



Qualifizierung zum/r Fallmanager/in

19. Oktober 2006

Karin Peters, Fon: 0431/3209-118



Qualifizierung für FallbearbeiterInnen und AuswegberaterInnen – 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 AnsprechpartnerInnen im Amt, die detailliert auf die subjektiven lebensweltlichen Problemzusammenhänge eingeht, erhöht die Vermittlungsquote deutlich. Darauf weisen auch mehrere wissenschaftliche Studien hin^[1].

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, bedarf es einer Schulung, in der die MitarbeiterInnen des Fallmanagements in einem über zwei Jahre angelegten Schulungskonzept qualifiziert werden.

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

- Das Fortbildungskonzept sorgt für differenzierte Qualifizierung:
Die TeilnehmerInnen 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 FallbearbeiterInnen und AuswegberaterInnen als MitarbeiterInnen der jeweiligen Arbeitsgemeinschaft bzw. des Optionskreises.

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



Aufbau der Qualifizierung

Qualifizierung Fallmanagement

je 5 x 3 Tage

In diesen Workshops werden den zukünftigen MitarbeiterInnen des Fallmanagements die Basisqualifikationen vermittelt. Sie bestehen aus festen Lerngruppen, diese sind für alle verbindlich und finden im Verlauf von 1 Jahr statt.

30 Tage

Wahlmodule

Fachliche Module, die der Vertiefung und Ergänzung der Basisqualifikation dienen. Sie sollen dem individuellen Qualifizierungsbedarf der TeilnehmerInnen 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 ggf.

10 Tage Supervision
für BeraterInnen

13 Tage

Workshop

Workshops mit der FB-Leitung 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 für FallbearbeiterInnen und AuswegberaterInnen

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 FallbearbeiterInnen und AuswegberaterInnen 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 KollegInnen).
- 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 für FallbearbeiterInnen und AuswegberaterInnen

Die Inhalte

- Aufgaben und Rollen der neuen Funktionen im Fallmanagement
- Analyse der eigenen schon vorhandenen Beratungskompetenzen für diese herausfordernde Beratungsarbeit (Selbstwertschätzung)
- Die Bedeutung des Kontrakts in der Beratung speziell im Fallmanagement
- Die fünf Prozessschritte des Fallmanagements
- Kennenlernen des non-direktiven/direktiven Beratungskonzeptes
- Reflexion und Selbstsupervision
- Selbst- und Fremdwertschätzung als BeraterIn 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 der Module Kollegiale Beratung und Wahlmodule
- Analyse und Reflexion der jeweiligen Beratungsprozesse im Fallmanagement



Qualifizierung für FallbearbeiterInnen und AuswegberaterInnen

Verteilung der Inhalte auf die 5 Module

- **Meine Beratungskompetenz – Analyse und Perspektiven (1)**

- Aufgaben und Rollen der neuen Funktionen im Fallmanagement
- Analyse der eigenen, vorhandenen Kompetenzen für diese herausfordernde Beratungsarbeit
- Selbst- und Fremdwertschätzung als BeraterIn und für den Klienten/die Klientin (Wertschätzung als Methode und Unterstützung)

Nach der Einführung über die Inhalte der Qualifizierung und der Klärung der Funktionen im Fallmanagement, 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 (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 für FallbearbeiterInnen und AuswegberaterInnen

- **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 MitarbeiterInnen tun, wenn es (scheinbar) nicht mehr weiter geht?! Die TeilnehmerInnen 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 MitarbeiterInnen im Fallmanagement. Dabei vertiefen wir die Methode der Kollegialen Beratung als eine mögliche zukünftige Unterstützungsmaßnahme.

Ergänzungen

Leitung

Hauptverantwortlich für die Planung, Durchführung und Steuerung der Qualifizierungsmaßnahme sind Karin Peters (InForM) sowie Marianne Schaper und Hubert Liebens (als Kooperationspartner von InForM). Zur Durchführung der einzelnen Maßnahmen werden weitere Trainer eingesetzt.

Rahmenbedingungen für die Schulungen:

Für die Qualifizierung der Fallbearbeiter/Auswegberater wird von der ARGE ein ausreichend großer Raum mit offenem Stuhlkreis zur Verfügung gestellt. Der Raum ist ausgestattet mit 6 Pinwänden und 2 Flipcharts. Die Verbrauchsmaterialien und Moderatorenkoffer werden seitens der Moderationsleitung gestellt.

Definition Fallmanagement

Soweit innerhalb der ARGE keine spezifische Ausarbeitung vorliegt, werden die Inhalte des Fallmanagement vom Deutschen Verein für den Ablauf und die einzelnen Schritte des Fallmanagements zur Grunde gelegt.

Kollegiale Beratung

Innerhalb der Pflichtmodule lernen die TeilnehmerInnen die Methode der Kollegialen Beratung kennen. Ziel ist es, dass ca. ab Mitte der Maßnahme die Teilnehmer in den eigenen Arbeitsteams regelmäßig eine kollegiale Beratung durchführen. Angeleitet wird diese von ausgewählten, qualifizierten Personen. Eine Entscheidung über die Qualifizierung der LeiterInnen der internen Kollegialen Beratung findet im Vorfeld vor Vertragsabschluss statt.

Wahlmodule

Im ersten Modul der Pflichtmodule findet eine Selbsteinschätzung der TeilnehmerInnen über die eigenen Fähigkeiten und Fortbildungsbedarfe statt. Darauf basierend und ergänzt um die Fortbildungsvorschläge der Fachdienstleitung und der Fachdienstleistungsassistenten erfolgt die Auswahl und das Angebot geeigneter Weiterbildungsmaßnahmen.



Qualifizierung für FallbearbeiterInnen und AuswegberaterInnen

Fortbildung für das Fallmanagement

Zeitaufwand für externe TrainerInnen

1 Gruppe für bis zu 20 TeilnehmerInnen, 5 x 3 Tage x 2 TrainerInnen

30 Tage

Fortbildungsaufwand Kollegiale Beratung

1 Schulung für bis zu 12 TN , 3 Tage x 1 TrainerInnen

3 Tage

Aufwand für Projektsteuerung

Planungsaufwand für Startworkshop und Nachsteuerung

1-2 Workshops, je 1 Tag x 1 TrainerIn

2 - 3 Tage

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)

+ Zwei - drei Workshops mit Führungskräften und der Geschäftsleitung

+ individueller fachlicher Fortbildungsbedarf, der im 1. Workshopmodul nach Selbsteinschätzung der TeilnehmerInnen definiert wird.

Zulassungsvoraussetzungen

Fachhochschulstudium oder gleichwertiger Abschluss und

angestrebte oder ausgeübte Tätigkeit als Mitarbeiterin im Fallmanagement im Rahmen arbeitsmarktintegrativer Leistungen der Arbeitsgemeinschaft

Leistungsnachweis / Zertifikat

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

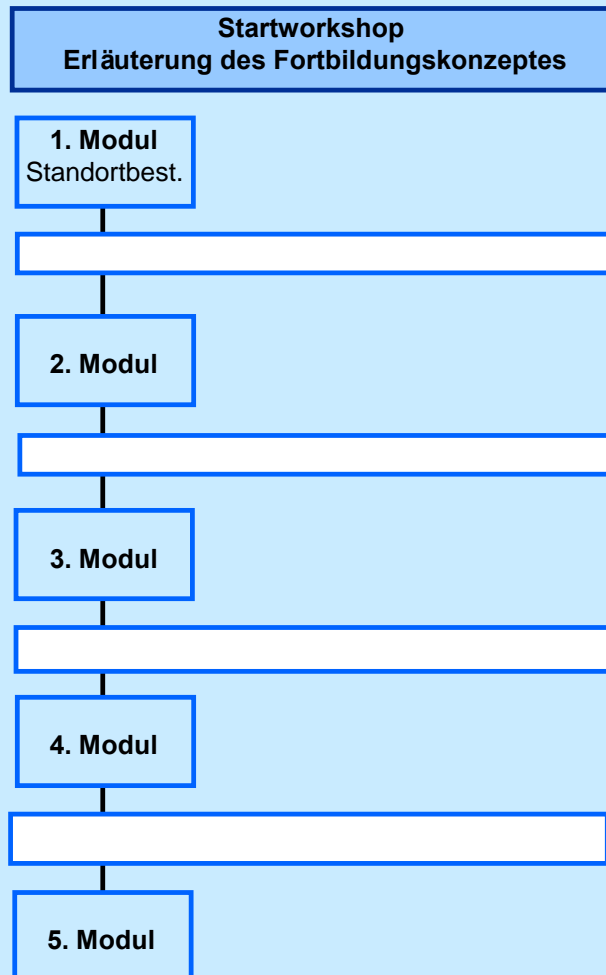
Die TeilnehmerInnen erhalten nach erfolgreich durchgeführter Weiterbildung ein Zertifikat.

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 für FallbearbeiterInnen und AuswegberaterInnen

Pflichtmodule



Wahlmodule

Wahl 1

Wahl 2

Wahl 3

Wahl 4

Kollegiale Beratung

KB

KB

KB

KB

KB

KB

Gruppenzusammensetzung
der **Pflichtmodule**:
Multiprofessionelle Gruppen
in festen Lerngruppen

Wahlmodule entsprechend
dem individuellen
Ausbildungsbedarf

Kollegiale Beratung in
regionalen Teams unter
Anleitung einer internen
Fachkraft (regelmäßige
Supervision der Fachkräfte)



Qualifizierung für FallbearbeiterInnen und AuswegberaterInnen

Kosten

Qualifizierung für das Fallmanagement

- 5 x 3 Tage in 1-2 Jahren
- inkl. aller Kosten für die ReferentInnen und umfangreiche Schulungsunterlagen
- 2 Leitungen / max. 20 TeilnehmerInnen

950,00 € pro Trainertag
(zzgl. Reisekosten)

Kollegiale Beratung

- Interne Coaching-Gruppe
Schulung von ProzessbegleiterInnen
3 Tage / 1 BeraterIn / 12 TeilnehmerInnen
und
ggf. regelmäßige Beratung der Prozessbegleiter
= ca. 10 Beratertage

Projektsteuerung (2 – 3 Tage)

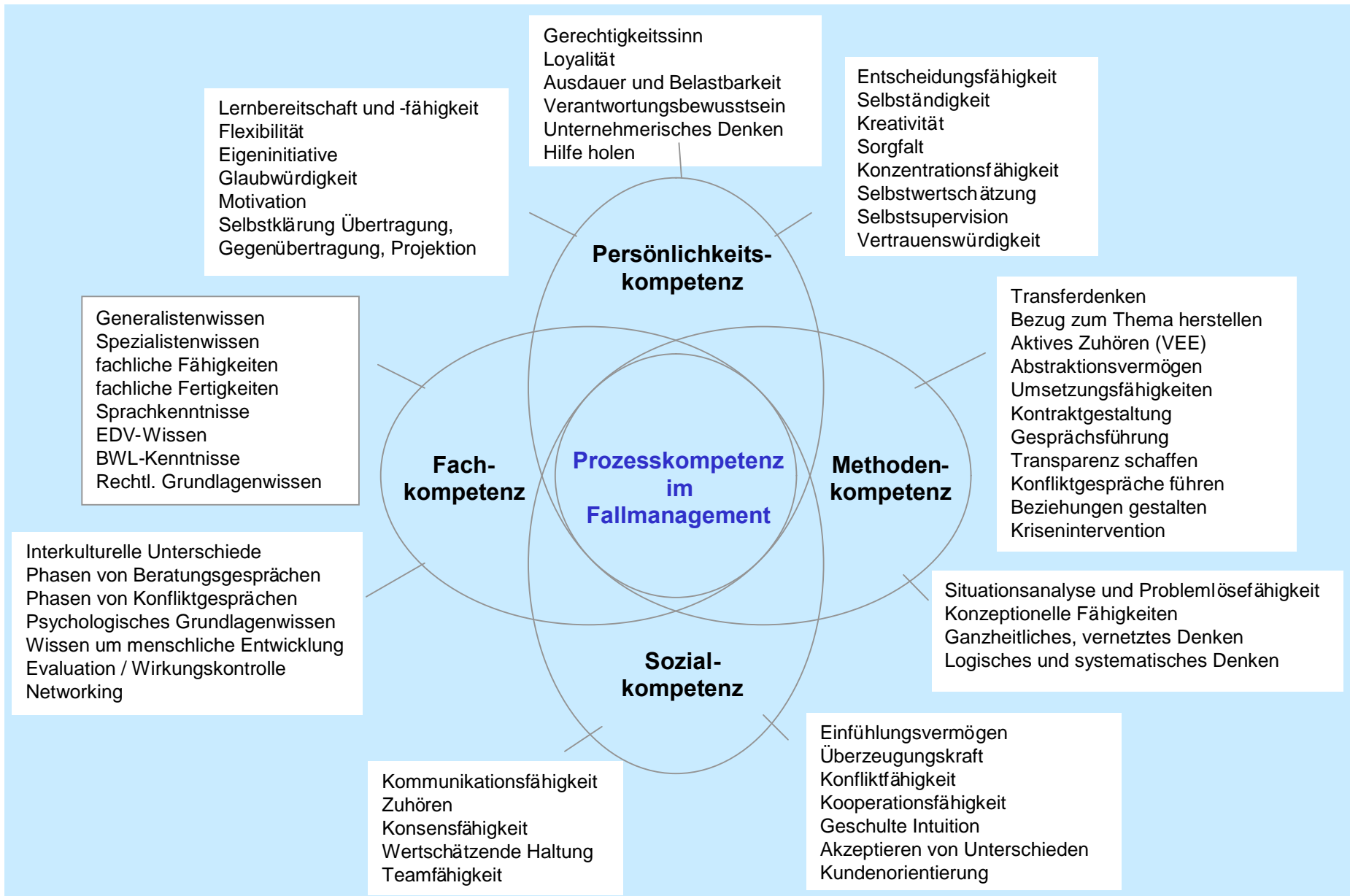
- Startworkshop mit Führungskräften (1/2 Tag)
- Prozesssteuerung und Planung (2x1 Tag)

950,00 € pro Beratertag
(zzgl. Reisekosten)



Schlüsselqualifikationen

nach: Brommer in Wöltje/Egenberger



Marianne Schaper

- Versicherungskauffrau
- Lehrerin – Lehrbeauftragte der Universität Lüneburg
- Diplom-Psychologin
- TZI-Graduierte WILL – International, heute: Ruth Cohn
- Institut for TCI – International
- Freiberufliche Unternehmensberaterin seit 25 Jahren

Beratungsfelder:

- Konzeptentwicklung „Praxisbegleitung - Entwicklungsprozesse Gestalten“ für Führungskräfte, ProjektleiterInnen und BeraterInnen: seit 10 Jahren Durchführung dieser Jahresfortbildung
- Schulentwicklung und Erwachsenenbildung
- Berufs- und Laufbahnberatung – Führungswechsel
- Übergang in den Ruhestand
- Konzeptentwicklung und Durchführung von Kursen für Frauen in Führungspositionen

Beratung und Begleitung von OE- und PE-Projekten:

- bei der Umstrukturierung von Institutionen und Organisationseinheiten
- bei der Einführung von Qualitätsmanagement und von Zielvereinbarungs- und Beurteilungssysteme
- Führungskräftebildungen und für die Beratung von Führungskräften bei der Weiterentwicklung von PE-Abteilungen – bei Teamentwicklungen für Trainer und Moderatorenausbildungen für Krisenmanagement und Konfliktberatung
- Ausbildung in Themenzentrierten Interaktion (WILL-International, heute: Ruth Cohn Institut for TCI – Internation

Beratungsprojekte in den Bereichen Banken, Versicherungen, Krankenhäuser, Automobilindustrie, Verwaltung, Gewerkschaften und Pädagogische Institutionen



Hubert Liebens

- Bankkaufmann
- Sparkassen-Betriebswirt
- Verkaufs- und Kommunikationstrainer
- Dipl.- Gruppenleiter Themenzentrierte Interaktion (TZI)
- Heilpraktiker (Psychotherapie)
- 10 Jahre Tätigkeit in unterschiedlichen Bereichen einer Großsparkasse
- 13 Jahre als Berater, Trainer und Führungskraft in der Deutschen Sparkassenorganisation
- Freiberuflicher Unternehmensberater



Tätigkeits- und Beratungsfelder

- Begleitung von Institutionen und Einzelteams im Rahmen von Veränderungsprozessen und Änderung der Vertriebsstrukturen
- Beratung und Begleitung bei der Implementierung von Personalentwicklungs- und Führungsinstrumenten
- Durchführung der Beratungsqualifikation für Fallmanager
- Beurteilungssysteme sowie Führungsstilanalysen
- Durchführung der Praxisbegleitung – Entwicklungsprozesse gestalten
- Coaching und Einzelberatung von Führungskräften
- Durchführung von Seminaren und Vorträgen in den Bereichen Führung, Kommunikation, Teamentwicklung, Konfliktmanagement, Persönlichkeitsentwicklung und Stressbewältigung, Projektmanagement, Moderation
- Ausbilder für Trainer und Moderatoren
- Fachbuchautor

Methodische Vorgehensweisen

- Gesprächsführung und Gruppenleitung auf Basis der Themenzentrierten Interaktion (TZI)
- Rollenspiele / Psychodrama
- Fallstudien
- Fallbearbeitung / Kollegiale Beratung
- Moderation von Gruppenprozessen
- prozess- und handlungsorientiertes Lernen
- Team- und Einzelcoaching