

Die Fall-Werkstatt

Idee

Konzept

Praxis

Die Fall-Werkstatt als Methode des Qualitäts- und Fehlermanagements

Idee – Konzept – Praxis

STEFAN HEINITZ

PROBLEMATISCHE FALLVERLÄUFE BEHUTSAM UND GEMEINSAM VERSTEHEN

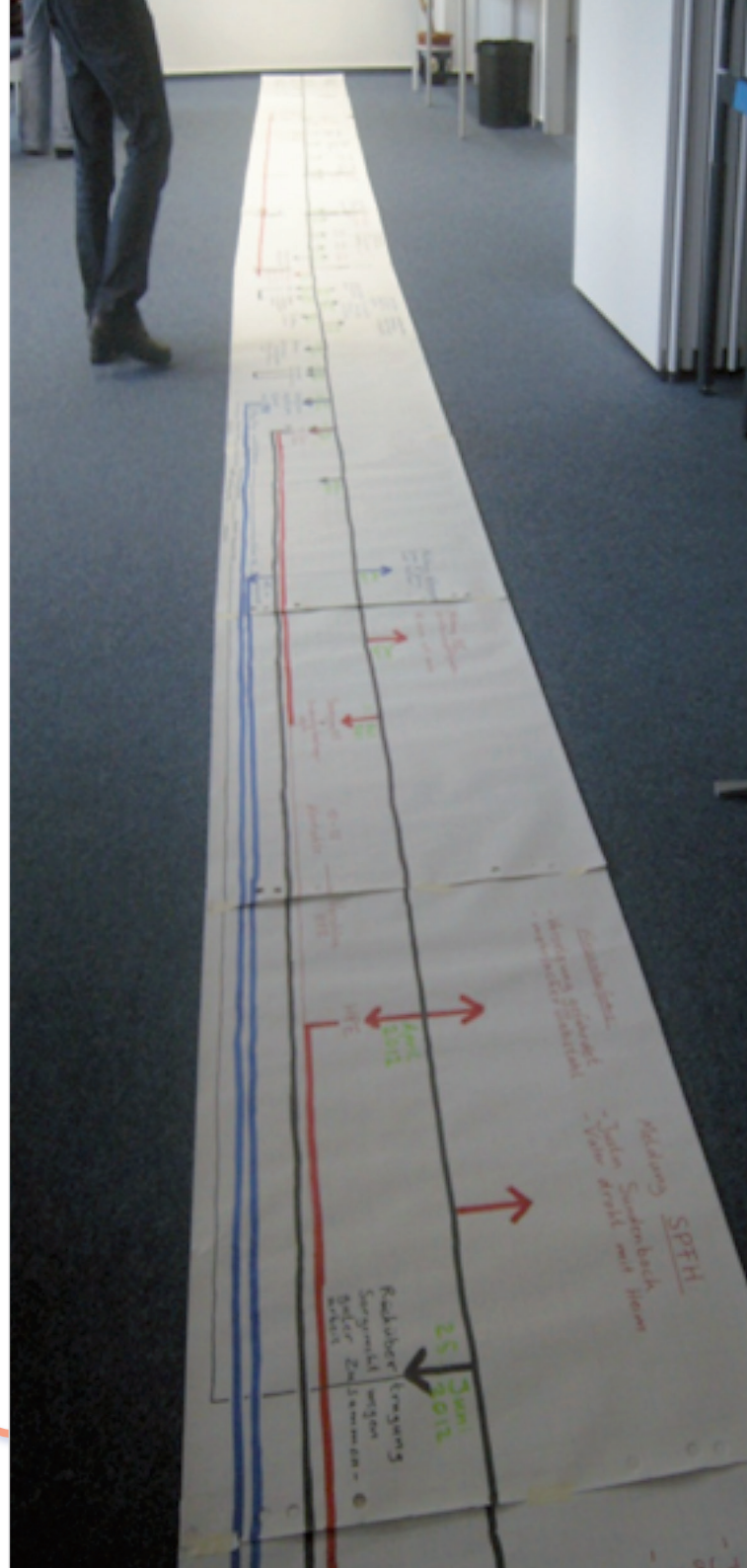
problematische Hilfeverläufe Immer wieder kommt es in der alltäglichen Praxis zu Hilfeverläufen, die durch die Fachkräfte als schwierig oder problematisch beschrieben werden. Fälle, bei denen es nicht gelingt einen tragfähigen Kontakt zur Familie aufzubauen, in denen Interventionen kaum Wirkung zeigen oder es trotz umfangreicher Hilfskonzepte es nicht gelingt, Gefährdungen für Kinder abzuwenden und sie angemessen zu schützen.

Suche nach Fehlern Schnell werden dann Forderungen und Beschuldigungen laut, sollen weitere Verfahren für mehr Sicherheit sorgen, steht das fachliche Handeln einzelner Fachkräfte im Zentrum der Kritik. Die Suche nach Fehlern in einem solchen Fallverlauf gestaltet sich jedoch meist schwieriger. Denn vielschichtig sind die Zusammenhänge organisierter Hilfepraxis, langwieriger und komplizierter Familienkonflikte und deren Hilfesgeschichte, vielfältiger als dass es möglich ist, einfache oder pauschale Schlussfolgerungen zu ziehen.

Entwicklung tragfähiger Hilfskonzepte Fach- und Leitungskräfte im Kinderschutz stehen vor der Aufgabe, im Kontakt mit der Familie und mit Fachkräften anderer Einrichtungen und Berufssysteme tragfähige Hilfskonzepte zu entwickeln und zu organisieren, durch die Entwicklung und Schutz von Kindern und Jugendlichen gleichermaßen gewährleistet werden können, deren Gelingen aber meist erst im Nachhinein sichtbar wird.

Reflexion und Wirkungszusammenhänge Die Reflexion solcher problematischer Hilfeprozesse und ihrer Rahmenbedingungen ist somit Grundlage und ein wichtiger Ansatzpunkt, um Wirkungszusammenhänge herauszuarbeiten. Unter Bedingungen eines verdichteten Arbeitsalltags geraten diese Reflexionsprozesse, insbesondere nach dem Ende von Hilfen in den Hintergrund. Dabei sind gerade diese eine wichtige Quelle des Lernens von Fachkräften und ihren Organisationen, vor allem aber für das Zusammenwirken von Fachkräften aus unterschiedlichen Einrichtungen.

praxisbasierte Methode Die Fall-Werkstatt setzt genau an dieser Problematik an und stellt eine Methode zum Lernen aus problematischen Fallverläufen dar, die seit Jahren in der Praxis genutzt und weiterentwickelt wird¹.



Mehr Informationen zu weiteren Zielen und möglichen Ergebnissen, zur Umsetzung und zu den Erwartungen an die Teilnehmenden und dazu, was die Methode von anderen Arbeitsformen unterscheidet, finden Sie auf den nächsten Seiten.

¹ Entwickelt wurde die Idee im Rahmen der Arbeit des Kronberger Kreises für Dialogische Qualitätsentwicklung e.V. und vor allem im Kontext des Bundesmodellprojektes „Aus Fehlern lernen – Qualitätsmanagement im Kinderschutz“ (siehe hierzu: Wolff et al 2013: Aus Fehlern lernen – Qualitätsmanagement im Kinderschutz. Opladen). Weiterentwickelt wurden Ablauf, Arbeitsformen und Instrumente dann durch die Durchführung von Fall-Werkstätten in verschiedenen Kommunen, siehe hierzu Heinitz/Claassen-Hornig (2013): Neue Wege im Umgang mit problematischen Fallverläufen: Die Fall-Werkstatt als Methode der Qualitätsentwicklung und des Fehlerlernens. Ein Praxisbericht aus der Kinder- und Jugendhilfe in Bremen-Gröpelingen. In: Forum Erziehungshilfe 2/2013, S.110 - 115.

ZIEL UND ANLIEGEN DER FALL-WERKSTATT

- kontinuierliche Qualitätsentwicklung** Durch die Regelungen des Bundeskinderschutzgesetzes hat die Aufgabe kontinuierlicher Qualitätsentwicklung deutlich an Bedeutung gewonnen. Um fachliche Kriterien für die kommunale Praxis entwickeln zu können, benötigt man ein Verständnis und ein Wissen über den Verlauf von Hilfeprozessen. Dazu kann die Fall-Werkstatt genutzt werden, sie stellt somit ein wichtiges Element des Qualitäts- und Fehlermanagements eines Jugendamtes, eines freien Trägers oder einer Kinderschutteinrichtung dar.
- „Untersuchungsgemeinschaft“** Kinderschutzfälle sind jedoch vor allem dadurch gekennzeichnet, dass meist mehrere Fachkräfte aus ganz unterschiedlichen Einrichtungen und Berufsgruppen daran beteiligt sind und ihre eigenen Verständnisse und Handlungslogiken einbringen, ein Fallverlauf seinen ganz eigenen Sinn entwickelt. Die Fall-Werkstatt ist deshalb insbesondere darauf hin konzipiert, eine Untersuchungsgemeinschaft (eine „Community of Inquiry“ JOHN DEWEY) zu bilden, problematische oder auch erfolgreiche Fälle über die Grenzen der jeweils beteiligten Einrichtungen und Berufssysteme hinweg gemeinsam zu untersuchen und Sinnkonstruktionen und Handlungsmuster zu verstehen.
- Beteiligung der Eltern** Grundlage erfolgreicher Kinderschutzarbeit und gleichzeitig zentrales Problem in der Kinderschutzarbeit ist es, eine tragfähige Arbeitsbeziehung mit der Familie herzustellen, einen Kontakt im Konflikt zu machen. Die Rolle und Verantwortung der Eltern für ihr eigenes Handeln und zum Schutz des Kindes würdigend, sollen Eltern möglichst mit in die Rekonstruktion des Falles einbezogen werden, da nur so ein vollständiges Bild des Hilfegeschehens entstehen kann.

Auf der Basis eines systemischen Fallverständnisses werden die beschriebenen unterschiedlichen Sichtweisen und Handlungslogiken der fallbeteiligten Akteure (Fach- und Leitungskräfte, Eltern) genutzt, um gelingende wie schwierige Schlüsselprozesse und Wendepunkte und deren Entstehungsbedingungen im Nachhinein herauszuarbeiten und zu verstehen.

DIE FALL-WERKSTATT FÖRDERT SOMIT ...

- das mehrperspektivische Fallverstehen, den Blick auf dynamisch verschüttete Wirkungszusammenhänge in meist langwierigen und komplexen Hilfeverläufen,
- den Blick für die handlungsleitenden Problemkonstruktionen und Interaktionen zwischen Familien- und Hilfesystem,
- die Beteiligung und Verantwortung von Eltern für den Fallprozess durch aktive Teilnahme oder konsequente Repräsentation ihrer Sichtweisen,
- das Wissen zu Schnittstellen, Übergängen und weiterführendem Bedarf, aber auch von Doppelversorgung und unscharfen Zielstellungen im Hilfesystem,
- das Verständnis von Wirkungen und Fehlerbedingungen in Fallverläufen als Grundlage für ein (weiter) zu entwickelndes Qualitäts- und Fehlermanagement und damit
- die Handlungssicherheit der beteiligten Akteure für ihre jeweiligen Aufträge und Aufgaben, die gemeinsame Fallverantwortung in einem kooperativen Kinderschutz.

DIE FALL-WERKSTATT ALS DIALOGISCHES SETTING

Grundlegende Prinzipien bei der Durchführung einer Fall-Werkstatt sind:

- Mehrperspektivität** – Sind alle relevanten Akteure beteiligt?
- Dialogisches Setting** – Wie sicher ist der Rahmen?
- Retrospektive Untersuchung** – Wie bekommen wir einen Überblick über Familien- und Hilfegeschichte?
- Kritische Reflexion** – Was können wir aus dem Fallverlauf lernen?

HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN ZUR FALL-WERKSTATT

Wer ist beteiligt? Fach- und Leitungskräfte aus der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe, aber auch andere am Fall beteiligte Akteure, wie Ärzte, Lehrer oder auch Familienrichter oder Polizei.

Wer?

Wie können Eltern beteiligt werden? Insbesondere gewinnt eine Fall-Werkstatt durch die Teilnahme von Eltern, umgesetzt bspw. durch ein Fachkraft-Eltern – Tandemmodell.

Wie?

Welche Fälle und Fallkonstellationen eignen sich zur Untersuchung? Langwierige und unübersichtliche, als problematisch oder erfolgreich wahrgenommene Hilfeverläufe (beendete oder laufende Hilfen).

Welche?

Wie lange dauert eine Fall-Werkstatt? Eine Fall-Werkstatt dauert einen ganzen Tag. Hinzu kommen die Zeit für die Vorbereitung und Vorabgespräche mit einzelnen Werkstatt-Teilnehmer(innen). Insbesondere eine gute Vorbereitung ist für das Gelingen einer Fall-Werkstatt unabdingbar.

Wie lange?

Welche Ressourcen werden benötigt? Eine Fall-Werkstatt benötigt Vorbereitungszeit und Zeit in der Durchführung von allen fallbeteiligten Fachkräften, das Interesse, die „Rückendeckung“ und Beteiligung von Leitungskräften, angemessene Räume, am besten außerhalb der täglichen Praxis, ausreichend Präsentations- und Arbeitsmaterialien.

Welche Ressourcen?

Was unterscheidet die Fall-Werkstatt von anderen Arbeitsformen? Eine Fall-Werkstatt ist weder Fall-Supervision noch kollegiale Fallberatung. Sie unterscheidet sich auch von einem Fall-Labor im Sinne einer wissenschaftlichen Aufarbeitung. Die Fall-Werkstatt ist eine Methode rekonstruktiver, nachgehender Fall-Untersuchung und ein Prozess gemeinsamen Lernens. Ziel ist es nicht, eine Handlungsplanung oder einen neuen Hilfeplan zu erstellen, sondern, die Komplexität eines Fallverlaufs zu differenzieren und Handlungs- und Entscheidungsmuster aus den unterschiedlichen Perspektiven zu identifizieren. Diese Erkenntnisse helfen dann, die künftige Fallarbeit zu verbessern.

Was unterscheidet die Fall-Werkstatt ...?

Wie wird eine Fall-Werkstatt fachlich durchgeführt? Eine Fall-Werkstatt wird durch zwei mit der Methode vertraute und durch entsprechende Vorkenntnisse und -erfahrungen prädestinierte Werkstatt-Begleiter(innen) vorbereitet und durchgeführt.

Wie wird ...?

DIE FALL-WERKSTATT IM ÜBERBLICK: ABLAUF UND ARBEITSFORMEN

Ablauf Fallwerkstatt	Ziele	Untersuchungsleitende Fragestellungen	Umsetzung und ausgewählte Methoden
Vorbereitungsphase	Gemeinsamer Austausch über die Ausgangs- und Interessenslage	Wie gelingt es, die beteiligten und relevanten Akteure einzubeziehen	- Persönliche und schriftliche Einladungen - Vorgespräche mit den am Fall beteiligten Fachkräften aus der Kinder- und Jugendhilfe und ihren Leitungskräften - Einladung, Begleitung und umfassende Informationen zur Rolle der Eltern - Protokollieren der Gespräche und erstes Verständigen zu gemeinsamen Zielen - Selbstreflexion und Dialogrunden - Auswertung im Plenum - Thematische Bündelung
Klärungsphase innerhalb der Fallwerkstatt	Klärung und Transparenz von Interessen und Anliegen	- Wie kommen die Beteiligten zur Fall-Werkstatt? - Welche Interessen und Anliegen bringen sie mit? - Welche Fragen haben sie an dem Fall?	- Zeitstrahl Familiengeschichte/ Helfergeschichte - Analyseinstrument „Kritische Ereignisse und Wendepunkte“ - Familien-Genogrammarbeit - Präsentation der Fallgeschichte durch die beteiligten Helfer (Narrative)
Fall-Rekonstruktionsphase	Rekonstruktion des Fallverlaufs aus der Sicht der beteiligten Fachkräfte (und der Familie)	- Wie hat sich die Fallgeschichte als Familiengeschichte entwickelt? - Wie hat sich die Fallgeschichte als Helfergeschichte entwickelt? - Wie lässt sich die Fallgeschichte zusammenhängend darstellen? - Was sind kritische Ereignisse, Wendepunkte und wiederkehrende Muster	
Untersuchungsphase	Herausarbeitung von Schwierigkeiten und Problemen und gelingender Aspekte im Fallverlauf	- Welche problematischen Ereignisse und Handlungen, welche Schwierigkeiten im Fallverlauf würden Sie hervorheben? - Was ist gut gelungen? - Welche Untersuchungsthemen ergeben sich daraus?	Gemischte Dialog-Runden
Auswertungs- und Reflexionsphase	Sammlung und Bündelung der Ergebnisse Bewertung der Befunde Erstes Fazit und nächste Schritte	- Wie lassen sich die problematischen wie die gelungenen Aspekte binden? - Gibt es grundlegende Muster im Fall, die auch in anderen Fällen eine Rolle spielen? - Welche Schlüsse können wir daraus ziehen?	Diskussion der gebündelten Ergebnisse aus den Dialog-Runden

KONTAKT

Sollten Sie Interesse an der Durchführung einer Fall-Werkstatt haben, dann wenden Sie sich bitte an:

Ansprechpartner Die Kinderschutz-Zentren

Dipl. Soz.päd. Stefan Heinitz

Bonner Str. 145, 50968 Köln

heinitz@kinderschutz-zentren.org

www.kinderschutz-zentren.org

Facebook: www.facebook.com/dasKinderschutzforum

Twitter: https://twitter.com/BAG_KIZ



Stefan Heinitz ist Diplom-Sozialpädagoge/-sozialarbeiter, Dialogischer Qualitätsentwickler (Kronberger Kreis) und Case Manager Kinderschutz (DGCC/FH Potsdam) und als Fachreferent bei der Bundesarbeitsgemeinschaft der Kinderschutz-Zentren e.V. tätig

Gegebenenfalls

Wähle unter den Fehlern,

die dir gegeben sind,

aber wähle richtig.

Vielleicht ist es falsch,

das Richtige

im falschen Moment

zu tun, oder richtig,

das Falsche

im richtigen Augenblick?

Ein Schritt daneben,

nicht wieder gut zu machen.

Der richtige Fehler,

einmal versäumt,

kehrt nicht so leicht wieder.

Aus: Hans Magnus Enzensberger: Leichter als Luft. 1999,
zitiert in: Oser, Fritz / Spychinger, Maria (2005): Lernen ist schmerzhaft. Zur Theorie des negativen Wissens und zur Praxis der Fehlerkultur. Weinheim, S. 14



METHODEN *Praxismaterialien der*
UND KONZEPTE *Kinderschutz-Zentren*

Die Kinderschutz-Zentren
Bonner Str. 145, 50968 Köln
die@kinderschutz-zentren.org
www.kinderschutz-zentren.org