

# Case Management in Deutschland

## Diskurse und Konfliktlinien – ein Prolog

Heiko Kleve

### Ausgangspunkte einer Kritik

Case Management ist in aller Munde: in der Praxis, in der Theorie sowie in der Lehre und Weiterbildung, ja selbst in der Politik. In zahlreichen praktischen Feldern, etwa in verschiedenen Bereichen der Sozialen Arbeit (zum Beispiel in der Kinder- und Jugend-, der Alten- oder der Suchthilfe), im Gesundheitswesen (wie im Krankenhaus) oder in der Beschäftigungsförderung beziehungsweise Arbeitsmarktintegration, wird von Case Management gesprochen und von diesem Ansatz viel erwartet. Auch aus den theoretischen Diskursen von professionellen und wissenschaftlichen Vereinigungen der genannten Bereiche ist Case Management nicht mehr wegzudenken.

So konnte sich vor einigen Jahren, ausgehend von Initiativen der „Deutschen Gesellschaft für Soziale Arbeit“ (DGS), des „Deutschen Berufsverbandes für Soziale Arbeit“ (DBSH) und des „Deutschen Berufsverbandes für Pflegeberufe“ (DBfK), eine neue Gesellschaft gründen: die „Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management“ (DGCC; Internetpräsenz: <http://www.dgcc.de>). Diese Gesellschaft hat sich vier wesentliche Aufgaben gestellt: den Fachdiskurs zum Case Management (insbesondere mit der Zeitschrift gleichen Namens und der regelmäßigen Durchführung von Tagungen) zu vereinen; verbindliche Ausbildungsstandards für die Qualifizierung von Case Managern und Managerinnen zu entwickeln; entsprechende Ausbildungsinstitute, von denen es in Deutschland inzwischen fast vierzig gibt, zu zertifizieren und letztlich die Einführung (Implementierung) von Case Management in den genannten und weiteren Handlungsfeldern (zum Beispiel auch im Versicherungswesen) wohlwollend bis kritisch und vor allem wissenschaftlich-reflektiert zu begleiten.

Wenn bereits so viel über Case Management debattiert und diskutiert wird, warum haben wir uns dann entschieden, auch noch ein Doppelheft der Zeitschrift „Soziale Arbeit“ zu diesem Thema zu publizieren? – so fragen sich jetzt möglicherweise einige Leserinnen und Leser. In den Beiträgen, die hier vereint sind, wird Case Management nicht nur aus der Innenperspektive der Protagonisten dieses Ansatzes

diskutiert, wie dies beispielsweise zumeist in den Heften der Zeitschrift „Case Management“ der Fall ist. Vielmehr werden auch kritische Töne angestimmt, die zumindest in jenen Diskursen kaum zu vernehmen sind, in welchen man sich immer schon einig ist, dass Case Management als zukunftsweisendes und innovatives Prinzip der Fall- und Systemsteuerung in humanen Dienstleistungen einzuführen beziehungsweise auszubauen ist. Auch auf Tagungen hören sich zumeist die Befürwortenden des Ansatzes gegenseitig zu. Und wenn dann einmal Veranstaltungen (wie die Tagung „Case Management als Brücke“ im Februar 2007 an der Alice-Salomon-Fachhochschule Berlin) durchgeführt werden, auf denen attackierende Töne zu vernehmen sind, wird den Rednern Unkenntnis und den Veranstaltenden die Unfähigkeit vorgeworfen, die passenden Referierenden zu engagieren.

### Die Differenz von Theorie und Praxis

Weiterhin wirken die befürwortenden Case Managementdiskurse mitunter so, als ob man sehr genau wisse, wie Case Management unkompliziert und passend einzuführen und von den Fachkräften der Praxis auszugestaltet ist. Hier reproduziert sich offenbar die alte hierarchische Vorstellung des Verhältnisses von Theorie und Praxis. Demnach habe die Theorie die Aufgabe, die Praxis zu steuern und anzuleiten. Die Ansicht, dass diese Vorstellung zu einfach ist, und dass sie spätestens seit der Erkenntnis von der funktionalen Differenzierung von wissenschaftlichen Disziplinen und Professionen beziehungsweise von Wissenschafts- und Anwendungssystemen nicht mehr haltbar ist (grundsätzlich dazu *Luhmann* 1981, für die Soziale Arbeit *De-we* u. a. 1995), scheint von zahlreichen Case Managementverfechtenden nicht geteilt zu werden. Nur so ist es wohl zu erklären, wenn sich zum Beispiel auf Tagungen Fachkräfte der Theorie des Case Managements über Fachkräfte der Praxis erregen, die durch die Art und Weise, wie sie Case Management ein- und durchführen, die „Reinheit“ des Ansatzes beschmutzen würden. Zwar werde in der Praxis oft von Case Management gesprochen, aber nur selten werde es praktiziert – so eine häufige Kritik aus der theoretischen Perspektive der „Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management“.

Die Erfahrung, dass die Praxis dies häufig anders sieht, wird verständlich, wenn wir (differenzierungstheoretisch) bedenken, dass in der Theorie und in der Praxis von unterschiedlichen Bewertungskriterien ausgegangen wird. Theorie und Praxis, Disziplin und Profession, Wissenschaft und Anwendung lassen sich als zwei differente Systeme betrachten, in

denen unterschiedliche Logiken und Rationalitäten herrschen. Daher ist es mehr als unwahrscheinlich, dass sich Case Management so implementieren und ausfüllen lässt, wie es die Theoretiker und Theoretikerinnen eronnen haben.

Hier sind wir bereits bei Fragen, die in diesem Heft zwar nicht explizit behandelt werden, die aber hinsichtlich des Case Managements sehr zentral sind: Wie kann dieser Ansatz in die Praxis implementiert werden? Ist die Implementierung so möglich, wie sie an den sprichwörtlichen grünen Tischen geplant wurde? Was ist überhaupt erfolgreiche Implementierung, und wie lässt sich diese realisieren? Bevor ich zu den einzelnen Themenbereichen der Autorinnen und Autoren dieses Heftes komme, möchte ich einige Thesen formulieren, die als Antworten zu den aufgeworfenen Fragen diskutiert werden könnten, die aber zugleich auch die oben angedeuteten Vorstellungen vieler Case Managementprotagonisten zur Implementierung mehr als zweifelhaft erscheinen lassen.

### Implementierung und postheroisches Management

Bei Einrichtungen, die in der Sozialen Arbeit, dem Gesundheitssystem oder der Beschäftigungsförderung sogenannte Humandienstleistungen organisieren, handelt es sich um komplexe Gebilde, um Organisationssysteme. Die neueren Theorien zur Steuerung und zum Wissensmanagement solcher komplexen Systeme (zusammenfassend dazu *Willke* 1994, 1995, 2004) gehen zumeist davon aus, dass Organisationen nur sehr begrenzt zielgerichtet gesteuert und geführt werden können. Mit *Dirk Baecker* (1994) könnte man deshalb davon sprechen, dass wir hinsichtlich dieser Systeme ein postheroisches Steuern und Führen benötigen, um die systemischen Unplanbarkeiten und Kontingenzen grundsätzlich anzuerkennen und konstruktiv zu nutzen. Allerdings setzen sich „[p]ostheroische Elemente des Managements ... nur langsam in unseren Organisationen durch“ (*ebd.*, S. 9). Denn sie „arbeiten gegenläufig zu deren Prinzip der Absorption von Ungewißheit, des Wegarbeitens des Zweifels. Oft stehen sie auf verlorenen Posten. Vielfach will man nichts von ihnen wissen. Und dennoch sind sie die andere Seite einer Medaille, deren bekanntere Seite einer ‚unentrinnbaren Bürokratisierung‘ man seit Max Weber oft genug beschrieben hat“ (*ebd.*).

Die meisten Versuche, die Soziale Arbeit und das Gesundheitssystem sowie die Beschäftigtenförderung zu ökonomisieren, sind sicherlich nicht im Sinne eines postheroischen Managements zu interpretieren

– im Gegenteil: Die Wirkungen, die diese Ökonomisierung zeitigen, gehen eher in Richtung weiterer Bürokratisierung. Die Praktiker und Praktikerinnen wissen ein Lied davon zu singen, wenn sie sich darüber beklagen, dass die Zeit für die interaktive Arbeit, etwa für Beratungen, Unterstützungen und Hilfen für die Klientel in den verschiedensten Formen, zugunsten der verwaltenden, berichtenden und überprüfenden (bürokratischen) Tätigkeit stetig knapper zu werden scheint. Hier ist (hoffentlich nicht allzu naiv) zu wünschen, dass das Case Management diesen Trend nicht ebenfalls forciert. Postheroisches Management jedenfalls setzt seinen Schwerpunkt eher auf den Ausbau der individuellen und organisatorischen Fähigkeiten, Ungewissheit, Unplanbarkeit und Nichtwissen auszuhalten und als kreative Elemente zur Entwicklung von Organisationen zu nutzen. Es sensibilisiert zugleich dafür, dass es ein Mythos ist zu glauben, verbesserte Pläne, ausgefeiltere Dokumentationen oder bürokratischere Überwachungen würden die Praxiserfolge steigern.

Weiterhin akzeptieren solche Management- und Steuerungsstrategien die erwähnte Diskrepanz von Theorie und Praxis und sehen darin kein Defizit, gegen das es anzuarbeiten, das es durch noch detailliertere Pläne und ausgeklügeltere Strategien zu beseitigen gilt. Vielmehr zeichnet sich postheroisches Vorgehen dadurch aus, dass es die Differenzen zwischen theoretischen und praktischen Sichten als Motoren der Weiterbewegung nutzt. Schließlich aber verabschiedet sich ein postheroisches Handeln davon, Pläne zur Implementierung von Case Management so setzen zu können, wie sie erdacht wurden. Die Planer oder Theoretikerinnen sind eben nicht die Helden und Heldinnen, die die Welt nach ihren Vorstellungen verändern können. Sie sind bestenfalls produktive Unruhestiftende und Provokateure. Jedenfalls sollten sie sich darauf einstellen, dass sie – wenn sie verändern wollen – auch selbst eine Veränderungsbereitschaft zeigen müssen (*Kleve* 2007b). Denn die Erfahrungen des Steuerns von komplexen Systemen nötigen uns die Erkenntnis auf, dass hier die klassische Subjekt-Objektidee scheitert (*Bardmann* u. a. 1991). Noch einmal: Wer verändern will, auf den wirken Veränderungszumutungen zurück, der muss bereit sein, das (wenn nicht aufzugeben, so doch zumindest) zu modifizieren, was er zur Implementierung eronnen hat: seinen Plan.

Im Rahmen eines Lehrforschungsprojektes am Fachbereich Sozialwesen der Fachhochschule Potsdam haben wir in den letzten drei Semestern gerade hierzu interessante Ergebnisse zusammengetragen können (eine diesbezügliche Veröffentlichung ist in

## DZI-Kolumne Fallmanager

Planung). Im Kontext der Einführung einer neuen Ausgestaltungsform der Sozialpädagogischen Familien- und Betreuungshilfe (Krija u.a. 2007) befragten wir Sozialarbeiterinnen des Jugendamtes, Fachkräfte freier Träger und Adressaten der Hilfe. Dabei wurde deutlich, dass das Neue, hier eine besondere Ausgestaltung der erwähnten Erziehungshilfen, in der Praxis zwar greifen konnte, aber nicht so, wie es die Planenden überlegt hatten. Dies könnte man freilich als Steuerungs- und Planungsdefizit oder als Abwehrstrategie der Praxis bewerten. Eine andere, von uns präferierte Deutung ist jedoch, dass die Praxis die Steuerungs-, Planungs- und Veränderungsansinnen der Planerinnen und Theoretiker so aufnimmt, wie es ihren Möglichkeiten und Gegebenheiten entspricht und bestenfalls kreative Lösungen für vieles findet, was an Unwegbarkeiten und Schwierigkeiten erst beim Versuch entsteht, das Neue zu praktizieren.

Komplexe Systeme sind eben „nicht triviale“ Gebilde (Heinz von Foerster), die jede von außen oder von innen an sie herangetragene Veränderungsintention nach eigenen Maßgaben verarbeiten und (hoffentlich) in selbstbestimmter Weise zu nutzen verstehen. Wenn wir uns für diese postheroische Art, die Praxis zu beobachten und mitzugestalten, öffnen, können wir das Staunen wiedererlangen, nämlich darüber, wie innovativ, konstruktiv und ideenreich die Praxis mit dem improvisiert (Walter 2003, 2006), was ihr von der Theorie „angeschwemmt“ wird. Jedenfalls gilt für das Verhältnis von Theorie, Planung und Praxis das Gleiche, was wir im Ansatz des systemischen Case Managements hinsichtlich des Verhältnisses von Case Managerinnen und Managern und Klientel vertreten (Kleve u.a. 2003/2006): Diese wissen am besten, was sie von jenen als konstruktive, passende und gewinnbringende Anregungen nutzen und realisieren können.

### Die Bedeutung der Beziehung

Außerdem – und dies soll ausdrücklich betont werden – entwickeln sich Implementierungsprozesse erst dann konstruktiv, wenn sich zwischen den Planenden und Praktikern eine tragfähige *Beziehung* der Kooperation, des gegenseitigen *Achtens* sowie des *Gebens* und *Nehmens* (Kleve 2007a, S. 140 ff.) konstituiert hat. Wenn auch nicht in diesem Zusammenhang des Implementierens, sondern im Kontext der Ausgestaltung des Case Managementprozesses, wird die Frage nach der Bedeutung der Beziehungsarbeit im Case Management in letzter Zeit kontrovers diskutiert.

Im Rahmen der Case Managementweiterbildung, die ich an der „Zentralen Einrichtung Weiterbildung“

Die fortschreitende Ökonomisierung vor allem der westlichen Gesellschaften hat mit dem *Neoliberalismus* – ungeachtet seines eher unspektakulären wirtschaftswissenschaftlichen Entstehungshintergrunds – einen Kampfbegriff geprägt, der Abwehr, Ängste und Aggressionen auslöst. Die kanadische Globalisierungskritikerin *Naomi Klein*, deren Buch „No Logo“ ein Welterfolg wurde und die von einigen Zeitungen schon als „der neue Karl Marx“ gepriesen wird, hat mit „Die Schock-Strategie“ nun ein neues Buch vorgelegt, das mit zahllosen Schreckensbeispielen eines pervertierten Neoliberalismus aufwartet.

Hier nur ein Vorgeschmack: *Klein* sagt, neoliberale Akteure zielten ganz ähnlich wie Folterer auf einen Zustand der Lähmung und des Schocks bei ihren „Opfern“, in dem diese ihre Interessen nicht mehr verteidigen könnten. Übergeordnete Ziele und Veränderungen seien so leichter erreichbar. Hinzu komme, dass bei einer neoliberalen Wirtschaftsordnung zentrale staatliche Aufgaben in unverantwortlicher Weise privaten Unternehmen übertragen würden. Der Staat habe zwar noch die Fahnen, Siegel und Gebäude, doch wenn man den Vorhang wegziehe, sei da niemand mehr, sagte *Naomi Klein* vor kurzem im Interview mit dem *Tagesspiegel*. Das von der amerikanischen Regierung beauftragte Unternehmen *Blackwater* habe im Irak inzwischen über 1000 Söldner unter Vertrag, die jeweils 30 000 Dollar pro Monat verdienen. Als im September 2007 von diesen Söldnern 17 Iraker unter fragwürdigen Umständen erschossen wurden, sei der entsprechende Untersuchungsbericht der US-Regierung von *Blackwater* selbst geschrieben worden, denn die Regierung habe inzwischen auch das Schreiben von Untersuchungsberichten „outgesourct“, kritisiert *Klein*. Ein Fallmanagement der besonderen Art!

Case Management in der Sozialen Arbeit, Schwerpunktthema dieser Doppelausgabe, steht in dem gefährlichen Ruf, Wegbereiter des Neoliberalismus zu sein. Die verschiedenartigen Beiträge zeigen auf, wo Kritik berechtigt sein mag oder wo die Methode sinnvolle Verbesserungen stiften kann.

Burkhard Wilke  
wilke@dzi.de

(ZEW) der Fachhochschule Potsdam (FHP) wissenschaftlich leite und mit Kolleginnen und Kollegen durchführe, ist mir deutlich geworden, dass in der Case Managementtheorie (bis auf wenige Ausnahmen) die Bedeutung der helfenden Beziehung bisher unterschätzt wird.

Wie ist es sonst zu erklären, dass Praktiker und Praktikerinnen – speziell aus den nicht sozialarbeiterischen Bereichen des Gesundheitssystems und der Beschäftigungsförderung – gerade hinsichtlich der professionellen Beratungs- und Gesprächsführungskompetenzen intensiven Weiterbildungsbedarf im Rahmen von Case Management anmelden? Das, was für die Kollegenschaft aus der Sozialen Arbeit zumeist selbstverständlich ist, nämlich ihre Kompetenzen der psychosozialen Beziehungsgestaltung kontinuierlich auszubauen und zu vertiefen, ist für die Mitarbeitenden aus den anderen beiden Bereichen noch neu. Erst die gestiegenen Anforderungen an ihre Tätigkeiten, die mit dem Case Management einhergehen, machen ihnen augenscheinlich, dass sie die komplexen personen- und organisationsbezogenen Aufgaben, die dieses Verfahren mit sich bringt, erst dann qualitativ auf hohem Niveau ausfüllen können, wenn sie auch in der Lage sind, helfende Beziehungen aufzubauen und zielführend zu gestalten.

Die Sache, um die es im Case Management geht, nämlich der Fall, kann erst dann passend bearbeitet werden, wenn mit denen, die von diesem Fall betroffen sind, eine tragfähige Beziehung hergestellt wurde. Eigentlich sollte dies – angesichts der grundlegenden Erkenntnisse von Beratungs- und Kommunikationstheorien (als Basis etwa Rogers 1983 und Watzlawick u. a. 1969) – eine Selbstverständlichkeit sein. Möglicherweise ließe sich hieraus auch die Forderung ableiten, dass Case Management besonders von einer Berufsgruppe auszufüllen ist, die bei der Fallarbeit die Sachebene und die Beziehungsebene verbinden kann: eben von Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern.

An diesem Punkt können wir festhalten, dass die Beziehung zwischen den Vertretenden von Theorie und Praxis ein entscheidender Faktor für erfolgreiche Implementierungsprozesse ist. Und die Startchancen von tragfähigen Beziehungen zwischen Praxis und Theorie erhöhen sich erheblich, wenn sich die Beziehungspartner und -partnerinnen nicht gegenseitig Unfähigkeit unterstellen, sondern anerkennen, dass die jeweils andere Seite das zu erreichen imstande ist, was im Kontext ihres Wirkens in ihrer Macht liegt und was für sie passend und plausibel ist.

## Zu den Beiträgen

Nach den fragmentarischen Anmerkungen, insbesondere zur Frage des Implementierens von Case Management, sollen die nachfolgenden Beiträge eingeordnet und zusammengefasst werden.

Die ersten vier Texte befassen sich mit grundsätzlichen Fragen, die derzeit im Case Management kontrovers diskutiert werden, und beziehen dazu jeweils kritische, bestenfalls diskussionsanregende, ja Unruhe stiftende Positionen. Dabei werden vier, aus meiner Sicht sehr zentrale Aspekte angesprochen:

▲ Ein *erster Aspekt* ist die Frage nach dem Verhältnis von Case Management und den neoliberalen Strategien des politischen Systems, den Sozialstaat um- beziehungsweise abzubauen. Genau dieser Frage widmet sich *Michael Galuske* in seinem Text. Er positioniert sich eindeutig: Die rasante Ausbreitung des Case Managements sei ein Symptom für die neoliberale Umprogrammierung der Sozialen Arbeit. Er weist darauf hin, dass die Erfolgsgeschichte dieses Verfahrens Hand in Hand mit der Umgestaltung der gesamten Gesellschaft nach den Prinzipien der Ökonomie geht. Denn der sogenannte aktivierende Sozialstaat benötige solche Ansätze wie das Case Management, die sich seine Prinzipien zu eigen machten – etwa den Versuch, für gesellschaftliche Probleme die betroffenen Menschen verantwortlich zu zeichnen und dies (zynisch) als Steigerung von individueller Verantwortung und Autonomie auszugeben.

▲ Ein *zweiter Aspekt*, der der kritischen Betrachtung bedarf, ist der oben bereits angesprochene Punkt der Beziehungsarbeit. Hierzu äußert sich *Manfred Neuffer* in seinem Beitrag und nimmt damit – von einer ganz anderen Seite kommend – eine Diskurslinie auf, die *Michael Galuske* begonnen hat. Denn *Neuffer* betont, dass der sozialarbeiterische Kern des Case Managements, der sich als eine innovative Weiterentwicklung des klassischen Case Works herauschälen lässt, gegen die administrativen, einseitig ökonomischen und neoliberalen Verengungen, die dieses Verfahren bedrohen, nur gesichert werden könne, wenn die Bedeutung der Beziehungsarbeit auch im Case Management gesehen und zur Geltung gebracht wird. Er argumentiert hier insbesondere gegen eine Auffassung, die in der „Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management“ (ausdrücklich insbesondere von *Wolf Rainer Wendt*) vertreten wird. Demnach müsse der Beziehung zwischen Case Managerinnen und Case Managern und ihren Adressaten weit weniger Aufmerksamkeit geschenkt werden als etwa im sozialarbeiterischen

Case Work. Denn Case Management sei zwar auch, aber nicht nur sozialarbeiterisch und sprengt gerade die Professionsgrenzen. *Neuffer* plädiert demgegenüber für ein konsequent klientenorientiertes Case Management, das sich seinen Wurzeln, eben der Sozialen Arbeit, jederzeit bewusst ist.

▲ Einen hiermit in Zusammenhang stehenden *dritten Aspekt* arbeitet *Wolfgang Hinte* heraus, wenn er in seinem Text betont, dass der Begriff der „Klientenbeteiligung“ in der Sozialen Arbeit allgemein und speziell im Case Management neu ausgelegt werden müsse. Denn es gehe nicht darum, die Klientel an Hilfeplanungen und -leistungen zu beteiligen. Genau umgekehrt stelle sich der Sachverhalt dar: Klienten und Klientinnen beteiligen die Professionellen, lassen sie in ihre Lebens- und Sozialräume für eine begrenzte Zeit eintreten. Daher müsse es selbstverständlich sein, dass sich der Wille der Betroffenen hinsichtlich der Hilfeleistungen nicht nur artikulieren, sondern auch gestaltend und bestimmend im Hilfeprozess niederschlagen kann. Dies in Rechnung stellend und nach Sichtung verschiedener Programmschriften des Case Managements konstatiert *Hinte*, dass die Bedeutung des Willens der Adressaten in der Ausgestaltung dieses Verfahrens eher nicht oder kaum reflektiert wird. Zu stark sei die Idee, dass die Bedarfe und Bedürfnisse stellvertretend für die Adressaten von den Fachkräften zu analysieren und zu systematisieren sind. Ressourcenorientiertes Arbeiten, das sich Case Management auf die Fahnen schreibt, könne jedoch erst dann gelingen, wenn die Interessen, die Bedürfnisse, ja die Willensbekundungen der Adressaten von vornherein beachtet und prozessbestimmend werden.

▲ In allen Arbeitsfeldern, in denen Case Management praktiziert wird, wie *Peter Pantucek* mit einem *vierten Aspekt* hervorhebt, kommt der Falleinschätzung (Assessment) ein besonders hoher Stellenwert zu. Mit seinem Beitrag führt der Autor aus, dass sich gerade in dieser Case Managementphase entscheidet, ob es gelingt, einen Prozess zu gestalten, der tatsächlich das erreicht, was intendiert wird: quer zu den Logiken der Hilfesysteme und ausgehend von den Deutungen der Klienten und Klientinnen konstruktive Hilfefogiken zu generieren. *Pantucek* bietet hierzu hilfreiche Systematisierungen und Perspektiven an. Was seine Ausführungen besonders lesenswert macht sind nicht nur die praxisrelevanten Dimensionen, die er hinsichtlich des Assessments präsentiert. Darüber hinaus gelingt es ihm, eine grundsätzliche Paradoxie des Verfahrens zu diagnostizieren. Denn Case Management versucht etwas, das zwar notwendig ist, das aber als Sisyphusarbeit in

einem hochdifferenzierten und pluralen Hilfesystem immer wieder scheitern wird: die Logik des Einzelfalls gegenüber der Rationalität des Hilfesystems und dessen unterschiedlichen Organisationen zur Geltung zu bringen.

Die weiteren vier Beiträge beleuchten exemplarisch die Arbeitsfelder des Krankenhauses, der Kinder- und Jugendhilfe, der Beschäftigungsförderung und der Arbeit mit alten Menschen. *Corinna Ehlers* bezieht sich auf einen zentralen Ausschnitt des Gesundheitswesens. Nach einem allgemeinen Problemaufriss differenziert sie unterschiedliche Formen des Verfahrens, etwa als Pflegeüberleitung oder als Entlassungsmanagement. Abschließend skizziert sie die Ausgestaltung des Case Managements in drei unterschiedlichen Krankenhäusern. Dabei wird sichtbar, wie vielfältig sich Case Management im Krankenhaus etablieren kann. *Andreas Hampe-Grosser* wirft in seinem Beitrag einen Blick auf einen Bereich, der in den letzten Jahren – ausgehend von spektakulären und erschreckenden Fällen von schwerer Kindesmisshandlung – verstärkt in die Kritik geraten ist: auf die Arbeit des Allgemeinen Sozialpädagogischen Dienstes. Wie kann gerade in den sogenannten Gefährdungs- und Graubereichen, in denen es um den Schutz von Kindern und die Kontrolle von Eltern geht, ein erfolgreiches Case Management praktiziert werden? Diese Frage vertieft *Hampe-Grosser* insbesondere aus einer systemischen Perspektive.

*Edgar Kemp* hat sich in den letzten Jahren intensiv mit dem Fallmanagement in der Beschäftigungsförderung auseinandergesetzt – sowohl als Trainer von Fachkräften als auch als Berater von Organisationen in diesem Bereich. Ausgehend von seinen Erfahrungen legt er die Defizite bloß, die die Einführung eines passenden Case Managements in der Arbeitsförderung nachhaltig behindern. Schließlich eröffnet er eine Perspektive, wie es gelingen kann, diese Defizite – zumindest in begrenztem Maße – zu beheben. In dem ausführlichen Artikel über die Praxis einer Berliner Koordinierungsstelle referiert *Uta Reiberg* zunächst die in diesem Zusammenhang wichtigen Essentials des Ansatzes. Dabei werden noch einmal zentrale konzeptionelle Momente rekonstruiert. Sodann stellt die Autorin die Besonderheiten und derzeitigen Entwicklungen heraus, die in diesem Arbeitsfeld eines professionsübergreifenden Case Managements beobachtet werden können.

Der abschließende Beitrag dieses Themenheftes kommt von einem deutschen Case Management-protagonisten der ersten Stunde, von *Wolf Rainer Wendt*, zugleich Vorsitzender der DGCC. Während

Case Management von *Peter Pantucek* als eine (möglicherweise auch subversive) Gegenstrategie zu den dominierenden Logiken des Hilfesystems konzipiert wird, versteht *Wolf Rainer Wendt* das Verfahren in seinem Text völlig anders. Passgenau eingeordnet in die Trias Politik, Organisation und Methode sei Case Management das, was der heutige Sozialstaat und dessen sogenannte Humandienste benötigen: ein über die Grenzen einzelner Professionen hinausgehendes Management der Fälle. Auch wenn dieses Verfahren in der Sozialen Arbeit geboren wurde, so sei diese Einschränkung heute und auch in Zukunft nicht mehr realistisch. Die Besonderheit des Ansatzes bestehe gerade darin, unabhängig von den fachlichen Dimensionen einzelner Professionen zu sein. Die DGCC biete in diesem offenen Anwendungsbereich den notwendigen Rahmen, um Case Management jenseits der Perspektiven einzelner Professionen zu fundieren. Für *Wendt* ist Case Management in erster Linie eine Strategie von Organisationen, die – eingerahmt von politischen Reformbemühungen – Methoden implementieren, die ihre Aufgabe, Fälle effizient und effektiv zu bearbeiten, am Erfolg versprechendsten realisieren können. Was dies für die Praxis und Ausbildung heute und in Zukunft bedeuten könnte, veranschaulicht *Wendt* als ausgewiesener Case Managementkenner und uneingeschränkter Befürworter des Ansatzes.

## Schlusswort

Auch wenn das Doppelheft mit einem Beitrag abgeschlossen wird, in dem Case Management aus der Innensicht seiner Befürworter, also insbesondere aus der Perspektive der DGCC, veranschaulicht und begründet wird, so ist zu hoffen, dass im weiteren Diskurs auch die kritischen Stimmen gehört und debattiert werden, die in den hier versammelten Beiträgen zu vernehmen sind. Denn häufig bringen erst Kritik und Gegenrede die Aspekte zum Vorschein, die bisher ausgeblendet wurden, die aber für die *konstruktive Weiterentwicklung* innovativer Theorien und Praktiken notwendigerweise diskutiert und einbezogen gehören. Was diese Ausgabe der „Sozialen Arbeit“ also zu befördern versucht, ist ein kritischer Diskurs des Case Managements beziehungsweise einiger zentraler Kontexte und Aspekte dieses Ansatzes – auch innerhalb der DGCC.

Was wäre bei dieser Intention passender, als abschließend mit einem maßgeblichen Vorkämpfer kritischer Wissenschaftlichkeit, mit *Karl Popper*, die Diskussion einzufordern? Diese gründet auf der Überzeugung, „daß wir durch Kritik unserer Fehler und Irrtümer *lernen* können und insbesondere durch die Kritik anderer und schließlich durch Selbstkritik“ (*Popper*

2002, S. 199). Wir sollten uns davor hüten, zu glauben, „im Besitze der Weisheit“ (*ebd.*) zu sein. Im Gegensatz dazu wäre es angebracht, durch offene Diskurse zur Reife zu gelangen, „die nötig ist, um eine Idee von mehr und mehr Seiten zu sehen und sie gerecht zu beurteilen“. Ich hoffe, dass mit diesem Themenheft ein solcher Zuwachs an Sichtweisen ermöglicht wird.

## Literatur

- Baecker, D.:** Postheroisches Management. Ein Vademecum. Berlin 1994
- Bardmann, Th. M. u. a.:** Irritation als Plan. Konstruktivistische Einredungen. Aachen 1991
- Dewe, B. u. a.:** Professionelles soziales Handeln. Soziale Arbeit im Spannungsfeld zwischen Theorie und Praxis. Weinheim/München 1995
- Kleve, H. u. a.:** Systemisches Case Management. Falleinschätzung und Hilfeplanung in der Sozialen Arbeit. Aachen/Heidelberg 2003/2006
- Kleve, H.:** Ambivalenz, System und Erfolg. Provokationen postmoderner Sozialarbeit. Heidelberg 2007a
- Kleve, H.:** „Auf gleicher Augenhöhe!“ Vom autoritären zum dialogisch-kooperativen Implementieren. In: Sozialmagazin 9.2007b, S. 24-29
- Krija, K.-M. u. a.:** Intervall- und Tandemleistungen. Zwei innovative Hilfen zur Erziehung. In: Soziale Arbeit 6/2007, S. 216-220
- Luhmann, N.:** Theoretische und praktische Probleme der anwendungsbezogenen Sozialwissenschaften. In: ders.: Soziologische Aufklärung 3. Soziales System, Gesellschaft, Organisation. Opladen 1981, S. 321-334
- Popper, K.:** Ein Rationalist und Aufklärer. In: ders.: Alle Menschen sind Philosophen. München 2002, S. 197-201
- Rogers, Carl R.:** Therapeut und Klient. Grundlagen der Gesprächspsychotherapie. München 1983
- Walter, Uta. M.:** Toward a Third Space: Improvisation and Professionalism in Social Work. In: Families in Society Volume 84, 3/2003, S. 1-6
- Walter, Uta M.:** Into the Third Space. Social Work as Improvised Performance. Dissertation. University of Kansas 2006
- Watzlawick, P. u. a.:** Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. Bern 1969
- Willke, H.:** Systemtheorie II. Interventionstheorie. Stuttgart/Jena 1994
- Willke, H.:** Systemtheorie III. Steuerungstheorie. Stuttgart/Jena 1995
- Willke, H.:** Einführung in das systemische Wissensmanagement. Heidelberg 2004