

# 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**