

**Kerstin Petersen**

# **Neuorientierung im Jugendamt**

*Dienstleistungshandeln als professionelles  
Konzept Sozialer Arbeit*

III Bibliothek



**Luchterhand**

# Inhalt

	<b>Einleitung</b>	<b>1</b>
<b>1</b>	<b>Die Perspektive junger Menschen in die Jugendhilfe</b>	<b>5</b>
1.1	Sozialwissenschaftliche Betrachtungen	5
1.1.1	Gesellschaftliche Modernisierungsprozesse	5
1.1.2	Wandel der Jugend	9
1.1.3	Professionalisierungsprozesse	10
1.1.4	Personenbezogene soziale Dienstleistungen	11
1.2	Rechtsstatus und Beteiligungsrechte von Kindern und Jugendlichen im Kinder- und Jugendhilfegesetz	15
1.3	Forschungsbedarf	18
1.3.1	Kriterien der Inanspruchnahme sozialer Dienste	19
1.3.2	Beteiligung junger Menschen als Voraussetzung einer effektiven Bewältigung psycho-sozialer Probleme	21
<b>2</b>	<b>Empirische Analyse: Junge Menschen in der öffentlichen Jugendhilfe</b>	<b>27</b>
2.1	Ziel der Untersuchung	27
2.2	Methoden	28
2.3	Ergebnisse	33
2.3.1	Deskriptive Analyse	33
2.3.2	Inanspruchnahmepprofile	39
2.3.3	Beteiligungschancen	54
2.3.3.1	Reichweite	57
2.3.3.2	Bedingungsbeziehungen	61
2.3.3.3	Relevanz professioneller Sozialer Arbeit	79
2.3.3.4	Einfluß der organisatorischen Rahmenbedingungen	80
2.4	Die Nachfrageseite als konstitutives Element personenbezogener sozialer Dienstleistungen	82

---

<b>3</b>	<b>Kriterien eines dienstleistungsorientierten Handlungsmodells in der Jugendhilfe</b>	<b>86</b>
3.1	Strukturelemente	<b>90</b>
3.1.1	Nutzerinnen	<b>90</b>
3.1.2	Profession	<b>92</b>
3.1.3	Organisation	<b>95</b>
3.2	Dienstleistungsdimensionen	<b>96</b>
3.2.1	Partizipation	<b>96</b>
3.2.2	Reflexivität	<b>97</b>
3.2.3	Responsivität	<b>99</b>
3.3	Reflexivität dienstleistungsorientierten Handelns	102
3.3.1	Reflexion jugendlicher Kompetenz	105
3.3.1.1	Resonanz	109
3.3.2	Reflexion jugendlicher Erfahrungen	113
3.3.2.1	Anregung	116
3.3.3	Reflexion jugendlicher Konflikte	118
3.3.3.1	Empowerment	121
3.4	Dienstleistungsorganisation Jugendamt	125
3.4.1	Ebene der Regelungen	127
3.4.2	Handlungsebene	128
3.4.3	Lernfähigkeit	129
<b>4</b>	<b>Konsequenzen</b>	<b>132</b>
	<b>Literatur</b>	<b>136</b>