt (vgl. ebenda, S. 40).

2.3 Qualität

Qualität besitzt wie die Schönheit oder die Wahrheit universellen Charakter. Wer will nicht das Bestmögliche? Qualität wird als der absolute Wert von Merkmalen und Eigenschaften von Dingen beschworen, die unter nahezu objektiven Möglichkeiten gemessen werden und sich durch die neutralen Augen eines Beobachters aufzeichnen vermag. So stellt sich die Frage, ist Qualität das Maß der Dinge (vgl. Honig/Neumann, 2006, S. 193f.). Bei Debatten über Qualität meinen Green und Harvey, dass es sich nicht um verschiedene Perspektiven auf Dinge handelt (Green/Harvey 2000, S. 17) *„sondern um verschiedene Perspektiven auf unterschiedliche Dinge, die allerdings mit dem gleichen Begriff belegt werden“* (ebenda, S. 17). Empirisch versucht die Qualitätsdebatte drei Antworten zu geben: Empirische Kontrolle, verfahrensmäßige Optimierung von Einrichtungen und Programmen, und kaum oder nur bedingt, ob und wie das „Gute“ zu finden oder zu erkennen ist (vgl. ebenda, S. 194).

Offene Jugendarbeit, wie auch die gesamten Bereiche der Sozialen Arbeit, müssen sich legitimieren, ihre Fachlichkeit rechtfertigen, um damit Qualität als Handlungsorientierung zu verorten. So wird versucht, die Qualität der Arbeit, die Qualität des Prozesses oder die Qualität der Zielformulierung sichtbar zu machen und zu bewerten (vgl. Greving 2008, S. 159). Merchel erkennt fünf Spannungsfelder, in denen sich qualitative sozialpädagogische Handlungen bewegen und in denen sich Qualität der Handlung legitimieren muss: von großer Bedeutung ist die Situation der leeren kommunalen Kassen, das Legitimationsproblem von sozialen Einrichtungen, die Kritik an der Form der Erbringung der sozialen Leistungen bzw. das Erkennen von Management-Defiziten bei Trägern und Einrichtungen (vgl. Merchel 2001, S. 42). Speck begründet Qualität im sozialen Kontext als den *„Wert oder die Güte professionellen sozialen Handelns bzw. einer sozialen Organisation im Sinne ihrer*

Zweckbestimmung auf der Basis anerkannter fachlicher Normen und eines humanen Wertesystem“ (Speck 2004, S. 23).

Merchel formuliert Qualität so: „Qualität [ist] ein Konstrukt, bei dem Personen sich [implizit oder explizit] in einem Vorgang der Normsetzung auf Bewertungsmaßstäbe verständigt haben und diese unter Einbeziehung ihrer Erwartungen auf einen Gegenstand oder einen Prozess beziehen. Qualität ist eine reflexive, substanziell auf Diskurs verwiesene Kategorie (Merchel 2004, S. 36).

Qualität ist demnach ein Prozess, der in drei Schritten verläuft, der erste Schritt ist die Beschreibung des Gegenstands um die Eigenschaft oder Leistung festzustellen. Der nächste Schritt verlangt, die zuvor beschriebenen Eigenschaften oder Leistungen zu analysieren und in weiterer Folge zu interpretieren. Beim letzten Schritt wird die zuvor analysierte und interpretierte Eigenschaft bewertet (vgl. Greving 2008, S. 160). Das Konstrukt Qualität unterliegt gesellschaftlichen und persönlichen Werten, Normen, Erwartungen und Ziele. Qualität verlangt Verständigung über ethische und normative Maßstäbe, z. B. wie mit hilfsbedürftigen Menschen, Kindern und Jugendlichen oder alten Menschen in der Gesellschaft umgegangen wird. Es ist von eminenter Wichtigkeit sich über die Gültigkeit von bestimmten Indikatoren zu verständigen und mit diesen Indikatoren die Gewichtung an Qualität abschätzen zu können (vgl. Merchel 2004, S. 35f.). Qualität ist ein Aushandlungsprozess zwischen verschiedenen Interessensträgern. Die an dem Prozess beteiligten Parteien gehen mit unterschiedlichen Erwartungen in die Verhandlungen mit den sozialen Dienstleistern. Das Machtverhältnis von Qualität wird durch finanzielle und materielle Ressourcen bestimmt, wobei die Politik vom Problemdruck durch fachliche und personale Ressourcen (ExpertInnenwissen) entlastet wird. Dem gegenüber stehen die Bedürfnisse der AdressatInnen, welche eine relativ geringe Einflussmöglichkeit auf den Qualitätsdiskurs haben (vgl. ebenda, S. 36f.).

2.3.1 Ebenen der Qualität

Nach Merchel ist die Aufteilung in der Trias der drei Ebenen oder Dimensionen der Qualität (Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität) aus praktischer Funktion heraus zu argumentieren. Qualität betrachtet man in Hinblick auf: Rahmenbedingungen

oder was bei sozialen Dienstleistungen eminent wichtig ist, Handlungsvorgängen bzw. das Zusammenspiel der Rahmenbedingungen und Handlungsvorgänge (vgl. Merchel 2004, S. 39). In der Praxis ist es schwer, Übergänge oder Trennungslinie zwischen den drei Dimensionen der Qualität zu ziehen (vgl. ebenda, S. 42).

Die Trias der Qualität bezieht sich vor allem auf das einrichtungsinterne Qualitätsmanagement, allerdings ist jede Einrichtung und jeder Träger in einer spezifischen sozialen oder sozialpolitischen Infrastruktur eingebunden, in der sie mit anderen Einrichtungen oder Ämtern interagieren. Somit bildet Infrastrukturqualität die Makrodimension von Qualität (vgl. ebenda, S. 43).

Abschließend möchte ich eine bemerkenswerte Definition erläutern:

„Qualität in sozialpädagogischen Handlungsfeldern entsteht also aus einem komplexen Bedingungsgefüge, in dem verschiedene Faktoren in einer Wechselwirkung stehen und bei denen auch schwer fassbare subjektive Faktoren eine wichtige Bedeutung haben. Aufgrund dieser Komplexität verfehlen sozialtechnische Erwartungsmuster, dass man Qualität durch sorgfältigen Instrumenteneinsatz „in den Griff“ bekommen könne, die Eigenheiten des Handlungsfeldes“ (ebenda, S. 45).

Diese Definition beschreibt sehr prägnant das komplexe Beziehungssystem zwischen KlientIn und JugendbetreuerIn bzw. die unterschiedlichen Einflussfaktoren unter denen das Beziehungssystem wirkt. Qualität kann, nach der Beurteilung von Merchel, nur unter Rückgriff auf sorgfältige Auswahl von operativen Methoden der Evaluierung und Dokumentation zustande kommen.

3 Handlungsprinzipien der Offenen Jugendarbeit

Die Handlungsprinzipien gelten als Säulen der Offenen Jugendarbeit und bilden die fachliche Grundlage für die Erarbeitung und Entwicklung von konkreten Angeboten. Sie gelten als Paradigma und kommen bei der Anwendung in der Offenen Jugendarbeit als Methode zum Tragen (vgl. Fachgruppe Offene Jugendarbeit 2008, o. S.).

3.1 Lebensweltorientierung

Lebensweltorientierung zielt gegen soziale Ungerechtigkeit ab und versucht die Normativität von Vorgaben der brüchigen und unübersichtlichen Lebensverhältnisse in der Postmoderne durch Vermittlung aufzuweichen, sodass unterschiedliche Lebenslagen und Lebensentwürfe in der Gesellschaft Platz finden können. Die Funktion der Sozialen Arbeit in der Gesellschaft ist moralisch insistierend (vgl. Grunwald/Thiersch 2004, S. 22). Thierschs *„Lebensweltorientierung agiert in der Lebenswelt, um in ihr einen gelingenderen Alltag möglich zu machen“* (ebenda, S. 23).

Die Lebensweltorientierung verweist auf die strukturell vorgeprägten Rahmenbedingungen, in deren lebensweltlichen Verhältnissen das Individuum sich selbst nicht mehr helfen bzw. Situationen vorfinden die sie nicht bewältigen kann. In diesem Sinn ist die Lebensweltorientierung auf Kooperationsmaßnahmen mit anderen Gesellschaftsbereichen, wie etwa Schule, Beratungsinstitutionen, Ämter, Politik und Wirtschaft angewiesen, um sich dort für die AdressatInnen einsetzen zu können. Mit dem Prinzip der Parteilichkeit verleiht das Konzept der Lebensweltorientierung den AdressatInnen eine Stimme. Einmischung für die AdressatInnen wird durch die Fachkräfte in Verbindung mit Informationsaustausch, Verhandeln, Aufklärung und gezielter Skandalisierung initiiert. Lebensweltorientierung geht vom Respekt der Jugendlichen und ihrem strukturell vorzufindenden Alltag und *„der Dekonstruktion der Pseudokonkretheit des*

Alltags“ aus. Der/die Jugendliche ist ExpertIn seines/ihrer alltäglichen Lebens und muss unter allen Umständen so behandelt werden. Professionelles Fachwissen erlaubt es nicht, über den Kopf des/der AdressatIn hinweg, zu agieren. Es ist von großer Bedeutung, dass die Lebensgestaltung der AdressatInnen und ihre Kompetenzen zur Selbstgestaltung ihres Lebensbereiches, zu gewährleisten ist. Lebensweltorientierung verlangt, entgegen der Tradition der Sozialen Arbeit, von den professionellen Fachkräften Respekt gegenüber den AdressatInnen. Der/die KlientIn darf auf keinen Fall der „fürsorglichen Belagerung“ der Fachkraft anheimfallen. Respekt bedeutet eine Ausgeglichenheit zwischen Zurückhaltung bei der autoritären Durchsetzung der gesellschaftlichen Normerwartungen und des professionellen Fachwissens gegenüber den AdressatInnen. Die im Konzept zugrunde liegende Handlungsorientierung verlangt eine Gleichberechtigung und eine Gleichbehandlung als PartnerInnen und damit eine gegenseitige Anerkennung. Thiersch/Grunwald sind der berechtigten Meinung, dass dies bei der momentanen strukturellen Lagerung nicht gegeben ist, sondern erst hergestellt werden muss (vgl. ebenda, S. 23ff.).

3.2 Bedürfnisorientierung

Bedürfnisorientierte Jugendarbeit geht auf die Theorie von Diethelm Damm zurück, bei der mit den Jugendlichen der partizipatorische Ansatz geklärt werden soll. Hierbei ist es von großer Bedeutung, welche Interessen und Bedürfnisse die Jugendlichen haben, um diese, gemeinsam in einem progressiven Prozess umzusetzen (vgl. Moser 2010, S. 279). *„So sollten die Selbstorganisationsfähigkeit der Jugendlichen herausgefordert werden mit dem Ziel, ihre eigene Freizeitgestaltung in der offenen Jugendarbeit in die Hände zu nehmen und Inhalte wie Arbeitsweisen selbst zu bestimmen“* (ebenda, S. 279).

Es liegt an den JugendbetreuerInnen diese komplexe Positionierung auf- und wahrzunehmen. Weil wie Deinet sagt:

„Die Entwicklung neuer Jugendszenen und die sich verändernden Bedürfnislagen von [...] Jugendlichen sind eine ständige Herausforderung für die Offene [...] Jugendarbeit,

die sich immer wieder flexibel auf neue Entwicklungen einstellen muss“ (Deinet 2008, S. 468).

3.3 Ressourcenorientierung

Unter ressourcenorientierter Jugendarbeit versteht man „eine Planungs- und Unterstützungsleistung [...], die sich konsequent an dem Vorhaben orientiert, individuelle und soziale Ressourcen der Adressat/innen vor allem jenseits institutioneller Hilfen zur Problembewältigung zu aktivieren, und die hierfür notwendigen Schritte und Prozesse in Absprache mit ihnen zu planen, zu koordinieren und professionell zu begleiten“ (Möbius 2010, S. 16).

Ressourcen sind den Adressaten/der Adressatin zur Verfügung stehende Kraftquellen, die in drei Kategorien unterschieden werden:

- Individuelle Ressourcen mit persönlichen Kompetenzen.
- Soziale Ressourcen, welche im Rahmen sozialer Netzwerke virulent werden.
- Materielle Ressourcen (vgl. ebenda, S. 14).

Ressourcenorientiertes Arbeiten bedeutet für die Offene Jugendarbeit, dass die Jugendlichen mehr in den Gestaltungsprozess mit einbezogen werden, wodurch die biografischen, subjektiven und objektiven Anforderungen bzw. Möglichkeiten, die individuellen Lebenssituation des Jugendlichen widerspiegeln und als Ausgangspunkt für die Arbeit mit den Jugendlichen dienen soll. Durch die Einbindungen der Jugendlichen mit ihren Ressourcen wird sowohl die bedürfnisorientierte Arbeit aktiviert, als auch die Qualität der Beziehungsarbeit verbessert (vgl. ebenda, S. 13). Ressourcenorientierte Offene Jugendarbeit verlangt von der professionellen Fachkraft die Perspektivenübernahme der AdressatInnen und damit eine veränderte methodische Vorgehensweise im Arbeitsfeld. Die Veränderung in der Perspektive führt zwangsweise zu einer Veränderung in der didaktischen Planung und deren Umsetzung. Ressourcenorientierung bedeutet aber auch Weg von der Defizitorientierung, hin zu Perspektiven, Kompetenzen und Potenzial der AdressatInnen. Damit schafft der ressourcenorientierte Ansatz eine Neupositionierung der

AdressatInnen, sie werden nicht mehr als EmpfängerInnen angesehen, sondern auf eine gleichwertige Ebene als KlientIn oder AdressatIn angesprochen und gehoben (vgl. ebenda, S. 13f.).

3.4 Gender Mainstreaming

Der Diskurs über angeborene oder anerzogene Geschlechtsmerkmale kommt zu den Begriffen Sex oder Gender. Während Sex sich auf die biologischen Merkmale des Körpers beschränkt, bezieht sich Gender auf die anerzogenen oder kulturell vermittelten Merkmale des Geschlechterbildes. Wir werden von den Erwartungen und Zuschreibungen über ein Geschlecht geprägt (vgl. Behnisch/Bronner 2007, S. 13).

Für die Fachgruppe der Offenen Jugendarbeit ist Gender Mainstreaming eine Grundlage des Handlungsfeldes. Hierbei ist vor allem zu beachten, dass die unterschiedlichen Lebenssituationen der Jugendlichen und die damit einhergehenden unterschiedlichen Interessen der jungen Frauen und Männer Teil der Arbeit der Offenen Jugendarbeit sind. Die Fachgruppe geht davon aus, dass es keine geschlechterneutrale Wirklichkeit gibt. Aus diesem Grund ist es wichtig, geschlechtersensibel zu agieren und durch fachliche Angebote einen Beitrag zur Geschlechterdemokratie in Österreich zu leisten (vgl. Fachgruppe Offene Jugendarbeit 2008, o. S.). Geschlechtersensible Arbeit bedeutet in der Offenen Jugendarbeit eine notwendige Ergänzung zum üblichen gemischtgeschlechtlichen Betrieb (Leitbild der Offenen Jugendarbeit 2009, S. 25).

Mädchen- und Jungenarbeit „umfasst [...] eine generationale und lebensphasenspezifische[...] sowie eine geschlechtliche Perspektive [...]“ (Behnisch/Bronner 2007, S. 139).

3.4.1 Mädchenarbeit

Mädchenarbeit ist politische Arbeit und im gesamtgesellschaftlichen Kontext zu sehen. Der Abbau von Benachteiligungen und struktureller Gewalt in der Gesellschaft wird als Grundprinzip erachtet. Mädchenarbeit ist Parteilichkeit für die

Mädchen und steht für die Einmischung und das Aufbrechen von verkrusteten Strukturen (vgl. Behnisch/Bronner 2007, S. 29).

Mädchenarbeit ist Lebensweltorientierung im Sinne von Thiersch (1992/2001). Mädchen werden als Handelnde ihres eigenen Lebens gesehen und geachtet. Eine essenzielle Frage soll dabei beantwortet werden: Wie können Mädchen bzw. Frauen mit ihren eingeschränkten gesellschaftlichen Optionen ihrer Lebenswelt umgehen und wie können sie unterstützt werden? Es muss für die Mädchen klar sein, dass jede von ihnen gewählte Handlung richtig ist und einen Sinn hat, sodass sich Handlungsspielräume bilden können, welche entlastend auf die Mädchen wirken. Konflikte müssen konkretisiert, um diese lösen zu können, und die im Konflikt Involvierten müssen genannt werden, um den Konflikt ent-individualisieren zu können (vgl. ebenda, S. 90).

Das Grundwissen der Mädchenarbeit ist geprägt vom Erkennen der Zusammenhänge von Lebensverhältnissen und -welt der Mädchen, den individuellen Handlungsmustern der Mädchen und den gesellschaftlichen Strukturen (vgl. ebenda, S. 91).

3.4.1.1 Mädchenraum

Die Autoren Bronner und Behnisch (2007) verstehen es so, dass den Mädchen Raum geben wird im doppelten Sinne. Zum einen, einen Raum oder ein Zimmer für die Mädchen im Jugendzentrum zu bieten, als ein geschlechtshomogenes Areal. Zum anderen, den besonderen Bedürfnissen von Mädchen Raum zu geben und ihnen damit die Wertigkeit ihrer Anliegen sichtbar zu machen. Mädchen brauchen Raum, in dem sie über ihre Bedürfnisse, Wünsche, Probleme und Interessen sprechen können und einen Raum, in dem sie mit ihren Anliegen ernst genommen werden. Mädchenarbeit versteht sich darin, diese oben dargelegten Möglichkeiten zu bieten, sowohl in geschlechtshomogenen Settings als auch in gemischtgeschlechtlichen Gruppen (vgl. Behnisch/Bronner 2007, S. 95).

3.4.2 Jungenarbeit

Jungenarbeit ist eine biografische Begleitung mit einer Geschlechteridentitätsfindung der Jungen, von jungen Männern und erwachsenen Männern (vgl. Behnisch/Bronner 2007, S. 140).

Jungenarbeit benötigt gesellschaftliche Geschlechtsbezogenheit, das allgemeine Angebot ist nicht zwangsläufig sozialpädagogisch-reflektierte Jungenarbeit. Um den Anspruch von sozialpädagogisch-reflektierter Jungenarbeit gerecht zu werden, muss die Jungenarbeit eine Reflexion von individuellen, sozialen und gesellschaftlichen Bedingungen des Jungen bzw. Jungen-Mannes-seins einbeziehen (vgl. ebenda, S. 140).

Man versucht, die Zielsetzung in sechs Punkten zu kategorisieren:

- Sichtbarmachung der Vielfältigkeit und dies positiv zu konnotieren, Erfahrungen und Interessen untereinander austauschen.
- Andere Jugendliche und Männer authentisch erleben und dadurch der Helden- bzw. Clownkultur entgegenwirken.
- Thematisieren von Grenzüberschreitungen.
- Vielfalt und Diversity als Normal wahrnehmen.
- Unterstützen hin zu einem positiven Selbstbild als Junge oder Mann.
- Konstruktive Auseinandersetzung mit anderen Jungen (ebenda, S. 141).

3.5 Partizipation

Partizipation versteht sich als die „*Aktive Beteiligung von Kindern und Jugendlichen an gesellschaftlichen (Entscheidungs-)Prozessen*“ (Verein Wiener Jugendzentren 2008, S. 153). Sie meint aktive Mitgestaltung und Beteiligung bei Angelegenheiten, die direkt oder indirekt Kinder und Jugendliche betreffen. Partizipation verlangt von Politik und Verwaltung, die Bedürfnisse und Forderungen der Kinder und

Jugendlichen wahrzunehmen, ernst zu nehmen und aufzugreifen (vgl. Scherr 2008, S 32).

Partizipation geschieht im Interessen und Kräftefeld von sieben Punkten, „den Bedürfnissen/Interessen der Jugendlichen, den Erwartungen der Gesellschaft, der Erwartung der Politik, dem Erzieherischen Interesse von Staat/Kommune, der Finanzierung, der gesetzlichen Lage und den Möglichkeiten der Erwachsenen“ (Moser 2010, S. 274).

Sie bedeutet für die Kinder und Jugendlichen:

- Recht auf politische Teilhabe und demokratische Prozesse
- Recht auf Ausbildung, Beschäftigung und Grundsicherung
- Recht auf Freiraum
- Recht auf legalen Aufenthalt

Begreift man Offene Jugendarbeit als pädagogisch wertvoll, so hat sie den Anspruch, den Jugendlichen eine Befähigung im gesellschaftlichen Rahmen ihrer Lebensführung und Lebensgestaltung zu ermöglichen. In der Offenen Jugendarbeit werden die politischen Themen aufgegriffen, die unmittelbar oder mittelbar mit den Jugendlichen in Verbindung stehen, um ihren Lebensraum aktiv mitgestalten zu können (vgl. ebenda, S. 39).

Es ist die Aufgabe der Gesellschaft und damit der Offenen Jugendarbeit als Teilgebiet *„Kinder, Jugendlichen und Erwachsene den Sinn und den Gebrauchswert demokratischer Strukturen und Prozesse zu verdeutlichen sowie zur Entwicklung ihrer Urteils- und Handlungsfähigkeit beizutragen“* (ebenda, S. 33). Scherr ist der Auffassung, dass sich politische Orientierung in den Jugendjahren entwickelt. Des Weiteren attestiert er der Schule einen marginalen Einfluss bei der politischen Bildung. Die strukturelle Form der Leistungsgesellschaft und der damit verbundenen Risiken lässt keine demokratische Gestaltungs- bzw. Behauptungsmöglichkeit des Einzelnen zu. Nun ist es die Aufgabe und Chance der Offenen Jugendarbeit, mit dem Prinzip der Freiwilligkeit neue bzw. andere Gestaltungsformen und Rahmen-

bedingungen für die Jugendlichen zu bieten. Politische Bildung darf sich nicht nur auf die Vermittlung von politischen Strukturen, Ereignissen oder Entscheidungen beschränken, bzw. politische Diskurse, Theorien und Ideologien erklären. Politische Jugendarbeit muss von alltäglichen gesellschaftlichen Lebenserfahrungen der Jugendlichen ausgehen. Das Erkennen und Erklären der Zusammenhänge zwischen der eigenen Lebenserfahrung und den gesellschaftlichen Bedingungen soll als Ausgangspunkt dienen. Offene Jugendarbeit versteht sich als Plattform für einen Diskurs in einem dialogischen Klärungsprozess, in dem die Jugendlichen und ihre Meinung ernst genommen werden. Hier können sie politische Handlungen entwickeln und realisieren. Der Rahmen, in dem die Offene Jugendarbeit agiert, bietet einen Kontrapunkt zur schulischen Belehrungskultur und erweitert damit das Spektrum der Bildungsmöglichkeiten für die Jugendlichen (vgl. ebenda, S. 39).

Sturzenhecker spricht in diesem Zusammenhang von

- Eine demokratische Alltagspraxis bedeutet, dass es dem/der Einzelnen möglich ist, in gegenseitiger Anerkennung zu leben, wobei seine/ihre Handlungen auf Solidarität und Gemeinschaftssinn abzielen. Die alltäglichen Interaktionen zwischen Erwachsenen und Jugendlichen müssen auf symmetrischer Ebene passieren in dem die Regeln dialogisch und auf gemeinschaftlicher Basis ausgehandelt werden.
- Unterstützung der Jugendlichen bei der Entwicklung und Findung von Interessen mit dem Hintergrund des assistierenden Lobbyings für die Jugendlichen durch den/die Einzelne/n.
- Bereitstellen von Medien und Foren um eine öffentlichkeitswirksame Artikulierung der Jugendlichen gewährleisten zu können. Miteinbindung der Jugendlichen in verfahrenstechnischen Angelegenheiten von repräsentativen Gremien, wobei sie als Beirat oder in ähnlichen Positionen agieren können und müssen.
- Mitsprache bei ökologischen Entscheidungsprozessen gewähren, die ihr weiteres Leben beeinflussen können (vgl. Sturzenhecker 2008, S. 706).

Eine demokratische Lebensform versteht, dass das Prinzip der Demokratie in den Alltag der Jugendlichen mit eingebunden und integriert wird. Man versteht darunter die gegenseitige Anerkennung, generelle Gewaltverzicht, als auch Fairness anderen gegenüber, sowie soziale Präsenz und Solidarität in der Gemeinschaft. Demokratieverständnis den Jugendlichen näher zu bringen, bedeutet daher auch, die Aspekte der Demokratie, wie Herrschafts-, Gesellschafts- oder Lebensformen in der Praxis der Jugendarbeit umzusetzen, als auch den Bildungsprozess der Aneignung zu initiieren. Jugendarbeit benötigt eine demokratische Verfassung, bei der die Jugendlichen mitwirken und infolgedessen sie die Regeln anerkennen und einhalten (vgl. ebenda, S. 705f.).

Sturzenhecker versteht Partizipation als Prozess des Einzelnen. Nun ist es die Aufgabe des/der JugendbetreuerIn, die Jugendlichen „pädagogisch-analytisch zu verstehen“ und die unterschiedlichen Entwicklungsphasen der Jugendlichen und ihre Möglichkeiten zur Partizipation auf die Heterogenität der Zielgruppe auszuarbeiten und methodisch umzusetzen (vgl. Sturzenhecker 2011, S. 18).

Dieser Prozess teilt sich in vier Phasen ein: Die (1) der Planung des Einstiegs, bei dem es sich entscheidet, wer im Partizipationsprozess involviert ist. (2) Die öffentliche Artikulation die augenblicklich in die nächste Phase übergeht, (3) der Verhandlung und Verständigung über den Prozess mit den Jugendlichen. Die Phase der Verhandlung ist kaum methodisch aufbereitbar und sie kann auch nicht vorstrukturiert werden. Der/die JugendbetreuerIn hat die Aufgabe der neutralen Moderation. (4) Die Phase der Lösungen oder Entscheidungsfindung. Die aus der Verhandlung entwickelten Möglichkeiten oder Lösungen/Konsense gehen in Richtung Umsetzung, alle Beteiligten müssen klare Aufträge und Rolle annehmen bzw. umsetzen. Es folgt die Auswertung des Partizipationsprozesses, diese Phase hat die Funktion, dass alle Beteiligten Feedback geben, ob und inwieweit sie mit dem Prozess zufrieden waren. Die Abschlussphase bildet die Reflexion des Jugendbetreuers/der Jugendbetreuerin (vgl. ebenda, S. 42).

3.6 Prävention

Prävention soll Menschen, im Falle der Offenen Jugendarbeit im Speziellen Jugendliche, vor negativen Entwicklungen schützen. Es gehört zu den sozialpädagogischen Richtlinien, solchen Entwicklungen entgegenzuwirken, anstatt abzuwarten (vgl. Wohlgemuth 2009, S. 11).

„Prävention versucht, durch gezielte Interventionsmaßnahmen das Auftreten von Krankheiten oder unerwünschten physischen oder psychischen Zuständen weniger wahrscheinlich zu machen bzw. zu verhindern oder zumindest zu verzögern“ (Leppin 2010, S. 35). Präventionsmaßnahmen werden im Hier und jetzt durchgeführt, um unerwünschte Zustände, die in der Zukunft passieren könnten, zu vermeiden. Im Gegensatz zur Therapie beabsichtigt Prävention, Risikofaktoren bzw. -personen als Maßnahmenpotenzial zusehen. Prävention zielt auf ein breites Spektrum an Handlungen bei pathologischen Vorannahmen ab, wobei die Präventionsarbeit auf die AdressatInnen zugeht und nicht, wie bei der Therapie, auf die Nachfrage der PatientInnen wartet (vgl. Leppin 2010, S. 35).

Die Offene Jugendarbeit versucht die beiden ersten Kategorien der Prävention abzudecken, die beiden nachfolgenden Präventionskategorien werden dagegen hauptsächlich im Rahmen von Therapien angewandt.

- Primärprävention soll die Inzidenz einer Erkrankung aufhalten oder abfedern (vgl. Kryspin-Exner/Pintzinger 2010, S. 25). Sie umfasst Maßnahmen, die vor dem Eintreten von unerwünschten Zuständen zum Tragen kommen. Ein Beispiel wäre die Suchtprävention als Aufklärung in einer Volksschule. Die AdressatInnen sind noch gesunde Personen und die Prävention soll die Wahrscheinlichkeit oder die Möglichkeit senken, dass die SchülerInnen mit Drogen in Kontakt kommen oder sicherstellen, dass sie bei Kontakt angemessen reagieren können (vgl. Leppin 2010, S. 35).
- Sekundärprävention: Durch die *„Senkung der prävalen Rate“* (Kryspin-Exner/Pintzinger 2010, S. 25) initiiert die Sekundärprävention bei potenziellen KandidatInnen eine Sensibilisierung, eine Früherkennung oder zumindest eine

Eindämmung von Krankheiten, Suchtproblematiken oder Aggressionspotenzials. Sie soll dabei helfen, Probleme zu erkennen und diese durch geeignete Maßnahmen entgegenzuwirken (vgl. Leppin 2010, S. 36).

- Tertiäre Prävention ist die „*Verhinderung der Chronifizierung einer schon vorliegenden Erkrankung*“ (Kryspin-Exner/Pintzinger 2010, S. 25) oder eines Suchtverhaltens. Die Tertiärprävention kommt dann zum Einsatz, wenn ein bestimmtes pathologisches Verhalten schon festgestellt worden ist und Gegenmaßnahmen gesetzt werden müssen. In diesem Fall kann man es als pathologisch ansehen und den/die AdressatIn als PatientInnen benennen. Ziel ist es Folgeschäden zu relativieren und Rückfälle ins Pathologische vermeiden (vgl. Leppin 2010, S. 36).

3.7 Freiwilligkeit

Freiwilligkeit ermöglicht, dass die Zielgruppen in das Juz kommen können, um dort zu verweilen oder aber auch wieder gehen können, was in geschlossenen Institutionen oder verbandlicher Jugendarbeit auf diese Art nicht möglich ist. Dieses bedeutende Charakteristikum verlangt förmlich, dass die Konzepte und Methoden der Offenen Jugendarbeit auf die Bedürfnisse, Interessen, Sozialräume und lebensweltliche Lagen der Zielgruppe Bezug nehmen. Aufgrund dieser Offenheit verfügt der/die JugendbetreuerIn über kein Machtmittel wie andere Erziehungsinstanzen. Als einziges Machtmittel gelten die Hausregeln des Juz. Offen bedeutet auch variabel und flexibel bei Dimensionen wie Zeit und Inhalt zu sein. Offen bedeutet, offene Handlungsmöglichkeit - es gibt mit Ausnahme des Jugendschutzgesetzes und den Hausregeln keine Vorgaben oder bürokratischen Verfahrensregeln (vgl. Sturzenhecker 2005, S. 341f.).

3.8 Überparteilichkeit und Offenheit (Niederschwelligkeit)

Offene Jugendarbeit ist überparteilich - das soll heißen, dass Offene Jugendarbeit weder politische noch konfessionelle Richtlinien zu Grunde liegen. Damit dürfen alle

Jugendlichen, egal welcher politischen Orientierung oder Religionszugehörigkeit das Juz besuchen. Weiters sollen weder politische noch religiöse Werte oder verbreitet werden (vgl. Fachgruppe Offene Jugendarbeit 2008, o. S.).

Offene Jugendarbeit ermöglicht den Jugendlichen Freiräume für sich zu gestalten. Das sind Freiräume in denen sie nicht unter Konsumzwang stehen oder eine verpflichtende Mitgliedschaft eingehen müssen. Das Juz ist offen für die Jugendlichen, sodass sie ihre Gestaltungsmöglichkeiten umsetzen können. Offenheit bedeutet, dass die Jugendlichen in ein Klima von Wertschätzung und Willkommenseinkommen eintreten (vgl. ebenda, o. S.).

3.9 Kultur der 2/3/4 Chance

Das Thema Hausverbot wird in der wissenschaftlichen Literatur selten thematisiert. Cloos et al. beobachten in ihrer Forschungsarbeit, dass zur Durchsetzung der Hausregeln es zur pädagogischen Praxis zählt, Hausverbote auszusprechen. Die AutorInnen bemerken sehr wohl, dass ein solches Hausverbot ein Indiz ist, dass die Jugendarbeit gescheitert ist (vgl. Cloos et al. 2009, S. 195). In diesem Sinne wurde in der Präambel der Stellenwert der 2/3/4 Chance erarbeitet. Mit dem Wissen dass junge Menschen Fehler machen und Grenzen ausreizen bzw. überschreiten, stellt die Kultur der 2/3/4 Chance einen besonderen Wert dar. Es werden zwar Konsequenzen gesetzt, aber der Jugendliche bekommt vom/von der JugendbetreuerIn das Zeichen, dass die Konsequenz nicht endgültig ist und die Beziehung zum/zur JugendbetreuerIn nach wie vor intakt ist (vgl. Fachgruppe Offenen Jugendarbeit 2008, o. S.).

4 Qualität in der Offenen Jugendarbeit

Wendet man den Begriff Qualität auf die Offene Jugendarbeit an, so bezieht sie sich, [...] sowohl auf die Strukturen und Angebote [in der Jugendarbeit] als auch auf die internen Prozesse der Einrichtungen und ist definiert als das Maß, in dem der betrachtete Arbeitsansatz oder der betrachtete Prozess den Anforderungen genügt“ (Leitfaden Dachverband-Offene Kinder- und Jugendarbeit 2008, S. 54). Qualität in der Offenen Jugendarbeit bezieht sich demnach auf die subjektive Betrachtungsweise der Strukturen und Angebote der Träger und des Dachverbandes für Offene Kinder- und Jugendarbeit. Interne Prozesse der Einrichtungen werden durch das Konzept des Trägers als auch durch die MitarbeiterInnen geprägt und mitbestimmt.

4.1 Vorgelagerte Strukturen

Vorgelagerte Strukturen bieten für die Offene Jugendarbeit die Möglichkeit auf offene Fragen Antworten zu geben bzw. mehr Klarheit zu erhalten. Fachliche Standards und Kriterien müssen im Konsens aller beteiligten Parteien konkretisiert und festgehalten werden. Als Basis müssen die Qualitätsmerkmale eruiert und formuliert werden, um diese adäquat bewerten zu können.

4.1.1 Fachliche Standards und Gütekriterien

Schumann erkennt zwei Gründe der zunehmenden Standardisierung in der Offenen Jugendarbeit. Zunächst gibt es eine Pluralisierung der Lebenslagen der Jugendlichen und einer parallel dazu verlaufende, zunehmende Ausdifferenzierung der Lebensphase der Jugend. Im Zusammenhang mit der Ausdifferenzierung und Pluralisierung der Lebensphase wird es immer schwieriger ein klares pädagogisches Arbeitsfeld in der Offenen Jugendarbeit bestimmen zu können. Ziel von Standards muss es sein, Bestimmungen zu schaffen, um den JugendbetreuerInnen strukturelle Rahmenbedingungen zu bieten. Als zweiten Punkt

erkennt Schumann, dass Offene Jugendarbeit, wie der gesamte sozialpädagogische Bereich, einem Legitimationsverfahren unterworfen ist. Fachliche Qualitätsstandards müssen in Hinsicht auf Brauchbarkeit und Ergebnisse untersucht werden, um diese präsentieren zu können (vgl. Schumann 2005, S. 604.).

Das Festlegen von Qualitätsstandards ist eine kollektive Aushandlung im gesamten Arbeitsfeld der Offenen Jugendarbeit. Hier werden unterschiedliche Perspektiven zusammengeführt. Dadurch erlangt der Prozess eine breite Zustimmung und nur so kann man von allgemein anerkannten Standardkriterien sprechen. Dieses Arbeitsfeld betrifft die Wissenschaft mit ihrem theoretischen Hintergrund, die Praxis (Verantwortliche beim Träger, JugendbetreuerInnen und administrative MitarbeiterInnen), die Verantwortlichen in der Politik und natürlich die Zielgruppe der Jugendlichen (vgl. ebenda, S. 605).

4.1.2 Basis der Entwicklung von fachlichen Standards und Gütekriterien

Die Basis der Formulierung von Qualitätsstandards in der Offenen Jugendarbeit muss *maximalistisch* sein, mit dem Hintergrund, dass minimalistisch formulierte Qualitätsstandards den IST-Zustand nur bestätigen und sich damit ein Stillstand bzw. ein Rückschritt einstellt (vgl. Schumann 2005, S. 606).

Jeder Standarddiskurs verlangt *Multiperspektivität*, das heißt sowohl interne als auch externe Perspektiven sind unter dem partizipativen Aspekt zu betrachten. Eltern, Zielgruppe der Jugendlichen und Politik müssen mit ihren Meinungen und Vorstellungen wahr- und ernstgenommen werden (vgl. ebenda, S. 606).

Qualitätsstandards sind *mehrdimensional* zu betrachten, und die verschiedenen Ebenen von Qualität (Donabedian 1982) sind Voraussetzung für qualitativ gutes Arbeiten. Die Arbeit im Jugendzentrum ist eine Dienstleistungsarbeit und benötigt Rahmenbedingungen, unter denen pädagogisches Handeln praktiziert werden kann, sprich Strukturqualität. Konzeptuelle Zielsetzungen der Träger sind notwendig um anhand dieser die pädagogische Arbeit zur Gestaltung von Prozessqualität umsetzen zu können. Im Sinne der Ergebnisqualität ist es ein bedürfnisorientierte Output zu gestalten, mit dem Hintergrund der kundenorientierten Angebote für die

Jugendlichen. Explizit wird die Trias der Qualitätsebenen im nächsten Kapitel erörtert (vgl. ebenda, S. 606).

Die Sichtweise der *Ganzheitlichkeit* ist ein essenzieller Teil von Qualitätsstandards, die Überbetonung von organisatorischen Rahmenbedingungen ist als solche nicht zielführend. Ausgangspunkt muss die pädagogische Arbeit bzw. das pädagogische Handeln sein (vgl. ebenda, S. 606).

Sinn des Standarddiskurses ist es, im gesamten Bereich der Offenen Jugendarbeit Kriterien zu schaffen. Aufgrund einer Vielzahl von unterschiedlichen Interessen ist der Diskurs über Qualitätsmerkmale an eine *dialogische Aushandlung* gebunden. Qualitätsvolle pädagogische Arbeit muss sich an den Kategorien der beteiligten Interessensgruppen orientieren (vgl. ebenda, S. 606).

Die Beschreibung bzw. die Zuschreibungen von Qualitätseigenschaften und ansprüchen von pädagogischen Dienstleistungen durch Personen oder Institutionen und deren Erwartungen bzw. dem Erreichten muss ein Teil des pädagogischen Alltags sein. Meist sind es handlungsleitende Prinzipien vom Träger und fachliche Qualitätsstandards, an denen sich die Qualitätseigenschaften orientieren. Zusätzlich zu den oben angeführten Gütekriterien kommt die *interne Standarddebatte* hinzu. Jedoch muss bei aller fachlichen Auseinandersetzung im Team es das oberste Gütekriterium sein, den täglich veränderten Bedürfnissen und Anforderungen der Jugendlichen gerecht zu werden. Die interne Standarddebatte muss als dynamischer Prozess gesehen werden, die eigene Praxis wird unter der Berücksichtigung anerkannter Standards durchleuchtet, festgestellt und mit dem IST-Soll Zustand verglichen. Schumann versteht diesen Prozess der internen Standarddebatte als zyklisch nie abgeschlossen Prozess, der unter der besonderen Sichtweise der pädagogischen Handlung und seines ko-aktionalen Charakters zu betrachten ist. Von diesem Standpunkt aus gelten die Zielvorgaben bzw. deren Umsetzung als Teil von zwei- oder mehrdimensionalen Ergebnis-Interaktionen. Die Standarddebatte gilt als Ausgangspunkt für die Qualitätsentwicklung und damit für einen umfassenden Qualitätsmanagementprozess (vgl. ebenda, 607f.).

Die Ressourcen, die die Standarddebatte zusätzlich eröffnet, sollen in pädagogisch-fachliche Kompetenzen münden. Die anfangs als Projektcharakter verwendete Methode wird in den Regeldienst integriert. Unmittelbar nach Einführung des Diskurses in den Regelbetrieb des Jugendzentrums ist ein Mehraufwand an Arbeitszeit und Personal zu verzeichnen, jedoch wird dies bei der vollständigen Integration obsolet (vgl. ebenda, S. 608).

4.2 Struktur- oder Potenzialqualität

Die Strukturqualität bezieht sich auf die für die Rahmenbedingungen notwendigen Leistungserbringungen und aus der daraus zur Verfügung stehenden Struktur oder den dadurch entstehenden Ressourcen (vgl. Arnold 2009, S. 462). Strukturqualität reflektiert auf die Voraussetzungen, die der Träger oder die Einrichtung bietet (vgl. Rugor/von Studzinski 2003, S.17). Nach Merchel umfasst die Struktur- und Potenzialqualität primär den organisatorischen Bereich der Leistungserbringung, wie etwa die Infrastruktur oder die Ausstattung, die vor Ort der jeweiligen Einrichtung zur Verfügung stehen (vgl. Merchel 2004, S. 39).

Damit weisen nach Arnold Struktur- oder Potenzialqualität besonders auf:

- Organisatorische und administrative Strukturen
- Die Infrastruktur vor Ort und Präsenz der Anbieter
- Materielle, personelle und finanzielle Ausstattung
- Standort
- Qualifizierung der MitarbeiterInnen (vgl. Arnold 2009, S. 462f.) hin.

4.3 Prozessqualität

Prozess umfasst den gesamten Prozess der Leistungserbringung, im Mittelpunkt steht der Einsatz der Ressourcen sowie die Orientierung an den Bedürfnissen der

NutzerInnen (vgl. Arnold 2009, S. 463). Aus dem Blickwinkel der Prozessqualität wird besonders die konkrete Handlung oder die Produktion eines Produktes analysiert (vgl. Rugor/von Studzinski 2003, S.17). Es stellt sich die Frage, welche Aktivitäten für die erfolgreiche Bewältigung des Prozesses notwendig sind (vgl. Merchel 2004, S. 39).

4.4 Ergebnisqualität

Die Ergebnisqualität versucht die Frage zu beantworten, inwieweit das tatsächliche Ergebnis mit dem vorgenommenen Ziel übereinstimmt (vgl. Arnold 2004, S. 463). Merchel versteht darunter die Antwort auf die Frage, ob der erreichte Zustand als Erfolg oder Misserfolg zu betrachten ist (vgl. Merchel 2004, S. 39). Am Ende eines Prozesses wird das Produkt oder Ergebnis betrachtet und der Ist-Soll-Zustand wird abgeglichen (vgl. Rugor/von Studzinski 2003, S.17).

Merchel unterscheidet die zwei Ebenen der Ergebnisqualität wie folgt:

„Der Unterschied zwischen dem Umfang der mit bestimmten Ressourcen erbrachten Leistungen („Output“) und der mit den Leistungen erzielten Wirkungen“ („outcome“) (Merchel 2004, S. 42).

Das Projektteam von WANJA geht von der Annahme und Voraussetzung aus, dass jeder Arbeitsschritt in der Offenen Jugendarbeit bestimmte idealtypische Handlungsschemata hat. Hierbei ist davon auszugehen, dass die Arbeit immer unter den vorgegebenen Rahmenbedingungen, wie z. B. fachliche Ressourcen und Ausstattung stattfinden kann. Durch die Exploration des Arbeitsfeldes ist es für die Offene Jugendarbeit von großer Bedeutung, sowohl Zielgruppenanalysen als auch sozialräumliche Analysen etc. zu setzen. Offene Jugendarbeit hat den Anspruch, die Konzepte und Angebote zu entwickeln, zu optimieren und zu verbessern. Die Angebote und Schwerpunkte der Offenen Jugendarbeit verweisen auf sozialräumliche Gegebenheiten und müssen in diesem Kontext pädagogisch umgesetzt werden. Offene Jugendarbeit verlangt pädagogische Handlungsplanung, die Arbeitsziele entwickeln, laufend überprüfen und dabei Interventionen ansetzen. Offene Jugendarbeit besteht zu einem großen Teil an Teamwork, Leitungsarbeit

und Organisationstätigkeiten und in weiterer Folge Vernetzungs- und Kooperationsarbeit. Als zirkulärer Abschluss erfolgt die Evaluation und Dokumentation der Arbeit (vgl. WANJA 2000, S. 17).

4.5 Sicht der KundInnen

Qualität für die KundInnen reduziert sich auf die Bedürfnisse, die von der Offenen Jugendarbeit befriedigt werden.

Nach Scheipl sind die Wünsche und Erwartungen an die Offene Jugendarbeit, dass sie Raum bekommen, in dem nicht alle gesetzlichen Vorgaben und Vorschriften gelten und exekutiert werden. Das Juz muss einen Rahmen für eigene Subkulturen bzw. eigene Handlungs- und Konfliktlösungsmöglichkeiten geben. Der Juz bzw. die JugendbetreuerInnen müssen erlebnisreiche Events konzipieren, um einen Spaßfaktor zu erreichen. Weiters ist die Unterstützung durch die JugendbetreuerInnen bzw. die Auslagerung von Problemen an diese der Jugendlichen als KundInnen. Abschließend aber nicht unwesentlich dient der Juz als zweite Familie (vgl. Scheipl 2008, S. 12).

5 Qualitätsmanagement und -sicherung

Qualitätsmanagement und –sicherung gehört zum Arbeitsalltag der Offenen Jugendarbeit, in diesem Kapitel werden verschiedene Prozesse des Qualitätsmanagement und der Qualitätssicherung beschrieben und dargestellt.

5.1 Qualitätsmanagement

Zwei Jahrzehnte war der Oberbegriff Qualitätssicherung für qualitätsbezogene Arbeit in sozialen Bereichen verwendet worden. Von diesem Oberbegriff ist man jedoch abgekommen und setzte Qualitätsmanagement als Äquivalent ein. Qualitätssicherung verwendete man dazu um geplante und systemische Tätigkeiten zu beschreiben (vgl. Arnold 2009, S. 465). „*Unter Qualitätsmanagement versteht man die Gesamtheit der qualitätsbezogen Zielsetzungen und Tätigkeit*“ (ebenda, S. 465).

Das Qualitätsmanagementsystem ist „die Beschreibung systemischer Steuerung und Überprüfung derjenigen Prozesse, die für die Existenz der Organisation von zentraler Bedeutung sind“ (Arnold 2009, S. 466).

5.2 Totaly Quality Management

Das durch ISHIKOWA entwickelte Qualitätskonzept gilt als Methode für die Organisationsführung, um die Bedürfnisse der Nachfragenden möglichst zu garantieren und damit einen langfristigen Erfolg für die Organisation garantieren zu können. Qualität wird zum zentralen Punkt in der Organisationspolitik. Organisationsmanagement ist nicht Teil der Organisationsstruktur, sondern die Organisationsstruktur selbst. Jeder am Prozess Beteiligte ist für den Erfolg der Organisation mitverantwortlich und Mitglied des Qualitätsmanagementsystems (vgl. Arnold 2009, S. 466).

Drei Elemente zeichnen das Konzept des Totaly Quality Management aus:

- Nachfrageorientierung: Totaly Quality Management fordert eine strikte Ausrichtung der Organisationsaktivität an den Anforderungen der KlientInnen. Die Angebote müssen auf die KlientInnen und ihre Bedürfnisse zugeschnitten werden. Es ist von großer Bedeutung, dass die NutzerInnen der Nachfrage einer Qualitätsmaßnahme sie als solches definieren können. Das Besondere an diesem Prozess ist, dass der gesamte Prozess sowohl von internen als auch externen Nachfragen evaluiert wird (vgl. ebenda, S. 466).
- MitarbeiterInnenorientiertheit: Im Gesamtkonzept von Totaly Quality Management ist der/die MitarbeiterIn integriert. Er/sie muss die Qualitätsziele der Organisation kennen und internalisieren. In diesem Sinne muss der/die MitarbeiterIn Qualitätsverbesserungen und den Blick auf Qualität als zirkulären Prozess erkennen (vgl. ebenda, S. 466).
- Managementorientiertheit: Die Managementebene muss die Philosophie des Totaly Quality Management in ihrer Organisationskultur verinnerlichen und nach außen verkörpern, bzw. sie in allen Managementfunktionen leben. Die internen Prozesse müssen auf die KlientInnen zugeschnitten und die Prozessmerkmale als Prozessergebnisse umgesetzt werden (vgl. ebenda, S. 467).

5.3 Evaluation

Evaluation ist eine systemische Bewertung, mit dem Ziel professionelle Handlungen für die Praxis zu verändern und verbessertes Handlungswissen zu generieren. Ihre zentrale Funktion ist (1) der Versuch eines Erkenntnisgewinns für Steuerungsentscheidungen, (2) Kontrollevaluation für Entscheidungsgewinnung, (3) entwicklungsfördernde Maßnahmen oder (4) Legitimation von Maßnahmen (vgl. Merchel 2010, S. 33). Sie hebt sich von der alltäglichen Bewertung ab und baut auf Kriterien, die abgewogen und geprüft werden. Evaluation unterscheidet sich zwischen (1) dem Bestandteil beruflicher Handlung und (2) der Evaluationsforschung. Charakteristisch für die Evaluation ist:

1. Die Bewertung verlangt Kriterien und Maßstäbe, die vorab ausgearbeitet werden. Diese beinhalten Richtlinien, Zielgruppenerwartungen, Erwartungen der Interessensträger. Außerdem müssen die minimalen Ansprüche und maximale Werte eruiert werden (vgl. Merchel 2010, S. 15).
2. Die Bewertung benötigt eine systemische Informationsgenerierung, die als Basis für weitere Handlungen gilt.
3. Systemische Informationsgewinnung dient dem Erkenntnis- und Verwertungsinteresse, wobei das „Primat der Praxis vor der Wissenschaft“ gilt.

Parallel zu diesen Charakteristika gehen zwei Elemente einher:

4. Evaluation verlangt organisatorische Strukturen oder vernetzte Organisationen.
5. Evaluation versteht sich als Bestandteil der Qualitätsentwicklung und versucht Wissen zu generieren (vgl. Merchel 2010, S. 13f).

Evaluationsforschung ist Teil der Sozialforschung und beansprucht nützliche Erkenntnisse für den Entscheidungsträger oder Organisationsmitglieder zu gewinnen. Dieser Erkenntnisgewinn setzt die Entscheidungsträger in die Lage, Projekte bzw. die Arbeit von Organisationsmitgliedern zu analysieren, um Steuerungsmaßnahmen initiieren zu können (vgl. Heiner 2004, S. 135).

a) Die summative Evaluation ist bilanzierend und reflektiert auf die Einschätzungen von Verlauf, Ergebnissen oder Wirkungen von Programmen. Ausgangspunkt der Fragestellung ist: Hat die Intervention oder das Projekt den erwarteten Effekt? Bei der Beantwortung der Frage geht es darum, die Erfahrungen der AdressatInnen und des beteiligten Personals systematisch zu sammeln und auszuwerten. Das Ergebnis einer summativen Evaluation erfolgt im Anschluss nach dem Projekt, jedoch ist es von großer Wichtigkeit auch in weiterer Folge zu evaluieren, um die Nachhaltigkeit zu garantieren (vgl. Merchel 2010, S. 40f.).

Der Nutzen einer summativen Evaluation liegt in der Glaubwürdigkeit der Ergebnisse, die nach Abschluss des Prozesses oder Programms präsentiert

werden. Das angesammelte Material wird zusammengefasst und bewertet (vgl. König 2008, S. 296).

b) Die formative Evaluation ist gestaltend und gibt Rückmeldungen während das Programm oder das Projekt läuft. Sie bietet im laufenden Prozess einen Zwischenbericht auf Basis der von den Beteiligten abgegebenen Rückmeldungen. Ziel der formativen Evaluation ist es, dass sich die Beteiligten des Prozesses stufenweise in ihren Handlungen verbessern (vgl. Merchel 2010, S. 40ff.). *„Es geht um eine prozessbezogene Programmsteuerung“* (ebenda, S. 42).

Der Nutzen von formativen Evaluationen ist der, dass Fehler, die im Laufe des Projekts oder Programms passieren, rechtzeitig sichtbar gemacht werden können und die Möglichkeit gegeben ist, gegenzusteuern zu können. Die Kriterien sind von Anfang an transparent und bieten die Möglichkeit, den Prozess begleitend zu überprüfen und damit vergleichbare Werte zu schaffen, um jederzeit ein Urteil über den Verlauf abzugeben (vgl. König 2008, 296).

Dabei unterscheiden sich die Formen der Evaluationen sowohl durch die Position, die der/die EvaluatorIn in der Firma innehat, internen und externen Evaluation. Als auch durch das Verhältnis, das die evaluierende Person zum evaluierenden Gegenstand hat, Fremdevaluation oder Selbstevaluation (vgl. Merchel 2010, S. 43).

5.3.1 Selbstevaluation

Die Selbstevaluation bezieht sich nicht auf die direkte Intervention des/der SozialarbeiterIn hin zum/zur KlientIn, Selbstevaluation richtet ihren Fokus als Selbstbeobachtungssetting auf die SozialarbeiterIn - KlientIn - Interaktion. Der/die SozialarbeiterIn betrachtet seine/ihre Handlungsweisen und organisatorischen Rahmenbedingungen (vgl. Galuske 2009, S. 324). Selbstevaluation ist ein kriteriengeleitetes Verfahren, das auf schriftlicher und systematischer Datengenerierung basiert, und hierbei ähnlich strukturiert ist wie ein Forschungsvorhaben. V. Spiegel ist der Meinung, dass Selbstevaluation zum Arbeitsprozess gehört, damit die SozialarbeiterInnen ihr eigenes Handeln reflektieren können (vgl. v. Spiegel, S. 600f.).

„Selbstevaluation meint die Beschreibung und Bewertung von Ausschnitten des eigenen alltäglichen beruflichen Handelns und seiner Auswirkungen nach selbst bestimmten Kriterien“ (König 2008, S. 295). Laut König charakterisieren vier Grundgedanken die Selbstevaluation: (1) Selbstevaluation beschreibt bzw. bewertet die alltägliche Arbeit. (2) Es ist wichtig, einzelne Ausschnitte aus dem gesamten Praxisfeld heranzuziehen, da das ganze Arbeitsfeld zu komplex und umfassend ist. (3) Im Rahmen der Selbstevaluation können alle Auswirkungen zum Gegenstand werden, sowohl die pädagogischen Handlungen als auch die Reaktion der KlientInnen. (4) Der Maßstab der Bewertung bzw. Beschreibung muss genauestens formuliert sein, unter der Prämisse, dass die Kriterien selbst gewählt wurden. König sieht vor allem durch den letzten Punkt die Chance, selbst organisiertes Handeln hin zu systematisierter und regelgeleiteter Arbeit zu führen. Jenseits von Objektivität hebt die Selbstevaluation den Selbstverpflichtungscharakter der Handlungen bzw. des methodischen Vorgehens hervor. Die regelmäßige Selbstevaluierung ermöglicht es der Fachkraft, der Unterstellung von Eigennutz bzw. reiner Subjektivität entgegenzutreten und dadurch auch dem fachlichen und politischen Umfeld die Position darzustellen (vgl. ebenda, S. 295).

Die Selbstevaluierung trägt im Rahmen der Evaluierungen besonders zur Qualifizierung der MitarbeiterInnen bei. Der zu untersuchende Gegenstand betrifft die Handlungen bzw. Interventionen der MitarbeiterInnen. Die Selbstevaluierung soll den/die Einzelne/n in seinem/ihrem methodischen Handeln qualifizieren und dadurch unterstützen. Ihre Anwendung muss nach der Entwicklung des Instrumentes in dem beruflichen Alltag so gut integriert sein, dass sie kaum mehr als Mehrarbeit registriert wird. In weiterer Folge soll die im Arbeitsalltag integrierte Selbstevaluation verschiedene andere Verfahren ablösen (vgl. Heiner 2004, S. 142f.).

Die Selbstevaluation braucht die Offenlegung des eigenen Tuns der MitarbeiterInnen und bedarf eines besonderen Settings. Es soll sowohl eine Aufarbeitung von blinden Flecken sein, als auch Schutz der einzelnen MitarbeiterInnen vor den eigenen Fehlern bieten. Sie fördert in besonderer Weise die Anleitung von Personen, die nicht zum unmittelbaren Bereich des Teams gehören. Selbstevaluation verlangt einen Vertrag, der die Ziele, den Zeitaufwand, die Frage-

stellungen und die Rahmenbedingungen formuliert und festlegt. Dieser Vertrag muss die Punkte beinhalten, die der/die MitarbeiterIn an seinen/ihren Vorgesetzten oder in der Organisation weitergibt. Weiters muss festgelegt sein, wie die Veröffentlichung vonstattengeht und welche Ressourcen verwendet werden können. Außerdem welches Format die Weitergabe der Ergebnisse haben soll, z. B. mündlich oder schriftlich. Und abschließend, wie und wem bei längeren Projekten ein Zwischenbericht erstattet werden soll. Selbstevaluation macht es erst Sinn, wenn man diesen Kontrakt einhält und sich daran orientiert. *„Die Rohdaten gehören den Mitarbeiter[Innen], die sie erheben. Sie bestimmen, wie welche Daten erhoben und ausgewertet und genutzt werden. Die Institution steckt nur den Rahmen der Selbstevaluation ab“* (ebenda, S. 143ff.). Die ausgearbeiteten Evaluationsbögen dienen sowohl der Planung als auch der Vorbereitung von Projekten, sowie der Auswertung von Kooperationsgesprächen innerhalb von Ämtern, Schulen oder andere Organisationen.

Selbstevaluation hat unter anderem zwei verschiedene positive Auswirkungen auf qualitativ hochwertige, fachliche Handlungen: Zum einen, hat sie einen formativen und zum anderen summativen Nutzen.

5.3.2 Interne und experimentierende Evaluationen

a) Die *interne Evaluation* wird durch Mitglieder der zu evaluierenden Organisation oder Einheit durchgeführt. Somit sind die Begriffe intern und extern relative Begriffe, da die evaluierende Person zwar Teil der Organisation sein kann, jedoch darf sie nicht Teil der zu evaluierenden Abteilung sein. Je größer die Distanz zwischen dem Arbeitsfeld des/der EvaluatorIn und der zu evaluierenden Organisation ist, desto wichtiger ist es, Vorkehrungen zu treffen, um den Prozess der Evaluierung für die Abteilungsangehörigen nicht als externen begrifflich zu machen oder als solches darzustellen. Als Vorteil der internen Evaluation gilt die Bezugsnähe zur analysierenden Abteilung, eine außenstehende Person kann niemals das informelle Wissen wie eine Fachperson der Organisation haben. Hinzu kommt, dass das ganze Wissen, Nicht-Wissen und die Unsicherheit aufgearbeitet werden müssen, was ein hohes Maß an Vertrauen erfordert (vgl. ebenda, S. 136.).

b) *Experimentierende Evaluation* hat die Aufgabe, die Praxis zu optimieren. Erkenntnisse, die nicht unmittelbar mit dem zu untersuchenden Forschungsziel zu tun haben, werden dabei außer Acht gelassen. Vier Merkmale zeichnen diesen Forschungsansatz aus:

- Experimentierende Evaluation verknüpft die Praxishandlung mit der Praxisforschung.
- Sowohl die Interventionsprozesse als auch die Interventionsergebnisse dienen als Basis der Analyse.
- Die experimentelle Herangehensweise ermöglicht es gedankliche und praktische Erprobung von Interventionsvarianten und –alternativen.
- Durch den hohen Anteil an dokumentarischer Arbeit und Reflexionsarbeit ist es möglich, vor und während der empirischen Forschung Diskussionen über das Konzept, der Zielsetzung oder über Gedankenexperimente zu machen (vgl. ebenda, S. 138).

Bei der experimentellen Evaluation ist es von großer Bedeutung, dass die beiden Reflexionsprozesse, zum einen jener der PraktikerInnen und zum anderen jener der ForscherInnen, gekoppelt wird und gemeinsame Fragestellungen bzw. Methoden erarbeitet werden. Heiner spricht dabei von einer „*Parallelisierung der Reflexions-, Beobachtungs- und Interpretationsprozesse von Fachkräften und EvaluatorenInnen* [...]“ (ebenda, S. 142). Vom Ablauf her geht der Entwurf des Untersuchungsplanes immer dem der Erprobung voraus, Heiner verweist darauf, dass vor allem PraktikerInnen oft die Reihenfolge verkehren und erst nach dem Ausprobieren zu reflektieren beginnen. Der Zusammenschluss von Forschung und Praxis ermöglicht eine wechselseitig befruchtende Beziehung zwischen Praxis und Evaluationsforschung (vgl. ebenda, S. 141f.).

5.4 Qualitätsbericht

Beim Qualitäts- und Wirkungsdialoq wird auf drei Ebenen agiert, der Einrichtungsebene, der Dialogebene und der kommunalen Ebene.

1. Die Einrichtung- und Trägerebene dokumentiert ihre Programme und Projekte mittels Berichtswesen und Selbstevaluation bzw. stellt die Zielbeschreibung und Zielsetzung der Träger und Fachkräfte vor (vgl. Deinet/Icking 2008, S.39). Die Berichte der Träger und Fachkräfte umfassen die Daten des Personals sowie die Angebote bzw. Reflexionen zu den Zielen/Zieleinhaltungen des abgelaufenen Jahres. Die Zielformulierung für das folgende Jahr wird im Dialog zwischen der Einrichtung und den Fachkräften ausgehandelt und ausformuliert (vgl. ebenda, S. 34f.)
 2. Die Dialogebene des Hauptverbandes hat die Funktion, dem Träger bzw. den Fachkräften Rückmeldung aufgrund der Jahresberichte zu geben, bzw. den gesamten Prozess zu steuern (vgl. ebenda, S. 19). Die Jahresberichte der Einrichtungen werden von den Jugendpflegern aufgrund von vorher ausgehandelten Kriterien ausgewertet und mit den Trägern und Fachkräften diskutiert. Die Anforderung an die Jugendpflege besteht darin, objektive Bewertungskriterien darzustellen und diese zu kommunizieren. Die Gesprächsführung zwischen der Jugendpflege, der Einrichtung und den Fachkräften bezieht sich auf die Zielerreichung des vergangenen Jahres und die Festlegung der Zielsetzungen für das kommende Jahr (vgl. ebenda, S. 35f.).
 3. Die Jugendämter arbeiten auf der kommunalen Ebene und haben die Aufgabe, Gesamtberichte über Fakten, Zahlen und Qualität für die Geldgeber zu erstellen und die Ergebnisse zu kommunizieren. Des Weiteren haben die Jugendämter den Auftrag, einen anregenden, beratenden und dialogischen Part im Qualitätszirkel einzunehmen (vgl. ebenda, S. 37).
- a) Die *Einrichtungsqualität* zeichnet sich durch ein ausformuliertes und klar sichtbares Leitbild aus, welches über den Auftrag der künftigen Entwicklung und Projekte Aufschluss gibt. Das Leitbild soll Zukunftsvisionen und auch Zukunftsträume des

Trägervereins darstellen. Es muss klar sein, dass das entwickelte Leitbild einer ständigen Überprüfung und einer damit einhergehenden Verbesserung oder Nachjustierung unterliegt. Schumann spricht von einem dynamischen Geschehen, welches nie abgeschlossen ist (Schumann et al. 2005, S. 286).

b) Die *Maßnahmenqualität* gilt als selbst reflektierte Überprüfung der MitarbeiterInnen, die aufgrund von vorher festgelegten Standards ihre eigenen Handlungen bewerten müssen. Die von jedem Einzelnen festgestellten Ergebnisse, werden auf bereitgestellten Papierbögen festgehalten und in der Teamsitzung verglichen. Die zu hinterfragenden Elemente kategorisieren sich nach den Arbeitsschwerpunkten, der Erbringungsform des zu vermittelten Inhaltes sowie den TeilnehmerInnen. Bei den TeilnehmerInnen müssen die Punkte „Bedarfs- oder Auftragslage“ sowie „Zielsetzung und Zielerreichung“ erörtert werden (vgl. ebenda, 302ff.).

c) Die Qualität eines Juz hängt nicht nur von den initiierten Maßnahmen, sondern zu einem hohen Grad von den Gesamtangeboten an Programmen und Dienstleistungen des Trägers ab. Die Programme müssen mit dem Sozialraum und Umfeld des Juz abgestimmt bzw. auf die Bedürfnisse und Interessen der Jugendlichen bzw. Zielgruppe im Sozialraum zugeschnitten sein. Der Vorstellung von Schumann et al. nach soll eine Sozial- und Lebensweltanalyse durchgeführt werden, anschließend eine konzeptionelle Planung und Zielvereinbarung der Ergebnisse, sowie eine Differenzierung zwischen anderen Anbietern im Stadtteil oder Sozialraum. Als Abschluss der programmatischen Überprüfung ist einer ständige Überprüfung und Qualitätskontrolle angedacht (vgl. ebenda, S. 297ff.).

II. Methodischer Teil

6 Ziel- und Fragestellung

Ziel der Forschungsarbeit ist es die Position, das Verständnis und die Vorstellungen der JugendbetreuerInnen in Bezug auf Qualität in der Offenen Jugendarbeit klarzustellen. Qualität ist als solches schwer oder nur bedingt zu beschreiben, da es um eine subjektive Kategorie handelt, deren Wahrnehmung auf persönlichen biografischen Hintergrund basiert. Aufgrund dessen will ich die subjektiven Wahrnehmungen und Qualitätsansprüche der JugendbetreuerInnen eruieren.

Der/die JugendbetreuerIn ist Schnittstelle und Bezugspunkt für alle Beteiligten der Offenen Jugendarbeit (Jugendliche, Trägerverein, Politik und/oder Nachbarn des Juz). Aus diesem Grund ist es mir ein Bedürfnis die Vorstellungen der JugendbetreuerInnen von Qualität und Qualität in der Offenen Jugendarbeit zu analysieren und für die Politik, dem Dachverband und nicht zu Letzt für die Wissenschaft greifbarer zu machen. Daher ist die erste Fragestellung:

(1) „Was ist Qualität und welche Bedeutung hat sie in der täglichen Arbeit für den/die JugendbetreuerIn?“

Die JugendbetreuerInnen müssen auf Basis der Makroebene (politisch und gesellschaftlich relevante Strukturen) arbeiten, sowie im Rahmen der Konzepte und Positionierung des Trägers agieren. In diesem Sinne stellt sich die Frage:

(2) „Welche Rahmenbedingungen wünschen sich JugendbetreuerInnen für ihre Arbeit?“

Offenen Jugendarbeit ist ein prozesshafter Zustand, in dem die JugendbetreuerInnen mit den Jugendlichen interagieren:

(3) „Wie initiieren die JugendbetreuerInnen den Prozess, so dass sie qualitativ gute Offene Jugendarbeit leisten können“?

Um die eigene Tätigkeit reflektieren zu können, damit die JugendbetreuerInnen auf die Jugendlichen eingehen können, ist es von besonderer Wichtigkeit Ergebnisse wahrzunehmen bzw. Feedback von den Beteiligten zu bekommen.

(4) „Welche Ergebnisse werden von dem/der JugendbetreuerIn wahrgenommen und wie fließen diese Ergebnisse in den Arbeitsprozess ein“?

Die Qualität der Arbeit als JugendbetreuerIn ist geprägt durch persönlichen Aufwand und der Motivation für die Arbeit. Somit stellt sich die Frage:

(5) „Welche Relevanz hat die Dauer des Arbeitsverhältnisses mit der Motivation der JugendbetreuerInnen“?

7 Design

Aufgrund der Fragestellungen ist eine qualitative Forschungsmethode zielführend, diese bietet vergleichbare Werte für die einhergehende Wissensgenerierung. Flick, von Kardorff und Steinke erkennen in der qualitativen Forschungsmethode den Vorteil, dass der/die ForscherIn bei den zu untersuchend Phänomen offener und damit näher am Forschungsobjekt dran ist. Hierbei können die Perspektiven der Betroffenen dargestellt und analysiert werden (vgl. Flick/v. Kardorff/Steinke 2009, S. 17).

7.1 Methode

Aus diesem Grund setze ich ein leitfadenorientiertes Experteninterview ein. Der Leitfaden dient für die Interviews als strukturgebendes Element, das die Interviews untereinander vergleichbar macht. Ein Fragebogen, und damit ein quantitatives Verfahren, mit Ja, vielleicht oder nein würde rigide Vorgaben vorfertigen, ohne dass die ProbandInnen ihr eigenes Wissen und ihre eigenen Beurteilungen äußern könnten. Es soll *„keine statistische Repräsentativität [sein], sondern subjektive Bedeutungsbeschreibungen [von] fachlichen Wissen“* (Treptow et al. 2008, S. 28) generieren. Im Gegensatz zu einem narrativen Interview, ermöglicht das leitfadenorientierte Interview vergleichbare Ergebnisse zu erfassen.

7.2 ExpertInneninterview

Die von mir befragten JugendbetreuerInnen sind auf dem Gebiet der Offenen Jugendarbeit ExpertInnen: Sie können *„glaubhaft machen [...], über relativ exklusive Wissensbestände zu verfügen und für sozial relevante Problemlösungen verantwortlich zu sein, auf die sich Nicht-Experten im Hinblick auf bestimmte, lebenspraktisch relevante Fragen angewiesen sehen“* (Pfadenhauer 2009, S. 124).

Mäuser und Nagel (2002) formulieren weiters, dass Expertinnen aufgrund ihrer Position mit den Informationen Entscheidungsprozesse beeinflussen oder Entscheidungen selbst fällen könnten (vgl. Mäuser/Nagel 2002, S. 74). In diesem Sinne haben JugendbetreuerInnen exklusive Wissensbestände über ihr Handlungsfeld in dem sie selbst Entscheidungen fällen können.

Die Zugangsweise zum Forschungsfeld ist das systematisierende ExpertInneninterview, welches sich als: „*das aus der Praxis gewonnen, reflexiv verfügbares und spontan kommunizierbares Handlungs- und Erfahrungswissen*“ (Bogner/Menz 2002, S. 37) definiert. Der/die ExpertIn erklärt seine/ihre Sicht der Qualität in der Offenen Jugendarbeit. Durch das Interview soll das Praxisfeld geklärt und erläutert werden. Das Interview soll systematische, lückenlose Informationsgewinnung bieten (vgl. Bogner/Menz 2002, S. 37f.).

7.3 Stichprobe

Die Stichprobensuche der ExpertInnen gestaltete sich so, dass die einzelnen Juz aufgesucht wurden, um mit den JugendbetreuerInnen Kontakt aufzunehmen. Es gibt in Graz 13 Juz. Es wurden schließlich neun JugendbetreuerInnen aus sieben Juz interviewt wurden.

7.4 Leitfaden

Der Interviewleitfaden bietet einen Rahmen für das Interview, der es ermöglicht aus den Darstellungen der ProbandInnen, ihre bisherigen Erfahrungen und individuellen Sichtweisen über Qualität und im Besonderen über Qualität in der Offenen Jugendarbeit zu reflektieren (vgl. Treptow et al. 2008, S. 27).

Folgende Überlegungen führten zur Gestaltung des Interviewleitfadens.

- Die erste Hauptfrage „Was ist Qualität“ hinterfragt die individuellen Sichtweisen der JugendbetreuerInnen im Hinblick auf Qualität und wie reflektiert sie diesen Begriff wahrnehmen. Weiters stellte sich die allgemeine Frage nach qualitativ

guter Jugendarbeit, deren Standards, welche Assoziationen sie mit qualitativ guter Beziehungsarbeit verbinden und welche Zuordnung dabei der Dachverband und seine Qualitätsoffensive haben.

- Die zweite Kategorie orientiert sich speziell auf die Ausbildung und Kompetenzen der JugendbetreuerInnen ab. Welche Ausbildung für die Jugendarbeit von Nöten ist, welche Ausbildungen die JugendbetreuerInnen haben und welche Kompetenzen und Fähigkeiten sie für wichtig erachten. Weiters stellt sich die Frage, ob es im Laufe ihrer Ausbildung etwas gegeben hat, dass sie bei der Arbeit im Juz nicht benötigen, diese Frage zielt speziell auf die Multifunktionalität des Arbeitsbereiches ab.
- Die Fragen der dritten Kategorie hinterfragt die Strukturqualität des Juz, welche Rahmenbedingungen sind für gute Jugendarbeit von Nöten, welche strukturellen Maßnahmen müssen gesetzt werden.
- Die vierte Kategorie des Leitfadens richtet den Blick auf die Prozessqualität der Jugendarbeit, hierbei ist es mir wichtig zu hinterfragen, welche Zielgruppen den Juz besuchen, welche Methoden eingesetzt werden, wie die Handlungsprämissen im Alltag eingesetzt werden und welche Netzwerktätigkeit durchgeführt wird.
- Die fünfte Kategorie, versucht die Ebene der Ergebnisqualität zu erfassen. Hierbei ist besonders wichtig wie die JugendbetreuerInnen Ergebnisse wahrnehmen und wie sie mit den Ressourcen, die sie bekommen, die optimalen Leistungen abrufen können.
- Die sechste Kategorie bildet die Frage nach Qualitätsmanagement und der Dokumentation von Qualitätsentwicklungsprozessen, Supervisionen bzw. Weiterbildungsmaßnahmen um Qualität zu sichern.
- Die siebente Kategorie befasst sich mit persönlichen Themen im Rahmen der Offenen Jugendarbeit, hier konzentriert sich die Fragen darauf, wie lange der/die JugendbetreuerIn tätig ist, was er/sie besonders schätzen und welche Motivation hinter der Arbeit liegt.

- Abschließend war noch Platz für eventuelle Fragen, um Vergessenes zu eruieren zu können, über das der/die ProbandIn gerne gesprochen hätte.

7.5 Durchführung

Fast alle JugendbetreuerInnen waren sehr entgegenkommend gewesen und waren gerne bereit an einem Interview teilzunehmen. Aufgrund des hohen Engagements der JugendbetreuerInnen konnten nicht alle Juz bzw. JugendbetreuerInnen beteiligen, zu viele wollten einen Beitrag für die Forschungsarbeit leisten. Bis auf drei JugendbetreuerInnen waren alle bereitwillig das Interview durchzuführen. Ein/e JugendbetreuerIn musste kurzfristig aus Privatgründen absagen, der Termin war schon festgelegt. Ein/e JugendbetreuerIn war sich unsicher, ob er/sie zum Thema etwas Qualitätsvolles sagen und betragen könne. Und nur ein/e JugendbetreuerIn wollte ohne Angaben von Gründen kein Interview gewähren.

Die Interviews fanden von 20.1.2011 bis 26.1.2011 statt. Vorab wurde den ProbandInnen mitgeteilt, dass die Interviews anonymisiert werden und Details über den Juz, in dem sie arbeiten, nicht erkennbar sein werden. Diese Vorsichtsmaßnahme war für mich am plausibelsten, um die Anonymität gewährleisten zu können. Nicht alle ProbandInnen verlangten Anonymität, ein paar JugendbetreuerInnen wollten unbedingt nicht anonymisiert werden, jedoch sehe ich es nicht als verantwortungsvoll an, einen Teil der Namen preiszugeben und andere zu anonymisieren. Das Thema ist zu sehr politisch behaftet und alle sind von Fördergeldern abhängig, bzw. sollten die Interviews nicht von persönlichen Animositäten überlagert werden. Das Thema der Forschungsarbeit wurde bei der Terminisierung des Interviews bekannt gegeben. Niemand bekam den Interviewleitfaden vorab, um dadurch unvorbereitete Antworten zu bekommen.

Die Interviews der ProbandInnen:

Mit ProbandIn A verabredete ich mich im Juz (außerhalb der Öffnungszeiten) und konnte auch dort das Interview tätigen.

<p>Das Interview von ProbandIn B wurde durch eine ArbeitskollegIn initiiert und die Interviewaufnahmen entstanden ebenfalls im Juz (außerhalb der Öffnungszeiten).</p>
<p>ProbandIn C konnte ich in den Öffnungszeiten des Juz interviewen, es fand in seinem/ihrem Büro statt.</p>
<p>Bei ProbandIn D war es mir möglich, im Juz vor der Öffnungszeit das Interview zu tätigen.</p>
<p>ProbandInnen E und F wurden von mir jeweils in ihren Büros interviewt, bei E und F war es jedoch so, dass wir öfters durch ArbeitskollegInnen gestört wurden, was nichts an der Qualität der Interviews geändert hat.</p>
<p>ProbandIn G hatte kein eigenes Büro und wir trafen uns in seiner/ihrer Privatzeit in einem Lokal nahe der Universität.</p>
<p>ProbandIn H habe ich schon lang vorher bei einer Abendveranstaltung kennengelernt und mit ihm/ihr über das Thema meiner Masterarbeit gesprochen. Ein paar Tage vorher habe ich ihn/sie angerufen und wir machten uns einen gemeinsamen Termin aus. Beim Interview sind wir in seinem/ihrem Büro gewesen.</p>
<p>ProbandIn I durfte ich nach Absprache im Juz während der Öffnungszeiten besuchen und interviewen.</p>

7.6 Transkription

Aus technischen Gründen konnte das Transkriptionsprogramm F4 erst ab ProbandIn D installiert und angewendet werden. Aus diesem Grund wurden die auf dem Laptop gespielten Interviews mittels Wav-Datei abgehört, um sie zu transkribieren. Die Qualität der Transkription hat darunter nicht gelitten, nur die Dauer der Transkription hatte den Prozess verlängert. Da es bei einem ExpertInneninterview primär um den Inhalt der Interviews geht, wurden die transkribierten Texte geglättet, um sie in eine leserliche Form zu bringen.

7.7 Auswertungsmethode

Ausgewertet wurden die transkribierten Texte mittels qualitativer Inhaltsanalyse, in deren Zuge das Programm „MaxQda“ zur Verwendung kam ist. Die vorgenommene Codierung umfasste 9 Hauptcodes und; Subcodes (5, 31, 41, 27, 8, 22, 12, 3 und 1). Die neun Hauptcodes bildete ich aufgrund des Theorieteils deduktiv. Die Themengebiete wie Qualität, Ausbildung, Strukturqualität, Prozessqualität und Ergebnisqualität sind Themen des Theorieteils und auch Teil meiner Forschungsfrage. Einen Teil der Subcodes bildete ich induktiv aufgrund der vorhandenen Literatur, den anderen Teil bildete ich biduktiv thematisch vorgegeben von den Interviews.

7.8 Kritische Reflexion

Um nicht von Nebengeräuschen abgelenkt zu werden, bat ich darum die Interviews nach Möglichkeit im Büro oder in ruhigen Nebenräumen festzuhalten. In fast allen Interviews ist mir dies auch gelungen und waren die ProbandInnen bereit, in einem separaten Raum das Gespräch aufzunehmen. Die Ausnahme bildete ProbandIn G, er/sie hatte wenig Zeit und wollte doch bei dieser Forschungsarbeit mitwirken, kurzerhand verlegten wir das Interview in ein Lokal. Leider ist die Akustik suboptimal und aus diesem Grund zum Teil leider schwer verständlich. Dieser Umstand hat weder auf die Qualität des Interviews noch auf die Qualität der Transkription negative Auswirkungen.

III. Empirischer Teil

8 Darstellung der Ergebnisse

Die Inhaltsanalyse ergibt ein breites Feld an Wissen und mannigfache Vorstellungen von qualitativ guter Offener Jugendarbeit der JugendbetreuerInnen.

8.1 Wahrnehmung

Qualität ist ein omnipräsenter Begriff, im Alltag jedes Menschen ist er von großer Bedeutung. Auf die Frage, was Qualität für die ProbandInnen ist, antworteten sie, wie es schon Green und Harvey erklärten, relativ vage. In dem ProbandIn A zum Beispiel sagt:

„Das ist natürlich sehr sehr schwer (...) das Qualität an sich abgekoppelt vom Bereich so zu beschreiben“ (ProbandIn A, 20 -20).

Qualität auf der Metaebene betrachtet ist schwer zu fassen oder zu formulieren, der/die ProbandIn braucht einen Begriff oder ein Produkt als Anhaltspunkt, um etwas qualitativ beschreiben zu können. Auch ProbandIn F erkennt in Qualität das Folgende:

„Es ist so ein Gummibegriff, qualitätssichernde Maßnahmen können alles Mögliche sein, von wirklichen Sachen, die dann die Arbeitsumstände die Lebensverhältnisse oder was auch immer die Umweltverhältnisse verbessern. Oder genauso gut nur Einschränkungen, die rein mechanistisch abgelegt werden und gehandelt werden“ (ProbandIn F, 8 -8).

Qualität ist ein Begriff, der in zweierlei Hinsicht relativ ist. Zum einen ist Qualität relativ zu der Person die ihn verwendet, und zum Zweiten, in welchen Zusammenhang diese Person ihn verwendet. In diesem Sinne wird der Begriff Qualität von ein und derselben Person unterschiedlich verwendet (Green/Harvey 2000, S. 17). Wie ProbandIn A und ProbandIn F ausführen, ist Qualität von der Metaebene schwer zu

erfassen. Green und Harvey gehen davon aus, dass jeder ein intuitives Verständnis für Qualität besitzt, jedoch ist es schwer, dieses Verständnis zu artikulieren und zu verdeutlichen. Ähnlich diffus wie Qualität stellen sich die Begriffe Freiheit, Gleichheit oder Gerechtigkeit dar. Es sind unscharfe Begriffe, die schwer zu präzisieren sind (vgl. ebenda, S. 17).

8.2 Definition von Qualität

Merchel definiert Qualität als Konstrukt, das sich durch Normsetzungen, die durch Personen bewertet werden, implizit oder explizit auf sich, auf Gegenstände oder Prozesse bezieht (vgl. Merchel 2004, S. 36). In diesem Sinne erklärt ProbandIn D:

„Qualität, eine positive, eine gute Qualität ist für mich die Erfüllung von Maßstäben oder Kriterien, die entweder ich selber oder jemand anders sich für ein bestimmtes Feld überlegt hat. Und je näher ich der Erfüllung dieser Kriterien (bin), desto höher ist die Qualität. Das heißt es kann ganz unterschiedlich sein, und es können Maßstäbe sein, die ich mir selber gesetzt habe oder die von außen aufgesetzt worden sind. Das glaube ich, so würde ich das definieren“ (ProbandIn D, 7 - 7).

ProbandIn B versucht die Definition von Qualität auf die Erfüllung von Qualitätskriterien und Maßstäbe herunterzubrechen, die er/sie für Objekte oder Arbeitsfelder anwendet. Je näher die Erfüllung dieser Kriterien ist, desto qualitätsvoller ist das selbst oder fremd definierte Ergebnis der Arbeit, des Prozesses oder des Produktes.

„Also es (Qualität) ist was Dinge zu guten Produkten macht, es gibt ja Qualität in unterschiedlichen Ausformungen“ (ProbandIn C, 5 - 5).

ProbandIn C geht von vornherein davon aus, dass Qualität etwas Gutes ist und das Produkt von Qualitätsstandards und Qualitätskriterien ist. Qualität macht den Unterschied zu Produkten oder Prozessen, die nicht die gleiche Qualität haben. Harvey und Green kommen zum Schluss, „*das Qualität ein philosophischer Begriff ist*“ (Green/Harvey 2000, S. 36). Die Definitionen unterscheiden sich von Individuum zu Individuum und sind ein Produkt der unterschiedlichen Perspektiven, die auf das Individuum einwirken (vgl. ebenda, S.36).

8.3 Qualität in der Offenen Jugendarbeit

Bei den Interviews ist von den JugendbetreuerInnen generell die Antwort gekommen, dass „die Jugendlichen stehen im Mittelpunkt“ und diese damit der Ausgangspunkt für qualitativ gute Offene Jugendarbeit sein sollten und müssen.

Die Jugendlichen im Mittelpunkt

Für die ProbandInnen stehen die Jugendlichen im Mittelpunkt der Arbeit, die Arbeit mit ihnen und die Beurteilung der Jugendlichen dessen, was die JugendbetreuerInnen erarbeiten, steht an oberster Stelle. Es ist die eigene Befindlichkeit in diesem Zusammenhang von essenzieller Wichtigkeit, um qualitativ gut arbeiten zu können.

„Ich kann dann auch nur qualitativ Hochwertiges machen, wenn es mir gut geht, wenn die Rahmenbedingungen stimmen und da entscheidet die Qualität für mich das Klientel, nicht nur ich und auch nicht nur der Politiker, sondern das hat Qualität zu sein, wenn die Jugendlichen kommen, wenn die Jugendlichen sagen, sie fühlen sich wohl“ (ProbandIn H, 6 - 6).

ProbandIn H erkennt, dass die Arbeit, die er/sie tätigt, nur dann gemacht werden kann, wenn der Gesundheitszustand, sowohl emotional, psychisch und physisch, es zulässt und die Rahmenbedingungen passen. Der Gesundheitszustand und der Wohlfühlfaktor im Juz oder beim Trägerverein sind unerlässlich, um gute Leistung abrufen zu können und damit mit den Jugendlichen zu arbeiten.

Gleichzeitig kommt es den JugendbetreuerInnen nicht nur auf die Erarbeitung von eigenen Programmen an, sondern auch auf einen erheblichen Anteil an Initiative von Seiten der Jugendlichen selber. Sie müssen auch ihren Teil zum Gelingen des Prozesses beitragen.

„Ich stelle mir in erster Linie vor, qualitativ gute Offene Jugendarbeit sehr viel mit den Jugendlichen gemeinsam (zu) entwickeln und vor allem auf ihre Bedürfnisse eingehen und (dass) auch ihre Fähigkeiten, also wenn sie in irgendetwas gut sind, auch gefördert werden im Juz. Oder dass sie auch ihren Freiraum ausleben können im Juz,

miteinander und vor allem auch dann auf die Jugendlichen eingehen. Das würde ich als gute Qualität in der Offenen Jugendarbeit ansehen“ (ProbandIn E, 15 - 15).

Durch die ständige Interaktion mit den Jugendlichen erkennt die ProbandIn E in ihrer pädagogischen Analyse die Interessen, Bedürfnisse und Ressourcen der Jugendlichen. Dadurch kann er/sie optimal auf die Bedürfnisse der Jugendlichen eingehen. ProbandIn E deutet darauf hin, dass das Juz ein Wechsel zwischen Förderung bzw. Ressourcenorientierung sein muss, aber es soll auch Freiraum für die Jugendlichen bieten, um ihren Interessen nachgehen zu können. Im weiteren Interview erwähnt er/sie, dass die Jugendlichen oft hungrig sind und sie, die Jugendlichen, erst am Abend etwas zum Essen bekommen. Diese Information nutzte der/die ProbandIn, um mit den Jugendlichen zu kochen. Beim Einkaufen und Kochen wurden wissenswerte Informationen ausgetauscht und dies förderte wiederum die Interaktion zwischen JugendbetreuerIn und Jugendlichen.

Beziehungsarbeit wirkt nicht per se auf die Jugendlichen, aus diesem Grund führt ProbandIn C das Problem so aus.

„Wobei das nichts über die Qualität aussagt, ob es bei manchen funktioniert oder nicht. Es kann auch sein, dass (bei) manche(n) Leuten, die in diesem Prozess drinnen sind und trotzdem Mist bauen. Aber grundsätzlich: Ja, ist es so, dass man durch die Betreuung und durch die Maßnahmen in der man drinnen ist, einfach mehr hat und nicht weniger“ (ProbandIn C, 11 - 11).

ProbandIn C spricht in diesem Zusammenhang, das von Hiltrud von Spiegel (2005) diagnostizierten Technologiedefizit an. Der/die JugendbetreuerIn hat nicht die Möglichkeit bei allen KlientInnen eine für den/die JugendbetreuerIn positive Wende für den/die Jugendliche/n in deren Leben zu gestalten. Er/sie nimmt den gesellschaftlichen Auftrag der Offenen Jugendarbeit aber wahr und versucht die positiven Errungenschaften der Offenen Jugendarbeit hervorzukehren.

Abschließend ist zu erkennen, dass für die JugendbetreuerInnen die Jugendlichen als Zielgruppe höchste Priorität in ihrer Arbeit besitzen und diese die Qualität der Arbeit der JugendbetreuerInnen letztlich beurteilen sollen, können und müssen. Die Jugendarbeit gilt für die JugendbetreuerInnen als Prozess, in dessen Verlauf die

Interaktion mit den Jugendlichen auf seine/ihre Bedürfnisse und Ressourcen abzielt. Besonders wichtig sind die Ressourcen, die das Juz innehat, um damit geeignete Angebote für die Jugendlichen setzen zu können. Dementsprechend kommt Schoibl zum sehr prägnanten Schluss *„In erster Linie zählt das, was von den Jugendlichen kommt“* (Leitbild 2008, S. 14).

Rahmenbedingungen

Um gute Jugendarbeit leisten zu können, müssen die JugendbetreuerInnen einerseits optimale Rahmenbedingungen vorfinden und andererseits selbst Rahmenbedingungen für die Jugendlichen schaffen, um ein geeignetes Umfeld für die Jugendlichen arrangieren zu können. ProbandIn G erklärt dies sehr schlüssig:

„Weil eigentlich ausgehend davon das einmal eine Grundlage da sein muss, ein Umfeld, eine Umgebung, wo das Ganze (die Jugendlichen) eigentlich geschützt ist, eigentlich, wo sich Jugendliche ausbreiten können. Und sich auch öffnen können und bzw. das Leben leben können so, wie sie sind, aber das Ganze auch begleitet von einem Team, einem Fachteam, wenn man es so sagen will, die gewisse Dinge auch wissen, wie Jugendliche so ticken und was für Handlungsmöglichkeiten es halt dazu auch gibt auf jeden Fall. Und die Voraussetzung ist die Umgebung, der Raum soll da sein ... muss auf jeden Fall passen. Und dann gibt's viel pädagogische Ansichten“ (ProbandIn G, 10 - 10).

Der/die JugendbetreuerIn, das gesamte Team (und der Träger) müssen eine Grundlage schaffen, damit die Jugendlichen einen geschützten Raum haben, in dem das Team der JugendbetreuerInnen sie begleiten und Handlungsmöglichkeiten für die Jugendlichen bieten können.

„Ja, ich würde sagen, in der Offenen Jugendarbeit geht's darum, dass man einen sehr weiten Blick hat auf die Bedürfnisse der Jugendlichen, auf ihr Lebensumfeld, auf der Welt in der sie leben, auf die Probleme die sie mit denen sie konfrontiert sind“ (ProbandIn D, 9 - 9).

Die von den JugendbetreuerInnen bereitgestellten Rahmenbedingungen müssen der Lebenswelt, den Lebenslagen und den Bedürfnissen der Jugendlichen entsprechen. Es liegt in der Aufgabe der JugendbetreuerInnen, die soziale Un-

gleichheit der Gesellschaft aufzugreifen und diese zu kompensieren versuchen. Wie Beck feststellt, sind die Risiken klassenspezifisch verteilt. Ein Mangel an Versorgung begleitet ärmere Klassen oder Schichten mit einem Mangel an Sicherheit. So sieht er eine zentrale Risikokonzentration bei Armen und Schwachen, arbeitslos zu sein oder gesundheitliche Gefährdungen ausgesetzt zu sein (vgl. Beck 1986, S. 46). Wie Baake beschreibt, muss der/die JugendbetreuerIn versuchen, Ungleichheiten abzufedern oder mildern,

Personal und Teamfähigkeit

Qualität in der Offenen Jugendarbeit zu erreichen oder erhalten zu können stellt hohe Ansprüche an das Personal insbesondere an die Kooperation und Kommunikation von JugendbetreuerInnen und Bürokräften, aber auch speziell an die Teamfähigkeit der JugendbetreuerInnen.

„Ich glaube, dass gerade die Offene Jugendarbeit hohe Anforderungen auch an das Personal und die Mitarbeiter stellt“ (ProbandIn B, 7 - 7).

ProbandIn B spricht, wie sie nachfolgend erörtert, die Teamfähigkeit und die Selbstüberschätzung bzw. die mangelnde Selbsteinschätzung so mancher JugendbetreuerIn an, der/die mit der komplexen Arbeit der Offenen Jugendarbeit überfordert ist.

„(Und dann schränkt es auch ein), die Fähigkeiten der Mitarbeiter, wenn es da gerade an Teamfähigkeit fehlt oder manchmal auch fehlende Selbsteinschätzung, viele Leute landen in der Offenen Jugendarbeit, weil es so nett ist und es so gut klingt mit Jugendlichen zu arbeiten, es ist so lustig. Es gibt einen hohen Wechsel und man ist immer froh, wenn man Leute findet, aber es gibt viele Leute, wo man sich sagt, eigentlich von den Jugendlichen nicht Angst haben sagen wir überfordert sind mit der Situation, wenn jetzt wirklich viel Gewalt ist, in der Sprache ist oder extreme Positionen auftauchen. Dann ist Jugendarbeit nicht nur so schön und lustig nicht nur lustig und nett“ (ProbandIn B, 46 - 46).

Jugendarbeit ist, wie oben erwähnt, harte Arbeit, die Selbstüberschätzung von JugendbetreuerInnen und der eigenen Person erschwert die Teamarbeit. Die Komplexität und das Diffizile des Arbeitsbereiches bzw. die Arbeit im Juz mit den

Jugendlichen wird von vielen JugendbetreuerInnen unterschätzt. In diesem Sinn verlangt ProbandIn I motivierte JugendbetreuerInnen.

„Motivierte Jugendbetreuer, die gerne da arbeiten und nicht einfach die Zeit Tod (schlagen) [...]. Die immer wieder neue Ideen haben, und die umsetzen können“ (ProbandIn I, 53 - 53).

Oberste Priorität muss es sein, ein motiviertes Team in der Offenen Jugendarbeit zu haben, um kreative Gedanken und neue Ideen zum Wohle der Jugendlichen umzusetzen.

Quantifizierbarkeit der Offenen Jugendarbeit

Aus den Interviews geht hervor, dass die Arbeit in der Offenen Jugendarbeit schwer oder nur bedingt qualitativ bewertbar ist. Hard Skills können eruiert werden, jedoch die Soft Skills der JugendbetreuerInnen können aufgrund der Komplexität der Interaktion mit den Jugendlichen nicht oder nur bedingt erschlossen werden.

„Wie gesagt schwer greifbar ist die inhaltliche Qualität der Arbeit, weil ich kann, 10 Projekte aufreihen, die ich gemacht haben, das heißt noch lange nicht, dass die wirklich vom Inhalt gut angekommen sind. Dass die gut aufgearbeitet sind und gut gemacht sind. Genauso wenig wie ich die Beziehung es kann sein das ich mit 10 Jugendlichen regelmäßig arbeitete und bei denen sehr viel heraushole“ (ProbandIn B, 5 - 5).

Ähnlich sieht es ProbandIn C:

„Qualitätsstandard, das ist schwer zu beurteilen, weil wir mit Soft Skills und mit schwer bewertbaren Kriterien zu tun haben. Man kann es schwer an Zahlen festmachen. Wie gut, also wie qualitativvoll Jugendarbeit im Endeffekt ist. Das ist das Problem, das man das halt schwer bewerten kann“ (ProbandIn C, 15 - 15).

ProbandIn B und ProbandIn C führen vor Augen, wie quantifizierte Qualität den Blick für das Wesentliche versperrt. Nicht die Anzahl der Projekte ist wichtig, sondern wie die Projekte inhaltlich verlaufen und wie sie von den Jugendlichen werden angenommen. Wie viele Jugendliche werden damit angesprochen und wie stark ist die Eigeninitiative, etc. Qualitätsvolle inhaltliche Arbeit mit Jugendlichen

lässt sich nicht an Zahlen messen, damit kann man Gespräche und Beratungssituationen als solches nicht quantifizieren. Wie ProbandIn C feststellt, ist es ein Problem, dass man qualitätsvolle Jugendarbeit schwer bewerten kann (vgl. ProbandIn C 15 - 15). Es scheint so, als ob sich ProbandIn C erklären will, oder glaubt es zu müssen- und es zu einem Problem erhebt. Das Problem ist, dass sich die JugendbetreuerInnen ständig rechtfertigen müssen, ob der Qualität der Arbeit in der Offenen Jugendarbeit, die durchaus von den Fördergeldgebern, der Gesellschaft und vom Dachverband verlangt wird.

Ausbildung

Wie später genauer ausformuliert, empfinden die JugendbetreuerInnen eine fachliche Ausbildung bzw. ein Grundwissen über das ganze Arbeitsfeld als außerordentlich wichtig.

„Also das Wissen um die ganzen Arbeitsfelder der Offenen Jugendarbeit (...) und das Berücksichtigen der Kultur der 2/3/4 Chance. Diesen ganzen Sachen. Die die wie heißt es so schön - Handlungsprinzipien“ (ProbandIn A, 26 - 26).

ProbandIn A verdeutlicht damit die Wichtigkeit des Wissens, sowie der Einhaltung und Einbeziehung der Handlungsprinzipien in die Arbeitspraxis.

„Ich finde wir sind multifunktional, das heißt, wir brauchen natürlich die pädagogische (Ausbildung), das ist das Grundgerüst. Pädagogische, Psychologische auf jeden Fall in dem Bereich Sozialpädagogische, soll bei der Ausbildung dabei sein“ (ProbandIn A, 26 - 26).

Eine gute Ausbildung der JugendbetreuerInnen muss im Interesse aller Beteiligten sein, um für die Jugendarbeit qualifiziert zu sein für die Jugendarbeit. JugendbetreuerInnen müssen multifunktional bzw. multiprofessionell sein, mit starken Tendenzen zu sozialpädagogischen Ausbildungen. Das Handlungsfeld verlangt von den JugendbetreuerInnen eine umfangreiche Ausbildung. Darauf aufbauend muss es für den/die JugendbetreuerIn die Möglichkeiten geben, Aus- und Weiterbildungen zu besuchen bzw. müssen diese auch vom/von der JugendbetreuerIn wahrgenommen werden (vgl. Leitfaden 2008, S. 49)

8.4 Qualitätsstandards

Unter Qualitätsstandards verstehen die ProbandInnen vor allem räumliche und programmatische Angebote, die Qualifikationen der JugendbetreuerInnen, die Qualifikationen des gesamten Teams und das Teambuilding bzw. die kommunikative Ebene im Team.

Räumlichkeiten

Die Frage, ob ausreichend Räumlichkeiten (innen und außen) gegeben sind und ob genügend Grundausstattung vom Träger oder der Gemeinde bereitgestellt worden ist, wird als ein großes Qualitätskriterium dargestellt. In diesem Sinne erklärt ProbandIn B:

„Also die Frage: habe ich genügend Platz, sind es schöne Räumlichkeiten, welche Ausstattung gibt es, bei der Ausstattung habe ich zur Verfügung, was kann ich anbieten, auch ein wichtiges Merkmal ist das Personal, das dort ist, eben Standards, die sich jetzt schon langsam entwickeln. Dass drei Leute Vorort arbeiten, dass sie männlich/weiblich besetzt sind, auch dass die gute Ausbildungen haben, das ist so glaube ich wirklich Kriterien gibt, die irgendwie festlegen, die Standards fordern wir ein und wollen wir haben. Das ist auch mehr in Richtung Qualität in der Arbeit geht“ (ProbandIn B, 11 - 11).

ProbandIn B beantwortet gleich mehrere Fragen: Zum einen die sachliche Ebene genügend Räumlichkeiten und die richtigen bzw. genügend Utensilien, zum anderen die personale Ebene mit einem gemischtgeschlechtlichen Team bzw. der dem Aufkommen der Jugendlichen im Juz entsprechenden Anzahl an JugendbetreuerInnen. Zentral für ihn/sie ist, dass es schöne Räumlichkeiten sein müssen, in denen sich die Jugendlichen wohl fühlen können. Weiter erklärt ProbandIn B.

„Heute würde ich schon sagen, dass da es Qualität auch braucht die Art und Weise wie die Räumlichkeiten zur Verfügung gestellt werden. Also die Frage, habe ich genügend Platz, sind es schöne Räumlichkeiten“ (ProbandIn B, 11 – 11).

Der/die JugendbetreuerIn legt darauf Wert, welchen Zustand die Räumlichkeiten haben. Ein Ort, der gemütlich und in einem tadellosen Zustand ist, wird mit mehr

Wertschätzung von den Jugendlichen behandelt und die Jugendlichen kommen viel lieber in das Juz.

Angebote

Den Jugendlichen muss eine breite Palette an Angeboten zur Verfügung gestellt werden. Im Sinne von Partizipation und bedürfnisorientierter Jugendarbeit empfiehlt es sich, dass die Wünsche von Seiten der Jugendlichen kommen, und die entsprechenden Ressourcen von den JugendbetreuerInnen bereitgestellt werden.

„Man weiß ja, dass die Jugendlichen nicht ganz eine Schiene fahren, auch wenn manchmal das Verhalten eh das gleich Gute ist. Aber ja, von dem her ist es besser, wenn es bunter gestaltet ist, auch vom Team her. Kann man sicher weiter und breiter arbeiten“ (ProbandIn G, 18 - 18).

Aufgrund der Heterogenität der jugendlichen Besucher ist es den JugendbetreuerInnen nur bedingt möglich, alle Wünsche gleich umzusetzen: Es kann durchaus möglich sein, dass gewisse Projekte nicht alle Jugendlichen ansprechen. Aus diesem Grund muss für Jugendliche, die kein Interesse am Programm haben, Platz sein, und beim nächsten Projekt sollten ihre Interessen und Bedürfnisse beachtet werden.

Qualifikation

Die Basis der Qualifikation steht auf zwei Säulen: Einerseits ist ein pädagogisches Grundwissen erforderlich und andererseits nicht minder wichtig, sollte die regelmäßige Weiterbildung im Handlungsfeld gegeben sein.

„Die Mitarbeiter - das ist für mich ein ganz großer Qualitätsstandard, dass man sagt, dass man qualifizierte Mitarbeiter“ (ProbandIn E, 17 - 17).

Ein großer Teil der Arbeit ist Teamarbeit, wobei sich die JugendbetreuerInnen durch ihre Ausbildungen ergänzen sollen, um so eine vielfältige Antwort auf die täglichen oder die außerordentlichen Probleme der Jugendlichen zu finden (Leitfaden Dachverband 2008, S.).

„Was auch noch ist Weiterbildung, dass man 1 bis 2 Jahre nichts tun kann, das liegt auch daran, wenn man zu viel zu arbeiten hat und zweitens ist es halt einmal leider so, dass du es oft privat zahlen musst, weil kleine Träger, kleine Vereine die haben wiederum nicht die Kohle ihren Angestellten die Weiterbildung zu finanzieren“ (ProbandIn H, 24 -24).

Treptow verlangt von pädagogischen Profis zusätzliche Wissensgenerierung, über den Erwerb ihrer Kenntnisse an den pädagogischen Hochschulen oder Universitäten hinaus, ein. Dieser Wissenserwerb muss in Kooperation und im Wechselspiel mit der wissenschaftlichen Ebene und der praxisangeleiteten Ebene erfolgen, wie das Interpretieren von Forschungsergebnissen bzw. die Durchführung von eigenen Forschungsprojekten (Treptow, 2008, S. 6). Diese Prämisse fordert regelmäßige Weiterbildung im pädagogischen Feld und eine Interessengemeinschaft zwischen Praxis und Wissenschaft.

Interne Kommunikation

Kommunikation passiert nicht nur auf Basis von Informationsaustausch. Interne Verständigung ist Interaktion mit den Jugendlichen, innerhalb des Trägers und mit den Verhandlungspartnern (vgl. Treptow et al. 2008, S. 98).

„Das Team muss auch so handlungsfähig sein, dass sie ineinandergreifen im Endeffekt und dass da die Fähigkeiten der einzelnen Personen nicht das alle gleich denken, sondern dass alle ein bisschen anders denken, weil dann kommt, insgesamt viel mehr heraus“ (ProbandIn G, 16 - 16).

Kommunikation bedeutet Handlungsfähigkeit im Team bzw. im ganzen Juz. Zum Gelingen des Prozesses in der Offenen Jugendarbeit bedarf es eines Schulterschlusses aller Beteiligten.

„Zur Qualität gehört auch, dass sie sich nicht gegenseitig mobben, in deiner Einrichtung bzw. gegenseitig schlagen, es gehört auch zur Qualität, den menschlichen Umgang miteinander“ (ProbandIn H, 10 - 10).

Das bedeutet, dass das Team-Building Teil der Qualitätsstandards des Trägers sein muss, interne Kommunikation und die Gesprächsführung im Team manifestieren sich im Betriebsklima.

Teamsitzungen gehören zum Standard jedes Teams und Trägervereins:

„Die Teamsitzung jede Woche, die nach einem gewissen Schema abläuft, und man weiß da gibt's die und die Punkte, da kann ich das und das einbringen, dass es eine gewisse Ordnung gibt“ (ProbandIn D, 15 - 15).

In diesem Sinne ist es von besonderer Bedeutung, wie ProbandIn D es feststellt, dass die Teamsitzungen einmal wöchentlich stattfinden müssen und nach bestimmten Regeln ablaufen sollen, sodass die Teammitglieder sich vorbereiten und eigene Themen einbringen können.

Supervision

Der steirische Dachverband für Offene Jugendarbeit verlangt im Leitfaden für die Offene Kinder- und Jugendarbeit in der Steiermark, dass die JugendbetreuerInnen aufgrund der hohen Arbeitsbelastung im Bereich der Offenen Jugendarbeit Supervision zum Arbeitsalltag erhalten. Dies muss Teil der Qualitätsstandards sein. Begründet wird die Supervision damit, dass im geschützten Rahmen über das eigene berufliche Handeln reflektiert um die neuen Sichtweisen in den Arbeitsalltag integrieren zu können (vgl. Leitfaden Dachverband, S. 52f.).

„Das man eben weiß das man einmal zur Supervision (gehen kann), da kann ich schon Punkte sammeln, die ich dort vielleicht besprechen möchte“ (ProbandIn D, 15 - 15).

Bei ProbandIn D erkennt man deutlich, dass nicht nur Supervision von großer Bedeutung ist, sondern die Teilnahme an Supervisionen die Möglichkeit bedeutet, Strukturen zu schaffen, Gedanken und Probleme vorstrukturieren zu können und diese in der Supervision zu artikulieren.

„Alle drei Wochen zur Supervision gehen, das wird so teuer, das zahlt dir keiner. Das ist wieder der nächste Punkt, dann lässt der Subventionsgeber aus, also musst du einen Kompromiss suchen, erwirtschaften kannst du es auch nicht, aber gar keine Supervisionen ist auch definitiv keine Lösung“ (ProbandIn H, 24 - 24).

Die Möglichkeit, Supervisionen zu besuchen, wird von den ProbandInnen als extrem wichtig erachtet. Wie ProbandIn H erkennt, ist Supervision sehr teuer und fordert von den Finanzgebern und Trägervereinen hohe finanzielle Leistungen. Nicht jeder Träger kann sich regelmäßig Supervisionen leisten und macht aus diesem Grund auch dort Abschlüsse.

Personalschlüssel

Der Personalschlüssel ist ein wichtiger Teil der Qualitätsstandards und über ihn kann man qualitativ gute Jugendarbeit tätigen.

„Auch ein wichtiges Merkmal ist das Personal, das dort ist - eben Standards, die sich jetzt schon langsam entwickeln. Dass drei Leute vor Ort arbeiten, dass sie männlich/weiblich besetzt sind auch dass die gute Ausbildungen haben, das ist so glaube ich wirklich Kriterien gibt, die (solche Dinge) irgendwie festlegen“ (ProbandIn B, 11 - 11).

In diesem Sinne ist es von hoher Wichtigkeit, dass im Team eines Juz Geschlechterparität herrscht und es gut ausgebildete JugendbetreuerInnen bietet.

„Ernstnehmen der Arbeit auch wieder heißt ein Stück weit weg von der Freiwilligkeit und freiwilligen Arbeit. Ja, das ist auch ein großer Teil der Geschichte der Offenen Jugendarbeit, aber das ist ein wichtiges Kriterium“ (ProbandIn B, 11 - 11).

ProbandIn B versteht Offene Jugendarbeit als einen professionellen Tätigkeitsbereich, der es verdient, die ganze Aufmerksamkeit auf sich zu ziehen. Die Jugendlichen und das komplexe Arbeitsgebiet beanspruchen vom/von der JugendbetreuerIn vollen Einsatz.

Abschließend ist besonders die Äußerung von ProbandIn H hervorzuheben, der/die die Partizipation als Qualitätskriterium und damit als Qualitätsstandard in der Offenen Jugendarbeit ansieht.

Ein Qualitätsstandard ist so was wie eine Hausversammlung, wo die Leute mitreden können, wo sie demokratische Ansätze oder volle Demokratie gibt. Für mich persönlich auch noch, weil so strukturiert sind, da steig ich nicht runter, wir sind ein Verein, der eine demokratische Basis hat. Das heißt, die Jugendlichen selber, das Klientel selber

wählt den Vorstand. Das heißt, das Jugendliche die eigentlich das Klientel waren eines Tages im Vorstand sitzen können oder im Beirat. Das ist auch für mich Qualität. Weil die Jugendlichen selber die Vereinigung mittragen, und wenn sie älter werden und ein bisschen gelernt haben, sage ich mal, oder profitiert haben von dem Ganzen, weil wir haben doch einige aufgefangen die sich das gemerkt haben, die können das weitergeben (ProbandIn H, 24 - 24).

Der partizipative Gedanken für die Jugendlichen muss in der Offenen Jugendarbeit zum Standard erhoben werden. Das bedeutet, Jugendliche in die Offene Jugendarbeit aktiv mit einzubeziehen und im demokratischen Prozess mitwirken zu lassen.

8.5 Beziehungsarbeit

Beziehungsarbeit ist eine „positive“ Interaktion zwischen JugendbetreuerIn und dem/der Jugendlichen. Die Interaktion basiert auf professioneller pädagogischer Wahrnehmung und der Interpretation seiner/ihrer Bedürfnisse, Lebenswelten und Ressourcen. Die Position des/der JugendbetreuerIn ermöglicht es, dem/der Jugendlichen sich zu öffnen und so den Beitrag zu einer wechselseitigen Beziehung zu erfüllen. Die JugendbetreuerInnen haben die Rolle, das Leben der Jugendlichen zu begleiten, Lösungen zu ermöglichen, Handlungsoptionen aufzuzeigen, Fachwissen bereitzustellen und vieles mehr. Das Team hat die Aufgabe den Rahmen und die Umgebung positiv zu gestalten. In ihrem Verhalten müssen die JugendbetreuerInnen authentisch sein, damit die Jugendlichen das Role-Model übernehmen können (vgl. Fachgruppe Offene Jugendarbeit 2008, o. S.).

Aus diesem Grund erklärt ProbandIn E:

„Es ist viel Arbeit hinter Beziehungsarbeit“ (ProbandIn E, 40 - 40).

Beziehungsarbeit fordert den ganzen Menschen und muss hart erarbeitet werden. ProbandIn E hat den Aufwand von guter Beziehungsarbeit auf den Punkt gebracht, Beziehungsarbeit braucht Zeit und ist viel harte Arbeit.

Die Komplexität der Beziehungsarbeit verlangt einerseits Offenheit für den/die Jugendlichen andererseits professionelles Abgrenzen zu ihnen, einerseits zuzuhören und andererseits zu beraten.

„Da sage ich mal, da muss man viel investieren und es kommt vielleicht hoffentlich raus, wenn die Leute wieder kommen. Sag ich einmal. Ich tue mir schwer zu sagen, was ein Ergebnis ist. Ich habe aber auch nicht den Anspruch für mich, dass bei jedem Jugendlichen ein tiptop super Ergebnis herauskommen muss, und sie immer wieder kommen muss, es ist auch eine Persönlichkeitsgeschichte, auch was im Zusammenhang mit dem Team z. B. und natürlich auch vom Angebot. Das passt auch nicht für einen jeden und dann bist nicht du als Betreuer schuld, es passt nicht, dass er sich nicht wohlfühlt. Also von dem her das negative Ergebnis, das dann raus kommt, leicht sicher persönlich zu nehmen. Jedes darfst du eh nicht, aber kurz hinterfragen, warum die Leute nicht mehr gekommen sind oder so, ist auf jeden Fall eine Geschichte, die mir taugt oder wo ich interessiert bin daran, weil nur so kommst du schrittweise weiter für das nächste Mal“ (ProbandIn G, 99 - 99).

Beziehungsarbeit hat einen hohen Grad an Investition, jedoch mit einem offenen Ergebnis, das nicht vorbestimmt werden kann.

Annehmen der Jugendlichen

Um die Beziehungsarbeit aufnehmen zu können, muss der/die JugendbetreuerIn den/die Jugendliche/n so annehmen, wie er/sie sich selbst wahrnimmt.

„Ich glaube, ein wichtiges Kriterium ist sicher, die Jugendlichen so zu sehen und anzunehmen, wie sie kommen, und da möglichst nahe an ihren Lebenswelten anzusetzen. Weil ich glaube, gerade in diesen Prinzipien sind ganz große Ziele, die ganz wichtig sind (und) die man nicht aus den Augen verlieren darf“ (ProbandIn B, 56 - 56).

Die Kontaktaufnahme ist ein empathischer Prozess, bei dem der/die JugendbetreuerIn das Gefühl aufzubringen hat, wie der/die Jugendliche drauf ist. Will er/sie reden, einfach spielen etc. Der/die JugendbetreuerIn muss eine „Antenne“ entwickeln für die Befindlichkeit der Jugendlichen und mit den von den Jugendlichen empfangenen Signalen arbeiten.

„Also Beziehungsarbeit heißt für mich eigentlich, wenn neue Jugendliche in den Juz kommen, dass ich einmal eine Beziehung zu dem Kind aufbaue. Dass ich erfahre, wie er heißt, wer er ist, wie es ihm geht, ob alles passt, wie es in der Schule läuft, wie es im sozialen Umfeld läuft, also einfach den persönlichen Kontakt zu dem Kind zu suchen“ (ProbandIn E, 25 - 25).

Die Kontaktaufnahme zwischen JugendbetreuerInnen und Jugendlichen ist eine komplexe Konstellation - zwischen etwas vom Jugendlichen wissen wollen, um ihm/sie helfen zu können und die Situation wirken lassen, um dem/der Jugendlichen die Möglichkeit zu geben, sich wohlfühlen.

Gespräche

Der Beginn einer Beziehungsarbeit beginnt mit dem Eintritt des/der Jugendlichen ins Juz und dem ersten Gespräch mit dem/der JugendbetreuerIn. Der/die JugendbetreuerIn nimmt den Jugendlichen wahr und empfängt ihn oder sie. ProbandIn I erklärt dabei auf die Frage, wie sie mit den Jugendlichen Kontakt aufnimmt:

„Wie es einem geht und so, wie es vielleicht daheim ist, also dann versucht man immer so oder ein Billard Spiel, dann he wie läuft es so. (Lachen). Ja, Mädchenlauf, ich mache jetzt viele Mädchengeschichten, und wenn wir dann eben ins Kino gehen oder so oder so, wenn man gemütlich beisammensitzen und Kerzen gestaltet oder das man da irgendwie sucht Näheres zu erfahren“ (ProbandIn I, 57 - 57).

Das Gespräch dient zur Beziehungsaufnahme mit dem/der Jugendlichen, Aktivitäten wie Drehfußballspielen oder Basteln sind Vorwand, um mehr vom/von der Jugendlichen zu erfahren, sodass der/die JugendbetreuerIn auf die Sorgen und Nöte bzw. Bedürfnisse eingehen kann. ProbandIn E spricht ein Problem an – dass es in der Offenen Jugendarbeit manchmal schwierig sein kann, ausreichend mit den Jugendlichen einzeln zu arbeiten:

„Gute ist für mich, in erster Linie, was leider bei uns im Juz zu kurz kommt einige Gespräche, und vor allem auch den Jugendlichen die Möglichkeit geben auf einen zuzugehen und ihre Ängste, Sorgen die sie haben dort auszutragen und miteinander

vielleicht zu bewältigen in der Gruppe oder vielleicht mit einem Betreuer“ (ProbandIn E, 25 - 25).

Wie ProbandIn E bemerkt, ist die Gesprächsführung im Juz komplex. Die JugendbetreuerInnen versuchen, den Jugendlichen im Juz eine Plattform zu bieten, um ihre Ängste und Sorgen zu kommunizieren, um sie gemeinschaftlich zu lösen. Jedoch ist es durch den Gruppenzwang für die Jugendlichen kaum möglich, die Probleme nach außen zu tragen.

Wie bei ProbandIn E sieht es auch ProbandIn G. Das Team der JugendbetreuerInnen soll den Jugendlichen die Möglichkeit bieten, sie als Ansprechperson zu finden und wahrzunehmen.

„Er muss immer die Möglichkeit (geben), wenn er nicht heute reden will oder wenn er heute nicht irgendetwas machen will, dann kann er es zumindest nächste Woche auf die gleiche Art und Weise (tun) und er hat die gleiche Möglichkeit, weil wir gleich dort stehen, gleich offen haben und von dem her sollte das immer gegeben sein - aus meiner Sicht“ (ProbandIn G, 26 - 26).

ProbandIn G hat es auf den Punkt gebracht, dass es für die Jugendlichen wichtig ist, dass sie die Möglichkeit haben, mit den BetreuerInnen zu sprechen. Die Aussprache geht also vom/von der Jugendlichen aus und darf nicht vom/von der JugendbetreuerIn erzwungen oder provoziert sein. Im Mittelpunkt steht das kontinuierliche Angebot der Möglichkeit.

Vertrauen aufbauen

Beziehungsarbeit ist Vertrauensarbeit, der/die Jugendliche soll zum/zur der JugendbetreuerIn Vertrauen aufbauen. Das stellt eine Basis für die weitere Arbeit dar. Der/die Jugendliche muss Vertrauen haben, dass soll heißen der/die JugendbetreuerIn kann das Seine bzw. Ihrige dazu beitragen, dass es gelingen könnte.

„Ja, ehm das auch eine Vertrauensbasis da ist, das Jugendliche überhaupt diese Beziehung überhaupt eingehen können und im Großteil passiert diese Beziehungsarbeit eben auch so, ohne dass es die Jugendlichen erkennen. Das was

die Jugendlichen, das was es in diesem Berufsfeld heißt, ihr spielt ja eh nur ein bisschen mit den Jugendlichen. Aber genau das ist der springende Punkt, durch das gemeinsame Tun, durch das gemeinsame Zeitverbringen entsteht erst die Beziehungsarbeit. Das braucht es einfach, das ist die Basis“ (ProbandIn B, 13 - 13).

ProbandIn B sieht in der Beziehungsarbeit eine Tätigkeit, die vom/von der Jugendlichen und der Gesellschaft kaum als solche erkannt wird. Vertrauen passiert nicht einfach, Vertrauen muss in einem langen Prozess erarbeitet werden.

„Ich glaube da scheiden sich die Geister das mag sein, für ist es das ich den Jugendlichen so nimm wie er ist in erster Linie und ihn willkommen heiße. Und es ist für mich sehr wohl Qualität würde ich sagen, wenn der Jugendliche nach einem Jahr, wenn Vertrauensverhältnis da war, ausgepackt hat, seine persönlichen Probleme die er sehr massiv. Für mich ist es qualitativ hochwertige Arbeit, finde ich, weil wie gesagt, zu mir kann wer sagen () du warst zu langsam da hättest du schon vor einem halben Jahr vor her was machen können mit ihm, was helfen könnte ja, das mag sein, ich weiß, dass man darüber streiten kann, aber es ist für mich so“ (ProbandIn H, 28 - 28).

ProbandIn H erkennt für sich, dass das Vertrauensverhältnis ein Prozess ist, der sich über einen langen Zeitraum entwickeln kann, ein Zeitrahmen, den man dem/der Jugendlichen geben muss, damit er/sie wirkliches Vertrauen hat und aus sich heraus etwas erzählen will.

Der Aufbau von Vertrauen ist jedoch kein eindimensionaler Prozess, der/die JugendbetreuerIn muss in die Beziehungsarbeit investieren, ohne zu drängen, um das Vertrauen der Jugendlichen zu gewinnen und um für die weitere Arbeit die Voraussetzungen zu bilden.

Authentizität

Thiersch beschreibt, dass PädagogInnen Kinder überfremden können. In diesem Zusammenhang müssen die PädagogInnen das Wissen haben, dass sie selber Kinder waren, sich erinnern, was sie als Kinder wollten, was sie erlebten und worunter sie vielleicht gelitten haben. Durch diese triviale Bewusstmachung ist es dem/der PädagogIn möglich, der allgegenwärtigen Gefahr der arroganten Erhebung

gegenüber dem Kind entgegenzuwirken und somit authentisch zu sein (vgl. Thiersch 2009, S. 249).

„Ich habe bestimmte Kriterien, die ich voraussetzte, das sind genau die Fähigkeiten sich abgrenzen zu können, die Fähigkeit authentisch zu sein. Gerade Jugendliche merken das sofort wenn man nur ihnen irgendwie, was vorspielt oder man ist es nicht selbst. Man muss selbst so klar sein, dass man authentisch sein kann in jeder Situation. Genauso wie Offenheit, dass man wirklich wertfrei mit Jugendlichen arbeiten kann, egal wie sie da herkommen, was nicht ganz einfach ist, weil die manchmal sehr extreme Positionen, einer Sprache einnehmen. Das sind die Kriterien“ (ProbandIn B, 9 - 9).

ProbandIn B verlangt von den JugendbetreuerInnen professionelle Abgrenzung von den Jugendlichen, Authentizität in ihren Handlungen mit den Jugendlichen gepaart mit Offenheit hin zu den Jugendlichen. Diese Auffassung wirkt im ersten Moment in sich nicht konsistent und nicht umsetzbar, jedoch zeigt sich bei näherer Betrachtung:

„Das Wissen ah um die krasse Trennung zwischen privat und Beruf, sag ich einmal und das Ausüben dessen, weil wir da jetzt in einer schwammigen Bereich drinnen sind, den das glaube ich das das sehr sehr schwierig ist in der Offenen Jugendarbeit ist. Wir machen Offene Jugendarbeit, wir versuchen professionelle Jugendarbeit zu machen, mit dem was wir gelernt haben, mit dem was unsere Skills sind. Qualitativ so wertvoll zu bleiben bedingt trotzdem eine Distanz zu wahren und das wird ungemein schwierig“ (ProbandIn A, 30 - 30).

Zwei ProbandInnen erklären vor allem die Trennung von Beruf und privat als dringend und wichtig. Die JugendbetreuerInnen arbeiten in einem Feld, das sehr persönlich ist und in dem man sehr nahe an den Jugendlichen und ihren Problemen arbeitet. Diese Nähe verwischt von Zeit zu Zeit die Trennlinie zwischen Professionellen und Jugendlichen, z. B. müssen Telefonnummern getauscht werden, um Termine einzuhalten, oder es wird die Facebook-Adresse geaddet. Der/die JugendbetreuerIn muss viel von sich preisgeben und investieren, um für die Jugendlichen authentisch zu wirken und das für die Arbeit nötige Vertrauen ausstrahlen können.

Weil man immer in so einer, in einem Wechsel zwischen Distanz und Nähe ist. Also es hat natürlich dadurch sehr viel an Beziehung entwickelt, was sehr wichtig ist und die Basis ist und genau da muss es eine Pendelbewegung zwischen der Distanzierung, Abgrenzung zu den Jugendlichen geben, weil man ja nicht mehr zu den Jugendlichen gehört (ProbandIn B, 7 - 7).

Wie ProbandIn B thematisieren viele ProbandInnen den Kontrast von Distanz und Nähe, um einerseits professionell zu sein, und andererseits Nähe zuzulassen, um mit den Jugendlichen arbeiten zu können. Klare Abgrenzung und damit professionelle Distanz zum/zur Jugendlichen ist aber nötig, um damit professionelle Ergebnisse abrufen zu können.

8.6 Die Qualitätsoffensive des Dachverbands

Der steirische Dachverband der Offenen Jugendarbeit hat sich zur Aufgabe gestellt, dem Handlungsfeld der Offenen Jugendarbeit in der Steiermark ein neues Gesicht mit mehr Professionalität und qualitätsvoller Arbeit zu geben. Hierbei wurden Kollektivverträge für die JugendbetreuerInnen ausgehandelt und mehrere Initiativen zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung gestartet, unter anderem der Leitfaden der Offenen Jugendarbeit, das Qualitätshandbuch für Offene Jugendarbeit, das Leitbild der Offenen Jugendarbeit in Graz oder geschlechtsbezogene Zugänge in der Offenen Jugendarbeit. Zudem werden regelmäßig Workshops zu verschiedenen Themen der Offenen Jugendarbeit angeboten. In Kooperation mit dem Land Steiermark und der FH für Soziale Arbeit Graz wurde der Lehrgang für Jugend- und Soziokulturarbeiter initiiert. ProbandIn A sieht die momentane Aufgabe des Dachverbandes in der:

„Vereinheitlichungen (und) in der Erfassung der Jugendlichen in den Jugendzentren zu machen“ (ProbandIn A, 38 - 38).

ProbandIn A spricht dabei die Datenbank an, die nach dem Willen des Dachverbands die JUZ verbindlich ausfüllen müssen, um vergleichbare Daten von den verschiedenen Juz's bekommen zu können.

„Dachverband, ja. Das ist mit der Lernbar, wir haben durch den Dachverband eigentlich eine Dame, die Montag und Dienstag zu uns kommt von 14-17 Uhr und die bietet halt so eine Art Nachhilfe unter Anführungszeichen an und ja“ (ProbandIn I, 83 - 83).

Zusätzlich zu den unten erwähnten Vernetzungstreffen besteht ein Netzwerk mit der Caritas-Lernbar. In vielen Juz haben die Jugendlichen die Möglichkeit schulische Defizite mit der Lernbetreuung der Caritas aufzuholen. Diese können ein oder zwei Mal in der Woche gratis Lernhilfe in Anspruch nehmen.

Dachverband und Standards

Der Dachverband für Offene Jugendarbeit hat sich die Aufgabe gestellt, Standards für die Offene Jugendarbeit auszuarbeiten. Durch diese Standards im Arbeitsprozess und die Rahmenbedingungen soll eine qualitätsorientierte Offene Jugendarbeit initiiert werden (vgl. Qualitätshandbuch 2008, S. 7).

„Das heißt, das war zu wenig, und dann sind sie plötzlich draufgekommen, bitte mehr ausgebildete Leute, nachdem schon so viele in der Offenen Jugendarbeit waren (zu schlecht ausgebildete Jugendarbeiter tätig waren), die minder ausgebildet waren, minder sage ich einmal, und die Leute die jetzt Pädak´s oder Colleg´s gehen, die in ganz andere Bereiche gehen, war es erforderlich, dass der Dachverband und das Land zusammen etwas ausarbeitet, Ausbildungsrichtlinien, Lehrgänge und Standards einfordert, damit die Offene Jugendarbeit immer mehr professionalisiert wird und im Endeffekt die Offene Jugendarbeit ein Arbeitsprofil bekommt“ (ProbandIn H, 41 - 41).

ProbandIn H spricht vor allem die prekäre Situation an, bevor der Dachverband 2002 durch das Landesjugendreferat beauftragt wurde, nötige Rahmenbedingungen aufzustellen. JugendbetreuerInnen hatten keine Ausbildung und wurden in kurzen Weiterbildungsseminaren arbeitstauglich gemacht. In diesem Zusammenhang orientiert sich ProbandIn H vor allem an den personalen Themen und den Standardisierungen in der Jugendarbeit. In weiterer Folge sind verschiedene Standardisierungsvorschläge in Form vom Qualitätshandbuch, Leitfaden für die Offene Kinder- und Jugendarbeit in der Steiermark etc. vom Dachverband erarbeitet worden.

„Es geht in Richtung Ausbildung in erster Linie, es werden gewisse Standards eingehoben, damit man (sich) eben auch auf Hard Facts berufen kann. Es geht um Verbesserungen in unterschiedlichen Bereichen, es geht auch darum, welches Bild die Jugendarbeit - oder welches Bild sie von sich selbst hat und welches sie präsentiert. Da werden recht viele Sachen gemacht bzw., es wird darauf hingesteuert“ (ProbandIn C, 21 - 21).

ProbandIn C schließt nahtlos an die Aussage von ProbandIn H an und erweitert den Blickwinkel der Arbeit des Dachverbandes, er/sie sieht vor allem die Positionierung der Jugendarbeit und welches Bild die Offene Jugendarbeit repräsentiert.

Grundsätzlich gut - also das Ding ist das, dass es in Richtung Professionalisierung geht (ProbandIn H, 39 - 39).

Die von ProbandIn H angesprochene und vom Dachverband durchgesetzte Professionalisierung hat die Funktion, der Offenen Jugendarbeit einen Korpus der akademischen Wissensbasiertheit zu geben, um dadurch ein Abgrenzungskriterium zu schaffen (vgl. Vanderstraeten, S. 99). Nach Otto hat Professionalität das Bestreben, die Praxis des Arbeitsfeldes zu verbessern. Aufklärung über die gesellschaftliche Situation und in diesem Sinne eine Verbesserung der Lage und Handlungsmöglichkeiten der KlientInnen sind nötig, um im Einklang dazu die Sensibilisierung der Gesellschaft für die KlientInnen auf der Basis von wissenschaftlichen Begründungen und wissenschaftlicher Anerkennung der Arbeit zu erreichen. Mit diesem Konzept wird die Praxis der Sozialen Arbeit und damit auch die der Offenen Jugendarbeit verbessert bzw. professionalisiert. Es kann nicht nur die Intention sein die Erweiterung von wissenschaftlichen Ressourcen zu erreichen, wie z. B. Forschungsperspektiven, -ergebnisse und Theorien voranzutreiben, sondern es muss die Gestaltung der Lehrstühle, der Forschungsmittel und der Ausstattung der Universitäten und Hochschulen von großer Bedeutung sein (vgl. Schnurr 2008, S. 148).

Die Qualitätsoffensive, da gibt es einen Leitfaden, das weiß ich, vom steirischen Dachverband, wo sich alle Juz dran halten, zu haben. Sie wollen halt viel(e) Statistiken von uns haben, und sehr viele Daten - wie viele Jugendliche im Schnitt kommen, in

welchem Alter, wie viele Mädchen, welche Nationen, welche Herkunft, welche Staatsbürgerschaft (ProbandIn E, 29 - 29).

Im Rahmen der Qualitätsoffensive erarbeitete der Dachverband für Offene Kinder- und Jugendarbeit mit Prof. Schoibl und Prof. Scheipl verschiedene Handbücher und Leitfäden, um dem Ziel der professionellen, strukturierten Offenen Jugendarbeit näher zu kommen.

Also z. B., wenn man sich den Schwerpunkt von 2012 anschaut, der liegt in Richtung Einrichtung geht und das klingt, also das habe ich schon mal gut gefunden, weil es darum geht, für eben Einrichtungen Juz behindertengerecht einzurichten, mit leichten Zugängen, auch schauen, dass gewisse Einrichtungsstandards gewahrt sind. Halte ich einerseits für sehr sinnvoll (ProbandIn F, 34 - 34).

Das vom Dachverband für Offene Kinder- und Jugendarbeit ausgegebene Ziel ist es (Nachfragen der Ziele für 2012).

8.7 Positives Feedback

Aus den Interviews geht hervor, dass die ProbandInnen mit der Arbeit des Dachverbandes zufrieden sind, es werden Themen angesprochen, die besondere Relevanz für die ProbandInnen haben und dementsprechend goutiert werden. Einen besonderen Status dabei hat die Professionalität im Arbeitsfeld. Mit ihr kommt es sowohl zu einer neuen Art der Positionierung, als auch zu Selbstrepräsentanz bzw. zu einer Erhebung und Präzisierung der Ausbildungsstandards. Aus diesem Grund sagt ProbandIn H:

Grundsätzlich gut, also das Ding ist das, dass es in Richtung Professionalisierung geht. Und die Professionalisierung ist natürlich gut (ProbandIn H, 39 - 39).

Diese Aussage bezieht sich in besonderem Maße auf die Bezahlung der JugendbetreuerInnen, die gehobenen Ausbildungsmaßstäben sowie die Vernetzung unter den Juz bzw. Trägervereinen. Die Vernetzungsarbeit wird durch den Dachverband sowie den einzelnen Trägervereine vorangetrieben und regelmäßig koordiniert. (Siehe Vernetzungstreffen).

Also Qualitätsoffensive halte ich einerseits für sinnvoll, weil man generell Strukturen schafft, einerseits kann man sich orientieren, und es ist eine gewisse, für die Mitarbeiter, oder eine Orientierungshilfe (ProbandIn F, 34 - 34).

ProbandIn F bezieht sich in diesem Fall auf das Qualitätshandbuch der Offenen Kinder- und Jugendarbeit, in dem die Konzeptentwicklung, die Konzeptdurchführung und die Konzeptsicherung im Rahmen der Offenen Jugendarbeit erarbeitet wurden. Es dient als Anleitung „zur Planung, Organisation und Evaluation von Angeboten der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in der Steiermark“ (Qualitätshandbuch Dachverband 2008, S. 2). Das Handbuch bietet für die Trägervereine und JugendbetreuerInnen Orientierungshilfen, um selbst ein Juz aufbauen zu können.

Das habe ich vorher nicht gekannt, und ich bis jetzt bei jedem von diesen, also Juz-Frühstück und ich bis jetzt jedes Mal dabei - das finde ich eine super Idee. Und sehr konstruktiv und gut. Das begeistert mich schon mal und ich glaube aber auch das im Hintergrund noch viele Möglichkeiten gibt, diesen Dachverband zu nutzen und von dem alle möglichen Dinge zu bekommen, nur war das bei mir bis jetzt noch nicht der Fall, weil ich noch nicht lange genug da bin. Weil es uns noch nicht so lange gibt (ProbandIn D, 17 - 17).

ProbandIn D arbeitete schon bei verschiedenen Juz und kam jedoch erst im Oktober 2010 durch seinen/ihren Träger mit dem Dachverband in Kontakt. Wie ProbandIn D es formuliert, hat der Dachverband noch mehr Potenzial für Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen. (vgl. Dachverband Offene Jugendarbeit [23.05.2011], o. S.).

Übertreibung des Dachverbandes bei den Erhebungen

Bei all dem positiven Feedback ist bei den Interviews auch immer wieder Kritik durchgeklungen: dabei meinten die ProbandInnen das Erfassungssystem des Downloads:

„Wir erfassen Jugendliche, als österreichische oder [als] sonstige [und] sehe ich als riesiges Problem. [Das] hat für mich nichts mit Qualität zu tun (ProbandIn A, 40 - 40).

ProbandIn A spricht vom Download, einer Onlineerfassung, den der Dachverband als Form der statistischen Erhebung erdacht hat. Die zu erhebenden Daten werden von den JugendbetreuerInnen teilweise als nicht zielführend bewertet. Die Nationalität bzw. der Migrationsstatus sind Teil der Methodenvielfalt zielgruppenspezifischer Jugendarbeit. Allerdings wie es ProbandIn C relativiert:

Ja es gibt ja in erster Linie geht es ums Land und den Dachverband. In dem Fall, weil der Halt im Rahmen dieser Qualitätsoffensive mit Dingen angefangen hat, die halt mühsam sind. Die am Anfang vielleicht mehr Zeit in Anspruch nehmen als dann wirklich ob sie wirklich so problematisch sind kann ich jetzt nicht wirklich beurteilen (ProbandIn C, 53 - 53).

ProbandIn C macht sich Sorgen um den zeitlichen Aufwand, bezüglich der Statistiken aufwenden muss und der in weiterer Folge bei der Arbeit mit den Jugendlichen fehlt. Die Juz sind unterfinanziert und brauchen für die statistische Erhebung zeitliche und damit finanzielle Ressourcen.

Aber es ist halt [so]: man muss zum Teil übertreiben, um zurückzufinden zu wichtigen Standards, und das ist ok. Ich stehe vollkommen dahinter, auch wenn ich nicht immer mit allen d'accord gehe, was oder wie es umgesetzt wird, finde ich es als ganz wichtige Sache und großartig. [Da] Brauchen wir gar nicht da über reden. Absolut richtig (ProbandIn A, 36 - 36).

Jedoch versteht ProbandIn A nicht, warum in den Erhebungsbögen die Nationalitäten der Jugendlichen eingetragen werden müssen. Weder dient die Feststellung dieser Tatsache der Integration, noch dürfen Jugendliche selbst, wenn sie z: B. als Türsteher arbeiten, diese Frage anderen Jugendlichen stellen.

8.8 Ausbildung und Kompetenzen

Grundvoraussetzung für gute Arbeit im Juz ist eine gute Ausbildung, die Aneignung von Kompetenzen und Fähigkeiten. Wie der Dachverband im Leitfaden erläutert, Ist die Ausbildung Bestandteil qualifizierter JugendbetreuerInnen, um im komplexen Handlungsfeld professionell arbeiten und bestehen zu können (vgl. Leitfaden 2008,

S. 49). Weiters ist die berufliche Weiterbildung, die vom Träger bezahlt werden soll, von großer Bedeutung (vgl. ebenda, S. 53).

Die Ausbildung der ProbandInnen

Die nachfolgende Liste der Ausbildungen ist mit größter Wahrscheinlichkeit unvollständig. Ich habe die Frage gestellt, welche Ausbildungen die ProbandInnen haben. ProbandInnen A, C und D haben viele Ausbildungen, zum Teil abgebrochen oder sich nebenbei weitergebildet, ohne einen akademischen Grad zu erreichen. Drei ProbandInnen sind noch in Ausbildung und werden den Hochschullehrgang für Jugend- und Soziokulturarbeit abschließen – haben ihn schon abgeschlossen. Ein/e ProbandIn ist im Begriff, die Pädak zur HauptschullehrerIn abzuschließen.

Jugend- und SoziokulturarbeiterIn
KindergärtnerIn und HorterzieherIn
Ausbildung zum/zur Jugend- und SoziokulturarbeiterIn
Bildungsanstalt für Kindergartenpädagogik
Studium der Musikwissenschaft
Fotografie-Studium
Diverse Kurse zu Methoden der Jugendarbeit
Bakkalaureatsstudium der Pädagogik auf der Karl-Franzens-Universität in Graz

Universitätsstudium der Geschichte
Im Nebenfach sozialpädagogische Vorlesungen
Vorlesungen über Medien und Gender
Studium der Psychologie
Grundkurs für Offene Jugendarbeiter
Austropädagoge
Hauptschullehramt in Mathematik und bildnerische Erziehung

Offene Jugendarbeit verlangt vom/von der JugendbetreuerIn *Kompetenzen* auf vielen Gebieten. Wie ProbandIn A erwähnt, kann man nicht zu viel wissen und können. (künstlerische, technische, sportliche, kreative Fähigkeiten, Geschicklichkeit und vieles mehr). Die Kompetenzen, die die ProbandInnen für wichtig erachten, können in drei Kategorien eingeteilt werden: Aus- und Weiterbildungen bzw. persönliche Kompetenzen und Fähigkeiten.

Aus- und Weiterbildungen

Die Kategorie *Aus- und Weiterbildung* wird speziell auf fachliches Wissen reflektiert, die Aneignung auf den Bildungswegen (Universität, FH oder Jugend- und Sozialkulturarbeiter). Aus diesem Grund wird von den JugendbetreuerInnen besonders die fachliche Ausbildung bzw. in weiterer Folge die Weiterbildung in verschiedenen Bereichen der Offenen Jugendarbeit empfohlen.

Die *persönlichen Kompetenzen* und Fähigkeiten unterscheiden sich zwischen Sozialen Kompetenzen, emphatische Fähigkeiten und Geschicklichkeit.

Die *Sozialen Kompetenzen* beruhen vor allem auf gesellschaftliche Aspekte des Zusammenlebens, um mit den Jugendlichen in Interaktion treten zu können wird vor allem menschliche Reife benötigt. Dabei soll die eigene Jugendzeit nicht vergessen werden um die damit einhergehenden Probleme der Jugendlichen besser verstehen zu können. Weiters ist diskussionsbereitschaft von elementarer Bedeutung für den Beruf als JugendbetreuerIn. *Empathische Fähigkeiten* erleichtern den sozialen Umgang mit den Jugendlichen und ermöglichen erst eine Beziehungsaufnahme mit den Jugendlichen, dabei ist es von großer Bedeutung dass, der/die JugendbetreuerIn tolerant ist bzw. zuhören kann. Daraus ergibt sich dass JugendbetreuerInnen ein hohes Maß an Empathie, Akzeptanz, Authentizität und Spontanität haben muss. *Geschicklichkeit* ist per-se keine Grundvoraussetzung, so wie die JugendbetreuerInnen es auch dargestellt haben, sie dient dem/der JugendbetreuerIn als mögliche zusätzliche Basis von Beziehungsarbeit. Anzuführen sind dabei besonders Sportlichkeit, Kreativität, Musikalität, handwerkliches Geschick und vieles mehr.

Diese oben angeführten Kompetenzen sind leider nicht ausführlich und erschöpfend von den JugendbetreuerInnen dargestellt worden, aber sie repräsentieren doch einen Großteil der Kompetenzen und Fähigkeiten, die JugendbetreuerInnen besitzen sollten. Diese Kompetenzen kann natürlich nicht eine Person in sich vereinen, aus diesem Grund kann es nur auf Basis guter Teamarbeit funktionieren, wie es ProbandIn G darstellt.

Und sich auch öffnen können und bzw. das Leben können, so wie sie sind, aber das Ganze auch begleitet von einem Team, einem Fachteam, wenn man es so sagen will, die gewisse Dinge auch wissen, wie Jugendliche so ticken und was für Handlungsmöglichkeiten es halt dazu auch gibt auf jeden Fall (ProbandIn G, 10 - 10).

ProbandIn G stellt klar fest, dass es ein Fachteam sein muss, damit die mögliche Gesamtheit des Handlungsfeldes der Offenen Jugendarbeit abzudecken wird.

Das Team muss auch so handlungsfähig sein, dass sie ineinandergreifen, im Endeffekt und dass da, die Fähigkeiten der einzelnen Personen [vorhanden sind], nicht dass alle gleich denken, sondern das alle ein bisschen anders denken, weil dann kommt insgesamt viel mehr heraus (ProbandIn G, 16 - 16).

Weiters lässt sich erkennen das ProbandIn G jede Fähigkeit und persönliche Ressource des/der Einzelnen als Teil des Ganzen sieht, um möglichst viele Jugendliche anzusprechen und mit ihnen arbeiten zu können.

Das Team der JugendbetreuerInnen steht vor einem breiten Spektrum an Interessen der AdressatInnen und deren Problemlagen, sodass diese Arbeit eine einzelne Person überfordern würde. In diesem Sinne muss das Team eine breite Palette an Methoden und Handlungskompetenzen besitzen, also multiprofessionell sein (vgl. Eichner 2005, S. 46ff.).

8.9 Strukturqualität

Unter Strukturqualität versteht man die vom Trägerverein und Organisation arrangierten Strukturen, die eine Arbeit mit den Jugendlichen erst ermöglichen. Im Vordergrund steht die strukturelle Ebene, die vor allem aus dem Leitbild und dem Konzept des Trägers hervorgeht. Weiters sind die Versorgung bzw. die logistische Ebene, die infrastrukturellen Begebenheiten und die personellen Entscheidungen vor Ort Bestandteile der Strukturqualität. Struktur umfasst.

Kontinuität beim Personal

Als Basis und als sehr wichtig wurde von den JugendbetreuerInnen vor allem Kontinuität gefordert. Kontinuität beim Personal, um damit der hohen Fluktuationsrate der JugendbetreuerInnen in den Juz entgegenzutreten.

„Kontinuität rein bring[en]t ja. Das ist [es] halt, aber das ist halt was ich gerne anstreben würde, aber durch unterschiedlichste Faktoren haben wir das. [Wir] sind jetzt zu verschiedenen Wandlungen gekommen. Wofür jetzt der Trägerverein jetzt weniger kann, für diese personellen Mängel“ (ProbandIn F, 88 – 88).

ProbandIn F spricht hier zwar von unterschiedlichen Faktoren, führt aber in weiterer Folge nur einen Faktor aus: Nämlich dass die weiblichen JugendbetreuerInnen durch Schwangerschaften aus dem Arbeitsverhältnis ausscheiden oder karenzieren. Ein weiteres Problem ergibt sich durch die geringe Bezahlung der JugendbetreuerInnen. Die meisten Juz stellen die JugendbetreuerInnen nur für 20 oder 25 Stunden an, in wenigen Fällen für 35 Stunden. Unter diesen Umständen ist es nicht möglich, ein geregeltes Leben zu führen und sich selbst mit der Arbeit als JugendbetreuerIn zu finanzieren. Laut BAGS verdient ein/e JugendbetreuerIn für 20 Stunden € Brutto €965.-. Mit Abzüge kommt man auf einen von vielleicht €750.-, zu wenig um sich das Leben zu finanzieren.

„Für uns ist, ich beginne es an der personellen Struktur gleich einmal, ganz ganz wichtig auf jeden Fall ein gegendertes Team“ (ProbandIn A, 54 – 54).

Wie Schoibl (2009) empfohlen hat, ist es in der Offenen Jugendarbeit so zu halten, dass ein Team aus mindestens zwei Personen bestehen soll und diese Mann und Frau sein sollen - also im Sinne der Geschlechterparität ausgeglichen (Schoibl 2009, S. 32).

„Vom Personal[seite] finde ich es wichtig das es auch ein fixes Team ist, das dort arbeitet, soweit möglich. Weil das auch wiederum die Beziehungsarbeit und die Identifikation mit dem Juz einfach beeinflusst, was wichtig ist, dass die Leute, auch wenn wir ein fixes Team im Idealfall haben, das dadurch einfach Kontinuität und Stabilität in der Arbeit [kommt]“ (ProbandIn B, 34 – 34).

ProbandIn B erkennt die Vorteile, die in der kontinuierlichen Arbeit der JugendbetreuerInnen liegen. Erst Kontinuität ermöglicht es, Beziehungsarbeit zu leisten und Vertrauen zu schaffen, durch die Beziehungsarbeit erfolgt eine Identifikation mit dem Juz. Kontinuität schafft Stabilität für die Jugendlichen, die JugendbetreuerInnen und dem Träger.

„Ich habe ja das Glück, dass ich einen tollen Vorgesetzten habe und einen super Arbeitskollegen“ (ProbandIn I, 118 – 118).

Wie bei allen ProbandInnen durchgeklungen ist, stellt auch ProbandIn I fest, dass die Arbeitsbeziehung mit seinem/Ihrem ArbeitskollegIn bzw. mit der Leitungsebene

hervorragend ist. Positive Assoziationen und ein kollegiales Verhalten sind im Bereich der Offenen Jugendarbeit von eminenter Bedeutung.

Klare Strukturen und Transparenz

Der Träger erwirkt durch sein ausgearbeitetes Konzept und Leitbild klare Strukturen, diese dienen als Einfassungen für jede weitere Arbeit im Rahmen der Offenen Jugendarbeit.

„Rahmenbedingungen, das sind eben Rahmenbedingungen, einer muss ja ansuchen, einer muss abrechnen, einer muss die Konzepte schreiben oder machen es mehrere. Das muss auch klar sein, wer tut das ja. Du musst irgendwann wissen wegen der Budgetierung das gehört alles zu den Rahmenbedingungen“ (ProbandIn H, 87 – 87).

Von einem guten Konzept und einem Leitbild ausgehend führt der Weg zu einer klaren Hierarchie, damit klare Zuordnungen zustande kommen, und diese in geordnete Aufgabenverteilungen münden.

„Wie Handlungen aufgebaut werden, wie man dazu, wie man zu Entscheidungen kommt, wer Entscheidungsträger ist, wer was, wie warum entscheiden darf“ (ProbandIn A, 58 – 58).

„Es ist wichtig und gut, [dass] es ist nicht überall so, dass einfach ein geregeltes Arbeitsverhältnis gibt, also dass es irgendwie einen Trägerverein gibt, dass da die Anstellungsverhältnisse sozusagen geklärt sind, die Aufgabengebiete klar verteilt sind, ich weiß nicht, ob Du mit dieser Frage das gemeint hast?“ (ProbandIn D, 25 – 25).

Sowohl die Gewissheit der Hierarchie und deren Entscheidungsträger, als auch ein geregeltes Arbeitsverhältnis ermöglichen den JugendbetreuerInnen erst ein konzentriertes Arbeiten und damit die Nutzung des ganzen Potenzials.

Treptow et al. sprechen in diesem Zusammenhang *„von Offenheit und Transparenz im Hinblick auf strategische Entscheidungen, Klarheit im Hinblick auf Eigenverantwortlichkeit, Freiheit und Vorgaben, nachvollziehbare Kommunikationsstrukturen, gegenseitiges Vertrauen und Zutrauen, Angstfreiheit in Entwicklungsprozessen“* (Treptow et al. 2008, S. 167).

Teamsitzungen und Dokumentation

Die Basis klarer und transparenter Strukturen muss in der internen Kommunikation liegen, die Dokumentation der Teamgespräche und deren Ergebnisse muss gewahrt sein.

„Strukturen denke ich mir sind wichtig, wenn man strukturelle Handlungen [tätigt], wenn man es verschriftlicht, wenn man es niederschreibt, damit man auch wirklich darauf zurückgreifen kann und [wenn man es] verschriftlicht hat. Ein weiterer [Teil von] Struktur sind regelmäßige Treffen, Regelmäßigkeit im Bereich von Teamsitzungen, erweiterte Teamsitzungen, Hausversammlungen, Vorstandssitzungen, Klausuren etc., Supervisionen“ (ProbandIn A, 58 -58).

Handlungen müssen klar und die Aufgabenverteilung nachvollziehbar sein. Diese Handlungen und Aufgabenverteilungen, die in den verschiedenen Sitzungen erarbeitet wurden, müssen in Protokollen festgehalten werden, um darauf zurückgreifen zu können.

„Und wenn du dann ein Protokoll hast, und du siehst dann, ja hallo, das habe ich ganz anders gesagt, dann kannst wenigstens eingehen. Wenn das nicht [festgeschrieben] steht, kannst du es vergessen“ (ProbandIn H, 89 – 89).

Auf Protokolle kann man regelmäßig zurückgreifen und die Ergebnisse greifbar machen. ProbandIn H spricht die Problematik an, dass Kommunikation schwierig ist und dass nicht jeder das Gleiche meint, wenn auch über dasselbe gesprochen worden ist.

Budget

Das Budget bildet neben dem Konzept und dem Leitbild das Grundgerüst in der Offenen Jugendarbeit. Aufgrund der geringen Einnahmequellen der Juz ist man auf Subventionen von Land, Stadt bzw. Gemeinden angewiesen.

„Und dann sind wir schon beim Geld, weil dann hast du angesucht und entweder du kriegst das Geld oder nicht. Dann sind wir bei den weiteren Rahmenbedingungen, ohne Geld keine Musi (Musik), du kannst nur das verwirklichen und die Ideen, die du gehabt hast, und da können die Konzepte noch so schön sein, wenn du die Kohle nicht

kriegst oder wenn du das Personal nicht hast, kannst du es nicht umsetzen“ (ProbandIn H, 89 – 89).

Der Träger hat die Aufgabe, durch beharrliche Lobbyarbeit die Finanzierung zu garantieren, um so kontinuierliche Offene Jugendarbeit gewährleisten zu können.

„Eine klare Finanzierung, also wenn man von den Rahmenbedingungen irgendwo ganz ganz oben anfängt, ist die Hauptschwierigkeit, die sehr einschränkt, ist diese Projektstätigkeit, dass es sie meist nur ein Jahr gibt. Dass dadurch immer sehr viele Unsicherheit entsteht, das man nie weiß wie viel Budget bekommt man für nächstes Jahr“ (ProbandIn B, 38 – 38).

„Und man braucht natürlich Finanzierungsmöglichkeiten, das fängt an beim Personal, und geht weiter beim Projektbudget, bei Sachen wie Materialien, bei Budget, das man dann für irgendwelche außertourlichen Sachen braucht, das heißt, es muss schon ein guter Rahmen vorhanden sein, damit man seine Arbeit auch gut machen kann“ (ProbandIn D, 27 – 27).

Die Finanzierung des Juz muss jedes Jahr bis ins kleinste Detail abgeschlossen sein. Wie ProbandIn D feststellt, dürfte Offene Jugendarbeit nicht mehr nur Projektstatus haben und die Finanzierung müsste auf jeden Fall vor Jahresbeginn gesichert sein. Diese Sicherheit würde es den JugendbetreuerInnen ermöglichen, flexibel in der Arbeit zu sein, um so auf die Wünsche und Bedürfnisse der Jugendlichen adäquat eingehen zu können. Bis jetzt hat jedoch die Offene Jugendarbeit noch immer Projektstatus, jedes Juz muss Anfang des Jahres die Anträge stellen. Die positiven Anträge bekommen viele erst im Juni oder Juli zurück. Die bis dahin ausgegebenen Gelder werden aus Eigenmitteln finanziert. ProbandIn B erzählt in weiterer Folge, dass diese finanzielle Unsicherheit auch Unsicherheit unter den JugendbetreuerInnen zur Folge hat, diese den Zustand aber relativ gut ausblenden können.

Räumlichkeiten und Ausstattung

Es liegt in der Verantwortung des Trägers, optimale Räumlichkeiten bzw. eine ansprechende Ausstattung für die Jugendlichen zu finden und sie dem Juz zur Verfügung zu stellen.

„Ich finde es wichtig von der Struktur her ist es, wenn es ansprechende Räume sind. Ich habe es schon erlebt, das es gleichzeitig die Arbeit stark beeinflusst und gleichzeitig den Umgang mit diesem Ort stark beeinflusst“ (ProbandIn B, 34 – 34).

Sowohl Räumlichkeiten als auch die Ausstattung müssen für die Jugendlichen ansprechend sein, Jugendliche wollen sich nicht in heruntergekommen und abgewohnten Häusern oder Räumlichkeiten aufhalten. Das Juz muss ein Anziehungspunkt für die Jugendlichen sein, es muss Wärme und Gemütlichkeit ausstrahlen.

Ja, also Basisgeschichten wie das so ein Wutzler [Drehfußball] da steht oder schon ein paar Gesellschaftsspiele oder auch Material da ist, was man da auch im Alltag etwas anbieten kann, ist wichtig (ProbandIn B, 34 – 34).

Die Ausstattung muss den Interessen der Jugendlichen entgegenkommen, zum Standardrepertoire zählen Drehfußball, Darts, Billard und PCs und Internet. Weiters müssen Bastel- und Lesematerial vor Ort sein.

Und die infrastrukturellen Möglichkeiten, das heißt, man braucht da irgendwie einen Geeigneten bzw. mehrere Räume, die man dann adaptieren kann, wenn man ein neues Juz aufbaut (ProbandIn D, 27 – 27).

Wie ProbandIn D feststellt, ist die Anzahl der Räumlichkeiten von Bedeutung, die Jugendlichen brauchen Räume zum Arbeiten, Chillen, Musik hören, Mädchenräume usw.

Zufriedenheit mit den Rahmenbedingungen

Eine sehr zentrale Frage ist für mich die Zufriedenheit der JugendbetreuerInnen mit den Rahmenbedingungen. Hier gibt es vier grobe Unterscheidungen in der Zufriedenheit:

Sehr zufrieden:

- Ja, sicher: Zwei ProbandInnen (G und I) sind mit der Arbeit und den damit verbundenen Rahmenbedingungen sehr zufrieden, der Trägerverein bietet die von ihnen verlangten Strukturen.

Mäßig zufrieden:

- Vier ProbandInnen erklärten sie wären zufrieden. Aber, ProbandIn A erläuterte, dass unter den finanziellen Umständen es extrem schwer wäre, Rahmenbedingungen zu schaffen. Er/sie weist auf die prekäre finanzielle Lage des Vereins hin, wofür weder die JugendbetreuerInnen, noch der Träger etwas können. ProbandIn B führt es noch näher aus, in dem er/sie auf die Unterfinanzierung des Trägers hinweist und der damit einhergehenden Problematik bei den Arbeitsstunden der JugendbetreuerInnen. Wie die beiden ProbandInnen vorher sieht auch ProbandIn E die Probleme durch extreme Sparmaßnahmen im Juz bedingt.

Unklar:

- Bei zwei ProbandInnen (C und F) konnte ich keine besonderen Präferenzen erkennen. ProbandIn F ist mit den Rahmenbedingungen nicht ganz zufrieden, jedoch lässt er/sie erkennen, dass er/sie diese mitgestalten oder neu verhandeln will. ProbandIn C lässt erkennen, dass das Juz festgefahrene Strukturen hat und dass es schwer sei, diese verkrusteten Strukturen aufzubrechen. Der/die ProbandIn C sieht Potenzial für Verbesserung, jedoch tut er/sie sich schwer, sich beim Träger Gehör zu verschaffen und seine/ihre Vorstellungen umzusetzen.

Unzufrieden:

- Eine ProbandIn erklärte, dass er/sie mit den Rahmenbedingungen überhaupt nicht zufrieden ist. Dies aber nicht, weil die Struktur beim Träger so desolat ist. Sondern weil es überall an Geld mangelt. Er/sie erkennt sehr viel Potenzial in der Offenen Jugendarbeit und in seiner/ihrer Arbeit.

Abschließend ist zu sagen, dass die JugendbetreuerInnen (mit Ausnahmen) sehr zufrieden sind mit den Rahmenbedingungen der Trägervereine. Das größte Problem für die JugendbetreuerInnen sind die finanziellen Ressourcen und die damit einhergehenden Probleme, wie geringe Flexibilität, hohe Fluktuation der JugendbetreuerInnen, Projekte, die nicht durchgeführt werden können, etc.

Was fördert gute Offene Jugendarbeit

Auf die Frage „Was fördert gute Offene Jugendarbeit“, gaben die ProbandInnen diese Antworten:

„In Wahrheit ist Jugendarbeit etwas, was ganz viel Zeit braucht und was eigentlich nachhaltig und langfristig arbeiten sollte. Von der Grundidee her müsste man einem Zeit geben, um ein Konzept oder die Arbeit über eine Periode von mehreren Jahren zu entwickeln. Das ist aber schwierig, wenn man weiß, dass der Job nur bis Ende des Jahres oder bis Herbst fix ist. Also allein vom Kopf her“ (ProbandIn B, 46 – 46).

ProbandIn B plädieren für eine nachhaltige Offene Jugendarbeit, bei der das Konzept und das Leitbild, langfristig umgesetzt werden sollen, sowie dass JugendbetreuerInnen die Zeit und die Möglichkeit haben müssen, beständig zu arbeiten. Es ist nicht förderlich, wenn die Periode der Umsetzung nur über ein Jahr reicht und danach Ungewissheit über die Zukunft herrscht.

Anders sieht es ProbandIn C, er/sie erkennt, dass es vor allem die strukturellen Verankerungen sind, die es möglich machen, qualitativ hochwertige Jugendarbeit zu leisten.

„Möglichkeiten zur Reflexion, Teamsitzungen, Supervisionen, von mir aus Sitzungen, wie auch immer man es nennen will“ (ProbandIn C, 45 – 45).

Interne Kommunikation bedeutet für die Teammitglieder, über die Jugendarbeit zu reflektieren und gemeinsame Strategien zu erarbeiten, um sich und die Arbeit zu verbessern.

„Was sie fördert [...]: Transparenz, Offenheit, intern sowie nach außen, viel Kooperation und viel[e] Netzwerke, und im besten Fall einmal eine Aufwertung durch die Gesellschaft, dass der Beruf einmal ein bisschen anerkannter wird und das man irgendwann (...) [bessere] Möglichkeiten hat auch von den Stunden her. Der Großteil der Jugendarbeiter und JugendbetreuerInnen meines Wissens arbeiten Teilzeit oder überhaupt nur geringfügig, das es da einmal Möglichkeit gibt diesen Beruf so aufzuwerten, dass es einfach ein normaler Beruf wird, normal unter Führungszeichen, so da man davon leben kann. Also das ist irgendwie noch eine Sache, die sehr schade

ist, weil dann sehr viel Einsatz und Energie dadurch abgetötet werden, [dass] (...) die Bedingungen nicht stimmen“ (ProbandIn D, 33 – 33).

ProbandIn D erkennt zwei Ansatzpunkte um gute Jugendarbeit leisten zu können. Einerseits ist es von Seiten der Träger notwendig klare Strukturen zu schaffen oder zu haben, andererseits hängt es von der gesellschaftlichen Positionierung der Offenen Jugendarbeit ab. JugendbetreuerInnen sind meist Teilzeitangestellte, das verunmöglicht es seinen Lebensunterhalt mit der Jugendarbeit zu bestreiten. Was sich auf die Qualität der Arbeit schlägt.

„Was sonst noch gute Jugendarbeit hindert? Ich denke mir Mal, eigentlich sollte gute Jugendarbeit nicht[s] [ver]hindern, wenn man gut in der Jugendarbeit ist, sollte man immer wissen wie man sich ein bisschen zu helfen“ (ProbandIn E, 81 – 81).

ProbandIn E versucht die Frage optimistisch und mit Selbstvertrauen zu beantworten: Es darf nichts hinderlich sein, der/die JugendbetreuerIn muss improvisieren können und bei Problemen adäquate Lösungen anbieten können.

Vernetzung

Aufgrund des niederschweligen Angebots in der Offenen Jugendarbeit ist ein hochgradiges Netzwerk mit anderen Institutionen nötig. Hierbei sind vor allem Beratungsinstitutionen, Möglichkeiten zur Kinderbeteiligung oder Fachstellen für Weiterbildung der Jugendlichen zu benennen (vgl. Leitfaden Dv 2008, S. 46).

„Zusammenkünfte mit den Jugendlichen, also dass man da einen Rahmen hat, Austausch mit anderen Institutionen, die in diesem Bereich arbeiten, Vernetzung mit anderen Trägern, die nicht in der Offenen Jugendarbeit sein müssen, die Einbeziehung vieler Menschen, weil je mehr [mit partizipieren desto besser], da geht es um Ehrenamtlichkeit, das man die auch einsetzt, dass man durch diese Community in der man im Endeffekt lebt, eine breite Basis hat, mit der man dann mit den Jugendlichen arbeitet“ (ProbandIn C, 47 – 47).

ProbandIn C sieht die Vorteile der Vernetzung gerade im Austausch der einzelnen Institutionen, und das die Jugendlichen dabei die Möglichkeit haben auf einen reichhaltigen Schatz an Wissen und vielen Menschen zurückgreifen zu können. Durch

diesen Erfahrungsschatz aller ist es den Jugendlichen möglich stark von der Offenen Jugendarbeit zu profitieren.

Barrierefreiheit

Offene Jugendarbeit hat die Aufgabe für alle Jugendlichen da zu sein, unabhängig von Religion, Hautfarbe oder Staatsbürgerschaft. In diesem Zusammenhang muss erwähnt werden, dass die meisten Juz keinen behindertengerechten Zugang haben oder der Innenbereich des Juz nicht behindertengerecht ist. In diesem Zusammenhang meint ProbandIn H:

„Hinderlich ist auch, wenn du (...) ja auch [keine] (...) Räumlichkeit [hast], hinderlich ist, auch eben, wenn du es nicht Barrierefreiheit hast, durch aus, es mag sein das du es nicht benötigst, weil in dem Umfeld gibt es keine Rollstuhljugendliche [gibt]“ (ProbandIn H, 101 – 101).

Aufgrund fehlender Barrierefreiheit kommen keine oder nur wenige Behinderte Jugendliche in die Juz. Es wird ihnen im Prinzip der Zugang durch die Architektur verwehrt.

Budgetierung

Ein großes Thema ist die Finanzierung oder Budgetierung des Juz's. Fehlende finanzielle Ressourcen erschweren, bzw. verunmöglichen kontinuierliche Jugendarbeit. Wie ProbandIn B erkennt, ist:

„Eine klare Finanzierung, also wenn man von den Rahmenbedingungen irgendwo ganz ganz oben anfängt, ist die Hauptschwierigkeit, die sehr einschränkt, ist diese Projektstätigkeit, dass es sie meist nur ein Jahr gibt. Dass dadurch immer sehr viele Unsicherheit entsteht“ (ProbandIn B, 38 – 38).

Die Grazer Juz sind wie oben beschrieben, alle in einem Projektstatus für ein Jahr. Ein Juz wie die Dietrichs Keuschn, das seit 1982 besteht, hat nachwievor einen Projektstatus.

„Fast alle Juz in Graz sind Einjahresprojekte, das ist das Schlimme daran. Und wann wird ein Projekt bewilligt? Teilweise erst Mitte des Jahres. Das macht es ganz ganz

schwierig, [den] Kopf frei [zu bekommen und] drauf loszuarbeiten“ (ProbandIn A, 68 – 68).

„Ja wenn man kein Geld mehr von der Stadt kriegen, dann ist es vorbei. Ich denke mir ohne Geld würde der ganze Laden so und so nicht laufen, also die meisten Sachen kommen von der Stadt, eigentlich alles von der Stadt“ (ProbandIn I, 134 – 134).

„Geld ist sicher eine Einschränkungmaßnahme, weil wenn ich das notwendige finanzielle Mittel nicht da habe, um gewisse Sachen zu machen, dann kann ich sie nichts machen. Und irgendwann ist der Punkt erreicht, wo alle frustriert sind. Wo man auch selber als Betreuer frustriert ist, weil man die Jugendlichen auf der einen Seite versteht, das ist sicher ein großer Hinderungsgrund“ (ProbandIn E, 81 – 81).

Die von den JugendbetreuerInnen angesprochenen Probleme betreffen immer wieder die schlechte finanzielle Lage und die damit einhergehende wirtschaftliche Abhängigkeit das Juz von Politik und Beamten.

8.10 Prozessqualität

Das Erwerben oder Erhalten von Prozessqualität verlangt eine Definition der Zielgruppe und eine Analyse des Sozialraums, sowie eine Orientierung an den Lebenswelten und damit an den Bedürfnissen der Jugendlichen. Wie Arnold bemerkt, bedeutet Prozessqualität das gesamte Angebot des Trägers und deren MitarbeiterInnen als Leistungserbringung für die Jugendlichen. Hierbei handelt es sich nicht nur um die direkten Angebote, sondern ebenfalls um die erweiterten oft nicht sichtbaren Angebote, wie Vernetzungsarbeit mit Beratungsinstitutionen oder Ähnliches (vgl. Arnold 2009, S. 463).

Zielgruppe

Die definierte Zielgruppe der Juz bei den von mir interviewten JugendbetreuerInnen liegt im Alter zwischen 12 und 21. Die tatsächlich in die Juz kommenden Jugendlichen haben ein Alter zwischen 12 und 15, nur in einem Juz ist das Besucheralter zwischen 12 und unendlich. Die definierte Zielgruppe bzw. die tatsächlich besuchenden Jugendlichen geben die anzuwendenden Methoden vor. In

diesem Sinn ist die Zielgruppe für die JugendbetreuerInnen der Offenen Jugendarbeit von großer Bedeutung um die geeigneten, zielgruppenspezifischen Methoden einzusetzen. Von den ProbandInnen wurden zwei Gruppen von Jugendlichen genannt, die die Juz besuchen: Zum einen Jugendliche mit Migrationshintergrund, und zum Anderen Jugendliche die besonderen Jugendkulturen angehören.

Migration

Die meisten jugendlichen Besucher der Juz haben in irgendeiner Weise Migrationshintergrund. Aus diesem Grund ist Migrationshintergrund Thema der Offenen Jugendarbeit. Aus diesem Grund meint ProbandIn G auch:

„Die meisten von unseren Kids haben Migrationshintergrund, von dem her kommt man an dem Thema gar nicht [vorbei], es ist vielleicht nicht das Hauptthema vielleicht, aber immer wieder im Alltag mit schwebend, man wird ständig konfrontiert. Wennst du viele Nationen auf einen Fleck hast und von dem her ist es immer Thema“ (ProbandIn G, 70 – 70).

ProbandIn G spricht in diesem Zusammenhang die allgegenwärtige Konfrontation mit der sozialen Wirklichkeit an: Die meisten jugendlichen Besucher haben ein Migrationshintergrund. Auf Basis agieren die JugendbetreuerInnen und arbeiten mit den Jugendlichen.

Jugendkulturen

Die zweite Kategorie von Jugendlichen im Juz bilden die Jugendkulturen, von Goth zu Punk, von Hip-Hoper bis Metaller, und alle politischen Orientierungen sind alle Jugendkulturen in den Juz vertreten.

In dem Fall sind (...) Jugendkulturen die Zielgruppe, und in dem Moment sehen wir uns als soziokulturelles Zentrum und nicht als pures Juz, ja. Und das sage ich immer wieder, Hallo, natürlich sind wir da ein Soziokulturzentrum, und weil sie da [sich] treffen (...) auch zum Teil die Generationen, ja (ProbandIn H, 130 – 130).

Methoden

Die in der Offenen Jugendarbeit eingesetzten Methoden konzentrieren sich auf die Zielgruppen und die Beziehungsarbeit, wie z. B. die geschlechterbezogene Jugendarbeit, interkulturelle Jugendarbeit, Sport- und Erlebnispädagogik, jugendkulturelle Jugendarbeit, Freizeitpädagogik, themenzentrierte Jugendarbeit anhand von Projekten, Einzel- und Gruppenarbeit, sozialräumliche Jugendarbeit, Partizipations- und Präventionsarbeit bzw. soziokulturelle Animationsarbeit (Leitfaden Dachverband 2008, S. 26ff.), die im Folgenden beschrieben wird. Beraterische Tätigkeit gehört ebenfalls zur Arbeit der Jugendbetreuerinnen, obwohl sie als Methode im Leitfaden nicht diskutiert wird.

Beratung

Viele Juz bieten beratenden Beistand für die Jugendlichen bei Problemen aller Art an. Die Arbeitssituation in der Offenen Jugendarbeit ermöglicht es, dass die JugendbetreuerInnen ihr fachliches Wissen zur Verfügung stellen können. Durch die Beziehung als professionelle Fachkraft und als Vertrauensperson für die Jugendlichen sehen die Jugendlichen die Möglichkeit, die JugendbetreuerInnen bei problematischen Lebenslagen in ihren Vertrauenszirkel mit einzubeziehen. Dieser Umstand erlaubt es dem/der JugendbetreuerIn dem/der Jugendlichen beratend zur Seite zu stehen.

„Aufgrund der Gesamtorganisation ist [bei uns] sicher eine Besonderheit gegenüber den anderen Juz, sag ich einmal. Weil es methodisch auch der Beratungsaspekt der stärkere ist, weil wir auch verknüpft sind mit der Berufsberatung und noch Beratungsstellen hat“ (ProbandIn B, 54 – 54).

Viele Juz sind stark vernetzt und kooperieren mit anderen Institutionen, um ein breites Feld an Wissen und Beratungsmöglichkeiten zu bieten. Besonders hervorzuheben sind geschlechtsspezifische Beratungsstellen, berufsorientierte Beratungsstellen bzw. Präventionsberatungsstellen, die von den Juz's angeboten werden.

Sport und Erlebnispädagogik

In verschiedenen Grazer Juz werden sportliche Angebote gesetzt, vor allem Fußballmannschaften werden trainiert, um sich in weiterer Folge bei verschiedenen Turnieren zu präsentieren und mitspielen zu können. Sport oder Mannschaftssportarten ermöglichen es den Jugendlichen, sich sowohl fit zu halten, als auch soziale Kompetenzen zu erwerben und ein Gruppengefüge zu bekommen. Besonders hervorzuheben ist das alljährliche Fußballturnier für die Grazer Juz am Grünanger, das von dem gleichnamigen Juz organisiert wird.

„Wir versuchen, dass wir über den Teamgedanken und über das gemeinsame Training, über das Teilnehmen an Turnieren und über das Steigern des eigenen Leistungspotenzials, Selbstvertrauen [be]kommen. Dadurch, dass sie (= die Jugendlichen) eben Freundschaften schließen, dass Freiraum angeboten wird, wo sie sich entfalten können“ (ProbandIn C, 61 – 61).

Die erlebnispädagogischen Elemente in der Offenen Jugendarbeit ermöglichen es den JugendbetreuerInnen, die Jugendlichen in einer anderen Situation oder Umgebung kennenzulernen.

„Deswegen ist auch wichtig, das man Outdoor-Geschichten macht. Dass man mal sieben, acht Jugendliche mitnimmt und irgendwo hinfährt, dann kommt man sich ja näher, nachher. Das ist dann anders wie da in einem Juz, wo 20 bis 25 Leute da sitzen“ (ProbandIn I, 51 – 51).

Diese neue Situation ist vom Alltag abgesondert und ermöglicht es den JugendbetreuerInnen, in einer kleineren Gruppe mit den Jugendlichen zu interagieren. ProbandIn I stellte fest, dass sich die Jugendlichen in einer großen Gruppe nicht öffnen können und dass dadurch die Gesprächsbasis gestört wird. Eine Gruppe von etwa acht Personen ermöglicht es, mit den Jugendlichen einzeln in Kontakt zu treten, um dadurch hochgradigere Qualität in die Beziehung zu bekommen.

Workshops

Viele problembehaftete Themen wie Sexualität oder Gewalt können oder sollten nur im Rahmen von Workshops angesprochen werden. Zum einen wollen die

Jugendlichen viel über Sexualität erfahren, zum anderen ist der Mut nicht vorhanden, die Eltern (wollen nicht darüber reden), die Freunde (lachen vielleicht) oder die JugendbetreuerInnen zu fragen. Workshops bieten den Jugendlichen die Möglichkeit, in einer gewissen Weise anonym zu sein und doch an wichtige und interessante Informationen zu kommen.

Wir haben Sexualworkshops gemacht mit konkreten Problemstellungen, wie die Handhabung von einem Kondom. Es wird von den Eltern einfach nicht besprochen, die Burschen haben trotzdem natürlich in einem gewissen Alter Interesse an Mädchen (ProbandIn E, 101 – 101).

Workshops bilden einen wertvollen Beitrag im Juz-Alltag und ermöglichen die Vermittlung von schwierigen Themen, die die Jugendlichen persönlich nicht ansprechen wollen, die aber in der Gruppe anonym bearbeitet werden können.

Mädchenarbeit

Mädchenarbeit wird von den Grazer JugendbetreuerInnen weitgehend forciert. ProbandIn A spricht von einer positiven Diskriminierung, um Mädchen in die Juz zu bringen. Die von den JugendbetreuerInnen ausgearbeiteten Programme und Projekte sind speziell auf die Interessen und Bedürfnisse der Mädchen ausgerichtet. In diesem Sinne agiert auch ProbandIn I, wenn sie sagt:

„Also, ich kümmere mich mehr um die Mädels und weil wir da in den letzten Jahren eher nicht gemacht hat und plane halt auch außerhalb der Öffnungszeiten. So Girlsday, das wir gemeinsam in die Stadt gehen, Shoppen, was essen, Kino gehen, also auch so Kreativität, ich habe im Zweit Zweig bildnerische Erziehung und mache auch voll viel kreative Sachen“ (ProbandIn I, 144 – 144).

Ziel ist es, den Mädchen so viele Angebote wie möglich zu bieten. ProbandIn I beschreibt nur ein paar Ansätze, zeigt aber, wie motiviert und mannigfaltig diese ausfallen. Mädchenarbeit gilt bis dato als reine Frauenarbeit, jedoch ist es auch von den männlichen Jugendbetreuern ganz klar durchgedrungen, wie wichtig Mädchenarbeit für sie ist. Die Jugendbetreuer unterstützen die weiblichen Mitarbeiterinnen in jeglicher Weise und bemühen sich auch in teilweise ungewohnter Art und Weise.

Es ist schon möglich, da ist es nur die Geschichte das gewisse Dinge sich öffnen müssen, dass man sich auf gewisse Dinge einlassen muss, sei es als Mann in der Mädchenecke zu sitzen und mit zu basteln beispielsweise, sind das durch aus Signale, wo man nicht viel reden, muss dann, sondern das viele schon merken, was für Wirkung das hat (ProbandIn G, 80 – 80).

ProbandIn G beschreibt hierbei eine für sie/ihn ungewohnte Rolle, jedoch will der/die JugendbetreuerIn ein gutes Vorbild sein.

8.10.1 Handlungsprinzipien

Die Handlungsprinzipien sind Basis der Offenen Jugendarbeit, darauf basierend setzen die Angebote und Methoden an. In diesem Sinn sagt ProbandIn A:

Ja großartig, das sollte unser Credo der Offenen Jugendarbeit sein, es sollten die zehn Gebote der Arbeitsprinzipien sein. Ich stehe schwer hinter jeden einzelnen der Punkte (ProbandIn A, 99 – 99).

Die von ProbandIn A beschriebenen zehn Gebote entsprechen den acht Prinzipien nach der ersten Begriffserklärung als Grundlage für eine bundesweite Vernetzung. Diese sind die acht Prinzipien. Offenheit bzw. Niederschwelligkeit, Freiwilligkeit, Überparteilichkeit, Lebensweltorientierung, Bedürfnissortierung, Ressourcenorientierung, Partizipation und die Kultur der 2/3/4, Chance.

„Ja, nicht in der Reihenfolge, wie du sie aufgezählt hast, aber grundsätzlich (...), alles was du jetzt gesagt hast ist eigentlich definitiv immer präsent, kann man sagen. Das schwierigste Thema ist das Thema Parteilichkeit, weil es hängt, davon ab, wenn gegenüber eine Parteilichkeit“ (ProbandIn H, 136 – 136).

ProbandIn H belegt die Präsenz und die Priorität der Handlungsprämissen, er/sie erkennt auch, dass sie nie in derselben Reihenfolge bzw. in derselben Ausprägung vorhanden sind.

Gender

Gender Mainstream ist den JugendbetreuerInnen ein großes Anliegen. Mädchenarbeit im Speziellen wird auf weiten Strecken forciert und es werden ständig

Programme oder Projekte für Mädchen von Mädchen erdacht und umgesetzt. Das Problem in der Offenen Jugendarbeit stellt der geringe Besuch von Mädchen im Juz dar. ProbandIn A stellt dementsprechend fest:

„Keine Ahnung [woran es liegt], es zieht sich seit dem ich hier bin, das Mädchenarbeit unendlich schwierig ist. Es ist extrem schwierig das [sie zu initiieren], wie Du vorher schon gesagt hast, ein Drittel zu zwei Drittel [Anteil an Mädchen].

ProbandIn A: Aber man tut es. Die Legitimation, ist ganz ganz klar und offensichtlich [da], wenn man von [männliche] Jugendlichen angesprochen wird, „warum dürfen die Mädls (...) einen speziellen Tag, es gab eine Übernachtung für Mädls“ [haben]? (ProbandIn A, 82 – 84).

Es wird versucht auf die Mädchen und ihre Bedürfnisse einzugehen und eigens gestaltete Programme umzusetzen, nicht immer mit dem Verständnis von den männlichen Jugendlichen.

ProbandIn E stellt in weiterer Folge fest, das nur zwei oder drei Mädchen in den Juz kommen. Mehr Mädchen wären erwünscht, jedoch wie ProbandIn E formuliert:

„Migrantenkinder, aber auch schon zweite oder dritte Generation. Aber hauptsächlich sind es Migrantenkinder. Ich würde sagen bei 98% hauptsächlich sind es Burschen“ (ProbandIn E, 87 – 87).

ProbandIn E erklärt, dass die Brüder ihre Schwestern im Juz nicht haben wollen und sie in der Familie anschwärzen wird. Aus diesem Grund ist es für manche Mädchen schwierig, ins Juz zu gehen.

„Grundsätzlich ist es [=Mädchenarbeit] mir sehr wichtig. Es ist aber relativ schwierig, weil mir vorkommt, als würde bei den Mädchen ein Rückschritt in der eigenen Wertigkeit und der eigenen Wahrnehmung passieren. Deswegen werden teilweise Mädchenspezifische Punkte gesetzt, die nur für die da sind. Das passiert regelmäßig – was aber nicht monatlich bedeutet, sondern quartalsmäßig. Ab Sommer soll auch ein regelmäßiges Fußballtraining für Mädchen kommen (ProbandIn C, 67 – 67).

Das Gefühl und die Wahrnehmung von ProbandIn C sind so zu interpretieren, dass weniger Mädchen in das Juz kommen, und wenn sie kommen, sich dann den

Jungen unterordnen. Er/sie zählt zwar nur Fußball als integratives Beispiel auf, jedoch werden viele andere Projekte im Rahmen der Mädchenarbeit durchgeführt.

„Nein, eigentlich nicht, aber da ist auch etwas geplant, mit (...), ich plane mit der (...) ein größeres Projekt für Mädels, da geht es eben um Schönheitsideale, wir werden ganz spezielle Öffnungszeiten, also extra aufsperrn und an einem Samstag zwischen 16 und 18 Uhr und wir haben dann so Arbeitsplatte[n] und das wird draußen auf die ganzen Tische aufgelegt und Materialien werden eingekauft und dann können sich die Mädels sich zu dem Thema etwas einfallen lassen und das quasi da umsetzen oder daheim. Je nach dem, also so eine Art Werkstatt und abschließend soll eine Ausstellung dazugeben“ (ProbandIn I, 166 – 166).

Mädchenarbeit wird in vielerlei Projekten und Programmen umgesetzt - hier nur ein paar Beispiele. Girls - Day, Kosmetik Projekte, Girls-Camp oder spezielle Workshops nach Bedarf der Mädchen. Schwierig stellt sich natürlich die Tatsache dar, wie Mädchen bzw. junge Frauen angesprochen werden, damit sie in den Juz kommen.

2/3/4 Chance

Die 2/3/4 Chance ist das Handlungsprinzip der Offenen Jugendarbeit, das am seltensten genannt wird bzw. oft auch mit den Hausregeln der Juz kollidiert. 2/3/4 Chance bedeutet, dass Jugendliche (wie auch Erwachsene Fehler) begehen, und dass nicht jede Handlung offensiv mit negativen Effekten behandelt werden müssen.

„Es gibt nicht die Strafe Hausverbot für eine Woche, Hausverbot für ein Monat. Ich habe gesagt, nein damit wollen wir nicht anfangen, wir haben echt schon gezweifelt an dem System, wir wissen alle die andern [Juz] machen das. Nein, den es widerspricht der Kultur der 2/3/4 Chance“ (ProbandIn A, 115 – 115).

ProbandIn A erklärt als einzige/r die Wichtigkeit dieses Prinzips. Hausverbote werden schnell und im Affekt ausgesprochen, aber nicht alle „Taten“ sind dermaßen kriminell, dass sie mit Hausverweise sanktioniert werden sollten.

Freiwilligkeit

Offene Jugendarbeit passiert auf Basis von Freiwilligkeit und steht dabei als Kontrapunkt zur verbandlichen Jugendarbeit. Das Handlungsprinzip der Freiwilligkeit ist eine Selbstverständlichkeit für die JugendbetreuerInnen und Teil der täglichen Arbeitswelt.

„Freiwilligkeit vor allem, wenn Aktionen sind, aber da drängen wir uns nicht auf, und wir schauen das die Aktionsplanung auf die Interessen [der Jugendlichen] oder so verteilt sind, dass für jeden einmal irgendetwas dabei ist. Also von dem her, jeden wird es nie passen, also“ (ProbandIn G, 91 – 91).

Das Handlungsprinzip der Freiwilligkeit wird in jedem Juz praktiziert, die Jugendlichen können im Rahmen der Öffnungszeiten jederzeit freiwillig kommen und gehen. Auch das Mitmachen bei den im Juz veranstalteten Events basiert auf Freiwilligkeit. Problematisch kann es nur dann werden, wenn die Jugendlichen durch zarten Zuspruch der JugendbetreuerInnen für die Öffentlichkeitsarbeit erhalten müssen. Juz müssen sich präsentieren und sich und ihre Angebote dokumentieren. Die JugendbetreuerInnen sind angehalten, die verschiedenen Events zu fotografieren.

Prävention

Prävention in der Offenen Jugendarbeit bedeutet die Anwendung der primären und sekundären Prävention. Es wird versucht, die Gesamtheit der Juz-BesucherInnen zu erfassen, um präventive Maßnahmen für die Jugendlichen und ihr weiteres Leben zu setzen. So beschreibt ProbandIn H:

„Na ja, ich habe die Workshops, also z. B. wir haben auch Jugendliche, die problematisch sind, da machen wir einen Ordner-Workshop, da kriegen sie "eini betonierte" das Gewalt [keine Lösung ist], ja, und jetzt sind wir bei Gewaltprävention, dass Gewalthandlung nur in gesetzliche Rahmen von der Notwehr etc. [erlaubt ist], dass alles, was darüber hinaus ist, ein Wahnsinn ist. Nicht nur bei uns im () sondern generell. Das heißt, wir setzten auf Diplomatie, auf Konfliktmanagement, auf Diskutieren und nicht auf Gewalt. Das ist ein Präventionsschritt, wenn du dann die wildesten Jugendlichen hast, die eh schon zu Gewalt neigen, wenn du die soweit

kriegst, dass sie das verstehen, dann hast die anderen gleich automatisch mit am Boot. Also vorleben, eh klar, selber auch, aber auch entsprechende Diskussionen und Weiterbildungen“ (ProbandIn H, 154 – 154).

Bei den Juz's werden die Präventionsprogramme hauptsächlich in Workshops erarbeitet, um so die Jugendlichen zu informieren. Dabei sind es Aufklärungsworkshops wie Achtung Liebe, Gegen Rechts, Gesundheitspräventions- oder Gewaltpräventionsworkshops die in den Juz's angeboten werden. Im Juz von ProbandIn H bekommen die Jugendlichen auch andere Schulungen. Das Juz ist besonders auf die ehrenamtlichen Tätigkeiten der Jugendlichen angewiesen und bereitet sie auf diese Tätigkeiten vor. Diese Schulungen, bei denen die Jugendlichen über Konsequenzen reflektieren müssen, haben einen präventiven Charakter.

Partizipation

Partizipation bedeutet Teilhaben am Prozess, Mitgestalten von Bereichen, die mittelbar oder unmittelbar das eigene Leben betreffen. Offene Jugendarbeit hat die Aufgabe, die Jugendlichen zu mündigen Menschen zu machen und das sie ihre demokratischen Rechte wahrnehmen. Dieser demokratische Prozess soll im Kleinen im Juz erlernt und von den Jugendlichen in der Gesellschaft umgesetzt werden.

„Das kann ganz im Kleinen anfangen, einfach das ich sie wahrnehme und sehe was sie da tun. Ganz banal, sie sitzen da Großteils zusammen und quatschen mit Freundinnen, [oder dann] kommt die ständig und sagen irgendwie mach mit mir etwas, ja, ich will tun, ich will machen brauchen die da ganz viel Angebot mit dem Schritt der Partizipation können sie z. B. auch gehen . Also darum geht es, im Alltag viel Kleines sehen, das kann von einer wirklich aktiven Beobachtung irgendwie hingehen, das ich das wirklich mit notiere und im Team bespreche, auch was bieten die an, bis hin zu auch Strukturgeschichten kann z. B., was da noch nicht gibt, aber was ein Ziel ist auch eine Demokratie erlebbar machen in dem wir beispielsweise so Art Haussitzungen machen, um sie irgendwie mitentscheiden zu lassen, was in den Räumlichkeiten passiert. Also das wir das methodisch auch rein nehmen sie zu den Handelnden und Entscheidenden ein Stück auch macht“ (ProbandIn B, 56 – 56).

Die ersten partizipativen Elemente werden von ProbandIn B durch informelle Kommunikation verstanden, die von den JugendbetreuerInnen empfangenen Signale werden aufgenommen und in das Programm eingereicht. Im weiteren Interview stellt ProbandIn B in Aussicht, dass Hausversammlungen erwünscht sind und in Zukunft umgesetzt werden.

„Hausversammlungen in dem Sinn gibt es nicht. Es gibt von mir z. B. beim Fußballtraining passiert [aber] nichts ohne also über ihren Kopf hinweg. Das heißt, wenn es z. B. ein Regelwerk geben soll, dann wird das abgeklärt vorher, dann wird gesagt. Ok ich habe vor mir ist aufgefallen da sind manche Sachen, die nicht stimmen, und möchte gerne was tun, hab da was vorbereitet, ihr könnt euch selber Gedanken machen dazu und das wird nachher besprochen. Im Rahmen des Trainings und es wird dann, entweder als in Ordnung befunden oder eben nicht. Es wird dann auch immer wieder mittels Fragebögen meinerseits, wie der Stand ist und wie sie über gewisse Sachen denken, um einfach nicht vorbei zu arbeiten, sondern dass sie wirklich partizipieren in der ganzen Geschichte. Sie wissen, dass es ihre Geschichte ist, auch und nicht meine oder unsere des Juz“ (ProbandIn C, 65 – 65).

In den meisten Juz's werden keine Hausversammlungen abgehalten, die Informationen über die Interessen und die Bedürfnisse bekommen die JugendbetreuerInnen auf informeller Basis. Die JugendbetreuerInnen hören sich dabei bei den Jugendlichen um oder fragen was sie wissen wollen.

„Wenn wir merken, es funktioniert nicht wirklich gut, dann setzen wir uns mit den Jugendlichen zusammen und versuchen herauszufinden, warum sie dagegen verstoßen, wo die Ursache des Problems liegt und gemeinsam neue Regeln mit den Jugendlichen zu entwickeln (...). Wo wir sagen, ok das sind Regeln die müssen wir als Mitarbeiter einhalten, gemeinsam mit den Jugendlichen und es fällt auf diese Art vielleicht leichter. Also die Jugendlichen haben schon auch ein Mitspracherecht bei uns“ (ProbandIn E, 117 – 117).

ProbandIn E reduziert die institutionelle Hausversammlung auf Problemstellungen, die in kleinen Gruppen gelöst werden sollen. Hausversammlungen haben den Sinn der Aneignung demokratischer Prozesse bei Jugendlichen. Hierbei werden Hausversammlungen problemzentriert und nicht projektzentriert behandelt, damit die Jugendlichen partizipieren können.

Wie oben angesprochen, sind die partizipativen Elemente bei den Grazer Juz schlecht ausgebildet. Zwei Juz heben sich hervor und praktizieren aktiv Hausversammlungen, ein/e JugendbetreuerIn erklärte, das in Zukunft Hausversammlungen ein Thema werden.

Niederschwelligkeit oder Offenheit

Niederschwellig bedeutet, den Jugendlichen Freiraum zu bieten, in dem sie ohne Verpflichtungen und Konsumzwang agieren können. Ein Freiraum, in dem sie willkommen sind und eigene Gestaltungsmöglichkeiten wahrnehmen können (Fachgruppe Offene Jugendarbeit o. S.).

Wir haben den offenen und freien Zugang, das heißt, sie werden informiert. Ok, sie kommen rein, wie sie wollen, es gibt ein Angebot, dass es immer gibt, also ein grundsätzliches ein stetiges Angebot, das sie frei nutzen können, nach Lust und Laune (ProbandIn D, 43 – 43).

Offenheit bedeutet Angebote zu setzen ohne Zwang, freien Zugang zu haben und diesen nutzen zu können oder nicht. Offenheit bedeutet, dass sich die Jugendlichen selbst gestalten und sich entfalten zu können.

Netzwerk­tätigkeit

Die Vernetzung unter den einzelnen Juz wird wie oben (im Kapitel Dachverband der Offenen Jugendarbeit) bestätigt sehr intensiv betrieben und auch genutzt. Anders verhält sich die Vernetzung mit Institutionen abseits der Offenen Jugendarbeit.

„Leider [geschieht es] viel zu wenig, wir haben zu wenig Zeit. Wir, versuchen sie offensiv zu betreiben, Vernetzung aller [Art]“ (ProbandIn A, 109 – 109).

Diese Aussage deckt sich durchaus mit den Angaben der anderen ProbandInnen; Es wird generell sehr viel Wert auf Vernetzungstätigkeiten gelegt, jedoch ermöglichen die zeitlichen und finanziellen Ressourcen es nicht, dem Thema weiteren Nachdruck zu verleihen.

„Und wenn die Dinge bei uns im Juz nicht erfüllt werden können, dann wird versucht dass auch andere Leute hereingeholt, die auch Angebote setzen, um die Infrastruktur die wir haben auszunutzen“ (ProbandIn C, 61 - 61).

ProbandIn C vernetzt sich sowohl intern, mit den hauseigenen Institutionen, als auch mit externen Institutionen um damit einen möglichst breiten Effekt für die Jugendlichen zu haben.

„Wir versuchen mit dem Frauengesundheitszentrum auch in einigen Punkten zusammenzuarbeiten und Dinge die realisieren die sie anbieten, Selbstverteidigungskurse zu geben für Mädchen. Ja, man muss auch schauen, wo die Interessen liegen, weil man kann, nicht über sie [hinweg entscheiden], Weil es sehr wichtig ist, ich will nicht (...) [alleine], da stehen ohne Burschen Dinge machen, aber es ist, man muss auch schauen, dass man Angebote setzt. Um auch das Selbstvertrauen zu fördern, um die eigene Wertigkeit zu erkennen“ (ProbandIn C, 71 - 71).

„Ja, ganz viel, wir arbeiten mit vielen teilweise jugendrelevanten Organisationen [zusammen], natürlich auch mit vielen frauenspezifischen Organisationen, da wird einfach informiert, da gibt's teilweise Kooperationen mit verschiedenen Projekten, nach dem unser Trägerverein ja auch, außer dem Juz auch andere Projekte hat, wird da intern sehr viel kooperiert und da gibt es einen ständigen Austausch, wobei zum größten Teil der/die LeiterIn den Juz verwaltet und die relevanten Veranstaltungen an uns weiter gibt. Da ist viel, sehr viel Austausch und Kooperation da“ (ProbandIn D, 51 - 51).

ProbandIn C und D erkennen die Wichtigkeit vor allem von frauenspezifischen Beratungsstellen. Die Themen Selbstverteidigung und Frauengesundheit haben hohe Priorität bei den JugendbetreuerInnen.

Netzwerkfrühstück

Das Netzwerkfrühstück wurde von den ProbandInnen so bezeichnet und vom Dachverband initiiert. Dort treffen sich jeden letzten Donnerstag im Monat die Grazer JugendbetreuerInnen, um informell Informationen auszutauschen. Weiters bieten MitarbeiterInnen des Dachverbandes Wissenswertes über Angebote und Neues aus der Offenen Jugendarbeit.

„Also mit den anderen Juz auf alle Fälle, es ist so einmal am Ende des Monats am Donnerstag ein Juz-Frühstück gibt es findet immer in einem anderen Juz statt, da treffen sich dann die Mitarbeiter von verschiedenen Juz von Graz, also von allen Juz in Graz, zum Besprechen über Projekte, über Probleme, was bei ihnen jetzt gerade aktuell ist, was bei ihnen gerade schwierig ist im Juz unter anderen auch mit Mitarbeiter des Dachverbands die kommen auch dort hin, weil ich bezeichne, es immer als die obersten Chefs mehr oder weniger“ (ProbandIn E. 127 - 127).

Die ProbandInnen erachten das Netzwerkfrühstück als aufschlussreich und sehr positiv. Die JugendbetreuerInnen können untereinander korrespondieren, Informationen austauschen und selbst von den MitarbeiterInnen des Dachverbandes über die Offene Jugendarbeit informiert werden.

8.11 Ergebnisqualität

Für die JugendbetreuerInnen bedeutet Ergebnisqualität sowohl das, was die Jugendlichen für gut erachten, als auch ihre eigene Wahrnehmung, welche Entwicklung die Jugendlichen im Laufe der Jahre haben. Diese Entwicklung können einige JugendbetreuerInnen nicht nachvollziehen, da sie relativ kurz in der Offenen Jugendarbeit tätig sind.

Ergebnisse

Die JugendbetreuerInnen definieren ihre Ergebnisse bei der Arbeit mit den Jugendlichen unter drei Gesichtspunkten - hierbei ist es für sie von großer Bedeutung, dass das Feedback von den Jugendlichen kommt. Weiters betonen JugendbetreuerInnen, die länger in der Jugendarbeit tätig sind, dass es von eminenter Wichtigkeit ist, die Jugendlichen im Kontext der Zeit zu sehen und ihre Entwicklungen zu beobachten.

Feedback von den Jugendlichen

Die ProbandInnen erklärten durchwegs wie wichtig ihnen das Feedback von den Jugendlichen ist, um selber ihre eigene Tätigkeit reflektieren zu können.

Ja, die Ergebnisse bekomme ich in erster Linie über die Jugendlichen selbst (ProbandIn C, 77 - 77).

Wenn ProbandIn C sagt, dass die Ergebnisse durchwegs von den Jugendlichen kommen, bedeutet das, dass der/die ProbandIn seine/ihre Erfahrungswerte durch informelle Gespräche mit den Jugendlichen bekommen hat. Gespräche und Körpersprache ermöglichen es anscheinend ProbandIn C zu erkennen was die Jugendlichen wollen und wie zufrieden sie mit der Arbeit von ProbandIn C sind.

Auch negative Rückmeldungen werden oft durch informelle Aussprachen gegeben und von den JugendbetreuerInnen reflektiert.

„Das negative Feedback, das wir wahrnehmen, läuft unvermeidlicherweise ab, auf einer Reflexion unsererseits und auch der Versuche einer Verbesserung unseres Angebots“ (ProbandIn F, 128 - 128).

Anders als ProbandIn C betont ProbandIn F vor allem die eigene Reflexion der Handlungen und nicht die Gespräche mit den Jugendlichen. Bei den Aussprachen wird besonders über die Qualität der Aktionen oder Projekte reflektiert.

Über Jahre

Beobachtungen und Erfahrungen bieten den länger tätigen JugendbetreuerInnen die Möglichkeit besserer Wahrnehmungen von Ergebnissen: Sie sehen, wie sich der/die Jugendliche entwickelt.

Bei ProbandIn A gab einen Generationenwechsel bei den Jugendlichen. Bei den neu ankommenden Jugendlichen war verbale und physische Gewalt allgegenwärtig.

„Es ist eine starke Rücknahme an Gewalt, verbale Gewalt und tätlicher Gewalt, die für die natürlich war, wie sie hereingekommen sind und für die jetzt eigentlich „nein es geht mit reden auch“ (ProbandIn A, 115 - 115).

Nach längerer Arbeit mit den Jugendlichen im Juz sind die Jugendlichen kommunikativer und umgänglicher geworden. Sie kommen ohne Kraftausdrücke und Gewaltausbrüche aus. In diesem Zusammenhang berichtet ProbandIn A auch über das Handlungsprinzip der 2/3/4 Chance. Durch die 2/3/4 Chance während des

Arbeitsprozesses ermöglichte ProbandIn A seinen/ihren Jugendlichen die beständige Möglichkeit, ohne Hausverbot zurückzukommen.

Am meisten nehme ich sie wahr, wenn ich auf längeren Zeit(...) [mit] einen Jugendlichen oder mit einem Mädchen auch irgendwie gearbeitet habe an ihren Problemen und ich sehe dann wirklich, es hat sich gelöst und dem Kind geht's gut, dem Jugendlichen. Ergebnisse sind für mich in meiner Arbeit (ProbandIn E, 131 - 131).

„Wenn man über die Zeit beobachtet, wie sich gewisse Veränderungen einstellen, [wenn] (...) man sieht, dass sie Freude haben an gewissen Dingen (...), wie selbst einfordern, Dinge, die man so erwartet, hat bis zu einem gewissen Grad einmal, ja da kommt vielleicht die Frequenz dazu, dass es nicht weniger [Jugendliche] geworden, sind, sondern mehr. Also wenn es weniger werden, könnte man darauf schließen, dass sie nicht mehr kommen wollen, aber wenn es mehr werden, muss man sagen, dass es doch nicht so schlecht ist. Ja, in erster Linie ist es wichtig, wenn es von den Jugendlichen kommt und bis zu einem gewissen Grad, was die Eltern darüber sagen. Wenn Kontakt besteht, oder wenn man Kontakt mit den Eltern hat, manchmal passiert das auch“ (ProbandIn C, 77 - 77).

ProbandIn C und E berichten, dass sie die Ergebnisse ihrer Arbeit entweder über die Jugendlichen selbst erfahren oder auf Basis von Beobachtungen der Jugendlichen über einen längeren Zeitraum feststellen. Erst nach einer geraumen Zeit kann man wissen, welche Fortschritte die Jugendlichen gemacht haben.

„Klein, aber fein. (Lachen). Ich glaube, dass das die Schwierigkeit ist, dass man einen Strich daruntersetzt und sagt, ok, das bekomme ich heraus, weil ich bin, der Überzeugung, das oben immer mehr steht was man rein tut und was [du] raus bekommst, aber ich glaube mal die kleinen Dinge sind auch wichtig, das sie kommen. Dazu heißt einmal, wenn die Älteren wieder einmal vorbei schauen. Weil in den letzten drei-vier Jahren, [in der] sie dabei waren, [es ihnen] voll getaugt hat“ (ProbandIn G, 99 - 99).

Es müssen keine großen Erfolge oder Ergebnisse sein für die JugendbetreuerInnen. Wie ProbandIn G sagt, sind sie meist „klein aber fein“ (ProbandIn G, 99 - 99). Er/sie erzählte weiter, dass sich ehemalige Betreute noch heute manchmal bei ihm/ihr melden und sich gerne auf einen Café treffen wollen. Auch das ist Erfolg für die JugendbetreuerInnen.

Optimale Ressourcen

Ressourcen werden vom Träger bzw. Finanzgeber ermöglicht,

„Was meine optimale Leistung ist, kann ich schwer ganz schwer definieren. Aber ich sage mal so, die vielen Ideen die ich habe, die mein Team hat, die die Jugendliche zu uns bringen, [da] haben wir genug Möglichkeiten um sie in irgendeiner Weise erfolgreich umsetzen können“ (ProbandIn G, 109 - 109).

Es ist schwer, die eigenen Leistungen richtig einschätzen zu können und dabei die zur Verfügung stehenden Ressourcen abzuschätzen. ProbandIn G ist zufrieden mit seinen/ihren Ressourcen und berücksichtigt dabei das Team und die Jugendlichen. Die Jugendlichen und das Team der JugendbetreuerInnen erarbeiten Projekte, natürlich lässt sich nicht erörtern ob das Team und die Jugendlichen genügend Ideen haben oder ob der Juz überfinanziert ist.

„Mit den Ressourcen, die wir gehabt haben, haben wir fast optimal arbeiten können. Fast gell. Wie die Zukunft jetzt ist, befürchte ich das wir nicht mehr optimal arbeiten können, weil (...) [unsere Ressourcen] gekürzt werden“ (ProbandIn H, 178 - 178).

Für ProbandIn H ist der momentane Zustand zufriedenstellend, jedoch hört man gewisse Zukunftsängste heraus. Der Sparstift wird in allen Bereichen der Sozialen Arbeit angesetzt und vielleicht auch bei der Offenen Jugendarbeit.

„Das heißt, die optimale 100% Arbeitsleistung meinerseits habe ich noch nicht erreicht, weil mir einfach das Budget dazu fehlt. Um es zu verwirklichen, das schiert in meinem Kopf herum und ich merke sie mir und irgendwann, wenn genügend Geld da ist, werde ich es verwirklichen“ (ProbandIn E, 133 - 133).

ProbandIn E hat offenbar mehr Potenzial, um für die Jugendlichen mehr schaffen zu können. Jedoch kann sein/ihr Träger die Wünsche, die sie hat, nur bedingt umsetzen. Das aktuell wichtigste Projekt in seinem/ihrer Juz ist ein Mädchenraum, für diesen werden sowohl zeitliche als auch finanzielle Ressourcen des Juz gebunden.

„Nein, wir kriegen für dieses Jahr 2011 nicht die optimalen Ressourcen. Was wiederum heißt, wir müssen schauen das wir mehr, das die Eigenwirtschaften passt, das wir da Geld wieder in das System rein bekommen, aber das ist ein Lotteriespiel. Du weißt nie

[was passiert], ich kann das Jahr nie durch Budgetieren. Eigentlich haben wir 3/4 Jahr so und so immer schwer durchbudgetieren, nein, die kriege ich sicher nicht. Also die finanziellen Ressourcen“ (ProbandIn H, 180 - 180).

Nicht optimale Ressourcen bedeutet weniger Förderungsgeld bzw. Sponsoring zu bekommen. Die Konsequenz daraus ist, höhere Preise für Eintritt bei Konzerten, Getränke und Essen von den Jugendlichen einzufordern.

Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement gilt als Teil der Offenen Jugendarbeit. Jedes Juz macht in irgendeiner Form Qualitätsmanagement.

„Es gibt viele Dinge, die eben vom Dachverband auferlegt wurden, bzw. vom Land. Richtung Datenbank, Richtung Steakholder - Geschichte und dann gibt es die Dinge, die halt vor Ort passieren, die ich vorher schon erwähnt habe. [Evaluation in informellen Gesprächen mit den Jugendlichen]“ (ProbandIn C, 83 - 83).

ProbandIn C formuliert es ein wenig sarkastisch, jedoch ist das vom Dachverband verlangte ausfüllen der Datenbank-Formular Teil vom Qualitätsmanagementprozess.

Teamsitzungen

Alle ProbandInnen versicherten regelmäßig protokollierte Teamsitzungen durchzuführen. Die Teamsitzungen werden bei manchen Juz einmal in der Woche abgehalten und bei manchen nur einmal im Monat.

„Ich starte einmal mit den qualitativen Dokumentationen. Wir versuchen möglichst alles zu verschriftlichen was passiert, das heißt einmal Teamsitzungen, das heißt natürlich Hausversammlungen. Teamsitzungen passieren mindestens einmal die Woche. Passieren natürlich auch im offenen Betrieb zwischen drinnen, sehr unqualitativ aber natürlich auch notwendigerweise. Die klassische Teamsitzung“ (ProbandIn A, 123 - 123).

Es gehört zu den Qualitätsstandards dazu, dass die Teamsitzungen vorbereitet, dokumentiert und nachbereitet werden, sodass alle Teammitglieder und die Leitung auf sachlicher Ebene mit den gleichen Informationen kommunizieren können.

„Ja, einmal in der Woche Teamsitzung, genau, das sind 1 1/2 Stunden, wenn nötig kann es auch verlängert werden. Das ist auch sehr angenehm“ (ProbandIn D, 71 - 71).

Bei der Dauer der Teamsitzungen differieren die Angaben der ProbandInnen nur unwesentlich: Manche geben 1 Stunde an, andere 1½, optional auch zu verlängern. Es ist ein Zeitraum in denen sie strukturiert über ihre Arbeit reflektieren können.

Jahresbericht

Der steirische Dachverband für Offene Jugendarbeit verlangt von den Juz's eine tägliche und wöchentliche statistische Erhebung, über das Alter der Kontaktgruppen, unter 12 Jahre, zwischen 12 und 16 Jahre, zwischen 16 und 21 Jahre, bzw. über 21 Jahre. Weiters sind Informationen über neue Kontakte mit Jugendliche zu melden bzw. ihr Alter und die Nationalität der Jugendlichen, hierbei wird unterschieden zwischen österreichischen Jugendlichen und jenen die eine andere Nationalität haben.

„Das [der Jahresbericht hat] mit dem Dachverband zu tun, das gibt es bei uns schon länger als die Datenbank, also das wir wissen, wie viele da waren, welche es gibt da nicht einen extra Punkt, wo man dann sagt, das ist alles passiert und das ist alles gemacht worden, aber grundsätzlich ist es schon so eine Rückschau und man muss das auch dem Fördergeber abgeben, was passiert ist. Man muss auch über die Finanzen oder über das was ausgegeben worden ist Belege bringen man muss alles genau abrechnen, also das passiert auch“ (ProbandIn C, 85 - 85).

Desweiteren sind Zahlen zum Migrationshintergrund auch noch anzugeben, wie ProbandIn F ausführt:

„Also da haben wir einen ganzen () -Jahresberichte gemacht, wo die verschiedensten ()-Projekte, die Projekte des Trägervereins drinnen gehabt haben, inklusive sämtlicher Aktivitäten der Jugendlichen. [Die Aufzählungen der Projekte bei denen wir] mit den Jugendlichen außerhalb des Juz [waren], wie Ausflüge oder wenn der Trägerverein und das Juz gemeinsam einen Ausflug machen. Dann wenn sich unsere Zielgruppe mit

einer andern Zielgruppe[n] vermischt und was auch interessante Dynamik[en] hervorruft. Und dann haben wir noch also im Jahresbericht so Besucherzahlen, oder TeilnehmerInnenquote und so. Man könnte eigentlich aus diesen Daten z. B. einen Ausflug, könnte man“ (ProbandIn F, 143 - 143).

Der Jahresbericht für den Dachverband, der als Datenbank bei den JugendbetreuerInnen genannt wird, wurde oft als Ausgangspunkt für andere Jahresberichte zitiert. Dieser dient als Ausgangspunkt für andere interne oder externe Berichte. Wie ProbandIn H beschreibt, gibt es zudem noch einen für den Träger und einen für die Jugendlichen (vgl. ProbandIn A).

Supervision

Supervision ist für JugendbetreuerInnen keine Selbstverständlichkeit in der Offenen Jugendarbeit. Der Dachverband hat im Jahre 2008 im Leitfaden der Offenen Jugendarbeit für die JugendbetreuerInnen Supervision als „sollte“ zur Verfügung gestellt bekommen deklariert - wobei die Anreise vergütet und die Zeit als Arbeitszeit entlohnt werden müsse (Leitfaden 2008, S. 52). Leider ist es den meisten Trägervereinen nicht möglich, den JugendbetreuerInnen diese Leistung zu garantieren oder regelmäßig zu ermöglichen. In diesem Sinne sagt Probandin F:

„Supervision ist geplant bei uns - eben nach den Vorgaben der Qualitätssicherung. Wir haben da einen Kontakt und wir wollen das 2011 [ein)mal auch angehen. Aber (...) nicht über den Juz, sondern über die generellen Strukturen des Vereins. Und damit auch in Richtung einer gewissen Zukunftsplanung für Träger und Verein“ (ProbandIn F, 145 - 145).

Nicht jeder Träger oder jedes Juz kann es sich leisten, seine JugendbetreuerInnen zur Supervision zu schicken. Der hervorstechende Nachteil ist die mangelnde Qualitätssicherung bzw. Qualitätsentwicklung. Das Verunmöglichen von Supervision ist beispielhaft für die mangelnden finanziellen Ressourcen der Juz oder Träger, was in weiterer Folge auf die Jugendlichen zurückfällt.

Jahresberichte werden von den meisten JugendbetreuerInnen nicht als entscheidend für die Qualitätssicherung erkannt. Entscheidend und von großer Priorität sind Teamsitzungen mit Protokoll, wobei es für die JugendbetreuerInnen vor allem

um geregelte Absprachen und fixierte Details während der Sitzungen geht. Klausuren werden zumeist in den höheren Gremien der Offenen Jugendarbeit virulent. Supervisionen sind von den JugendbetreuerInnen gewünscht, jedoch ist es nicht jedem Träger möglich diese Leistung zu erbringen. Aus diesem Grund müssen sich diese JugendbetreuerInnen auf Intervision beschränken.

Tagungen und Weiterbildungen

Im Leitfaden für die Offene Kinder- und Jugendarbeit in der Steiermark beschreibt der Dachverband die Priorisierung von Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen aufgrund der Möglichkeit von qualitätssichernden Maßnahmen. In diesem Sinn meint ProbandIn B:

„Es gibt natürlich fortbildungstechnisch einen budgetären Rahmen, der einfach da ist - aber grundprinzipiell ja und es wird sogar gewünscht. Natürlich auch mit der Problematik des Stundenausmaßes, weil natürlich für alle Stunden sehr limitiert sind, das heißt, wir haben natürlich kein riesiges Stundenkontingent zur Verfügung. Aber in regelmäßigen Abständen ist es sogar gewünscht“ (ProbandIn B, 80 - 80).

Diese Aussage kann man in drei Punkte aufschlüsseln, zum einen gibt es Probleme mit dem finanziellen Rahmen für Weiterbildungen. Zum anderen müssen die JugendbetreuerInnen für die Weiterbildung bezahlt werden oder zumindest von der Arbeitszeit freigestellt werden. Der abschließende Punkt ist enorm wichtig - ProbandIn B sagt: „es ist sogar gewünscht“. Es lässt sich leicht erklären, dass der/die JugendbetreuerIn viele Weiterbildungsmaßnahmen besuchen soll und muss, aber es soll nichts kosten oder er/sie muss es aus eigener Tasche bezahlen bei einem Gehalt von ca. 800-900€ im Monat.

„Ja, also Tagungen usw. ist es ein bisschen schwierig gewesen, im letzten Jahr, bei mir zumindest, weil ich so und so meine Ausbildung [hatte], oder die letzten beiden Jahre, weil ich so und so meine Ausbildung gemacht habe und dem entsprechend so und so abgestellt habe. Ja aber natürlich wird geschaut, dass man sich weiterbildet und dass man an solchen Dingen, wenn es die Zeit zu lässt, auch teilnimmt. Es ist nur eine Frage der Zeit“ (ProbandIn H, 91 - 91).

Die Problematik, die hier ProbandIn H und bei den meisten JugendbetreuerInnen durchgeklungen ist jene, dass die Tagungen übergeordnet, auf Ebene des Dachverbandes oder auf die Führungsebene der Träger, zustande kommen. Des weiteren gibt es wenige Tagungen, national oder international, im Rahmen der Offenen Jugendarbeit.

8.12 Personales

Wie lange arbeitest Du im Juz?

Die befragten JugendbetreuerInnen arbeiten zwischen einem halben Jahr und 16 Jahre in der Offenen Jugendarbeit.

Was schätzt Du an der Offenen Jugendarbeit?

Diese Frage zielt auf die Motivation der JugendbetreuerInnen, warum sie die Arbeit machen wollen, ab.

„Die Spontantität, die Ehrlichkeit, die Geradlinigkeit, die Vielfältigkeit“ (ProbandIn A, 141 - 141).

„Die Herausforderung dass jeder Tag ein anderer, das die [Jugendlichen] jeden Tag bei der Türe reinkommen und man weiß nicht ganz genau was da heute passieren wird. Das fordert viel Flexibilität sich auf Situationen einstellen zu können und aber gleichzeitig auch Herausforderung an einem Selbst, es ist kein Job, wo man hingehet und den Tag als Job herunter biegt, das funktioniert nicht mit Jugendlichen“ (ProbandIn B, 84 - 84).

„Wie gesagt, es ist eine schöne Arbeit, mit Menschen zu arbeiten und es ist eine schöne Arbeit, mit jungen Menschen zu arbeiten. Viel weiter geht man dann, weil [man] Veränderungen miterlebt, weil man Entwicklungen miterlebt, weil viel zurückkommt von den Leuten, weil es Spaß macht“ (ProbandIn C, 99 - 99).

„Es gibt einen Rahmen, aber es ist jeder Tag anders, es [...] sind die Jugendlichen jeden Tag anders, es kommen jeden Tag andere Leute, man hat sehr viel Möglichkeit, sehr viele Persönlichkeiten kennenzulernen, sehr viele Lebensgeschichten zu hören, man sieht Weiterentwicklungen, man sieht natürlich auch negative Entwicklungen (...) ist schon klar“ (ProbandIn D, 83 - 83).

„Dass sie abwechslungsreich ist und nie langweilig wird, es auf jeden Fall eine Arbeit [ist], wo man jeden Tag mit Neugierde und Freude hingeht. Und ich habe es auch nie erlebt in den Jahren, sprich auch nicht im letzten Jahr, das ich irgendwann einen Tag gehabt habe, an dem ich gesagt habe, ma jetzt scherre ich mich nicht, ich habe überhaupt keine Lust. Weil es für mich nicht wirklich arbeiten ist, es ist einfach meine Erfüllung, muss ich ehrlich sagen und es ist jeder Tag anders jeder Tag ist abwechslungsreich“ (ProbandIn E, 149 - 149).

„Besonders schätze ich eigentlich, die Breitigkeit, würde ich einmal sagen, ganz spontan. Also es hält einem ziemlich auf trapp, wenn man die verschiedensten Sachen sich in Erinnerung halten muss(...). Also die Vielseitigkeit in der Jugendarbeit (...) mit den Jugendlichen gemeinsam Aktivitäten zu setzten“ (ProbandIn F, 153 - 153).

„Naja, dass es eine besondere Herausforderung auch ist. Ich glaube, dass es mit kleinen Kindern einfacher ist oder mit Erwachsenen und ich glaube es ist schwierig in einer Phase, ab 12 ab Pubertät, also bei Mädels ein bisschen früher, aber da es eine recht kritische Phase für die Jugendlichen ist und ich schätze es dann schon sehr, wenn die Möglichkeiten da sind, dass jemand Ansprechpartner dafür ist, der vielleicht bei der einen oder anderen schwierigen Situation einen Tipp gibt oder einfach da ist, oder keine Ahnung so in der Richtung, eine Rolle spielt“ (ProbandIn G, 125 - 125).

„Besonders schätze ich genau dieses Prinzip der Freiwilligkeit. Mir ist lieber, es kommen nur ein paar Jugendliche, aber die kommen gern von selber, als ich habe die Bude voll, muss ich schon sagen. Aber es liegt vielleicht daran, dass ich auf Kriegsfuß mit den Schulen gestanden bin und auch mit den Zwangsgeschichten. Also die ganze Freiwilligkeitsgeschichte und dass man das jeder zumindest mitreden kann, mitdiskutieren kann, auch wenn es Bull Shit ist oder wenn es völlig falsch ist, spielt überhaupt keine Rolle und seine Meinung sagen kann“ (ProbandIn H, 211 - 211).

„Es gibt mir irgendwie einen Kick. Ich weiß nicht, das kriegt man sonst nirgends wo her (lacht). So einen Adrenalinstoß und ich liebe Herausforderungen, auf das stehe ich voll“ (ProbandIn I, 211 - 211).

Wie aus den Stellungnahmen hervorgeht, schätzen die ProbandInnen unterschiedliche Seiten der Offenen Jugendarbeit. Zusammengefasst werden können diese unter den wesentlichen Punkten: Herausforderungen, Flexibilität, Freiwilligkeit und Philanthropie.

ProbandIn A erkennt vor allem die Vielseitigkeit des Arbeitsfeldes, in dem die Jugendlichen gradlinig und ehrlich auftreten, wobei der/die JugendbetreuerIn spontan agieren muss, um auf die Jugendlichen eingehen zu können. ProbandIn B hebt besonders die tägliche Herausforderung hervor, vor der die JugendbetreuerInnen stehen und auf die sie reagieren müssen. Kein Tag ist mit dem anderen zu vergleichen und jeder stellt die Person vor neue Situationen. ProbandIn C meint diesbezüglich, dass er/sie gerne mit Menschen arbeitet und die Veränderungen bei den Jugendlichen beobachtet. Veränderungen, die er/sie mitbewirkt hat und die den Jugendlichen im Verlauf ihres Lebens nutzen können. ProbandIn D schätzt vor allem die persönlichen Kontakt zu den Jugendlichen und dass er/sie immer wieder neue Persönlichkeiten kennenlernt bzw. die Möglichkeit auch die bekannten Jugendlichen neu kennenzulernen. Weiters sieht er/sie die Weiterentwicklungen der Persönlichkeiten der Jugendlichen als Gewinn an und als Teil des Ergebnisses seiner/ihrer Arbeit. Wie ProbandIn E feststellt, ist es vor allem die tägliche Arbeit mit den Jugendlichen, die er/sie schätzt, die Arbeit ist für ihn/sie nie eine Belastung und er/sie geht mit Freude in die Arbeit. Wie bei ProbandIn A ist es die Breite des Arbeitsfeldes, die ProbandIn F fasziniert und warum er/sie die

Offene Jugendarbeit so schätzt, sowie die Interaktion mit den Jugendlichen. ProbandIn G schätzt seine/ihre Arbeit, weil er/sie dort die Jugendlichen in einer problematischen Lebensphase begleiten darf und dabei eine beratende Funktion bei den Jugendlichen hat. Für ProbandIn H liegt das Interesse oder dass zu Schätzende insbesondere im Handlungsprinzip der Freiwilligkeit. Kein Jugendlicher kommt unfreiwillig in das Juz, das heißt, es herrscht kein Zwang und der/die JugendbetreuerIn kann mit den Jugendlichen ko-aktiv arbeiten. Für ProbandIn I stellt die Offene Jugendarbeit eine Herausforderung dar, die ihm/ihr einen Kick gibt.

9 Zusammenfassung

Auf Basis der Fragestellung werden die Standpunkte der JugendbetreuerInnen kompakt zusammengefasst.

(1) „Was ist Qualität und welche Bedeutung hat sie in der täglichen Arbeit für den/die JugendbetreuerIn?“

Qualität ist für die meisten ProbandInnen ein allgegenwärtiger Begriff, der auch in der Offenen Jugendarbeit Einkehr gefunden hat. Da sich die JugendbetreuerInnen immer wieder für die von ihnen erbrachten unscheinbar wirkenden Leistungen rechtfertigen müssen, ist dieser Begriff von großer Bedeutung. Die JugendbetreuerInnen wollen die Jugendlichen im Mittelpunkt ihrer Arbeit sehen und damit gelten auch speziell diese als Kriterium für gute Jugendarbeit. Darauf begründet verlangen die meisten JugendbetreuerInnen geeignete Rahmenbedingungen, um gut arbeiten zu können, bzw. gute Personalpolitik vom Träger. Die JugendbetreuerInnen verlangen von sich und ihren KollegInnen Teamfähigkeit und eine adäquate Ausbildung. Durch die besondere Komplexität der Offenen Jugendarbeit ist sie nur schwer zu quantifizieren. Daher können nach Meinung der JugendbetreuerInnen keine herkömmlichen Maßstäbe des Qualitätsmanagements die Qualität der Arbeit messen.

(2) „Welche Rahmenbedingungen wünschen sich JugendbetreuerInnen für ihre Arbeit?“

Besonders hervorgehoben haben die JugendbetreuerInnen die Qualität der Räumlichkeiten, sie soll den Jugendlichen und ihren Interessen entsprechen. Es sollen geeignete Accessoires für sie bereitgestellt werden, so dass sie sich im Juz mit den von ihnen gewünschten Accessoires den Freiraum Juz für sich gestalten können. Weiters ist die Personalführung und das Personalmanagement von großer Bedeutung, der Umgang im gesamten Team und die Chemie im Team. Ein/e JugendbetreuerIn benötigt aus diesem Grund nicht nur fachliche Kompetenzen und Qualifikationen, sondern auch Teamfähigkeit. Der Träger muss klare Strukturen

haben und die Hierarchie soll transparent aufgebaut sein, sodass es für die JugendbetreuerInnen nachvollziehbar ist. Die strukturellen Rahmenbedingungen umfassen die vom Dachverband geforderten Möglichkeiten zur Supervision und die damit einhergehenden professionellen Nachbereitung der Dienste. Es ist nicht jedem Trägerverein möglich Supervision anzubieten, an dieser Stelle erfordert es mehr finanzielle Unterstützung seitens der Stadt oder des Landes.

(3) „Wie initiieren die JugendbetreuerInnen den Prozess, so dass sie qualitativ gute Offene Jugendarbeit leisten können“?

Der/die JugendbetreuerIn initiiert von Anfang an einen Prozess des Vertrauens. Es ist allen JugendbetreuerInnen klar, dass es nicht bei allen Jugendlichen möglich ist Vertrauen oder eine positive Beziehung aufzubauen. Jedoch wird der/die Jugendliche empfangen und wertgeschätzt, um in weiterer Folge mit dem Jugendlichen arbeiten zu können. Am Beginn braucht es besonders viel Fingerspitzengefühl und Einfühlungsvermögen, der/die Jugendliche wird vom/von der JugendbetreuerIn ANGENOMMEN. Angenommen ist vielleicht ein trivialer Begriff, jedoch ist dieser Begriff für die JugendbetreuerInnen besonders essenziell. Da viele Jugendliche stecken in einer Phase, in der die Umgebung sie nicht so annehmen kann oder will wie sie sind. In all ihren Fassetten. In diesem Zusammenhang ist es besonders wichtig, dass der/die JugendbetreuerIn authentisch ist. Die Jugendlichen sind feinfühlig und merken ob die Reaktion oder die Handlung ehrlich gemeint ist.

(4) „Welche Ergebnisse werden von dem/der JugendbetreuerIn wahrgenommen und wie fließen diese Ergebnisse in den Arbeitsprozess ein“?

Die JugendbetreuerInnen nehmen viele unterschiedliche Ergebnisse wahr. Es fällt auf, dass JugendbetreuerInnen die länger in einem Juz arbeiten oder in verschiedenen Juz gearbeitet haben, besonders positive Ergebnisse wahrnehmen. Die Zeit hat insofern eine Relevanz, als dass die JugendbetreuerInnen die Möglichkeit haben auf längere Zeit mit den Jugendlichen zu arbeiten und ihn/sie intensiver kennen lernen können. In diesem Prozess merken die JugendbetreuerInnen verschiedene Veränderungen am Verhalten der Jugendlichen. Für manch eine/n JugendbetreuerIn ist es der andere Umgang mit den anderen

Jugendlichen, für andere ist es eine positive Aussage in der Öffentlichkeit über den Juz. Die meisten der interviewten JugendbetreuerInnen bekommen das Feedback von den Jugendlichen selbst, wie die Jugendlichen bei den Projekten mitwirken oder wie der Juz frequentiert wird. Auf jeden Fall werden positive als auch negative Ergebnisse wahrgenommen. Negative Wahrnehmungen werden hauptsächlich von den Jugendlichen verbal kommuniziert oder im Rahmen einer Intervention festgestellt.

Die Wahrnehmungen fließen in den Arbeitsalltag ein, die Handlungen werden von den JugendbetreuerInnen reflektiert und in einem teilweise informellen Rahmen unter ArbeitskollegInnen kommuniziert. Hierbei ist ein gutes Teamgefüge und Arbeitsklima wichtig. Fehler müssen angesprochen werden können und dadurch verhindert oder behoben werden.

(5) „Welche Relevanz hat die Dauer des Arbeitsverhältnisses mit der Motivation der JugendbetreuerInnen“?

Wie oben beschrieben, lassen sich Ergebnisse der Arbeit erst nach einer gewissen Zeit erfassen. Diese Zeit braucht der/die JugendbetreuerIn um eine professionelle Beziehung mit dem/der Jugendlichen aufbauen zu können. Jedoch kann man davon ausgehen dass es verschiedene Phasen in der Motivation gibt. Am Anfang ist es der Idealismus der die JugendbetreuerInnen vorantreibt. In weiterer Folge ist eine realistische Sichtweise, die auf Basis der Machbarkeit resultiert, zu erkennen. Die Motivation der einzelnen JugendbetreuerInnen ist durchaus philanthropischer Natur. Als Conclusio kann man sagen, dass die JugendbetreuerInnen den Jugendlichen in einer schwierigen Zeit beistehen wollen und qualifizierte Unterstützung anbieten.

10 Fazit

Als Fazit halte ich fest, dass **JugendbetreuerInnen gute Arbeit leisten wollen und können**. Der abstrakte Begriff Qualität im Zusammenhang mit Offener Jugendarbeit wird von den JugendbetreuerInnen hauptsächlich in Bezug auf Qualität in der Beziehungsarbeit, Qualität auf der strukturellen Ebene und auf Qualität in der Ausbildung thematisiert. Jedoch ist Qualität das, was die Jugendlichen als gut erachten.

Offene Jugendarbeit ist auf Subventionen und finanzielle Zuwendungen von Seiten des Landes, der Stadt oder anderer Finanzierungsquellen angewiesen. Nun ist es für die JugendbetreuerInnen eminent wichtig, dass sowohl der Juz als auch die Bezahlung der JugendbetreuerInnen kontinuierlich gegeben ist. Um Qualität sichern zu können bedarf es JugendbetreuerInnen die mit voller Energie arbeiten und sich vollständig auf die Jugendarbeit konzentrieren können. Das bedeutet jedoch nicht dass die JugendbetreuerInnen unmotiviert sind oder energielos agieren würden, sie sind hochmotiviert und zeigen vollen Einsatz für die Jugendlichen. Der momentane Zustand ist jedoch prekär, die Jugendarbeit ist oft nur ein Nebenjob für StudentInnen. In den wenigsten Juz sind die JugendbetreuerInnen vollzeitbeschäftigt und können mit der Arbeit ihr Auskommen finanzieren. Und diese Schieflage muss unbedingt behoben werden. Damit die erste Forderung, **die JugendbetreuerInnen müssen langfristig vollzeitbeschäftigt werden**. Weiters ist es besonders wichtig, dass die Juz vom befristeten Projektstatus wegkommen um die Subventionen und Fördergelder beständig über Jahre zu bekommen. Die Einreichung und das monatelange Warten auf den positiven Bescheid erzeugt jährlich eine Stresssituation für das gesamte Team des Juz. Es wäre ein Zeichen des Vertrauens, von Land und Stadt in die Offene Jugendarbeit, wenn der befristete Projektstatus aufgehoben wird. In weiterer Folge wird dadurch die Arbeit der JugendbetreuerInnen und die Juz aufwerten. Nächste Forderung ist die **Aufhebung des Projektstatus und bessere Ausfinanzierung der Juz**.

Ausbildung ist für qualitätsvolles Arbeiten von besonderer Bedeutung. **Die Ausbildung und damit der Kompetenzerwerb** sind für die Einstellung in das Team verpflichtend. Weiters braucht es ein hohes Maß an **Teamfähigkeit, also soziale Kompetenzen**, so dass das Team in sich homogen wirkt und für die Jugendlichen heterogen agieren kann. Ein absolutes Muss im Team Vorort ist die zweigeschlechtliche Betreuung der Jugendlichen. Es wurde von allen JugendbetreuerInnen betont, wie wichtig der **gemischtgeschlechtliche Personalschlüssel** für die Arbeit mit den Jugendlichen ist.

Weiterbildung ist ein Garant dafür, dass sich die JugendbetreuerInnen ständig neues Wissen über Jugendkulturen bzw. deren Lebenswelten aneignen und mit dem zusätzlichen Wissen und den eigenen Erfahrungen im Juz arbeiten können. Dritte Forderung geht an die Träger, **es dürfen nur Personen aufgenommen werden die eine sozialpädagogische Ausbildung haben und die sich dazu verpflichten wollen sich weiterzubilden.**

Quereinsteiger können und sollen die Möglichkeit haben im Handlungsfeld arbeiten zu können, unter der Voraussetzung, dass sie gewillt sind am Fachlehrgang für Jugend- und Soziokulturarbeiter oder eine ähnliche Ausbildung teilzunehmen. Durch die Unterfinanzierung der Trägervereine und der JugendbetreuerInnen ist es jedoch kaum möglich an Weiterbildungsseminare teilzuhaben. Für die JugendbetreuerInnen ist es mit hohen Kosten, die er/sie nicht bezahlen kann. Lichtblick in der Weiterbildungswüste ist der steirische Dachverband, er schafft es mit seinem beschränkten finanziellen Rahmen regelmäßig Seminare für die JugendbetreuerInnen und das gesamte Team des Juz zu gestalten. Diese Seminare sind äußerst positiv und ermöglichen den JugendbetreuerInnen zusätzliche Optionen in ihren Handlungsweisen. Der einzige richtige Schritt ist **die Aufstockung der Subventionen und diese zielgerichtet in die Weiterbildung der JugendbetreuerInnen verwenden.** Offene Jugendarbeit bedeutet arbeiten an der Grenze des Möglichen. JugendbetreuerInnen haben immer wieder problembehaftete Situationen, hierbei ist Supervision zur Bewältigung dieser Situationen von Nöten. Auch Supervision kann sich nicht jeder Träger leisten, manch ein privatgeführter Verein kann nur drei Mal im Jahr Supervision anbieten.

Dies kann kein Anspruch auf Qualitätssicherung sein. Der steirische Dachverband verlangt Supervision nach Bedarf der JugendbetreuerInnen und der Bedarf ist nach Aussagen der JugendbetreuerInnen vorhanden. Sie muss vom Trägerverein zusätzlich der Reisegebühren bezahlt werden. Dass dies nicht jeder Träger bezahlen kann liegt auf der Hand, auch hier ist mein Fazit, dass die Subventionen aufgestockt werden müssen. Die nächste Forderung ist die, dass die JugendbetreuerInnen **mindestens einmal im Monat Supervision** machen können.

Der steirische Dachverband für Offene Jugendarbeit hat in der Vergangenheit viel für die Offene Jugendarbeit erreicht, die JugendbetreuerInnen sind begeistert von der Arbeit und befürworten diese sehr. Fazit ist, dass erst der Dachverband professionelle Strukturen in der Offenen Jugendarbeit geschaffen und Ausbildungen für das Handlungsfeld initiiert hat. Der steirische Dachverband für Offene Jugendarbeit bietet regelmäßig neue Seminare an und verhandelt mit Regierungsstellen und Magistratsstellen für eine bessere Positionierung und mehr Anerkennung der Offenen Jugendarbeit in der Gesellschaft. In diesem Sinne ist die nächste Forderung, **noch mehr Seminare und Netzwerktätigkeiten** vom Dachverband. Die Netzwerktätigkeiten müssen überregional, aber auch über die Offene Jugendarbeit hinaus organisiert werden.

Kritik gab es gegenüber dem Dachverband von den JugendbetreuerInnen auch. Beim Download von der Datenbank, eines Evaluationsbogens für den Dachverband, werden irreführende Definitionen und Umschreibungen für MigrantInnen gesucht, mit denen sich mehrere JugendbetreuerInnen nicht identifizieren können. Ebenfalls kritisieren verschiedene JugendbetreuerInnen den erhöhten Arbeitsaufwand für die vom Dachverband vorgeschriebenen administrativen Tätigkeiten. Ziel muss es sein, **die Zeit und den Aufwand zu bezahlen** oder die **administrativen Tätigkeiten zu vereinfachen**. Zusammenfassend kann man sagen, dass der steirische Dachverband für Offene Jugendarbeit auf einem guten Weg ist Offene Jugendarbeit noch besser zu positionieren und Offene Jugendarbeit mehr in den gesellschaftlichen Vordergrund zu stellen. Weiters ist es wichtig, dass der Dachverband die verschiedenen Auffassungen und Positionen der einzelnen Trägervereine bündelt, um so gute Netzwerktätigkeiten leisten zu können. **Evaluation muss Teil der all-**

täglichen Arbeit sein, jedoch nicht von der Arbeit mit den Jugendlichen abhalten oder diese negativ beeinflussen. Die JugendbetreuerInnen sind sehr reflexiv, jedoch ist es immens wichtig dass die Handlungen dokumentiert und evaluiert werden. Ich spreche hierbei nicht von einem ständigen Audit, sondern von einer Maßnahme bei der sich jeder/jede JugendbetreuerIn selbst überprüfen kann.

Zusammengefasst heißt das für die Offene Jugendarbeit:

- **Vollbeschäftigung der JugendbetreuerInnen**
- **Aufhebung des Projektstatus**
- **Mehr Geld für die Träger um diese zielführen zu investieren**
- **Der/die JugendbetreuerIn muss eine sozialpädagogische Ausbildung oder eine Ausbildung zum Jugend- und Soziokulturarbeiter haben**
- **Einmal im Monat Supervision**
- **Weniger administrative Tätigkeiten**
- **Verstärkte Netzwerkarbeit des steirischen Dachverbandes für Offene Jugendarbeit, überregional und über die Grenze der Offenen Jugendarbeit hinaus**
- **Selbstevaluation der JugendbetreuerInnen und eine ständige Überprüfung der Ziele**

11 Literaturverzeichnis und Anhang

- ARNOLD, Ulli (2009): Qualitätsmanagement in Sozialwirtschaftlichen Organisationen. Lehrbuch für Sozialwirtschaft, Hrsg. Arnold, Ulli/Maelick, Bernd, 3. Aufl. Nomos Verlag Baden-Baden. (S. 458- 496).
- BAACKE, Dieter (2001): Jugend, In: Pädagogische Grundbegriffe, 6. Aufl. Hrsg. LENZEN, Dieter, Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH, Reinbek bei Hamburg. (S. 799-807).
- BAACKE, Dieter (2004): Jugend und Jugendkulturen. Darstellung und Deutung. Hrsg. BAACKE, Dieter/HEITMEYER, Wilhelm/HURRELMANN, Klaus. Juventa Verlag Weinheim/München.
- BARTEN, Heike (2002): Drogen- und Suchtprävention als Dialog mit jungen Menschen. In: Ein/e kompetente/r Jugendarbeiter/in braucht...Kompetenzprofil: Jugendarbeit. Hrsg. Arbeitsgemeinschaft Jugendfreizeitstätten Sachsen e.V. RabenStück Verlag für Kinder- und Jugendhilfe, Chemnitz. (S. 7-30).
- BECK, Ulrich (1986): Risikogesellschaft. Auf dem Weg in eine andere Moderne. Suhrkamp Verlag. Frankfurt a. M.
- BEHNISCH, Michael/BRONNER, Kerstin (2007): Mädchen- und Jungenarbeit in den Erziehungshilfen. Einführung in die Praxis einer geschlechterreflektierenden Pädagogik. Hrsg. KOCH, Josef/PETERS, Friedhelm/STEINBACH, Elke/TREDE, Wolfgang. Juventa Verlag, Weinheim-München.
- BÖHNISCH, Lothar (2008) Lebenslage Jugend, sozialer Wandel und Partizipation von Jugendlichen. In: Jugendliche planen und gestalten Lebenswelten, Partizipation als Antwort auf den gesellschaftlichen Wandel, 1. Aufl. Hrsg. KÖDELPETER, Thomas/NITSCHKE, Ulrich, VS-Verlag für Sozialwissenschaften, GWV Fachverlag GmbH. Wiesbaden (S. 25- 40).
- BURESCH, Ella (2005): Politische Durchsetzungsstrategien der Offenen Kinder- und Jugendarbeit. In: Handbuch für Kinder- und Jugendarbeit. 3. Aufl. Hrsg. DEINET, Ulrich/STURZENHECKER, Benedikt, VS-Verlag für Sozialwissenschaften/Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. Wiesbaden (S. 548- 554).

- CLOOS, Peter/KÖNGETER, Stefan/MÜLLER, Burkhard/THOLE; Werner (2009): Die Pädagogik der Kinder- und Jugendarbeit. 2. Aufl. VS-Verlag für Sozialwissenschaften/Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. Wiesbaden.
- DEINET, Ulrich/STURZENHECKER, Benedikt (2005): Vorwort. In: Handbuch für Kinder- und Jugendarbeit. 3. Aufl. Hrsg. DEINET, Ulrich/STURZENHECKER, Benedikt, VS-Verlag für Sozialwissenschaften/Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. Wiesbaden (S. 11-17).
- DEINET, Ulrich (2008): Offene Jugendarbeit. In: Grundbegriffe Ganzheitsbildung, ein Handbuch. Hrsg. COELEN; Thomas/OTTO, Hans-Uwe. VS Verlag für Sozialwissenschaften, GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden (S. 467-475).
- DEINET, Ulrich/Icking, Maria (2008): Die Entwicklung kommunaler Qualitäts- und Wirkungsdiallog. In: Qualität als Dialog. Bausteine kommunaler Qualitäts- und Wirkungsdiallog. Hrsg. DEINET, Ulrich/SZLAPKA, Marco/WITTE, Wolfgang. VS Verlag für Sozialwissenschaften, GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden (S. 17-112).
- EICHNER, Agathe (2005): Das Team. In: Handbuch für Kinder- und Jugendarbeit. 3. Aufl. Hrsg. DEINET, Ulrich/STURZENHECKER, Benedikt, VS-Verlag für Sozialwissenschaften/Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. Wiesbaden
- ESCH, Karin/KLAUDY, Elke Katharina/MICHEEL, Brigitte/STÖBE-BLOSSEY, Sybille (2006): Qualitätskonzept in der Kindertagesbetreuung. Ein Überblick. VS-Verlag für Sozialwissenschaften, GWV Fachverlag GmbH. Wiesbaden.
- FLICK, Uwe/VON KARDORFF, Ernst/STEINKE, Ines (2009): Was ist qualitative Forschung? Einleitung und Überblick. In: Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Rowohlt Taschenbuch Verlag Reinbek bei Hamburg (S. 13-29).
- FROMME, Johannes (2005): Freizeit gestalten. In: Handbuch für Kinder- und Jugendarbeit. 3. Aufl. Hrsg. DEINET, Ulrich/STURZENHECKER, Benedikt, VS-Verlag für Sozialwissenschaften/Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. Wiesbaden (S. 132-144)
- GALUSKE, Michael (2008): Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. 9. Aufl. Hrsg. RAUSCHENBACH, Thomas, Juventa Verlag, Weinheim/München.
- GREEN, Diana/HARVEY, Lee (2000): Qualität definieren. Fünf unterschiedliche Ansätze. In: Qualität und Qualitätssicherung im Bildungsbereich. Hrsg. HELMKE, Andreas. Verlag Beltz. Weinheim. (S. 17- 39).

- GREVING, Heinrich (2008): Management in der Sozialen Arbeit. Hrsg. GREVING, Heinrich/HEFFELS, Wolfgang M. Verlag Julius Klinkhardt. Bad Heilbrunn.
- GRUNWALD, Klaus/THIERSCH, Hans (2004): Das Konzept Lebensweltorientierte Soziale Arbeit - einleitende Bemerkungen. In: Praxis Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit. Handlungszugänge und Methoden in unterschiedlichen Arbeitsfeldern. Hrsg. GRUNWALD/Klaus/THIERSCH, Hans. Juventa Verlag Weinheim/München (S. 13-37)
- HEINER, Maja (2004): Qualitätsentwicklung durch externe und interne Evaluationen. In: Qualitätsmanagement in sozialen Einrichtungen, Hrsg. PETERANDER, Franz/SPECK, Otto; 2 Aufl. Reinhard Verlag, München (S. 132- 151).
- HOFFMANN, Dagmar/MANSEL, Jürgen (2010): Jugendsoziologie. In: Handbuch Spezielle Soziologien, 1. Aufl. Hrsg. KNEER/Georg, SCHROER/Markus VS-Verlag für Sozialwissenschaften, Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. Wiesbaden. (S. 163-178).
- HONIG, Michael-Sebastian/NEUMANN, Sascha (2006): Das Maß der Dinge. Qualitätsforschung im pädagogischen Feld. In: Reflexive Erziehungswissenschaft. Forschungsperspektiven im Anschluss an Pierre Bourdieu. Hrsg. FRIEBERTSHÄUSER, Barbara/RIEGER-LADICH, Markus/WIGGER, Lothar. VS-Verlag für Sozialwissenschaften/Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. Wiesbaden. (S. 193- 212).
- HURRELMANN, Klaus/ALBERT; Mathias (2006): 15. Shell-Studie. Jugend 2006. Eine pragmatische Generation unter Druck. Hrsg. Shell Deutschland Holding GmbH. S. Fischer Taschenbuch Verlag.
- HURRELMANN, Klaus (1985): Die Jugendphase im menschlichen Lebenslauf. In: Lebensphase Jugend: Eine Einführung in die sozialwissenschaftliche Jugendforschung. Hrsg. HURRELMANN, Klaus/ROSEWITZ, Bernd/WOLF, Hartmut K. Juventa Verlag. Weinheim/München. (S. 10-32).
- KÖNIG, Joachim (2008): Qualitätskriterien zur Selbstevaluation in der Kinder- und Jugendarbeit, In: Kinder- und Jugendarbeit wirkt. Aktuelle und ausgewählte Evaluationsergebnisse der Kinder und Jugendarbeit. Hrsg. LINDNER, Werner, VS-Verlag für Sozialwissenschaften/Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. Wiesbaden. (S. 295-307).

- KRYSPIN-EXNER, Ilse/PINTZINGER, Nina (2010): Theorien der Krankheitsprävention und des Gesundheitsverhaltens. In: Lehrbuch Prävention und Gesundheitsförderung. 3. Aufl. Hrsg. HAISCH, Jochen/HURRELMANN, Klaus/KLOTZ, Theodor. Verlag Hans Huber, Bern (S. 24-34).
- LEPPIN, Anja (2010): Konzepte und Strategien der Prävention. In: Lehrbuch Prävention und Gesundheitsförderung. 3. Aufl. Hrsg. HAISCH, Jochen/HURRELMANN, Klaus/KLOTZ, Theodor. Verlag Hans Huber, Bern (S. 45-58).
- MERCHEL, Joachim (2001): Sozialmanagement: Eine Einführung in Hintergründe, Anforderung und Gestaltungsperspektiven des Managements in Einrichtungen der Sozialen Arbeit. Votum-Verlag. Münster.
- MERCHEL, Joachim (2004): Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit, Ein Lehrbuch. 2. Aufl. Juventa Verlag, Weinheim/München.
- MERCHEL, Joachim (2010): Evaluation in der Sozialen Arbeit. Ernst Reinhardt Verlag. München Basel.
- MEUSER, M./NAGEL, U. (2002): ExpertInneninterviews - vielfach erprobt, wenig bedacht. In: Das Experteninterview. Theorien, Methode, Anwendung. Hrsg. BOGNER/A., LITTIG/B., MENZ/W. 2. Aufl. VS Verlag für Sozialwissenschaften
- MOSER, Sonja (2010): Beteiligt sein. Partizipation aus der Sicht von Jugendlichen. VS Verlag für Sozialwissenschaften, GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden.
- MÖBIUS, Thomas (2010): Ressourcenorientierung in der Sozialen Arbeit. In: Ressourcenorientiert Arbeiten. Anleitung zu einem gelingenden Praxistransfer im Sozialbereich. Hrsg. FRIEDRICH, Sibylle/MÖBIUS, Thomas. VS Verlag für Sozialwissenschaften Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. Wiesbaden (S. 13-30).
- PFADENHAUER, M. (2009): Auf gleicher Augenhöhe reden - ein Gespräch zwischen Experte und Quasi-Experte. In: Das Experteninterview. Theorien, Methode, Anwendung. Hrsg. BOGNER/A., LITTIG/B., MENZ/W. 2. Aufl. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden (S. 99-116).
- POTHMANN, Jens/THOLE, Werner (2005): MitarbeiterInnen und pädagogisches Handeln. In: Handbuch für Kinder- und Jugendarbeit. 3. Aufl. Hrsg. DEINET,

- Ulrich/STURZENHECKER, Benedikt, VS-Verlag für Sozialwissenschaften/Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. Wiesbaden (S. 19-37).
- RUGOR, Regina/von STUDZINSKI, Gundula (2003): Qualitätsmanagement nach der ISO – Norm. Eine Praxisanleitung für MitarbeiterInnen in sozialen Einrichtungen. 1. Aufl. Beltzmann Verlag. Weinheim - Basel - Berlin.
- SCHEIPL, Josef (2008): Offene Jugendarbeit im sozial- und gesellschaftlichen Kontext. In: Das ist Offene Jugendarbeit. Offene Jugendarbeit in Vorarlberg hat Qualität - Jetzt und in Zukunft.
- SCHEIPL, Josef (2008): Offene Jugendarbeit-zwischen gesellschaftlichem Auftrag und Auftrag von Seiten der Jugendlichen. In: Leitfaden für die OFFENE KINDER- UND JUGENDARBEIT in der Steiermark, 3. Version (2008)
- SCHERR, Albert (2008): Jugendarbeit als gesellschaftspolitische Bildung in der Einwanderungsgesellschaft. In: Partizipation - Zur Theorie und Praxis politischer Bildung in der Jugendarbeit, (Hrsg.) Verein Wiener Jugendzentren, 1. Aufl. Verlag, Verein Wiener Jugendzentren Wien. (S. 32- 40).
- SCHOIBL, Heinz (2008): Standards für die Offenen Kinder- und Jugendarbeit? Das fehlt gerade noch! In: Leitfaden für die OFFENE KINDER- UND JUGENDARBEIT in der Steiermark, 3. Version (2008).
- SCHNURR, Stefan (2008): Die Durchsetzung der Profession als Selbstfindungsprojekt der Disziplin - Hans-Uwe OTTO und die Professionalisierungsdebatte in der Sozialen Arbeit. In: Soziale Arbeit in Gesellschaft, Hrsg. Bielefelder Arbeitsgruppe 8, VS-Verlag für Sozialwissenschaften/Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. Wiesbaden (S. 147-161).
- SCHUMANN, Michael (2005): Fachliche Standards in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit. In: Handbuch für Kinder- und Jugendarbeit. 3. Aufl. Hrsg. DEINET, Ulrich/STURZENHECKER, Benedikt, VS-Verlag für Sozialwissenschaften/Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. Wiesbaden (S. 603-613).
- SCHRÖDER, Achim (2005): Persönlichkeit und Beziehungen entwickeln. In: Handbuch für Kinder- und Jugendarbeit. 3. Aufl. Hrsg. DEINET, Ulrich/STURZENHECKER, Benedikt, VS-Verlag für Sozialwissenschaften/Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. Wiesbaden (S. 144-151).

- SCHUMANN, Michael/STÖTZEL, Angelika/APPEL, Michael/DITTMANN, Iris/KÜHN, Heike (2000): Handbuch zum Wirksamkeitsdialog in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit. Qualität sichern, entwickeln und verhandeln. Hrsg. WANJA Projektgruppe, Votum Verlag, Münster.
- SPECK, Otto (2004): Marktgesteuerte Qualität - eine neue Sozialphilosophie? In: PETERANDER, Franz/SPECK, Otto (2004): In: Qualitätsmanagement in sozialen Einrichtungen. Ernst Reinhardt Verlag GmbH. München. (S. 15-30).
- SPIEGEL von, Hiltrud (2005): Qualität selbst bestimmen. Das Konzept „Qualitätsentwicklung, Qualitätssicherung und Selbstevaluierung in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit“. In: Handbuch für Kinder- und Jugendarbeit. 3. Aufl. Hrsg. DEINET, Ulrich/STURZENHECKER, Benedikt, VS-Verlag für Sozialwissenschaften/Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. Wiesbaden (S. 595-603).
- STURZENHECKER, Benedikt (2008): Demokratiebildung in der Jugendarbeit. In: Grundbegriffe Ganztagsbildung. Das Handbuch. 1. Aufl. Hrsg. COELEN, Thomas/OTTO, Hans-Uwe. VS-Verlag für Sozialwissenschaften/Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. Wiesbaden (S. 704-713).
- STURZENHECKER, Benedikt (2005): Institutionelle Charakteristika der Offenen Kinder- und Jugendarbeit. In: Handbuch für Kinder- und Jugendarbeit. 3. Aufl. Hrsg. DEINET, Ulrich/STURZENHECKER, Benedikt, VS-Verlag für Sozialwissenschaften/Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. Wiesbaden (S. 338- 344).
- THIERSCH, Hans (1997): Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. Aufgaben der Praxis im sozialen Wandel. 3. Aufl. Hrsg. OTTO, Hans-Uwe. Juventa Verlag Weinheim, München.
- THIERSCH, Hans (2009): Authentizität. In: Professionalität in der Sozialen Arbeit, Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven. 1. Aufl. Hrsg. BECKER-LENZ, Roland/BUSSE, Stefan/EHLERT, Gudrun/MÜLLER, Silke. VS-Verlag für Sozialwissenschaften/Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. Wiesbaden. (S. 239- 253)
- THOLE, Werner (2000): Kinder- und Jugendarbeit. Eine Einführung. Grundlagentexte Sozialpädagogik/Sozialarbeit Hrsg. RAUSCHENBACH; Thomas. Juventa Verlag, Weinheim München.

TREPTOW, Rainer/FLAD, Carola/SCHNEIDER, Sabine (2008): Handlungskompetenz in der Jugendhilfe. Hrsg. TREPTOW, Rainer. Deutscher Universitäts-Verlag und VS Verlag für Sozialwissenschaften GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden.

TREPTOW, Rainer (2008): Geleitwort zur Publikationsreihe „Forschung und Entwicklung in der Erziehungswissenschaft“. In: Handlungskompetenz in der Jugendhilfe. Hrsg. TREPTOW, Rainer. Deutscher Universitäts-Verlag und VS Verlag für Sozialwissenschaften GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden (S. 5-7).

VANDERSTRAETEN, Raf (2008): Zwischen Profession und Organisation. Professionsbildung im Erziehungssystem. In: Pädagogische Professionalität in Organisationen. Neue Verhältnisbestimmungen am Beispiel der Schule. 1. Aufl. Hrsg. HELSPER Werner/BUSSE, Susann/HUMMERICH; Merle/KRAMER, Rolf-Thorsten. VS-Verlag für Sozialwissenschaften/Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. Wiesbaden. (S. 99- 113).

Verein Wiener Jugendzentren (2008): Positionspapier: Partizipation und gesellschaftliche Teilhabe von Kindern und Jugendlichen. 1. Aufl. In: Partizipation-Zur Theorie und Praxis politischer Bildung in der Jugendarbeit, (Hrsg.) Verein Wiener Jugendzentren Verlag, Verein Wiener Jugendzentren, Wien. (S. 150- 171).

WOHLGEMUTH, Katja (2009): Prävention in der Kinder- und Jugendhilfe. Annäherung an eine Zauberformel. VS-Verlag für Sozialwissenschaften/Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. Wiesbaden.

11.1 Internetliteraturverzeichnis

Sturzenhecker: http://www.kinderpolitik.de/beteiligungsbausteine/pdf/c/Baustein_C_3_1.pdf

Dachverband für Offene Kinder- und Jugendarbeit:

Offene Jugendarbeit in Österreich-Eine erste Begriffserklärung als Grundlage für eine bundesweite Vernetzung :http://www.dv-jugend.at/fileadmin/user_upload/Pdfs/OJA_Begriffsklaerung.pdf [8.11.2010]

Leitfaden für die OFFENE KINDER- UND JUGENDARBEIT in der Steiermark (2008): http://www.dv-jugend.at/fileadmin/user_upload/Pdfs/01_Leitfaden_2008.pdf [8.11.2010].

Qualitätshandbuch der OFFENEN KINDER- UND JUGENDARBEIT in der Steiermark
(2008): [http://www.dv-
jugend.at/fileadmin/user_upload/Pdfs/02_Qualitaet_2008_4c_Einzel.pdf](http://www.dv-jugend.at/fileadmin/user_upload/Pdfs/02_Qualitaet_2008_4c_Einzel.pdf) [8.11.2010].

11.2 Anhang

Anhang 1: Interviewleitfaden.

Leitfragen:	Check:
<p><i>a. Dimension</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Was ist für dich Qualität? 2. Welche Vorstellung hast du von qualitativ guter Jugendarbeit? 3. Was sind Qualitätsstandards? 4. Was ist qualitativ gute Beziehungsarbeit? <p>Was weißt Du von der Qualitätsoffensive des DV's?</p>
<p><i>b. Ausbildung und Kompetenzen</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 5. Welche Kenntnisse und Fähigkeiten muss der/ die JugendarbeiterIn besitzen? 6. Welche Ausbildung hast du genossen? 7. Welche Kompetenzen und Fähigkeiten braucht ein/e JugendarbeiterIn? 8. Gibt oder hat es etwas bei deiner Ausbildung gegeben, dass du für Deine Arbeit im JUZ nicht benötigst?

<p><i>c. Strukturqualität</i></p>	<p>9. Welche internen strukturellen Qualitätsstandards braucht man in der Offenen Jugendarbeit?</p> <p>10. Wie bist du mit den Rahmenbedingungen zufrieden, die Dir Dein Träger bietet?</p> <p>11. Was fördert gute Offene Jugendarbeit?</p> <p>12. Was hindert gute Offene Jugendarbeit?</p>
<p><i>d. Prozessqualität</i></p>	<p>13. Welche Ziel- und Altersgruppen kommen in dein JUZ?</p> <p>14. Welche Methoden setzt du ein?</p> <p>15. Welche zielgruppenspezifischen Methoden setzt du ein?</p> <p>16. Wie ist es dir möglich, Handlungsprinzipien in deinen beruflichen Alltag zu integrieren? (Gender Mainstreaming, Partizipation, Prävention, Parteilichkeit, Überparteilichkeit, Freiwilligkeit, Offenheit)?</p> <p>17. Welche Netzwerktätigkeiten machst du oder macht dein Träger?</p> <p>18. Hast du formellen oder informellen Kontakt zu anderen JUZ's?</p>

<p><i>e. Ergebnisqualität</i></p>	<p>19. Wie nimmst du Ergebnisse in deiner Arbeit wahr?</p> <p>20. Welche Ergebnisse nimmst du wahr?</p> <p>21. Werden mit den Ressourcen, die du bekommst, optimale Leistungen erbracht?</p>
<p><i>f. Qualitätsmanagement</i></p>	<p>22. Welche Qualitätsmanagementprozesse führt Ihr im JUZ durch?</p> <p>23. Verfasst du einen Jahresbericht?</p> <p>24. Evaluationen, Qualitätssicherung oder -entwicklung</p> <p>25. Werden in deiner Einrichtung Supervisionen abgehalten?</p> <p>26. Hast du die Möglichkeit an Tagungen oder Weiterbildungsmöglichkeiten teilzunehmen?</p>
<p><i>g. Personal</i></p>	<p>27. Wie lange arbeitest du in der Offenen Jugendarbeit?</p> <p>28. Was schätzt du an der Arbeit mit den Jugendlichen?</p> <p>29. Welche Motivation hast du zum Arbeiten?</p>

<p><i>h. Danke und eventuell Fragen</i></p>	<p>30. Würdest du noch gerne über etwas sprechen, dass ich vielleicht vergessen habe?</p>
---	---