

Qualitätstagung der DGCC am 25.09.2009

Beratung in unterschiedlichen Handlungsfeldern des Case Management

Auf welche Kompetenzen kommt es an?

Gerlinde Tafel



Institut für Bildung | Beratung | Innovation

Gliederung

1. Verortung der Beratung im Handlungskonzept Case Management
2. Beratungsverständnis
3. Anforderungen an die Beratung im Case Management allgemein
4. Handlungsfeldspezifische Anforderungen
5. Herausforderungen für die Weiterbildung Case Management
6. Beratungskompetenzen im Case Management - wozu?

Gerlinde Tafel | Institut für Bildung | Beratung | Innovation
September 2009

1. Verortung der Beratung im Handlungskonzept CM

Case Management umfasst

- **die Einzelfallebene**
einzelfallbezogene Steuerung strukturiert durch die
CM-Verfahrensschritte - Einzelfallberatung
- **die Organisationsebene**
konzeptionelle Ausrichtung nach CM, Implementierung
und abgestimmte Abläufe
- **die institutionelle Netzwerkebene**
Aufbau und Steuerung der Zusammenarbeit im Netzwerk

Gerlinde Tafel | Institut für Bildung | Beratung | Innovation
September 2009

1. Verortung der Beratung im Handlungskonzept CM

- Kompetente Einzelfallberatung allein ist keine Garantie für
einen erfolgreichen Gesamtprozess Case Management
- Kompetente Einzelfallberatung ist ein notwendiger Schlüssel
zu einem erfolgreichem Gesamtprozess Case Management
- Erfolgreiche Einzelfallberatung erfordert
handlungsfeldspezifische Wissensbestände und Kompetenzen

Gerlinde Tafel | Institut für Bildung | Beratung | Innovation
September 2009

1. Verortung der Beratung im Handlungskonzept CM

In welchen Verfahrensschritten des Case Management werden
Beratungskompetenzen primär gebraucht?

Im Rahmen der Fallsteuerung:

- Intake/Assessment (Arbeitsbündnis herstellen, Fallverstehen, Lebenslage und Bedürfnisse erfassen, Bedarfe ermitteln)
- Hilfeplanung (Commitment herstellen, Ziele vereinbaren, Handeln abstimmen und Verbindlichkeiten herstellen)
- in der sich anschliessenden weiteren Prozessbegleitung

Gerlinde Tafel | Institut für Bildung | Beratung | Innovation
September 2009

2. Beratungsverständnis

- Ziel einer jeglichen Beratung ist es, die KlientInnen zu unterstützen, ihre Anliegen und Probleme selbst in den Griff zu bekommen, d.h. ihre Selbsthilfefähigkeit zu stärken
- BeraterInnen können die Probleme nicht stellvertretend für ihre Klientel lösen
- BeraterInnen brauchen Fähigkeiten und Werkzeuge, die es ihnen ermöglichen, Distanz zu den Problemen des Klienten herzustellen und eine Perspektive „von außen“ zu übernehmen und gleichzeitig dem Klienten wertschätzend und empathisch gegenüber zu treten

Gerlinde Tafel | Institut für Bildung | Beratung | Innovation
September 2009

2. Beratungsverständnis

Beratung ist der strukturelle Ort, an dem

- die Anliegen und Interessen der KlientInnen überhaupt erst zur Sprache kommen und Berücksichtigung finden
- die Bedarfslagen, Entwicklungsaufgaben, Bewältigungsherausforderungen dialogisch geklärt werden
- angemessene Lösungswege thematisiert und konkrete Schritte ausgehandelt werden
- Empowerment ermöglicht werden kann

Gerlinde Tafel | Institut für Bildung | Beratung | Innovation
September 2009

2. Beratungsverständnis

Wenn Case Management

- an den Bedürfnissen und dem Bedarf der KlientInnen ansetzen will
- für die Bereitstellung passender Angebote sorgen will
- und damit einen Beitrag zur Weiterentwicklung regionaler Versorgungsstrukturen leisten will,
dann braucht es diesen Ort der Beratung als unverzichtbaren Teil von Case Management

Gerlinde Tafel | Institut für Bildung | Beratung | Innovation
September 2009

3. Anforderungen an die Beratung im CM allgemein

Welche „generalistischen“ Beratungskompetenzen brauchen Case ManagerInnen?

- **Haltung und Rollenklarheit**
 - Respekt und Wertschätzung für die unterschiedlichen Lebensentwürfe und Lebenslagen der KlientInnen
 - Alle Menschen haben Ressourcen
 - KlientInnen sind die Experten für ihre eigenen Lösungen und Case ManagerInnen sind die Experten für die Beratungsgestaltung
 - Verantwortung für Entscheidungen liegt beim Klientel
 - Fragehaltung = Haltung der Neugier

Gerlinde Tafel | Institut für Bildung | Beratung | Innovation
September 2009

3. Anforderungen an die Beratung im CM allgemein

Welche „generalistischen“ Beratungskompetenzen brauchen Case ManagerInnen?

- **Methodisches Repertoire**
 - Landkarte für konstruktive Kommunikationsprozesse
 - Kompetenz- und ressourcenorientierte Fragewerkzeuge und Interventionen z.B. der systemischen Beratung (die Kunst des guten Fragens)
- **Theoretisches Hintergrundwissen**
 - Konzepte und Begründungen für professionelles Handeln

Gerlinde Tafel | Institut für Bildung | Beratung | Innovation
September 2009

3. Anforderungen an die Beratung im CM allgemein

Die Prinzipien des Case Management

- Ziel- und Lösungsorientierung
- Kompetenzen- und Ressourcenorientierung
- Empowerment – Stärkung der Selbstwirksamkeit
- kontinuierlicher Aufbau von Kooperation

entsprechen den Grundhaltungen klientenzentrierter bzw. systemischer Beratungsansätze

Gerlinde Tafel | Institut für Bildung | Beratung | Innovation
September 2009

3. Anforderungen an die Beratung im CM allgemein

Welche „generalistischen“ Beratungskompetenzen brauchen Case ManagerInnen?

Es geht immer um den Aufbau eines
zieldienlich wirkenden und
von allen Seiten als sinnvoll erlebten
Kooperationssystems

(vgl. G. Schmidt, 2007)

Gerlinde Tafel | Institut für Bildung | Beratung | Innovation
September 2009

4. Handlungsfeldspezifische Anforderungen an die Beratung im CM

- Wenn Case Management sein Potenzial voll ausschöpfen will, muss es sich auf die jeweiligen Handlungsfelder und auf die dort wechselnden KlientInnengruppen immer wieder neu einstellen
- Es ist zu berücksichtigen, dass unterschiedliche Zielgruppen mit differenzierten Bedarfslagen, Voraussetzungen und Bedingungen struktureller und individueller Art auch unterschiedliche Aufträge an die Beratung haben

Gerlinde Tafel | Institut für Bildung | Beratung | Innovation
September 2009

4. Handlungsfeldspezifische Anforderungen an die Beratung im CM

4 Angebote zum Aufbau einer möglichen Kooperation (S. de Shazer, G. Schmidt)

Kunden - Angebote	Sich- Beklagenden- Angebote	Besucher- Angebote	Ko-Berater- Angebote
Zielorientiert, aktiv, selbstverantwortlich	Probleme sind fremdgemacht, Opferposition	Zuweisung durch andere, geschickte KlientInnen, haben selbst kein Problem	Dritte erweisen sich als Experten für gewünschte Lösungen
Was können die KlientInnen selbst als nächste Schritte in Richtung Lösung tun?	Welcher Spielraum bleibt zur Eigengestaltung?	Wie können die KlientInnen einigermaßen zufriedenstellend mit den Zuweisern umgehen?	Wie kann das Know-How für eine effektive Lösungssuche genutzt werden?

Gerlinde Tafel | Institut für Bildung | Beratung | Innovation
September 2009

4. Handlungsfeldspezifische Anforderungen an die Beratung im CM

Wo ist CM überhaupt verankert?

Welche Fragen haben die TN in den Weiterbildungen?

Wo gibt es unterschiedliche Handlungsanforderungen?

Ausgewählte Handlungsfelder

- Beschäftigungsförderung
- Pflege/Altenhilfe
- Behindertenbereich
- Suchtkrankenhilfe

Gerlinde Tafel | Institut für Bildung | Beratung | Innovation
September 2009

4. Handlungsfeldspezifische Anforderungen an die Beratung im CM - Beschäftigungsförderung

Beratungsrelevante Merkmale

- Beratung im Zwangskontext
- Geschicktes Klientel (wer hat das Problem?)
- Das Paradox von Verpflichtung/Sanktionierung und Autonomieförderung
- Das Dilemma der Beratenden: Sie werden oft an Leistungskriterien gemessen, die von den Bedürfnissen/Bedarfen der KlientInnen entkoppelt sind
- „Expertenfalle“ (wissen, was der Klient wollen soll)

Gerlinde Tafel | Institut für Bildung | Beratung | Innovation
September 2009

4. Handlungsfeldspezifische Anforderungen an die Beratung im CM - **Beschäftigungsförderung**

Anforderungen an die Beratungskompetenzen

- Gründliche Auftragsklärung: Dreieckskontrakt, Klärung des Beratungskontextes
- Konstruktiver Umgang mit widersprüchlichen Arbeitsaufträgen
- Ambivalenzcoaching (für tragfähige Zielentwicklungen)
- Kompetenzen im Umgang mit den Auftragsmustern „Besucher“ und „Sich Beklagender“
- Wahrnehmung und Anerkennung der eigenen „Endlichkeit“ und Grenzen

Gerlinde Tafel | Institut für Bildung | Beratung | Innovation
September 2009

4. Handlungsfeldspezifische Anforderungen an die Beratung im CM - **Behindertenhilfe**

Beratungsrelevante Merkmale

- Spezielle Kommunikationsstile
- Scham (Hemmschwelle zur Annahme von Hilfe erhöht)
- Angehörigenpräsenz
- Langfristigkeit des Hilfebedarfs erfordert jeweils auf Lebens- und Altersphasen bezogene Lösungen
- Hochkomplexe Bedarfslagen (Ämter, Schulen, Therapien)

Gerlinde Tafel | Institut für Bildung | Beratung | Innovation
September 2009

4. Handlungsfeldspezifische Anforderungen an die Beratung im CM - Behindertenhilfe

Anforderungen an die Beratungskompetenzen

- Kenntnis über Verständigungstechniken, die es den KlientInnen ermöglichen, Meinungen abzugeben und mitzuwirken
- Ressourcenorientiertes Umdeuten und Bewerten (Reframing)
- Ansatz an den Stärken, Fähigkeiten und Ressourcen
- Zirkuläre Interviewtechnik im Dreieck: KlientIn, Angehöriger, Beratender
- Kompetenzen im Umgang mit dem Auftragsmuster „Ko-Berater“

Gerlinde Tafel | Institut für Bildung | Beratung | Innovation
September 2009

3. Handlungsfeldspezifische Anforderungen an die Beratung im CM - Pflege/Altenhilfe

Beratungsrelevante Merkmale

- Stark vorstrukturiertes Handlungsfeld (stationär)
- Instabilität der Bedarfslagen
- Hoher Handlungsdruck: Tendenz zu Sofortlösungen
- Fachwissen und an Diagnosen orientiertes Milieu (Medizin, Pflegewissenschaft)
- Alltagsnähe zum Klientel (ambulant)
- Angehörigenarbeit (z.B. symbiotische Pflegebeziehungen)

Gerlinde Tafel | Institut für Bildung | Beratung | Innovation
September 2009

3. Handlungsfeldspezifische Anforderungen an die Beratung im CM - **Pflege/Altenhilfe**

Anforderungen an die Beratungskompetenzen

- Aktives zuhören und Konzentration auf den Einzelfall
- Verständigung über Probleme und Lösungen herstellen (Klientenzentrierung)
- Lösungsaufschub
- Vom Kurzkontakt zur nachhaltigen Arbeitsbeziehung
- Ressourcenorientierung als Gegengewicht zum Defizitansatz
- KlientInnen zu ExpertInnen machen
- Kompetenter Umgang mit dem Dreieck: KlientIn, Angehöriger, Beratender („Ko-Berater“)

Gerlinde Tafel | Institut für Bildung | Beratung | Innovation
September 2009

4. Handlungsfeldspezifische Anforderungen an die Beratung im CM - **Suchtbereich**

Beratungsrelevante Merkmale

- Geschicktes Klientel (Veränderungsabsicht indifferent)
- Krankheitskonzept Sucht (Gefahr der Defizitorientierung)
- Smart clients – Klienten mit originellen und oft „grenzenlosen“ Mobilisierungsstrategien
- (Familien-)Systeme mit typischen Regeln und Glaubenssätzen (z.B. Abgrenzungstabu)
- Tendenz zu langfristigen Beratungsbeziehungen mit wiederkehrenden Rückfallsituationen (Dreh-Tür-Effekt)

Gerlinde Tafel | Institut für Bildung | Beratung | Innovation
September 2009

4. Handlungsfeldspezifische Anforderungen an die Beratung im CM - Suchtbereich

Anforderungen an die Beratungskompetenzen

- Empathie, Wertschätzung, Akzeptanz
- Case Management mit integriertem Beratungsansatz des Motivational Interviewing (Miller/Rollnick)
- Haltung und Methoden zur Absichtsbildung und Veränderungsmotivation
- Fähigkeiten im Umgang mit Ambivalenz, Abwehr und „Widerständen“
- Kompetenzen im Umgang mit dem Beratungsmuster „Besucher“

Gerlinde Tafel | Institut für Bildung | Beratung | Innovation
September 2009

5. Herausforderungen für die Weiterbildung CM

Wie kann gewährleistet werden, dass Teilnehmende

- aus unterschiedlichen Handlungsfeldern
- mit unterschiedlichen Eingangsqualifikationen

die Kompetenzen erwerben, die sie für die Beratung in ihrem jeweiligen Handlungsfeld benötigen?

Gerlinde Tafel | Institut für Bildung | Beratung | Innovation
September 2009

5. Herausforderungen für die Weiterbildung CM

- Beratungskompetenzen in Case Management Weiterbildungen verankern (generalistisch und handlungsfeldspezifisch)
- Konzepte von Beratung und ihre Begründungen – auch für das Case Management – thematisieren
- Persönliche Beratungskompetenzen ins Bewusstsein bringen und nutzen

Gerlinde Tafel | Institut für Bildung | Beratung | Innovation
September 2009

5. Herausforderungen für die Weiterbildung CM

- Interaktionsstile und Interventionen aus dem Methodenspektrum der Beratung vorstellen und einüben (Repertoirebildung)
- Haltungen und Rollenverständnis reflektieren und klären
- Durch die Aneignung und Erweiterung von Beratungskompetenzen Case ManagerInnen stärken
- Von den Kompetenzen der unterschiedlichen TN profitieren

Gerlinde Tafel | Institut für Bildung | Beratung | Innovation
September 2009

6. Beratungskompetenzen im CM - wozu?

- Verständigung mit den KlientInnen darüber, was Probleme und Lösungen sind
- Gewinnen von ergiebigen Informationen über den Fall (aus Sicht des Klienten: über sich selbst)
- Gewinnen von Zielgrößen wirksamer und angemessener Unterstützung

Gerlinde Tafel | Institut für Bildung | Beratung | Innovation
September 2009

6. Beratungskompetenzen im CM - wozu?

- Aufbau und Pflege von Arbeitsbündnissen (Kooperationen, Commitment)
- Stärkung der Kompetenzen der KlientInnen im Prozess
- Entlastung von Entscheidungsverantwortung durch eigene Rollenklarheit

Gerlinde Tafel | Institut für Bildung | Beratung | Innovation
September 2009

**Herzlichen Dank
für
Ihre Aufmerksamkeit!**

Gerlinde Tafel | Institut für Bildung | Beratung | Innovation
September 2009