

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