

SOZIALARBEITERISCHES CASE MANAGEMENT
IN ÖSTERREICH –
INFORMATIONSMATERIALIEN FÜR UND
ERFAHRUNGEN VON NUTZER:INNEN

CHRISTINA ENGEL-UNTERBERGER, BIANCA HARTMANN, HEIDELINDE LUGER

ÜBERBLICK

- Vorstellung und Einstieg
- Ausgangslage
- Projektüberblick
- Materialpräsentation
- Impressionen der Nutzer:innenperspektive
- Erkenntnisse und Ausblick
- Diskussion
- Ausklang

AUSGANGSLAGE

Nutzer:innenperspektive als handlungsleitendes Prinzip im Case

Management:

- Klient:innen-Orientierung
- Konsequente Beteiligung
- Anwaltschaftlichkeit

ABER wenig empirische Forschung dazu vorhanden

AUSGANGSLAGE

Positionspapier zu den Standards des Social Work Case Managements durch die AG Case Management der ogsa (2019)

Weiterführendes Interesse:

- Relevanz dieser Standards aus Perspektive von Case Management-Nutzer:innen untersuchen
- Erkenntnisse über Erfahrungen und Perspektiven von Case Management-Nutzer:innen für die Weiterentwicklung Theorien und Standards

PROJEKTÜBERBLICK

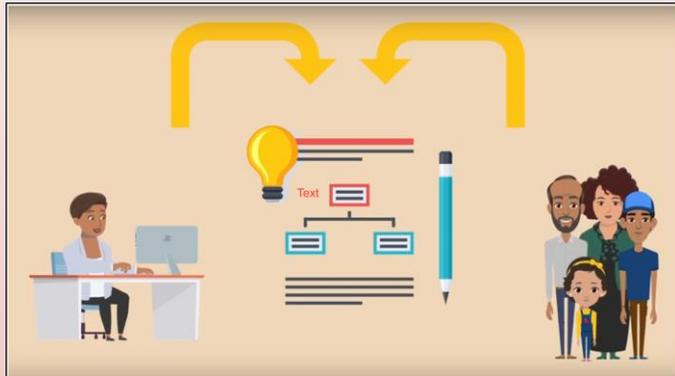
- Erfahrungen von Case Management-Nutzer:innen für Theorie und Praxis nutzbar machen
- Grundlagen von Case Management
- Recherche zu vorhandenem Informationsmaterial
- Recherche zu empirischen Erhebungen der Nutzer:innenperspektive im Case Management

PROJEKTÜBERBLICK

Aufteilung in 2 Forschungsrichtungen:

- Materialentwicklung
 - Förderung der Auseinandersetzung mit Case Management-Erfahrungen
 - Informations- und Reflexionsinstrumenten
 - Texte, Videos, Workshop
- Datenerhebung zu Erfahrungen von Nutzer:innen mit Case Management

PROJEKTÜBERBLICK



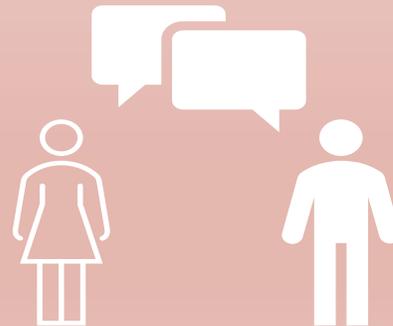
Erklärvideo



Grundlagentexte



Interviews mit Nutzer:innen



Jugendworkshop + Video

MATERIALPRÄSENTATION

Infovideo



Infotexte



MATERIALPRÄSENTATION

CM Video von Jugendlichen der AusbildungsFit

<https://youtu.be/N387sPFqd3s>

IMPRESSIONEN DER NUTZER:INNENPERSPEKTIVE

- Eine Gruppe von sechs Studierenden fokussiert auf das Themenfeld der **Erfahrungen von Nutzer*innen mit Case Management** → offene, explorative Fragestellung
- **Datenerhebung in vier unterschiedlichen CM-Anwendungsfeldern:** Kinder- und Jugendhilfe, Migrationsbereich, Sozialhilfe sowie Betriebliche Wiedereingliederung

IMPRESSIONEN DER NUTZER:INNENPERSPEKTIVE

Unterschiedliche methodische Herangehensweisen:

- Masterarbeit 1 (vier Personen): Forschungsparadigma „Grounded Theory“ (Anselm Strauss und Barney Glaser); Phasen der Datenerhebung und -auswertung fanden parallel zueinander statt (zirkuläre Logik)
- Masterarbeit 2 (zwei Personen): Auswertung mittels Themenanalyse und Elementen der Finstrukturanalyse (Froschauer / Lueger) und Inhaltsanalyse nach Kuckartz

ERSTE ERGEBNISSE NUTZER:INNENPERSPEKTIVE

**Zusammenspiel unterschiedlicher Akteur*innen im CM-
Prozess:**

- Besondere Rolle der „Flexiblen Hilfen („Flexis“) im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe
- CM im CM?
- Übernahme unterschiedlicher Funktionen

ERSTE ERGEBNISSE

NUTZER:INNENPERSPEKTIVE

Erreichbarkeit / Verfügbarkeit

- **Ad „Flexis“:** *Und je nach Bedarf, ja, das ist ja auch das Feine durch die Flexible Hilfe, man kann immer wieder kurz anrufen, oder sagen, ma ich brauch die Woche zwei Termine oder ich brauch jetzt nächste Woche keinen Termin, also das individuelle auch, ja. (KJH, Pos. 79-80)*
- **Ad CM:innen:** *Genau, genau, so alle sechs Monate, genau. Natürlich, wenn irgendwas gewesen wäre oder so dann natürlich, hätts sicher einen Termin gegeben ja, ja. (KJH, Pos. 88)*

ERSTE ERGEBNISSE

NUTZER:INNENPERSPEKTIVE

Weitergabe von Kompetenzen / Multiplikator:innenrolle

- *Aber jetzt bin ich so stark, wenn, ähm, wegen schlechte Situation, wegen Familie. Mann, Frau. Mann hat die Frau erpressen oder schlagen oder was Schlechtes, was Scheidung. Ich kann andere helfen, weil ich habe schlechte Erfahrungen. Und dann, ich bin sehr stark geworden und ich kann jetzt stehen auf meine Füße. Ich kann gut sprechen, ich denke. Ich hoffe. Ich denke, ich kann schon gut sprechen und helfe auch viele Frauen wegen Problem. (Migra, Pos. 86)*
- *(lacht) Ja, ich bin auch eine Berater von Frau. Aber wenn nicht so schwer. Wenn schwer, was ich nicht wissen, dann hol ich eine Rat von (Name der Beraterin), von meine Beraterin. (Migra, Pos. 100)*

ERSTE ERGEBNISSE

NUTZER:INNENPERSPEKTIVE

Orientierung im System

- *Ja, sie ist Frau (Name der Beraterin) und sie hat wirklich ähm so also alles, alles, alles, alles gemacht also, die Dokumente hat geklappt und Finanzamt, MA 40, AMS, sie hat für mich auch vor der Deutschkurs Termin gemacht. Ja, es ist. Besser war so. (IF, Pos. 24)*
- *Natürlich, natürlich eigentlich ich bin sehr, ich bin ein Mensch, der viel sprechen mag sozusagen, und ich bin sehr kommunikativ und ich könnte das leider nicht, das war alles fremd für mich da, also in Österreich. Und deshalb wollte ich sehr schnell Deutschkurs machen. Und, weiter und weiter gehen. Ja, das war mein Ziel. (IF, Pos. 104)*
- *Weil, weil es ist andere Land, andere Sprache und dann Formular habe ich versuche ich immer, immer zuerst versuche aber wenn ich nicht schaffe, dann ich muss holen eine Hilfe. (Migra, Pos. 50)*

ERSTE ERGEBNISSE NUTZER:INNENPERSPEKTIVE

Vergleiche / Bilder / Symbole



ERSTE ERGEBNISSE NUTZER:INNENPERSPEKTIVE

Faktor „Person“

- (überraschend) dominant
- Beobachtung, dass Arbeitsbeziehung /
Persönlichkeit / Fähigkeiten der CM:innen
in den Standards nur wenig Beachtung finden

... ist menschlich.
... kann gut zuhören.
... ist gelassen, ruhig.
... ist nicht von oben herab.
... ist sehr engagiert, bemüht.
... ist interessiert, verständnisvoll.

... ist von Sympathie, Herzlichkeit
geprägt.
... ist persönlich.
... ist ein Miteinander, Füreinander,
Zusammenarbeiten.
... besteht aus Absprachen, ist ein
gemeinsamer Weg.

... hat sich mit den Terminen
nach mir gerichtet.
... hilft mir, unterstützt mich.
... motiviert mich.
... hat Zeit für mich.
... übt keinen Druck aus.
... zeigt Verständnis.

ERSTE ERGEBNISSE

NUTZER:INNENPERSPEKTIVE

- Weitere Aspekte Gruppe 1: **Ressourcen- und Stärkenorientierung** (Zuversicht, Hoffnung, Wille, Wünsche), **Beziehung und Beziehungsarbeit** (Kontinuität, Verlässlichkeit, Unmittelbarkeit, Gefühl von Unbeschwertheit, Motivation, Vertrauen, Transparenz, Reziprozität, Professionalität), **Gesehen/Gehört-Werden** (Partizipation, Mitspracherecht, wechselseitige Kommunikation, Flexibilität), **Bestärkung in/zur Handlung** (Selbstwirksamkeit, Hilfe zur Selbsthilfe, Erweiterung der Handlungsfähigkeit), „**Multiplikatorinnen-Rolle**“ (Peer-Beratung)
- Weitere Aspekte Gruppe 2: (relativer) **Zwangskontext**, **Spannungsfelder** im aktivierenden Sozialstaat

ERKENNTNISSE

- CM als komplexes Konzept nicht einfach zu vermitteln
- Umstrittenheit und Vielseitigkeit des CM-Konzepts spürbar
- Einbindung von Klient:innen Sozialer Arbeit in Forschungsprozesse sinnvoll und bereichernd

AUSBLICK

- Anwendung der Materialien erwünscht
- Weiterentwicklung der Materialien erwünscht
- Einbindung von Klient:innenperspektiven in sozialarbeiterische Konzepte
- Sprachliche Barrierefreiheit Sozialer Arbeit

DISKUSSIONSANREGUNGEN

„Case Management ist in einem stark ausdifferenzierten Sozialsystem unumgänglich.“

DISKUSSIONSANREGUNGEN

„Case Management ist ein klient:innenzentrierter Ansatz“

DISKUSSIONSANREGUNGEN

„Klient:innen der Sozialen Arbeit sollen wissen, welches Konzept hinter ihrer Versorgung steht.“

DISKUSSIONSANREGUNGEN

„Für Klient:innen der Sozialen Arbeit ist nur wichtig, dass die Versorgung funktioniert und nicht, welche Theorie dahintersteckt.“

DISKUSSIONSANREGUNGEN

„DAS Case Management gibt es nicht, es gibt in der Praxis nur sehr viele verschiedene Case Management-Anwendungsformen.“

DISKUSSIONSANREGUNGEN

„Die Perspektive der Nutzer:innen spielt in Theorie und Praxis von Case Management eine zentrale Rolle.“

DISKUSSIONSANREGUNGEN

„Nutzer:innen sollen die Möglichkeit haben, die Weiterentwicklung von Case Management-Konzepten zu beeinflussen.“

HERZLICHEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT

Wir freuen uns über Fragen und Rückmeldungen!