

**- Angebot -**

**Qualifizierung  
zum / zur Fallmanager/in**

**25.05.2005**

**Karin Peters, Fon: 0431/3209-118**

## Ausgangslage

Mit der Zusammenlegung von Arbeitslosenhilfe und Sozialhilfe zum Arbeitslosengeld II und den weiteren grundständigen Reformen des Sozialhilferechts findet ein Systemwechsel der sozialen Sicherung in Deutschland statt. Die grundlegenden Änderungen in der Intention der Sozialhilfegesetzgebung führen mit dem Leitbild „Fördern und Fordern“ zu einer Veränderung in der Position der Leistungsberechtigten. Außerdem finden Veränderungen in den Organisationsstrukturen statt und in den Berufsrollen der Verwaltungsfachkräfte, die in der Arbeitsverwaltung tätig sind.

Das SGB II weist ausdrücklich auf die zentrale Bedeutung des Fallmanagements hin. Damit nimmt es die Erfahrungen auf, die in vielen Sozialämtern in den letzten Jahren gemacht worden sind: Eine differenzierte Beratung durch die persönlichen Ansprechpartner/innen im Amt, die detailliert auf die subjektiven lebensweltlichen Problemzusammenhänge eingeht, erhöht die Vermittlungsquote deutlich. Darauf weisen auch mehrere wissenschaftliche Studien hin<sup>[1]</sup>.

Dabei liegt der Schlüssel zum Erfolg der Beratungsarbeit darin, dass die subjektive Lebenswelt, individuelle Verhaltens- und Wahrnehmungsmuster und objektive Lebensumstände gleichermaßen auf Ressourcen ausgelotet werden, die der Integration in Arbeit dienen könnten. Sofern den Intentionen des SGB II konsequent gefolgt werden soll, einer Schulung in der alle Fallmanager/innen in einem über zwei Jahre angelegten Schulungskonzept qualifiziert werden.

Das Besondere des hier vorgeschlagenen Vorgehens zur Qualifizierung der Fallmanager/innen besteht in einem mehrstufigen Fortbildungskonzept, das in mehrfacher Weise wirksam sein wird:

- Das Fortbildungskonzept sorgt für differenzierte Qualifizierung der Fallmanager/innen:  
Die Teilnehmer/innen definieren zu Beginn der Fortbildung ihren individuellen Lernbedarf.
- Das Fortbildungskonzept stellt eine profunde Begleit- bzw. Übergangsstruktur für die Entwicklung und Institutionalisierung der neuen Standards dar.
- Das Fortbildungskonzept sorgt für die Integration und Pflege der neu etablierten horizontalen und vertikalen Kooperationsstrukturen
- Das Fortbildungskonzept stärkt die kollektive Identität der Fallmanager/innen als Mitarbeiter/innen der jeweiligen Arbeitsgemeinschaft bzw. des Optionskreises.

Damit die Fortbildung diese unterschiedlichen Funktionen in produktiver Weise erfüllt, umfasst sie folgende Elemente:

## Aufbau der Qualifizierung

### Qualifizierung zum Fallmanager

**je 5 x 3 Tage**  
In diesen Workshops werden den zukünftigen Fallmanager/innen die Basisqualifikationen vermittelt. Sie bestehen aus festen Lerngruppen, diese sind für alle verbindlich und finden im Verlauf von 2 Jahren statt.

30 Tage

### Wahlmodule

Fachliche Module, die der Vertiefung und Ergänzung der Basisqualifikation dienen. Sie sollen dem individuellen Qualifizierungsbedarf der Teilnehmer/innen entsprechen. Hier können Kurse externer Anbieter genutzt werden.

N Tage

### Kollegiale Beratung

**Schulung der Berater 1 x 3 Tage**  
Begleitende kollegiale Beratungsgruppen, die in Anbindung an die Basis-Workshops Praxisfälle beraten und  
**10 Tage Supervision**  
für Berater/innen

13 Tage

### ARGE-Workshop

Workshops mit der Geschäftsführung und den Führungskräften: die Workshops dienen der Steuerung der Fortbildung, dem Dialog über die Prinzipien der konkreten Fallberatung und der Diskussion von Schnittstellenproblemen im Netzwerk.

2-3 Tage

Lernendes Curriculum;  
Begleitende Projektstrukturen;  
Umfangreicher Reader für die TeilnehmerInnen;  
Qualifizierte TN-Bescheinigung / Zertifikat

# Qualifizierung zum Fallmanager / zur Fallmanagerin

## Standards der Qualifizierung

Die „Weiterbildung Fallmanagement“ orientiert sich in ihrer Konzeption am Fachkonzept des Arbeitskreises der BA vom 18.10.2004 „Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement im SGB II“, am „Curriculum für die Gemeinsame Fortbildung von Fachkräften der Arbeitsämter, der Sozialverwaltungen und Dritten“ der Bertelsmannstiftung (Hrsg.), an den „Empfehlungen des Deutschen Vereins zu Qualitätsstandards für das Fallmanagement“ des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge und an den „Standards und Richtlinien für die Weiterbildung: Case-Management im Sozial- und Gesundheitswesen“ der Deutschen Gesellschaft für Sozialarbeit (DGS).

## Die Ziele

- Die Teilnehmenden kennen ihre individuellen Beratungskompetenzen zu Beginn und zum Abschluss der Qualifizierung und setzen sie ein.
- Die Teilnehmenden kennen ihre Funktionen, Tätigkeiten und Rollen als Fallmanager/in im rechtlichen, inhaltlichen, kommunikativen, methodischen, organisatorischen, politischen Bereich (Network).
- Das Konzept der Selbst- und Fremdwertschätzung ist bekannt, akzeptiert und wird gelebt (mit sich, in der Qualifizierungsgruppe, mit den Klienten und beteiligten Kolleg/innen).
- Die Teilnehmenden haben individuell abgestimmte, weiterführende Handlungsmöglichkeiten aus den vier Bereichen der Schlüsselqualifikationen weiterentwickelt:
  - Persönlichkeitskompetenz
  - Sozialkompetenz
  - Methodenkompetenz
  - Fachkompetenz
- Die Teilnehmenden gestalten konfliktbehaftete Beratungssequenzen im Kontakt mit dem Klienten sachlich und glaubwürdig. Sie verwenden dabei Interventionen zur Konfrontation.
- Die Teilnehmenden kennen die fünf Phasen des Fallmanagements und von Einzelberatungen und grenzen die Phasen durch gezielte Interventionen voneinander ab.
- Die Teilnehmenden führen selbständig Beratungsgespräche und wissen welche Person, welches Gremium, welche Dienststelle ihres Netzwerkes sie zur Beratung heranziehen bzw. anfragen können.

# Qualifizierung zum Fallmanager / zur Fallmanagerin

## Die Inhalte

- Aufgaben und Rollen der neuen Funktion FALLMANAGER/IN
- Analyse der eigenen schon vorhandenen Beratungskompetenzen für diese herausfordernde Beratungsarbeit (Selbstwertschätzung)
- Die Bedeutung des Kontrakts in der Beratung speziell beim/im Fallmanagement
- Die fünf Prozessschritte des Fallmanagements
- Kennenlernen des non-direktiven/direktiven Beratungskonzeptes
- Reflexion und Selbstsupervision
- Selbst- und Fremdwertschätzung als Berater/in und für den Klienten / die Klientin
- Antizipation und Erarbeiten der erforderlichen Entwicklungsschritte des Klienten / der Klientin
- Phasen eines Beratungsgesprächs
- Interventionsmethoden
- Ziele und Zielvereinbarungen für die individuelle Beratung des Klienten
- Unterschiedliches Verhalten in/bei: Informationsphase / Beratung / Verabredung / "Anweisungen"
- Transparenz in der Beratung: mündlich und schriftlich
- Verhalten in Spannungs- bzw. Konfliktsituationen
- Umgehen mit Misserfolgen oder bei Rückschritten des Klienten / der Klientin
- Psychologisches Grundlagenwissen und Kommunikationstheorien
- Kollegiale Beratung vertiefen und in der Gruppe anwenden
- Aufbau von persönlichen Netzwerken
- Verknüpfung mit den Inhalten des Moduls Coaching und Hospitation und der weiteren Module
- Analyse und Reflexion der jeweiligen Beratungsprozesse im Fallmanagement

# Qualifizierung zum Fallmanager / zur Fallmanagerin

## Verteilung der Inhalte auf die 5 Module

### • **Meine Beratungskompetenz – Analyse und Perspektiven (1)**

- Aufgaben und Rollen der neuen Funktion FALLMANAGER/IN
- Analyse der eigenen, vorhandenen Kompetenzen für diese herausfordernde Beratungsarbeit
- Selbst- und Fremdwertschätzung als Berater/in und für den Klienten/die Klientin (Wertschätzung als Methode und Unterstützung)

Nach der Einführung über die Inhalte der Qualifizierung und der Klärung der Funktion des Fallmanagers / der Fallmanagerin geht es um die Analyse der eigenen Beratungskompetenzen – eine erste Selbsteinschätzung. Es werden individuelle Entwicklungsschritte zur Beratungstätigkeit und erste Handlungsschritte im eigenen Lernfeld erarbeitet.

### • **Prozesse und Selbstleitung des Fallmanagers (2)**

- Die fünf Prozessschritte des Fallmanagements
- Phasen eines Beratungsgesprächs
- Reflexion und Selbstsupervision
- Die Bedeutung der Selbstwahrnehmung und Selbstleitung des Beraters
- Vertiefung des psychologischen Grundlagenwissen (Übertragung, Projektion u.a.) und Kommunikationswissen (Aktives Zuhören, Vier-Seiten-Modell u.a.)
- Kennenlernen der Kollegialen Beratung als Struktur und Methode

Die Selbstwahrnehmung (nach innen und außen) im Prozess und in der Beratung: Reflektieren und entscheiden was zu sagen, zu tun oder zu lassen ist. Kennenlernen eines Selbstsupervisions- und Reflexionsmodells zur Prophylaxe: Kenne ich meine Wahrnehmung, meine blinden Flecke und meine erlernten (Verhaltens-)Muster?  
Wie leite ich mich selbst im Beratungsprozess?

# Qualifizierung zum Fallmanager / zur Fallmanagerin

## Verteilung der Inhalte auf die 5 Module (Forts.)

### • **Beratungsprozesse untersuchen, verstehen und gestalten (3)**

- Die Bedeutung des Kontrakts in der Beratung besonders im Fallmanagement
- Antizipieren und Erarbeiten der erforderlichen Entwicklungsschritte des Klienten/Bürgers aufgrund einer realistisch durchzuführenden Diagnostik im Beratungsprozess
- Kennenlernen des non-direktiven/direktiven Beratungskonzeptes
- Transparenz in der Beratung: mündlich und schriftlich
- Umgehen mit Misserfolgen oder bei Rückschritten des Klienten / der Klientin

Welche Möglichkeiten habe ich zur Kontraktgestaltung im Rahmen meiner Beratungsaufgaben?  
Es wird Know-How zum Konzept der Themenzentrierten Interaktion und zum non-direktiven / direktiven Beratungsansatz vermittelt. Bedeutung von wertschätzender Haltung und Transparenz in der Beratung. Erkennen der „Kleinschrittigkeit“ von Entwicklung

### • **Handlungsfähig bleiben bei Spannungen und Konflikten (4)**

- Ziele und Zielvereinbarungen für die individuelle Beratung des Klienten / der Klientin
- unterschiedliches Verhalten in / bei: Informationsphase / Beratung / Verabredung / “Anweisungen“
- Verhalten in Spannungs- bzw. Konfliktsituationen (Prophylaxe und Interventionsmethoden)

Wir analysieren Konflikte und Störungen auf der Grundlage der Themenzentrierten Interaktion. Was können Fallmanager tun, wenn es (scheinbar) nicht mehr weiter geht?! Die Teilnehmer erarbeiten und erhalten Antworten.

### • **Bilanz ziehen – Meine Beratungskompetenz auf dem Prüfstand (5)**

- Psychologisches Grundlagenwissen und Kommunikationswissen festigen
- Kollegiale Beratung vertiefen und in der Gruppe anwenden
- Aufbau eines persönlichen Netzwerkes
- Analyse und Reflexion der jeweiligen Beratungsprozesse im Fallmanagement
- Selbsteinschätzung und Feedback

Wir analysieren und reflektieren die gewachsene Beratungskompetenz anhand der beruflichen Erfahrungen als Fallmanager/in. Dabei vertiefen wir die Methode der Kollegialen Beratung als eine mögliche zukünftige Unterstützungsmaßnahme.

# Qualifizierung zum Fallmanager / zur Fallmanagerin

## Fortbildung für Fallmanager und Fallmanagerinnen

### **Zeitlicher Umfang der Qualifizierungsmaßnahme**

120 Stunden (5 Workshops à 3 Tage zu je 8 Unterrichtsstunden/Tag)

+ Kollegiale Beratung (6 – 8 Personen je Gruppe alle 4 Wochen für 3 Stunden)

+ Drei ARGE – Workshops mit Führungskräften und der Geschäftsleitung

+ individueller fachlicher Fortbildungsbedarf, der im 1. Workshopmodul nach Selbsteinschätzung der Teilnehmer/innen definiert wird.

### **Zulassungsvoraussetzungen**

Fachhochschulstudium oder gleichwertiger Abschluss und

Angestrebte oder ausgeübte Tätigkeit als Fallmanagerin/Fallmanager im Rahmen arbeitsmarktintegrativer Leistungen der Arbeitsgemeinschaft

### **Leistungsnachweis / Zertifikat**

Präsentation und schriftliche Ausarbeitung eines durchgeführten Beratungsprozesses unter Einbeziehung einschlägiger Literatur in Kleingruppen (2 – 5 Personen).

Die Teilnehmer/innen erhalten nach erfolgreich durchgeführter Weiterbildung ein Zertifikat.

Das Zertifikat bescheinigt 120 Stunden Pflichtmodule und nimmt die individuellen fachlichen Schulungen in einen Anhang mit auf.

Fehlzeiten von 1,5 Tagen werden toleriert. Darüber hinaus müssen die Fehlzeiten nach individueller Absprache nachgearbeitet werden.

# Qualifizierung zum Fallmanager / zur Fallmanagerin

## Kosten

### Qualifizierung der Fallmanager/innen

- 5 x 3 Tage in 2 Haushalts-Jahren
- inkl. aller Kosten für die Referent/innen und umfangreiche Schulungsunterlagen
- 2 Leitungen / max. 15 TN

**30.650,00 € pro Durchgang**

**= 2.044,00 € pro Teilnehmer/in**

**= 136,00 € pro Teilnehmertag**

### Kollegiale Beratung

- Interne Coaching-Gruppe  
Schulung von Prozessbegleiter/innen  
3 Tage / 1 Berater/in / 12 Teilnehmer/innen  
und  
regelmäßige Beratung der Prozessbegleiter  
= ca. 10 Beratertage

### ARGE-Workshop (2 – 3 Tage)

- Startworkshop mit Führungskräften (1 Tag)
- Prozesssteuerung (1/2 Tag)
- Präsentation von Standards und Fällen (1 Tag)

- **950,00 € pro Beratertag**  
(inkl. MwSt und RK)

