

Inhalt

Danksagung | 7

Vorwort | 11

1. Einleitung | 13

2. Fehlerdiskussionen | 23

2.1 Konflikte und Krisen | 24

2.2 Ungewissheit und Sicherheit | 33

2.3 Widersprüche | 40

3. Fehlerkonzepte | 49

3.1 Die Sicherheit menschlicher Fehler | 50

3.2 Die Unvermeidlichkeit professioneller Fehler | 65

3.3 Das ungelöste Fehlerumgangsdilemma | 91

4. Organisationale Fehlerkulturen | 101

4.1 Achtsamkeit, Zuverlässigkeit und Fehleroffenheit: zur Notwendigkeit einer reflexiv-kommunikativen Organisationskultur | 102

4.2 Soziale Organisationen als kommunikative Systeme | 109

4.3 Soziale Organisationen als kulturelle Interessen-, Macht- und Statusfelder | 119

4.4 Soziale Organisationen als Lern- und Entwicklungsgemeinschaften | 127

4.5 Soziale Organisationen auf dem Weg zu demokratisch-dialogischen Organisationskulturen? | 132

5. Evaluations- und Fehlerstudie: methodologisches Vorgehen | 135

5.1 Ausgangspunkte der Evaluations- und Fehlerstudie | 135

5.2 Die verwendeten Erhebungs- und Vertiefungsmethoden | 156

5.3 Die Auswertungsmethode | 170

6. Evaluations- und Fehlerforschungsergebnisse: zentrale Thematisierungsfelder | 175

6.1 Der Umgang mit Fehlern im Jugendamt der Stadt Schwerin | 177

6.2 Der Umgang mit Fehlern im Jugendamt der Stadt Dormagen | 241

6.3 Der Umgang mit Fehlern in den Jugendämtern der Städte Schwerin und Dormagen im Vergleich: eine Bilanz | 283

7. Risiko- und Fehlermanagement in der Sozialen Arbeit: Fluch oder Segen? | 293

7.1 Die Risiko- und Fehlermanagementqualität sozialer Organisationen | 293

7.2 Qualitätsstandards für ein Risiko- und Fehlermanagement Sozialer Arbeit | 301

Literatur | 307

Abbildungen und Tabellen | 335