

Auftaktveranstaltung des Praxisentwicklungs- und Forschungsprojekts
„Aus Fehlern lernen. Qualitätsmanagement im Kinderschutz“
Berlin, den 1. September 2009

How to explore and develop child welfare systems:
the English experience

Kinder- und Jugendhilfe-Systeme erforschen und entwickeln

Professor Nigel Parton
University of Huddersfield
England
n.parton@hud.ac.uk

2 Auftaktveranstaltung des Praxisentwicklungs- und Forschungsprojekts „Aus Fehlern lernen. Qualitätsmanagement im Kinderschutz“ Berlin, 1. Sept.2009

Tabelle 1 Die Kinderschutz- und Jugendhilfe-Modelle

| Kinderschutz-Modell | Familienunterstützungsmodell |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Kindeswohl ist eng auf Kinderschutz fokussiert• orientiert an gesetzlichen Vorgaben anstatt an Ermessensentscheidungen• diagnostische Einschätzungen basieren auf standardisierten Erhebungsinstrumenten• zielt auf Objektivität• ist auf Schwierigkeiten und Probleme zentriert• behandelt Schwierigkeiten als Anzeichen von Risiken• beschränkt die Berechtigung der Fachleute, Ermessensentscheidungen zu treffen• geringere Bereitschaft helfend einzugreifen• Individuelle anstelle einer Gemeinwesenorientierung• eher reaktiv statt präventiv | <ul style="list-style-type: none">• Kindeswohl umfasst die breite Förderung der gesamten Familie• orientiert an Ermessensentscheidungen• diagnostische Einschätzungen fußen auf Interaktionen zwischen Familie u. Sozialarbeiter• anerkennt unterschiedliche Perspektiven• berücksichtigt Schwierigkeiten und Ressourcen• ist bestrebt, Schwierigkeiten zu verstehen, um Wege der Unterstützung zu erschließen• erhöht die fachlichen Stärken der Fachleute• größere Bereitschaft helfend einzugreifen• Gemeinwesenorientiert• eher präventiv als reaktiv |

- 3 Auftaktveranstaltung des Praxisentwicklungs- und Forschungsprojekts „Aus Fehlern lernen. Qualitätsmanagement im Kinderschutz“ Berlin, 1. Sept.2009

Wie kann der Staat die gesunde Entwicklung von Familienmitgliedern und insbesondere von Kindern stützen, die verletzlich und abhängig waren, und zugleich die Familie als die natürliche Sphäre der Sorge für diese Individuen unterstützen, ohne in *allen* Familien zu intervenieren?

- 4 Auftaktveranstaltung des Praxisentwicklungs- und Forschungsprojekts „Aus Fehlern lernen. Qualitätsmanagement im Kinderschutz“ Berlin, 1. Sept.2009

Eines der dauerhaftesten charakteristischen Merkmale der Kinder- und Jugendhilfe ist ihr *umstrittener* und *zwiespältiger* Charakter.

Im Wesentlichen entspringt diese Zwiespältigkeit (Ambiguität) einerseits aus ihrem verpflichtenden Engagement für Kinder und Familien und deren Bedürfnisse und andererseits aus der Wahrnehmung ihrer öffentlich-rechtlichen Verantwortung.

- 5 Auftaktveranstaltung des Praxisentwicklungs- und Forschungsprojekts „Aus Fehlern lernen. Qualitätsmanagement im Kinderschutz“ Berlin, 1. Sept.2009

Die Kinder- und Jugendhilfe hat versucht, ein Bild des Individuums zu entwerfen, das sowohl *subjektive* als auch *soziale* Züge trägt, wobei die professionelle Beziehung als der Schlüsselmechanismus angesehen wird, dem Einzelnen zu helfen, den Weg zurück in die Mitte (in den **Mainstream**) der Gesellschaft zu finden.

- 6 Auftaktveranstaltung des Praxisentwicklungs- und Forschungsprojekts „Aus Fehlern lernen. Qualitätsmanagement im Kinderschutz“ Berlin, 1. Sept.2009

Die Analyse von geschehenen Fehlern legte nahe, dass sich Erfolg in der Kinderschutzarbeit durch die folgenden Schritte einstellen würde:

1. ein Wissen, welche *Informationen* man über Eltern sammeln müsste, um zu bestimmen, ob sie eine Gefahr für ihre Kinder darstellen oder nicht;
2. das systematische Sammeln solcher *Informationen* durch sorgfältige Fallermittlungen;
3. das Verarbeiten und Analysieren dieser *Informationen*, um zu entscheiden, ob die Kinder in der Obhut ihrer Eltern sicher sind oder nicht;
4. eine engmaschige Überwachung und eine wiederholte Risikoeinschätzung in Fällen, in denen man vermutet, dass Kinder gefährdet sind.

- 7 Auftaktveranstaltung des Praxisentwicklungs- und Forschungsprojekts „Aus Fehlern lernen. Qualitätsmanagement im Kinderschutz“ Berlin, 1. Sept.2009

Kohärente Berichte über Ursachenzusammenhänge, die versuchten, ein Bild von *Menschen in ihrem sozialen Kontext* zu zeichnen, waren nur noch von geringerer Bedeutung, denn es war nun das wesentliche Anliegen des Sozialarbeiters, Informationen mit der Absicht zu sammeln, Klienten zu klassifizieren, die Art und die Höhe des Risikos zu beurteilen und knappe Mittel zuzuweisen.

- 8 Auftaktveranstaltung des Praxisentwicklungs- und Forschungsprojekts „Aus Fehlern lernen. Qualitätsmanagement im Kinderschutz“ Berlin, 1. Sept.2009

Die Betonung der Beziehung, die einst das zentrale Merkmal der Praxis der Sozialen Arbeit war, ist seiner sozialen, kulturellen und professionellen Bedeutung beraubt worden.

Wissen ist nur insofern relevant, als es das Sammeln, Einschätzen, Überwachen und Austauschen von Informationen unterstützt – das zum zentralen Schwerpunkt der Arbeit geworden ist.

- 9 Auftaktveranstaltung des Praxisentwicklungs- und Forschungsprojekts „Aus Fehlern lernen. Qualitätsmanagement im Kinderschutz“ Berlin, 1. Sept.2009

Dabei ist eine völlig paradoxe Situation entstanden: denn während die meisten darin übereinstimmen, dass Sicherheit/Gewissheit in den meisten Feldern der Sozialen Arbeit nicht möglich ist, wird dies im gegenwärtigen politischen und organisationalen Klima gefordert.

Nun hat man die Sozialarbeiter als fehlerhaft entdeckt und man vertraut ihnen nicht mehr.

- 10 Auftaktveranstaltung des Praxisentwicklungs- und Forschungsprojekts „Aus Fehlern lernen. Qualitätsmanagement im Kinderschutz“ Berlin, 1. Sept.2009

Das Ergebnis, das sich daraus ergeben hat, ist, dass viele der eingeführten Veränderungen dazu geführt haben, dass das Paradox umgangen wird und dass das *Vertrauen in die einzelnen Fachkräfte* durch ein *Vertrauen in Systeme* ersetzt wurde.

11

Auftaktveranstaltung des Praxisentwicklungs- und Forschungsprojekts „Aus Fehlern lernen. Qualitätsmanagement im Kinderschutz“ Berlin, 1. Sept.2009

In der Periode seit 2001 haben wir in England die schnelle Einführung elektronischer Datenerfassung in allen Bereichen des Sozialwesens, einschließlich der Kinder- und Jugendhilfe – erlebt:

- **The Integrated Children's System (ICS)**

[das Integrierte Kinder-System zur besseren Einschätzung, Planung und Prozesssteuerung der gesamten Kinder- u. Jugendhilfe]

- **The electronic Common Assessment Framework**

(eCAF) [das Allgemeine elektronische Assessment-Rahmenkonzept]

- **ContactPoint** (vormals: The Information Sharing Index)

[eine zentrale elektronische Dokumentationsstelle zur Erfassung von Falldaten von Kindern, Eltern u. Fachkräften]

- Sie sollen alle im Jahre 2010 voll funktionsfähig sein.

12

Auftaktveranstaltung des Praxisentwicklungs- und Forschungsprojekts „Aus Fehlern lernen. Qualitätsmanagement im Kinderschutz“ Berlin, 1. Sept.2009

In einer Befragung von 2.200 Sozialarbeitern im Jahre 2005 ergab sich:

- dass über die Hälfte sagten, dass sie sich in mehr als 60 % ihrer Arbeitszeit mit Verwaltungsarbeit anstatt mit direkten Klienten-Kontakten beschäftigten,
- mehr als 1/5 von ihnen brachte über 80 % ihrer Arbeitszeit mit solchen Tätigkeiten zu,
- 95 % meinten, dass „in den vergangenen fünf Jahren Soziale Arbeit immer bürokratischer geworden und weniger klientenorientiert sei.“

- 13 Auftaktveranstaltung des Praxisentwicklungs- und Forschungsprojekts „Aus Fehlern lernen. Qualitätsmanagement im Kinderschutz“ Berlin, 1. Sept.2009

Was sind nun möglicherweise die Auswirkungen der wachsenden Rolle von ICT [Informations- und Kommunikations-Technologie] und von Datenspeichern auf Gegenstand und Form der Praxis Sozialer Arbeit?

Wird der Charakter der Praxis durch diesen Wandel verändert und wenn ja, auf welche Weise?

14

Auftaktveranstaltung des Praxisentwicklungs- und Forschungsprojekts „Aus Fehlern lernen. Qualitätsmanagement im Kinderschutz“ Berlin, 1. Sept.2009

- Entscheidungen und Handlungsweisen werden, wenigstens in der Theorie, stärker überprüfbar und transparent.
- Es gibt weniger professionellen Ermessenspielraum.
- Es wird schwerer, ganzheitliche, narrative Geschichten zu konstruieren.
- Identitäten werden nach Maßgabe der Felder konstruiert, aus denen sich die Datenbasis zusammensetzt.

- 15 Auftaktveranstaltung des Praxisentwicklungs- und Forschungsprojekts „Aus Fehlern lernen. Qualitätsmanagement im Kinderschutz“ Berlin, 1. Sept.2009

Die reale Person ist in Gefahr zu verschwinden, so dass uns nur noch eine Anzahl oberflächlicher Informationen bleiben, die nur eine schmale Grundlage für ein tieferes Erklären und Verstehen bieten.

Wir sind Zeugen der Hervorbringung *virtueller Daten Double* [Doppelgänger] oder *elektronischer Kinder*.

- 16 Auftaktveranstaltung des Praxisentwicklungs- und Forschungsprojekts „Aus Fehlern lernen. Qualitätsmanagement im Kinderschutz“ Berlin, 1. Sept.2009

Wenn Klienten in der Maske von Informations-
Mustern erscheinen, folgt daraus, dass
Sozialarbeiter in wachsendem Maße zu *Herstellern
informationeller Daten (information processors)*
werden.

17

Auftaktveranstaltung des Praxisentwicklungs- und Forschungsprojekts „Aus Fehlern lernen. Qualitätsmanagement im Kinderschutz“ Berlin, 1. Sept.2009

Die Nutzung computerisierter Informationssysteme bedeutet nicht allein, dass die Grenzen zwischen dem „Öffentlichem Bereich“ und dem „Privatem Bereich“ – dem Kernbereich, in dem Soziale Arbeit tätig ist – verschwimmen, sondern dass die Soziale Arbeit immer mehr in weit reichende, komplexe und instabile Systeme der Überwachung hinein gezogen wird.

18

Auftaktveranstaltung des Praxisentwicklungs- und Forschungsprojekts „Aus Fehlern lernen. Qualitätsmanagement im Kinderschutz“ Berlin, 1. Sept.2009

Die Situation ist jedoch völlig paradox. Denn wie kommt es, dass Informationssysteme, die eingerichtet wurden, um hochgradig rationalisierte Formen, Entscheidungen zu treffen und Leistungen zu erbringen, zu verbessern,

„in der Irrationalität der Überladung mit Informationen, der Fehl- und Desinformation und außer Kontrolle geratener Information enden. Worum es geht, ist eine **des**informierte Informationsgesellschaft.“ (Lash, 2002 p.2, Hervorhebung im Original)

- 19 Auftaktveranstaltung des Praxisentwicklungs- und Forschungsprojekts „Aus Fehlern lernen. Qualitätsmanagement im Kinderschutz“ Berlin, 1. Sept.2009

Aber die Informations- und Kommunikations-Technologie bietet zweifellos auch die Chance, Kommunikationsprozesse auf eine Art und Weise zu verändern, die unmittelbare und sehr positive Möglichkeiten für die Kinder- und Jugendhilfe eröffnen.

Viele Menschen – und insbesondere Kinder und Jugendliche - sind der Meinung, dass das Internet in vielfältiger Weise nützlich und hilfreich ist, vor allem in Hinblick auf sein Potential der Förderung der Interaktivität, des Egalitarismus und von „Spaß“ (fun).

20

Auftaktveranstaltung des Praxisentwicklungs- und Forschungsprojekts „Aus Fehlern lernen. Qualitätsmanagement im Kinderschutz“ Berlin, 1. Sept.2009

Es gibt eine wachsende Zahl von Telefonanschlüssen und interaktiven Web Sites, die Hilfe und Beratung für Kinder, Jugendliche und Erwachsene anbieten.

Was besonders attraktiv zu sein scheint, ist die Möglichkeit einer sehr viel größeren Vertraulichkeit – was Kinder und Jugendliche sehr schätzen.