

Case Management implementieren – Begegnung gestalten

Case Management goes future

„Ein hochaktuelles Konzept für unsere komplexe Gesellschaft“

Jahrestagung der DGCC in Münster

Samstag, 25 Juni 2022



Atemmeditation (gehend) Thich Nhat Hanh

Nimm meine Hand.
Wir werden gehen.
Wir werden einfach nur gehen
und uns an unserem Spaziergang erfreuen,
ohne daran zu denken, irgendwo anzukommen.
Friedvoll gehen.
Glücklich gehen.
Unser Gang ist ein Friedensmarsch.
Unser Gang ist ein Gang der Glückseligkeit.

Dabei merken wir,
dass es gar keinen Friedensmarsch gibt,
dass Frieden Gehen ist,
dass es keinen Marsch der Glückseligkeit gibt,
dass Glückseligkeit das Gehen ist.

Wir gehen für uns selbst-
Wir gehen für alle,
stets Hand in Hand.

Gehen und den Frieden berühren in jedem Augenblick.
Gehen und die Glückseligkeit berühren in jedem
Augenblick.
Jeder Schritt bringt eine frische Brise.
Jeder Schritt lässt eine Blume erblühen unter unseren
Füßen.
Küss die Erde mit deinen Füßen.
Hinterlasse auf der Erde den Abdruck deiner Liebe
und Glückseligkeit.

Die Erde wird sicher sein,
wenn wir in uns genügend Sicherheit verspüren.

CM goes future - angesichts Komplexität? - wie den richtigen Weg finden?



Komplexitätstheorien – erste Hinweise

- Yuval Noah Harari: Komplexitätsexplosion durch Klimawandel und Digitalisierung (der Mensch am Rande des Steuerns)
-> **Frage nach der Besinnung auf das Eigene, Wesentliche**
- Hartmut Rosa: Unverfügbarkeit und Resonanz
-> **Charakteristika, Bewegungsrichtungen und Ausrichtung**
- Hermann Haken: Ordnungsmuster („Versklavung“; zirkuläre Kausalität: Konsensualisierung) -> kritische Fluktuationen (Kapriolen; Instabilität; Kairos) -> Ordnungs-Ordnungs-Übergänge (Emergenz: neue Eigenschaften) -> neue Ordnungsmuster (vgl. Kuhn: Paradigmenwechsel)
-> **nicht in endgültigen Lösungen denken: Ordnungsmuster und Symmetriebrüche erkennen und begleiten**

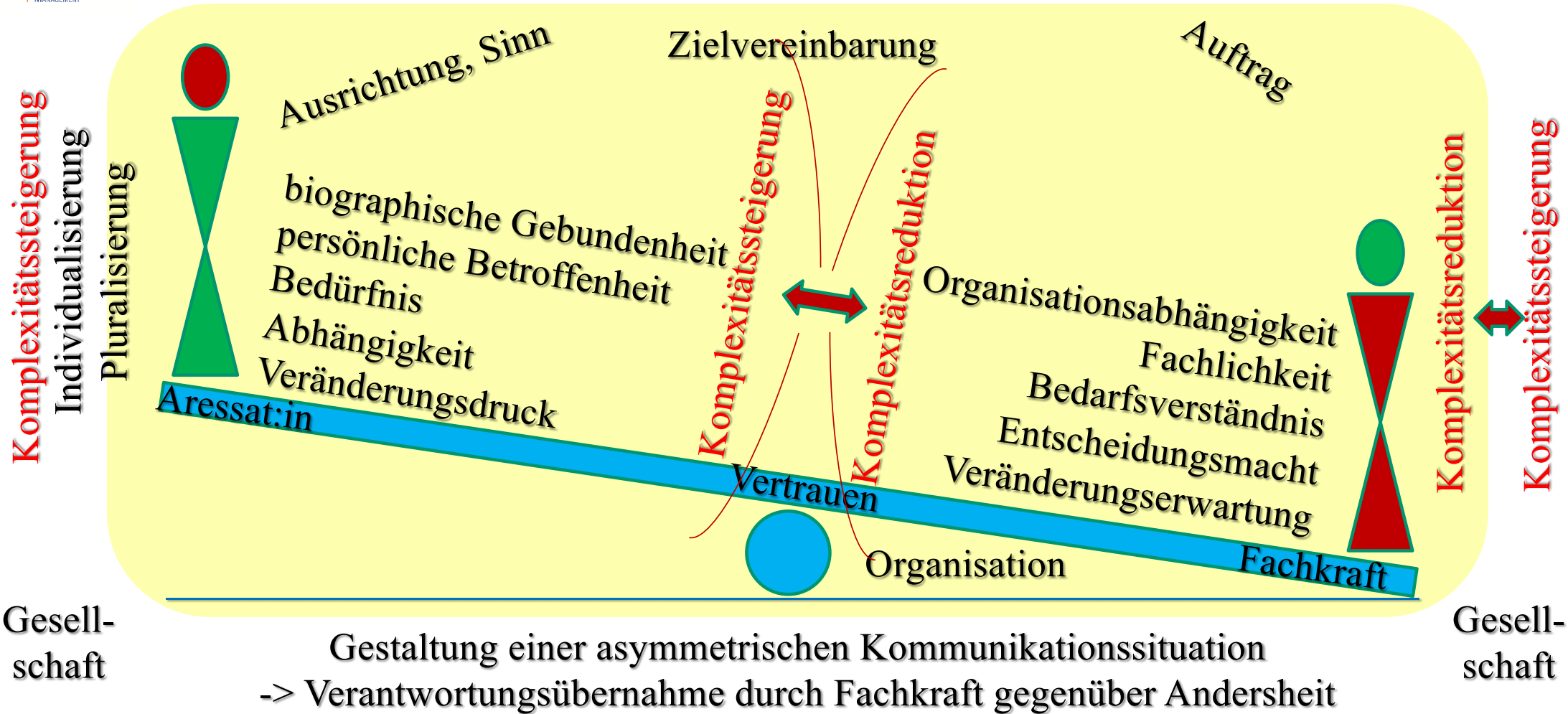


**Was bedeuten
Komplexitätstheorien für Case
Management? Was ist das
Eigentliche des Case
Managements?**

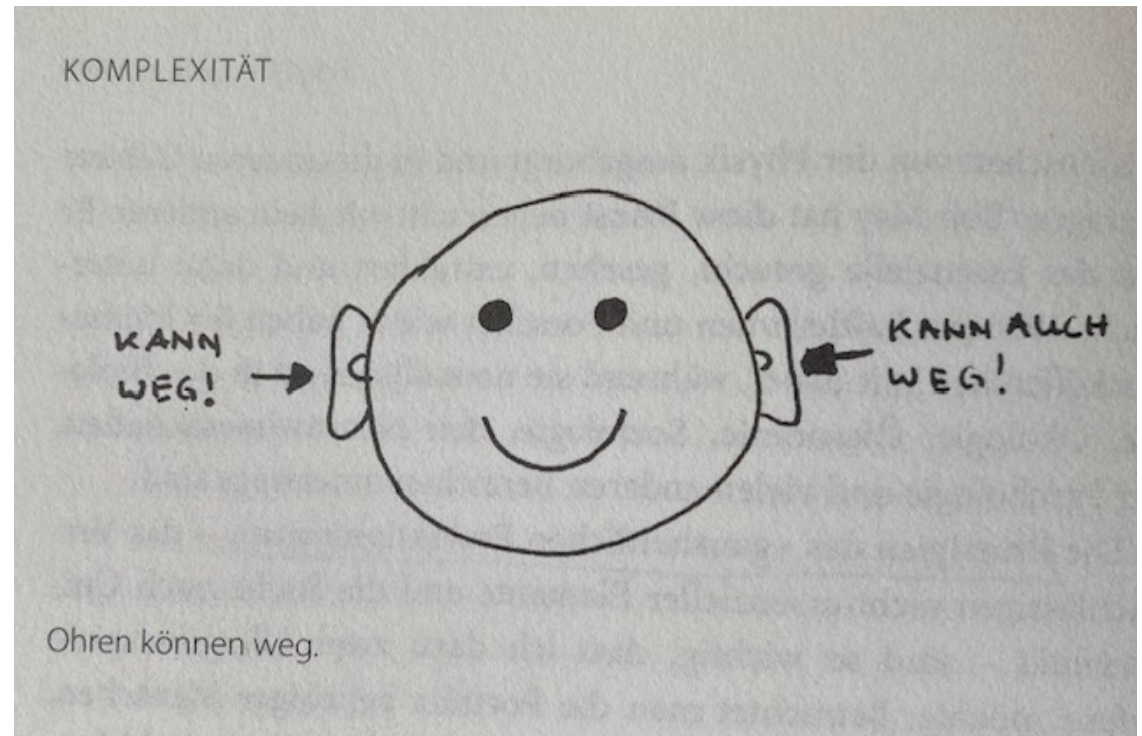
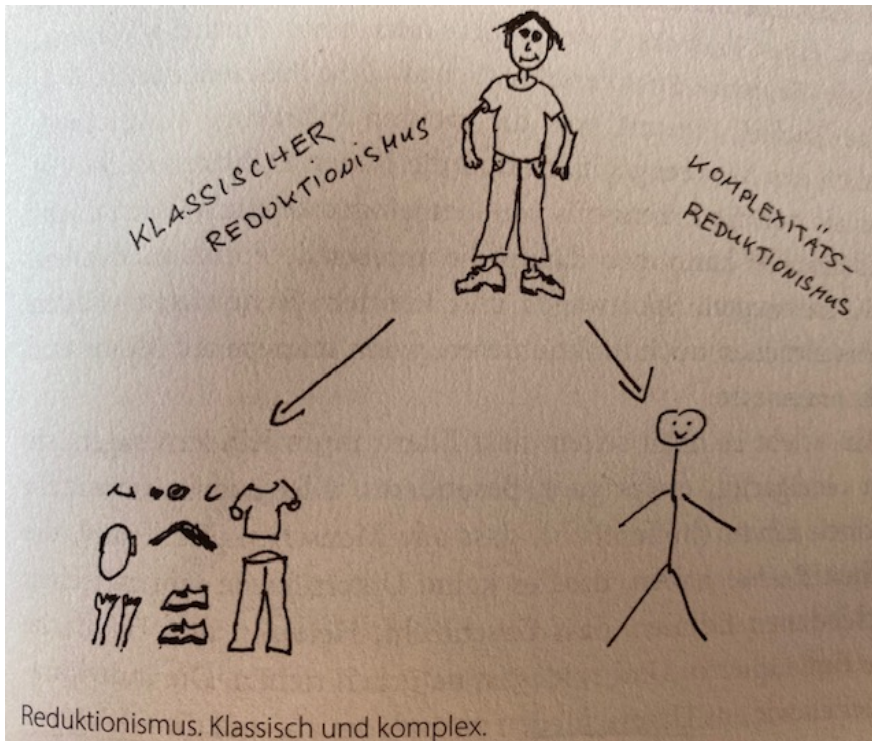
**Wie können Hinweise aus
Komplexitätstheorien für
Case Management genutzt
werden auf den drei Ebenen:
Einzelfall, Organisation,
Netzwerk?**



Komplexität auf der Einzelfallebene (Wiederholung)



Möglichkeiten der Komplexitätsreduktion



Dirk Brockmann: Im Wald vor lauter Bäumen. Unsere komplexe Welt besser verstehen. 2021

Umgang mit Komplexität auf der individuellen Ebene

- **Wir haben die Wahl, worauf wir unsere Aufmerksamkeit lenken**
- **Wir haben die Wahl, welche Zeit wir uns nehmen**
- **Wir haben die Wahl, welche Interpretationen wir vornehmen**
- **Wir haben die Wahl, wie wir Beziehungen gestalten**

Zwischen Reiz und Reaktion liegt ein Raum. In diesem Raum liegt die Macht unserer Wahl. In unserer Reaktion liegen unsere Entwicklungen und unsere Freiheit.

Viktor Frankl (1905-1997, Jüdischer Neurologe und Psychiater aus Wien, Überlebender KZ Auschwitz)

Folien von Vera Starker (mit deren ausdrücklichen Genehmigung und in Mitautorinnenschaft Frommelt)

Wahrheit und Wirklichkeit



Unser Aufmerksamkeitsfokus
steuert unser Erleben!



Geisterbahn oder Riesenrad

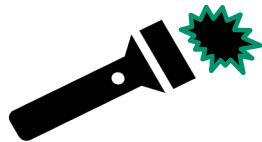


Unser
innerer
Fokus

Um inspiriert, gestärkt und voller
Ressourcen zu sein, müssen wir mehr auf
die Kirmes als auf die Geisterbahn
schauen!



Vera Starker ©2022



Wie mache ich das konkret?

A = wie nehme ich eine Situation wahr?

B = wie bewerte ich diese Wahrnehmung?

C = welches Gefühl folgt aus dieser Bewertung?

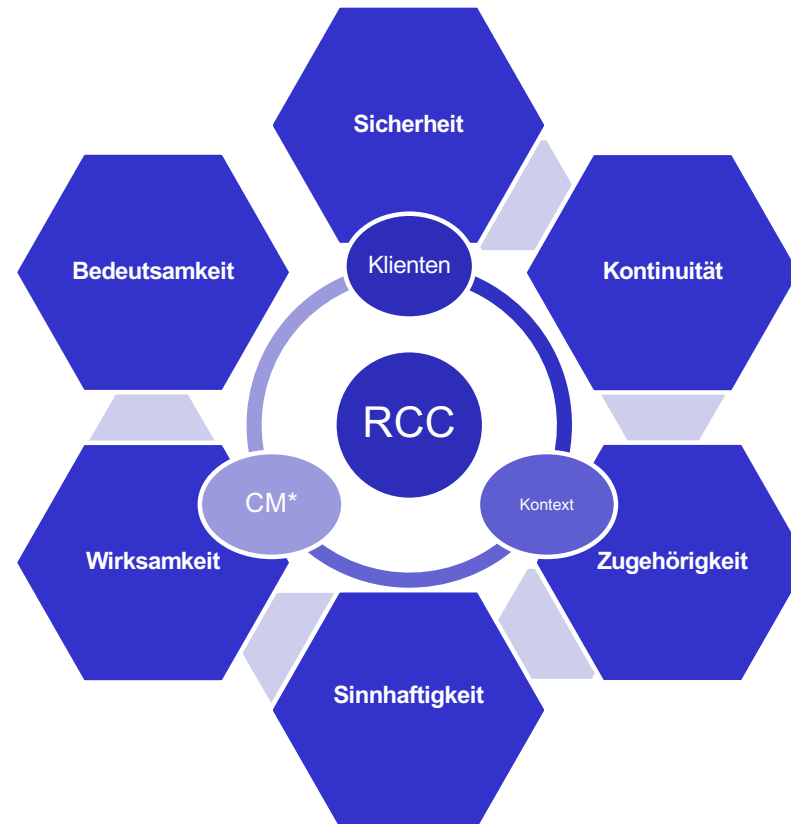
Hier ein Beispiel:

A => Wahrnehmung => ein Kollege hat erneut sein Aufgaben nicht bearbeitet und reagiert ruppig auf
meine Nachfrage

B => Bewertung => Ich habe ihn schon drei Mal aufgefordert. Er nimmt mich nicht ernst. Ich habe mich
so engagiert für ihn.

C => Gefühl => Wut, Enttäuschung, Ärger.12.

Senses Framework - Mike Nolan



Folie nach Volker Fenchel, HWA

Komplexitätsreduktionismus – auf Einzelfallebene

- Den Dingen auf den Grund gehen und sie gleichzeitig aus einer Vogelperspektive betrachten.
 - Gedanken sortieren, präzisieren, den Prozess der Vereinfachung, des Vernachlässigens und der Abstraktion systematisch erleichtern.
 - Emergenz: aus einem komplizierten Durcheinander erwächst eine Ordnung.
 - Synchronisationseffekte beobachten – dynamische Ordnungen, vernetzte Homöostase-Modelle
- > Charakteristika, Bewegungsabläufe und Ausrichtungen beobachten (z.B. bei Menschen mit Behinderungen), nicht nur rational aufgeteilte Lebensbereiche



Wieder-
holung

QM-Systeme als Handwerkszeug: z.B. Din En ISO 9001:2015

Komplexität auf
der Orga.ebene

Fachkraft

partizipatives,
strukturelles
Kopplungsrationale

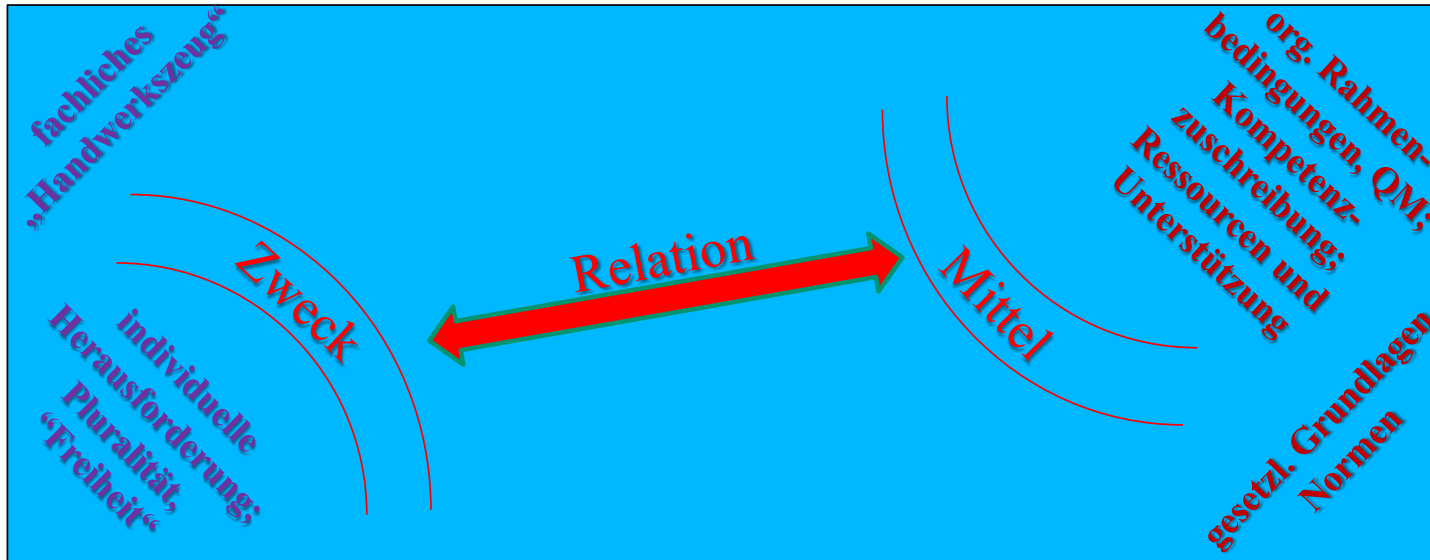
Qualitätsmanagement:
Ethik – Leitbild – Kultur
Standardisierungen:
Dokumentation

Transformation der
Legalität in die
Legitimität

Organisation

Komplexitätssteigerung

Beziehungs-
gestaltung;
professionelle
Wahrnehmung
und profess.
Handeln



Konformität
Auftrag
Finanzierung
Rahmen-
bedingungen

Adressat*in

Legitimität
Dialektik
Prozess

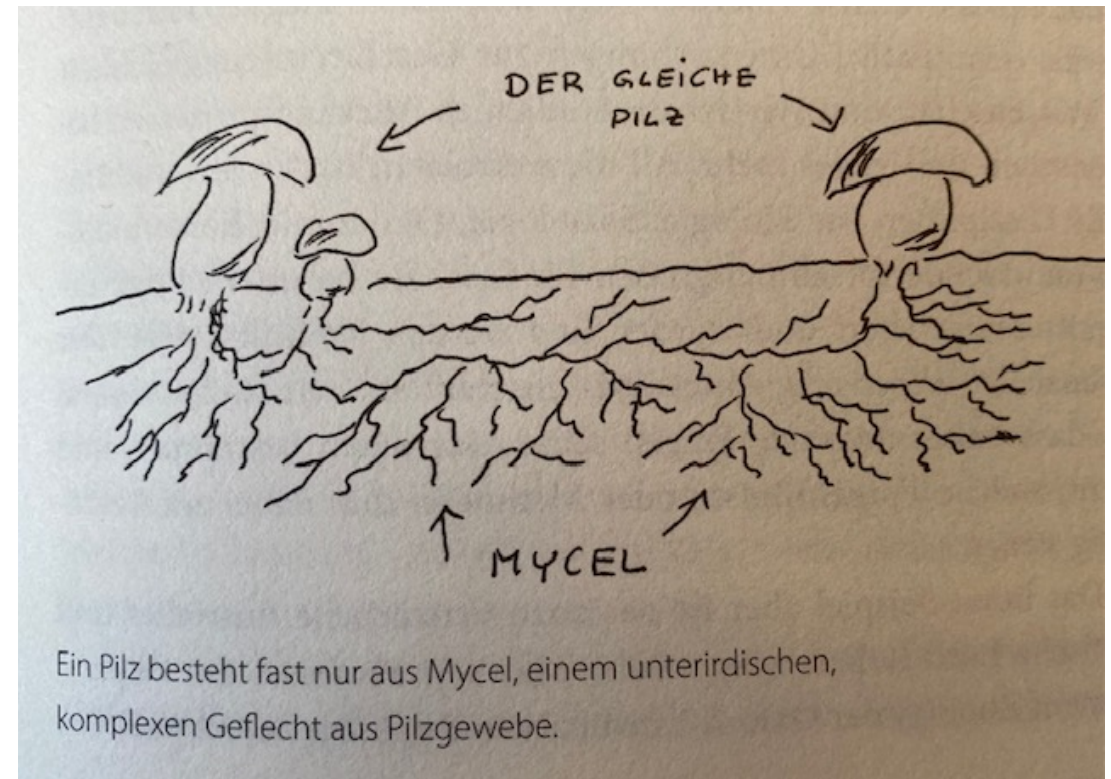
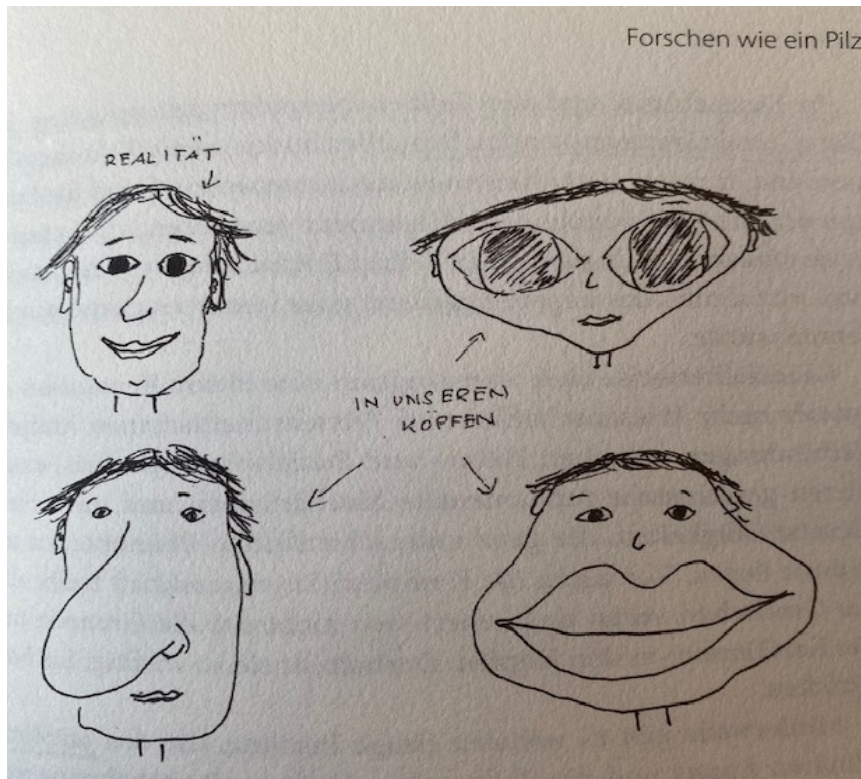
Komplexitätssteigerung

Bedürfnis - Bedarf

Gesellschaft

Legalität
Kausalität
Ergebnis

Vernetzter Komplexitätsreduktionismus (-> Organisationsebene und Netzwerkebene)



Dirk Brockmann: Im Wald vor lauter Bäumen. Unsere komplexe Welt besser verstehen. 2021

Komplexitätsreduktionismus – auf der Organisationsebene



- **Komplexität durch vernetztes Denken begegnen -> Vergemeinschaftung**
 - > Einzelleistung und Vergemeinschaftung
 - > Professionalität und Interprofessionalität
- **Führungsaufgabe: „Bälle aus dem Spiel werfen“**
 - > **Raumgestaltung: Korridorbegrenzung anstatt individuelle Vorgaben**
 - > spezifische, komplexitätsreduzierte, bearbeitbare Raumgestaltung für alle Mitarbeitenden: Verantwortungsübernahme im begrenzten Raum ermöglichen
 - > schnell zu Routinen finden lassen (Kahneman: Schnelles Denken, langsames Denken. (13)2011)
 - > kluge Unterscheidungssysteme zwischen spezifischer Fachzuständigkeit, Regelverläufen (Routinen) und individueller Steuerung (vernetzte Zusammenarbeit; Case Management) (CM nur da, wo es notwendig ist)
 - > Konzepte schreiben (QM), Projekte initiieren, Prozessdenken (Fließgleichgewichte)

Komplexität auf der Netzwerkebene (Wiederholung)



Merkmal -> Gefahr -> Gestaltungsumgang

- Unabhängigkeit -> Isolation -> Begegnung in Wertschätzung und mit Neugierde (Haltung)
- Unterschiedlichkeit -> Irritation
-> Strukturgestaltung (Rollen, Kompetenzen)
- Unabgestimmt -> Verzweiflung
-> Prozessklärung
- Freiheit -> Unsicherheit -> Verantwortungsübernahme durch Empowerment und Ergebnissicherung

Netzwerke als professioneller Qualitätsverbund sind „die Steigerung von Koordination und Kooperation“ (J. Bruder) in bestehende Kulturen hinein.

Komplexitätsreduktionismus – auf der Netzwerkebene

- **Netzwerk als eigenständiges soziales Gebilde begreifen, das mit Komplexität umgeht (vgl. Pilzgeflecht) -> Qualitätsverbund**
- **Führung** über Vergemeinschaftungsprozesse der Organisationen (Verbund, Verein ...)
- **Haltung:** integriertes, vernetztes Denken
- **Strukturen** aushandeln: Rollen, d.h. Zuständigkeiten klären (Koordination)
- **Prozesse** beschreiben: Datentransformation definieren (Kooperation)
- **Ergebnisse** evaluieren



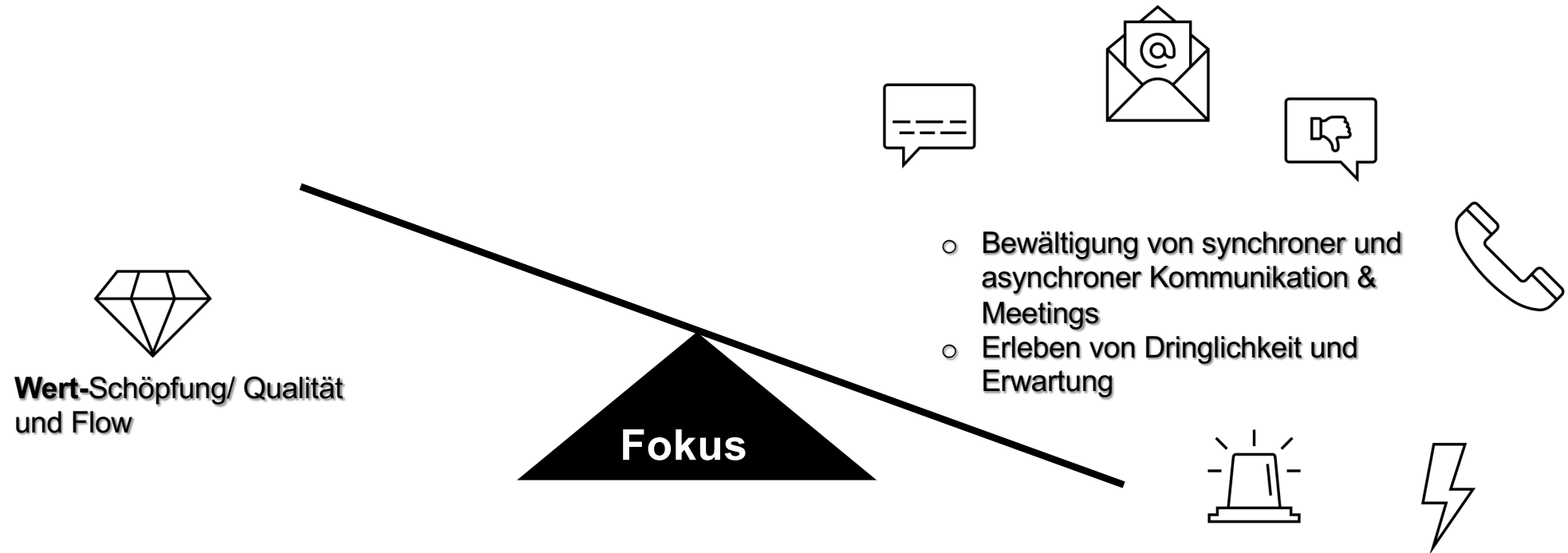
Von der Bewegung zur Begegnung: konkret werden

Vera Starker: Most wanted; Ich war noch niemals in new work;

- Wirksamkeitscheck
- Fokussierung
- Bewegungsmomente
- Im Alltag liegt das Gold

Was heißt das für unsere Herausforderungen in der täglichen Arbeit?

Wo liegt der Fokus in einem typischen Arbeitsalltag?



Was heißt das jetzt?

Es ist logisch, dass
Multitasking unser
Gehirn stresst.
Deswegen achten
wir jetzt viel
besser auf uns!
Wir fokussieren
auf unsere
Ressourcen. Wir ...



Veränderung?

Es ist logisch, dass
Multitasking unser
Gehirn stresst.
Deswegen achten
wir jetzt viel
besser auf uns!
Wir fokussieren
auf unsere
Ressourcen. Wir ...

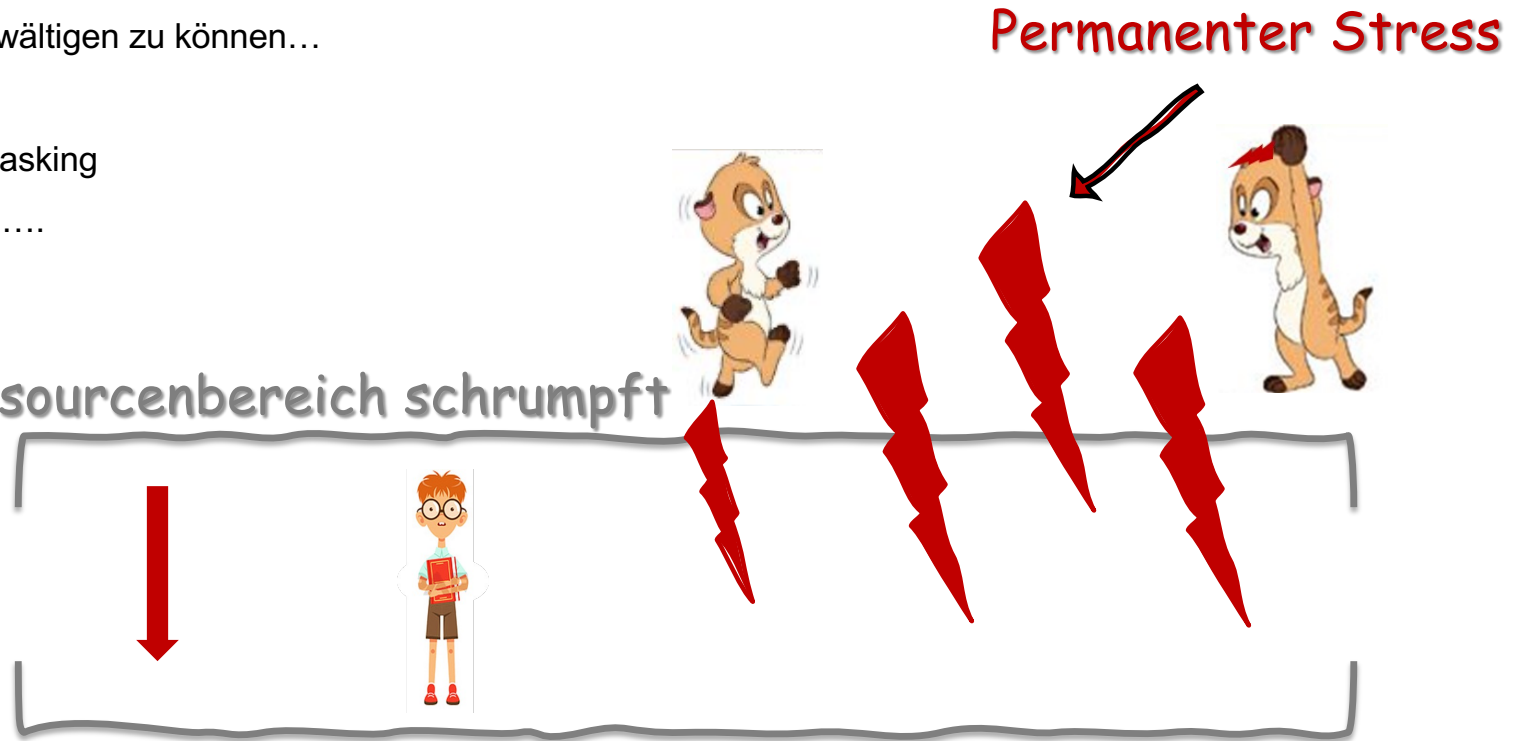


Ressourcen? *Was?*
Wieso überhaupt?
Und was ist mit
meinen
Arbeitsbergen? Da
muss ich mich ja
abgrenzen! Warum
kann nicht alles so
bleiben? Oje,
oje ...

Permanenter Bewältigungsstress als Notfallmodus

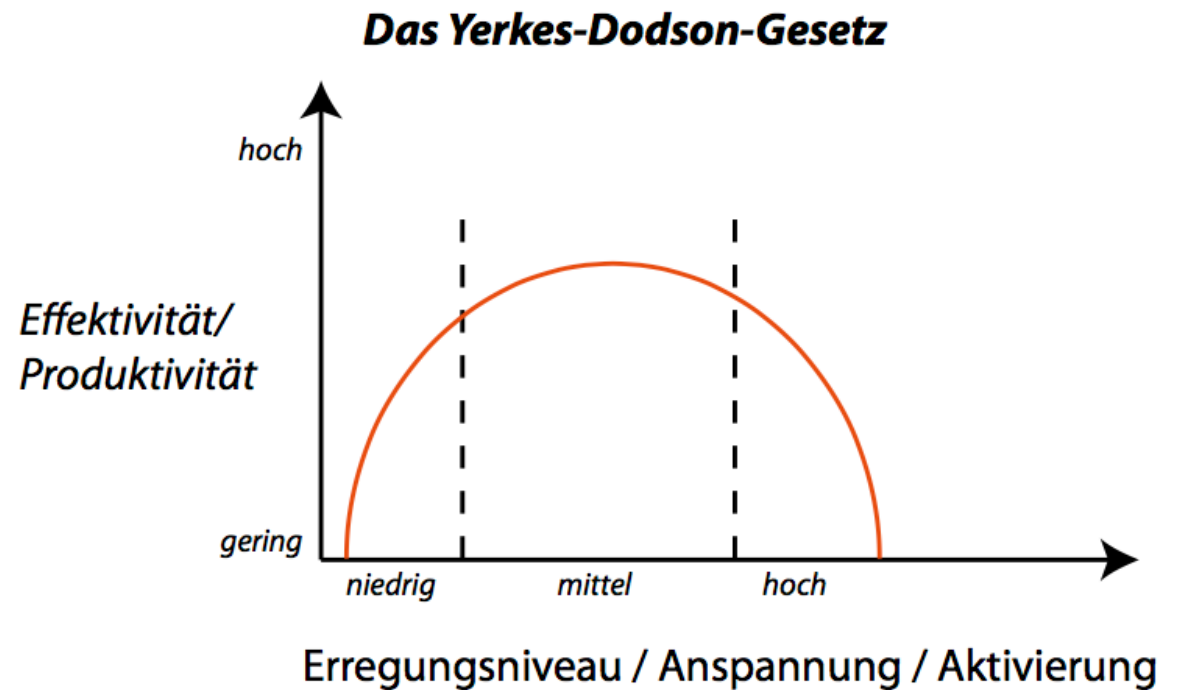
- Angst, nicht alles bewältigen zu können...
- das führt zu Stress
- Stress führt zu Multitasking
- Multitasking führt zu

Unser Ressourcenbereich schrumpft



Was hat Bewältigungsstress mit Leistungsfähigkeit zu tun?

- Problemerkennen aktiviert das limbische System
 - Das Stresserleben und Erregungsniveau steigen
- > Deswegen sichert ein aktives Selbstmanagement eine hohe Produktivität



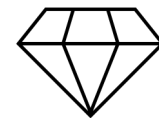
Unsere Möglichkeiten

- Fokuszeit → jeden Tag eine Stunde
- Multitasking STOPPEN
- Bewegung, Ernährung, Schlaf!

IST  **SOLL**

Je stärker die Herausforderungen und
Veränderungen um einen herum ...
... umso eher das SOLL anpassen!

**IM
ALLTAG
LIEGT
DAS
GOLD**



Wir brauchen konkrete Fallbeispiele und sollten miteinander sprechen...



- **Welchen Komplexitätsanforderungen steht Case Management gegenüber?**
- **Welche Antworten finden wir mit dem Handlungskonzept Case Management?**
- **Wie verändert sich dadurch unser Verständnis von Case Management?**
- **Was ist das Eigentliche des Case Managements?**

Wir brauchen konkrete Fallbeispiele und sollten miteinander sprechen...

Thema	Referent:in	Raum (Etag
Rekommunalisierung	Jürgen Drebes & Michael Monzer	Rathaus-Festsaal (1. Etage, im Raum bleiben)
Digitalisierung	Mona Frommelt & Stefan Schmidt	Hauptausschuss-Zimmer (1. Etage)
Internationaler Vergleich	Corinna Ehlers & Wolf Rainer Wendt	Lublin-Zimmer (1. Etage)
Gesetzgebung	Peter Löcherbach & (Thomas Klie; online)	Braunberg-Braniewo-Zimmer (2. Etage)
Kommunikation	Andreas Podeswik & Jürgen Ribbert-Elias	Rjasan-Zimmer (2. Etage)

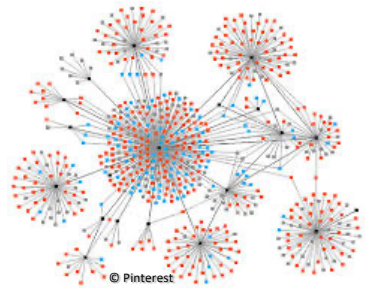
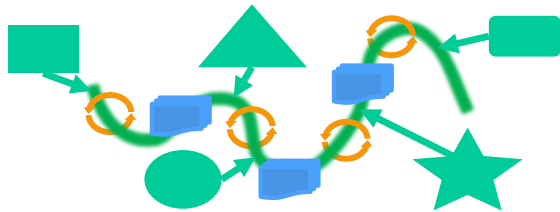
Workshops: 09.45 – 11.15 Uhr
Marktplatz (Festsaal): 11.45 – 12.30 Uhr

Willkommen auf dem Marktplatz (11.45 – 12.30 Uhr) ...

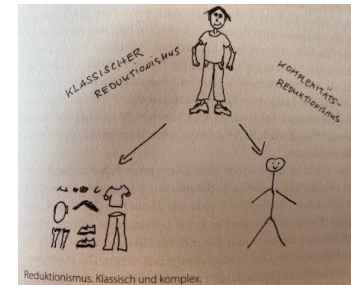
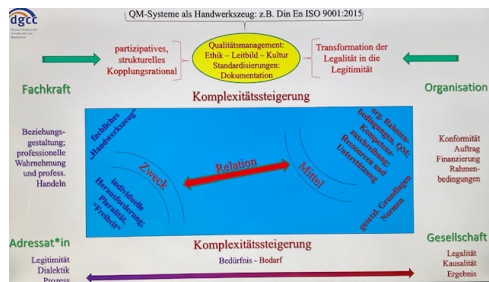


Thema	Referent:in
Internationaler Vergleich	Corinna Ehlers & Wolf Rainer Wendt
Digitalisierung	Mona Frommelt & Stefan Schmidt
Rekommunalisierung	Jürgen Drebes & Michael Monzer
Gesetzgebung	Peter Löcherbach & (Thomas Klie; online)
Kommunikation	Andreas Podeswik & Jürgen Ribbert-Elias

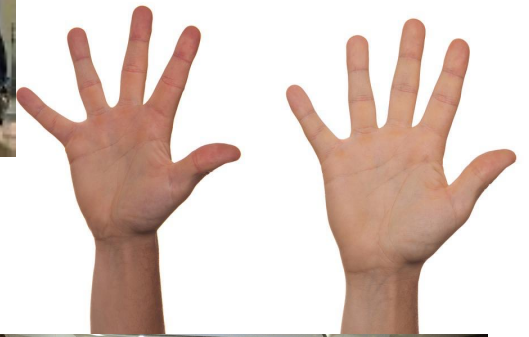
CM Haltung in Komplexität



© freepik



CM goes Future - Statements



Wenn ich auf DGCC Münster 2022 blicke....

Welche Begegnungen haben mich inspiriert?

Welcher Raum hat mir gefallen?

Was hat mich irritiert /
neugierig gemacht?

Was nehme ich mit?

Wofür bin ich dankbar ?



©pxhere.com

Was will ich integrieren?

Wovon will ich zukünftig
weniger / lassen?

Was lasse ich hier?



Verena Staggl ...

Zum Abschluss

Herzlichen Dank!
Auf Wiedersehen!
Kommen Sie gut nach
Hause!
Bleiben Sie gesund!
Bis bald!



Zusatzfolien – bei Bedarf

Senses Framework - Mike Nolan



SICHERHEIT (SECURITY)

...bedeutet allgemein, sich geborgen und sicher zu fühlen

- Klient*innen fühlen sich sicher und frei
 - von bzw. unterstützt in Gefahr, Kummer, Schmerz und Unbehagen
 - Orientiert und unterstützt in der Komplexität ihrer Situation
- CM*innen können angstfrei arbeiten;
 - werden nicht unangemessen kritisiert,
 - sind sicher eingebunden in den Kontext
 - und in ihrer Autorisierung

Senses Framework - Mike Nolan

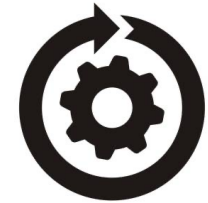


ZUGEHÖRIGKEIT (BELONGING)

...bedeutet allgemein, sich als Teil einer Gemeinschaft oder Gruppe zu erfahren

- Klient*innen
 - können Beziehungen zu Menschen haben, die ihnen wichtig sind
 - diese beibehalten oder neue Beziehungen aufbauen
- CM*innen
 - sind Teil eines Teams
 - teilen ein gemeinsames Werteverständnis
 - unterstützen sich gegenseitig

Senses Framework - Mike Nolan



KONTINUITÄT (CONTINUITY)

...ermöglicht zwischen Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft eine Verbindung herzustellen

- Klient*innen
 - spüren, dass ihre Lebenserfahrung geschätzt wird
 - und können einen roten Faden zwischen den Zeiten und den Ereignissen knüpfen
- CM*innen
 - haben eine klare Vorstellung und Verlässlichkeit in Bezug darauf, was unter gutem CM verstanden wird (Ethik Richtlinien)

Senses Framework - Mike Nolan



ZIELGERICHTETHEIT (PURPOSE)

...als Verwirklichung subjektiv bedeutsamer Ziele, die die eigene Identität (bzw. die Identität anderer erhalten und fördern

- Klient*innen
 - können sich an zielgerichteten Aktivitäten beteiligen,
 - die eine kreative Lebensgestaltung ermöglichen
- CM*innen
 - haben eine klare Zielvorstellung für die CM Arbeit
 - können eigenständig und situativ die richtigen Prioritäten setzen / Prozesse gestalten

Senses Framework - Mike Nolan



WIRKSAMKEIT (ACHIEVEMENT)

...das Erleben bedeutungsvoller Aktivitäten/ reflektieren der Erfahrungen

- Klient*innen
 - haben Gelegenheit, ihre subjektiv wertvollen Ziele zu erreichen
 - und erfahren Befriedigung durch eigene Leistungen / Beiträge
- CM*innen
 - können ihre Fähigkeiten und Qualifikationen in vollem Umfang einsetzen
 - beobachten und evaluieren ihre Wirksamkeit und
 - richten sie immer wieder neu aus

Senses Framework - Mike Nolan



BEDEUTSAMKEIT (SIGNIFICANCE)

...bedeutet allgemein: Wertschätzung zu erfahren, als Bestätigung dafür, etwas Bedeutsames geleistet / beigetragen zu haben

- Klient*innen
 - erfahren, dass ihre eigenen Handlungen und ihre eigene Existenz von Wichtigkeit / Bedeutung sind
- CM*innen
 - erfahren, dass ihr persönlicher Einsatz und ihre eigene Arbeit und Leistung wichtig sind und etwas bewirken