

ZUR BEGRÜNDUNG DES SOZIALARBEITERISCHEN CASE MANagements/ SOCIAL WORK CASE MANAGEMENT¹

Matthias Müller

Zusammenfassung | In diesem Beitrag wird entlang der einschlägigen Kritik ein Verständnis des sozialarbeiterischen Case Managements herausgearbeitet. Sozialarbeiterisches Case Management wird hierzu im Modell zum Aufbau eines konsolidierten professionellen Wissenskorpus in der Sozialen Arbeit begründet. Der Beitrag endet mit drei Thesen zur Theoriebildung, zur Abgrenzung von Disziplin und Profession Sozialer Arbeit und zum internationalen Bezug in der Professionsentwicklung.

Abstract | Referring to the relevant trends of criticism, this article provides an understanding of case management in social work. Social work case management is seen as a model of building a consolidated professional corpus of knowledge in social work. The article concludes with three propositions on theory formation, on the differentiation between the discipline and profession of social work and on international aspects of professional development.

Schlüsselwörter ► Case Management
► Soziale Arbeit ► Methode ► Kritik ► Theorie

1 Einleitung | Das Verhältnis der Sozialen Arbeit zum Case Management kann als wenigstens ambivalent bezeichnet werden. Case Management ist einerseits ein fester Bestandteil des modernen Methodenkanons Sozialer Arbeit (Galuske 2013) und eines der

1 Da ich mich mit meinen Ausführungen auf die Diskussion zum Case Management im deutschsprachigen Raum (Deutschland, Österreich, Schweiz) beziehe und es in meiner Wahrnehmung in Österreich und der Schweiz durchaus üblich ist, Anglizismen zu verwenden, nutze ich den Doppelbegriff sozialarbeiterisches Case Management/Social Work Case Management. Die Bezeichnung Social Work Case Management wird in Österreich durchaus verwendet. Im Text beziehe ich mich auf beide Begriffe, verwende aber aus Gründen der Lesefreundlichkeit nur die Bezeichnung sozialarbeiterisches Case Management.

wenigen auf Primärgruppen bezogenen Verfahren und Konzepte, das der Disziplin und Profession der Sozialen Arbeit einen internationalen Diskussionsraum öffnet (Hepworth et al. 2013, Ehlers 2017). Andererseits steht das Case Management unter scharfer Kritik, denn es gilt als ein wesentlicher Verstärker der Ökonomisierung Sozialer Arbeit in den letzten 20 Jahren und dient letztlich als technokratische Strategie zur Deprofessionalisierung. Zusätzlich erschweren die Expansion des Case Managements in andere Wissenschaften, zum Beispiel in die Pflegewissenschaften, sowie in stark ökonomisch orientierte Wirtschaftsbereiche, zum Beispiel in das Versicherungswesen, und die rechtlich erzwungene Verpflichtung zum Case Management, wie zum Beispiel in der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer, den Blick auf das Case Management in der Sozialen Arbeit.

Ich werde im Folgenden das sozialarbeiterische Case Management begründen. Dafür werde ich im zweiten Abschnitt kurz das Case Management als Verfahren beziehungsweise Rahmenkonzept skizzieren und deutlich machen, dass sich im Case Management die Praxis der Sozialen Arbeit äußerst nüchtern abbildet. Im dritten Abschnitt diskutiere ich die Kritik an den Rahmenbedingungen des Case Managements in der Praxis Sozialer Arbeit. Im vierten Abschnitt wird die Kritik des Managementgedankens im Case Management in der Sozialen Arbeit abgehandelt. Mit dem fünften Abschnitt erläutere ich, wie ein sozialarbeiterisches Case Management in der Disziplin und Profession Sozialer Arbeit entwickelt werden kann. Im Resümee skizziere ich einige Punkte, die aus meiner Sicht für das sozialarbeiterische Case Management relevant sind.

2 Case Management: Verfahren und Rahmenkonzept | Die folgenden Ausführungen zu den theoretischen Ideen des Case Managements sollen helfen, die in den Abschnitten drei und vier folgende Diskussion der Kritik am Case Management sowie die Argumentationen hin zu einem sozialarbeiterischen Case Management leichter einordnen zu können.

Das Case Management ist ein Verfahren oder auch Rahmenkonzept sozialarbeiterischer Praxis und insofern ein Idealbild, wie die Praxis Sozialer Arbeit gestaltet werden könnte. Diese Bild schließt unmittelbar an das professionelle Selbstverständnis Sozialer Arbeit an, eine Profession zu sein, die sich auf Verhaltens-

beziehungsweise Verhältnisänderungen bezieht. Im Unterschied zur klassischen Fallarbeit (Case Work) wird der Mensch also nicht nur in seinen Veränderungsbestrebungen mit sich selbst und in seinen Verhältnissen gesehen, auch die Verhältnisse gelten als prinzipiell veränderungsnotwendig. Insofern ist Case Management eine Einzelfallmethode, die sich grundsätzlich gegenüber dem Gemeinwesen und damit auch der Gemeinwesenarbeit öffnet. Systematisch zeigt sich diese Differenzierung darin, dass zwischen der Fallarbeit auf der Fallebene und der Gestaltung der Hilfelandschaft auf der (Versorgungs-)Systemebene explizit unterschieden wird (Ehlers; Müller 2013).

In dieser Differenzierung orientiert sich das Case Management konsequent an den Nutzerinnen und Nutzern. Die Arbeit auf der Fallebene wird in Phasen entlang der Vorstellungen der Nutzerinnen und Nutzer zu einem individuellen Hilfearrangement gestaltet (Ehlers u.a. 2017, Kleve u.a. 2011, Neuffer 2013a, Schmid u.a. 2012). Ausgehend von den Notwendigkeiten, die sich aus diesen Vorstellungen ergeben, vollzieht sich die Vernetzung in die Hilfelandschaft auf der (Versorgungs-)Systemebene. In diesem Teil des Case Managements geht es schlicht um die Tradition der Netzwerkarbeit Sozialer Arbeit (Kähler 1999), nach der die Fachkräfte schon immer im Sinne der Nutzerinnen und Nutzer koordinierend (managend) tätig waren und es auch heute noch sind. Die Nutzerinnen und Nutzer des Case Managements werden so zum Referenzpunkt der Ausgestaltung der Fallarbeit und der Vernetzung in die Hilfelandschaft.

Vor dem Hintergrund der Differenzierung verschiedener Ebenen ist es nur folgerichtig, dass Case Management dann indiziert ist, wenn eine komplexe Hilfesituation vorliegt. Dies impliziert in der Regel komplexe Problemlagen, die die Fallebene betreffen, oder eine hohe Akteursdichte, die sich auf die Institutionen der (Versorgungs-)Systemebene bezieht. Die Case Managerinnen und Manager sind dabei die zentralen Personen, die die Fallarbeit mit den Nutzerinnen und Nutzern durchführen und gegebenenfalls in Absprache mit ihnen gezielt weitere Dienste in die Fallarbeit integrieren. Ausgehend von den Hilfenotwendigkeiten der Nutzerinnen und Nutzer sind Case Managerinnen und Manager aber auch an der Gestaltung der Hilfelandschaft und deren Angebotsvielfalt beteiligt. Die Fallarbeit und die Hilfelandschaft sollen also den Notwendigkeiten der Nutzerinnen und Nut-

zer entsprechen und nicht von hilfefremden Aspekten wie zum Beispiel Trägerinteressen überlagert sein. Diese knapp skizzierte Idee des Case Managements kann als ein theoretisches Idealbild für die Praxis angesehen werden. Daher handelt es sich auch um ein Verfahren oder Rahmenkonzept Sozialer Arbeit, das Prämissen formuliert – wie etwa die lebensweltorientierte Soziale Arbeit (Thiersch u.a. 2012) –, die aber nicht zwangsläufig in der Praxis befolgt oder womöglich niemals ausreichend berücksichtigt werden. In das Idealbild sind mit der Netzwerkarbeit und der Gemeinwesenarbeit weitere handlungsmethodische Traditionen Sozialer Arbeit integriert. Allerdings kann für das Case Management auch konstatiert werden, dass der Blick stärker auf den (tertiären beziehungsweise künstlichen) Netzwerken professioneller Akteure (Schubert 2013, S. 274) liegt und weniger auf den natürlichen (primären und sekundären) Netzwerken (ebd.).

Mit dem Case Management werden daher bisher eher professionelle als zivilgesellschaftliche Potenziale fokussiert. Mit der Case Managerin beziehungsweise dem Case Manager als gestaltendem Bindeglied zwischen der Fallebene und der (Versorgungs-)Systemebene impliziert das Case Management eine allumfassende – mitunter leicht größenwahnsinnige – Steuerungsidee des gesamten sozialen Sektors nach den Erfordernissen der Nutzerinnen und Nutzer. An der Indizierung des Case Managements durch komplexe Problemlagen und einer hohen Akteursdichte ist zu erkennen, dass es in der Praxis Sozialer Arbeit neben dem Case Management noch andere methodische Zugänge für die Arbeit mit ihren Zielgruppen geben muss. Hier wird also systematisch auf die Expertise der Profession gebaut und es besteht kein Allbearbeitungsanspruch aus dem Case Management.

3 Kritik an den Rahmenbedingungen des Case Managements | „Das Case Management ist – und daran gibt es nichts zu deuteln – nicht zuletzt ein Steuerungsinstrument sich neoliberal ausrichtender Wohlfahrtsstaaten“ (Hansen 2009, S. 508). Dies ist die Zuspitzung der Kritik an der Einbettung des Case Managements in die seit dem Beginn der 1990er-Jahre einsetzende Ökonomisierung des Sozial- und Gesundheitswesens. Sie geht mit der Strategie des New Public Management im neoliberalen Wohlfahrtsstaat und der „Managerialisierung“ der Sozialen Arbeit einher. Die Kritik stellt heraus, dass sich, begin-

nend mit den an betriebswirtschaftlichen Paradigmen angepassten Verwaltungsreformen, eine komplette, quasi marktorientierte Umstrukturierung des Sozial- und Gesundheitswesens vollzogen habe, die zugleich tiefgreifende Veränderungen der Rahmenbedingungen in der Sozialen Arbeit nach sich gezogen habe (Hansen 2011). Nach dieser Argumentation wäre das Case Management schlicht und einfach ein Erfüllungsgehilfe staatlicher Interessen (Hansen 2009). Dabei konzentriert sich die Kritik – und dies scheint mir von elementarer Bedeutung – im Wesentlichen auf die Praxisumsetzung des Case Managements.

Meines Erachtens unterliegt diese Kritik dem Denkfehler, dass nicht zwischen der zuvor dargelegten theoretischen Idee und der Umsetzung in der Praxis unterschieden wird. Es ist zumindest nicht plausibel, warum das Case Management als Verfahren beziehungsweise Handlungskonzept allein dafür verantwortlich sein soll, dass es immer wieder beachtliche Schwierigkeiten gibt, Handlungskonzepte Sozialer Arbeit in der Praxis umzusetzen. So beklagen etwa Thiersch u.a. (2012), dass die Lebensweltorientierung nur mehr als verwässertes Konzept in der Praxis verwendet würde und weit von einer Konzepttreue entfernt sei. Dass es der Kinder- und Jugendhilfe überhaupt gelingt, die gesetzlich impliziten Anteile der Lebensweltorientierung (ebd.) seriös umzusetzen, dürfe zumindest in weiten Teilen für die Praxis bezweifelt werden. Es erscheint daher reichlich hanebüchen, die generellen Probleme der Sozialen Arbeit, nämlich Handlungskonzepte im Sinne der Disziplin in die Praxis umzusetzen, den Handlungskonzepten selbst anzulasten. Aus meiner Sicht liegt es nicht an der Lebensweltorientierung, wenn diese nicht adäquat in der Kinder- und Jugendhilfe umgesetzt wird. Gleiches gilt für das Case Management.

An beiden Konzepten kristallisiert sich stattdessen ein wesentliches Problem der Praxis Sozialer Arbeit, dass nämlich die bestehenden Rahmenbedingungen und die Fachkonzepte politisch gesteuert inhaltlich ausgehöhlt beziehungsweise bis zur Unkenntlichkeit deformiert werden. Es muss festgestellt werden, dass in der Praxis sogenanntes Case Management praktiziert wird, dabei das Fachkonzept offenbar gar nicht bekannt ist und sich schlicht an Verfahrensanweisungen orientiert wird, die von den politischen Geldgebern oder dem Arbeitgeber, zum Beispiel bei den Kompetenzagenturen (BMFSFJ 2013a), vorgesetzt

werden. Angesichts der scharfen und teils berechtigten Kritik kommt es unglücklicherweise von den Befürwortern des Case Managements zu heureka-gleichen Positivbekundungen. Es wird der Disziplinen übergreifende „State of the Art“ (Wendt 2017) dargestellt, es wird der vermeintlichen Beliebigkeit der Praxisumsetzung die Verantwortung für die Praxis-schwierigkeiten gegeben (Löcherbach 2017) und behauptet, dass das Case Management den „Praxistest bestanden!“ (Arnold u.a. 2009) habe.

Die notwendige Diskussion um die auch forschend komplizierten Aspekte der Praxisimplementierung von Fachkonzepten Sozialer Arbeit (Unz; Taube 2016) und damit auch dem Case Management verkommt so zu einem Grabenkampf. Auf der einen Seite versteift sich die Kritik auf schlechte Rahmenbedingungen, unter denen Soziale Arbeit im Neoliberalismus praktiziert werden muss und die zum Teil unsachlich dem Case Management zugeschrieben werden (Neuffer 2013b). Auf der anderen Seite agieren die Befürworterinnen und Befürworter, euphorisiert von der vermeintlichen Leistungsfähigkeit des Verfahrens – insbesondere durch die weite Verbreitung im Gesundheitswesen (Wendt; Löcherbach 2017). Die fachliche Entwicklung des Case Managements in der Wissenschaft und der Praxis Sozialer Arbeit ist in diesem Klima blockiert.

Dieses wiederkehrende Muster in einer konfrontierenden Logik von richtig und falsch in der Sozialen Arbeit führt zu dem Drehtüreffekt von Disziplin und Profession bezüglich ihrer Handlungskonzepte: Bestehende Rahmenkonzepte werden verbrannt und neue Konzepte eingeführt, die dann wieder verbrannt werden. Ein Beispiel für diesen Effekt ist die Einführung der Gemeinwesenarbeit in den 1970er-Jahren (Müller 1988). Hierdurch werden stets neue Konzepte nötig oder die alten, verbrannten Konzepte tauchen irgendwann wieder auf. So ist die Fachlichkeit Sozialer Arbeit blockiert, weil die sukzessive Weiterentwicklung von bestehenden Konzepten in Praxis erst gar nicht betrieben wird (Ehlers; Müller 2017). Wir befinden uns damit in einem Drehtüreffekt, der die Handlungskonzepte Sozialer Arbeit sowie die Weiterentwicklung von Disziplin und Profession nachhaltig stört.

4 Kritik des Managementgedankens im Case Management | Wie oben erläutert, scheitern das Case Management wie weite Teile der Praxis der

Sozialen Arbeit unter anderem an ihren Rahmenbedingungen (Beckmann u.a. 2018). Dabei zeigt sich, dass die Soziale Arbeit nach wie vor dem strukturierenden Prinzip des doppelten Mandats unterliegt, da über die Politik das Case Management in die Arbeitsfelder und Organisationen der Sozialen Arbeit getragen wurde und die Inhalte sowie die Interessenlagen mit der Einführung des Case Managements weitestgehend politisch bestimmt wurden und werden, so zum Beispiel in der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE). Auch wenn wir es bei diesem politisch motivierten Vorgehen der Veränderung der Praxis durch politische Interventionen nicht mit einem singulären Phänomen zu tun haben, sondern mit einem generellen Problem Sozialer Arbeit (so zuletzt beim Versuch, das Sozialgesetzbuch VIII zu reformieren), so treten beim Case Management doch einige gravierende Probleme auf. Ein wesentlicher Punkt, von dem sowohl dessen Befürworterinnen und Befürworter als auch die politisch Verantwortlichen ausgehen, ist, dass sich alles vermeintlich rational managen ließe und auch in diesem Sinne mit der Sozialen Arbeit verfahren werden könne.

Dabei ist die Praxissituation auf der (Versorgungs-) Systemebene wie auf der Fallebene paradox. Es ist evident, dass auf der (Versorgungs-) Systemebene eine gravierende Zersplitterung der Anbieter sozialer Dienste vorliegt. Diese basiert auf der subsidiären Organisation der Trägerlandschaft, der professionellen Diversität in den Hilfesektoren und der finanziellen Versäulung, die ein zielgerichtetes Management unrealistisch erscheinen lässt. Es gibt aber in diesen Strukturen zugleich auch Überschneidungen, die nach einem Management des sozialen Bereichs entlang der Notwendigkeiten der Nutzerinnen und Nutzer und nicht nach den Trägerinteressen verlangen. Dies kann zu Recht als Aufgabe der Sozialen Arbeit angesehen werden. Da das Spektrum der Leistungserbringung mitunter komplex und paradox ist, muss die Vorstellung, dass in der Praxis nahezu alles gemanagt werden könne, als unrealistisch zurückgewiesen werden. Managen oder auch koordinieren lassen sich Kooperationen in Netzwerken, von denen viele Nutzerinnen und Nutzer profitieren können, wenn institutionelle Unklarheiten der Leistungserbringung geregelt sind, wie zum Beispiel die Zuständigkeitsklärung zwischen den Hilfen zur Erziehung nach §§ 27 ff. SGB VIII und der U25 im Jobcenter. Auch wenn man der Diskussion über das Case

Management zugutehalten muss, dass in der Differenzierung der (Versorgungs-) Systemebenen – dem Care Management – differenzierter und genauer von den Protagonisten als von den Kritikern analysiert wird (Wendt 2017), so bleibt es doch bei einer recht schlichten Managementidee, die glaubt, die Dinge umfassend steuern zu können (ebd.).

Eine kritische Auseinandersetzung damit, dass die Einführung von Konzepten durch Politik auch eine politische Machtdemonstration darstellt und die fachliche Autonomie Sozialer Arbeit einschränkt, findet kaum statt. Auch die mitunter politisch vermittelte Idee, dass die unzureichenden Rahmenbedingungen durch ein entsprechendes (Case) Management zum Guten verändert werden könnten, wird nicht kritisch hinterfragt. Für die Implementierung des Case Managements bedeutet dies, dass die Forderung, die Arbeit nach den Vorstellungen der Disziplin und Profession zu gestalten, durch politisches Herrschaftsgebarren unterwandert ist und dass in der Folge Case Management weniger als sozialarbeiterisches Rahmenkonzept denn als ein das Fach kolonialisierendes Verfahren angesehen wird. Dabei ist das Case Management als Fachkonzept sehr wohl geeignet, um für eine bessere Praxis in der Sozialen Arbeit zu sorgen. Dies kann es aber nicht als verkürztes Konzept, wie es mitunter politisch eingeführt wird, leisten (Neuffer 2013b), sondern als Fachkonzept in all seinen disziplinären und professionellen Facetten.

Bei der Frage nach dem Management von Fällen mit komplexen Problemlagen und einer hohen Akteursdichte auf der Seite der Helfenden wird vernachlässigt, dass alle im Sinne der Sozialen Arbeit ernst zu nehmenden Fallbearbeitungsweisen im Case Management eine von der Theorie geleitete differenzierte Anamnese vornehmen (Kleve u.a. 2011, Neuffer 2013a, Ehlers u.a. 2017). Es geht im Case Management wie in der Sozialen Arbeit überhaupt zunächst einmal um eine differenziertes Fallverstehen mit einer klaren Idee von Beziehungsarbeit als eine wesentliche Voraussetzung für die Hilfe und die Managementbeziehungsweise Hilfekoordinationsaufgabe. Die Fallarbeit im Case Management deckt sich so mit dem Regelkreislauf sozialarbeiterischer Fallarbeit (Anamnese, Diagnose, Intervention). Das ist wohl auch ein Grund, warum Biesel (2013) in seiner Kritik an der Fallarbeit im Case Management den Begriff des „managerialen Case Managements“ kreiert, ohne

allerdings zu benennen, welche Fallbearbeitungsansätze er hiermit meint. Die Praxis des Case Managements führt allerdings die Notwendigkeit eines differenzierten Fallverstehens insofern ins Absurde, als Case Management durchaus mit Softwarelösungen verbunden oder sogar synonym verwendet wird, wie zum Beispiel in der Beschäftigungsförderung (BMFSFJ 2013a, 2013b).

Fallarbeit bedeutet hiernach die Eingabe von Daten in eine Software und stellt keine Praxis differenzierten Fallverstehens dar. Auch wenn diese Kritik etwas pauschal ist und sicher nicht für alle Softwareanwendungen von Case Management in der Praxis gilt, so gibt es in der Praxis doch immer wieder Verquickungen von Case Management mit Softwarelösungen. Dabei bleibt unklar, ob überhaupt noch Case Management praktiziert wird beziehungsweise ob es in der Praxis eine klare Vorstellung darüber gibt, wie eine differenzierte Fallarbeit im Case Management gestaltet werden sollte.

Losgelöst von solchen, aus meiner Sicht fahrlässigen Softwarelösungen kann für die Praxis der Sozialen Arbeit aber sehr wohl gesehen werden, dass erhebliche Dokumentations- und Strukturierungsprobleme bestehen können und diese Probleme der Fachlichkeit nicht dienlich sind, sondern den Nutzerinnen und Nutzern schlimmstenfalls schaden. Jedenfalls lassen sich Praktikerinnen und Praktiker schon allein durch die Frage verunsichern, an welchem Problem sie gerade arbeiten und ob die Nutzerinnen oder Nutzer überhaupt davon wissen. Hierbei handelt es sich um die nicht thematisierte Seite der Sozialen Arbeit, also den Zustand der sozialarbeiterischen Praxis zu der Zeit, als Case Management politisch eingeführt wurde, und in dem sie sich vermutlich immer noch befindet. Jedenfalls scheint die These nicht zu gewagt, dass die Praxis der Sozialen Arbeit widerstandslos neoliberal umprogrammiert werden konnte, weil sie äußerst schlecht darauf vorbereitet war, sich fachlich zu erklären sowie sich selbst aus ihrem disziplinären und professionellem Wissensfundus heraus zu legitimieren, und dies immer noch ist. Hier kann Case Management auf einem guten fachlichen Niveau in der Praxis sogar eine Argumentationshilfe gegen Ökonomisierung und „Managerialismus“ sein. Insofern lässt sich die Kritik am Case Management eher als eine Kritik an der Praxis der Sozialen Arbeit lesen.

Auch scheint es notwendig zu sein, sich vom Effektivitäts- und Effizienzthema zu verabschieden, da zumindest für die Soziale Arbeit in Deutschland hierzu kein empirischer Nachweis erbracht werden kann. Die Effektivitäts- und Effizienzvermutung über Rationalisierungsgewinne, die in der Diskussion über das Case Management in Deutschland, Österreich und der Schweiz von Beginn an eine Rolle spielten, leiten sich im Wesentlichen aus der vermeintlich besseren Organisation, dem besseren Management der Arbeit ab. In dieser Sichtweise wird aber vernachlässigt, dass sich die Fallarbeit, wenn sie sich an für die Soziale Arbeit relevanten Publikationen zum Case Management orientiert, im Vergleich zu den in der Praxis üblichen Fallbearbeitungsmodi intensiviert und verlängert. Es müssten auf der (Versorgungs-) Systemebene und der Fallebene Effektivität und Effizienz nachgewiesen werden, was sich mit den in Deutschland zur Verfügung stehenden Forschungsmitteln für die Soziale Arbeit bislang kaum realisieren lässt.

5 Vom Case Management zum sozialarbeiterischen Case Management | In Deutschland wird die Entwicklung des Case Managements weitgehend von der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management (DGCC) bestimmt. Die Fachorganisation treibt als Hüterin des Verfahrens die Diskussion um das Case Management voran und definiert neben anderem Qualitäts- und Ausbildungsstandards. Die DGCC „fördert die Anwendung und Entwicklung von Care und Case Management im Sozialwesen, im Gesundheitswesen, in der Pflege, im Versicherungswesen und in der Beschäftigungsförderung“ (DGCC 2017). Dabei bemüht sie sich, den generalistischen Charakter des Verfahrens hervorzuheben (Wendt 2017), an dem sich dann auch die Verbandsaktivitäten orientieren. Mit Blick auf die Struktur der DGCC² kann die Praxis beziehungsweise die Praxisentwicklung als ihr wesentlicher Referenzpunkt angesehen werden. Ein generalistisches Case Management ist aus Sicht der Sozialen Arbeit zu problematisieren, weil es nicht den Theorien der Sozialarbeitswissenschaft untergeordnet, sondern als eine von Disziplinen unabhängiges Verfahren verstanden wird. Damit

² Die DGCC unterhält Fachgruppen in den Handlungsfeldern Soziale Arbeit, Gesundheit und Pflege, Arbeitsmarktintegration, Rehabilitation und Inklusion behinderter Menschen, Versicherungswesen, Grundlagen, Forschung, Fort- und Weiterbildung sowie Flug, Migration, und Integration (DGCC 2017).

ist das Verfahren der Referenzpunkt und weder die Disziplin noch die Profession dienen durch ihre Expertise als Rahmung des Case Managements. „Die Bedeutung der Sozialarbeitswissenschaft liegt [...] darin, dass nicht die Methoden oder Arbeitsverfahren, also hier Case Management, die Problembearbeitung bestimmen, sondern die sozialen Probleme als Gegenstand und die Theorien der Sozialen Arbeit vorgeben, welche Vorgehensweisen sinnvollerweise eingesetzt werden können“ (Neuffer 2013b, S. 8). Kurz gesagt, die Wissenschaft der Sozialen Arbeit ist dem Case Management übergeordnet und bestimmt mit ihrem spezifischen Wissen, wie das Case Management im Kontext der Sozialen Arbeit ausgestaltet werden muss. Um diesen Punkt auch im Fachdiskurs zu markieren und auch international anschlussfähig diskutieren zu können, ist das Case Management, das in der Sozialen Arbeit zur Anwendung kommt, als sozialarbeiterisches Case Management zu bezeichnen.

Ein so verstandenes sozialarbeiterisches Case Management kann als Referenzpunkt der Fachlichkeit im Sinne des Tripelmandats verstanden werden (Staub-Bernasconi 2018). Die Disziplin und Profession der Sozialen Arbeit definieren darin selbst ihre fachlichen Ansprüche aus ihren eigenen, mitunter noch auszuarbeitenden Expertisen. In diesem Verständnis und mit einer solchen fachlichen Autonomie verändert sich das Case Management ganz wesentlich durch die fachwissenschaftliche Unterordnung; es hängt davon ab, ob es zum Beispiel von der Wissenschaft Sozialer Arbeit oder von der Pflegewissenschaft bestimmt wird.

Wie weitreichend diese Umsortierung im Zusammenhang mit dem sozialarbeiterischen Case Management ist, lässt sich sehr anschaulich an dem differenzierten Vorschlag von Sommerfeld u.a. (2016) zum Aufbau eines konsolidierten professionellen Wissenskorpuses in der Sozialen Arbeit erläutern. In diesem werden systematisch fünf Ebenen unterschieden und aufeinander bezogen, die eine Brückenfunktion zwischen der Wissenschaft und der Praxis Sozialer Arbeit ermöglichen (ebd., S. 37). Die erste Ebene des Modells werde ich nur kurz thematisieren, weil sie in diesem Beitrag nicht weiterverfolgt werden kann; es ist die der Meta-Theorie. Sie „definiert die Perspektive, mit der die Phänomene im interessierenden Erkenntnisfeld betrachtet werden und liefert dafür grundlegende Begriffe“ (ebd.). Diese Ebene liegt über den

Fachtheorien Sozialer Arbeit und es geht um die Frage, wie die transdisziplinäre Integration unterschiedlicher theoretischer und empirischer Wissensbestände vollzogen werden kann. Die Klärung der Frage der Transdisziplinarität auf diesem Abstraktionsniveau, die auch das Case Management betrifft, würde allerdings den hier gebotenen Rahmen sprengen.

Im Wesentlichen geht es hier um die zweite Ebene des Modells eines konsolidierten professionellen Wissenskorpuses, die Ebene des phänomen- und disziplinbezogenen Wissens. Diese ist zweigeteilt: „Zum einen in die allgemeine Theorie der Sozialen Arbeit, zum anderen in deren arbeitsfeldspezifischen Ausarbeitungen“ (Sommerfeld 2016, S. 39). Auf dieser Ebene wird „mit der allgemeinen Theorie der Sozialen Arbeit, die bereits in sich eine Verknüpfungsleistung ist, ein spezifischer Zugang zu dem interessierenden Wirklichkeitsausschnitt gelegt“ (ebd.). Die allgemeine Theorie Sozialer Arbeit wird so in den jeweiligen Kontext eines Arbeitsfeldes verdichtet. Für das sozialarbeiterische Case Management bedeutet dies, dass es sich auf allgemeine Theorien Sozialer Arbeit beziehen muss und die jeweiligen Fokussierungen der Theorien je nach Arbeitsfeld verändert werden beziehungsweise verändert werden können. Diese theoretischen Konsequenzen formen sich zum Beispiel im Arbeitsfeld der Suchthilfe anders aus als im Arbeitsfeld der Kinder- und Jugendhilfe. Das bedeutet letztlich, dass zwei theoretische Vorklärungen erfolgen müssen, damit das Case Management von einem vermeintlich generalistischen Verfahren zu einem spezifischen, sozialarbeits- und arbeitsfeldtheoretisch begründeten sozialarbeiterischen Case Management wird. „Dies führt zunächst einmal zu bereichsspezifischen Spezifikationen der allgemeinen Theorie, zu [arbeitsfeldspezifischen] Theorien mittlerer Reichweite“ (ebd., S. 40). Die arbeitsfeldspezifischen Theorien begründen und rahmen dann die jeweiligen Interventionsmethoden (vierte Ebene), zum Beispiel das Assessment oder die Ressourcenarbeit.

Die dritte Ebene ist die der Forschung und Entwicklung. Hier geht es für die Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft um die Qualifizierung ihrer Praxis durch die Generierung von Wissen auf den forschersichen Grundlagen des Fachs, was methodisch zweifelhafte Auftragsforschungen nicht selbstverständlich inkludiert (BMFSFJ 2013a, 2013b). „In dieser Konzeption der Forschung und Entwicklung als Schnittstelle zur

Praxis, steht die Funktion im Vordergrund, die bestehenden Verfahren der Praxis auf ihre Wirksamkeit und ihre Mechanismen hin zu untersuchen und damit Regelsysteme zu formulieren, die einerseits die arbeitsfeldspezifische Theorie mittlerer Reichweite in ihrem technologischen Teil bilden“ (Sommerfeld u.a. 2016, S. 41). Hiermit ist gemeint, dass die sozialarbeits- und arbeitsfeldtheoretischen Annahmen handlungsbezogen so operationalisiert werden, dass sie in der sozialarbeiterischen Interaktion überhaupt als Techniken der Arbeit auftauchen und in ihren Effekten beforscht werden können. „Andererseits geht es hier darum, die Verfahren der Praxis im Hinblick auf die Konsolidierung der Wissensbasis der Sozialen Arbeit zu qualifizieren“ (ebd., S. 41). Dies bedeutet nichts anderes, als das Orientierungswissen im Feld durch Forschung systematisch zu erweitern, um möglichst viel über die eigene professionelle Praxis zu wissen und deren Effekte zu kennen. Das Wissen sollte auch den Nutzerinnen und Nutzern mitgeteilt beziehungsweise transparent gemacht werden. Des Weiteren beeinflusst das forschend generierte Wissen wiederum die Theorien und Arbeitsfeldtheorien der zweiten Ebene.

An vierter Stelle steht die technologisch-methodologische Ebene, auf der das Case Management in diesem Modell erst als Handlungskonzept in der Praxis zugeordnet wird. „Hier geht es um Modelle und Verfahren, die den Praxisalltag anleiten, auf die hin die professionelle Kompetenz aufgebaut wird und mit denen sich die Professionellen auf der Performanzebene sozusagen an der Problematik und den Entwicklungsaufgaben ihrer Adressat/innen abarbeiten“ (Sommerfeld u.a. 2016, S. 40-41). Dieser stärker an seinem Nutzen für die Praxis orientierte Teil beinhaltet Instrumente und Techniken, welche die professionelle Arbeit strukturieren und die der Funktion der Sozialen Arbeit im jeweiligen Arbeitsfeld dienen. Auf der die Arbeit praxisbezogen und professionell strukturierenden sowie intervenierenden Ebene besteht eine Rückbindung an das Orientierungswissen, das in der vorherigen dritten Ebene der Forschung an der Schnittstelle von Wissenschaft und Praxis generiert wurde. Des Weiteren bildet natürlich die zweite Ebene des phänomen- und disziplinbezogenen Wissens einen wesentlichen Referenzpunkt für diese Ebene. Die technologisch-methodologische Ebene bildet „in ihrem Bezug zu den sie begründenden wissenschaftlichen Aussagen- und Regelsystemen die oben bereits erwähnte Grundstruktur professionellen Handelns

ab“ (ebd., S. 43). Die Verwobenheit der Ebenen muss das Case Management je nach Bezugsdisziplin notwendigerweise verändern, zum Beispiel zu einem sozialarbeiterischen Case Management.

Auf der fünften Ebene der Wirklichkeit beziehungsweise des faktischen professionellen Handelns geht es um die tatsächlichen Prozesse und Dynamiken in der Arbeit mit den Nutzerinnen und Nutzern, das Verstehen – als eine prozessuale interaktive Rückkopplung – und die Evaluationen und Modifikationen der Praxis. „Der Sinn diese Ebene besteht darin, Daten in der Praxis zu erzeugen, die sowohl von den Adressat/innen, als auch von den mit ihnen arbeitenden Sozialarbeiter/innen genutzt werden können, die darüber Auskunft geben, wie sich der Prozess entwickelt“ (Sommerfeld u.a. 2016, S. 45).

6 Fragmentarischer Ausblick auf ein sozialarbeiterisches Case Management | Das im vorherigen Kapitel dargestellte Modell eines konsolidierten professionellen Wissenskorpus in der Sozialen Arbeit ist umfangreich und vielschichtig, so dass der Status quo des sozialarbeiterischen Case Managements diesem Niveau der theoretischen, forschersichen und praktischen Durchdringung (noch) nicht entsprechen kann. In der hier gebotenen Kürze möchte ich abschließend drei perspektivgebende Punkte besonders hervorheben.

Das sozialarbeiterische Case Management muss – erstens – in eine Theorie Sozialer Arbeit eingebettet sein. Dies ist in einigen Ansätzen bereits der Fall, zum Beispiel in der systemischen Sozialarbeit (Neuffer 2013a, Kleve u.a. 2011) und der stärkenorientierten Sozialarbeit (Ehlers u.a. 2017). Auch die Arbeitsfeldspezifizierung ist etwa in der Beschäftigungsförderung (Göckler 2015), der Suchthilfe (Schmid u.a. 2012) und der Kinder- und Jugendhilfe (Löcherbach u.a. 2009) zu finden. Trotz einiger einschlägiger Forschungen, zum Beispiel sehr aufwendig in der Kinder- und Jugendhilfe (ebd.) oder in der Suchthilfe (FOGS 2001), liegen meines Wissens keine Forschungen vor, die der hier entwickelten Anforderung des sozialarbeiterischen Case Managements entsprechen und in den Theorien Sozialer Arbeit begründet, dazu noch arbeitsfeldspezifisch konkretisiert und dann beforscht sind. An diesem Punkt verfügt die Soziale Arbeit also über erste wichtige Arbeiten, es bedarf aber der weiteren Ausarbeitung des sozialarbeiterischen Case Managements.

Ein wesentlicher Vorteil dieser strengeren disziplin- und professionsbezogenen Klärung des sozialarbeiterischen Case Managements ist – zweitens – die klare Abgrenzung von anderen Disziplinen und Professionen (zum Beispiel der Pflegewissenschaft) und von primär ökonomischen Interessen am Case Management (zum Beispiel dem Versicherungswesen). Denn die Soziale Arbeit kann so ihre Expertise im sozialarbeiterischen Case Management perspektivisch markieren und den Unterschied beispielsweise zur Pflegewissenschaft herausstellen. Darüber hinaus kann auch deutlich gemacht werden, dass Fragen der Profitmaximierung von der Sozialen Arbeit nicht beantwortet werden können und sie damit auch nicht disziplinär und professionell gestützt sind.

Drittens sind die Entwicklungen des Case Managements in der Sozialen Arbeit im deutschsprachigen Raum durchaus ähnlich. Die Entwicklung sollte sich also dringend in einem starken Bezug dieser Länder aufeinander vollziehen. Insgesamt verändert die hier beschriebene Sichtweise das Positionspapier zum Case Management in der Sozialen Arbeit (DGCC; DGSa 2015) im Wesentlichen dahingehend, dass das sozialarbeiterische Case Management systematischer aus der Perspektive der Disziplin und Profession zu gestaltet ist.

Professor Dr. phil. Matthias Müller ist Soziologe, Diplom-Sozialarbeiter und -Sozialpädagoge. Er lehrt Pädagogik, Sozialpädagogik und Hilfen zur Erziehung an der Hochschule Neubrandenburg. E-Mail: mueller@hs-nb.de

Literatur

- Arnold**, Jens; Hermsen, Thomas; Löcherbach, Peter: „Praxistest bestanden!“ – Case Management in der Kinder- und Jugendhilfe. In: Löcherbach u.a.: a.a.O. 2009, S. 124-153
- Beckmann**, Kathinka; Ehling, Thor; Klaes, Sophie: Berufliche Realität im Jugendamt: der ASD in strukturellen Zwängen. Berlin 2018
- Biesel**, Kay: Case-Management-Mythen und ihre Bedeutung für die Soziale Arbeit: zur Ideologie eines selbstverständlichen Arbeitsprinzips. In: Ehlers, Corinna; Broer, Wicher (Hrsg.): Case Management in der Sozialen Arbeit. Opladen 2013, S. 39-53
- BMFSFJ** – Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend: Abschlussbericht der Evaluation des ESF-Programms „Kompetenzagenturen“. Berlin 2013a
- BMFSFJ** – Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend: Abschlussbericht der Evaluation des ESF-Programms „Schulverweigerung – Die 2. Chance“. Berlin 2013b

DGCC – Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management: Ziele der DGCC. In: <https://www.dgcc.de/dgcc/ziele-der-dgcc/> (veröffentlicht 2017, abgerufen am 11.6.2018)

DGCC; DGSa – Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management und Deutsche Gesellschaft für Soziale Arbeit, Fachgruppe „Case Management im Handlungsfeld Soziale Arbeit“: Diskussionspapier Case Management & Soziale Arbeit. In: https://www.dgcc.de/wp-content/uploads/2013/02/2015_02_Diskussionspapier_CM_Soziale-Arbeit_Feb_2015.pdf (veröffentlicht 2015, abgerufen am 11.6.2018)

Ehlers, Corinna: Entwicklung und Perspektiven von Case Management in der Sozialen Arbeit. In: Wendt, Wolf Rainer; Löcherbach, Peter (Hrsg.): a.a.O. 2017, S. 39-55

Ehlers, Corinna; Müller, Matthias: Implementierung von Case Management (CM) in Organisationen des Sozial- und Gesundheitswesens. In: Ehlers, Corinna; Broer, Wicher (Hrsg.): Case Management in der Sozialen Arbeit. Opladen 2013, S. 107-127

Ehlers, Corinna; Müller, Matthias: Sukzessive Methodenentwicklung statt Sauen durchs Dorf treiben! In: DGSa Blog Soziale Arbeit: <http://www.blog.dgsa.de/sukzessive-metho-denentwicklung-statt-sauen-durchs-dorf-treiben> (veröffentlicht 2017, abgerufen am 11.6.2018)

Ehlers, Corinna; Müller, Matthias; Schuster, Frank: Stärkenorientiertes Case Management. Komplexe Fälle in fünf Schritten bearbeiten. Opladen u.a. 2017

FOGS – Gesellschaft für Forschung und Beratung im Gesundheits- und Sozialbereich mbH: Case Management in der Suchtkranken- und Drogenhilfe. Ergebnisse des Kooperationsmodells nachgehende Sozialarbeit – Modellbestandteil Case Management. Köln 2001 (https://www.fogs-gmbh.de/fileadmin/pdf_downloads/cm_endbericht.pdf; abgerufen am 11.6.2018)

Galuske, Michael: Methoden Sozialer Arbeit: Eine Einführung. Weinheim und Basel 2013

Göckler, Rainer: Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement. Betreuung und Vermittlung in der Grundsicherung für Arbeitsuchende (SGB II). Case Management in der Praxis. Regensburg und Berlin 2015

Hansen, Eckhard: Das Case Management als „Art“ of the State“. In: Neue Praxis 5/2009, S. 507-522

Hansen, Eckhard: Das Case/Care Management. Nationale Entwicklungslinien in Großbritannien, Schweden und Deutschland. In: Neue Praxis 4/2011, S. 353-384

Hepworth, Dean H.; Rooney, Ronald H.; Rooney, Glenda Drewberry; Storm-Gottfried, Kimberly: Direct Social Work Practice. Theory and Skills. Belmont 2013

Kähler, Harro Dietrich: Beziehungen im Hilfesystem Sozialer Arbeit: Zum Umgang mit BerufskollegInnen und Angehörigen anderer Berufe. Freiburg im Breisgau 1999

Kleve, Heiko; Hays, Britta; Hampe, Andreas; Müller, Matthias: Systemisches Case Management. Falleinschätzung und Hilfeplanung in der Sozialen Arbeit. Heidelberg 2011

Löcherbach, Peter: Standards sind gegeben, Qualität bleibt gefragt. In: Wendt, Wolf Rainer; Löcherbach, Peter (Hrsg.): a.a.O. 2017, S. 271-288

Löcherbach, Peter; Mennemann, Hugo; Hermsen, Thomas

(Hrsg.): Case Management in der Jugendhilfe. München und Basel 2009

Müller, C. Wolfgang: Wie Helfen zum Beruf wurde. Band 2. Eine Methodengeschichte der Sozialarbeit 1945-1985. Weinheim und Basel 1988

Neuffer, Manfred: Case Management. Soziale Arbeit mit Einzelnen und Familien. Weinheim und München 2013a

Neuffer, Manfred: Case Management – ein Konzept für die Soziale Arbeit?! In: sozialmagazin 1-2/2013b, S. 6-13

Schmid, Martin; Schu, Martina; Vogt, Irmgard: Motivational Case Management. Ein Manual für die Drogen- und Suchthilfe. Heidelberg 2012

Schubert, Herbert: Netzwerkmanagement in der Sozialen Arbeit. In: Fischer, Jörg; Kosellek, Tobias (Hrsg.): Netzwerke und Soziale Arbeit. Weinheim und Basel 2013

Sommerfeld, Peter; Dällenbach, Regula; Rüeegger, Cornelia; Hollenstein, Lea: Klinische Soziale Arbeit und Psychiatrie. Entwicklungslinien einer handlungstheoretischen Wissensbasis. Wiesbaden 2016

Staub-Bernasconi, Silvia: Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft. Auf dem Weg zu kritischer Professionalität. Opladen und Toronto 2018

Thiersch, Hans; Grunwald, Klaus; Köngeter, Stefan: Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. In: Thole, Werner (Hrsg.): Grundriss Soziale Arbeit: Ein einführendes Handbuch. Wiesbaden 2012, S. 161-178

Unz, Dagmar; Taube, Vera: Implementierung von evidenzbasierten Programmen in der Sozialen Arbeit. Forschungsergebnisse, Herausforderungen und Desiderata. In: Borrmann, Stefan; Thiessen, Barbara (Hrsg.): Wirkungen Sozialer Arbeit. Potentiale und Grenzen der Evidenzbasierung für Profession und Disziplin. Opladen u.a. 2016

Wendt, Wolf Rainer: State of the Art: Das entwickelte Case Management. In: Wendt, Wolf Rainer; Löcherbach, Peter (Hrsg.): a.a.O. 2017, S. 1-38

Wendt, Wolf Rainer; Löcherbach, Peter (Hrsg.): Case Management in der Entwicklung. Stand und Perspektiven. Heidelberg 2017

WIE EFFEKTIV UND EFFIZIENT IST CASE MANAGEMENT? | Ein kurzer, selektiver Überblick zum Forschungsstand

Martin Schmid

Zusammenfassung | Case Management wird oft unterstellt, dass es effektiv und effizient sei. Ein selektiver Überblick über internationale und deutsche Studien zeigt, dass es zwar Hinweise auf eine leicht bis moderat erhöhte Wirksamkeit für Case Management und teilweise auch für eine günstigere Kostenentwicklung im Vergleich zu anderen Handlungsansätzen gibt, die Evidenzgrundlage für diese Vermutung aber nach wie vor schwach ist. Abschließend werden Konsequenzen für Praxis und weitere Forschung diskutiert.

Abstract | Case management is often expected to be highly efficacious and cost-effective. Findings of selected international and German studies show only weak to moderate evidence for benefits for case management compared with standard-of-care conditions. The results vary with type of case management, field of work and outcome measurements. Finally, consequences for further research and the implementation of case management in social work practice are discussed.

Schlüsselwörter ► Case Management
► Soziale Arbeit ► Wirkung ► Effizienz
► Forschung

Einleitung | Seit den ersten Diskussionen in Deutschland über Case Management in den 1990er-Jahren gilt dieser Ansatz als effektiv und effizient. Den Befürworterinnen und Befürwortern war dies ein wichtiges Argument in der Auseinandersetzung um die Implementierung von Case Management, war damit doch das Versprechen verbunden, durch eine rationale Organisation von Hilfeprozessen wirksame Unterstützungsleitungen auch und gerade in Zeiten knapper öffentlicher Kassen erbringen zu können. Für die Gegnerinnen und Gegner war mit der Effektivitäts- und Effizienzvermutung fast schon der Beweis erbracht, dass es sich beim Case Management um ein Instru-