



## **Qualitätsrichtlinien für die Schulsozialarbeit**

## Inhaltsverzeichnis

<b>A</b>	<b>Einleitung</b>	<b>3</b>
<b>B</b>	<b>Grundsätze</b>	<b>4</b>
<b>B 1</b>	<b>Berufsethik</b>	<b>4</b>
<b>B 2</b>	<b>Leitgedanke</b>	<b>4</b>
<b>B 3</b>	<b>Leitbild</b>	<b>4</b>
<b>B 4</b>	<b>Definition</b>	<b>4</b>
<b>B 5</b>	<b>Grund- und Arbeitshaltung</b>	<b>5</b>
<b>B 6</b>	<b>Modelle der Schulsozialarbeit</b>	<b>6</b>
<b>B 7</b>	<b>Stellenbeschreibung</b>	<b>7</b>
<b>C</b>	<b>Strukturqualität</b>	<b>7</b>
<b>C 1</b>	<b>Pensum</b>	<b>7</b>
<b>C 2</b>	<b>Arbeitsplatz</b>	<b>7</b>
<b>C 3</b>	<b>Richtlinien zur Arbeitszeit</b>	<b>7</b>
<b>C 4</b>	<b>Direkte Vorgesetzte</b>	<b>8</b>
<b>C 5</b>	<b>Kommunikationsmittel</b>	<b>8</b>
C 5.1	Strategische Begleitung	8
C 5.2	Schulkonferenzen, Sitzungen	8
C 5.3	Teamsitzung unter SchulsozialarbeiterInnen intern	8
C 5.4	Supervision	8
C 5.5	Intervision mit anderen SchulsozialarbeiterInnen der SSA	8
<b>C 6</b>	<b>Datenerfassung / Datenschutz / Statistik</b>	<b>9</b>
C 6.1	Datenerfassung	9
C 6.2	Datenschutz	9
C 6.3	Statistik	9
<b>C 7</b>	<b>Jahresbericht</b>	<b>9</b>
<b>C 8</b>	<b>MitarbeiterInnengespräch</b>	<b>9</b>
<b>C 9</b>	<b>Fort- und Weiterbildung</b>	<b>9</b>
<b>D</b>	<b>Prozessqualität</b>	<b>9</b>
<b>D 1</b>	<b>Schlüsselprozesse</b>	<b>9</b>
D 1.1	Beratungsangebot	10
D 1.2	Projektarbeit	11
D 1.3	Zusammenarbeit und Vernetzung	11
<b>E</b>	<b>Ergebnisqualität / KlientInnenzufriedenheit / Evaluation</b>	<b>12</b>
<b>E 1</b>	<b>Reflexion der Kundenzufriedenheit</b>	<b>12</b>
E 1.1	Eigenreflexion/interne Evaluation	12
E 1.2	Evaluation mit einer externen Stelle	12
<b>E 2</b>	<b>Beschwerdemanagement</b>	<b>12</b>

## **A Einleitung**

Schulsozialarbeit (SSA) ist ein junges Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit, welches zunehmend an Schulen angeboten wird. Das Angebot findet grossen Anklang und zahlreiche Schulgemeinden haben in den vergangenen Jahren in eigener Regie oder in Zusammenarbeit mit der Jugendhilfe Stellen für die SSA geschaffen.

Beim Aufbau der Stellen hat jede Schulgemeinde für sich definiert, was unter SSA zu verstehen ist und in welchen Bereichen die Fachpersonen eingesetzt werden sollen. Eine Auswirkung davon ist, dass sich die Arbeitsschwerpunkte der verschiedenen SchulsozialarbeiterInnen stark voneinander unterscheiden. Die Vielfältigkeit der Angebote bringt einen Reichtum an Möglichkeiten mit sich und erlaubt es, den Rahmenbedingungen der jeweiligen Schulgemeinde optimal gerecht zu werden. Sie birgt aber auch die Gefahr, dass das Berufsfeld SSA keine eindeutige Identität bekommt. Vor allem aber ist es aufgrund dieser Vielfältigkeit langfristig schwierig, die Qualität zu sichern, da keine allgemeingültigen Standards vorhanden sind, an denen die Arbeit gemessen werden kann.

Die vorliegenden Richtlinien sollen den Schulen und der Jugendhilfe ein klares Bild des Berufsfeldes SSA vermitteln. Es soll Behörden, SchulsozialarbeiterInnen sowie anderen Interessierten einen Überblick über die relevanten Aspekte der Schulsozialarbeit geben und einen Beitrag zur Qualitätssicherung und -entwicklung leisten.

Die Richtlinien stützen sich ausserdem auf die „Rahmenempfehlungen Schulsozialarbeit“ von AvenirSocial, Professionelle Soziale Arbeit Schweiz, und dem SchulsozialarbeiterInnen-Verband SSAV.

Die Fachgruppe Schulsozialarbeit von AvenirSocial hat die Richtlinien den nationalen Standards angepasst. Sie wurden vom Vorstand Schweiz von AvenirSocial und vom Vorstand des SchulsozialarbeiterInnen-Verbandes SSAV 2010 verabschiedet. Sie ersetzen die Qualitätsrichtlinien von 2004 des AvenirSocial und das Berufsleitbild Schulsozialarbeit der SSAV von 2007.

### **Herausgeber:**

AvenirSocial  
Professionelle Soziale Arbeit Schweiz  
Schwarztorstrasse 22, PF 8163, 3001 Bern  
T. +41 (0) 31 380 83 00 / F. +41 (0) 31 380 83 01  
info@avenirsocial.ch / www.avenirsocial.ch

SchulsozialarbeiterInnen-Verband SSAV  
sekretariat@ssav.ch / www.ssav.ch

## **B Grundsätze<sup>1</sup>**

### **B 1 Berufsethik<sup>2</sup>**

Die SchulsozialarbeiterInnen orientieren sich am Berufskodex des Berufsverbandes AvenirSocial, Professionelle Soziale Arbeit Schweiz.

### **B 2 Leitgedanke**

- SSA unterstützt und fördert die Befähigung der Kinder und Jugendlichen, eine für sie und ihre Umwelt befriedigende Lebensgestaltung zu erreichen.
- SSA setzt sich für Bedingungen ein, welche positive Entwicklungen der Kinder und Jugendlichen ermöglichen.
- SSA trägt dazu bei, sozialen und persönlichen Problemen mit gezielten Massnahmen vorzubeugen, sie zu lindern und zu lösen.
- SSA fördert die Zusammenarbeit zwischen Schule und Elternhaus.
- SSA leistet mit ihren Interventionen und Aktivitäten in verschiedenen Bereichen kontinuierlich einen Beitrag zur Schulentwicklung.

### **B 3 Leitbild**

Ein Leitbild muss auf die Voraussetzungen der jeweiligen Schulgemeinde sowie auf die SSA als ein eigenständiges Berufsfeld adaptiert werden können. Es ist deshalb sinnvoll, dieses prozesshaft zu entwickeln. Es ist sinnvoll, wenn in einer Arbeitsgruppe Mitglieder von Behörden, Schule und Sozialer Arbeit der Gemeinde/Region vertreten sind.

### **B 4 Definition**

Die SSA ist ein Berufsfeld der Sozialen Arbeit und nutzt deren Methoden und Grundsätze. Sie arbeitet mit Fachleuten interdisziplinär zusammen. Die Theorie und Praxis der SSA orientieren sich an der Sozialen Arbeit als Handlungswissenschaft.

Die Schulsozialarbeit ist eine gleichberechtigte Partnerin gegenüber der Schule, welche als eigenständige Fachstelle mit der Schule kooperiert.

Die SSA wirkt an der Gestaltung der Schule als Lebensraum mit.

Schulsozialarbeit ist an allen Schulformen (z. B. Volks-, Berufs-, Privat- oder Kantonsschulen) ein fester Bestandteil der Schule.

Die SSA fördert und unterstützt die Integration der SchülerInnen in die Schule und versucht diese zu erhalten.

Die SSA bietet Schülern und SchülerInnen Unterstützung für eine erfolgreiche Bewältigung des (Schul-)Alltags an.

### **B 5 Grund- und Arbeitshaltung**

Die folgenden Grundsätze beschreiben grundlegende Prinzipien, auf denen die Arbeit der Schulsozialarbeit beruht. Sie werden in der Theorie der Sozialen Arbeit diskutiert und haben sich in der Praxis bewährt.

#### **Grundsatz der Beziehungsarbeit**

Die Schulsozialarbeit unterstützt SchülerInnen, Lehrpersonen und Eltern beim Aufbau einer Beziehungskultur, welche zu einem verbesserten Schulhausklima beiträgt. Der Aufbau einer guten Arbeitsbeziehung bildet dazu die Grundlage für erfolgreiches Handeln.

<sup>1</sup> Kapitel B bis B4, Grundsätze: Grundlage bilden die Rahmenempfehlungen von AvenirSocial [www.avenirsocial.ch](http://www.avenirsocial.ch) und SchulsozialarbeiterInnen-Verband SSAV [www.ssav.ch](http://www.ssav.ch).

<sup>2</sup> Bezugsquelle Berufskodex: AvenirSocial, Geschäftsstelle Schweiz, Schwarztorstr. 22, 3001 Bern, [info@avenirsocial.ch](mailto:info@avenirsocial.ch), [www.avenirsocial.ch](http://www.avenirsocial.ch)

Das heisst konkret:

- den beteiligten Personen wird mit Wertschätzung begegnet
- das Vorgehen ist transparent, zielorientiert und verlässlich
- eine hohe Präsenzzeit und niederschwellige Erreichbarkeit
- Teilnahme an schulischen Anlässen und Gremien

### **Grundsatz der Ressourcenorientierung**

Die Beratungen der Schulsozialarbeit orientiert sich an den Ressourcen der KlientInnen und sind systemisch-lösungsorientiert.

Das heisst konkret:

- die Schulsozialarbeit arbeitet mit den Stärken und Fähigkeiten der KlientInnen
- sie orientiert sich an den Zielsetzungen der KlientInnen
- sie stärkt das Selbstwertgefühl und fördert Selbstwirksamkeit

### **Grundsatz der Prozessorientierung**

Schulsozialarbeit berücksichtigt den aktuellen Stand ihrer KlientInnen. Sie orientiert sich an dessen Zielsetzungen. Schulsozialarbeit geht im Gegensatz zur „Ergebnisorientierung“, prozessorientiert vor. Dies unterstützt authentische Mandate und Motivation im Veränderungsprozess.

Das heisst konkret:

- die Beratungen werden dem Thema und dem Prozess angepasst
- die Bedürfnisse der KlientInnen werden während der Beratungsphase berücksichtigt
- Massnahmen, Vereinbarungen oder Abmachungen werden regelmässig überprüft und angepasst
- es kommen verschiedene Methoden der professionellen Sozialen Arbeit zur Anwendung

### **Grundsatz der Systemorientierung**

Schulsozialarbeiterisches Denken und Handeln ist systemorientiert und nicht ausschliesslich auf das Individuum bezogen.

Das heisst konkret:

- in der Lösungsentwicklung werden wichtige Personen und Systeme der KlientInnen berücksichtigt.
- Rollenträger aus Familie, Schule, und anderen angrenzenden Systemen werden in die Arbeit einbezogen.

### **Grundsatz der Vermittlung und Mediation**

Die Arbeit an sozial förderlichen Bedingungen bedingt die Berücksichtigung aller beteiligten Positionen.

Das heisst konkret:

- in der Lösungsfindung wird nach Konsens gesucht
- Tragfähige Lösungen stehen mit den Bedürfnissen der beteiligten Personen und Systemen in Beziehung
- in gemeinsamen Gesprächen gilt das Prinzip der „Allparteilichkeit“

### **Grundsatz der Prävention und Frühintervention**

Unerwünschten Zuständen und Entwicklungen wird durch vorbeugende Massnahmen und frühzeitiges Handeln begegnet.

Das heisst konkret:

- Die Schulsozialarbeit ist über das soziale Geschehen in der Schule informiert
- Die Schulsozialarbeit ist für aktuelle Gefahren die sich auf die Entwicklung der KlientInnen nachteilig auswirken könnten sensibilisiert.
- Die Schulsozialarbeit entwickelt aktiv präventive Massnahmen und hilft diese umzusetzen.
- Die Schulsozialarbeit nimmt problematische Entwicklungen vorweg, informiert und reagiert rechtzeitig.

### **B 6 Modelle der Schulsozialarbeit**

Für die Zusammenarbeit von Sozialer Arbeit und Schule gibt es verschiedene Modelle. Die Modelle der ‚Schulsozialarbeit‘ unterscheiden sich durch die Art und Weise, wie sie organisatorisch und handelnd mit der Schule verbunden werden. Kooperation ist bei allen Modellen eine grundlegende Voraussetzung, um gute Ergebnisse in der Zusammenarbeit erzielen zu können. Ob ein Modell funktioniert und ob man den damit verbundenen Zielvorstellungen näher kommt, ist einerseits abhängig vom Typ der strukturellen Verknüpfung von Sozialer Arbeit und Schule auf der organisatorischen Ebene, andererseits von der Art und Weise wie sich LehrerInnen und SchulsozialarbeiterInnen im konkreten Handeln aufeinander abstimmen. Eine grobe Systematisierung der Modelle lässt sich mit den Begriffen ‚Addition‘ und ‚Integration‘ herstellen.

Systematisierung der Unterscheidungsmerkmale der verschiedenen Kooperationsmodelle:

	<u>integriert</u>	<u>addiert</u>
<b>organisatorisch</b>	SSA wird der Schule als Abteilung oder Funktion eingegliedert und ist als Position im Organigramm der Schule aufgenommen.	SSA operiert als eigenständige Abteilung einer nicht der Schule angehörenden Organisation im Einzugsbereich von Schulen.
<b>interaktionistisch (handelnd)</b>	Die Handlungen von SSA und Schule werden für gemeinsame Ziele koordiniert und aufeinander abgestimmt. Im besten Falle sind sie geleitet von gemeinsamen Auffassungen und einem theoretischen Bezugsrahmen.	Die Handlungen und Zielsetzungen von SSA werden zu den Methoden und Zielen der Schule addiert. Es besteht keine inhaltliche Abstimmung und wenig koordiniertes Vorgehen.

Aus dieser Matrix lassen sich vier Modell-Typen ableiten:

- a) SSA ist organisatorisch integriert und handelnd integrativ.
- b) SSA ist organisatorisch integriert und handelnd additiv.
- c) SSA ist organisatorisch addiert und handelnd additiv.
- d) SSA ist organisatorisch addiert und handelnd integrativ.

In der Modellfrage stellen sich für die Qualitätssicherung der SSA folgende Fragen:

- Schafft das Modell auf der Organisationsebene gute Rahmenbedingungen für Kooperation und Arbeitsergebnisse?
- Ist das Modell geeignet, damit Lehrpersonen und SchulsozialarbeiterInnen kooperieren und gute Ergebnisse für die berufsspezifischen wie für die gemeinsamen Ziele erreichen können?

Welches Modell schlussendlich zur Anwendung kommt, ist abhängig von den spezifischen Standortbedingungen, vom Prozess der Implementierung von SSA und von den Vorstellungen. Grund-

sätzlich sind alle Modelle möglich. Sie können sich ablösen, beispielsweise im Weg von der Pionier- zur Konsolidierungsphase. Die Wahl des Modells soll ein bewusster strategischer Entscheid sein. In der Praxis haben sich die Modelle a) und d) besonders bewährt.

## **B 7 Stellenbeschreibung**

Die Stellenbeschreibung regelt abschliessend folgende Punkte:

- Die Zielsetzungen der SSA der jeweiligen Schule
- Die organisatorische und hierarchische Einbettung und Unterstellung
- Das Anforderungsprofil
- Eine differenzierte Aufzählung der Aufgaben der SSA
- Ausformulierung von Kriterien für die Qualitätssicherung und das Controlling
- Die Rechte und die Pflichten

## **C Strukturqualität**

### **C 1 Pensum**

Die Ausgestaltung des Angebotes ist nicht ausschliesslich vom Pensum abhängig.

Eine Vielzahl von Faktoren hat Einfluss darauf, zum Beispiel:

- Ausbildung und Berufserfahrung der SchulsozialarbeiterInnen
- Organisationsform der SSA-Stelle
- Alter der Kinder und Jugendlichen
- Strukturelle Besonderheiten des Schulstandortes
- Bevölkerungsstruktur der Schulgemeinde

Gemäss den Rahmenempfehlungen soll ein/e SchulsozialarbeiterIn bei einer 80% Jahresarbeitszeitstelle für max. 300 SchülerInnen zuständig sein. Bei 100% Arbeitszeit für max. 400 SchülerInnen. Diese Empfehlung ermöglicht neben den in diesem Papier beschriebenen Angeboten der SSA eine umfassende Prävention.

Das Mindestpensum einer Anstellung von 50% sollte nicht unterschritten werden.

### **C 2 Arbeitsplatz**

Pro Schulhaus steht den SchulsozialarbeiterInnen ein Raum für Beratung und soziale Gruppenarbeiten zur Verfügung.

Weiter wird folgende Infrastruktur benötigt:

- Eigene Telefonnummer
- Mobiles Telefon
- Eigene Emailadresse
- Computer
- Einfache Büroeinrichtung
- Abschliessbarer Aktenschrank
- Möglichkeit zur Aktenvernichtung
- Infrastruktur für Beratungen
- Die Anschaffung von Fachliteratur und Fachmaterial soll im Budget enthalten sein.

### **C 3 Richtlinien zur Arbeitszeit**

Die Anstellung erfolgt in Jahresarbeitszeit.

Unter Arbeitszeit verstehen wir die offizielle Präsenzzeit, die den KlientInnengruppen zur Verfügung steht. Ein Teil der Arbeitszeit muss für Administration, Konzeptarbeit, Sitzungen aller Art, Intervention,

Supervision, etc. zur Verfügung gestellt werden und in einem fachlich begründeten Verhältnis zur KlientInnenarbeit stehen.

Um möglichst viel Zeit den KlientInnengruppen zur Verfügung stellen zu können, müssen die regulären Ferien der SchulsozialarbeiterInnen auf die Schulferien fallen. Die über die reguläre Ferienzeit hinausgehende Schulferienzeit soll wenn möglich in der Schulzeit vor- oder nachgeholt werden.

#### **C 4 Direkte Vorgesetzte**

Die direkte vorgesetzte Stelle ist namentlich bekannt. Die Aufgaben dieser Person sind:

- Personalführung der SSA
- Qualitätsüberprüfung gemäss dem Konzept
- Beurteilung der SchulsozialarbeiterInnen
- Lohnverhandlungen
- Vernetzung mit der Schulbehörde
- Strategische Weiterentwicklung in Zusammenarbeit mit den SchulsozialarbeiterInnen

#### **C 5 Kommunikationsmittel**

##### C 5.1 Strategische Begleitung

Die strategische Begleitung wird durch eine interdisziplinär zusammengesetzte Gruppe von Fachpersonen aus der Gemeinde, Schule, Jugendhilfe und/oder Sozialdienst gewährleistet. Diese Gruppe unterstützt den Aufbau der SSA und deren Verankerung im Schulbetrieb. Sie reflektiert die Arbeit der SchulsozialarbeiterInnen. Sie trifft sich anfangs häufig, ca. alle drei Monate. Sie kann bei guter Konsolidierung der Schulsozialarbeit später aufgelöst oder umfunktioniert werden (zum Beispiel Präventionsfragen).

##### C 5.2 Schulkonferenzen, Sitzungen

SchulsozialarbeiterInnen können an Schulkonferenzen und Sitzungen teilnehmen. Die Teilnahme ist Teil der Vernetzungsarbeit mit der Lehrerschaft.

##### C 5.3 Teamsitzung unter SchulsozialarbeiterInnen intern

Sind zwei oder mehrere SchulsozialarbeiterInnen in einer Schulgemeinde angestellt, finden interne Teamsitzungen statt.

Inhalte sind:

- Fallbesprechungen/Reflexion
- Projektarbeit
- Konzeptarbeit
- Administration/Termine

##### C 5.4 Supervision

Die Supervision dient in erster Linie der Fallreflexion. Aber auch strategische Fragen zum Aufbau und der Verankerung des Angebots oder Fragen zur Teamentwicklung können Gegenstand der Supervision sein. Die Supervision wird mit einer frei wählbaren, als SupervisorIn anerkannten Person durchgeführt. Der Umfang richtet sich nach dem Bedarf. Es ist sinnvoll, ein Jahreskostendach zu definieren.

##### C 5.5 Intervision mit anderen SchulsozialarbeiterInnen der SSA

SchulsozialarbeiterInnen können sich in Intervisionsgruppen mit FachkollegInnen (z.B. regionale Vernetzung) treffen. Die Intervision dient in erster Linie der Fallreflexion. Die Sitzungshäufigkeit ist individuell und soll innerhalb der Richtlinie, wie in C5.3 erwähnt, stattfinden.



## **C 6 Datenerfassung / Datenschutz / Statistik**

### **C 6.1 Datenerfassung**

Als freiwillige Beratungsstelle erhebt die SSA minimale Daten. Diese beinhalten Personaldaten, eine einfache Journalführung mit definierter Problem- und Zielbestimmung.

### **C 6.2 Datenschutz**

Die Bestimmungen zum Datenschutz entsprechen den kantonalen Richtlinien sowie dem Berufskodex der Professionellen Sozialer Arbeit von AvenirSocial.

### **C 6.3 Statistik**

Die Statistik der SSA beinhaltet: Fallzahlen, Anliegenbereiche der KlientInnen, Arbeitszeitaufteilung.

## **C 7 Jahresbericht**

Einmal im Jahr wird von der SSA ein Jahresbericht verfasst, der interessierten Kreisen versandt und öffentlich im Schulsekretariat aufgelegt wird. Der Jahresbericht gibt Aufschluss über die Arbeit der SSA und behandelt folgende Punkte:

Bericht über die Erreichung der Jahresziele  
Ergebnis der Evaluation einer KlientInnengruppe  
Statistik und eine Interpretation  
Jahresprogramm resp. Jahresziele

## **C 8 MitarbeiterInnen-Gespräch**

Um die Qualität der SSA zu sichern, finden mind. einmal im Jahr MitarbeiterInnen-Gespräche statt. Kriterien und Jahresziele werden mit Fachpersonen erarbeitet. Ist der/die direkte Vorgesetzte keine Fachperson aus der Sozialen Arbeit, wird eine solche für das MitarbeiterInnen-Gespräch zugezogen. Ein Teil des MitarbeiterInnen-Gespräches ist Bestandteil der Evaluation.

## **C 9 Fort- und Weiterbildung**

Es wird eine gezielte Fort- und Weiterbildung der SchulsozialarbeiterInnen angestrebt. Im Rahmen der MitarbeiterInnen-Beurteilung werden Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen besprochen. Für Fortbildungen steht ein Budget zur Verfügung. Die Finanzierung grösserer Weiterbildungen ist individuell geregelt und richtet sich nach den Möglichkeiten der Trägerschaft.

## **D Prozessqualität**

Im Mittelpunkt der Arbeit der SSA stehen Kinder und Jugendliche der betreffenden Schulgemeinde oder der Schuleinheit. Sobald die Problemstellungen im Zusammenhang mit dieser KlientInnengruppe stehen, sind Lehrpersonen, Eltern, Behörden oder Fachstellen berechtigt, die Dienste der SSA in Anspruch zu nehmen.

Die Zusammenarbeit und Vernetzung mit Diensten ausserhalb der Schule geben der SSA die Möglichkeit, die Lebenswelten der Kinder und Jugendlichen ausserhalb der Schule mitzugestalten.

### **D 1 Schlüsselprozesse**

Die erwähnten Prozessmethoden haben keinen Anspruch auf Vollständigkeit und können situativ ergänzt werden.

## D 1.1 Beratungsangebot

### D 1.1.1 SchülerInnen

<b>Problemstellung</b>	<b>Prozessziele</b>	<b>Prozessmethoden</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Soziale Probleme</li><li>• Persönliche Probleme</li><li>• Familiäre Probleme</li><li>• Schwierigkeiten bei der Lehrstellensuche/ Anschlusslösung</li><li>• usw.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Krisensituationen sind aufgrund der Nähe der SSA zum Schulhaus rasch entschärft.</li><li>• Die Persönlichkeitsentwicklung der Kinder und Jugendlichen kann gefördert/gefestigt werden.</li><li>• Kinder und Jugendliche kennen Problemlösungsstrategien und können sie anwenden.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beratungsgespräche</li><li>• Soziale Gruppen- oder Klassenarbeit</li><li>• Motivationsarbeit</li><li>• Vereinbarungen erarbeiten und regelmässig überprüfen</li><li>• Zusammenarbeit mit anderen Beteiligten oder Fachstellen</li><li>• Triage</li></ul>

### D 1.1.2 Eltern und Erziehungsberechtigte

<b>Problemstellung</b>	<b>Prozessziele</b>	<b>Prozessmethoden</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Fragestellung im Erziehungs- und Schulalltag</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Krisensituationen sind entschärft.</li><li>• Eltern kennen Werkzeuge, die ihnen den Erziehungsalltag erleichtern.</li><li>• Die Erziehungskompetenz der Eltern ist gestärkt.</li><li>• Die Beziehung zwischen den Eltern und den Kindern/Jugendlichen hat sich verbessert.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beratungsgespräche</li><li>• Vereinbarungen treffen und überprüfen</li><li>• Themenspezifische Elternabende</li><li>• Zusammenarbeit mit anderen Beteiligten oder mit Fachstellen</li><li>• Vermittlung weiterführender Kontakte</li></ul>

### D 1.1.3 Lehrpersonen

<b>Problemstellung</b>	<b>Prozessziele</b>	<b>Prozessmethoden</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Soziale Fragen oder soziale Probleme im Zusammenhang mit SchülerInnen</li><li>• Soziale Probleme in der Klassenführung</li><li>• usw.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Krisensituationen sind entschärft.</li><li>• Die Lehrperson kennt Problemlösungsstrategien und kann sie anwenden.</li><li>• Das Erkennen von Zusammenhängen erleichtert der Lehrperson das Verständnis und die Akzeptanz für die aktuelle Situation.</li><li>• Die Beziehungen zwischen allen Beteiligten sind entspannter.</li><li>• Sensibilisierung für Themen aus dem sozialen Bereich</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fallbezogene Beratungsgespräche im schulischen Kontext</li><li>• Klasseninterventionen</li><li>• Moderation von Gesprächen</li><li>• Mediation</li><li>• Soziale Gruppen- oder Klassenarbeit</li><li>• Vermittlung weiterführender Angebote</li><li>• Aufzeigen von problematischen Entwicklungstendenzen</li></ul>

## D 1.2 Projektarbeit

### D 1.2.1 Soziale Gruppen- und Klassenarbeit

Problemstellung	Prozessziele	Prozessmethoden
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ausgrenzung/ Mobbing in der Klasse</li><li>• Verhaltensprobleme mehrerer SchülerInnen in der Klasse</li><li>• Motivationsprobleme</li><li>• Gewalt</li><li>• Sucht</li><li>• Gender</li><li>• usw.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Soziale Kompetenzen der SchülerInnen werden erweitert.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Themenspezifische Gruppen- oder Klassenarbeit, je nach Thema geschlechtergetrennt oder durchmischt</li><li>• „No Blame Approach“</li><li>• Bei Bedarf Beizug von Fachstellen</li><li>• Erarbeiten von Vereinbarungen, Regeln, Wiedergutmachung, etc., zusammen mit der Gruppe sowie regelmässige Überprüfung durch SSA</li></ul>

### D 1.2.2 Präventionsprojekte

**Ziel Primärprävention:** Ursachen möglicher Risikofaktoren erkennen und in Zusammenarbeit mit allen Beteiligten nach Lösungen suchen.

**Ziel Sekundärprävention:** Zusammenarbeit in Fragen der Prävention auf strategischer Ebene; Mitarbeit an Präventionskonzepten für die Schule.

Präventionsthema	Prozessmethoden	Gewaltprävention
<ul style="list-style-type: none"><li>• Suchtprävention</li><li>• Partizipation</li><li>• Gesundheitsprävention</li><li>• usw</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beitrag zur Gesundheitsförderung</li><li>• Förderung einer positiven Schulhauskultur</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Workshops</li><li>• Themenspezifische Projekte</li><li>• Klassen- und/oder stufenübergreifende Projekte</li><li>• Gruppenarbeit (Geschlechter getrennt oder durchmischt)</li></ul>

## D 1.3 Zusammenarbeit und Vernetzung

### D 1.3.1 Zusammenarbeit mit den Lehrpersonen

Die SSA unterstützt die Lehrer und Lehrerinnen in Bezug auf soziale Fragestellungen im Zusammenhang mit SchülerInnen. Sie sensibilisiert sie bei problematischen Entwicklungen und Tendenzen, sei dies in einer Gruppe, Klasse oder im schulischen Umfeld. Auch wenn Schüler und Schülerinnen aufgrund ihres unangemessenen Verhaltens der SSA zugewiesen werden, ist es nicht Aufgabe der SSA, Sanktionen zu erteilen. Die Arbeit der SSA besteht darin, mit den SchülerInnen das Verhalten zu reflektieren und mit ihnen zusammen Strategien zu entwickeln, ihre Verhaltensweisen zu verändern. Die SSA kann auch für die Moderation von Elterngesprächen beigezogen werden. Die Zusammenarbeit mit den Lehrpersonen basiert auf gemeinsamen Zielvereinbarungen und gegenseitiger Kooperation.

### D 1.3.2 Zusammenarbeit mit der Schulleitung

Um in den Schuleinheiten die Unabhängigkeit zu wahren, ist die SSA operativ der Schulbehörde oder einen externen Fachstelle unterstellt. Die Schulleitung arbeitet mit der SSA zusammen (regelmässiger Austausch).

#### D 1.3.3 Zusammenarbeit mit dem Hauswartungspersonal

Ein regelmässiger Austausch zwischen Hauswartungspersonal und SSA ermöglicht, Tendenzen rund um das Schulhaus frühzeitig zu erkennen. Grundsätzlich wird aber das Hauswartungspersonal in erster Linie seine Beobachtungen der Schulleitung oder dem Hausvorstand melden, die dann die SSA bei Bedarf beiziehen.

#### D 1.3.4 Zusammenarbeit mit der übergeordneten Stelle

Die SSA ist der Schulbehörde und/oder einer externen Fachstelle unterstellt. Die Zusammenarbeit ist im Stellenbeschrieb geregelt. Ist die SSA einer externen Fachstelle unterstellt, ist die Zusammenarbeit gemeinsam zu definieren und schriftlich festzuhalten.

#### D 1.3.5 Zusammenarbeit mit Fachstellen

Um Schnittstellen zu klären und Doppelspurigkeiten zu vermeiden, ist eine intensive Zusammenarbeit der verschiedenen Disziplinen unerlässlich. Zudem kann es sinnvoll sein, bei der KlientInnenbezogenen Arbeit die Aufgaben den Fachkenntnissen und der zeitlichen Kapazität entsprechend aufzuteilen. Um Effektivität der Zusammenarbeit zu erhöhen, wird ein Schnittstellenpapier erstellt.

#### D 1.3.6 Vernetzung auf Gemeindeebene

Innerhalb der Gemeinde müssen Gefässe geschaffen werden, um die Vernetzung mit allen relevanten Instanzen zu gewährleisten, z. B. mit der Jugendarbeit, religiösen Gemeinden usw.

#### D 1.3.7 Fachliche Vernetzung

- Schulleitung JFB / KJPD / Erziehungsberatung
- SPD / Sozialdienst / VB / Kinderschutz
- Jugendarbeit
- weitere involvierte Stellen

Abkürzungen: JFB = Jugend- und Familienberatung / KJPD = Kinder- und Jugendpsychiatrischer Dienst / SPD = Schulpsychologischer Dienst / VB = Vormundschaftsbehörde

## **E Ergebnisqualität / KlientInnenzufriedenheit / Evaluation**

Anhand der KlientInnenzufriedenheit kann die Qualität der Arbeit im Ergebnis überprüft werden. Basis dazu ist das Konzept der SSA und die Qualitätsmanagement-Richtlinien.

### **E1 Reflexion der Kundenzufriedenheit**

#### E 1.1 Eigenreflexion/interne Evaluation

Die Stelleninhaber und StelleninhaberInnen reflektieren regelmässig die Qualität ihrer Arbeit. Einmal jährlich wird eine Kundengruppe mittels schriftlichem Fragebogen zur Qualität der SSA befragt. Der Fragebogen wird von der SSA erstellt, verteilt und ausgewertet.

#### E 1.2 Evaluation mit einer externen Stelle

Eine externe Evaluation trägt zur Sicherung und Verbesserung der Qualität der Arbeit der SSA bei. Die Durchführung liegt in der Kompetenz und Verantwortung der vorgesetzten Behörde.

### **E 2 Beschwerdemanagement**

Beschwerdeinstanz ist die vorgesetzte Behörde. Das Vorgehen richtet sich nach den in der Schulgemeinde üblichen Richtlinien.