

# Zwang oder Glück?

## Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe aus der Sicht von Nutzer:innen

Julia Brandt

Masterthese

Eingereicht zur Erlangung des Grades  
Master of Arts in Social Sciences  
an der Fachhochschule St. Pölten

Im April 2023

**Erstbegutachterinnen:** FH-Prof.<sup>in</sup> DSA Mag.<sup>a</sup> Karin Goger, MSc MSc  
und FH-Prof.<sup>in</sup> Mag.<sup>a</sup> (FH) Christina Engel-Unterberger  
**Zweitbegutachterin:** FH-Prof.<sup>in</sup> Eva Grigori, BA, MA

# Abstract

Zwang oder Glück?

Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe aus der Sicht von Nutzer:innen

*Brandt Julia*

Nur wenige Forschungsarbeiten zu Case Management beziehen bis dato in Österreich die Perspektive von Nutzer:innen ein. Um die Lücke in dieser Hinsicht ein Stück weiter zu schließen, untersucht die vorliegende Masterarbeit die Sichtweise von Case-Management-Nutzer:innen. Kooperationspartner:innen waren die Träger:innen des Projekts *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* in Oberösterreich.

Es wird der Frage nachgegangen, welche Erfahrungen mit Case Management Nutzer:innen im *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* machen und wie diese sich systematisieren lassen. Schwerpunkte stellen dabei Aspekte im Case Management dar, auf die Nutzer:innen besonders Wert legen. Ebenso wird untersucht, inwieweit der Zwangskontext des Case Managements in diesem Projekt in der Sichtweise der Nutzer:innen zum Ausdruck kommt. Abschließend werden ausgewählte Nutzer:innenstimmen für die Dissemination aufbereitet.

Dazu wurden leitfadengestützte, problemorientierte Interviews mit Nutzer:innen geführt und mittels qualitativer Inhaltsanalyse ausgewertet. Im Sinne einer qualitativen Sozialforschung orientierte sich dieses Vorgehen an den Aussagen der Nutzer:innen.

Die geführten Interviews liefern Belege aus der Praxis sowohl für Elemente der Lebensweltorientierung als auch des Empowerments ebenso wie der Advocacy. Zentrale Ergebnisse der Forschung beziehen sich auf die partnerschaftliche Ausgestaltung der Arbeitsbeziehung von Nutzer:in und Case Manager:in. Als besonders gewichtiger Faktoren stellen sich dabei Person und Persönlichkeit der Case Manager:innen heraus. Die gewonnen Erkenntnisse stellen einen Beitrag zum österreichischen Case-Management-Diskurs dar und erweitern ihn um die Perspektive der Nutzer:innen.

Schlüsselwörter: Case Management, Nutzer:innenperspektive, Sozialhilfe, Zwangskontext, Funktionen im Case Management, handlungsleitende Prinzipien im Case Management, Klient:innenorientierung, Arbeitsbeziehung, Vertrauen, Partnerschaftlichkeit, Lebensweltorientierung, Empowerment, Advocacy, Persönlichkeit, Eigenschaften, Hilfsbereitschaft

# Abstract

Coercion or bliss?

Case management for welfare recipients from users' perspective

*Brandt Julia*

Research on Case Management in Austria has been limited in its consideration of users' perspectives. As an attempt to fill this research gap, this Master's thesis aims to examine the perspective of Case Management users. The cooperation partners were the providers of the project *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* in Upper Austria, which is Case Management for welfare recipients.

This research aims to explore users' experiences of case management in case management for social assistance recipients and how these experiences can be systematized. The focus was on aspects of case management that are particularly important to users. In addition, the extent to which the compulsory context of case management in this project is reflected in the users' perspective was examined. Finally, a selection of user statements was compiled for dissemination.

In order to achieve this, guideline-based, problem-oriented interviews were conducted with users and then analyzed using qualitative content analysis. In the sense of qualitative social research, the procedure was oriented towards the statements of the users.

The conducted interviews reveal some evidence from practice of both elements of lifeworld orientation and empowerment as well as advocacy. The key findings of the research relate to the collaborative nature of the working relationship between the users and the case managers. In particular, the person and personality of the case manager plays an important role. These findings are a contribution to the case management discourse in Austria and broaden its scope by including the users' perspective.

Keywords: case management, users' perspective, social assistance, enforcement context, roles in case management, guiding principles in case management, client orientation, working relationship, trust, partnership, lifeworld orientation, empowerment, advocacy, personality, characteristics, helpfulness.

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung.....</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Theoretische Grundlagen im Case Management .....</b>	<b>10</b>
2.1	Definitionen und Begrifflichkeiten .....	10
2.2	Regelkreis im Case Management .....	11
2.3	Funktionen des Case Managements.....	13
2.4	Handlungsleitende Prinzipien des Social Work Case Management .....	14
2.5	Case Management im Spannungsfeld Zwangskontext.....	15
2.6	Arbeitsbeziehung als Basis .....	17
<b>3</b>	<b>Methoden: Qualitative Sozialforschung.....</b>	<b>19</b>
3.1	Erheben der Daten: Problemzentriertes Interview nach Witzel.....	19
3.2	Feldzugang: Kontakt zu den Nutzer:innen über die Einrichtungen .....	21
3.3	Auswerten der Daten: Qualitative Inhaltsanalyse nach Kuckartz.....	23
<b>4</b>	<b>Forschungsfeld: <i>Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe</i>.....</b>	<b>26</b>
4.1	Das Projekt <i>Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe</i> .....	26
4.2	Sozialpolitische Kontextualisierung .....	27
4.2.1	Sozialhilfe – zwischen Mindestsicherung und Deckelung.....	27
4.2.2	Der aktivierende Sozialstaat – zwischen Fördern und Fordern .....	29
<b>5</b>	<b>Erfahrungen von Nutzer:innen des <i>Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe</i> .....</b>	<b>31</b>
5.1	Klient:innenorientierte Unterstützung – Ausrichtung auf die Nutzer:innen.....	32
5.1.1	Lebensweltorientierung – die Realisierung eines gelingenderen Alltags .....	34
5.1.2	Empowerment – die Ermächtigung zur Selbstbestimmung .....	38
5.1.3	Advocacy – Anwaltschaftlichkeit an der Seite der Nutzer:innen .....	42
5.2	Die Arbeitsbeziehung – das Fundament des Unterstützungsprozesses .....	44
5.2.1	Vertrauen – zentrales Merkmal einer tragfähigen Arbeitsbeziehung .....	45
5.2.2	Partnerschaftlichkeit – Zusammenarbeiten in Absprache und auf Augenhöhe .....	48
5.2.3	Zwang-freie Unterstützung – Kooperation ohne Druck .....	51
5.3	Die Bedeutung der Case Manager:innen – zentrale Stellung der Person .....	53
5.3.1	Die Psychologie der Persönlichkeit – Eigenschaften im HEXACO-Modell ...	54
5.3.2	Die Eigenschaften der Case Manager:innen – der Mensch im Fokus .....	57
5.3.3	Hilfsbereitschaft und Engagement – zwischen Arbeitsauftrag und Altruismus .....	66
5.4	Case Management in Bildern – Stimmen von Nutzer:innen .....	70
<b>6</b>	<b>Fazit und Diskussion.....</b>	<b>74</b>
	<b>Literatur .....</b>	<b>78</b>
	<b>Quellenverzeichnis.....</b>	<b>84</b>

<b>Abkürzungen .....</b>	<b>87</b>
<b>Abbildungen .....</b>	<b>88</b>
<b>Anhang.....</b>	<b>89</b>
<b>Eidesstattliche Erklärung .....</b>	<b>93</b>

Danke an all die Menschen, die mir in Gesprächen ihre Zeit geschenkt  
und einen so privaten Einblick in ihr Leben gewährt haben.



Danke an all die Menschen beim Hilfswerk, beim B7 und beim FAB, die mir dieses  
Projekt ermöglicht und es an so vielen Stellen bereichert haben.



Danke Wiebke, danke Thomas.



Danke Anna. Danke danke danke.

# 1 Einleitung

Die vorliegende Arbeit entstand im Rahmen des Forschungsprojekts „Erfahrungen von Case Management-Nutzer:innen für Theorie und Praxis nutzbar machen“ des Masterstudiengangs der FH St. Pölten. Dieses Projekt erstreckte sich über den Zeitraum Herbst 2021 bis Frühjahr 2023 und wurde von FH-Prof. DSA Mag.a Karin Goger, MSc MSc und Mag.a (FH) Christina Engel-Unterberger geleitet.

Die Österreichische Gesellschaft für Soziale Arbeit definiert Case Management als

„ein Handlungskonzept für Personen in komplexen und zeitlich andauernden Problemlagen zur Sicherstellung von abgestimmten, einrichtungs- sowie professionsübergreifenden und passgenauen professionellen Unterstützungen, die sich an den Förderungsbedarf von Personen in Multiproblemlagen anpassen“ (Goger / Tordy 2020:11).

Dabei sind die Case Manager:innen verantwortlich für die einrichtungs- und professionsübergreifende Koordination von Hilfen. Die Ziele der Klient:innen<sup>1</sup> sollen bestmöglich verfolgt werden. Handlungsleitende Prinzipien sind dabei u.a. die Orientierung an der Lebenswelt der Klient:innen, Empowerment im Sinne von Selbstbefähigung und Selbstermächtigung, Stärken- und Ressourcenorientierung, prozedurale Fairness, nicht zuletzt der Dreischritt, der die Klient:innen an die erste Stelle setzt, die Beziehungen der Klient:innen zu ihrem sozialen Umfeld und die Akteur:innen an die zweite Stelle und erst an die dritte Stelle die professionellen Hilfen. Das Verfahren des Case Managements organisiert, koordiniert, moderiert und steuert gemeinsam mit den Klient:innen geeignete Unterstützungsangebote (vgl. Goger / Tordy 2020:32-41).

In Österreich kommt in zahlreichen verschiedenen Bereichen Case Management zur Anwendung, mit denen sich in den letzten Jahren bereits unterschiedliche Studien beschäftigen. Träupmann (2013), Felder et al. (2018), Scherz / Trammer (2018) und Bandion et al. (2020) beforschen in ihren Masterarbeiten Anwendungsbeispiele von Case Management in Österreich. Goger et al. (2022) bieten einen ausführlichen Einblick in Praxiserfahrungen und Forschungsberichte der Case-Management-Landschaft Österreichs und konzentrieren sich dabei auf Faktoren des Gelingens. Nur wenige, sehr aktuelle Arbeiten zu Case Management beziehen allerdings bis dato in Österreich die Perspektive von Nutzer:innen ein: Kalteis und Krispel widmen sich bereits innerhalb des Forschungsprojekts Bandion et al. (2020) den Erfahrungen von Klient:innen des Intensive Case Management des Psychosozialen Dienst Mostviertel und der Age-Friendly Region in der Steiermark. Die Forschungsarbeiten von Sükrü (2020) und

---

<sup>1</sup> Die vorliegende Arbeit verwendet sowohl den Begriff der Klient:innen als auch den der Nutzer:innen. In Anlehnung an Goger / Tordy (vgl. 2020:17f.) bezieht sich der Ausdruck ‚Klient:in‘ auf eine Person, die Case Management in Anspruch nimmt. Währenddessen liegt beim Terminus ‚Nutzer:in‘ der Fokus darauf, dass diese Person Rückmeldung zu ihren Erfahrungen mit diesem Angebot gibt.

Engelmayr-Rácz (2020) beschäftigen sich mit den Erfahrungen jugendlicher Nutzer:innen im Wiener Jugendcoaching.

Um die Lücke in Hinsicht auf die Nutzer:innenperspektive ein Stück weiter zu schließen, untersucht die vorliegende Arbeit anhand von qualitativen Interviews die Sichtweise von Klient:innen im Projekt *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* in Oberösterreich. Den Einstieg in das Forschungsprojekt „Erfahrungen von Case Management-Nutzer:innen für Theorie und Praxis nutzbar machen“ bildete eine umfassende Recherche der gesamten Forschungsgruppe. Wir ermittelten sowohl Handlungsfelder von Case Management in Österreich als auch Einrichtungen, die in Österreich nach diesem Handlungsansatz arbeiten, oder von denen wir dies annehmen konnten. Unser Ziel war es, über diese Einrichtungen Kontakt zu deren Klient:innen zu knüpfen. Bis zur Fertigstellung des Masterprojekts kam es zu drei Teilungen der Gruppe:

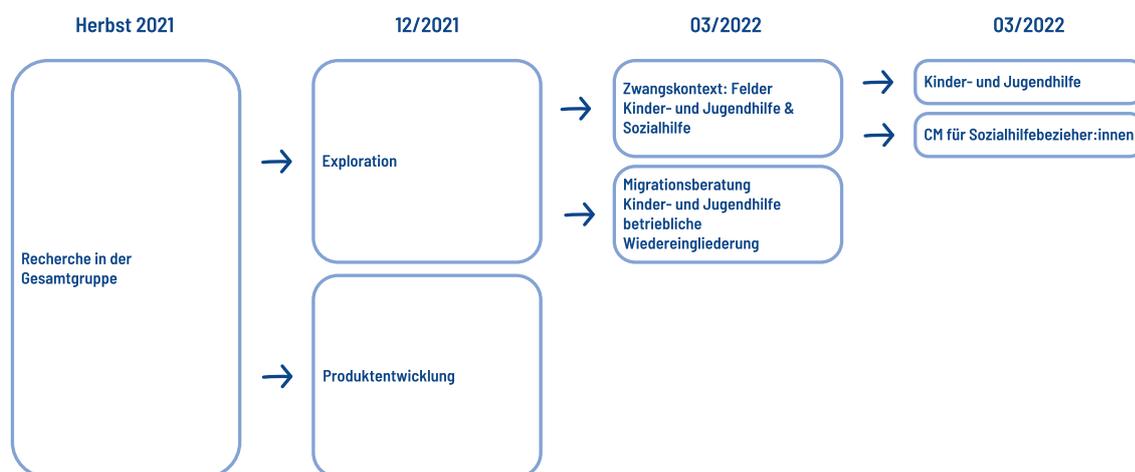


Abbildung 1: Entwicklungen in der Forschungsgruppe Herbst 2021 bis April 2023 (eigene Darstellung)

Die Entwicklung des Forschungsinteresses gestaltete sich auch auf Grund der explorativen Herangehensweise als Prozess. Im Zuge meiner Recherche wurde ich unter anderem auf das Projekt *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* in Oberösterreich aufmerksam und gewann das Projekt für eine Kooperation. Da sich in der gesamten Gruppe ausreichend Kooperationspartner:innen ergaben und sich zahlreiche Gespräche mit Nutzer:innen des *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* boten, konnte ich mich in der vorliegenden Arbeit ausschließlich auf dieses Projekt konzentrieren. Auf Grundlage der Bemühungspflicht sind die Klient:innen zur Zusammenarbeit verpflichtet, sofern sie keine Kürzungen im Leistungsbezug riskieren möchten. Das Case Management unterliegt somit den Bedingungen eines Zwangskontextes.

Zu Beginn des Feldeinstiegs verwies mich eine Case Managerin (vgl. G07) in einem Telefonat auf eine Thematik, die dieser Zwangskontext des Projekts mit sich bringt: „Wir müssen sie [die Klient:innen, d. Verf.in] eigentlich zuerst einmal von unserer Arbeit überzeugen“. Die Klient:innen müssten überzeugt werden, dass sie in deren Sinne arbeite und nicht im Sinne der Bezirkshauptmannschaft (BH). Auch der Begriff der „Zwangsbeglückung“ drückt diese Ambivalenz vom Zwang auf der einen Seite und Glück

auf der anderen Seite aus. Das Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle, das die Case Managerin hier ansprach, ist eines der zentralen Themen in der Sozialen Arbeit. Da dieser Aspekt auch bereits von den befragten Personen angeschnitten worden war und ich zu diesem Zeitpunkt selbst noch im Bereich des Zwangskontextes beschäftigt war, entschied ich mich dafür, diese Thematik zu verfolgen. Der Forschungsprozess führte schließlich zu folgenden Forschungsfragen und einigen Teilaspekten:

1. Wie lassen sich Erfahrungen mit Case Management von Nutzer:innen im *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* systematisieren?
  - Auf welche Aspekte des Case Managements legen Nutzer:innen Wert?
  - Inwieweit spiegeln die Erfahrungen der Nutzer:innen die handlungsleitenden Prinzipien von Social Work Case Management wider?
  - Inwieweit nehmen die Nutzer:innen die Orientierung an ihren Bedarfen und ihrer Lebenswelt wahr?
  - Wie kommt der Zwangskontext des Case Managements in der Sichtweise der Nutzer:innen zum Ausdruck?
2. Wie können die Nutzer:innenstimmen für die Dissemination aufbereitet werden?

Im zweiten Kapitel dient zunächst eine Skizzierung von Case Management als Handlungsansatz als theoretischer Hintergrund der Forschungsarbeit. Folgend auf eine Begriffsdefinition (2.1) skizziert es den Ablauf des Prozesses mittels des Regelkreises (2.2). In Hinblick auf Forschungsfragen und Ergebnisse liegen dabei Schwerpunkte auf den Funktionen der Case Manager:innen (2.3) und den handlungsleitenden Prinzipien (2.4). Ebenso verortet das zweite Kapitel Case Management im Spannungsfeld Zwangskontext (2.5) und unterstreicht die Bedeutung einer tragfähigen Arbeitsbeziehung (2.6).

Das dritte Kapitel beschäftigt sich mit dem methodischen Vorgehen im Forschungsprozess und legt den Ansatz des problemzentrierten Interviews (3.1), den Feldzugang (3.2) und die Auswertung nach der qualitativen Inhaltsanalyse dar (3.3). Das vierte Kapitel präsentiert als Forschungsfeld das Projekt *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* (4.1) und stellt es in einen sozialpolitischen Kontext (4.2 und 4.3).

Den Ergebnissen der Forschung widmet sich das fünfte Kapitel. Dessen erster Teil erörtert in Bezug auf die klient:innenorientierten Unterstützung im Case Management (5.1) Aspekte von Lebensweltorientierung (5.1.1), Empowerment (5.1.2) und Advocacy (5.1.3). Der zweite Teil behandelt als Aspekte der Arbeitsbeziehung (5.2) Vertrauen als Merkmal einer tragfähigen Arbeitsbeziehung (5.2.1), partnerschaftliche Zusammenarbeit (5.2.2) und die Unterstützung ohne Zwang (5.2.3). Der dritte Teil setzt sich mit der zentralen Rolle der Person und der Persönlichkeit der Case Manager:innen für die befragten Nutzer:innen auseinander (5.3). Als Basis dient hierfür eine Kontextualisierung von Person und Persönlichkeit in der Psychologie (5.3.1), anhand derer die von den Nutzer:innen dargelegten Eigenschaften der Case Manager:innen anschließend systematisiert werden (5.3.2). Ein gesonderter Abschnitt widmet sich dem Aspekt von Hilfsbereitschaft und Altruismus (5.3.3). Den Abschluss des Ergebnisteils bildet die Präsentation einiger markanter Nutzer:innen-Bilder zu Case Management (5.4).

Das sechste Kapitel fasst Ergebnisse und offene Fragen zusammen.

## 2 Theoretische Grundlagen im Case Management

In diesem Kapitel werden die theoretischen Grundlagen und Standards des Case Managements (CM) vorgestellt. Nach einer Begriffsdefinition wird der standardisierte Ablauf des Prozesses anhand des Regelkreises skizziert. Anschließend werden die im Case Management zentralen Funktionen und die handlungsleitenden Prinzipien erläutert. Daraufhin beleuchtet das Kapitel das Spannungsfeld des Zwangskontextes, in dem sich auch ein Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe bewegt. Dieses Spannungsfeld wird mit der Bedeutung der Arbeitsbeziehung verknüpft, die gerade in diesem Zusammenhang eine zentrale Rolle spielen kann.

### 2.1 Definitionen und Begrifflichkeiten

Einleitend möchte an dieser Stelle zunächst noch einmal auf die Definition der OGSA von Case Management zurückkommen, die bereits angeführt wurde:

„Case Management ist ein Handlungskonzept für die Arbeit mit Personen in komplexen und zeitlich andauernden Problemlagen zur Sicherstellung von abgestimmten, einrichtungs- sowie professionsübergreifenden und passgenauen professionellen Unterstützungen, die sich an den Förderungsbedarf von Personen in Multiproblemlagen anpassen“ (Goger / TorDY 2020:11).

Der *Case* bezieht sich nicht auf den Menschen, sondern auf die Situation, in der sie oder er sich befindet. Case Management bietet die Möglichkeit, einzelfallorientiertes Vorgehen mit personaler Netzwerkarbeit und Sozialraumorientierung ganzheitlich verbinden. So kann den betroffenen Personen die Sicherheit vermittelt werden, in ihren vielschichtigen Problemen, Belastungen und Benachteiligungen differenzierte Hilfestellungen zu finden. Diese Hilfeleistungen sollen auf sie zugeschnitten und zum richtigen Zeitpunkt angeboten werden und möglichst wenig in die bestehende und gewohnte Lebenswelt eingreifen. Ausgangspunkt für die Hilfen sind eigene Ressourcen der Betroffenen und des sie umgebenden sozialen Netzes (vgl. Neuffer 2013b:21)

Case Management (vgl. Neuffer 2013b:22)

- ist ein Konzept zur geplanten Unterstützung von Einzelnen und Familien.
- gewährleistet Klärungshilfe, Beratung und den Zugang zu notwendigen Dienstleistungen durch eine durchgängige fallverantwortliche Beziehungs- und Koordinierungsarbeit.
- befähigt die Klient:innen, Unterstützungsleistungen so weit wie möglich selbstständig zu nutzen und greift so wenig wie möglich in ihre Lebenswelt ein.
- übernimmt die Fall- und Systemsteuerung, bindet personelle und institutionelle Netzwerkarbeit ein, beteiligt sich am Aufbau eines professionellen und nichtprofessionellen Unterstützungssystems.

Wie hier bereits angesprochen, bewegt sich Case Management auf zwei Ebenen: System- und Fallebene. Die Fallebene umfasst die Einzelfallarbeits mit den Klient:innen, zielorientierte Einzelfallsteuerung und die Gestaltung der Unterstützung entlang der

jeweils individuellen Bedürfnisse der Klient:innen. Damit die Klient:innen auf Fallebene optimal unterstützt werden können, ist auch verantwortungsvolles Arbeiten auf der Systemebene notwendig. Auf der System- bzw. Versorgungsebene findet die Vernetzung der Dienstleistungsanbieter:innen und informellen Hilfen statt. Sie umfasst deren produktive und kooperative Zusammenarbeit und die Gestaltung der Versorgungssysteme nach den Bedürfnissen der Einzelfälle. Das Arbeiten auf Systemebene unterscheidet Case Management wesentlich von anderen Beratungsformen. Darüber hinaus hat Case Management den Anspruch, fallübergreifend Einfluss auf die strategische und politische Ebene zu nehmen, wenn Differenzen zwischen Bedarf und Bestand der Angebote beobachtet werden. Case Management richtet sich damit über die Grenzen von Sektoren und Einrichtungen hinweg an den Bedürfnissen der Klient:innen aus (vgl. Ehlers / Müller 2013:112; DGCC 2008:3).

## 2.2 Regelkreis im Case Management

Diese organisierte Unterstützung der Klient:innen soll im CM-Prozess durch die strukturierte Arbeitsweise aller beteiligten Akteur:innen gewährleistet werden. Ebenso essenziell sind dabei laufende Reflexion und Qualitätssicherung. Die Fallarbeit orientiert sich daher mit dem Regelkreis an einem Phasenmodell, dessen Ablauf jedoch nicht linear zu verstehen ist, sondern sich an die spezifischen Gegebenheiten des Falls anpasst. So können sich Phasen teilweise gleichzeitig vollziehen oder auch erneut wieder aufgenommen werden, nachdem sie bereits durchlaufen wurden. Folgende Grafik des Regelkreises veranschaulicht den Ablauf der Zusammenarbeit von Klient:in und Case Manager:in (vgl. Ehlers / Müller 2013:109; Goger / Tordy 2020:45):



Abbildung 2: CM-Prozess als Regelkreis  
(eigene Darstellung in Anlehnung an Moxley 1989:18)

Die Phase des **Intake** findet vor dem eigentlichen Beginn des CM-Prozesses statt und stellt gleichzeitig den Erstkontakt zwischen Klient:in und Case Manager:in dar. Intake beinhaltet zunächst die Klärung der Indikation für Case Management. Dafür werden bereits erste Informationen zu Lebenslage und -situation sowie zu Stärken und Ressourcen der Klient:innen erhoben. Die:der Case Manager:in klärt über das Handlungskonzept Case Management auf, und gegebenenfalls wird gemeinsam die weitere Zusammenarbeit vereinbart. Dabei verständigen sich Case Manager:in und Klient:in über die jeweiligen Rollen, Aufgaben, Verantwortlichkeiten sowie Rechte und Pflichten (Goger / Tordy 2020:45ff.).

Im **Assessment** bzw. im Zuge der Falleinschätzung werden die individuellen Bedürfnisse geklärt und Informationen gesammelt. Auf Grundlage dieser gewonnenen biopsychosozialen (Daten-)Grundlage können zielgerichtete Interventionen geplant werden (Goger / Tordy 2020:47). Die:der Case Manager:in versucht, Alltag und Lebenswelt der Klient:innen zu verstehen, da hierin die Problematik eingebunden ist, und in weiterer Folge Stärken und Ressourcen zu berücksichtigen. Auf diese Weise kann der Unterstützungsprozess den individuellen Bedürfnissen und Wünschen der Klient:innen angepasst werden (vgl. Neuffer 2007:421).

Zweck der **Ziel- und Hilfeplanung** ist es, ausgehend von der Falleinschätzung passgenaue Hilfen zu entwickeln. Klient:in und Case Manager:in erarbeiten hierfür eine geteilte Vorstellung über die zu verfolgenden Ziele und eine Priorisierung der Ziele nach Dringlichkeit. Auf dieser Basis erfolgt in einem kooperativen Prozess mit allen beteiligten Akteur:innen die Hilfeplanung: Das soziale Umfeld wird ebenso einbezogen wie Fachdienste, die unterstützen sollen (Goger / Tordy 2020:50f.).

Das **Umsetzen des Hilfeplans** hat die möglichst vollständige Teilhabe der Klient:innen am gesellschaftlichen Leben aus dem eigenen Vermögen heraus zum Ziel. Die Aufgaben des Case Managements bestehen in dieser Phase aus der Implementierung des Hilfeplans, Linking, Koordination der interdisziplinären Teams, Advocacy gegenüber professionellen Diensten, Beratung und Unterstützung und Social Support der Klient:innen und ihrer Angehörigen und Moderation und Konfliktvermittlung (Goger / Tordy 2020:56f.).

Das **Monitoring** hat das Ziel sicherzustellen, dass die eingesetzten und vernetzten Unterstützungsleistungen tatsächlich den vereinbarten Ergebnissen und Zielen zugutekommen. Zu diesem Zweck wird der Hilfeprozess beobachtet, gesteuert und begleitet. Falls notwendig, werden im Zuge eines Re-Assessments Korrekturen am Hilfeplan oder der Umsetzung angeregt (Goger / Tordy 2020:60f.). Während des Monitorings ist das Case Management auf die offene Rückmeldung der Klient:innen angewiesen (vgl. Neuffer 2007:422).

Im Zuge von **Evaluation und Beendigung** des CM-Prozesses lernen alle unmittelbar und mittelbar beteiligten Personen und Systeme aus der gemeinsamen

Arbeit am Fall (Goger / Tordy 2020:63). In dieser Phase reflektieren Klient:in und Case Manager:in gemeinsam, inwieweit die Unterstützung hilfreich war und welche Veränderungen tatsächlich eingetreten sind (vgl. Neuffer 2007:422).

## 2.3 Funktionen des Case Managements

Nutzer:innen von Case Management sind mit multiplen Belastungen konfrontiert. Mittels der organisierten, bedarfsgerechten Hilfeleistung soll die Autonomie der Klient:innen (wieder-)hergestellt und gestärkt und deren Selbstversorgung verbessert und gefördert werden. Der Fokus richtet sich dabei auf den aktuellen Versorgungsbedarf der Klient:innen (Löcherbach / Mennemann 2009:27f.). Case Manager:innen erfüllen zu diesem Zweck an der Schnittstelle von System und Person unterschiedliche Funktionen: Advocacy, Broker, Gatekeeper und Social Support.

Die **Advocacy** bzw. Anwaltschaftlichkeit nimmt eine zentrale Funktion im CM-Prozess ein. Die Case Manager:innen sorgen dafür, dass die Klient:innen eine bedarfsgerechte Versorgung erhalten, die auf ihre Lebenssituation abgestimmt ist, und dass ihre Interessen gewahrt werden. Das Case Management übernimmt eine anwaltliche Verantwortung gegenüber den Klient:innen und setzt die individuellen Interessen und Bedürfnisse durch. Es macht notwendige und vorhandene Ressourcen zugänglich und zeigt Versorgungslücken auf der Systemebene auf, so dass die:der Klient:in zukünftig auch selbst für die Durchsetzung ihrer:seiner Interessen eintreten kann (vgl. Wendt, W. 2018:191; Monzer 2018:14f.).

Als **Broker** handeln Case Manager:innen in neutral vermittelnder Funktion als Agent:innen oder Makler:innen. Sie verfügen über eine fundierte Kenntnis der Angebotslandschaft und informieren ihre Klient:innen über deren sozialstaatliche Rechtsansprüche und über Angebote des Sozial- und Gesundheitswesens sowie über entsprechende Zugangsvoraussetzungen, Verfügbarkeiten, Inhalte und Qualität. Je nach individuellem Bedarf unterstützen sie beim Erschließen des Zugangs (vgl. Goger / Tordy 2020:31; Monzer 2018:15f.).

Als **Gatekeeper** wählt Case Management in selektierender Funktion angesichts begrenzt verfügbarer Angebote die fallangemessenen aus und leiten danach in eine (gegebenenfalls anderweitige) Unterstützung oder Versorgung über (vgl. Wendt W. 2018:191). Anders als die bereits genannten Funktionen stellt die selektierende somit nicht unbedingt eine klient:innenorientierte dar und wird konsequenterweise im Positionspapier der OGSA abgelehnt (vgl. Goger / Tordy 2020:25). Monzer (2018:17) beispielsweise sieht jedoch die Rechtfertigung für diese Funktion über den „umsichtigen Einsatz der vorhandenen personellen und öffentlichen Ressourcen“.

Als **Social Support** steht das Case Management den Klient:innen und auch deren informellem Umfeld in unterstützender Funktion mit Rat und Tat zur Seite und stärkt u.a. deren Selbstbestimmung. Case Management übernimmt in diesem Fall eine erste entlastende Regelung der Probleme und Sorgen, damit die Angebote in Anspruch

genommen werden können. Auch um die Persönlichkeitsentwicklung der Klient:innen zu fördern und zu begleiten, können Case Manager:innen diese psychosoziale Betreuungsfunktion übernehmen (vgl. Wendt W. 2018:191; Goger / Tordy 2020:30; Monzer 2018:18f.).

## 2.4 Handlungsleitende Prinzipien des Social Work Case Management

Zentral für die Umsetzung jeden CM-Prozesses ist die Realisierung der handlungsleitenden Prinzipien. Die Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management (vgl. 2008:11) führt mit Blick auf die Klient:innen folgende Leitprinzipien an: Klient:innenorientierung, Lebensweltorientierung, Mehrdimensionalität des Menschen, Ressourcenorientierung und Empowerment. Die unterschiedlichen Aspekte überschneiden sich teilweise, da ihnen allen das Ziel gemein ist, den Menschen zu stärken. Konzentrieren möchte ich mich auf diejenigen Prinzipien, die in den ausgewerteten Nutzer:innen-Interviews vorrangig Ausdruck finden.

Im Rahmen der **Klient:innenorientierung** richten sich Unterstützungsangebote konsequent am Bedarf der Klient:innen aus. Um dies zu gewährleisten, werden Klient:innen individuell in die Bedarfserhebung und alle Abläufe des Case Managements einbezogen und auch ermutigt, Verantwortung zu übernehmen (vgl. DGCC 2008:11). Bereits 1997 grenzt Moxley (1997:53; zit. n. Broer 2013:183f.) die klient:innenorientierte Funktion im *consumer-driven* Case Management von der administrativen Funktion im *system-driven* Case Management ab. Die Autonomie der Klient:innen bleibt während des gesamten CM-Prozesses gewahrt, indem beispielsweise keine fachlichen Entscheidungen getroffen wird, ohne sie einzubeziehen. Das Case Management sorgt dafür, dass die Klient:innen über alle Informationen verfügen, die sie für eine Entscheidungsfindung benötigen. Auch über das Case Management an sich und die Funktionen und Rollen der Beteiligten im Prozess klären die Case Manager:innen ihre Klient:innen auf, damit eine informierte Zustimmung zur Unterstützung gewährleistet werden kann (vgl. Goger / Tordy 2020:38-41).

Die **Lebensweltorientierung** stellt eine maßgebliche Dimension der Klient:innenorientierung dar. Case Management steht für die Überzeugung, „dass Menschen entsprechend ihren Fähigkeiten und Lebensumständen selbstverantwortlich entscheiden können“ (Goger / Tordy 2020:34). Der Prozess richtet sich an der Lebenswelt der Nutzer:innen aus und verfolgt das Ziel, eine autonome Lebensführung und einen gelingenden Alltag zu fördern. Case Management hinterfragt dabei institutionelle und professionelle Entwicklungen und normative Vorgaben in Bezug auf die Anwendbarkeit in individuellen Lebensentwürfen.

Im Zuge des **Empowerments** fördert Case Management die Selbstbefähigung und Selbstbemächtigung der Klient:innen und stärkt deren Eigenmacht und Autonomie. Dies kann beispielsweise in Form von Informations- und Wissensweitergabe, der Ermutigung, zu eigenen Entscheidungen und zu Partizipation und Teilhabe oder auch der konsequenten Orientierung an den Stärken, Kompetenzen und Ressourcen der

Klient:innen geschehen. Auch lösungsorientiertes Arbeiten, die Erweiterung des Handlungsspielraums oder die Anbindung an Interessensgruppen oder Selbstvertretungsorganisationen können zu Empowerment beitragen (vgl. Goger / Tordy 2020:35f.).

## 2.5 Case Management im Spannungsfeld Zwangskontext

Case Management als Handlungskonzept der Sozialen Arbeit bedeutet im Zwangskontext eine Besonderheit für Case Manager:in und Klient:in, denn in diesem Fall deckt das Case Management eine Doppelfunktion von Hilfe und Kontrolle ab: Einerseits erfüllt die Fachkraft den Interventions- und Kontrollauftrag, andererseits fungiert sie als Vertrauensperson für die Klient:innen und vermittelt zwischen Klient:in und weiteren Beteiligten (vgl. Conen 2020:101). Gumpinger (2001:11) spricht von „Zwangsbeglückung“ und drückt damit die Ambivalenz vom Zwang auf der einen Seite und Glück auf der anderen Seite aus. Zum einen werden im Zwangskontext unter Umständen Entscheidungen über den eigenen Kopf hinweg getroffen und man fühlt sich ausgeliefert, und zum anderen kommt man einem glücklichen Leben vielleicht ein Stückchen näher. So kann der Kontakt zur Fachkraft unter Umständen einen Zwang bedeuten, aber auch das Glück, Unterstützung zu erhalten.

Zobrist (vgl. 2017:55f.) betont, dass Klient:innen auch in Zwangskontexten motiviert sein können, ihre Probleme in Eigenverantwortung zu lösen. In diesem Fall schafft der Zwangskontext die strukturelle Rahmenbedingung dafür, dass Kontakt mit professioneller Unterstützung zustande kommt. Ein eigener Wille zur Veränderung kann auch im Zwangskontext entstehen. Gerade angesichts oft anderer drängender Probleme gestaltet sich das Suchverhalten von erwerbslosen Personen oft „ungerichtet und fluktuierend“, wie Wendt (W. 2012:56) es ausdrückt. Umso wichtiger ist es dann, der Beratung durch Absprache einer Zielsetzung eine Richtung zu geben, der die Klient:innen folgen können.

Wir unterscheiden mit Zobrist und Kähler (2017:14ff.) drei Wege, auf welchen Klient:innen der Sozialen Arbeit ihren Weg zum jeweiligen Angebot finden:

- selbstinitiierte Kontaktaufnahme
- Kontaktaufnahme durch Einflüsse des Netzwerkes
- Kontaktaufnahme aufgrund rechtlicher bzw. gesetzlicher Vorgaben/ Zwangskontexte

Die dritte Art der Kontaktaufnahme kennzeichnet Zobrist (2017:55) anhand der Verpflichtung durch gesetzliche Vorgaben. Diese Hilfekontakte finden innerhalb von juristisch geregelten Rahmenbedingungen statt und bei einer Ablehnung seitens der Klient:innen drohen meistens Sanktionen. Zobrist (2017:ebd.) weist auf eine klar asymmetrische Beziehung zwischen Klient:in und Helfer:in hin.

Nachdem sie sich zunächst auf die Freiwilligkeit in der Initiative des Kontakts konzentriert hatten, schlagen Zobrist / Kähler (2017:31) folgende aktuelle Definition vor:

„Zwangskontexte sind strukturelle Rahmenbedingungen der Sozialen Arbeit, die zu eingeschränkten Handlungsspielräumen bei Klient:innen, Fachkräften und Zuweiser:innen führen und durch institutionelle Sanktionsmöglichkeiten sowie asymmetrische Machtverhältnisse gekennzeichnet sind. Die Interaktionen zwischen Klient:innen und Fachkräften konstituieren sich aufgrund von rechtlichen Normen und finden i.d.R. fremdinitiiert statt. In Zwangskontexten werden teilweise Zwangselemente als Interventionen eingesetzt, welche die Autonomie der Klient:innen erheblich beschränken.“

Diese Definition wählte ich für die vorliegende Arbeit. Im Rahmen der Bemühungspflicht für Sozialhilfe-Bezieher:innen müssen laut Oö. SOHAG § 6 Anspruchsberechtigte bereit sein, in „angemessener und zumutbarer Weise zur Abwendung, Milderung bzw. Überwindung der sozialen Notlage sowie gegebenenfalls zur Integration beizutragen“. Dies kann unter anderem die Teilnahme am Projekt *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* einschließen. Wird die Bemühungspflicht nicht erfüllt, drohen Sanktionen wie die Kürzung des Bezuges. Genauere Erläuterungen hierzu folgen im vierten Kapitel zum Forschungsfeld. Entsprechend eines Zwangs im weiteren Sinne haben die Klient:innen die Wahl, sich gegen einen Kontakt zu entscheiden und die daraus resultierenden Konsequenzen in Kauf zu nehmen, oder sich auf ein Arbeitsbündnis einzulassen, um negative Konsequenzen abzuwenden (vgl. Mayer 2020:100). Bedenkt man jedoch, dass Bezieher:innen von Sozialhilfe damit bereits unter der Grenze zur Armutgefährdung liegen, stellt sich die Frage, inwieweit sich diese tatsächlich noch weitere Kürzungen leisten können.

Die Funktion der Sozialen Arbeit beruht als notwendiger Teil sozialstaatlicher Versorgungen auf Abweichungen von den staatlichen Rahmenbedingungen, der unter anderem auch Kontrollzwecke erfüllen kann. Soziale Arbeit vertritt dann einerseits die Interessen der Klient:innen und andererseits die administrativ vermittelten Kontrollinteressen von Instanzen. So erfordert es die Rolle der professionellen Helfer:innen, bei den Klient:innen für eine Anpassung an gesellschaftliche Standards, Werte und Normen zu sorgen, und gleichzeitig die gesellschaftliche Bedingtheit der Abweichungen zu berücksichtigen und die individuelle und die gesellschaftliche Seite ebenfalls wahrzunehmen (Conen 2020: 20f.). Case Management ist bei aller Klient:innenorientierung eine der Instanzen gesellschaftlicher Kontrolle – wie alle professionellen Beratungen, wenn wir uns an Wendt (W. 2012:54) halten. Die Einschätzung, ob eine Problemlage als „korrektur- und behandlungsbedürftig und nicht hinnehmbar betrachtet wird“, folgt einem sozialen Urteil und obliegt nicht unbedingt Helfer:in oder gar Klient:in selbst. Diesem Urteil müssen die Klient:innen unter Umständen speziell in der Situation der Beratung folgen.

Im Spannungsfeld zwischen Asymmetrie und Partnerschaft bleibt ein ausgeglichenes Beratungssetting nach Wendt (W. 2012:55) ein selten voll zu realisierendes Ideal. Sozialarbeiter:innen bzw. Case Manager:innen sind auf Grund ihres Fachwissens, der größeren Problemdistanz, weniger Betroffenheit und des größeren Know-hows an Handlungs- und Lösungsansätzen überlegen. Allein die Abhängigkeit der in Not bzw. in eine nicht allein zu bewältigende Situation geratenen Klient:innen von den Fachkräften

führt zu Asymmetrie. Umso zentraler ist es, dass die Fachkräfte sich dieser besonderen Verantwortung bewusst sind. Sie stehen vor der Aufgabe, die Beziehung zu gestalten, Strukturen zu bestimmen, Grenzen zu ziehen und parallel dazu die Hierarchie möglichst abzuschwächen und Macht und Eigenverantwortung an die Klientel zurückzugeben (vgl. Schäfter 2010:49-55). Gerade im Spannungsfeld Zwangskontext kommt der Arbeitsbeziehung zwischen Case Manager:in und Nutzer:in daher umso mehr Bedeutung zu.

## 2.6 Arbeitsbeziehung als Basis

Die professionelle Beziehung in der Sozialen Arbeit ist darauf ausgerichtet, Klient:innen bei der Bewältigung ihrer Schwierigkeiten zu unterstützen und zunehmende Autonomie und Selbstbestimmung zu ermöglichen. Gerade professionelles Handeln in öffentlich-institutionalisierten Kontexten erfordert dabei eine reflektierte, theoretisch begründbare Beziehungsgestaltung mit Klient:innen entlang eines klaren Rollenverständnisses. Zum anderen erfordert die professionelle Beziehung im psychosozialen Bereich aber auch oftmals Dimensionen einer persönlichen Beziehung, was den Anspruch an eine minimale Rollenspezialisierung und Expertisierung mit sich bringt (vgl. Gahleitner 2017:36). Auch für Schäfter (2010:39) setzt sich die helfende Beziehung in der Sozialen Arbeit aus der konkreten gemeinsamen Arbeit, die meist als Gespräch gestaltet wird, also „aktionale[m] Miteinander“, und aus „emotionale[m] Zueinander“ zusammen. Beziehungen bestehen dabei aus Interaktionsreihen zwischen zwei Menschen. Jede Interaktion wird von der vorausgegangenen Erfahrung und der Erwartung künftiger Interaktionen geprägt und kann so den weiteren Beziehungsverlauf beeinflussen. Beziehungen schaffen als dynamische Systeme eine für die Beteiligten zugängliche soziale Realität, die gemeinsame Erfahrungen, geteilte Bedeutungen, Erwartungen und Einschätzungen enthält. Rollenbeziehungen orientieren sich stärker an vorgegebenen sozialen Rollen, persönliche Beziehungen werden durch die Bezugspersonen selbst und äußere Einflüsse bestimmt (vgl. Gahleitner 2017:35f.).

Trotter (vgl. 2001:131) sieht die Beziehung als ein Zusammenspiel interpersoneller Fähigkeiten, und die Beziehung zwischen Sozialarbeiter:in und Klient:in wird geprägt von Anteilnahme für die:den Klient:in, Engagement und Akzeptanz der Verantwortung für die:den Klient:in, Akzeptanz der:des Klient:in als Person, Erwartung und Glaube, dass sich Menschen verändern können, Empathie oder Verständnis für die Gefühle der:des Klient:in und deren:dessen Sichtweise, Natürlichkeit und Kongruenz bzw. Offenheit und Beständigkeit und dem geeigneten Einsatz von Autorität und Macht (Trotter 2001: 131). Gerade in einer von Asymmetrie geprägten Arbeitsbeziehung muss sich die Fachkraft dieser Macht bewusst sein und sich entsprechend umsichtig verhalten. Die Machtposition darf nicht zur Veränderung von Hilfeleistungen missbraucht werden, wie Neuffer (vgl. 2007:418) darlegt: Deren Ausrichtung im Sinne der Klient:innen darf sich nicht zugunsten von Effizienz verschieben und aus finanziellen Beweggründen heraus gesteuert werden.

Mayer (vgl. 2020:95f.) grenzt die tragfähige Arbeitsbeziehung dahingehend von einem Arbeitsbündnis ab, dass in einer Arbeitsbeziehung emotionaler Bezug und subjektive Bedeutung der Beziehung stark genug sind, um Irritationen und Belastungen zu überstehen, die im Beratungsprozess auftreten können. Eine Arbeitsbeziehung ist jedoch kein Selbstzweck, sondern dient dazu, gemeinsame Ziele zu erreichen oder sie im Zuge eines Aushandlungsprozesses zu definieren.

Wendt (W. vgl. 2012:41) sieht im Bereich des Case Managements wenig Grund für die Fachkraft, sich als Person einzubringen und sich in der Beziehung zur:m Klient:in selbst zu offenbaren. Seine Ausführungen erinnern an dieser Stelle stark an die Bedingungen eines Arbeitsbündnisses. Die emotionale Beteiligung würde sich zwar ergeben und das Schicksal der Klient:innen mag die Fachkraft bewegen, aber als Bedingung des Erfolgs einer Fallführung sieht Wendt Emotionalität im Gegensatz zu beispielsweise Schäfer (vgl. 2010:39) nicht.

Ein wenig anders klingt dies, wenn Wendt (W. 2012:59f.) die Fallberatung als Sorgeberatung beschreibt. Hier nehmen die Beteiligten einander im persönlichen Gespräch „in einem Zustand des Besorgtseins wahr“: Die:der Klient:in ist besorgt ob der eigenen Situation, und die Fachkraft engagiert sich für die entsprechenden Wege und in der Beratungsarbeit und handelt dabei sorgend und mit Sorgfalt. Er charakterisiert die Sorgeberatung als lebensbegleitend und teilnehmend. Ähnliche Elemente finden wir auch in Wendts (W. vgl. ebd:64) Ausführungen zu Beratungskompetenz im Case Management, indem er die persönliche Haltung beschreibt, die die Qualität des Gesprächs beeinflusst: Offenheit, prozedurale Fairness erkennen lassen, engagierte Wertschätzung des Gegenübers, Achtsamkeit, Takt, Ausgewogenheit von Distanz und Nähe, freundliche und einfühlsame (An-)Teilnahme. Kommunikation ist in seinen Augen aber kein Selbstzweck, sondern dient der Aufgabenbewältigung. All die genannten Merkmale einer persönlichen Haltung könnten allerdings ebenso die Qualität einer Arbeitsbeziehung beschreiben und decken sich auch stark mit den Elementen der Beziehung zwischen Sozialarbeiter:in und Klient:in, wie sie eingangs in Rückgriff auf Trotter (vgl. 2001:131) beschrieben wurde. Es mag also an dieser Stelle ein wenig die Frage offen bleiben, wo genau die Trennlinie zwischen positiver persönlicher Haltung in einer Arbeitsbeziehung und persönlicher Zuwendung in einer Arbeitsbeziehung zu ziehen wäre.

Einen zentralen Stellenwert in der Beziehungsarbeit sieht hingegen Neuffer. Eine durchgehende Fallverantwortung wie im Case Management erfordert nach Neuffer (2007:420) Beziehungsarbeit,

„um das Vertrauen der Klienten und Klientinnen zu erreichen, so dass diese von Beginn bis zum Ende einer Hilfestellung emotional und inhaltlich den Hilfeprozess reflektieren, Eigenkräfte entwickeln (Empowerment) und eine verantwortliche Ansprechperson ohne Hemmschwelle konsultieren können“.

Er sieht die Gestaltung der Beziehung zwischen Case Manager:in und Klient:in als das „Fundament des gesamten Unterstützungsprozesses“ (Neuffer 2007:419). Die Fachkraft muss sich dieser ganzheitlichen Aufgabe mit dem eigenen personalen Angebot selbst stellen; es reicht nicht aus, fremde Dienstleistungen anzuregen, zu entwickeln und zu

koordinieren. Um sich der komplexen und multibelasteten Situation stellen und sie verändern zu können, benötigt die:der Klient:in eine stabile, kontinuierliche und vertrauensvolle Beziehung zur:m Case Manager:in.

### 3 Methoden: Qualitative Sozialforschung

Dieses Kapitel erläutert aufbauend auf dem Begriff der Qualitativen Sozialforschung das Forschungsdesign der vorliegenden Arbeit sowie die Erhebungs- und Auswertungsmethode. Ziel der Forschungsarbeit ist es, die Perspektive von Nutzer:innen von Case Management und deren Erfahrungen zu rekonstruieren. Diese Einblicke in die Erfahrungswelten der Nutzer:innen sollten nicht bereits vorab durch Hypothesen definiert werden. Diese offene Haltung legte eine explorative qualitative Herangehensweise nahe. Die nach Witzel (1982, 2000) problemzentriert geführten Interviews des Forschungsprojekts wurden mittels qualitativer Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2020, 2022) ausgewertet. Dabei zeigt der ergebnisoffene Interview- und Auswertungsprozess deutliche Parallelen zur Klient:innen-Orientiertheit als zentralem Wert des Case Managements.

Qualitative Forschungsansätze gehen vom kommunikativen Charakter der sozialen Wirklichkeit aus. Realität wird interaktiv hergestellt und subjektiv bedeutsam. Menschen in unterschiedlichen Lebenslagen deuten ihre Lebensumstände sinnhaft in einer ganzheitlichen Weise, durch die objektive Indikatoren wie Einkommen, Beruf etc. erst eine interpretierbare Bedeutung bekommen (vgl. Flick et al. 2019:20-23). Ganz im Sinne qualitativer Forschung orientierte ich mich stark an Alltagsgeschehen und Alltagswissen unserer Expert:innen: der Nutzer:innen von Case Management. Um die individuell unterschiedlichen Ausprägungen und Verknüpfungen einzelner Faktoren untereinander möglichst umfassend ausmachen zu können, galt es, den Beobachtungen und auch neuen Entwicklungen gegenüber aufmerksam und offen zu sein und bereits während der Forschung flexibel darauf zu reagieren (vgl. Lamnek / Krell 2016:33-38). Auf diese Weise sollte im Zuge der Auswertung herausgearbeitet werden, wie sich Erfahrungen der Nutzer:innen mit Case Management systematisieren lassen und ob und wie der Zwangskontext des Case Managements in der Sichtweise der Klient:innen zum Ausdruck kommt.

#### 3.1 Erheben der Daten: Problemzentriertes Interview nach Witzel

Um die Offenheit und Flexibilität des Forschungsvorhabens umsetzen zu können, wurde das problemzentrierte Interview nach Witzel (1982) gewählt. Diese Methode erlaubte Offenheit gegenüber den Narrationen der Interviewpartner:innen und größtmögliche Freiheit für deren Relevanzsetzungen und dennoch gleichzeitig Erkenntnisgewinn zu meinem Forschungsthema „Case Management“. Im Sinne von Witzel (1982) sollte ein Interviewleitfaden dabei zwar die Interviewrichtung in den Gesprächen deutlich machen,

aber keine strenge Reihenfolge der Fragen vorgeben. Wie dies auch Froschauer und Lueger (vgl. 2020:14) beschreiben, stand im Zentrum der Interviews die Frage, was die befragten Personen für relevant erachten und was ihre Lebenswelt charakterisiert. Meine Intention war es, innerhalb der Orientierung am Leitfaden Narrationen anzuregen, anstatt die eigene Erwartungshaltung die Sichtweise der Klient:innen überdecken zu lassen. Der Erkenntnisgewinn gestaltete sich sowohl im Erhebungs- als auch im Auswertungsprozess als induktiv-deduktives Wechselverhältnis. Die Forschungsgruppe beschäftigte sich im Rahmen verschiedener Lehrveranstaltungen mit dem Ansatz des Case Managements und setzte sich im Vorfeld der Interviews vor allem auch im Zuge der Gestaltung des Leitfadens bewusst damit auseinander. So basierte der Leitfaden auf unserem Vorwissen z.B. bezüglich der handlungsleitenden Prinzipien im Case Management. Gleichzeitig sollte jedoch im Dialog mit den Interviewpartner:innen das Prinzip der Offenheit umgesetzt werden.

Witzel (vgl. 1982:66) verortet drei Grundpositionen des problemzentrierten Interviews: Problemzentrierung, Gegenstandsorientierung und Prozessorientierung. Unter **Problemzentrierung** versteht Witzel (vgl. 1982:67f.) die Orientierung an einer gesellschaftlich relevanten Problemstellung. Außerdem soll die vorangegangene Kenntnis von objektiven Rahmenbedingungen der Thematik – des Problems – genutzt werden, um Ausführungen der Interviewpartner:innen begreifen und verstehen zu können und entlang des Problems zu fragen und nachzufragen. Parallel zur Erhebung wurde bereits an der Interpretation der subjektiven Perspektiven der Befragten gearbeitet und die Interviewführung lief immer präziser auf das Problem zu. Auch durch die Schwerpunktsetzung der Gestaltung des Zwangskontexts ergaben sich neue Leitfragen. In Bezug auf die **Gegenstandsorientierung** betont Witzel (vgl. 1982:70), dass sich die Methode, wie auch z.B. die Gesprächstechniken, flexibel nach dem untersuchten Problem richten muss. So konnte ich in den Interviews je nach Redefluss der Interviewpartner:innen manchmal stärker auf Narrationen setzen oder ergänzte das Gespräch mehr mittels Fragen im Dialogverfahren. Die **Prozessorientierung** bezieht Witzel (vgl. 1982:70f.) auf eventuelle Vorannahmen sowie auch auf den gesamten Forschungsablauf. Bei den Interviewpartner:innen soll Vertrauen und Offenheit entstehen, wenn der Kommunikationsprozess von Sensibilität und Akzeptanz geprägt ist und sie sich in ihrer Problemsicht ernst genommen fühlen. Ich zeigte klar unser Interesse auch an denjenigen Erzählungen der Nutzer:innen, die nicht in unmittelbarem Zusammenhang mit unserer Forschung standen, erlaubte mir mitfühlende Reaktionen auf persönliche Lebensgeschichten und nahm mir vor allem Zeit für die Interviewpartner:innen. Der Kommunikationsprozess wurde digital aufgezeichnet und anschließend nach den Regeln von Froschauer / Lueger (vgl. 2020:243f., siehe Anhang) mittels der Software MAXQDA transkribiert.

Der Leitfaden bot einen Orientierungsrahmen zur Sicherung der Vergleichbarkeit der Interviews. Er enthielt eine Einstiegsfrage und einige Fragen zur Einleitung in ausgewählte Themenbereiche. Anhand des Leitfadens konnte während des Interviews überprüft werden, inwieweit die einzelnen Themen behandelt wurden. Der Leitfaden wurde zu Beginn des Projekts in der zunächst aus sechs Personen bestehenden Forschungsgruppe als narrativer Interviewleitfaden konzipiert und später im Zweierteam an die teilstandardisierte, leitfadengestützte Interviewführung nach Witzel angepasst.

Auch in der Interviewführung nach Witzel (vgl. 1982:96) beginnt das Gespräch mit einer offen formulierten Einstiegsfrage, die zu offenen Narrationen anregen soll. Wir wählten zu diesem Zweck folgenden Einstieg:

- Wie läuft Ihr Case Management ab? Wie hat es begonnen, wie und in welche Richtung hat es sich entwickelt? Es interessieren mich Ihre Sicht und Ihre Erfahrungen zu dem Thema. Sie sind die Expertin/ der Experte.<sup>2</sup>

Ziel war es, die Perspektive der Nutzer:innen von Case Management zu erfassen und den Leitfaden entsprechend zu gestalten. Dieser konzentrierte sich darauf, wie die Interviewpartner:innen ihr Case Management erlebten, anstatt beispielsweise die einzelnen Phasen des Regelkreises zu erfragen. Der Leitfaden enthielt also Fragen wie:

- Was ist Ihnen wichtig, auf was legen Sie Wert?
- Würden Sie sich vielleicht etwas anders wünschen?
- Bestimmen Sie die Richtung, in die gearbeitet wird?
- Gab es schon Erfolge / Schritte zum Erfolg?

Bereits zu Beginn des Forschungsprojekts thematisierten teilweise die Projektleitungen, dass ihre Klient:innen den Begriff des Case Managements nicht immer kennen. Ich bemühte mich also, den Interviewpartner:innen den Ansatz des Case Managements eingangs kurz zu erklären, und ersetzte den Begriff teilweise in den Fragen auch durch z.B. „Beratung“ oder „Unterstützung“, um die Anzahl der Fachbegriffe zu verringern. Im Laufe der mehrmonatigen Erhebungsphase wurde der Leitfaden laufend auf jeweils neue Erkenntnisse aus den Interviews hin weiterentwickelt. Gerade zu Beginn der Erhebung konzentrierte ich mich bei Nachfragen noch sehr auf Rahmenbedingungen des Case Managements, wie beispielsweise die Art und Häufigkeit des Kontakts mit den Case Manager:innen und einbezogene Stellen. Im Zuge der Erkenntnisse der ersten Interviews gab ich zunehmend den persönlicheren Schwerpunktsetzungen der Nutzer:innen mehr Raum. Auch inspirierte beispielsweise das Interview mit einer Nutzerin mit sehr bildhafter Sprache dazu, weitere Bilder zu Case Management zu erfragen. Die Letztversion des Leitfadens findet sich im Anhang.

Die Menschen, mit denen ich die Interviews führte, wurden von ihren Case Manager:innen dafür gewonnen. Im folgenden Kapitel wird der Feldzugang zum Projekt vorgestellt.

### 3.2 Feldzugang: Kontakt zu den Nutzer:innen über die Einrichtungen

Der Zugang zu den Interviewpartner:innen, also den Nutzer:innen von Case Management, erfolgte über diejenigen Institutionen, die nach der Methode des Case Managements arbeiten. Während der explorativen Recherche in der Großgruppe zu Beginn des gemeinsamen Forschungsprojekts wurde ich auf das oberösterreichische Projekt *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* aufmerksam.

---

<sup>2</sup> Bei bereits abgeschlossenen Betreuungen wurden die folgenden Fragen in der Zeit angepasst.

Die erste Kontaktaufnahme zu allen drei Trägern erfolgte Ende Februar 2022 per E-Mail, zuerst an die Projektleitung des Hilfswerks. Bereits am nächsten Tag fand ein erstes positives Telefonat mit der Projektleitung des Hilfswerks statt. E-Mail-Verkehr und Telefonate mit den Projektleitungen von B7 und FAB schlossen in den darauf folgenden Tagen an. In Telefongesprächen mit den Projektleitungen wurden einige wichtige Fragen und Einzelheiten geklärt (vgl. G01; G02; G04): Da die Teilnahme selbstverständlich auf freiwilliger Basis geschehen musste, war kaum abzuschätzen, wie viele Interviewpartner:innen vermittelt werden könnten. Auch stand die Überlegung im Raum, ob auf sprachlicher Ebene allen Klient:innen die Freiwilligkeit der Teilnahme verständlich zu machen wäre. Daher traten die Case Manager:innen an sie mit meinem Forschungsvorhaben nicht heran. Da die Gespräche mit den Klient:innen seit der Pandemie vermehrt telefonisch, via Signal oder über Zoom geführt wurden und viele Klient:innen damit vertraut waren, würden sie dieses Setting möglicherweise auch für ein Interview bevorzugen. Zu begrüßen waren selbstverständlich vor allem auch Fälle, die bereits abgeschlossen waren und den gesamten Prozess durchlaufen hatten, aber der Zugang zu laufenden Fällen würde einfacher sein.

Im Anschluss an die Telefonate übermittelte ich jeweils Projektvorstellung und Infoschreiben für die Nutzer:innen. Sowohl die Projektvorstellung als auch vor allem das einfach formulierte Infoschreiben für die Klient:innen fanden Anklang bei den Projektleiter:innen. Auf dem Infoschreiben für die Nutzer:innen waren meine Kontaktdaten angeführt. So konnten die Klient:innen bei Interesse oder Fragen direkt mit mir Kontakt aufnehmen und auch einen Termin vereinbaren – ohne dabei noch die Case Manager:innen zu involvieren. Zusätzlich verfasste ich eine Einverständniserklärung zur Weitergabe der Kontaktdaten für die Klient:innen, falls sie eine Kontaktaufnahme durch mich bevorzugten. Die Freiwilligkeit konnte meines Erachtens auf diese Weise gewährleistet werden. Die Klient:innen hatten nach der unverbindlichen Interessensbekundung den Case Manager:innen gegenüber die Möglichkeit, keinen Kontakt mit mir aufzunehmen, auf meine Kontaktaufnahme nicht zu reagieren oder mir abzusagen, selbst wenn sie ihren Case Manager:innen keine abschlägige Antwort gegeben hatten.

Bereits zu Beginn der Gespräche mit den Projektleiter:innen wurde ich an die Abteilung Soziales des Amts der oberösterreichischen Landesregierung verwiesen, um mir die Zustimmung zu unserer Studie zu holen. Die Abteilung Soziales des Landes Oberösterreich stimmte der freiwilligen Teilnahme der Nutzer:innen des *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* zu (vgl. G03; E05). Nach der Zusage stellten die drei Projektleitungen unser Forschungsprojekt jeweils in ihren Teams vor. In eines der Teams via Zoom wurde ich eingeladen und konnte direkt Fragen der Case Manager:innen beantworten (vgl. G07). Alle drei Teams reagierten positiv und erklärten sich bereit, Klient:innen zu den Interviews einzuladen.

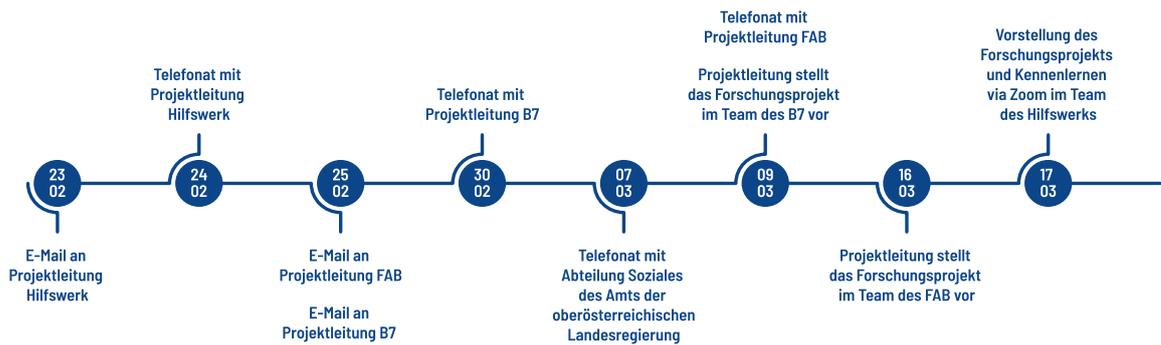


Abbildung 3: Prozess des Feldeinstiegs Frühjahr 2022 (eigene Darstellung)

Aufgrund meiner flexiblen Arbeitszeiten konnte ich auch gern dem häufigen Wunsch nach einem Termin am Vormittag nachkommen. Einer der ausführenden Vereine bot für die Interviews mit den Klient:innen Zoom-Meetings an, die im Anschluss an Termine im Büro stattfinden sollten. Anfangs setzten wir dies um. Die meisten Gespräche führte ich jedoch telefonisch. Die Interviews mit den Nutzer:innen waren großteils von großer Offenheit geprägt. Eine Interviewpartnerin erklärte dies folgendermaßen: „Sehen Sie, ich vertraue den Leuten vom Herrn [Nachname CM] so sehr, dass ich mich halt gleich öffne, was ich sonst nie tue. Das ist auch auf ihn zurückzuführen, das hätte es vor ihm nicht gegeben“ (T10a:596ff.).

Gegen Ende der Erhebung erfuhr ich von den Case Manager:innen mögliche Gründe, warum ich nur positive Stimmen hörte: Es war nicht möglich, mir schwierige Fälle zu vermitteln, da diese für die Case Manager:innen selbst schon nur sehr schwer zu erreichen sind („hard to reach“). Nicht positiv gestimmte Klient:innen konnten nicht gefragt werden, da die Energie sich darauf richtete, eine Arbeitsbeziehung herzustellen (vgl. G11). Außerdem hatte ich den Eindruck, dass einige Nutzer:innen sich zum Interview bereit erklärten, um ein „positives Feedback“ (T01a:217f.) deponieren zu können und auf diese Weise den Case Manager:innen etwas zurückgeben zu können (vgl. T03:363; T09:585ff.).

Insgesamt fanden von März bis September 2022 zwölf Gespräche mit zehn verschiedenen Interviewpartner:innen statt. Eines der Interviews wurde am folgenden Tag fortgesetzt, da es überaus ergiebig war. Mit einem anderen Interviewpartner konnte einige Zeit nach dem ersten Gespräch ein Folge-Interview vereinbart werden, nachdem sich das Forschungsinteresse konkretisiert hatte.

### 3.3 Auswerten der Daten: Qualitative Inhaltsanalyse nach Kuckartz

Wie bereits erwähnt, wurden die aufgezeichneten Interviews nach den Transkriptionsregeln von Froschauer und Lueger (vgl. 2020:243f.) verschriftlicht und mittels MAXQDA ausgewertet, einer Software für computergestützte qualitative Daten- und Textanalyse. Ich orientierte mich im Zuge der Auswertung und Analyse der Interviews an der qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2022). Dies erschien mir besonders in der Kombination mit der von Kuckartz für die qualitative Daten- und

Textanalyse entwickelten Software MAXQDA für unser exploratives Vorhaben gut geeignet. Tatsächlich bewährte sich diese Entscheidung besonders angesichts der offenen Kategorienbildung und mehrmaligen Umstrukturierung der Codes und Subcodes im Forschungs- und Analyseverlauf. Kuckartz und Rädiker (2022:39) formulieren folgende Definition ihrer Konzeption einer qualitativen Inhaltsanalyse:

„Unter qualitativer Inhaltsanalyse wird die systematische und methodisch kontrollierte wissenschaftliche Analyse von Texten, Bildern, Filmen und anderen Inhalten von Kommunikation verstanden. Es werden nicht nur manifeste, sondern auch latente Inhalte analysiert. Im Zentrum der qualitativen Analyse stehen Kategorien, mit denen das gesamte für die Forschungsfrage(n) bedeutsame Material codiert wird. Die Kategorienbildung kann deduktiv, induktiv oder deduktiv-induktiv erfolgen. Die Analyse geschieht primär qualitativ, kann aber auch quantitativ-statistische Auswertungen integrieren; sie kann sowohl kategorienorientiert als auch fallorientiert erfolgen.“

Das Ablaufmodell der inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse nach Kuckartz (vgl. 2020:101): besteht aus mehreren Phasen:

- Initiierende Textarbeit, Explorieren von Daten: Markieren wichtiger Textstellen, Schreiben von Memos
- Entwickeln von thematischen Hauptkategorien
- Codieren des gesamten Materials mit den Hauptkategorien
- Induktives Bestimmen von Kategorien am Material
- Codieren des gesamten Materials mit dem ausdifferenzierten Kategoriensystem
- Analysieren der codierten Daten
- Darstellen der Ergebnisse

Diese Phasen folgen prinzipiell sequenziell aufeinander, sind aber keinesfalls als strikt voneinander getrennt zu betrachten und können auch in zirkulären, über die Forschungsfrage vermittelten Abläufen stattfinden vgl. Kuckartz 2020:46f.).

Unmittelbar nach den Interviews fertigte ich Postskripte mit Anmerkungen zu situativen und nonverbalen Aspekten und Schwerpunktsetzungen des Gegenübers an (vgl. Witzel 1982:91f.). Diese ergänzte ich in der Folge und während des Vorgangs der Transkription in Anlehnung an Kuckartz (vgl. 2020:20ff.) durch erste inhaltliche Fallzusammenfassungen. Es erwies sich für mich als sehr praktikabel, diese Zusammenfassungen mit einem plakativen Titel zu versehen und auf diese Weise die einzelnen Interviews als eigenständige Fälle zu strukturieren. Ideen zu möglichen latenten Bedeutungen, Intentionen der interviewten Personen, Querverbindungen zu anderen Interviews oder möglichen Interpretationen fanden in Memos ihren Platz, wie es Froschauer und Lueger (vgl. 2020:137) und auch Kuckartz (vgl. 2020:57ff.) vorschlagen. Diese Übersichten stellten den Ausgangspunkt für die vertiefende Einzelfallinterpretation dar, die nach Kuckartz (vgl. 2020:115) im Schritt der Analyse der codierten Daten enthalten sein kann.

Der bewusste Einstieg in die Analyse durch Textarbeit und hermeneutische Herangehensweise soll verhindern, durch vorschnelles Beginnen des Codierens den Blick auf das Ganze zu verlieren (vgl. Kuckartz / Rädiker 2022:113). Auch nach der Zuordnung zu Kategorien bleiben der Wortlaut inhaltlicher Aussagen und ihr Kontext im

gesamten Interview relevant und spielen in der Aufbereitung der Ergebnisse eine wichtige Rolle. Die Bildung von Kategorien schließt also eine Fallorientierung keineswegs aus, und das Material wird anhand zweier Dimensionen strukturiert: Fälle und Kategorien (vgl. ebd.: 105, 108).

Das Codieren verlief in zweierlei Richtungen: zum einen als ein Akt des Subsummierens von Textstellen unter eine a priori, also deduktiv gebildete Kategorie oder als ein Akt des Generierens einer Kategorie (vgl. Kuckartz 2020:41). Die Textstellen konnten hierbei zwei oder drei Codierungen erhalten, um den Inhalt nicht auf einen Aspekt zu reduzieren. Als erste, deduktive Hauptkategorien legte ich auf Basis meines Vorwissens unter anderem „beteiligte Stellen“, „Ziele / Erfolge des CM“ und konkreter „bearbeitete Inhalte, Schritte“, „Rolle Klient:in“ und die querliegende Kategorie „wichtig:“ fest. Die Kategorie „wichtig:“ diente hierbei zum Festhalten der Bewertung einzelner Aspekte im Case Management durch die Nutzer:innen und konnten mit anderen Kategorien überlappen. Durch das zum Erhebungsprozess parallel verlaufende Auswerten war es möglich, auf Erkenntnisse aus den Interviews zu reagieren und Kategorien zu schaffen und den Leitfaden entsprechend anzupassen (siehe auch Kapitel 3.1 zum Erheben der Daten). Vom Material ausgehend, also induktiv, bildete ich unter anderem die Kategorien „Arbeitsbeziehung“, „Zwangskontext“, „Grund der Zuweisung“, „Problemfeld Klient:in“ und querliegend „Covid“, „Sozialhilfe“ oder „Motivation zur Teilnahme am Interview“. „Eigenschaften / Fähigkeiten CMin“. Beispielsweise die Motivation zur Teilnahme am Interview wurde von mir nicht erfragt, wurde jedoch häufig von den befragten Personen offengelegt. Die Entwicklung der Kategorie „Eigenschaften / Fähigkeiten CMin“ ging einher mit der Erkenntnis, dass für die Nutzer:innen den Case Manager:innen als Person eine große Bedeutung zukommt. Im Verlauf der Auswertung strukturierte ich diese Kategorie anhand des HEXACO-Persönlichkeitsmodells (siehe Kapitel 5.3.1 zur Psychologie der Persönlichkeit). Im Zuge dieser und zahlreicher weiterer Strukturierungen und Umstrukturierungen am Text bewährte sich die flexible Handhabung der Auswertungssoftware sehr.

Witzel (vgl. 1982:90) weist auf die Schwierigkeit hin, den Erzählstrang der zu interviewenden Person und dessen immanente Nachfragemöglichkeiten zu verfolgen, gleichzeitig aber die problemorientierten Fragen zu stellen, um das Forschungsinteresse einzubringen. Diese Tatsache muss ich leider bestätigen – besonders im Zuge der Auswertung der Interviews zeigte es sich, dass ich mich zu sehr von den Erzählungen hatte leiten lassen und den Leitfaden mehr im Blick hätte behalten sollen. Auch war ich teilweise in der Interviewführung zu zurückhaltend und hätte öfter nachfragen können, wenn die Antworten auf meine Einladungen zu Themen knapp ausfielen. Ich führe diese Zurückhaltung auf meine damalige berufliche Tätigkeit zurück, in deren Rahmen ich sehr viel Wert darauf legte, bei meinen Klient:innen nicht zu vehement nachzufragen und vorsichtiges Verhalten zu respektieren. In diesem beruflichen Rahmen lag mein Bemühen darin, den Menschen nicht den Eindruck zu vermitteln, ich wolle sie ausfragen. Offenbar war es mir nicht besser möglich, in die Rolle einer Interviewenden zu wechseln. Leider bot sich die Gelegenheit zu einem Folgeinterview nur in einem Fall. Doch war ich während der Gespräche und auch während der Auswertung immer wieder erstaunt über die große Offenheit einiger Personen und möchte das Gehörte keinesfalls missen.

## 4 Forschungsfeld: *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe*

Wie bereits erläutert, wurden die Interviews mit Nutzer:innen von Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe geführt. Dieses Kapitel stellt das Projekt vor (4.1) und ergänzt anschließend den Bezugsrahmen von Sozialhilfe (4.2) und aktivierendem Sozialstaat (4.3).

### 4.1 Das Projekt *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe*

Das Projekt wurde in Oberösterreich im Rahmen der (mittlerweile erneut umgestalteten) Reform der Sozialhilfegesetzgebung 2011 entwickelt und unterstützt seit 2012 Personen, die sich entweder um Leistungen der Sozialhilfe bemühen oder bereits Leistungen der Sozialhilfe beziehen. Case Management unterstützt die Menschen dabei, ihre soziale Notlage abzuwenden, zu mildern und zu überwinden. Das Projekt wird aus Mitteln des Landes Oberösterreich und des Arbeitsmarktservice (AMS) Oberösterreich finanziert und die Zuweisung erfolgt über die jeweilige Bezirkshauptmannschaft bzw. das AMS (vgl. Case Management SH OÖ 2022:4, 6).

Drei Träger:innen bieten in jeweils sechs Bezirken Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe an und decken gemeinsam ganz Oberösterreich ab: Hilfswerk Oberösterreich, B7 – Arbeit und Leben und FAB – Verein zur Förderung von Arbeit.

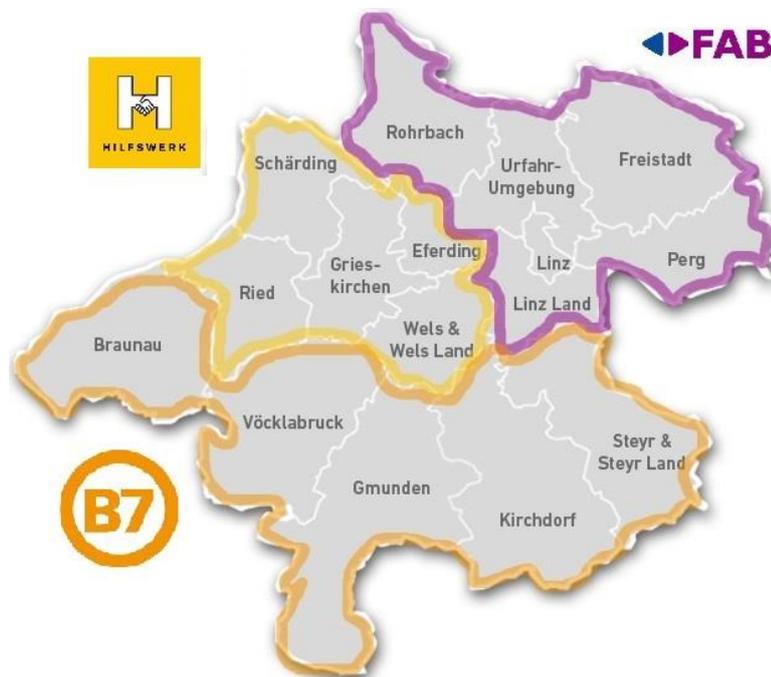


Abbildung 4: Flächendeckendes Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe in Oberösterreich (eigene Darstellung)

Das Projekt unterstützt Bezieher:innen von Sozialhilfe beim (Wieder-)Einstieg in den Arbeitsmarkt und dabei, ihre soziale Notlage abzuwenden, zu mildern und zu überwinden und neue Perspektiven zu schaffen (vgl. Case Management SH OÖ 2022:5). Als Schwerpunkt nennt die Informationsbroschüre des Hilfswerks Oberösterreich (vgl. o.A.) „Hilfe bei der Zielfindung (Perspektive), Arbeitssuche, Berufliche Orientierung, Aus- & Weiterbildung, Sprachkompetenz, Existenzsicherung, Schulden, Gesundheit, Wohnen, Beziehungen, Kinderbetreuung, Stabilisierung durch Nachbetreuung am Arbeitsplatz“. Die Informationsbroschüre des B7 (vgl. o.A.) bietet als „konkrete Unterstützung“ unter anderem „Motivation und Stärkung des Selbstbewusstseins der Kundinnen und Kunden, Auseinandersetzung mit den Anforderungen von BH/ Magistrat, AMS und Arbeitswelt, Vorbereitung und Vermittlung an andere Einrichtungen und Angebote“ an.

Die Teilnahme am Programm ist auf 12 Monaten beschränkt oder endet mit dem (Wieder-)Eintritt in den Arbeitsmarkt. Es kann nach Rücksprache mit BH bzw. AMS die Verweildauer verlängert oder eine Nachbetreuung im Ausmaß von maximal drei Monaten vereinbart werden. Bei Verlust des Arbeitsplatzes kann die Unterstützung durch das Projekt wieder aufgenommen. Die Beratung findet in Form von regelmäßigen individuell vereinbarten Einzelgesprächen statt (vgl. Case Management SH OÖ 2022:6). Im Jahr 2021 nahmen insgesamt 493 Personen am Projekt teil. Innerhalb der bisher zehnjährigen Projektlaufzeit unterstützten die drei Träger:innen in 194 872 Betreuungsstunden insgesamt 5020 Personen. Das Durchschnittsalter betrug 38 Jahre und 45% von ihnen fanden Anschluss im Arbeitsmarkt (vgl. Land Oberösterreich 2022; E12).

## 4.2 Sozialpolitische Kontextualisierung

Sowohl mit der Entwicklung des Projekts im Rahmen der Reform der Sozialhilfegesetzgebung 2011 als auch angesichts der Zugangsvoraussetzungen sowie der Zielgruppe ist das *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* direkt mit der Leistung der Sozialhilfe verknüpft (vgl. Case Management SH OÖ 2022). „Raus aus der Sozialhilfe“ titelt eine Presseaussendung des Landes zum 10-jährigen Bestehen des Projekts (vgl. Land Oberösterreich 2022). Dieses Kapitel bindet das *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* in den sozialpolitischen Kontext der Leistung der Sozialhilfe und des aktivierenden Sozialstaates ein.

### 4.2.1 Sozialhilfe – zwischen Mindestsicherung und Deckelung

Die Sozialhilfe (bzw. in einigen Bundesländern noch bedarfsorientierte Mindestsicherung) ist das letzte Netz im Sozialstaat. Sie soll ein finanzielles Existenzminimum für die Menschen sicherstellen, die trotz der vorgelagerten Sozialsysteme ihre Existenz nicht ausreichend selbst absichern können. Das Oö. SOHAG §1 definiert Aufgabe und Ziele folgendermaßen:

„(1) Aufgabe der Sozialhilfe ist die Ermöglichung und Sicherstellung eines menschenwürdigen Lebens sowie die damit verbundene dauerhafte Einbeziehung in die Gesellschaft für jene, die dazu der Hilfe der Gemeinschaft bedürfen.

(2) Leistungen der Sozialhilfe aus öffentlichen Mitteln sollen

- zur Vermeidung sozialer Notlagen beitragen,
- Personen befähigen, soziale Notlagen aus eigener Kraft abzuwenden und dauerhaft zu überwinden,
- zur Unterstützung des allgemeinen Lebensunterhalts und zur Befriedigung des Wohnbedarfs der bezugsberechtigten Personen beitragen,
- integrationspolitische und fremdenpolizeiliche Ziele berücksichtigen,
- insbesondere die (Wieder-)Eingliederung von bezugsberechtigten Personen in das Erwerbsleben und die optimale Funktionsfähigkeit des Arbeitsmarktes weitestmöglich fördern und
- eine nachhaltige soziale Stabilisierung anstreben“.

Wie bereits angerissen wurde (siehe Kapitel 2.5 zum Zwangskontext), müssen im Rahmen der Bemühungspflicht laut Oö. SOHAG § 3, 6, 19, 22 Anspruchsberechtigte bereit sein, in „angemessener und zumutbarer Weise zur Abwendung, Milderung bzw. Überwindung der sozialen Notlage sowie gegebenenfalls zur Integration beizutragen“. Unter diese Bemühungspflicht fällt somit nicht nur der Einsatz eigener Mittel zur Bestreitung des Lebensunterhaltes, sondern auch die Bereitschaft der Bezieher:innen, die Arbeitskraft einzusetzen bzw. sich um einen Arbeitsplatz zu bemühen oder die erforderlichen Sprachkenntnisse zu erwerben, um die Vermittelbarkeit zu erhöhen.

Mit dem Jahr 2020 wurde in Oberösterreich die Mindestsicherung wieder von der Sozialhilfe abgelöst. Im Jahr 2023 beträgt die Höhe der Sozialhilfe nach dem Oö. SOHAG für Alleinstehende und Alleinerziehende 1.053,64€ und für ein Kind 263,41€ pro Monat; 2021 waren es 949,46€ für Alleinstehende und 237,37€ für ein Kind. Beträge für weitere Haushaltsangehörige werden nur mehr anteilig addiert (vgl. Oö. SOHAG §7,8). Laut EU-SILC lag die Armutsgefährdungsschwelle im Jahr 2021 bei 1 371,00€ für einen Einpersonenhaushalt. Dieser Wert entspricht 60% des durchschnittlichen Nettohaushaltseinkommen und liegt dennoch deutlich über den Sozialhilfesätzen (vgl. Statistik Austria 2022:12; Pratscher 2022:829).

Oberösterreich war eines der ersten Bundesländer, die nach Einführung der bedarfsorientierten Mindestsicherung wieder zur Sozialhilfe zurückkehrte. Das österreichische Sozialhilfe-Grundsatzgesetz (SHGG) lässt den Ländern Spielräume in der Ausgestaltung, die zur Verbesserung von Sozialhilfeleistungen beitragen können. Die Bundesländer können diese Freiräume wahrnehmen, müssen dies aber nicht. Von Beginn der (Wieder-)Einführung der Sozialhilfe in Oberösterreich wurde zahlreich Kritik am Oö. SOHAG geübt: Es wurden lückenhaft geregelte Bearbeitungsfristen oder der Wegfall der verpflichtenden Ausstellung eines schriftlichen Bescheides festgestellt. Subsidiär Schutzberechtigte haben keinen Anspruch mehr auf Sozialhilfe – im Gegensatz zur Mindestsicherung, wie sie beispielsweise noch in Wien geregelt ist. Geringere Richtsätze für Erwachsene und Kinder, Anrechnung der Wohnbeihilfe, Anrechnung des Bonus für Menschen mit Behinderungen, Abschaffung der Zuverdienstmöglichkeit auch für Menschen in Tagesstrukturen oder eine uneinheitliche Vollzugspraxis der Bezirksverwaltungsbehörden bei der Berechnung des

Wohnaufwandes von Haushaltsgemeinschaften führen dazu, dass Haushalte mit Sozialhilfebezieher:innen im Vergleich zur bedarfsorientierten Mindestsicherung teilweise um mehrere hundert Euro monatlich weniger Einkommen zur Verfügung haben (vgl. Armutsnetzwerkwerk OÖ 2020; Krammer 2019:4ff.; Sozialplattform Oberösterreich 2022).

Laut BMSGPK (vgl. 2022:Übersicht 10, Tabellen 1, 9, 16, 19) bezogen 2021 in Oberösterreich 12.288 Personen in 7.059 Bedarfsgemeinschaften Sozialhilfe. Die Bedarfsgemeinschaften bestanden zu 36,9% aus Alleinstehenden, zu 3,7% aus Paaren ohne Kinder, zu 19,5% aus Paaren mit minderjährigen Kindern und zu 37,1% aus Alleinerziehenden mit Kindern. Die monatliche Leistungshöhe in der Sozialhilfe pro Bedarfsgemeinschaft betrug im Jahresdurchschnitt 537€, was den niedrigsten Schnitt in ganz Österreich darstellt. Über 94 Personen wurden 2021 in Oberösterreich Sanktionen wegen Verletzung des Einsatzes der Arbeitskraft oder der Integrationsbemühung verhängt, also der Bezug gekürzt oder pausiert<sup>3</sup>.

#### 4.2.2 Der aktivierende Sozialstaat – zwischen Fördern und Fordern

Ziel eines aktivierenden Staates ist es zunächst, Anhängigkeit von Wohlfahrt zu verhindern, Ausgrenzung zu vermeiden und Armut zu bekämpfen. Die Politik ist aufgefordert, Maßnahmen und Programme zu entwickeln, die der Integration gesellschaftliche ausgegrenzter Gruppen dienen, anstatt lediglich monetäre soziale Leistungen zur Verfügung zu stellen. Menschen, deren Schwierigkeiten auf psychosozialen Lagen wie z.B. Krankheit, Alter, Arbeitslosigkeit, mangelnder Ausbildung oder Familienzerrfall beruhen, sollen über die sozialstaatlichen Sicherungssysteme aufgefangen werden. Falls dies nicht oder nur in unzureichendem Maße gelingt, soll sie die Soziale Arbeit z.B. in Form von Beratung, Erziehung, Bildung oder stellvertretendem Handeln betreuen (vgl. Kleve 2007:163; Stelzer-Orthofer / Weidenholzer 2011:7f.).

Andererseits steht in diesem Zusammenhang auch die Frage im Raum, unter welchen Bedingungen arbeitsfähige Menschen mindestenssichernde Sozialleistungen beziehen dürfen. Das Konzept des aktivierenden Sozialstaats dient vor diesem Hintergrund der Entlastung des Sozialbudgets. Aktivierende Maßnahmen sind häufig derart gestaltet, dass der Zugang zu mindestenssichernden Leistungen erschwert oder gar verweigert wird wie im Rahmen der Bemühungspflicht für Sozialhilfebezieher:innen. Demzufolge werden Aktivierungsmodelle vermehrt als Disziplinierungsstrategie wahrgenommen (vgl. Stelzer-Orthofer / Weidenholzer 2011:7f.).

Durch Aktivierung sollen Leistungsbezieher:innen an der Realisierung des Ziels beteiligt werden: der raschen (Wieder-)Eingliederung in den Arbeitsmarkt. Entsprechende Maßnahmen sollen einerseits als *Fördern* deren Autonomie stärken, während sie andererseits als *Fordern* den Druck auf die Betroffenen erhöhen. Das deutsche

---

<sup>3</sup> Berücksichtigt wurden bei dieser Zahl die Erwerbstätigen und die Personen, die dem Arbeitsmarkt zur Verfügung standen.

Aktivierungskonzept Hartz IV steht sogar in der Kritik, diese Ambivalenz von Autonomie vs. Zwang weitgehend zugunsten des Zwangs aufgelöst zu haben (vgl. Griesser 2011:112). Unter anderem Galuske (2007:412) beanstandet, dass das Prinzip der Hilfe zur Selbsthilfe auf „Hilfe zur Wettbewerbsfähigkeit auf dem zunehmend flexibleren Arbeitsmarkt“ verkürzt wird. Auch Neuffer (vgl. 2013b:62) kritisiert, dass das Prinzip des aktivierenden Sozialstaates nicht die Veränderung der gesellschaftlichen Verhältnisse und damit der Rahmenbedingungen für die:den Einzelnen zum Ziel hat, sondern es annimmt, dass die:der Einzelne die eigene Situation zumindest mit verschuldet hat. Die Aufgabe der Sozialen Arbeit ist es in diesem Kontext, die Klient:innen dazu zu bewegen, die sozialen Leistungen nicht langfristig zu beanspruchen. Obwohl also Schlagwörter wie Aktivierung, Entwicklung von Eigenverantwortung oder Empowerment durchaus traditionellen Grundsätzen der Sozialen Arbeit entsprechen, so steht diese Art der Sozialpolitik im Widerspruch dazu.

Als Voraussetzungen für den Einsatz von Sozialer Arbeit als Hilfe setzt Kleve (2003: 3) zweierlei voraus:

- die Beobachtung eines Defizits bei denjenigen, die Hilfe begehren oder diese annehmen sollen
- die Möglichkeit, dieses Defizit zu beheben, bei denjenigen, die helfen wollen oder sollen.

Jede helfende Interaktion führt jedoch zu einer Rollenasymmetrie, einem Rollengefälle zwischen Helfer:innen und Hilfsbedürftigen. Dem Akt der Hilfe liegt zugrunde, dass der hilfsbedürftigen Person ein Defizit unterstellt wird, das die helfende Person auszugleichen bzw. zu beheben versucht. Viele professionelle Settings schließen ein reziprokes, also gegenseitiges Helfen eher aus. Wiederholen sich nun die einseitig gerichteten helfenden Interaktionen zwischen Klient:in und Fachkraft über einen längeren Zeitraum, verfestigt sich die Rollenasymmetrie. In einer solchen Arbeitsbeziehung entfalten sich Strukturlogiken und Muster, die bewirken, dass Klient:in und Fachkraft in ihren jeweiligen Rollen verharren. Sie unterstellen und bestätigen sich gegenseitig auf der einen Seite ihre Hilflosigkeit und auf der anderen Seite die Möglichkeit zu helfen. Jede Hilfe kann nach der Ambivalenztheorie des Helfens dazu führen, dass Unselbstständigkeit und Inaktivität der Klient:innen herausgefordert werden und sie auf diese Weise vom Hilfesystem abhängig werden – ihnen also eben nicht geholfen wird, an Autonomie zu gewinnen wie es auch die Ansätze der Lebensweltorientierung oder des Empowerments hervorheben (vgl. Kleve 2003: 2).

Umso zentraler ist vor diesen Hintergründen für einen gelingenden und klient:innenorientierten CM-Prozess die bewusste Haltung der Fachkraft (siehe auch Kapitel 2.5 und 2.6 zu Case Management im Zwangskontext und der Arbeitsbeziehung). Das Konzept des *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* (2022:8) hält fest: „Zeit, Interesse an der Person und wertschätzende Aufmerksamkeit sind nur einige Elemente, die eine Beratungshaltung im CM kennzeichnen“.

In diesen Kontext eingebettet sollen nun die Erfahrungen der befragten Nutzer:innen systematisiert und aufbereitet werden.

## 5 Erfahrungen von Nutzer:innen des Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe

Wie lassen sich Erfahrungen mit Case Management von Nutzer:innen im Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe systematisieren?

Die unterschiedlichen Dimensionen der Antworten auf diese Frage möchte ich anhand einiger Aussagen von Nutzer:innen einführen. Wie beschreiben diese Nutzer:innen Case Management? Was bedeutet für sie Case Management?

„Weil ich hab mir auch immer gesagt: Hey, warum gibt es nicht einfach irgendwas, wo die Leute auf einen zukommen und sagen 'Hey, sag mir, was hast du für ein Problem? Ich werde dich unterstützen. Was willst du im Leben erreichen? Und was ist dein Ziel und was hast du im Kopf? Oder wie ist deine Lage jetzt?‘“ (T09:365-368).

„Unterstützung in Lebenslagen, vielleicht in schwierigen Lebenslagen, oder Wohnungssuche, es geht einmal um die Wohnungssuche, Wohnungssicherung, Schutz vor Delogierung, ähm, d a n n . . Jobsuche, Unterstützung bei der Jobsuche. Net a jeda hot jetzt an Scanner und an Drucker und an Computer daham, ja. Für die Klienten Unterstützung bei der Jobsuche. Unterstützung bei Anträgen, beim Ausfüllen von Anträgen, Gesundheitsministerium“ (T01b:344-349).

„Ja, ne Stelle, die auf jeden Fall auch zwischen BH und Klient vermittelt, wo man auch hingehen kann wegen Fragen, die nicht der Arbeitssuche entsprechen. [...] Und dass es halt total menschlich ist“ (T10b:33-38).

In diesen Zitaten kommen zentrale Aspekte von Case Management zum Ausdruck. Die erste Nutzerin (T09:365-368) führt aus, wie sie selbst früher ein Angebot wie das Case Management vermisst hat. Sie beschreibt ein Angebot, das Interesse am einzelnen Menschen und der individuellen Lebenswelt zeigt und nach deren Problemen und Zielen fragt. Dies zeigt eine starke Klient:innenorientierung im Case Management und umschließt Assessment und Ziel- und Hilfeplanung ebenso wie eine Ressourcenorientierung. Außerdem gibt sie die Sicherheit vermittelnde Zusage der Case Managerin wieder, die Klientin zu unterstützen. Der zweite Nutzer (T01b:344-349) beschreibt sehr differenziert die unterschiedlichen Unterstützungsmöglichkeiten, die sich im Zuge einer Lebensweltorientierung und eines Empowerments ergeben können. Er nennt dabei nicht nur Angelegenheiten, die ihn selbst betreffen, sondern spricht ganz allgemein von möglichen Inhalten. Aus der Aussage der dritten Klientin (T10b:33-38) spricht deutlich der Aspekt der Anwaltschaftlichkeit und die Ausrichtung auf den einzelnen Menschen. Das Case Management kann auch gegenüber der BH für die Klient:innen eintreten und beschränkt sich nicht auf die (Re-)Integration in den Arbeitsmarkt. Außerdem klingt hier bereits an, was einen großen Teil der Berichte der Nutzer:innen ausmacht: die persönliche Arbeitsbeziehung zwischen Klient:in und Case Manager:in.

Der erste Teil des fünften Kapitels erörtert im Zusammenhang der klient:innenorientierten Unterstützung im Case Management (5.1) Aspekte von Lebensweltorientierung (5.1.1), Empowerment (5.1.2) und Advocacy (5.1.3). Anschließend setzt sich der zweite Teil mit Gesichtspunkten der Arbeitsbeziehung auseinander (5.2): Vertrauen als Merkmal einer tragfähigen Arbeitsbeziehung (5.2.1), partnerschaftlicher Zusammenarbeit (5.2.2) und der Unterstützung ohne Zwang (5.2.3).

Der dritte Teil behandelt die zentrale Bedeutung der Person der Case Manager:innen für die Nutzer:innen (5.3). Nachdem zunächst das Konzept von Person und Persönlichkeit in der Psychologie verortet wird (5.3.1), werden die von den Nutzer:innen dargelegten Eigenschaften der Case Manager:innen systematisiert (5.3.2). Daran schließt eine Auseinandersetzung mit den Konzepten von Hilfsbereitschaft und Altruismus an (5.3.3). Zum großen Teil sind jedoch all diese Aspekte miteinander verflochten und beeinflussen sich gegenseitig. Daher sind sie nicht an jedem Punkt trennscharf zu unterscheiden und Überschneidungen sind nicht zu vermeiden. Den Abschluss des Kapitels bildet die Aufbereitung und Ausgestaltung ausgewählter Bilder zu Case Management von Nutzer:innen (5.4).

## 5.1 Klient:innenorientierte Unterstützung – Ausrichtung auf die Nutzer:innen

Wendt (vgl. W. 2012:145) attestiert der Beratung in Grundsicherung und Eingliederung in die Arbeit einen hohen Stellenwert, da die Eingliederung in die Arbeitswelt wie das Verhältnis von Beschäftigung und privates Auskommen enorme Bedeutung für den Menschen hat. Diese Thematik und damit Beratung in diesem Feld betrifft die „ganze Lebensgestaltung [des Menschen] in ihrer perspektivischen Entwicklung“ (ebd.:145). Galuske (vgl. 2007:413) sieht die Gefahr, dass das Case Management einzig und unmittelbar auf die Eingliederung in den Arbeitsmarkt zielt und alle anderen Lebensprobleme als Vermittlungshemmnisse wahrgenommen und bearbeitet werden.

Das vorliegende Kapitel 5.1 bietet zunächst einen Überblick über unternommene Schritte, von denen die befragten Nutzer:innen berichten, um sie anschließend hinsichtlich der handlungsleitenden Prinzipien der Lebensweltorientierung (5.1.1) und des Empowerments (5.1.2) sowie der CM-Funktion der Advocacy (5.1.3) zu analysieren.

Die befragten Personen berichten von Unterstützung durch das Case Management bei Behörden und Ämtern wie beispielsweise AMS, Bezirkshauptmannschaft, Pensionsversicherungsanstalt (PVA) oder Finanzamt (vgl. T01a:42f.; T07:157-161; T01a:89-95; T08:362-375). Die (Re-)Integration in die Arbeitswelt wird im Case Management bei allen interviewten Personen thematisiert (vgl. T01a:224ff.; T02:141; T03:224f.; T04:27-32; T05:82f.; T06:49f.; T07:112ff.; T08:193ff.; T09:433-438; T10a:162ff.). Bei einigen ist eine Arbeitsaufnahme kurz- oder langfristig nicht möglich; dann sind oft medizinische oder psychische Themen und entsprechende Antragstellungen für Behindertenpass, Rehabilitation oder Frühpension Gegenstand der Unterstützung (vgl. T01a:224ff.; T03:224f.; T04:27-32; T05:82f.; T07:112ff.; T08:193ff.; T09:76f.). Ein Nutzer ist in seiner Ausbildung bzw. Arbeitserfahrung sehr spezialisiert und mit einer eigenen Firma selbstständig und wird bei der Überbrückung der Corona-Krise unterstützt (vgl. T07:259-269). Unterstützung bei der Arbeitssuche deckt sowohl das Überarbeiten vom Lebenslauf als auch die Arbeitssuche selbst mit konkreten Stellenvorschlägen und der Bewerbung ab (vgl. T01a:224ff.; T02:141; T03:224f.; T04:27-32; T07:112ff.). Eine Nutzerin kann eine passende Ausbildung absolvieren, eine andere einen Integrationskurs und die Ehefrau eines Nutzers einen Deutschkurs (T10a:435f.; T02:51-56; T05:164ff.). Vier der Nutzer:innen finden Arbeit, wobei lediglich

zwei davon auch zum Zeitpunkt des Interviews noch arbeiten (T02:96f.; T05:309f.; T08:452f.; T10a:163f.). Auch der Umzug in eine passende Wohnung, deren Einrichtung und ein Hortplatz für das Schulkind können die Gesamtsituation von zwei Familien verbessern (vgl. T05:53ff.; T09:203ff.; T05:88-92). Die finanzielle Situation wird durch Sozialhilfe, Steuerausgleich oder Rezept- oder GIS-Gebührenbefreiung erleichtert (T05:49; T07:384f.; T08:140-144).



Abbildung 5: Schritte, die im CM-Prozess unternommen wurden (eigene Darstellung)

Die Aussagen der Nutzer:innen lassen darauf schließen, dass für das Case Management die Klient:innen im Mittelpunkt stehen. Diese Ausrichtung der Unterstützung auf die Klient:innen zeigt sich nicht nur im Inhalt der unternommenen Schritte, die nicht immer auf eine (Re-)Integration in den Arbeitsmarkt abzielen, sondern auch in den zahlreichen Absprachen in Bezug auf die unternommenen Schritte, von denen die Befragten berichten (vgl. T1a:150ff.; T02:89ff.; T04:28f.; T05:366-371; T06:250-258; T07:377-285; T09:239f.; T10a:338-344). Dieser Aspekt wird ausführlicher in Kapitel 5.2.2 zur partnerschaftlich gestalteten Arbeitsbeziehung behandelt.

Die Klient:innen werden durch das Bereitstellen von Informationen und bei Antragstellungen unterstützt, ebenso übernehmen teilweise die Case Manager:innen die Kommunikation oder begleiten die Klient:innen zu Terminen. In anderen Fällen wird nicht nur die Information gegeben, sondern Anträge auch gemeinsam ausgefüllt und gestellt, wie beispielsweise für den Steuerausgleich oder auch GIS- oder Rezeptgebührenbefreiung (vgl. T05:49; T08:413ff.; T09:233-238). Manchmal wird auch die telefonische Kommunikation von den Case Manager:innen übernommen – immer in Absprache mit den Klient:innen (vgl. T08:362-375; T02:159-167; T06:196-198; T09:142-146; T10b:164-168).

An dieser Stelle wenden wir uns den handlungsleitenden Prinzipien der Lebensweltorientierung und des Empowerments und der Funktion der Advocacy zu.

### 5.1.1 Lebensweltorientierung – die Realisierung eines gelingenderen Alltags

Der Prozess des Case Managements für Bezieher:innen von Sozialhilfe in Oberösterreich beginnt dem Regelkreis entsprechend mit den Phasen Intake und Assessment. Im Zuge des Assessments wird von den Case Manager:innen des Projekts ein umfassender Assessmentbogen verwendet, der nicht nur Daten zu Ausbildung, Arbeit, sozialen Beziehungen, materieller Situation und Gesundheit erfasst. Er fragt unter anderem auch danach, wie es den Klient:innen in ihrer derzeitigen Situation geht, wo sie die vorherrschenden Herausforderungen und mögliche Ursachen sehen oder welche Angelegenheiten zuerst behandelt werden sollten und wie (vgl. B7: o.A.). Bereits in diesem ausführlichen Assessment zeigt sich der Ansatz der Lebensweltorientierung.

Im Zentrum des Konzepts „Lebensweltorientierte Soziale Arbeit“ steht der Mensch in den alltäglichen Lebensverhältnissen, mit den individuellen Problemen und Ressourcen, Einschränkungen und Freiheiten. In diesem Rahmen und vor dem Hintergrund materieller und politischer Bedingungen bemüht sich der Mensch, Raum, Zeit und soziale Beziehungen zu gestalten. Mit Hilfe des Assessmentbogens kann die:der Case Manager:in bereits einen ersten umfassenden Einblick in die alltägliche Lebenswelt und die Alltäglichkeit der neuen Klient:innen und deren Herausforderungen gewinnen. Auf dieser Basis können Case Manager:in und Klient:in gemeinsam daran arbeiten, einen gelingenderen Alltag zu ermöglichen bzw. ihn zu erleichtern (vgl. Grunwald / Thiersch 2018:303f.). Lebensweltorientierte Soziale Arbeit versteht sich als Konkretisierung des allgemeinen Mandats der Sozialen Arbeit und handelt im Sinne sozialer Gerechtigkeit. Sie unterstützt Menschen, deren Alltag von fehlenden gesellschaftlichen, vor allem auch materiellen Ressourcen, Überlastung, Überforderung und Hilflosigkeit und problematischen Lebensstrategien geprägt ist. Lebensweltorientierte Soziale Arbeit versucht, im Zeichen von Liebe, Vertrauen, Respekt und Neugier, Optionen für die Realisierung eines gelingenderen Alltags auszuhandeln und Autonomie zu stärken. Dabei ermöglicht sie sowohl neue Bewältigungswege wie sie sich auch auf eigenwillige Lebenskonzepte einlässt und sie kritisch unterstützt (vgl. Grunwald / Thiersch 2018:307). Dafür brauchen Menschen „Verhältnisse und Kompetenzen, die es ihnen möglich machen, ihre gesellschaftlichen Rechte der Partizipation wahrzunehmen“ (Thiersch et al. 2012:181). Wie Goger und Tordy (vgl. 2020:34) festhalten, machen sich Case Manager:innen für eine Aushandlung der Vorgaben gegenüber den Entscheidungsträger:innen stark, falls es die vorgegebenen Strukturen erfordern. Dieser Aspekt deckt sich stark mit demjenigen der Advocacy als Rolle der Case Manager:innen und wird in Kapitel 5.1.3 erläutert werden. Kapitel 5.1.2 behandelt die Stärkung einer autonomen Lebensführung im Sinne von Empowerment.

Von den befragten Nutzer:innen wird geschildert, dass sie mit den Case Manager:innen über ihre Lebenssituation sprechen. Die meisten von ihnen wiederholen mehrmals, dass sie gut mit den Case Manager:innen reden können und sich ernst genommen fühlen und dass die Case Manager:innen Interesse zeigen und ihnen zuhören. Darauf möchte ich im Zuge der Arbeitsbeziehung näher eingehen. Die interviewten Personen berichten von Problemfeldern bzgl. der physischen oder psychischen Gesundheit oder dem Alter,

Migration bzw. Integration und in der Situation von Familien mit Kindern bzw. von Alleinerziehenden.

Nur drei der zehn Interviewpartner:innen berichten nicht von gesundheitlichen Schwierigkeiten. Nutzer:innen sprechen von psychischen Problemen, eine von ihnen benennt eine psychische Erkrankung (vgl. T03:478f.; T06:170; T09:117f.). Sechs Nutzer:innen berichten von physischen Schwierigkeiten oder Diagnosen wie z.B. Krebs oder Herzinfarkt (vgl. T01a:140-144; T02:121f.; T03:91-98; T04:72-75; T06:136-140; T08:87-93). Eine Nutzerin beginnt im Zuge des Case Managements zu arbeiten und wird wieder ins Projekt aufgenommen, nachdem sich ihr gesundheitlicher Zustand verschlechtert hat:

„Und das ist nicht gerade einfach, ich bin [Alter], und ich bin alleinerziehende Mutti noch dazu, und wenn ich direkt gesund wäre, dann natürlich hätte ich wieder arbeiten gehen wie anderthalb Jahre vorher, ich war 40 Stunden arbeitstätig gewesen mit Kind, ich war sogar selbstständig gewesen in Österreich, hab ich ein eigenes Lokal gehabt, und momentan ist es zamm'gekracht“ (T08:95-99).

Gesundheitliche Schwierigkeiten können es den Menschen erschweren, ihren Alltag gelingend zu bewältigen. Das Konzept des *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* (2022:10) führt dementsprechend unter anderem Handlungsschritte an, die die gesundheitliche Verfassung der Klient:innen verbessern sollen<sup>4</sup>:

„Motivation zu medizinischen Behandlungen und Abklärungen, da erfahrungsgemäß häufig Symptome benannt werden, gleichzeitig Beschwerden jedoch nicht abgeklärt, Behandlungen nicht vorgenommen, Operationen nicht durchgeführt werden

Erzielen von Akzeptanz für die Inanspruchnahme von gesundheitsfördernder/rehabilitativer Maßnahmen und/ oder therapeutischer Hilfestellungen, sowie die Erschließung entsprechender Angebote“.

Eine Nutzerin beschließt beispielsweise im Zuge des Case Managements, in Behandlung zu gehen und beantragt eine entsprechende Therapie. Sie wird auch zu den Arztterminen begleitet und beschreibt das als sehr positiv (vgl. T09:135-152, 433-438). Eine Case Managerin informiert ihre Klientin über die Existenz des Behindertenpasses und auch über die Antragstellung: „Weil es gibt gewisse Sachen, was hab ich überhaupt nicht gewusst. Wegen Behindertenpass zum Beispiel, den habe ich nicht einmal gekannt. Und sie hat dann das erklärt, wie das geht“ (T08:355-358). Die Case Managerin eröffnet ihr damit neue Handlungsmöglichkeiten und schafft die Voraussetzungen, in ihrem Alltag die Vergünstigungen in Anspruch zu nehmen, die ihr als Inhaberin des Behindertenpasses zustehen. Eine weitere Nutzerin schildert ausführlich, wie die Case Managerin sie bei der Antragstellung für den Behindertenpass unterstützte:

„Und wir haben das alles durchgegangen, und wir haben dann einen Antrag gestellt für Untersuchung. Und ich hab halt durch diesen Antrag und durch diese ganze psychische Erkrankungen und diese Befunde, was die mit mir durchgeschaut hat und durchgelesen und alles kopiert und überall hingeschickt, und wirklich sie hat so viel gemacht, bis wir dann zur Untersuchung kamen. Und dann hab ich halt die 50prozentige Behinderung bekommen“ (T09:95-99).

Sie beschreibt, welcher Aufwand für die Antragstellung notwendig war und was sie alles mit der Case Managerin erledigte. Auffallend ist in ihrer Erzählung, dass sie davon

---

<sup>4</sup> Im Idealfall sollen diese Schritte gemäß dem Projekt auch die (Re-)Integration in den Arbeitsmarkt fördern, um die Benachteiligungssituation für die Menschen zu beenden und deren Armutsgefährdung zu bewältigen (vgl. Konzept SH OÖ 2022:15).

sprach, dass „wir“ zur Untersuchung kamen (T09:98). Sie berichtet im Verlauf des Gesprächs noch einmal von der Begleitung zum Untersuchungstermin, aber auch der gemeinsame Erfolg nach dem gemeinsamen Weg könnte aus dem „wir“ sprechen. (T09:129-130; vgl. auch Goger 2022:92f.).

Fünf der befragten Nutzer:innen sind keine österreichischen Staatsbürger:innen. Für sie alle herrschen andere strukturelle Rahmenbedingungen als für Österreicher:innen. Der Grad der Einschränkungen und Freiheiten variiert abhängig vom Aufenthaltstitel z.B. als Bürger:in der Europäischen Union (EU) oder Asylberechtigte:r. Solche Ungleichheiten bestimmen oft das Leben in unserer Gesellschaft und sind im Sinne von Integration und Inklusion Gegenstand einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit (vgl. Grunwald / Thiersch 2018:309). Alle fünf Interviewpartner:innen berichten von Schwierigkeiten oder Hürden, die die fremde Staatsbürgerschaft für sie mit sich bringt. Eine Nutzerin verfasst beispielsweise notwendige E-Mails nicht selbst: „weil mein Deutsch nicht so okay, hat sie halt für mich so geschrieben, dass es verständlich ist“ (T09:129-131). Ein anderer Nutzer berichtet, dass er die Case Managerin anruft, wenn er etwas nicht versteht (vgl. T05:175f.). Wie bereits erwähnt, müssen Integrations- und Deutschkurse gefunden und besucht werden, um die eigenen Handlungsspielräume im System erweitern zu können (vgl. T02:51-56; T05:164ff.). Eine Familie lebt nach dem Aufenthalt im Grundversorgungsquartier in einer zu teuren Wohnung und benötigt für einen weiterhin bewältigbaren Alltag eine leistbare und auch weniger beengte Alternative und die entsprechende Wohnungsausstattung (vgl. T05:53ff.; 88-92). Auf diese Weise kann präventiv eine vorhersehbare besondere Herausforderung aufgefangen werden, die einen gelingenden Alltag gestört hätte (vgl. Grunwald / Thiersch 2018:309).

In der direkten Kommunikation mit Ämtern oder anderen Institutionen setzen sich die Case Manager:innen für ihre Klient:innen ein, um Benachteiligungen aufzuheben oder zu reduzieren. Die Familienbeihilfe einer Klientin wird eingestellt, da das Finanzamt Zweifel am Lebensmittelpunkt der Kinder hegt (vgl. T08:362-375). Auf die Intervention der Case Managerin möchte ich in Kapitel 5.1.3 im Rahmen der Advocacy eingehen. Eine andere EU-Bürgerin erhält über Monate keine Sozialhilfe, da sie nicht beweisen kann, dass ihr Ehemann nicht mehr in der gemeinsamen Wohnung lebte, da er im Ausland untergetaucht war. In diesem Fall wusste der Case Manager nichts von diesem Vorgehen, da die Klientin noch nicht das notwendige Vertrauen zu ihm gefasst hatte, und konnte daher nicht unterstützen (vgl. T10a:142-154; 232-256). Auf diese Dimension der Arbeitsbeziehung wird sich Kapitel 5.2.1 konzentrieren. Ob die Case Manager:innen sich auch auf Systemebene für die Aushandlung besserer bzw. geeigneter Vorgaben stark machen, kann in diesem Rahmen nicht bestätigt werden. Dieses Wissen entzieht sich möglicherweise der Wahrnehmung der Nutzer:innen.

Für die drei alleinerziehenden Interviewpartner:innen mit minderjährigen Kindern bedeutet ihre Situation, dass sie von den Vätern der Kinder keine Alimente erhalten, teilweise mit den Kindern eine neue Wohnung suchen müssen und Schwierigkeiten mit der Betreuung der Kinder haben. Familiäre Unterstützung ist bei keiner der drei Frauen vorhanden: „ich hab ja in [Ortsname] niemanden. Ich hab niemanden, der mir auf die Kinder aufpasst oder irgendwas“ (T10b:60f.). Die Case Manager:innen können die

Klient:innen bei der Realisierung eines gelingenderen Alltags unterstützen, indem sie über Unterhaltsvorschuss informieren, bei der Wohnungssuche bzw. Ausstattung der Wohnung helfen oder im Zuge des Steuerausgleichs den Alleinerzieher:innenabsetzbetrag mit ihnen einreichen (vgl. T08, T09, T10a).

Eine Nutzerin berichtet ausführlich von einer Ausbildung, die der Case Manager recherchiert hatte und die sie abschließen konnte:

„Der Herr [Nachname CM] hat mir verholfen dazu, dass ich meinen also eigentlich mein Traumjob . . mit Kindern zu arbeiten [...]“ (T10a:87f.).

„[...] das, was er mir da rausgesucht hat, diese optimal angepasste Lösung auf mein Bedürfnis, auf mein Problem, das hat keine Stiftung und nichts gefunden. Das hat er mir rausgesucht“ (T10b:94ff.).

„Also ich hätte den Kurs, wie es mir von irgendwelchen Stiftungen gesagt wurde oder so, ich hätte den Kurs gar nicht machen können, ja. Damit ich die Ausbildung mache. Aber er hat da etwas gefunden, was irgendwie keine Stiftung fähig war, nämlich dass ich das online machen kann“ (T10b:60-64).

Die Nutzerin kann sich in ihrem „Traumjob“ verwirklichen. Aus ihrer „Hausfrauenehe“ (T10a:50) kommend, schafft sie es mit der Unterstützung des Case Managers, sich aus ihrer benachteiligten Situation zu emanzipieren und geht nun ihrem Wunschberuf nach. Da sie zu diesem Zeitpunkt für ihren jüngsten Sohn noch keinen Betreuungsplatz hat, wäre es ihr unmöglich, eine Ausbildung zu absolvieren. Der Case Manager findet genau den Kurs, der für sie unter den Voraussetzungen ihrer individuellen Lebenswelt machbar ist. Die wiederholten und ausführlichen Berichte zu diesem Thema lassen darauf schließen, welche große Bedeutung dies für die Nutzerin hat.

Die interviewten Personen berichten kaum davon, dass im Sinne der Lebensweltorientierung informelle Helfer:innen aus dem familiären oder sonstigen persönlichen Umfeld einbezogen wurden. Stattdessen zeigen die Aussagen mehrerer Nutzer:innen, dass sie kaum Ressourcen im sozialen Umfeld haben (vgl. T03:109-112; T08:401ff.; T10b:60f.). Das Konzept der SH OÖ weist auf diesen Umstand hin:

„Die Zielgruppe, die im Projekt beraten und betreut wird, ist vor allem oder gerade durch existenzielle Notlagen bzw. zusätzlich durch das Fehlen sozialer/familiärer Netze sowie durch das Fehlen von Perspektiven und positiven Zugängen charakterisiert. Integrationsunterstützung muss also notwendiger- und sinnvollerweise breiter ansetzen und auch individuelle Ausgangssituationen erkennen und bearbeiten, welche [...] auch das soziale Systemumfeld berücksichtigt“ (Case Management SH OÖ 2022:15).

Ein Nutzer erzählt hierzu:

„Ich bin aus [Ausland] gekommen, nach Österreich, und hier ist nicht wirklich ein Umfeld g'wesen, ja. [...] Also ein soziales Umfeld, das ich hier in [Ortsname] bei mir zuhause, dass da irgendwie Familie ist, Angehörige, Freunde, und ein soziales Umfeld, das ist bei mir nicht gewesen, ja“ (T01b:241-245).

Eine Nutzerin mit nicht-deutscher Muttersprache wird von ihren erwachsenen Töchtern unterstützt, indem sie bei Terminen für sie übersetzt. Eine andere Nutzerin wird von ihrer Tochter beim Erstellen von Bewerbungsunterlagen unterstützt. In beiden Fällen findet dies bereits statt, bevor das Case Management startete, und diese Ressourcen müssen nicht von den Case Managerinnen aktiviert werden (vgl. T02:201-218; T03:247-252).

Die Lebensweltorientierung zeigt sich in den Erzählungen der Nutzer:innen vor allem in der klaren Orientierung des Case Managements an deren individuellen Situationen und Alltäglichkeiten, wie sie sich aus den herrschenden strukturellen Rahmenbedingungen ergeben. Informelle Helfer:innen aus dem persönlichen Umfeld werden kaum einbezogen. Die Nutzer:innen werden auf unterschiedliche Weise bei der Gestaltung eines gelingenderen Alltags unterstützt. In der direkten Kommunikation mit Ämtern oder anderen Institutionen setzen sich die Case Manager:innen für ihre Klient:innen ein, um Benachteiligungen aufzuheben oder zu reduzieren. Präventiv kann der Ausbruch von Krisen bzw. die Manifestierung von Belastungen verhindert werden.

### 5.1.2 Empowerment – die Ermächtigung zur Selbstbestimmung

Auch der Grundsatz des Empowerments als wichtiges handlungsleitendes Prinzip im Case Management spricht immer wieder aus den Interviews mit Nutzer:innen des Projekts. Wendt (P. 2018:187) bezeichnet Empowerment als „wesentliche Grundlage für jedes Arbeitsbündnis“. Herriger (vgl. 2020:57ff.) sieht im Ausgangspunkt für Empowerment die Nullpunkterfahrungen der Menschen, im Zuge derer sich das Gefühl von Machtlosigkeit und Fremdbestimmung einprägt und sich in erlernter Hilflosigkeit äußert. Ähnlich beschreibt Andersen (vgl. 2018:273), wie das Erleben von Armut eine resignative Haltung der Menschen sowie soziale Erschöpfung und Überforderung zur Folge haben kann. Der Ansatz des Empowerments zeichnet als Ziel ein Bild von Menschen, die „*kompetente Konstrukteure eines gelingenden Alltags* sind, die handelnd das lähmende Gewicht von Fremdbestimmung und Abhängigkeit ablegen und in immer größeren Maßen Regisseure der eigenen Biographie werden“ (Herriger 2020:74). Herriger (2020:17) beschreibt unter anderem einen transitiven Zugang zu Empowerment, in dem er die Aspekte des Ermöglichens, der Unterstützung und der Förderung von Selbstbestimmung durch berufliche Helfer:innen in der psychosozialen Arbeit betont. Auf diese Weise sollen die Menschen Lebensstärke und Kompetenz zur Selbstgestaltung ihrer Lebenswelt (zurück-)gewinnen. Dies drücken die Aussagen einer Nutzerin aus:

„Also als ich zu ihr zum ersten Mal gegangen bin, da hab ich gar keine Ziele oder so im Kopf gehabt, weil da hab ich sehr viel Stress im Leben gehabt. Ich war mit meine eigenen Sorgen im Kopf. Und als ich dann hingegangen bin, hab ich durch ihre Hilfe und weil sie mich so viel unterstützt hat, hab ich langsam, langsam so Ziele im Kopf gebaut: Was möchte ich jetzt machen, was möchte ich erreichen, wo kann ich ankommen? Was kann ich machen?“ (T09:319-323).

„Also ich hoffe dass ich sie behalten kann bis meine ganze Stress mal so richtig, wenn ich die Wohnung eingerichtet habe, wenn komplett der Stress weg ist, wo ich sage: [...] Okay, jetzt kann ich wirklich mich auf Arbeit verlassen und arbeiten. Und dann kann ich . . vielleicht alles alleine machen“ (T09:655-659).

Die Nutzerin schildert eindrücklich, welche Entwicklung sie im Laufe des Case Managements durchläuft. Zu Beginn kann sie auf Grund ihres herausfordernden Alltags keine Ziele für sich sehen. Durch die Unterstützung der Case Managerin gewinnt sie mit der Zeit zunehmend an Stärke und Selbstbestimmung zurück und entwickelt Perspektiven für ihr Leben. Auch artikuliert sie sehr klar die Aussicht, in der Zukunft ihre Lebenswelt selbst gestalten zu können. Zwar sieht sie sich selbst noch nicht an diesem

Punkt angekommen und möchte weiterhin auf die Unterstützung der Case Managerin bauen können, aber sie macht ein Ziel darin aus, das sie erreichen möchte.

Ich möchte an dieser Stelle zunächst an die Vermittlung von Kompetenzen anschließen, die u.a. wie bereits angeschnitten Goger und Tordy (vgl. 2020:35f.) als Aspekte des Empowerments anführen. Herriger (2020:139) beschreibt dies folgendermaßen: „Er [der unterstützende Begleiter, d. Verf.in] vermittelt seinem Gegenüber Kompetenzen (Wissen, Fertigkeiten und Einstellungen), so dass dieser für sich selber die erschlossenen Hilfeleistungen erhalten [...] kann“. Oft wird in den Interviews davon berichtet, dass die Case Manager:innen „Tipps“ oder Informationen geben (vgl. T05:128; T08:140-145.; T09:233-239). Dies entspricht äußerst bedeutenden Aspekten von Empowerment: Informations- und Wissensweitergabe und Unterstützung beim Zugang zu Informationen und Ressourcen (Goger / Tordy 2020:35). Eine Nutzer:in drückt es folgendermaßen aus: „Ich hab Sachen kennengelernt, die ich nicht mal gewusst habe, dass es solche Anträge überhaupt gibt“ (T09:59f.). Eine andere erklärt, man wisse manchmal gar nicht, an welche Stellen man sich überhaupt wenden müsse (vgl. T06:72). Der Erfolg, den Antrag gestellt zu haben und im Idealfall ein positives Ergebnis zu erhalten, das den Lebensalltag erleichtert, aber auch schon der Wissenszuwachs allein können allesamt zu einer Erfahrung von Selbstwirksamkeit der Klient:innen beitragen.

Die Nutzer:innen heben das Wissen hervor, über das die Case Manager:innen verfügen: „für was hab ich an Anspruch, ja, wo bekomm ich irgendwie vielleicht einen Zuschuss, ähm, vielleicht Mietkostenzuschuss oder so, da kennen die sich ganz gut aus beim [Name des Vereins]“ (T01a:204ff.; vgl. auch T08:355ff.; T09:237f.; T10b:16ff.). Bei einem anderen Klienten klang zusätzlich zu dem Fokus auf das Fachwissen der Case Managerin noch ein weiteres wichtiges Element des Case Managements an, nämlich das der Netzwerkarbeit:

„Sie ist ein bisschen wie, wie sagt man, bei uns in unsere Land sagt man wie BBC, also dieser eine Kanal und sie wissen alles, unglaublich! [...] Sie kennt alle Leute wo also bei Magistrat, bei Heimstätte, Kindergarten, Hort, überall! [...] Jedes Mal wenn wir haben Fragen gehabt, wir sind einfach zu Frau [Nachname CM] gegangen, weil sie weiß alles“ (T05:316-323).

Außerdem berichtet der Nutzer, dass er und seine Frau mit ihren Fragen „einfach“ zu ihrer Case Managerin gehen. Daraus spricht eine Art selbstverständliches Vertrauen in die Person und Kompetenz der Case Managerin. Dieses Vertrauen in der Arbeitsbeziehung ist Gegenstand von Kapitel 5.2.1 und wird dort näher beleuchtet.

Teilweise geben die Case Manager:innen Kontaktdaten von Einrichtungen oder Ämtern an die Klient:innen, damit sie den Kontakt aufnehmen können. Andere bahnen den Kontakt an und vereinbaren selbst Termine für die Klient:innen, die diese dann wahrnehmen, oder sie begleiten sie (T01a:292-296; T04:36-40; T09:87f.). Wie bereits beschrieben, kann ein Nutzer eine günstigere und größere Wohnung für sich und seine Familie bekommen, nachdem die Case Managerin den Kontakt zur Genossenschaft angebahnt hat (siehe auch Kapitel 5.1.1 Empowerment). Der Nutzer berichtet auch genau von den Schritten, die er dann selbst übernahm:

„Sie hat einen Termin für uns genommen, dann hab ich dort, weil für Heimstätte-Wohnung wir müssen also Deutschzertifikat haben, Niveau A2 oder B1, dann hab ich

mein B1 dort abgegeben, dann hab ich meine Lohnzettel dort abgegeben. Dann sie haben eine Termin, einfach ein paar Wohnungen mir gezeigt, an verschiedenen Adressen“ (T05:74-77).

Eine andere Nutzerin wird von der Case Managerin beim Erstgespräch beim Verein Wohnplattform begleitet, „weil ich mich nicht traue, weil mich keiner so ernst nimmt“ (T09:184f.).

Einen IT-affinen Nutzer unterstützt eine Case Managerin beim Zugang zu den benötigten Informationen und dem notwendigen Formular, damit er den Antrag selbst bearbeiten kann:

„Invalidität da hat sie ang'fragt und nachg'fragt, da hat's mir dann g'sagt, den Link den hat's mir g'sendet, ‚Da kannst schau da bei der PV, da kannst es runterladen des Dokument die 5, 6 Seiten, kannst mal anfangen des auszufüllen‘, ja, des is sehr hilfreich“ (T01a:155-158).

Er beschreibt es als „einfach ein Unterstützen bei der Bürokratie“ (T01a:197f.). Gleichzeitig orientiert sich die Case Managerin hier offenbar an den Stärken bzw. Kompetenzen ihres Klienten und bestärkt ihn in seiner Autonomie, indem sie ihn selbst tätig werden lässt. Der Nutzer gibt aber ausdrücklich die Einladung wieder, mit dem Ausfüllen anzufangen – was ebenfalls das Angebot einschließen könnte, den Antrag gemeinsam zu vollenden, falls Schwierigkeiten auftauchen. Es kommt in dieser Aussage auch bereits die Beschreibung der partnerschaftlichen Arbeitsbeziehung zum Ausdruck, auf die ich in Kapitel 5.2.2 genauer eingehen möchte.

Eine Nutzerin antwortet auf die Frage, ob die Case Managerin teilweise auch für sie Termine vereinbart oder telefoniert habe, folgendermaßen:

„Nein, das haben wir nicht, das hab ich selbst gemacht. Genau. Sie hat nur dann bisschen die Wege gezeigt, und dann hab ich das gemacht, weil ich erwarte auch von niemandem, dass es jemand tut für mich statt mir“ (T08:416-421).

Mit dieser Aussage bringt die Nutzerin das Schlagwort der Sozialen Arbeit „Hilfe zur Selbsthilfe“ ebenso auf den Punkt wie den Grundsatz des Empowerments, die Menschen zur eigenständigen Lebensführung zu befähigen. In der Erklärung der Nutzerin spiegelt sich auch das gängige Bild vom Case Management als Wegweiser:in bzw. Lotsin oder Lotse wider, das stark auf die Funktion als Broker fokussiert (vgl. Kleve 2014): Ihr wurden die Wege gezeigt, gegangen ist sie sie selbst. Ausdrücklich hält sie fest, dass es für sie selbstverständlich ist, dass sie die Dinge selbst in die Hand nimmt und nicht erwartet, dass dies jemand für sie übernimmt. Auch andere Nutzer:innen berichten von Handlungen, die sie eigenständig setzen. Dies betrifft beispielsweise Kontaktaufnahme zu Behörden oder die Arbeitssuche (vgl. T01b:245-248; T03:335-340).

Etwas schwieriger gestaltet es sich, in den Erzählungen der Klient:innen eine Stärken- oder Ressourcenorientierung von Seiten der Case Manager:innen auszumachen. Auch als ich versuchte, verstärkt danach zu fragen, brachte das selten Erfolg. Teilweise mag dies daran gelegen haben, dass es erfahrungsgemäß vielen Menschen schwerfällt, sich selbst zu loben oder erfahrenes Lob zu wiederholen. Grundsätzlich lässt sich eine Stärken- oder Ressourcenorientierung aber in der Haltung der Case Manager:innen ihren Klient:innen gegenüber und der Gestaltung der Arbeitsbeziehung erkennen. Einige

konkrete Beispiele finden sich dennoch in den Ausführungen der Nutzer:innen. Eine Nutzerin berichtet sehr klar: „Sie hat immer wieder gesagt: ‚Du machst das gut, du hast das geschafft, du hast das und das geschafft‘“ (T09:711f.). Eine andere Nutzerin beschreibt beispielsweise, wie ihr Case Manager sie darin bestärkt, Bewerbungen offensiver anzugehen und selbstbewusst mit den potentiellen Arbeitgeber:innen passendere Bedingungen auszuhandeln (vgl. 10a:365-364). Eine Nutzerin erzählt von der positiven Reaktion ihrer Case Managerin auf ihren Bericht über ihren früheren Beruf als Kellnerin: „und na hot's g'sogt: Jo des kunnt i ma guat vorstellen“ (T06:355f.). Auch beim Abschlusstermin bekommt sie von ihr eine sehr positive Rückmeldung: „Und sie hod a söwa g'sogt, sie hod no nie so wen g'hobt, so wie i, dass i hoid imma ois 'brocht hob. Jo, dass i ma so guat zammg'oabat hom“ (TH06:299f.).

Eine Nutzerin betont, wie sie von ihrer Case Managerin ermutigt wird, als ihr selbst die Zuversicht fehlt, und was dies für sie bedeutet:

„Man kann schon offen mit ihr reden: ‚Ja, [Vorname CM], das und das, keine Ahnung, das schaff ich nicht‘ – ‚Ja, passt schon, schau ma das an, nimmst du deine Bescheide mit und dann schau ma das gemeinsam durch‘. Das zählt schon viel“ (T08:460-463).

Sie beschreibt hier eine Reaktion, die auch davon zeugt, dass die Case Managerin Verantwortung für die Klientin übernimmt und scheint dies als sehr unterstützend zu empfinden.

Eine andere Nutzerin schildert sehr eindrücklich, wie sie im Laufe der Unterstützung und mit der Case Manager:in an der Seite den Mut fassen kann, ihren Ehemann anzuzeigen und sich von ihm zu befreien.

„Und das hab ich der Richterin auch gesagt, ich hab gesagt: Ich hab gerade mein eigenen Todesurteil unterschrieben, indem ich gerade zu Ihnen, bei Ihnen sitze und Aussage mache gegen ihn. Aber ich hoffe, dass Sie wenigstens, ich bin die Stimme für die Frauen, die grade unterdrückt sind, würden Sie ihm eine richtige Strafe geben, was ihm gehört, glauben Sie mir, es werden so viele Frauen, so viele Frauen, aus ihre Löcher rauskommen und sagen: ‚Ich bin ein Opfer‘ und ‚Ich bin ein Opfer‘ und ‚Ich bin ein Opfer‘“ (T09:515-520).

Sie drückt damit aus, wie groß das Wagnis dieser Anzeige und der Aussage gegen ihn ist. Gleichzeitig schildert sie, wie sie an die Richterin appelliert, dieses eingegangene Risiko entsprechend zu würdigen. Mit diesem Vorbild und einer entsprechenden Bestrafung durch die Richterin hofft sie, auch andere Frauen in ähnlichen Situationen ermächtigen zu können. Mittels ihres Appells verdeutlicht sie der Richterin deren Verantwortung ihr und anderen Frauen gegenüber, die sie trägt. Auch in diesem Appell zeigt sich der Mut, den sie gewinnen hatte können.

Den Aspekt der Ermutigung finden wir auch bei Herriger (2020:138), der die Rolle der Case Manager:innen beschreibt, nämlich als „Berater und unterstützender Begleiter: Der Unterstützungsmanager ist Lebensbegleiter dort, wo er Menschen durch Anregung, Ermutigung und Ratschlag [...] in eine selbstbestimmte Lebensführung begleitet“.

Dennoch ergeben sich mitunter Situationen im Leben der betroffenen Menschen, welche diese nicht durch Unterstützung und Ermutigung bewältigen können, sondern die einer noch prominenteren Rolle des Case Managements bedürfen. Mit so gearteten Situationen beschäftigt sich das folgende Kapitel.

### 5.1.3 Advocacy – Anwaltschaftlichkeit an der Seite der Nutzer:innen

Was bereits in den vorigen Kapiteln zu Lebensweltorientierung und Empowerment angedeutet wurde, soll an dieser Stelle ausgeführt werden. Einige der Nutzer:innen berichten davon, dass die Case Manager:innen anwaltschaftlich für sie eintreten und sich bei Behörden für sie stark machen.

So wird etwa die Zahlung der Familienbeihilfe einer Nutzerin eingestellt, da das Finanzamt nicht davon überzeugt ist, dass der Lebensmittelpunkt des Kindes tatsächlich in Österreich liegt. Die Case Managerin kann durch einen Anruf beim Finanzamt diese Ungleichbehandlung beenden.

„Und das war August letztes Jahr, da ist die Familienbeihilfe für zwei Monate ausgeblieben, wegen, ja, das war wegen EU-Länder, weil ich nicht waschechter Österreicher bin, 'tschuldigung wegen diesem Ausdruck. (lacht) Ja, das war so, das war eine Prüfung [...] Frau [Nachname CM] hat angerufen bei Familienbeihilfe und sie hat auch nachgefragt und sie hat gesagt das geht nicht, dass zwei Monate lang das Kind, das in Österreich geboren ist, zwei Monate lang keine Familienbeihilfe kriegt. Und eine Woche später dann hab ich schon die Überweisung gehabt. [...] Und, ja, das ist auch gut gewesen, dass sie da mitgeholfen hat, weil . . . natürlich klingt das anders, wenn sie vom [Name des Vereins] anruft, als eine Privatperson“ (T08:362-366).

Die Case Managerin steht hier an der Seite ihrer Klientin und macht dies auch dem Finanzamt gegenüber deutlich. Sie weiß von ihrer Klientin von der Situation, fragt bei der zuständigen Stelle nach und tritt dort erfolgreich anwaltschaftlich für die Nutzerin ein. Interessant ist hierbei auch, dass die Nutzerin klar unterscheidet, dass diese Unterstützung nicht etwa notwendig ist, weil sie selbst dazu nicht in der Lage wäre. Sie stellt deutlich und leider treffend fest, dass Interventionen manchmal erfolgreicher verlaufen, wenn keine Privatperson auftritt, sondern die:der Mitarbeiter:in einer Einrichtung.

Eine Nutzerin bekommt eine Ablehnung von der PVA und erfährt in dem Schreiben keine Begründung, woraufhin die Case Managerin anruft und nachfragt:

„Dann hom ma des hoid besprochen und sie hod dann g'sogt, sie ruaft nomoi bei der PVA, weil ich hoid, wegen da, do hob i sechs Monat arbeitsunfähig, do kriagt ma ja eigentlich die Invalidenpension. Donn hod owa sie angerufen, weil's ma jo abgelehnt is, wieso? Dann hod's hoid erfoahn, die Frau [Nachname CM], dass i hoid die Zeit mir obgeht“ (T06:210-216).

Hier kann die Case Managerin zwar keine Änderung des Ergebnisses bewirken, jedoch erhält die Nutzerin immerhin die Information darüber, warum ihr Antrag abgewiesen wurde. Auf diese Weise erfährt sie, dass dieses Vorgehen rechtens war.

Einer anderen Nutzerin sind die Begleitungen durch die Case Managerin sehr wichtig:

„Und sie hat mich halt auch immer begleitet und das war das Gute. Weil dann hat man gesehen, ok es ist jemand da. Weil ich hab zu ihr gesagt: Es ist so, wenn ich in ein Büro geh, werd ich nicht so ernst genommen. Nicht von also von jedem, also es gibt so gewisse Leute, die sehen einen und sagen: ‚Ok, du bist‘ – es tut mir leid, aber es gibt solche Leute – ‚du bist ein Ausländer‘, und dann sind sie zu einem so komisch, so frech. Und die wissen nicht, wer ich bin und weshalb ich gerade so bin. Diese Situation. Und die war halt dann mit mir, und sie hat dann für mich geredet, manchmal hab ich geredet, und ja“ (T09:135-142).

Aus ihrer Schilderung sprechen die Themen der Lebensweltorientierung und der Anwaltschaftlichkeit. Einerseits begleitet die Case Managerin die Klientin und erhält auf diese Weise direkten Einblick in deren Lebenswelt und die Hürden, die sich in deren Alltag auftun. Andererseits kann sie ihr in dieser Situation direkt im wörtlichen Sinn zur Seite stehen. Die Nutzerin fühlt sich offenbar durch ihre Anwesenheit von anderen Personen ernster genommen: Wenn sie begleitet wird, verhalten sich die Menschen respektvoller und weniger „frech“. Die Nutzerin bringt dieses Verhalten auch damit in Verbindung, dass die Menschen sie als Nicht-Österreicherin identifizieren und sie auf diesen Status reduzieren, ohne sich für sie als Mensch zu interessieren oder Verständnis für sie zu zeigen. Außerdem fühlt sie sich von der Case Managerin unterstützt, indem sie mit ihr gemeinsam dort ist und auch teilweise für sie spricht. Wenn die Case Managerin sie begleitet, wird die Nutzerin offenbar so behandelt, wie dies immer der Fall sein sollte.

Die interviewten Personen berichten bemerkenswerterweise auch davon, dass Case Manager:innen bei BH oder AMS – also gegenüber den Auftraggeber:innen – für sie eintreten.

Einer Interviewpartnerin ist es auf Grund psychischer Probleme nicht möglich, arbeiten zu gehen, und sie berichtet von Anwaltschaftlichkeit gegenüber dem AMS:

Genau warum mir das mit dem AMS so geholfen hat, weil die Frau [Nachname CM] mit denen telefoniert hat. Weil davor hat es immer so geheißen: ‚Ja, Sie müssen das machen, Sie müssen da gehen, und das und das‘. [...] Bis die Frau [Nachname CM] mit ihr telefoniert hat und ihr gesagt hat, dass wir grad dabei sind das zu beantragen (T09:454-458).

Die Nutzerin berichtet von Druck, der vorher von Seiten des AMS ausgeübt wird und sie unter Stress setzt. Die Case Managerin nimmt telefonisch Kontakt mit dem AMS auf, um für ihre Klientin einzutreten und informiert darüber, dass bereits etwas unternommen wird. Dieser Einsatz bringt für die Nutzerin die gewünschte Erleichterung.

Drei Interviewpartnerinnen berichten von Anwaltschaftlichkeit ihrer Case Manager:innen gegenüber der BH. Eine der Nutzerinnen schildert, wie die Case Managerin ihr beisteht, der BH ihre Arbeitsunfähigkeit zu vermitteln:

„[...] und do hod ma eigentlich die Frau [Nachname CM] mit dieser Dame von der Mindestsicherung [...] a sehr gehoißn, w e i l jo die hod eigentlich vermittelt, dass i in ihrer Sicht sowieso ned vermittlboa bin und . . Jo sie hod ma eigentlich a sehr viel Zuspruch ‘gebm und jo . . muss i ehrlich sogn, jo durch ohne sie hätt i des eigentlich . . jo ned so durchzogn. [...] Ma waß a ob und zu goa ned die Stön, wo ma do wirklich hinwendn muass, dass ma hoid des jo mocht. Und do hod's ma eigentlich, jo des gsogt“ (T06:62-73).

„[...] i maan, i mecht scho gern, owa durch meine Erkrankung, de wos i hob, woa des eigentlich goa ned vorstellbar. U n d jo und sie hod des a söwa irgendwie eingsehn und . . Jo sie hod mi do einfoch bestärkt, dass i do einfoch, jo, sog'n muass es geht ned, und jo“ (T06:99-102).

Die Nutzerin berichtet ausdrücklich davon, dass die Case Managerin sieht und versteht, dass es ihr nicht möglich ist, arbeiten zu gehen. Dass sie sich damit eine Meinung bildet und sie auch vertritt, die von derjenigen der Mitarbeiterin der BH abweicht, scheint die Nutzerin sehr zu schätzen. Die Case Managerin bestärkt die Klientin darin, ihre

gesundheitliche Verfassung nicht zu ignorieren. Sie unterstützt sie dabei, notwendige Schritte zu setzen, um damit auch bei der BH Gehör zu finden und zu ihrem Recht zu gelangen. Schließlich legt sie in ihrem Bericht an die BH dar, dass die Klientin ihrer Ansicht nach die Jahre bis zur Pension nicht mehr arbeitsfähig sein wird (vgl. T06:217ff.). Eine andere Nutzerin wird dabei unterstützt, die bereits durchgesetzte Sanktion der BH abzuwenden. Auch dieser Klientin ist es zum damaligen Zeitpunkt aus gesundheitlichen Gründen nicht möglich zu arbeiten. Die Tochter schildert in ihrer Funktion als Dolmetscherin: „[A]ber Frau [Vorname CM] hat einen Zettel oder, keine Ahnung, ich weiß nicht was genau das war, hat etwas geschrieben. Und wir ham das in Bezirkshauptmannschaft gebracht und äh wir ham unser Geld bekommen“ (T02:120-125). In diesem Fall schafft es die Case Managerin offenbar ohne viel Aufwand, der BH zu vermitteln, dass die Klientin nicht arbeitsfähig ist.

Eine weitere Nutzerin soll einige Wochen vor Arbeitsbeginn einen AMS-Kurs beginnen. Der Case Manager kann telefonisch mit der BH besprechen, dass dies nicht mehr notwendig ist, und erreicht, dass die Klientin keinen Kurs mehr antreten muss (vgl. T10b:163-172).

Die Erfahrungen der Nutzer:innen im Case Management zeigen, dass durch Empowerment im Prozess des Case Managements Selbstvertrauen und Handlungsfähigkeit aufgebaut und gefördert werden kann. Die Nutzer:innen handeln je nach Vermögen eigenständig und fallweise sogar sehr mutig. Es scheint so, als sei das Case Management sehr achtsam dabei, den Klient:innen Schritte abzunehmen. Grundsätzlich aber werden die Nutzer:innen darin bestärkt, selbst zu agieren. Aus den Interviews lässt sich schließen, dass hier die Klient:innenorientierung vorrangig zu sein scheint und das Case Management ergebnisoffen gestaltet ist.

## 5.2 Die Arbeitsbeziehung – das Fundament des Unterstützungsprozesses

Abseits der erledigten Schritte und Verbesserungen der persönlichen Situation berichten die Nutzer:innen sehr häufig von der positiven, stabilen Beziehung zu den Case Manager:innen (vgl. T01a:69-72; T03:85f.; T06:278f.; T07:313-317; T08:326-330; T10b:15f.).

Die Ergebnisse der Datenerhebung eröffnen verschiedene Perspektiven auf die Arbeitsbeziehung. Wie bereits mit Neuffer (2007:420) festgestellt wurde, kann die Gestaltung der Beziehung zwischen Klient:in und Case Manager:in als Fundament des gesamten Unterstützungsprozesses betrachtet werden. Er beschreibt sie als eine „Halt gebende, ermutigende und motivierende Unterstützung, die reflexiv das Geschehen gestaltet“. In die Gestaltung dieser Beziehung spielen die in Kapitel 5.1 dargelegten Aspekte hinein. Im Folgenden konzentriere ich mich auf die Ebenen von Vertrauen und Partnerschaftlichkeit in der Arbeitsbeziehung sowie deren zwang-freie Gestaltung.

### 5.2.1 Vertrauen – zentrales Merkmal einer tragfähigen Arbeitsbeziehung

Vertrauen gilt als zentrales Merkmal einer guten Arbeitsbeziehung, denn ohne Vertrauen können sich Klient:innen kaum auf einen Beratungsprozess einlassen, der Auswirkungen auf ihr ganzes Leben haben kann. Ebenso von Bedeutung ist eine vertrauensvolle, optimistische Haltung der Fachkraft: Wenn die:der Klient:in erlebt, dass die:der Case Manager:in ihr:ihm vertraut und etwas zutraut, dann kann dies das Selbstvertrauen und den Mut zu Veränderungen stärken (vgl. Gahleitner 2017:280-285; Schäfer 2010:103). Dies schließt den Kreis zum Empowerment-Ansatz.

Mayer (vgl. 2020:99) skizziert folgende Differenzierung von Vertrauen auf unterschiedlichen Ebenen:

- Personales Vertrauen: das Vertrauen in die Person der Fachperson
- Kompetenzvertrauen: das Vertrauen in die fachlichen Qualifikationen der Fachperson
- Vertrauen der Klient:innen in sich selbst: ermöglicht es, sich Problemen zu stellen und sie im Verlauf der Therapie oder Beratung zu bewältigen

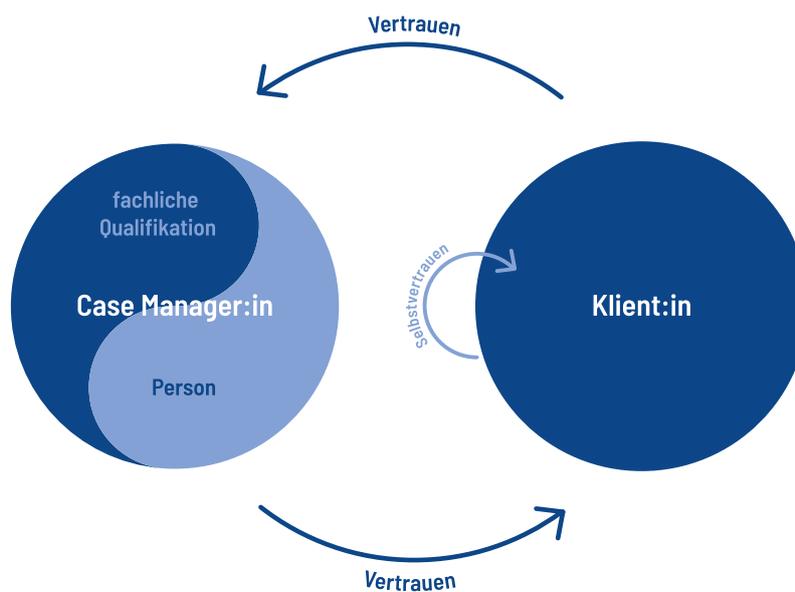


Abbildung 6: Ebenen von Vertrauen in der Arbeitsbeziehung  
(eigene Darstellung)

Besonders Klient:innen Sozialer Arbeit haben oft das Vertrauen in Menschen und Institutionen verloren und fühlen sich recht- und schutzlos. Fachkräfte stehen daher oft vor der Aufgabe, Misstrauen abzubauen und Vertrauen zu erarbeiten, also ihre Vertrauenswürdigkeit unter Beweis zu stellen (vgl. Gahleitner 2020:328; Mayer 2020:99). Dies deckt sich mit der Aussage einer Case Manager:in, die erklärte, warum sie die Klient:innen zu Beginn wöchentlich sehen möchte: Es sei wichtig, dass die Klient:innen sie kennenlernen und sehen können, dass ihnen die Unterstützung gut tut: „Ich muss sie überzeugen, dass ich nicht der Feind bin“ (G07).

Eine Nutzerin beschreibt besonders eindrücklich die eben dargestellte Problematik. Für sie ist die spätere Wendung in der Arbeitsbeziehung zu ihrem Case Manager ein

zentrales Erlebnis, nachdem sie vorher schlechte Erfahrungen mit einer Mitarbeiterin bei der BH gemacht hatte:

„Also und auch dazu hab ich irgendwie . . . dieses Vertrauen, das ich Behörden gegenüber nicht habe. [...] Dieses Vertrauen, was ich da total verloren hab, hat mir er wiedergebracht. [...] Wenn wir jetzt reden, ich kann ihm alles erzählen. Vorher hab ich mich versperrt“ (T10b:166-171).

„Und ich hab ihm dann auch das erklärt, was ich da hab von der BH her, dass ich da so runtergemacht und gefrotzelt werd, und dass ich mir dachte, ja er, er gehört da dazu“ (T10a:260ff.).

Die Nutzerin äußert ihren Dank dem Case Manager gegenüber, der sie wieder Vertrauen hat fassen lassen. Besonders bemerkenswert an der Äußerung ist das aktive Tun, das sie dem Case Manager mit dem Wiederbringen des Vertrauens zuschreibt. Dabei schildert sie nicht nur Misstrauen der BH gegenüber, sondern zu Beginn des CM-Prozesses auch dem Case Manager gegenüber: „Aber zu dem Zeitpunkt hab ich ihn noch gar nicht an meine Sachen rangelassen. Da war ich noch verschlossen. Also der wusste gar nicht, dass ich diese und diese Probleme hatte. Weil ich ihm gar nichts geben wollte“ (T10a:253ff.). Nach einigen Wochen findet ein klärendes Gespräch zwischen Klientin und Case Manager statt und das Verhältnis wandelt sich zu einer tragfähigen Arbeitsbeziehung. Im weiteren Verlauf unseres Gesprächs bezeichnet die Nutzerin den Case Manager als „Vertrauensperson“. Als sie im Privatbereich eine negative Situation erlebt, wendet sie sich an ihn: „Der erste Weg ähm nach dem Geheule und so verzweifelt sein, also so einen Tag später, war erstmal: ‚Hätten wir Zeit für ein Gespräch?‘ (lacht) Ja, weil er halt so, ja 'ne Vertrauensperson ist“ (T10a:187ff.).

Diesen Punkt beschreibt auch Neuffer (vgl. 2013b:130): Unter dem Aspekt der gewachsenen Beziehung werden die Case Manager:innen zu einer Anlaufstelle, in der Krisen, Schwierigkeiten, Erfolge und positive Veränderungen offen angesprochen werden können. Sie werden zu einer Art Supervisor:in, einer engen, aber professionelle Distanz wahren, anwaltlich auftretenden Vertrauensperson.

Skepsis vor dem Erstgespräch schildert auch eine weitere Klientin. Bei ihr werden von der Mitarbeiterin der BH offenbar Befürchtungen geweckt, die dann im Verlauf des Assessments jedoch geklärt werden können:

„Am Onfong woa i a weng skeptisch. (lacht) [...] Jo, man denkt, ah, ma kriagt des Schreiben, ma muass si durt mödn, jo weil die Frau [Mitarbeiterin der BH, Anm. d. A.] halt dann g'sogt hat: Jo de suacht mit Eahna a Oaweit. Denk i ma: Boah, i bin grad operiert. [...] I bin jetzt froh, 'tschuldigung dass i des jetzt so sog, froh dass da Fuß net abfolllt“ (T06:153-166).

Viele Nutzer:innen erhalten vorab keinerlei Information über das Projekt, sondern werden lediglich aufgefordert, ein Erstgespräch wahrzunehmen: „Ich hab nur bekommen da hab ich zum Hingehen. Keine Info, nein, nix. Ja, ich hatte die schlimmsten Vorstellungen“ (T10a:205f.) oder „da ist so ein Schreiben rein'gangen: ‚Ja bitte gehen S' dann, Sie sind eingeladen, ja, zu am Erstgespräch, zu am Interview, und setzen S' sich dann bitte mit dem [Name des Vereins] in Verbindung‘, ja“ (T01b:139ff.; vgl. auch T09:48ff.; T10a:203ff.).

Anhand dieser Berichte bestätigt sich die Feststellung Neuffers (vgl. 2007:421), dass bereits der Erstkontakt zwischen Klient:in und Case Manager:in den Grundstein für eine Arbeitsbeziehung legt: Je besser dies gelingt, desto mehr Vertrauen kann entstehen. Empathie und aktives Zuhören sind hier zentrale Bestandteile einer qualifizierten professionellen Gesprächsführung, mit deren Hilfe sich bereits an die Lebenswelt der Klient:innen angenähert werden kann. Auch im weiteren Verlauf des CM-Prozesses ist die Fachkraft auf die Offenheit der Klient:innen angewiesen. Um die eigene, persönlich belastete Situation offenzulegen, benötigt die:der Klient:in eine vertrauensvolle Arbeitsbeziehung zur:m Case Manager:in.

In den Interviews (vgl. u.a. T04:73ff.; T06:279f.; T07:321f.; T09:306ff.) wird davon berichtet, dass offen gesprochen werden kann: „Und eigentlich über alles kann man mit ihr reden“ (T08:469). Dabei wird deutlich, dass die befragten Personen großen Wert darauf legen, dass sie auch über persönliche Angelegenheiten mit den Case Manager:innen sprechen können: „I maan wir hom über alles geredet eigentlich. Ob jetzt privat oda jo“ (T06:384). Eine Nutzerin beschrieb beispielsweise die offene Kommunikation zwischen ihr und dem Case Manager folgendermaßen:

„dass ich halt zum Beispiel zu dem Herrn ein offenes Verhältnis habe, also nicht so ‚Oh das sollte er nicht wissen‘ oder so, ja also, erzähle ich eigentlich so ziemlich alles. Natürlich jetzt nicht wo ich am Wochenende feiern war oder so, also so weit geht's natürlich nicht, ja? (lacht) [...] Aber was es jetzt so Neues gibt in der Arbeit, [...] wo ich im Urlaub war, was mit den Kindern ist, also so auf 'ner, auf 'ner gesunden Basis halt, ne?“ (T10b:50-58).

In ihren Ausführungen wird gleichzeitig deutlich, dass die Beziehung trotz aller Offenheit immer noch als professionelle Beziehung wahrgenommen wurde. Auf die Balance zwischen Nähe und Distanz legte offenbar auch die Nutzerin wert. Auch eine andere Nutzerin bespricht mit ihrer Case Manager:in sehr persönliche Dinge: „Sie hat all meine Probleme gekannt, und Situationen, von meim Papa, von meinem, hat auch Krebs gehabt und ist gestorben. Jo einfach auch so private Sachen . . . “ (T03:484ff.). Auch diese Nutzerin kommt im Gespräch immer wieder darauf zurück, dass sie mit der Case Managerin über alles sprechen kann und dass es gut tut, mit ihr reden zu können: „Hot ma schon geholfen. Einfach mit wem zu reden“ (T03:487). Bei ihr spielt auch der Aspekt der psychosozialen Unterstützung eine große Rolle. Auch auf diese Unterstützung muss sich die Nutzerin erst einlassen können, wofür Vertrauen notwendig ist:

„Aber des braucht ma. I hob ja immer glaubt sowos brauch i ned, a so a Psychologin oder psychologische Hilfe. Denk i ma des schoff i scho ois. (lacht) Aber es ist dann schon wichtig, wenn man dann so erst so mit den Jahren danach, kommt das erst das Verarbeiten“ (T03:492-495).

Der Aspekt psychosozialer Unterstützung lässt sich auch bei anderen Nutzer:innen in ihrer Arbeitsbeziehung ausmachen – auch wenn sie dies nicht immer so eindeutig formulieren wie diese beiden:

„Darf ich so sagen: Sie hilft nicht nur so, sondern wenn man überhaupt mit ihr redet, hört sie einem auch zu, das ist schon wie wenn man eine gratis Psychologiestunde hat“ (T09:75f.).

„U n d ich finde auch, die hat mich auch bissi so, die hat mi a wirklich wieder so mit Gesprächen unterstützt, so. Hod ma a wieder geholfen und gutgetan. Also, Cash Management [sic!] glaub i is jeder gut aufgehoben“ (T03:162ff.).

Auch und besonders um diese Art der Unterstützung annehmen zu können, benötigt ein:e Nutzer:in Vertrauen in die unterstützende Person.

Es zeigt sich anhand der Aussagen der Nutzer:innen, dass die tragfähige Arbeitsbeziehung im Case Management einerseits von den Klient:innen mehr Vertrauen erfordert als andere Formen der Unterstützung. Andererseits ermöglicht dieses größere Vertrauen auch eine tiefere professionelle Zusammenarbeit und bildet damit die Basis für weitreichendere Erfolge der Klient:innen und größere Unterstützung durch die Case Manager:innen.

Im Folgenden möchte ich auf einen weiteren Aspekt eingehen, der sich ebenso positiv für die Klient:innen auswirkt wie eine vertrauensvolle Arbeitsbeziehung.

### 5.2.2 Partnerschaftlichkeit – Zusammenarbeiten in Absprache und auf Augenhöhe

Wie in Kapitel 2.5 dargelegt wurde, entsteht im sozialarbeiterischen Kontext oftmals ein Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle, was eine funktionale Asymmetrie mit sich bringt (vgl. Schäfer 2010:49). Im Falle eines Zwangskontextes des Case Managements fällt eine partnerschaftliche und partizipative Gestaltung der Arbeitsbeziehung umso mehr ins Gewicht. Gleichzeitig ist sie möglicherweise nicht einfach umzusetzen und gerade im Kontext eines Zwanges nicht selbstverständlich.

Die Interviews zeigen, dass die Nutzer:innen und Case Manager:innen fortlaufend in Kontakt und Austausch miteinander stehen. Die Nutzer:innen berichten, dass sie sich fortlaufend mit den Case Manager:innen über die einzelnen Schritte in der Aufarbeitung der Problemlagen absprechen, sich die Aufgaben aufteilen und dann beide dementsprechend handeln (vgl. T04:28f.; T09:354ff.).

Ein Nutzer schildert das gemeinsame Arbeiten folgendermaßen:

„Es ist etwas, was wir im Moment zusammen und miteinander erarbeiten und ausarbeiten, die Frau [Vorname Nachname CM], sie hat ein paar Vorstellungen und Ideen, ja, und bittet mich dann auch dann auch Schritte zu gehen, und und das is aber in Absprache mitanand', ja. [...] Es ist so ein Miteinander, es ist ein Füreinander, ja, es ist kein gegeneinander Arbeiten“ (T01a:251-258).

„Sie sagt ‚Brauchst du oder brauchst da jetzt keine Unterstützung? Willst du das machen oder soll ich das machen?‘, und dann koordinieren wir das halt miteinander“ (T01a:296ff.).

In beiden geführten Interviews betont der Nutzer mehrmals das Miteinander und das gemeinsame Arbeiten auf die Ziele hin. Er berichtet dabei von einer Arbeitsaufteilung, in der sich die Case Managerin hauptsächlich in Form von Informationen einbringt und ihn dort unterstützt, wo er dies möchte. Er legt großen Wert darauf, dass er aktiv tätig ist (vgl. T01a:320-324). Dies zeigt sich auch an dieser Formulierung: „Das ist jetzt das zweite Mal, dass ich da mitmache bei dem Projekt oder bei dem Case Management“ (T01a:24f.).

Auch eine weitere Nutzerin schildert das Arbeiten mit der Case Managerin als Miteinander: „Ja wir haben immer Termin vereinbart, und dann waren wir bei Termin und

wir ham alles miteinander gemacht“ (T02:93f.)<sup>5</sup>. Weiters geht sie noch näher auf das dialogische Erarbeiten in Bezug auf die Arbeitssuche mit der Case Managerin ein. Die Nutzerin nimmt Vorschläge an oder lehnt sie ab, und sie bringt selbst Vorschläge ein:

„Eigentlich beides, also sie hat uns Vorschläge gegeben. [...] Und äh ja da haben wir gesagt ja das passt für uns oder das passt vielleicht nicht. Und manchmal haben wir auch zum Beispiel Vorschläge gehabt, und wir konnten sie fragen und sie konnte uns sagen, dass es geht oder dass es geht nicht“ (T02:103-107).

In diesem Fall hatte ich die Gelegenheit, mich mit der Case Managerin auszutauschen. Sie ergänzt, dass die Klientin sich häufig unter den Ausschreibungen nichts vorstellen kann. Die Case Managerin rät ihr dann – im Sinne der Klientin – beispielsweise aufgrund ihrer gesundheitlichen Einschränkungen von körperlich anstrengenden Vollzeitstellen ab (vgl. G07).

Das partnerschaftliche Arbeiten bleibt nicht bei den regelmäßigen Absprachen stehen, sondern bezieht sich auch auf die Interventionen. Eine Nutzerin erzählt von einer Situation, in der die Case Managerin es übernimmt, bei der PVA anzurufen: „Und sie hod mi erst g'frogt, ob sie onruafn sui oda i. Hob i g'sogt, ah, wann sie will dann konn's ruhig, in meinem Namen hoid, dass i ihr des erlaubt hob, jo“ (T06:340ff.). Auch eine andere Nutzerin schildert sehr anschaulich, wie sie und die Case Managerin einzelne Schritte gemeinsam unternehmen:

„Wir mussten da wirklich sehr viel Papierkram erledigen, Emails schicken, und die Unterlagen besorgen, kopieren, Briefe schreiben, Emails schreiben, und das hat sie wirklich alles für mich gemacht während ich dort war. Sie hat gesagt was sie immer braucht, und ich hab ihr das immer zugesendet oder ich bin zu ihr gegangen ins Büro, dann haben wir das gemeinsam gemacht, und gemeinsam gelesen, unterschrieben und weitergeschickt“ (T09:123-128).

Bei der Wohnungssuche unterstützt sie die Case Managerin auf direkten Wunsch der Nutzerin hin, indem sie selbst einen Anruf übernimmt:

„Also bei Wohnung hat sie mir genauso geholfen. Ich möchte umziehen, und dann hab ich sie gebeten, dass sie für mich den Anruf vielleicht macht, weil ich mich nicht traue, weil mich keiner so ernst nimmt. Und dann hat sie das für mich auch gemacht“ (T09:183ff.).

Eine andere Vorgehensweise ist bei einem Nutzer angemessen, der ohne Schwierigkeiten die Dinge selbst in die Hand nimmt, sobald er die notwendigen Informationen bekommen hat. Er benötigt vor allem in sprachlicher Hinsicht und beim Finden geeigneter Optionen Unterstützung, um seinen Handlungsspielraum zu erweitern. In seiner Schilderung wird auch die eigene Initiative des Nutzers deutlich:

„Ja weil wenn wir eine Frage gehabt haben, dann hat Frau [Nachname CM] einfach so gesagt: 'Ah, du hast Glück! Ich weiß, wie das geht!'. Nach einer halben Stunde oder einer Stunde: 'So, ich habe einen Termin für dich. Du brauchst einfach hingehen und solche Dokumente mitnehmen' und das war's schon“ (T04:326-329).

Eine ähnliche Aufteilung zeigt sich in der Erzählung der Nutzerin, die erfolgreich eine Ausbildung abschließen kann. Der Case Manager recherchiert und teilt der Klientin die Informationen mit. Sie spricht deutlich aus, dass sie die folgenden Schritte selbst setzt,

---

<sup>5</sup> Die Nutzerin selbst lernt während des Case Managements noch Deutsch. Ihre Tochter begleitet sie bei den Terminen und auch bei unserem Interview als Dolmetscherin, sie spricht von sich und ihrer Mutter als „wir“.

nachdem sie den Vorschlag bekommen hat: „Ja, er hat mir halt zum Beispiel die Ausbildung für den Kindergarten also Kindergarten- und Hortassistenz irgendwie rausgesucht. Ich meine hätte ich ihn gefragt, hätte er mich da sicher noch mehr unterstützt. Aber ich habe das dann, ich bin so ein Mensch, der das dann also alleine macht“ (T10a:435-438).

Bezüglich des Informationsaustauschs ist die:der Case Manager:in auf die Mitarbeit der Klient:innen angewiesen. Grundlage für diese offene Zusammenarbeit ist – erneut – eine Vertrauensbasis. Vor allem während der Umsetzung des Hilfeplans und des Monitorings können eingeleitete Hilfemaßnahmen dann ihre Wirkung verfehlen und Ziele werden nicht erreicht, wenn Klient:innen sich nicht vertrauensvoll mitteilen. Durch die aktive Beteiligung am Prozess hat die:der Klient:in außerdem eine gute Chance, die eigenen Angelegenheiten bald und so gut wie möglich im Sinne von Empowerment (wieder) selbst in die Hand zu nehmen (vgl. Neuffer 2007:421).

Eine Nutzerin berichtet davon, dass sie ihrer Case Managerin nützliche Informationen weitergibt, die sie von einer anderen Stelle bekommen hat:

„Aber ich hab das dann der [Vorname CM] eben alles erzählt und . . . des hod ja dann auch wieder geholfen, dass ma des dann weitergeben kann. Vielleicht für andere, dass ma do eben auf der BH da ansuchen kann für an Behindertenausweis“ (T03:318ff.).

Hier mögen zwei unterschiedliche Motivationen eine Rolle spielen: Einerseits möchte die Nutzerin über den Umweg über ihre Case Managerin auch anderen Klient:innen mit dieser Information helfen. Andererseits kann sie auf diese Weise aber auch ihrer Case Managerin etwas zurückgeben und sich selbst nützlich machen.

Auch eine andere Nutzerin erzählt davon, dass sie ihrem Case Manager etwas zurückgeben möchte:

„Bei unserem Anfang, ich musste den Sozialversicherungsauszug bringen. Und ich hab ihn das anschauen lassen, und das wieder mitgenommen. Ich hab gesagt: Nee das darf er sich nicht kopieren, das ist meine Privatsache. (lacht) Ich war voll bockig und zickig, ja? Und jetzt wenn ich auschecke quasi, ja, werd ich ihn hinlegen, meinen Sozialversicherungsauszug, ich freu mich schon. Aber nix sagen, ja? [...] Das soll wirklich so ne Geste sein, so: Schön dass alles so gut geworden ist“ (T10a:172-178).

Sie macht sich bewusst Gedanken darüber, wie sie dem Case Manager beim Abschied eine Freude machen kann. Die Geste, die sie dafür auswählt, hat für sie und die Arbeitsbeziehung eine große Bedeutung. Sie ist auf eine Art und Weise der Inbegriff der positiven Wendung zu der vertrauensvollen Arbeitsbeziehung, die sie miteinander teilen. Diese Geste zeigt, wie sich die Arbeitsbeziehung verändert und im Laufe der Zeit die Nutzerin in die Lage versetzt, von sich aus dem Case Manager auf Augenhöhe eine Freude machen zu wollen. Gleichzeitig kann sie offenbar davon ausgehen, dass der Case Manager diese Geste einordnen kann und somit ihre Wahrnehmung teilt oder zumindest versteht. Später geht sie erneut auf Gegenseitigkeit der Arbeitsbeziehung ein: Für die Nutzerin stellt die Unterstützung durch das Case Management eine Bereicherung dar. Sie hofft bzw. geht davon aus, dass dies der Case Manager ähnlich empfindet. Später spricht sie von ihrem Erfolg und sieht in ihrem eigenen Erfolg auch den des Case Managers: „Der Herr [Nachname CM] ist halt auch voll erfreut und total begeistert, weil ich halt auch so viel Einsatz zeige. [...] Ja, das ist halt so eine, ich denke halt auch für

ihn ist es, für beide so eine kleine Erfolgsgeschichte, würd ich mal denken“ (T10a:300-304). Dieser Gedanke klingt auch im zweiten Teil des Gesprächs noch einmal an:

„I: Aber es war eine Bereicherung. So wie ich es jetzt rausgehört hab.

B: Ja, auf jeden Fall. Absolut. Das kann ich so sagen. Ich hoffe auch für ihn irgendwo. Ja. (lacht) Weil ja, ich denke schon, ich denke schon auch für ihn, weil er hat ja gesehen, wie es vorher war und wie sich halt . . . Und ich arbeite jetzt, und nicht weil ich muss, sondern sogar ich gehe sogar gerne, und hab ja auch alles mitgemacht und getan. Also . . . ich denke das ist für beide positiv. Und wie gesagt, ja, er kriegt noch meinen Sozialversicherungsauszug (lacht)“ (T10b:332-338).

Eigentlich auf ihr eigenes Empfinden von der Unterstützung durch das Case Management angesprochen, bezieht sie im Zuge eines Perspektivenwechsels den Case Manager mit ein. Sie schildert ihr Engagement und die daraus resultierende Verbesserung ihrer Situation. Die Nutzerin vermutet, dass auch für ihn ihre Fortschritte eine Bereicherung sind und dass das Zusammenarbeiten für sie „beide positiv“ war. Es bleibt offen, ob sie damit Freude des Case Managers über seinen Anteil an ihrem Weiterkommen meint, oder ob sie den Erfolg als ihren gemeinsamen Erfolg sieht, den sie zusammen erreicht haben.

Bei beiden Nutzerinnen klingt das reziproke, also gegenseitige Helfen an, auf das sich auch Kleve (vgl. 2003: 2) bezieht (siehe Kapitel 4.2.2 zum aktivierenden Sozialstaat). Auch Abeld (2017:87) beschreibt in diesem Zusammenhang die „Last des Empfangens“. Die Beziehung zwischen Fachkraft und Klient:in ist in der Regel von Asymmetrie geprägt, und doch werden offenbar von den Nutzer:innen Möglichkeiten gesucht, wie sie den Case Manager:innen etwas zurückgeben und auch auf dieser Ebene die Beziehung gleichwertiger gestalten können.

Die gemeinsame Arbeit nach Absprache und auf Augenhöhe sowie die gemeinsam erarbeiteten Erfolge ermöglichen es den Nutzer:innen offensichtlich, sich selbst als Person zu erleben, die etwas erreichen kann und auch etwas zurückzugeben hat. Neben diesem positiven Erleben des Case Managements ist ebenfalls bemerkenswert, wie sich die Nutzer:innen speziell im Zwangskontext zum:zur Case Manager:in positionieren.

### 5.2.3 Zwang-freie Unterstützung – Kooperation ohne Druck

Zwar wird von nahezu allen Interviewpartner:innen der Zwangskontext thematisiert, aber nicht in Bezug auf das Case Management. Es wird im Gegenteil ausdrücklich erklärt, „dass nie irgendwas Druck ausgeübt wurde“ (T07:330) und kein Zwang empfunden wurde: „Sie hat sich nicht so aufgedrängt, oder irgendwie gezwungen dass ich erscheinen muss. Sie war irgendwie so zu mir, dass ich wirklich gerne zu ihr gekommen bin und gerne sie kontaktiert habe“ (T09:65ff.). Die Case Managerin übt keinen Druck aus oder gibt der Nutzerin das Gefühl, sie wäre zu etwas gezwungen. Die Nutzerin ging stattdessen gern zu ihr. Auch dieser Nutzer beschreibt genau, was er in der Zusammenarbeit nicht erlebt:

„Des is net so dass . . . ja, dass sie sagt: ‚Und das musst du jetzt machen, das musst du machen, das hast du zu erledigen, und wenn wir bis da und da dann diesen Schritt nicht gegangen sind, dann müssen wir eben Konsequenzen einleiten‘ oder so, also Druck is keiner da, ja“ (T01a:254-257).

Ihm wird nichts von der Case Managerin aufgetragen oder angeschafft, was nicht vorher gemeinsam abgesprochen wurde. Auch Konsequenzen werden nicht angedroht.

Allerdings werden mögliche Konsequenzen seitens der BH angesprochen, derer sich die Nutzer:innen durchaus bewusst sind (vgl. T01a:37-40; T02:120-125; T03:358ff.; T04:142f.). Auch von Druck von Seiten BH und AMS berichten die Nutzer:innen: „eigentlich der Druck wo die Mindestsicherung“ (T06:127f.; vgl. auch T08:146-152; ). Eine Nutzerin schildert anschaulich, wie sie das Case Management im negativen Fall hätte erleben können:

„Das hätte jetzt auch die ganze Zeit scheiße laufen können, also 'tschuldigung wenn ich das so sag, also dass ich da hingehen muss immer, und ‚Ach schon wieder zu dem, und Scheiße, den Termin jetzt wieder‘, aber so ist es ja Gott sei Dank nicht. Sondern voll Gegenteil“ (T10b:326-329).

Den geschilderten Unwillen scheinen die Nutzer:innen nicht zu spüren. Da diese Klientin aber große Schwierigkeiten mit der Mitarbeiterin der BH und zu Beginn auch mit dem Case Manager selbst hatte, dürfte sie wohl aus Erfahrung gesprochen haben (vgl. auch T10a:289f.).

Vom Staat beauftragte Institutionen der sozialen Kontrolle sehen im Verhalten der Klient:innen ein Problem und fordern zu einer Veränderung dieses Verhaltens auf. Die Mitarbeiter:innen eben dieser Institutionen müssen nach Conen (2012:13) diejenigen sein, die Druck bzw. Zwang auf die Klient:innen ausüben; nicht jedoch die Fachkräfte, die damit beauftragt werden, mit den Klient:innen an den gewünschten Veränderungen zu arbeiten. Die Verantwortung, die die Case Manager:innen durch ihr doppeltes Mandat in der Beratung tragen, kann jedoch als Druck empfunden werden: Zeit- oder Termindruck, Entscheidungsdruck, Druck durch erwartete Kontrolle oder drohende Sanktionen (vgl. Wendt W. 2012: 54).

Ein Nutzer differenziert in diesem Sinne die Rolle des Case Managers und diejenige der beauftragenden Institution aus, in diesem Fall des AMS. Vorher hatte er von der Aufgabe des Case Managers gesprochen, nicht motivierte Klient:innen zu motivieren.

„Aber ich mein, des is des gleiche, wie wenn Sie jetzt zum Beispiel beim AMS oarbeiten. Des is ja auch, des is vielleicht doch schwieriger, weil natürlich der Mag. [Nachname CM] hat den Vorteil, dass er ja des Geld net direkt ausbezahlt, net. Der is dazwischen. Aber wenn Sie zum Beispiel beim AMS oarbeiten, und äh dann sind Sie ja quasi auch die entscheidende Person, die des Geld ausbezahlt. Und da kannt ma i schon vorstellen da müssen Sie an gewissen Druck auch ausüben. [...] I mein also des is nicht einfach, net. [...] Ja solche Sachen, des is a Spitzengefühl, net. Einerseits Sie repräsentieren den Staat, und äh quasi, also i mein Sie können des Geld ja net rauswerfen zum Fenster. Sie haben ja a gewisse Rechenschaftspflicht. Aber andererseits wollen Sie den Leuten natürlich auch helfen“ (T07:349-362).

Er beschreibt die Position des Case Managers als „dazwischen“, AMS und Klient:innen zwischengeschaltet. AMS-Mitarbeiter:innen beschreibt er als Repräsentant:innen des Staates, die dem Staat Rechenschaft schulden und daher Druck ausüben müssen. Aus seiner Schilderung spricht das Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle ebenso wie der Leistungsgedanke des aktivierenden Sozialstaates.

Der Anspruch, dass nicht die betreuenden Fachkräfte diejenigen sein sollten, die den Druck ausüben, scheint im Rahmen des *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* erfolgreich umgesetzt zu werden. Den Nutzer:innen ist zwar der Zwangskontext im Sinne von möglichen drohenden Konsequenzen bewusst, jedoch scheint für keine der befragten Personen Druck oder Zwang im Case Management spürbar zu sein.

Die Untersuchung der unterschiedlichen Dimensionen der Arbeitsbeziehung unterstreicht die Sinnhaftigkeit der Differenzierung zwischen den sozialen und den personalen Rollen (vgl. Gahleitner 2017:35f.). So mag zwar die fachliche Ebene der Beziehung von funktionaler Asymmetrie geprägt sein, die personale Ebene jedoch nicht. Hier können die Ergebnisse dahingehend interpretiert werden, dass die personale Ebene von einer Symmetrie durch Achtung und Wertschätzung der jeweils anderen Person gegenüber gekennzeichnet ist (vgl. auch Tiefel 2011:16). Diese personale Ebene ist offenbar die bestimmende in der Wahrnehmung der Nutzer:innen.

### 5.3 Die Bedeutung der Case Manager:innen – zentrale Stellung der Person

Neben der Umsetzung der Klient:innenorientierung und der positiven Gestaltung der Arbeitsbeziehung stellt sich in der Untersuchung ein weiterer Aspekt als für die Nutzer:innen zentral heraus: die Person des:der Case Manager:in selbst. In den Erzählungen vieler Interviewpartner:innen nimmt die Person der Case Manager:in einen hohen Stellenwert ein. Nicht nur die Antwort dieser Interviewpartnerin bezieht sich nicht etwa auf Erfolge oder erledigte Schritte, sondern auf die Case Managerin selbst:

„I: Wenn Sie jetzt an die Betreuung zurückdenken, was fallen Ihnen als erstes für Dinge ein, die für Sie ganz besonders wichtig waren und auf die Sie besonders Wert gelegt haben, also in der Betreuung von Frau [Nachname CM]?

B: Die Person eigentlich.

I: Die Person?

B: Jo, doss de hoid vui freundlich und nett und, jo i hob mi do vui ernst aufg'numma . . jo. Jo, so die, ja die Person eigentlich“ (T06:273-279).

Die Case Managerin ist „vui freundlich“ und „nett“ und nimmt die Nutzerin ernst, was der Nutzerin sehr wichtig ist.

Wie bereits in Kapitel 3.3 zum Auswerten der Daten dargelegt, ist die Kategorie „Fähigkeiten / Eigenschaften CMin“ eine derjenigen, die nicht von vornherein deduktiv erstellt wurde. Der Interviewleitfaden enthielt zu Beginn keine Fragen, die auf diese Thematik abzielten. Doch finden sich in nahezu allen Interviews Beschreibungen der Person der Case Managerin bzw. des Case Managers sowie deren Eigenschaften oder Fähigkeiten. Bereits nach der ersten Codierung der ersten drei Interviews hatten sich zahlreiche betreffende Stellen angesammelt, so dass ich den entsprechenden Code erstellte und die Sub-Codes darunter organisierte. Diese Kategorie ergab sich also direkt aus dem Material und wurde induktiv erstellt. Im Laufe der weiteren Codierungen füllte sich dieser Bereich immer mehr und ich nahm erste Systematisierungen vor. Gleichzeitig kristallisierte sich immer deutlicher heraus, dass eine Unterscheidung der Passagen und

entsprechenden Codierungen zwischen „Arbeitsbeziehung“ und „Fähigkeiten / Eigenschaften CMin“ nur selten trennscharf ohne Informationsverlust vorzunehmen war. Dementsprechend wurde ein Teil der Stellen mehrfach codiert.

Es wurde bereits im ersten Schritt der Analyse sichtbar, wie eng die Person der Case Managerin bzw. des Case Managers mit der Gestaltung der Arbeitsbeziehung verbunden ist bzw. wie sehr die Eigenschaften und Fähigkeiten der Person die Arbeitsbeziehung prägen. So wird beispielsweise die Person als „menschlich“ (T03:156), „sympathisch“ (T06:312), „offen“ (T08:505) oder „sehr bemüht“ (T01a:238) beschrieben. Die Person tut der Nutzerin gut (vgl. T03:89f.), engagiert sich (vgl. T07:229), hört zu und nimmt die Nutzerin ernst (vgl. T06:299f.) oder motiviert den Nutzer (vgl. T04:97f.). Die Arbeitsbeziehung wird als „herzliches Miteinander“ oder „persönlich“ (T01a:79, 283) beschrieben, zeugt von Klient:innenorientierung (vgl. T08:317-325; T05:363-368) und Klient:in und Case Manager:in tun gemeinsam bzw. in Absprache miteinander (vgl. T02:101; T05:112-117).

Ein Großteil dieser und vieler weiterer Charakteristika bedingen einander und sind miteinander verwoben. Eine sinnvolle weitere Ausdifferenzierung der Codestruktur sollte die prominente Rolle von Person und Persönlichkeit der Case Manager:innen angemessen abbilden können. Ich beschäftigte mich zu diesem Zweck erneut und vertiefend mit der Arbeitsbeziehung und mit Schlüsselkompetenzen im Case Management bzw. in der Sozialen Arbeit sowie mit Persönlichkeitspsychologie im Allgemeinen. Ich gehe von einer Basis der Persönlichkeitspsychologie und des HEXACO-Modells der Persönlichkeitseigenschaften von Lee und Ashton (2012) aus (5.3.1), um anschließend anhand des HEXACO-Modells die Aussagen der Nutzer:innen zu systematisieren (5.3.2)<sup>6</sup>. Schließlich gehe ich der Frage nach, inwieweit im Kontext einer Arbeitsbeziehung von Hilfsbereitschaft oder Altruismus gesprochen werden kann (5.3.3).

### 5.3.1 Die Psychologie der Persönlichkeit – Eigenschaften im HEXACO-Modell

Die Psychologie ist die Wissenschaft vom Erleben und Verhalten des Menschen; mit der Unterschiedlichkeit des Erlebens und Verhaltens zwischen Menschen beschäftigt sich die Persönlichkeits- bzw. Differentielle Psychologie (Schmitt / Altstötter-Gleich 2010: 5). Was verstehen wir nun unter Persönlichkeit?

Die Persönlichkeit bezeichnet jene Charakteristika oder Merkmale des Menschen, die konsistente Muster des Fühlens, Denkens und Verhaltens ausmachen. Es wird darunter die einzigartige Gesamtheit seiner Persönlichkeitseigenschaften verstanden: die individuellen Besonderheiten in der körperlichen Erscheinung und in Regelmäßigkeiten des Verhaltens und Erlebens. Seine genetisch bedingte Natur bildet sich in einem sich entwickelnden Muster dispositionaler Eigenschaften, charakteristischer Adaptationen

---

<sup>6</sup> Die ursprünglich geplante Gegenüberstellung bzw. Verknüpfung von Persönlichkeitsfaktoren auf der einen Seite und Kompetenzen auf der anderen konnte leider auf Grund der kurzfristigen Umstellung von Team- auf Einzelarbeit nicht mehr umgesetzt werden. Dieser Aspekt wäre zweifelsfrei einer Untersuchung wert und kann als Ausblick für weitere Forschung dienen.

und integrierender Lebenserzählungen heraus und wird in komplexer und differentieller Weise von der Kultur beeinflusst (vgl. Asendorpf 2019:2; Herzberg / Roth 2014:7; Salewski / Renner 2009: 15).

Persönlichkeitseigenschaften werden als dispositionell angesehen, also relativ beständig über die Zeit und über unterschiedliche Situationen hinweg. Persönlichkeit ist nicht direkt beobachtbar, sondern kann nur anhand des Verhaltens, das Menschen zeigen, erschlossen werden. Je nach Blickwinkel und Paradigma ergeben sich hier unterschiedliche Schwerpunkte (vgl. Rauthmann 2017:13f.)<sup>7</sup>. Auch von den Nutzer:innen in Bezug auf die Case Manager:innen genannte Eigenschaften wie beispielsweise „sympathisch“ (T06:312), „offen“ (T08:505), „hilfsbereit“ (T02:261) oder auch „gelassen“ (T09:400) werden vom beobachtbaren Verhalten abgeleitet. So schließen wir beispielsweise von Lächeln und einer zugewandten Körperhaltung auf die Eigenschaft Freundlichkeit. Andersherum können Fähigkeiten auf Persönlichkeitseigenschaften basieren und sind damit eng miteinander verflochten: Fähigkeiten können als Eigenschaften bezeichnet werden, die eine Leistung möglich machen (vgl. Rauthmann 2017:13).

Zahlreiche Modelle der Persönlichkeitspsychologie betrachten Persönlichkeitseigenschaften als zentrale Beschreibungsebene der Persönlichkeit. Das einflussreichste Eigenschaftsmodell ist seit vielen Jahren das Modell der Big Five der Persönlichkeit, das folgende fünf Faktoren als die wesentlichen Eigenschaftsbereiche der menschlichen Persönlichkeit ansieht: Offenheit für Erfahrungen, Gewissenhaftigkeit, Extraversion, Verträglichkeit und Neurotizismus (vgl. Herzberg / Roth 2014:39-43; Schmitt / Altstötter-Gleich 2010: 93-96). Um sie als Codes für die Analyse der Interviews zu verwenden, eignete sich die Dimension des Neurotizismus weniger, da von den befragten Personen die Eigenschaften der gegenteiligen Ausprägung beschrieben werden. Nach weiterer Recherche entschied ich mich daher für eine etablierte Weiterentwicklung der Big Five, das HEXACO-Modell von Lee und Ashton (2012; vgl. Moshagen et al. 2014:87). Lee und Ashton identifizieren sechs Skalen als die wesentlichen Eigenschaftsbereiche der menschlichen Persönlichkeit. Die sechs Skalen gliedern sich in jeweils vier Facetten.

Lee / Ashton (2012:5) erweitern die Big Five nach zahlreichen Studien um die sechste Dimension von Ehrlichkeit-Bescheidenheit. Sie grenzen Verträglichkeit als überwiegend sozialen bzw. interpersonellen Faktor von Emotionalität als einem individuell-emotionalen Faktor ab (vgl. Moshagen et al. 2014:87). Außerdem verorten sie zusätzlich zwei Zwischenskalen (vgl. Lee / Ashton 2012:23-31): *engagement and endeavour* – Engagement und Bemühung verorten sie zwischen den drei Dimensionen Offenheit für Erfahrungen, Gewissenhaftigkeit und Extraversion, während *altruism (vs. antagonism)* Altruismus (vs. Gegnerschaft) zwischen den Dimensionen Ehrlichkeit- Bescheidenheit, Verträglichkeit und Emotionalität liegt.

---

<sup>7</sup> Zur Veränderbarkeit der Persönlichkeit im Allgemeinen und den Persönlichkeitsmerkmalen Big Five im Besonderen siehe beispielsweise Herzberg / Roth 2014:111-135.



Abbildung 7: HEXACO-Modell nach Lee / Ashton,  
 Übersetzungen übernommen von Moshagen et al. (2014)  
 (eigene Darstellung)

### 5.3.2 Die Eigenschaften der Case Manager:innen – der Mensch im Fokus

Dieses Kapitel untersucht die Aussagen der befragten Nutzer:innen im Hinblick auf die Persönlichkeitseigenschaften, anhand derer die Case Manager:innen charakterisiert werden. Der Aufbau orientiert sich an demjenigen des HEXACO-Modells.

Die für die befragten Personen bestimmenden Eigenschaften auf der Skala der **Ehrlichkeit-Bescheidenheit** sind die **Aufrichtigkeit** und die **Fairness** ihnen gegenüber und dass die Case Manager:innen sich nicht für überlegen halten. Dies äußert sich auch in der Transparenz in der Arbeitsbeziehung zwischen Klient:innen und Case Manager:innen.

Ein Nutzer schildert beispielsweise:

„Deswegen wegen Staatsbürgerschaft auch, also Frau [Nachname CM] hat gesagt 'Hab ich noch nicht also Erfahrung gehabt wegen Staatsbürgerschaft', aber trotzdem sie hat für uns so viel geholfen. Also selber sie hat im Internet geschaut, was man braucht für den Antrag“ (T05:313.334).

Die Case Managerin ist so bescheiden und ehrlich, dass sie dem Klienten offen erklärt, dass sie mit der Beantragung der österreichischen Staatsbürgerschaft noch keine Erfahrung hat. Sie recherchiert die notwendigen Informationen online und teilt ihm dies anschließend völlig transparent mit. Der Bericht des Nutzer spricht für diese authentische Vorgehensweise: Er legt der Case Managerin die Reaktion keineswegs etwa als fehlendes Wissen oder mangelnde Kompetenz aus, sondern er schätzt ihr Engagement, die notwendigen Informationen für ihn zu finden, umso mehr.

Ein anderer Klient schildert eine ähnliche Situation bzgl. der Antragstellung bei der PVA:

„B: [...] bei der Antragstellung, da ham die [Vorname CM] und ich, da ham wir beide ein bisschen Probleme bei der PVA. . 15 oder 16 Seiten

I: Das versteh ich total gut! (lacht)

B: (lacht) . . und da simma dann beide froh, ja, wenn dann im [Name des Vereins] dann auch noch eine Instanz da ist, die dann wirklich mit der PVA zusammenarbeitet und die nichts anderes tut als diese Pensionsanträge zu bearbeiten“ (T01a:126-132).

In dieser Passage zeigt sich nicht nur wieder die Transparenz im Handeln, die aus der Ehrlichkeit und Bescheidenheit der Case Managerin folgt, sondern auch die positive Konsequenz daraus für die Arbeitsbeziehung zwischen ihr und dem Klienten. Er beschreibt das gemeinsame Erleben von ihm und der Case Managerin: Für sie beide ist die Antragstellung problematisch. Vor allem aber sind sie beide froh, wenn sie diese Aufgabe in gute Hände abgeben können. Das „Wir-Gefühl“, das Goger (vgl. 2022:92) anspricht, wird hier nicht nur vom gemeinsamen Handeln und Aktivsein gefördert, sondern auch durch das gemeinsame Erleben und Empfinden. Der Nutzer berichtet von der geteilten Erleichterung, die Antragstellung nicht selbst bzw. ohne zusätzliche Unterstützung bewältigen zu müssen. Gerade das offene Eingeständnis der Case Managerin, in diesem Fall auch um Unterstützung froh zu sein, stärkt die Beziehung zwischen ihr und ihrem Klienten.

Ein weiteres Beispiel für die ehrliche Offenheit der Case Manager:innen ist die Transparenz bzgl. ihrer Kommunikation mit BH und AMS. Den Nutzer:innen wird offen

mitgeteilt, dass die Case Manager:innen in Kontakt mit diesen Behörden stehen. Ebenso nachvollziehbar wird kommuniziert, dass die Case Manager:innen regelmäßig Berichte über den Fortgang des CM-Prozesses übermitteln (vgl. T06:205ff.; T01a:243-246; T08:226ff.; 269ff.).

Danach gefragt, was ihr in der Betreuung durch den Case Manager besonders wichtig ist, antwortet eine Nutzerin folgendermaßen: „Nicht von oben herab behandelt werden“ (T10b:22). Später antwortet sie auf die Frage nach Eigenschaften oder Fähigkeiten, die ein:e Case Manager:in haben sollte: „Wie gesagt, nicht sich für irgendwie was Besseres halten“ (T10b:211). In dieser Aussage wird der Zusammenhang zwischen der persönlichen Eigenschaft der Bescheidenheit des Case Managers, seinem Verhalten der Klientin gegenüber und der Auswirkung dieses Verhaltens auf die Klientin besonders deutlich. Besonders auch im Hinblick auf die Asymmetrie in der Beziehung zwischen Fachkraft und Klient:in auf Grund der Überlegenheit der Fachkraft auf mehreren Ebenen kommt der Eigenschaft der Bescheidenheit eine überragende Rolle zu (vgl. Schäfter 2010:49-55; Kapitel 2.5).

Auf der Skala der **Emotionalität** ist in den Interviews besonders die Eigenschaft der **Empathie** von Bedeutung, die Lee und Ashton (vgl. o.A.; vgl. Lee / Ashton 2012:30) in der Facette der Sentimentalität verorten: „The Sentimentality scale assesses a tendency to feel strong emotional bonds with others. [...] high scorers feel strong emotional attachments and an empathic sensitivity to the feelings of others“. Empathie gilt sowohl als eine affektive Eigenschaft als auch als eine kognitive Fähigkeit. Empathie liegen mehrere Fähigkeiten zugrunde: Emotionserkennung, emotionales Nachempfinden und emotionale Perspektivenübernahme (vgl. Schmithüsen / Steffgen 2015:115ff.). In der Personenzentrierten Psychotherapie und Beratung nach Carl Rogers ist neben Echtheit bzw. Kongruenz der Fachkraft, dem vollständigen und bedingungslosen Akzeptieren der Klient:innen durch die Fachkraft auch die Empathie der Fachkraft eine der zentralen Säulen, auf denen der Erfolg der Beratung beruht (vgl. Rogers 2004:22ff.). Trotter (2001:131) versteht unter Empathie „Verständnis für die Gefühle der KlientIn und ihre Sichtweise“ und sieht das reflektierende Zuhören als „praktische[n] Ausdruck von Empathie“.

Vor diesem Hintergrund finden sich zahlreiche, zum Teil bereits früher vorgebrachte Referenzen auf die Bereitschaft der Case Manager:innen, den Nutzer:innen zuzuhören, das Verständnis, das sie ihnen zeigen, und dass sie sich ernst genommen fühlen (vgl. T03:487; T09:75f.; T10b:15f.). Eine Nutzerin beispielsweise stellt fest: „Weil, de hod ma zuag'head und hod des a ois ernst g'numma wos i ihr erzöd hob und jo. .“ (T06:279ff.).

Eine Nutzerin beschreibt ihre Case Managerin als besonders verständnisvoll, im Gegensatz zu anderen Menschen, die sie nicht „verstehen“ und nicht verstehen, dass sie „das und das und das am Herzen“ hat (T09:306ff.). Sie berichtet von einem Termin, bei dem sie von ihrer Case Managerin begleitet wurde: „Und das hat mir so gut getan, weil ich hab mir gedacht: ‚Ok, jetzt ist die Frau [Nachname CM] neben mir, endlich ist jemand da, der mich auch jetzt verstehen kann“ (T09:150ff.). Später im Gespräch erklärt sie: „Ja und dann geht man auch gern zu ihr hin, weil man weiß: ‚Ok, das ist eine Person,

wenn ich heute irgendwie drauf bin dass sie mich versteht weshalb ich so bin“ (T09:277f.).

Ein Nutzer beantwortet die Frage nach notwendigen Eigenschaften bzw. Fähigkeiten für Case Management folgendermaßen: „Eigenschaften. Wow. Sensitivity, Sensitivität, ja, Einfühlungsvermögen ist denk ich wichtig“ (T01b:262f.; vgl. auch 275, 288,). Für eine andere Klientin ist „[s]ich verstanden fühlen [...] auch ein wichtiger Punkt“, und die:der Case Manager:in „sollte halt Verständnis haben, dass manche Leute halt mit sowas nicht gleich umgehen können“ (T10b:19f.; 213f.). Sie bezieht sich bei „sowas“ auf die Unterstützung durch Case Management, der sie selbst zu Beginn sehr skeptisch gegenüberstand (vgl. Kapitel 5.2.1 zu Vertrauen in der Arbeitsbeziehung).

Der hohe Stellenwert der Empathie deckt sich mit einer Feststellung Salomons (1926:96): Auch bei aller notwendigen Ausbildung „sollten [soziale Berufsarbeiter:innen, d. Verf.in] eingedenk bleiben, daß aller Erfolg doch schließlich davon abhängt, ob sie den Angelegenheiten anderer Menschen Kräfte des Verstehens und Mitfühlens zuwenden können“.

Auch auf der Skala der **Extraversion** sind zahlreiche Äußerungen der Nutzer:innen einzuordnen. Herausgreifen möchte ich die Facette der **Lebendigkeit**, die Enthusiasmus und Energie einer Person und eine Ausstrahlung von Fröhlichkeit, Optimismus und guter Laune beschreibt (vgl. Lee / Ashton 2012:25f.; Lee / Ashton o.A.). Ein Nutzer schildert dies besonders eindrücklich:

„[...] bei Frau [Nachname CM] war so: ‚Ich bin bereit‘. Und das ist etwas Besonderes von Frau [Nachname CM]: Sie lacht immer. Sie sehen nicht, dass sie müde ist oder so irgendwas. Immer ist sie also mit full Energie. Das ist aber wichtig wirklich. [...] Angenommen eine Arbeit, bei ihr egal war wenn also 80 Stunden gearbeitet, 60 Stunden gearbeitet, wenn sie dorthin gegangen, wenn also müde gewesen, trotzdem immer da. So full Energie und so nett, und das ist, das war das Beste. Also wir waren immer zufrieden. Das ist etwas Besonderes also. [...] Weil man kann nicht also 80 Stunden so voller Energie also so, also Respekt für Frau [Nachname CM], sie ist wirklich immer voll Energie“ (T05:191-201).

Der Nutzer spricht aus Erfahrung; er arbeitete zeitweise im Nacht- und Schichtdienst und weit über eine 40-Stunden-Woche hinaus. Möglicherweise besonders aus diesem Grund schätzte er die dynamische und energiegeladene Art der Case Managerin, die sich dadurch seinen „Respekt“ verdient hatte. Die Case Managerin vermittelte ihm offenbar das Gefühl, „bereit“ zu sein für ihn und seine Familie und ihre Anliegen. Er konnte sich an sie wenden und sicher sein, dass sie sich ihm und seiner Familie und den aktuellen Fragen und Themen voll und ganz widmen würde – „voller Energie“. Auch auf ihr Lachen und die Fröhlichkeit legt er Wert und beschreibt dies als besondere Eigenschaft der Case Managerin.

Ein weiterer Nutzer reflektiert in unserem Gespräch ausführlich über die Rolle des Case Managers. Aus seinen Ausführungen spricht der oben genannte Aspekt des Optimismus. Er hält es für eine „Meisterleistung“, die Klient:innen dazu zu motivieren, sich aktiv zu beteiligen, ihre Schwierigkeiten anzugehen und im Idealfall eine Arbeit aufzunehmen (T07:300). Die Motivation der Klient:innen sieht er in Zusammenhang mit deren positiven Sichtweise:

„B: [...] Ähm oba ma muss die Leute ja auch dazu bringen, dass sie halt des Ganze positiv sehn.

I: Und des denken Sie wird so gemacht und wird geschafft.

B: Ja sicher, genau. Also wie g'sogt also ich kann nur vom Mag. [Nachname CM] sprechen, der mocht des hervorragend, ja. Und äh jo da muss ma, da braucht ma halt auch a gewisse positive Einstellung, net, zum Leben, und die hot er zweifellos“ (T07:303-309).

Es bleibt in diesem Fall offen, welche Auswirkungen der positiven Einstellung des Case Managers der Nutzer sieht. Möglicherweise überträgt sie sich gewissermaßen vom Case Manager auf die Klient:innen. Oder aber es braucht diese Einstellung des Case Managers, um selbst die Motivation dazu zu haben, die Klient:innen „dazu bringen“ zu wollen. Diesen Faktor des Optimismus beschreibt auch Trotter (vgl. 2001:135ff.) als Arbeitsansatz für die Soziale Arbeit: Glaubt ein:e Sozialarbeiter:in daran, dass ein:e Klient:in sich bzw. etwas zu ändern vermag, und glaubt ein:e Klient:in ebenso daran, dass dies möglich ist, kann dies die Ergebnisse verbessern (siehe hierzu ebenfalls Kapitel 5.2.1 zu Vertrauen in der Arbeitsbeziehung und 5.1.3 zu Empowerment).

Von der motivierenden Art der Case Manager:innen berichten zahlreiche Nutzer:innen; ein Klient nennt dies auch als Eigenschaft bzw. Fähigkeit, die ein:e Case Manager:in mitbringen sollte: „Hab ich eine Möglichkeit, die Leute zu motivieren, ja“ (T01b:276; vgl. auch T03:219ff.; T04:101-108; T07:389).

Auf der Skala der **Verträglichkeit** zeichnen sich Personen unter anderem durch **Freundlichkeit** und **Sanftmut** aus (vgl. Lee / Ashton 2012:28). Die Case Manager:innen werden unter anderem als „freundlich“, „so a Liabe, Nette“ oder „gelassen“ beschrieben (T06:278; T03:148; T09:400).

Eine Nutzerin charakterisiert folgendermaßen: „[...] für mich war das sehr positiv. . . Weil [Vorname CM] ist ein lieber, ruhiger Mensch, u n d j o . . .“ (T03:462f.). Sie verbindet die positive Erfahrung mit Case Management direkt mit der Case Managerin und deren liebem, ruhigen Wesen. Ausdrücklich spricht sie von ihr als „Mensch“ und entkoppelt sie dadurch von ihrer Rolle als Case Managerin.

Eine andere Nutzerin berichtet: „Ja schon, weil sie hat trotzdem so eine Ausstrahlung, ich will sie wirklich nicht loben, aber sie hat so eine Ausstrahlung, dass sie wirklich so freundlich ist, und da, da verbringt man die Zeit schon gerne gemeinsam“ (T08:505ff.). Gerade im Zusammenhang einer von außen veranlassten Kontaktaufnahme ist es von Bedeutung, dass die Klientin gern zur Case Managerin kommt. Die Formulierung ‚die Zeit gern gemeinsam zu verbringen‘ lässt außerdem auf einen hohen Anteil der persönlichen Ebene in der Beziehung schließen, die sich nicht nur auf die professionellen Rollen beschränkt. Ebenso kann abgeleitet werden, dass sich die Ausstrahlung der Case Managerin nicht auf ihre professionelle Rolle bezieht, sondern vom Menschen in seiner Persönlichkeit ausgeht. Interessant ist in diesem Fall auch der Hinweis, die Nutzerin wolle die Case Managerin nicht loben. Sie scheint damit ihre Objektivität und Unvoreingenommenheit betonen und damit ihrer Aussage umso mehr Gewicht verleihen zu wollen.

Eine Interviewpartnerin führt aus: „wenn man einen Menschen sieht, wenn dieser Mensch zu einem nett ist. Wenn dieser Mensch einen anlächelt, man weiß schon: Ok, ganzer Stress und die Sorgen sind weg“ (T09:383ff.). Sie schildert gleichzeitig auch die Wirkung, die die Freundlichkeit der Case Managerin auf sie hat: Sie wird ruhiger und spürt den Stress und die Sorgen (für den Moment) nicht mehr. Im Idealfall kann sie sich so besser auf Lösungswege für ihre Situation konzentrieren und sie langfristig verändern.

Weitere Facetten der Verträglichkeit sehen Lee und Ashton in **Flexibilität** bzw. **Kompromissbereitschaft** und **Geduld**. Kompromissbereitschaft bezieht sich nach Lee und Ashton (vgl. 2012:28) auch auf die Bereitschaft zur Zusammenarbeit mit anderen Menschen. Kompromissbereite Menschen sind flexibel, wenn es darum geht, Anderen ihren eigenen Willen zu lassen, und gehen auf deren Vorschläge ein. Geduldige Menschen bleiben ruhig anstatt schnell die Fassung zu verlieren oder sich zu ärgern.

Eine Nutzerin äußert sich folgendermaßen über Eigenschaften bzw. Fähigkeiten, die ein:e Case Manager:in mitbringen sollte:

„B: Lösungen finden, Kompromisse.

I: Kompromisse zwischen wem oder für wen?

B: Naja ein Kompromiss ist immer für beide, ja. Okay, d a s ä h, möchte ich mich nicht bewerben, aber dann wenigstens dann such ma was anderes und . . ja. Zum Beispiel da in der Dönerbude da wollte ich nicht arbeiten. (lacht)“ (T10b:215-219).

Der Case Manager zeigt sich hier flexibel und geht auf den Willen der Nutzerin ein, indem er sie bei der Berufswahl nicht beeinflusst. Im Gegenzug lässt sie sich darauf ein, etwas anderes zu suchen. Meine Nachfrage nimmt die Nutzerin nicht als Anlass, eventuell die BH einzubeziehen. Sie positioniert den Case Manager in dieser Situation nicht als Mittler zwischen BH und Klient:in<sup>8</sup>, sondern als direkten Kooperationspartner.

Eine andere Interviewpartnerin berichtet vom kurzfristigen Einverständnis der Case Managerin, dass sie an einem schulfreien Tag ihren Sohn zum Termin mitnimmt (vgl. T08:330-334). Ein anderes Mal fühlte sich die Nutzerin nicht wohl: „Weil auch der vorletzte Termin, da hab ich auch gesagt ‚Ja, heute geht’s mir nicht so gut‘, und sie hat gesagt ‚Ja, passt schon, machen wir heute ein bisschen kürzeren Termin und dann schauen wir das nächstes Mal wieder an‘. Das finde ich schon ganz lieb“ (T08:499-502). Die Case Managerin verkürzt den Termin in Rücksicht auf das Wohlbefinden der Klientin. Was hier ebenfalls anklingt, ist die Geduld der Case Managerin: Offenbar gibt es ein bestimmtes Vorhaben an diesem Termin, das sie aber flexibel auf das nächste Mal verschiebt. Die Nutzerin schließt den Bericht dieser Szene ab mit einer persönlichen Wertung: Sie findet die Reaktion der Case Managerin „lieb“. Ein anderes Mal ruft sie die Case Managerin an, um den Termin zu verschieben:

„Weil es ist auch damals passiert, und da hab ich angerufen: ‚Frau [Vorname CM], mir geht’s heute nicht so gut, können wir das verschieben, den Termin‘, oder letztes Mal auch, da hat sie angerufen, ob wir eine Stunde später machen, weil sie hat etwas. Und sie ist auch flexibel, und das finde ich schon gut. So offene Kommunikation, wenn

---

<sup>8</sup> Anders in Textstelle T10b:34ff., zitiert in der Einführung zu Kapitel 5.

etwas ist. Nicht so [...] und aus, fertig, egal was passiert, muss anwesend sein. Sie ist auch flexibel, und gegenseitig ist das auch“ (T08:489-494).

In diesem Bericht schildert die Nutzerin nun nicht nur die Flexibilität der Case Managerin, sondern auch ein reziprokes Handeln, eine gegenseitige Flexibilität. Sie bekommt von der Case Managerin ebenso die Gelegenheit, sich ihr gegenüber flexibel zu zeigen. Die Flexibilität bzgl. der Termine scheint die Nutzerin als ein sehr wichtiges Element in der Arbeitsbeziehung zwischen ihr und der Case Managerin zu sehen. Sie schildert dieses Entgegenkommen der Case Managerin in mehreren Situationen.

Eine andere Nutzerin weiß die Geduld ihrer Case Managerin sehr zu schätzen:

„Also wenn man mal was vergisst, dann ist das nicht so, dass sie sagt: ‚Oh nein, das hättest du jetzt bringen müssen, jetzt haben wir das umsonst gemacht‘. Auch wenn sie das mit schönem Ton sagt, man denkt sich so: ‚Oh Gott was hab ich gemacht?‘ Sie sagt: ‚Du kannst dir gern Zeit lassen, du kannst mir gerne das am nächsten Tag oder in drei Tagen bringen, oder du schickst eine E-Mail.‘“ (T09:405-409).

Dass die Case Managerin ihr keinen Druck macht und ihr das Tempo selbst überlässt, scheint sie als hilfreich zu empfinden. Sie schildert die beispielhafte Situation sehr lebendig und spielt sie in zwei Varianten durch: einmal mit positiver und einmal mit negativer Reaktion der Case Managerin. Bemerkenswert ist die Metaebene, die sie einbringt: Selbst bei „schönem“ Tonfall würde sie sich selbst Vorwürfe machen. Dies entspricht auch der – hypothetischen – Formulierung der Case Managerin im negativen Fall: Aus dieser Aussage lässt die Nutzerin Enttäuschung sprechen. Anders als in dieser negativen Version reagiert die Case Managerin aber nicht enttäuscht, sondern geduldig, und bietet der Nutzerin gleichzeitig mehrere Handlungsalternativen und damit Handlungsmöglichkeiten an.

Eine weitere Facette der Verträglichkeit spielt für eine andere Nutzerin eine große Rolle: die **Versöhnlichkeit**. Bereits an verschiedenen Stellen der vorliegenden Arbeit wurde die zu Beginn schwierige Arbeitsbeziehung zwischen ihr und dem Case Manager abgebildet. Immer wieder spricht aus ihren Schilderungen die Dankbarkeit darüber, dass er die anfänglichen Schwierigkeiten nicht persönlich nimmt und die Wendung ohne weiteres versöhnlich annimmt und mitträgt: „[...] ja, mein Case Manager hat's mir halt die ganze Zeit eigentlich gut gemeint. Und das hat dann wirklich gedauert bis wir uns ausgesprochen haben, und seitdem also hab ich mich dann auch entschuldigt für meine blöde Art, weil er ja gar keine Schuld hatte“ (T10a:84-87). Im zweiten Teil des Gesprächs führt sie aus:

„B: [...] Aber es ist eine wunderbare Erfahrung für mich, dass es überhaupt so eine Wendung haben kann, und dass das . . . .

I: Also dass dann auch das Gegenüber sich auf diese Wendung auch wieder einlassen kann wiederum, gell? Oder?

B: Ja, er hat mich ja auch verstanden, er hat das ganz verstanden, ja. Also dass das überhaupt so geht, dass das so funktioniert. Also dass das wie er das gleich so, keine Ahnung, das ist für mich was ganz Besonderes, weil es eben vorher so war und dann ganz anders. Schwarz und weiß. Also das ist ja was positives“ (T10b:319-326).

In dieser Passage drückt die Nutzerin ihre Wertschätzung dafür aus, dass ihre Einstellungsänderung dem Case Manager gegenüber „überhaupt“ so bereitwillig und umgehend angenommen werden kann. Er zeigt sich nicht nachtragend. Sie betont, was

dieses Erlebnis für sie für eine positive Erfahrung darstellt. Daraus kann geschlossen werden, dass sie Erfahrungen wie diese bisher nicht oder kaum gemacht hat und mit einer Reaktion wie der des Case Managers nicht rechnet. Die Reaktion ist etwas „Besonderes“ für sie.

Das gemeinsame Element der Facetten von **Gewissenhaftigkeit** ist die Neigung, sich aufgabenbezogen zu engagieren (vgl. Lee / Ashton 2012:24). Eine Nutzerin schildert eindrücklich, wie ihre Case Managerin sie bei anstehenden Schritten unterstützt:

„Und die Frau [Nachname CM] hat halt diesen Überblick gehabt und hat immer gesagt: ‚Hey, du hast jetzt diesen und diesen Termin, schick ich dir das‘, und sie hat mir sogar eine SMS geschrieben: ‚Vergisst du diesen Termin nicht, es ist an diesem Tag. Kommst du schon alleine klar damit?‘ Dann hab ich gesagt: ‚Ja, das mach ich schon‘. Und dann ruft sie mich halt dann auch immer wieder an, ob das schon erledigt ist, ob ich schon einen Brief bekommen habe usw., bis das wirklich bis zu Ende ist“ (T09:353-358).

Die Case Managerin legt Organisiertheit an den Tag und engagiert sich für die Klientin. Gleichzeitig aber bewahrt sie die Selbstständigkeit der Klientin, indem sie sich erkundigt, ob sie die Aufgabe allein bewältigen kann. Für die Gewissenhaftigkeit der Case Managerin spricht auch die Tatsache, dass sie die Angelegenheiten nicht aus den Augen verliert, sondern sich danach erkundigt, bis sie tatsächlich abgeschlossen sind. Auch hier zeigt sich wieder, dass die Nutzerin es als hilfreich zu empfinden scheint, dass die Case Managerin Verantwortung für das Geschehen übernimmt.

Eng verknüpft mit dem soeben abgebildeten Aspekt der Gewissenhaftigkeit ist eine **Offenheit für Erfahrungen**, insofern diese Dimension unter anderem dafür steht, die menschliche Welt verstehen zu wollen. Menschen, bei denen diese Eigenschaft sehr ausgeprägt ist, suchen unter anderem nach neuen Lösungen für bekannte Probleme, sind empfänglich für Wege und Themen, die ihnen ungewohnt und fremd erscheinen und eignen sich gern viel Wissen an (vgl. Lee / Ashton 2012:23f.). Als Case Manager:in ist es notwendig, über ein breites Wissen über die Sozial- und Angebotslandschaft zu verfügen (oder es sich anzueignen), um die Aufgaben gewissenhaft erfüllen zu können. Das Wissen, über das die Case Manager:innen verfügen, wird von Nutzer:innen ebenfalls geschätzt, wie bereits in Kapitel 5.1.2 zum Empowerment dargelegt wurde (vgl. T01a:203-206; T05:315-329; T10b:16ff.).

Lee und Ashton verbinden die beiden Skalen der Gewissenhaftigkeit und der Offenheit konsequenterweise mit dem Aspekt der Lebhaftigkeit und Aktivität der Extraversion zur Zwischenskala **Engagement** und **Bemühung**. Die positiven Aussagen der Nutzer:innen zum Engagement der Case Manager:innen sind zahlreich (vgl. T03:163; T06:211f.). Es sei an dieser Stelle auch auf die eindrückliche Schilderung des Nutzers verwiesen, der voller Anerkennung die Energiegeladenheit der Case Managerin beschreibt (vgl. T05:192-201). Ein anderer Nutzer berichtet beispielsweise: „Die [Vorname Nachname CM] die is so bemüht g‘wesen, die hat da hinterhertelefoniert und hinterhertelefoniert bei den Instanzen, die hat nachg‘fragt, ja, also wirklich sehr sehr bemüht“ (T01a:328ff.). Die verschiedenen Wiederholungen des Nutzers betonen das Gewicht seiner Aussage und zeigen, wie sehr er das Engagement der Case Managerin schätzt.

Auch aus diesem Bericht einer Nutzerin sprechen die optimistische Haltung der Case Managerin und deren Engagement:

„Genau. Das haben wir auch beantragt. Sie hat gesagt sie ist sich nicht sicher, aber sie hat sich trotzdem die Mühe gemacht, dass sie gesagt hat: ‚Hey komm, wir machen das. Wenn du damit einverstanden bist, dann machen wir das trotzdem, es wird vielleicht was bringen‘“ (T09:238ff.).

Die Case Managerin handelt, obwohl sie nicht sicher ist, dass die Intervention zu Erfolg führen wird. Die Nutzerin drückt ihre Wertschätzung dafür aus, indem sie herausstreicht, dass sich die Case Managerin für sie „trotzdem die Mühe gemacht“ hat. Gerade vor dem Hintergrund ihrer eigenen Schwierigkeiten bei der Alltagsbewältigung scheint es für sie keine Selbstverständlichkeit zu sein, Energie für Schritte aufzuwenden, deren Erfolg sie sich nicht sicher kann (vgl. T09:347-351; 440-446).

Als Kombination aus **Emotionalität bzw. Empathie** und **Offenheit** könnte das Interesse für die Nutzer:innen als individuelle Menschen in deren persönlichen Lebenswelt und die entsprechende Orientierung beschrieben werden. Dieser Aspekt spricht ebenfalls aus verschiedensten Aussagen der Nutzer:innen, die zu Teilen bereits in den Kapiteln 5.1.1 zur Lebensweltorientierung und 5.2.1 zum Vertrauen in der Arbeitsbeziehung behandelt wurden. Ein Interviewpartner berichtet beispielsweise: „Also ich sprech auch so jetzt mit ihm, einfach was i moch, also ohne dass ich eine Unterstützung bekomme, des moch i einfach jo weil äh er interessiert sich dafür und äh und ich erzähl's ihm gern“ (T07:172ff.). Zu ergänzen ist hier, dass die Betreuung des Nutzers bereits abgeschlossen ist und er es sehr zu schätzen scheint, dass der Kontakt zwischen ihm und dem Case Manager weiterhin besteht. Eine weitere Nutzerin legt dar, worin sich die Erfahrung mit ihrer Case Managerin von anderen unterscheidet:

„Und das hat niemandem aufgefallen, und keiner hat mich darum gefragt. Ich hab jedes Mal gesagt: ‚Wieso gibt es nicht jemanden, der einen fragt, was hat man für Probleme‘. [...] Und dann war die Frau [Nachname CM] da, wo sie dann zu mir gesagt hat: ‚He, was ist mit dir los?‘“ (T09:90-95).

Die Nutzerin führt aus, wie sie es vermisst hat, dass sich jemand für sie interessiert und sich um Verständnis für ihre Situation bemüht. Aus ihrer Beschreibung lässt sich schließen, dass sie sich nicht gesehen gefühlt hat. Die Case Managerin hingegen zeigt dieses Interesse an ihr und ihrer Lage.

Wesentliche Gesichtspunkte für die Nutzer:innen scheinen die Menschlichkeit der Case Manager:innen und deren Eigenschaft als Sympathieträger:innen zu sein. Ich möchte dies subsumieren aus einer Verbindung aus dem Faktor der **Verträglichkeit** und der Extraversions-Facette der *sociability* bzw. **Geselligkeit**, die die Neigung zu Gesprächen und sozialer Interaktion und den Gefallen daran beschreibt (vgl. Lee / Ashton o.a.). Diesbezügliche Aussagen finden sich zahlreich und vielfältig in den Gesprächen mit den Nutzer:innen und wurden teilweise bereits in anderen Zusammenhängen angeführt. Da sie jedoch für die Nutzer:innen essenziell zu sein scheinen, werden einige ausgesuchte an dieser Stelle erneut berücksichtigt.

Eine Interviewpartnerin beschreibt ähnlich wie die eben erwähnte Nutzerin den Unterschied zwischen der Case Managerin und anderen Fachkräften: „Ja, dass sie so, so menschlich ist. Nicht so wie eine Person von einer Behörde, weiß ich nicht, sitzt so

im Büro, und dann so ein kaltes Gesicht, da weiß ich nicht“, und weiter: „Wirklich nicht so wie eine ernste Person oder weiß ich nicht, sie ist eine ganz lockere Frau, und das ist schon gut“ (T08:456-460; 470f). Einer anderen Nutzerin ist es wichtig, dass „einfach die Chemie passt“ und dass die Case Managerin „so menschlich“ ist (T03:465; 149).

Eine weitere Nutzerin sieht als Eigenschaft, die eine:e Case Manager:in mitbringen sollte: „Er soll menschlich sein“ (T10b:211). Es folgen weitere Ausführungen und Antworten, die bereits an früheren Stellen behandelt wurden. Dass sie jedoch an erster Stelle und ohne zu überlegen die Menschlichkeit nennt, lässt auf eine entsprechende Wertung schließen. In Anbetracht des bevorstehenden Abschlusses stellt sie fest: „[...] ich werde diesen Menschen sehr vermissen in meinem Leben“ (T10a:294f.). Sie spricht ausdrücklich von dem Menschen und nicht von seiner Funktion für sie. Auch die Formulierung ihn zu „vermissen“ zeigt eine starke persönliche Komponente in der Arbeitsbeziehung zwischen Nutzerin und Case Manager.

Eine Nutzerin berichtet, dass sie und die Case Managerin sich „supa vastondn“ haben (T06:43). Dies klingt auch an, als ein Nutzer die Arbeitsbeziehung folgendermaßen beschreibt: „wir verstehn uns super, ja. Das is a herzliches Miteinander, Sympathie is da, des‘ wichtig“ und „es ist sehr persönlich (T01a: 71f.; 257). Die Sympathie betont er an späterer Stelle erneut (T01a:325). Auch aus seinen Ausführungen spricht der Schwerpunkt auf der persönlichen Komponente der Beziehung.

Eine andere Nutzerin äußert sich voller Begeisterung über ihre Case Managerin: „[...] de hod mi so fasziniert, [...] die is vom ersten Moment, waß i ned, de is ma do so, so sympathisch, jo. [...] de hod so Ausstrahlung g'hobt“ (T06:288-293). Auch zwei weitere Nutzer:innen führen die sympathische Ausstrahlung der Case Managerinnen an (vgl. T08:474; 505f.; T09:55; 382). Später im Gespräch knüpft die Nutzerin an diese Begeisterung an: „[...] jo wos sui i lana sogn, die Frau woa supa!“ (T06:392). Dies betont sie auch im Vergleich zu anderen Begegnungen: „[...] ma kennt jo so vü, i maan i kenn jo so vü Unterschiede, drum, owa die Frau war wirklich ein Wahnsinn“ (T06:397). Außerdem berichtet sie von der ersten Begegnung mit der Case Managerin: „[...] i hob mi wirklich a ob dem ersten Treffen vui wohl g'füht bei ihr“ (T06:155f.). Ähnlich äußert sich eine weitere Nutzerin: „Also mein Schlusswort ist ah, bei [Vorname Nachname CM] is ma gut aufgehobn“ (T03:636). Mit der Auszeichnung als Schlusswort verleiht sie dieser Feststellung umso mehr Nachdruck.

Eine Nutzerin verknüpft ihre eigene Fähigkeit, die angebotene Hilfe anzunehmen, mit der Ausstrahlung der Case Managerin:

„Genau, sie hat mir ja diese Hilfe angeboten. Dass ich die Hilfe annehme. Ich hätte sie niemals annehmen können, wenn die Frau [Nachname CM] - als erster Punkt wenn sie nicht diese Ausstrahlung hätte. Diese Ausstrahlung kommt nicht dass man schön sein muss oder dass man irgendwas, sondern das kommt, wenn man einen Menschen sieht, wenn dieser Mensch zu einem nett ist. Wenn dieser Mensch einen anlächelt, man weiß schon: Ok, ganzer Stress und die Sorgen sind weg“ (T09:380-385).

Diese Aussage berührt einen sehr zentralen Punkt im Case Management wie auch anderen Beratungssettings: Die Unterstützung kann nur dann realisiert werden, wenn

die Nutzer:innen sie annehmen. Nur dann kann deren Situation verbessert werden, und nur dann kann das Case Management erfolgreich verlaufen.

Auf diesen Gesichtspunkt auch in Hinsicht auf die zweite Zwischenskala des Altruismus konzentriert sich gesondert das folgende Kapitel .

### 5.3.3 Hilfsbereitschaft und Engagement – zwischen Arbeitsauftrag und Altruismus

Im Zuge meiner Auseinandersetzung mit dem HEXACO-Modell zog speziell die Unterscheidung der beiden Zwischenskalen Altruismus und Engagement meine Aufmerksamkeit auf sich. Die Interviewpartner:innen berichten sehr häufig und umfangreich vom Engagement, der Hilfsbereitschaft und dem Einsatz ihrer Case Manager:innen – es finden sich fast 30 dementsprechend codierte Textstellen. Während der Auswertung der Codes gestaltete sich eine Unterscheidung in diesem Bereich schwierig. Ich möchte mich daher an dieser Stelle der Thematik widmen, die meines Erachtens nach als ethische Frage dieser Herausforderung zugrunde liegt.

Die Zwischenskala des **Altruismus** verorten Lee und Ashton (vgl. 2012:27) zwischen den Dimensionen Ehrlichkeit-Bescheidenheit, Verträglichkeit und Emotionalität. Innerhalb der Zwischenskala Altruismus unterscheiden Lee / Ashton (2012:32f.) zwischen *kin altruism* und *reciprocal altruism*: dem inklusiven Altruismus nahestehenden Personen wie Familienmitgliedern gegenüber (*kin altruism*) und der reziproken Tendenz, mit Anderen im Allgemeinen zu kooperieren (*reciprocal altruism*). Sie verbinden die Dimension der Emotionalität mit dem inklusiven Altruismus, die Dimension der Verträglichkeit mit dem geduldigen Anteil des reziproken Altruismus und die Dimension der Ehrlichkeit-Bescheidenheit mit dem fairen Anteil des reziproken Altruismus. Die Dimension des Altruismus beschreibt die Tendenz, anderen gegenüber mitfühlend und sanftmütig zu sein. Personen, bei denen diese Dimension stark ausgeprägt ist, vermeiden es, anderen zu schaden, und reagieren großzügig auf Schwache und Hilfsbedürftige (vgl. Lee / Ashton o.A.).

Betrachtet man nun das Erleben der Nutzer:innen, so hinterlässt offenbar das Engagement der Case Manager:innen auch über ein zu erwartendes Maß hinaus einen großen Eindruck und sie berichten häufig von deren Hilfsbereitschaft und Bemühungen. Im Namen ihrer Mutter erzählt die Tochter einer Nutzerin davon, wie die Case Managerin dabei hilft, eine Arbeit und Deutsch- und Integrationskurse zu finden (vgl. T02:49-56). Ein anderes Ziel kann nicht erreicht werden:

„Wir ham, also wir bekommen immer wegen unsere Ticket Geld und wir ham diese Geld nicht bekommen und sie hat uns sehr viel geholfen und (Rücksprache mit B1 in Muttersprache) und sie hat uns sehr viel geholfen, aber hat es nicht gegangen, aber trotzdem sie ist sehr nett und hat uns sehr viel geholfen“ (T02:67-70).

Obwohl also nicht alles umgesetzt werden kann, nimmt die Familie die Case Managerin als „sehr hilfsbereit“ wahr (T02:261). Auch eine andere Nutzerin beschreibt ihre Case Managerin als „hilfsbereit“ (T08:457), und in allen Interviews werden Angelegenheiten genannt, in denen die Case Manager:innen helfen oder unterstützen. Häufig wird das Helfen zusätzlich positiv mit der Person verknüpft, wie beispielsweise von dieser

Nutzerin: „Das ist schon, find schon nett von ihr. Sie bemüht sich schon, das muss man schon dazu sagen“ (T08:324f.). Eine weitere Nutzerin berichtet: „Und wenn ich egal bei was Hilfe gebraucht habe, sie war für mich da. Und sie hat mir wirklich bei allem geholfen, sie hat mich sogar begleitet“ (T09:67ff.). Sie betont, dass sie von der Case Managerin ohne Einschränkungen Hilfe bekam und dass diese für sie da war. Aus diesen Worten spricht eine Verlässlichkeit, die die Nutzerin in der Case Managerin sieht. Besonders wertvoll ist für sie offenbar auch die Tatsache, dass sie von der Case Managerin begleitet wird (ein anderes Beispiel dafür siehe Kapitel 5.1.3 zur Advocacy).<sup>9</sup>

Ein Nutzer wird von seiner Case Managerin nach einem OP-Termin vom Spital abgeholt:

„Ich fand grad das Angebot damals von der [Vorname CM X] fand ich wirklich super, wie g'sagt, dass da da a stationäre Aufnahme g'wesen, der OP, ja, an einem Tag, und da am Folgetag da mit der Entlassung, mit der Abholung, da hat sie damals g'sagt sie holt mich ab auch, ja. [...] Also das, das is liab, ja, das hätt sie ja nicht machen müssen, ja, aber das sie einfach so g'sagt“ (T01a:187-194).

Diese Begleitung wird vom Klienten in den beiden Gesprächen, die ich mit ihm führte, mehrmals erwähnt und er betont immer wieder, wie „unterstützend“ sie für ihn war (vgl. T01a:64-69; T01a:187-193; T01b:181-184). Der Nutzer trennt hier offenbar zwischen dem, was er im Aufgabenbereich einer Case Managerin verortet und was zu deren Arbeit gehört, und dem, was darüber hinaus geht und wo es um ihn als Menschen geht. Er spricht mit dieser Unterscheidung den Anteil der Beziehung an, der über die Rollen der Beteiligten hinausgeht und auf persönlicher Ebene verläuft (vgl. Kapitel 2.6).

Eine Nutzerin berichtet von der Reaktion der Case Managerin, als sie ihr mit einem Geschenk danken will:

„Zum Beispiel ich wollte ihr mal so ein kleines Geschenk machen, weil äh ich dachte mir sie hat so viel für mich gemacht und das war einfach so schön. Und dann hat sie den Geschenk überhaupt nicht angenommen. Sie hat gesagt: ‚Egal ob es 1 Cent wert ist oder 10 Euro, kann das nicht annehmen, weil das meine Arbeit ist, was ich gerade hier mache. Es ist meine Arbeit.‘“ (T09:671-675).

Selbstverständlich besteht die Möglichkeit, dass es der Case Managerin vom Arbeitgeber aus nicht erlaubt ist, Geschenke anzunehmen. Auch ist es möglich, dass sie auf Grund der finanziell schwierigen Situation ihrer Klientin nichts von ihr annehmen möchte. Dennoch ist mit dieser Äußerung eine zentrale Frage angesprochen: Kann überhaupt von Hilfsbereitschaft oder gar Altruismus gesprochen werden, wenn die Unterstützung eigentlich dem Arbeitsauftrag der professionell Helfenden entspricht?

Altruismus ist nur eine mögliche Motivation, prosoziales Verhalten zu zeigen und Hilfe zu leisten. Prosoziales Verhalten kann definiert werden als Verhalten, das auf das Wohl anderer Menschen zielt. Jedoch kann prosoziales Verhalten auch egoistisch motiviert sein, wenn beispielsweise jemand hilft, weil sie:er selbst davon durch Anerkennung oder Lob profitiert. Ist das prosoziale Verhalten altruistisch motiviert sein, dann wird selbstlos geholfen, ohne an mögliche Kosten oder Nutzen zu denken. Tatsächlich kann allerdings in kaum einer Konstellation mit vollkommener Sicherheit ausgeschlossen werden, dass

---

<sup>9</sup> Das Konzept Case Management SH OÖ (vgl. 2022:10) sieht Begleitungen „nach Bedarf“ durchaus vor.

zumindest ein Teil der Motivation für eine Hilfeleistung egoistischer Natur ist (vgl. Schmithüsen / Steffgen 2015:115f.).

Der KODE®-Kompetenzatlas (Fachhochschule Wien der WKW: o.A.; KODE® GmbH: o.A.)<sup>10</sup> charakterisiert die personale Kompetenz der Hilfsbereitschaft als „wichtige Komponente bei der Gestaltung zwischenmenschlicher Beziehungen“ und „als humanistisches Bildungs- und Handlungsideal im Sinne von Mitmenschlichkeit“. Hilfsbereite Menschen folgen dabei einem „tief verankerten persönlichen Bedürfnis danach“ und „unterstützen die Persönlichkeitsentwicklung von anderen – auch außerhalb der unmittelbaren Arbeitserfordernisse“.

Auch Alice Salomon (1913:81) beschreibt bereits zu Beginn des zwanzigsten Jahrhunderts die Soziale Arbeit als „die moderne Form der Liebestätigkeit, der Hilfsbereitschaft für unseren Nächsten“. Salomon (1928:183) sieht den sozialen Beruf als „Eignungsberuf“, der vielfältige Begabungen und Anlagen erfordert: Wohlfahrtspfleger:innen benötigen die psychologisch-künstlerische Gabe der Einfühlung und des Verstehens ebenso wie die pädagogisch-politische Gabe, Einfluss zu gewinnen. Mehr noch als einen klaren Verstand und eine sichere Urteilskraft braucht der soziale Beruf jedoch eine sittliche Kraft, die von innen her zur Entfaltung treibt.

Richtet man sich beispielsweise nach der Definition von Bierhoff und Rohmann (2012:1333), so kann von altruistischem Verhalten nur dann gesprochen werden, „wenn die Absicht besteht, einer konkreten Person eine Wohltat zu erweisen, und wenn die Hilfe freiwillig gegeben und nicht durch dienstliche Verpflichtungen nahe gelegt wird“. Professionelle Helfer:innen verhalten sich demnach nur dann altruistisch, wenn die geleistete Unterstützung über das Maß hinausgeht, welches den dienstlichen Verpflichtungen entspricht. Dieser Ansatz würde der oben beschriebenen Situation entsprechen, in der die Case Managerin kein Geschenk annehmen möchte, weil sie nur ihre Arbeit macht.

Einen anderen Blickwinkel verfolgt die Empathie-Altruismus-Hypothese nach Daniel Batson (1991; vgl. Kessler / Fritsche 2018:99f.). Sie geht davon aus, dass der Mensch sich auch ohne extrinsische Motivation, also ohne äußere Anreize, prosozial verhält. Die Empathie-Altruismus-Hypothese sieht den ‚wahren‘ bzw. ‚reinen‘ Altruismus vorwiegend als empathisch bedingt und insofern mit Perspektivübernahme verknüpft. Er tritt Batson (ebd.) zufolge dann auf, wenn Menschen das Leid anderer Personen nachempfinden und infolgedessen deren Situation verbessern und deren Wohlergehen fördern wollen.

---

<sup>10</sup> Auch das „Kompetenzprofil für Case Manager\*innen“ des Netzwerk Schweiz Case Management beschreibt 12 Kernkompetenzen nach KODE®X zu (vgl. 2021:3-6).

Mit diesem Ansatz deckt sich nun folgende Aussage der eben zitierten Nutzerin:

„B: [...] Also sie hat keine, wenn sie ihr Arbeit macht, sie macht das wirklich von Herzen, und sie hat nicht diese Erwartungen dass sie was zurück dafür möchte, verstehen Sie was ich meine? [...] Ihre Erwartung ist halt einfach nur das, dass ich . . . einfach im Leben weiterkomme und irgendwas schaffe und glücklich bin.

I: Das heißt, sie freut dann mit Ihnen zusammen, ja?

B: Genau, natürlich“ (T09:679-689).

Die Nutzerin drückt als Erwartung der Case Managerin aus, dass sich ihre Situation verbessert. Die Case Managerin ist um das Wohlergehen ihrer Klientin besorgt und engagiert sich dafür und für sie. Sie möchte dafür keine Gegenleistung, sondern nur das Glück ihrer Klientin. Gilt sie nun nicht als hilfsbereit oder altruistisch, weil sie sich für den Beruf einer Case Managerin bzw. Fachkraft der Sozialen Arbeit entschieden hat?

Möglicherweise macht gerade das den Unterschied in der Arbeitsbeziehung aus. Möglicherweise spürt die:der Klient:in menschliches und persönliches Interesse der unterstützenden Person daran, die Situation zu verbessern – im Gegensatz zu dem bloßen Anspruch, die Anforderungen am Arbeitsplatz zu erfüllen und Geld zu verdienen. Zwar ist es der gewählte Beruf, der professionelles Helfen erfordert. Doch ist in den meisten Fällen auch die Wahl des Berufes eine sehr bewusste, der zumeist eine bestimmte Einstellung und Haltung zugrunde liegt. Ist ein hilfsbereiter Mensch deswegen weniger hilfsbereit, weil er aus dieser persönlichen Eigenschaft und Haltung heraus seinen Beruf wählt? Wenn die Fachkraft die Situation eines Menschen nachempfindet und sie deshalb verbessern möchte – ist es dann wirklich ausschlaggebend, ob dies Inhalt einer Stellenbeschreibung ist?

Auch scheint es denkbar, dass es auch die Klient:innen zu Erfolgen führt, die über diejenigen hinausgehen, welche in einer ausschließlich professionellen, asymmetrischen und ggf. druckgetriebenen Arbeitsbeziehung zu erreichen gewesen wären. Möglicherweise ist es eben die die Kompetenz der Hilfsbereitschaft charakterisierende „Mitmenschlichkeit“, die den Unterschied macht und die Nutzer:innen sich gut aufgehoben fühlen lässt – und sie mit den Case Manager:innen gemeinsam erfolgreich arbeiten lässt.

## 5.4 Case Management in Bildern – Stimmen von Nutzer:innen

Dieses Kapitel dient der Dissemination ausgewählter Nutzer:innenstimmen zu Case Management. Inspiriert von der sehr bildreichen Sprache einer Interviewpartnerin beschlossen wir (zu diesem Zeitpunkt noch im Zweierteam), verstärkt nach Bildern für Case Management zu fragen. Hier werden einige der prägnantesten Bilder umgesetzt, die die Nutzer:innen des *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* präsentierten.

Die Zitate der Nutzer:innen wurden achtsam geglättet und mit lizenzfrei über Websites für Fotos und Illustrationen bezogenen und mittels eines Bildbearbeitungsprogramms editierten Fotos kombiniert.



Abbildung 8: Case Management in Bildern  
(T05:337f.; Fotocredit: Gustavo Fring auf Pexels)

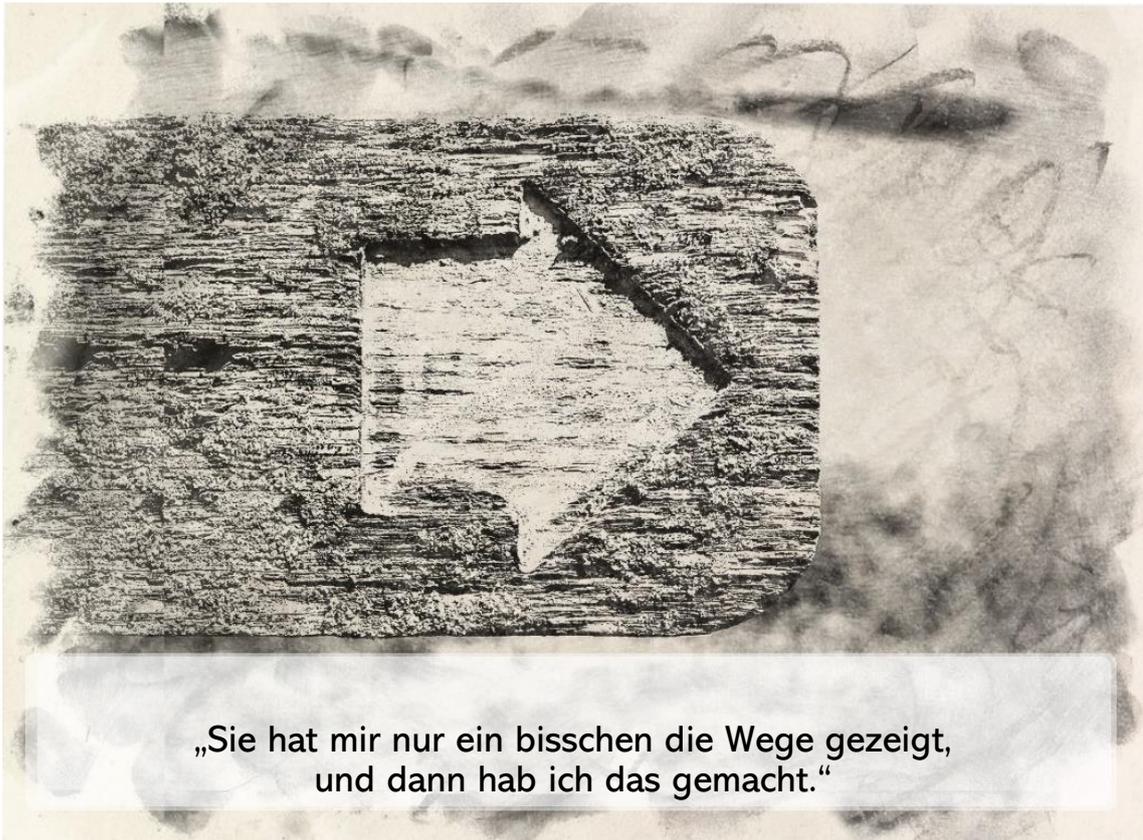


Abbildung 9: Case Management in Bildern  
(T06:419f.; Fotocredit: Mikes-Photography auf Pixabay)

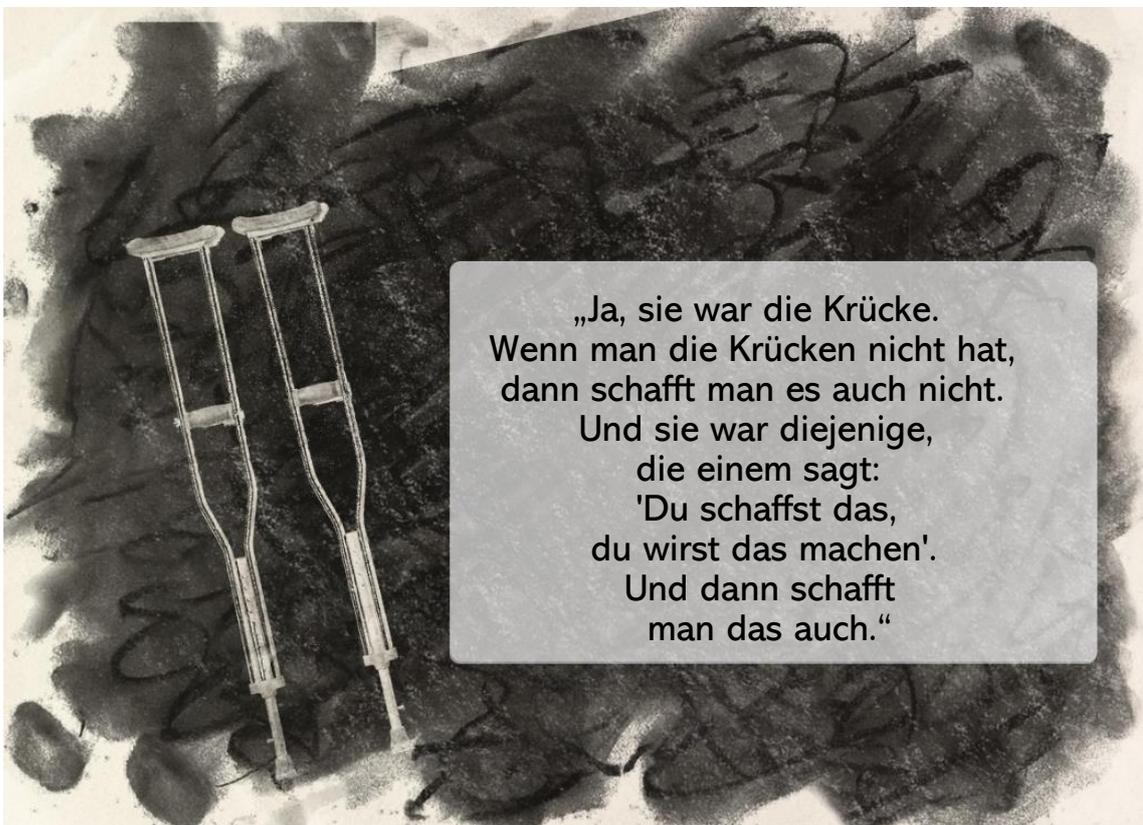
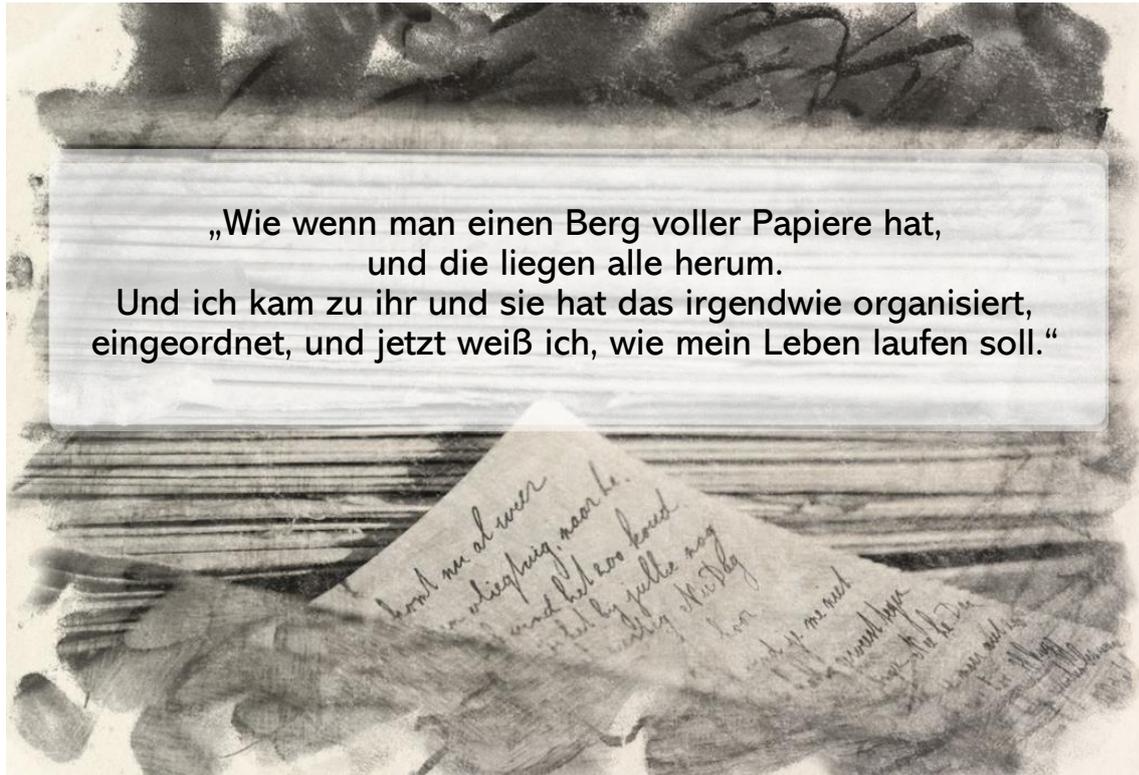


Abbildung 10: Case Management in Bildern  
(T09:393ff.; Fotocredit: Anna Shvets auf Pexels)



„Wie wenn man einen Berg voller Papiere hat,  
und die liegen alle herum.  
Und ich kam zu ihr und sie hat das irgendwie organisiert,  
eingeordnet, und jetzt weiß ich, wie mein Leben laufen soll.“

Abbildung 11: Case Management in Bildern  
(T09:325ff.; Fotocredit: Pixabay auf Pexels)



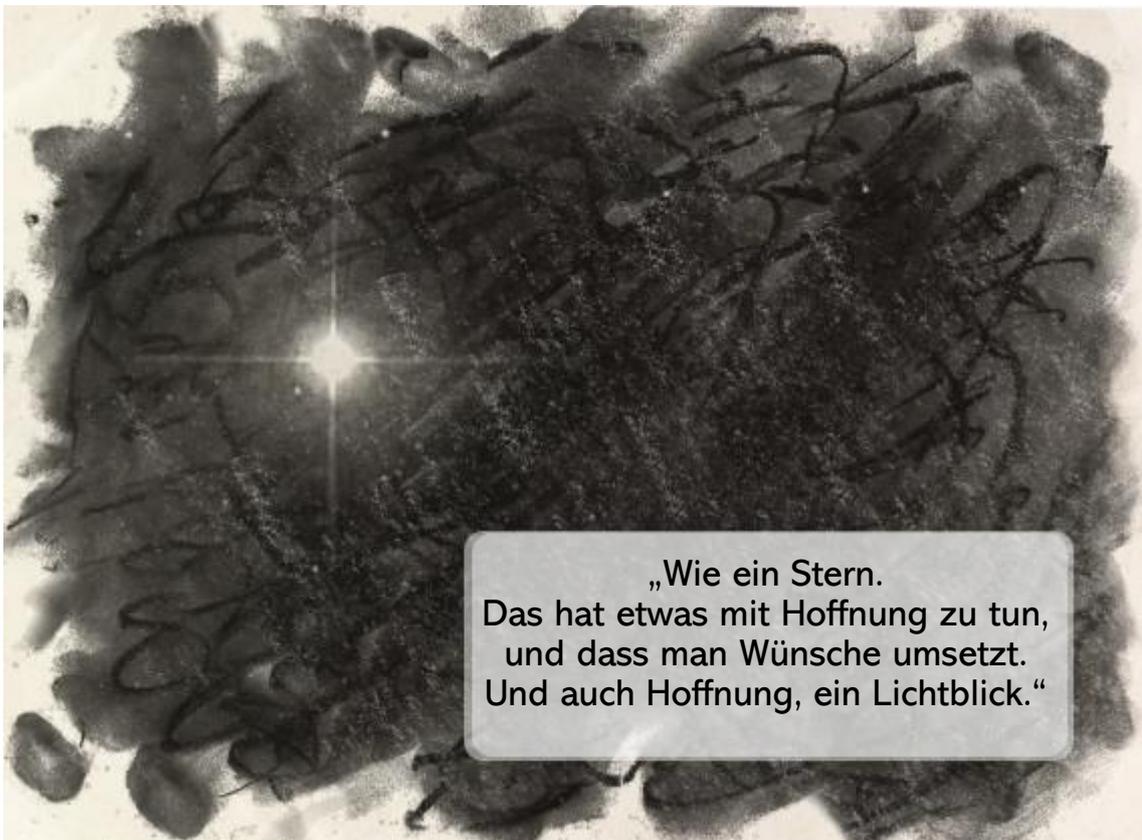
“Sie ist ein bisschen wie die BBC,  
also dieser eine Kanal,  
die wissen alles, unglaublich!  
Immer wenn wir Fragen hatten,  
sind wir einfach  
zu ihr gegangen,  
weil sie weiß alles.”

Abbildung 12: Case Management in Bildern  
(T05:316f.; Fotocredit: Caleb Oquendo auf Pexels)



„Zwei Hände, die sich die Hand geben.  
Ein Kennenlernen und dann eben ein Unterstützen,  
ein miteinander Arbeiten.“

Abbildung 13: Case Management in Bildern  
(T01b:312-316; Fotocredit: Sururi Ballidag auf Pexels)



„Wie ein Stern.  
Das hat etwas mit Hoffnung zu tun,  
und dass man Wünsche umsetzt.  
Und auch Hoffnung, ein Lichtblick.“

Abbildung 14: Case Management in Bildern  
(T10b:270-279; Fotocredit: kjpargetera auf Freepik)

## 6 Fazit und Diskussion

Die vorliegende Forschungsarbeit hatte zum Ziel, die Perspektive von Case-Management-Nutzer:innen zu erschließen und damit einen Beitrag zum österreichischen Case-Management-Diskurs zu leisten. Um dieses Vorhaben umzusetzen, wurden mit Nutzer:innen des Projekts *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* Interviews geführt. Der Zugang zu den Nutzer:innen erfolgte über die Case Manager:innen des oben genannten Projekts. Es sollte erarbeitet werden, wie sich Erfahrungen mit Case Management von Nutzer:innen im Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe systematisieren lassen. Auf welche Aspekte des Case Managements legen Nutzer:innen Wert? Inwieweit spiegeln die Erfahrungen der Nutzer:innen die handlungsleitenden Prinzipien von Social Work Case Management wider? Und wie können Nutzer:innenstimmen für die Dissemination aufbereitet werden?

Im Zuge der explorativen Herangehensweise wurde das Forschungsinteresse an den Aussagen der Nutzer:innen entlang konkretisiert und in wechselseitigem Prozess die leitfadengestützte Interviewführung zunehmend auf das Forschungsinteresse zugespitzt. *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* unterliegt den Bedingungen eines Zwangskontextes. Eines der zentralen Themen in der Sozialen Arbeit ist das Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle. Angesichts dieses Spannungsfeldes sollte untersucht werden, inwieweit der Zwangskontext in der Sichtweise der Nutzer:innen zum Ausdruck kommt und inwieweit Nutzer:innen im Zwangskontext eine Orientierung an ihren Bedarfen und ihrer Lebenswelt wahrnehmen.

Die Forschungsarbeit hat gezeigt, dass die Nutzer:innen Case Management als Angebot wahrnehmen, das Interesse an den einzelnen Menschen und deren individueller Lebenswelt zeigt. Die Erfahrungen der Nutzer:innen heben sich ab vom aus sozialarbeiterischer Sicht zweifelhaften Motto „Fördern und Fordern“ im aktivierenden Sozialstaat. Die im Case Management unternommenen Schritte präsentieren sich so vielfältig wie die Lebensumstände der befragten Nutzer:innen und reichen von Unterstützung bei Arbeitssuche, Antrag auf Invalidenpension, Steuerausgleich, Wohnungssuche, Hortplatz und Integrationskurs bis hin zu psychosozialer Unterstützung. Einige der Nutzer:innen sind aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr in der Lage zu arbeiten. In diesen Fällen unterstützen die Case Manager:innen sie bei den entsprechenden Antragstellungen und Untersuchungen und stehen auch gegenüber den Behörden und gleichzeitig Auftraggeber:innen in anwaltschaftlicher Funktion an der Seite der Klient:innen. Diese Ergebnisse zeigen, dass das Ziel der (Re-)Integration in den Arbeitsmarkt nicht in jedem Fall Priorität hat und die Klient:innenorientierung im Case Management im untersuchten Projekt umgesetzt wird.

Besonders die Aspekte der handlungsleitenden Prinzipien von Lebensweltorientierung und Empowerment sowie die Funktion der Advocacy spiegeln sich in den Erfahrungen der Nutzer:innen wider und zeugen von einer starken Klient:innenorientierung. Die Nutzer:innen berichten von Interesse und wertschätzender Akzeptanz der Case

Manager:innen ihnen gegenüber. Es wurde gezeigt, dass die Nutzer:innen in der gelingenderen Gestaltung ihres Alltags unterstützt werden. Dies bezieht sich auf die Reduktion materieller Engpässe ebenso wie auf die aktive Gestaltung der Gegenwart und der Zukunft. Die Case Manager:innen eröffnen neue Handlungsmöglichkeiten und fangen präventiv vorhersehbare besondere Herausforderungen auf. Informelle Hilfen aus dem sozialen Umfeld werden nach Aussagen der Nutzer:innen nicht einbezogen bzw. aktiviert, es scheinen hier oft wenig Ressourcen vorhanden zu sein.

Die Forschung hat gezeigt, dass die Nutzer:innen großen Wert auf das Wissen legen, über das die Case Manager:innen verfügen und das sie mit ihnen teilen. Auf diese Weise wird ihnen der Zugang zu Informationen und Ressourcen maßgeblich erleichtert. Dass die einzelnen Schritte sehr unterschiedlich intensiv unterstützt und begleitet werden, zeugt von großer Achtsamkeit der Case Manager:innen der Eigenständigkeit der Klient:innen gegenüber. Die Hilfe führt hier tatsächlich nicht zu Unselbstständigkeit und immer weiterer Hilflosigkeit, sondern fördert und bestärkt die Nutzer:innen in ihrer Autonomie. Die Nutzer:innen werden dabei unterstützt, Stärke und Kompetenz zur Regie in ihrer Lebenswelt (zurück-)zugewinnen. Auch Begleitungen zu Terminen scheinen sehr bewusst nur dann durchgeführt zu werden, wenn dies angebracht ist. Einem Teil der Nutzer:innen sind diese Begleitungen sehr wichtig, für den anderen Teil waren sie nicht notwendig und wurden auch nicht umgesetzt. Eine Stärken- oder Ressourcenorientierung von Seiten der Case Manager:innen war im Rahmen der Arbeit kaum auszumachen, jedoch lässt diese sich indirekt daran ablesen, wie die Nutzer:innen die Haltung der Case Manager:innen ihnen gegenüber schildern. Auch der Aspekt der Ermutigung konnte in den Erzählungen nachgewiesen werden. Die Erfahrungen der Nutzer:innen zeigen, dass durch Empowerment im Prozess des Case Managements Selbstvertrauen und Handlungsfähigkeit aufgebaut und gefördert werden kann. Die Nutzer:innen handeln je nach Vermögen eigenständig und fallweise sogar sehr mutig.

Die Forschung konnte verdeutlichen, dass die Nutzer:innen nicht nur im Umgang mit Behörden unterstützt werden, sondern von den Case Manager:innen auch gegenüber Bezirkshauptmannschaft oder Arbeitsmarktservice anwaltschaftlich vertreten werden. Die Nutzer:innen legen auf diese Interventionen sehr großen Wert.

Die Forschungsergebnisse zeigen, dass die Nutzer:innen die positive und stabile Beziehung zu den Case Manager:innen sehr schätzen. Es bestätigt sich, dass die Gestaltung der Beziehung als Basis des Unterstützungsprozesses fungiert. In den Untersuchungen von Vertrauen und Partnerschaftlichkeit in dieser Arbeitsbeziehung zeigt sich, dass den Nutzer:innen die personale Ebene der Beziehung zu den Case Manager:innen sehr wichtig ist. Aus der Untersuchung ergibt sich, dass die personale Ebene sich durch Achtung und Wertschätzung der jeweils anderen Person gegenüber auszeichnet und von Symmetrie geprägt ist. Die Untersuchung bestätigt mit diesen Ergebnissen die Sinnhaftigkeit der Unterscheidung zwischen sozialer und personaler Rolle.

Aus den Aussagen der Nutzer:innen wird deutlich, welche große Rolle das gegenseitige Vertrauen zwischen Klient:in und Case Manager:in innehat. Die Nutzer:innen legen

großen Wert darauf, den Case Manager:innen auch persönliche Dinge anvertrauen zu können. Auch der psychosoziale Aspekt wird als wertvoll erlebt, eine Vertrauensperson zu haben, eine Person, an die man sich wenden kann.

Die partnerschaftliche und partizipative Gestaltung der Arbeitsbeziehung kann laut Forschungsergebnissen auf eine Weise umgesetzt werden, welche die Nutzer:innen sehr schätzen. Sie zeichnet sich unter anderem durch laufende Absprachen über zu unternehmende Schritte aus. Auch das gemeinsame Arbeiten an Zielen wird als sehr wertvoll erlebt. In der anderen Richtung steuern die Nutzer:innen bewusst ihren Teil bei, indem sie den Case Manager:innen die notwendigen Informationen zukommen lassen, die über mögliche weitere Schritte entscheiden können. Die Nutzer:innen schildern ein Arbeiten auf Augenhöhe, das in Teilen von ihnen bewusst reziprok gestaltet wird.

Der Zwangskontext kommt zwar in der Sichtweise der Nutzer:innen zum Ausdruck, allerdings nicht in Bezug auf das Case Management. Die Ergebnisse zeigen, dass den Nutzer:innen die möglichen Konsequenzen bei Nicht-Erfüllen der Bemühungspflicht bewusst sind, sie aber von Seiten des Case Managements ausdrücklich keinen Druck oder Zwang wahrnehmen. Die Forschung zeigt, dass im Rahmen des *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* nicht die Case Manager:innen als diejenigen Personen erlebt werden, die Druck ausüben.

All diese Erkenntnisse verdeutlichen die Klient:innenorientierung des Case Managements in der Praxis. Diese führt dazu, dass die Nutzer:innen erfolgreich und unter Berücksichtigung ihres eigenen Tempos Schritt für Schritt mit dem:der Case Manager:in vorangehen können - trotz ihrer sehr belasteten Situationen und ohne dass ein nicht zu erfüllender Anspruch an sie gerichtet wird.

Die bereits in nicht geringem Ausmaß bestehende Literatur zur Gestaltung von Arbeitsbeziehungen in allen Dimensionen von Aufbau von Vertrauen bis hin zum Erreichen von nicht motivierten Klient:innen könnte zu einer vertiefenden Analyse der Ergebnisse und weiteren Forschungen herangezogen werden.

Interessant wären auch die Perspektiven von Nutzer:innen, für die das Case Management nicht zufriedenstellend verläuft oder die es vorzeitig beendet haben. Jedoch sind hier leider die Möglichkeiten der Forschung begrenzt, da diese Nutzer:innen kaum zu erreichen sind.

Als bedeutendste Erkenntnis der Forschung sehe ich die zentrale Stellung der Case Manager:innen für die Nutzer:innen. Die Person der Case Managerin bzw. des Case Managers ist es, die den Prozess des Case Managements und die Arbeitsbeziehung gestalten. Anhand der Verknüpfung mit dem HEXACO-Persönlichkeitsmodell konnte herausgearbeitet werden, welche Eigenschaften für die Nutzer:innen am bedeutendsten zu sein scheinen. Ehrlichkeit und Bescheidenheit prägen die Haltung der Case Manager:innen den Nutzer:innen gegenüber und vermitteln das Gefühl, nicht von oben herab behandelt zu werden. Gerade die Symmetrie einer Beziehung beeinflussen diese Eigenschaften positiv. Auch die Wichtigkeit der Authentizität der Fachkräfte konnte durch

die Forschung bestätigt werden. Empathie und Verständnis wurden als zentrale und besonders wichtige Eigenschaften der Case Manager:innen identifiziert. Sie ermöglichen es den Nutzer:innen, eine vertrauensvolle Haltung einzunehmen, als Basis für eine partnerschaftliche Zusammenarbeit ohne Druck. Eine optimistische Grundhaltung und motivierende Art im Umgang mit den Nutzer:innen spielt als Persönlichkeitsausprägung bei Case Manager:innen ebenfalls eine wichtige Rolle. Die Nutzer:innen schätzen Enthusiasmus und Engagement der Case Manager:innen angesichts bevorstehender Schritte sehr. Auch deren Gewissenhaftigkeit zeigt sich in der Ausführung von gemeinsamen Aufgaben, ebenso wie in der Aneignung von Wissen, das den Nutzer:innen zugutekommt. Auch Sanftmut und Freundlichkeit der Case Manager:innen haben für die Nutzer:innen eine große Bedeutung, ebenso wie das geduldige Verständnis für Unpässlichkeit oder kurzfristige Überforderung der Nutzer:innen. Als Kombination von Emotionalität und Offenheit wurde das Interesse für die:den einzelne:n Nutzer:in als Individuum in deren persönlichen Lebenswelt und die entsprechende Orientierung daran identifiziert. Der Stellenwert dieser Eigenschaften und der daraus resultierenden Haltungen in den Augen der Nutzer:innen bestätigt sich über die gesamte Forschung hinweg. Als schwer greifbare, aber dennoch überaus zentrale Eigenschaften werden Sympathie und positive Ausstrahlung aus den Eigenschaften der Verträglichkeit und der Geselligkeit kombiniert. Nutzer:innen legen besonderen Wert darauf, einem Menschen gegenüberzustehen und nicht nur mit einer sozialen Rolle. Aus zahlreichen Aussagen konnte abgeleitet werden, dass es den Nutzer:innen wichtig ist, wenn ein:e Case Manager:in menschlich und sympathisch ist, sie sich gut mit ihr:ihm verstehen und sie gern mit ihr:ihm Zeit verbringen.

Schließlich unternimmt die vorliegende Arbeit den Versuch, das Feld von Hilfsbereitschaft und Altruismus aufzuschlüsseln. Die in Ethik und Sozialpsychologie zu verortende Frage, ob im beruflichen Kontext von altruistischen Handlungen zu sprechen ist, wurde diskutiert, kann jedoch kaum eindeutig beantwortet werden. Jedoch wurde herausgearbeitet, dass eine hilfsbereite und menschenfreundliche Haltung der Case Manager:innen für die Nutzer:innen spürbar ist und möglicherweise einen bedeutenden Unterschied in deren Wahrnehmung und Reaktion ausmacht. Es wäre mit Sicherheit ein lohnendes Unterfangen, mit dieser Thematik zusammenhängenden Fragen intensiver nachzugehen. Im Rahmen dieser Arbeit konnten sie lediglich aufgezeigt werden. In Verbindung stehen damit beispielsweise die professionelle Haltung von Sozialarbeiter:innen und Case Manager:innen oder die Konzentration auf bestimmte Schlüsselkompetenzen in Sozialer Arbeit oder Case Management und die verhältnismäßig niedrige Stellung von personalen Kompetenzen innerhalb dieser Systematiken.

Ich möchte mit einem Zitat von Alice Salomon (1928:183) schließen, die bereits Anfang des 20. Jahrhunderts festhält: „Die tiefste Hilfe, die ein Fürsorger geben kann, liegt nicht so sehr in dem, was er tut, als in dem, was er ist“.

# Literatur

Abeld, Regina (2017): Professionelle Beziehungen in der Sozialen Arbeit. Eine integrale Exploration im Spiegel der Perspektiven von Klienten und Klientinnen. Wiesbaden: Springer VS. DOI: 10.1007/978-3-658-17129-2.

Akbal, Sükrü (2020): Untersuchung des Social Work Case Managements auf Fallebene (CM Regelkreis und Funktionen) im Wiener Jugendcoaching aus Nutzer\*innenperspektive. Masterthesis, Fachhochschule St. Pölten.

Asendorpf, Jens B. (2019): Persönlichkeitspsychologie für Bachelor. Berlin: Springer Verlag.

Bandion, Elke / Hofmann, Astrid / Kalteis, Lisa / Krispel, Katrin / Wegleitner, Lina / Weissensteiner Andreas (2020): Case Management in Österreich. Masterthesis, Fachhochschule St. Pölten.

Batson, C. Daniel (1991): The altruistic question. toward a social-psychological answer. New York: Lawrence Erlbaum Associates, Inc. DOI: 10.4324/9781315808048.

Bierhoff, Hans-Werner / Rohmann, Elke (2012): Helfer, Helfen und Altruismus. In: Albrecht, Günter / Groenemeyer, Axel (Hg.): Handbuch soziale Probleme. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 1332-1346. DOI 10.1007/978-3-531-94160-8.

Broer, Wicher (2013): Das Arbeitsbündnis im Case Management. Vereinbarungen bzw. Arbeitsbündnisse, welche unter Druck zustande kommen, verfehlen oft ihre beabsichtigte Wirkung. In: Ehlers, Corinna / Broer, Wicher (Hg.innen): Case Management in der Sozialen Arbeit. Theorie, Forschung und Praxis der Sozialen Arbeit, Band 7, Leverkusen-Opladen: Verlag Barbara Budrich, 179-197.

Conen, Marie-Luise (2012): Zur Hilfe gezwungen. Die Nähe von Hilfe und Zwang in der Sozialen Arbeit. In: SozialAktuell, Nr. 10, Jg. 2012, 13-14.

Conen, Marie-Luise (2020): Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? In: Conen, Marie-Luise/ Cecchin, Gianfranco: Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? Therapie und Beratung mit unmotivierten Klienten und in Zwangskontexten. Heidelberg: Carl-Auer Verlag GmbH. 15-176.

Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e.V. (Hg.in) (2020): Case Management Leitlinien. Rahmenempfehlungen, Standards und ethische Grundlagen. Heidelberg: medhochzwei.

Ehlers, Corinna / Müller, Matthias (2013): Implementierung von Case Management in Organisationen des Sozial- und Gesundheitswesens. In Ehlers, Corinna / Broer, Wicher

(Hg.innen): Case Management in der Sozialen Arbeit. Theorie, Forschung und Praxis der Sozialen Arbeit, Band 7, Opladen, Berlin, Toronto: Barbara Budrich, 107–125.

Engelmayr-Rácz, Alexandra (2020): Das Wiener Jugendcoaching aus Sicht jugendlicher Nutzer\*innen. Zur Bedeutung von Beziehung. Masterthesis, Fachhochschule St. Pölten

Felder, Nikita / Gebesmair, Stefanie / Gräble, Katrin / Grünsteidl, Brigitte / Lichtenthäler, Claus-Clemens / Nebosis, Hannah-Christina / Weinberger, Maria Katharina (2018): Anwendungsbeispiele von Case Management in Österreich. Masterthesis, Fachhochschule St. Pölten.

Flick, Uwe / von Kardorff, Ernst / Steinke, Ines (2019): Was ist qualitative Forschung? Einleitung und Überblick. In: Flick, Uwe / von Kardorff, Ernst / Steinke, Ines (Hg.innen): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. 13. Auflage, Reinbek bei Hamburg: Rowohlt, 13 – 29.

Froschauer, Ulrike / Lueger, Manfred (2003): Das qualitative Interview. Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels-AG.

Gahleitner, Silke Birgitta (2020): Soziale Arbeit als Bindungs- und Beziehungsprofession. Soziale Arbeit, Vol.69 (9-10). 326-333. DOI: 10.5771/0490-1606-2020-9-10-326.

Gahleitner, Silke Birgitta (2017): Soziale Arbeit als Beziehungsprofession. Bindung, Beziehung und Einbettung professionell ermöglichen. Weinheim/Basel: Beltz Juventa.

Galuske, Michael (2007): Case Management und aktivierender Sozialstaat Kritische Anmerkungen zu einer Erfolgsgeschichte. In: Soziale Arbeit 11-12.2007. 409-416.

Goger, Karin / Tordy, Christian (2020): Standards für Social Work Case Management. Positionspapier der Arbeitsgemeinschaft "Case Management" der Österreichischen Gesellschaft für Soziale Arbeit. Aktualisierte 1. Auflage, Wien: OGSA.

Goger, Karin (2022): Die Empirie des Gelingens. Einblicke in Evaluationen des Case Managements. In: Goger, Karin et al. (Hg.innen). Gelingendes Case Management in der Sozialen Arbeit. In komplexen Fällen navigieren. Praxiserfahrungen und Forschungsberichte. Weinheim: Beltz Juventa. 84-108.

Griesser, Markus (2011): Zwischen Zwang und Autonomie. In: Stelzer-Orthofer, Christine / Weidenholzer, Josef (Hrsg.): Aktivierung und Mindestsicherung. Nationale und europäische Strategien gegen Armut und Arbeitslosigkeit. Wien / Berlin: Mandelbaum Verlag. 109-121.

Grunwald, Klaus / Thiersch, Hans (2018): Lebensweltorientierung. In: Graßhoff, Gunther / Renker, Anna / Wolfgang, Schröer (Hg.innen): Soziale Arbeit. Eine elementare Einführung. Wiesbaden: Springer VS. 303-314. DOI: 10.1007/978-3-658-15666-4.

Gumpinger, Marianne (2001): „Zwangsbeglückung“ oder Wie viel Freiwilligkeit braucht Soziale Arbeit? In: Gumpinger, Marianne (Hg.in.): Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen. Linz: Edition Pro mente. 11-24.

Herriger, Norbert (2006): Empowerment in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. 3., erweiterte und aktualisierte Auflage. Stuttgart: W. Kohlhammer GmbH.

Herzberg, Philipp Yorck / Roth, Marcus (2014): Persönlichkeitspsychologie. Wiesbaden: Springer VS.

Kessler, Thomas / Fritsche, Immo (2018): Sozialpsychologie. Wiesbaden: Springer Fachmedien. DOI 10.1007/978-3-531-93436-5

Kleve, Heiko (2003): Zwei Logiken des Helfens. Eine (system)theoretische Betrachtung. Vortrag am 09.04.2003 in Berlin. <http://www.hez-igfh.de/kleve-h-die-ambivalenz-der-hilfe-zwei-logiken-der-sozialen-arbeit/> [27.06.2018].

Kleve, Heiko (2007): Postmoderne Sozialarbeit. Ein systemtheoretisch-konstruktivistischer Beitrag zur Sozialarbeitswissenschaft. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.

Kleve, Heiko (2014): Vom Kapitän zum Lotsen. Implementierung von Case Management in der öffentlichen Verwaltung. In: Case Management, Nr. 2, Jg. 2014, 86-91.

Krammer, Norbert (2019): Sozialhilfe-Grundsatzgesetz: armutsbetroffene Menschen verunsichert. Rundbrief Sozialplattform Oberösterreich, 2/2019. 4-6.

Kuckartz, Udo (2020): Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung. 4. Auflage. Beltz Juventa Verlag, Weinheim Basel.

Kuckartz, Udo / Rädiker, Stefan (2022): Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung. 5. Auflage. Beltz Juventa Verlag, Weinheim Basel.

Lamnek, Siegfried / Krell, Claudia (2016): Qualitative Sozialforschung. 6., überarbeitete Auflage, Weinheim, Basel: Beltz.

Lee, Kibeom / Ashton, Michael C. (2012): The H factor of personality: Why some people are manipulative, self-entitled, materialistic, and exploitive – and why it matters for everyone. Waterloo: Wilfrid Laurier University Press.

Löcherbach, Peter / Mennemann Hugo (2009): Case Management-Theorie und Implementierung im Jugendamt. In: Löcherbach, Peter / Mennemann, Hugo / Hermsen, Thomas (Hg.): Case Management in der Jugendhilfe. München: Ernst Reinhardt Verlag, 26-55.

Mayer, Klaus (2020): Beziehungsgestaltung im Zwangskontext. In: Deimel, Daniel / Köhler, Thorsten (Hg.): Delinquenz und Soziale Arbeit. Prävention – Beratung – Resozialisierung, Lengerich: Pabst Science Publishers, 95-115.

Monzer, Michael (2018): Case Management Grundlagen. 2. Auflage, Heidelberg: medhochzwei.

Moxley, David P. (1989): The Practice of Case Management. Newbury Park, California: Sage Publications, Inc.

Neuffer, Manfred (2007): Beziehungsarbeit im Case Management. Soziale Arbeit. Zeitschrift für soziale und sozialverwandte Gebiete. 11-12.2007, 56. Jahrgang: Diskurs zum Case Management in der Sozialen Arbeit. Eigenverlag Deutsches Zentralinstitut für soziale Fragen, 417-424.

Neuffer, Manfred (2013a): Ethik im Case Management. In Ehlers, Corinna / Broer, Wicher (Hg.innen): Case Management in der Sozialen Arbeit. Theorie, Forschung und Praxis der Sozialen Arbeit, Band 7. Opladen, Berlin, Toronto: Barbara Budrich. 55-69.

Neuffer, Manfred (2013b): Case Management. Soziale Arbeit mit Einzelnen und Familien. 5. Auflage, Weinheim / Basel: Beltz Juventa.

Österreichischer Berufsverband der Sozialen Arbeit - obds (2023): Soziale Arbeit in Österreich. Identifikationsrahmen für Sozialpädagogik und Sozialarbeit. Eigenveröffentlichung.

Pratscher, Kurt (2022): Mindestsicherung und Sozialhilfe der Bundesländer im Jahr 2021. In: Statistik Austria (Hg.): Statistische Nachrichten 11/2022. 828-840.

Rauthmann, John F. (2017): Persönlichkeitspsychologie. Paradigmen – Strömungen – Theorien. Berlin: Springer.

Rogers, Carl R. (2004): Therapeut und Klient. Grundlagen der Gesprächspsychotherapie. 18. Auflage, Frankfurt am Main: Fischer.

Salewski, Christel / Renner, Britta (2009): Differentielle und Persönlichkeitspsychologie. München: Ernst Reinhardt Verlag

Salomon, Alice (1913): Zwanzig Jahre Soziale Hilfsarbeit. Karlsruhe i.B.: Braun.

Salomon, Alice (1926): Zur Theorie des Helfens. In: Kuhlmann, Carola (Hrsg.) (2008): Geschichte Sozialer Arbeit II. Textbuch. Schwalbach: Wochenschau Verlag. 80-96.

- Salomon, Alice (1928): Leitfaden der Wohlfahrtspflege. Wiesbaden: Vieweg+Teubner Verlag.
- Schäfter, Cornelia (2010). Die Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit. Eine theoretische und empirische Annäherung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Scherz, Madeleine / Trammer, Nathalie (2018) Flexible Hilfe im Case Management. Masterthesis, Karl-Franzens-Universität Graz
- Schmithüsen, Franziska / Steffgen, Georges (2015): Sozialpsychologie. In: Schmithüsen, Franziska (Hg.in): Lernskript Psychologie. Die Grundlagenfächer kompakt. Berlin / Heidelberg: Springer. 95-158.
- Schmitt, Manfred / Altstötter-Gleich, Christine (2010): Differentielle Psychologie und Persönlichkeitspsychologie. Weinheim, Basel: Beltz Verlag.
- Stelzer-Orthofer, Christine / Weidenholzer, Josef (2011): Aktivierung – wo bleibt die Mindestsicherung? In: Stelzer-Orthofer, Christine / Weidenholzer, Josef (Hrsg.): Aktivierung und Mindestsicherung. Nationale und europäische Strategien gegen Armut und Arbeitslosigkeit. Wien / Berlin: Mandelbaum Verlag. 7-12.
- Tiefel, Sandra (2012): Strategien der Vertrauensherstellung im Beratungskontext. In: Tiefel, Sandra / Zeller, Maren (Hg.innen): Vertrauensprozesse in der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren. 15-32.
- Thiersch, Hans / Grunwald, Klaus / Königeter, Stefan (2012): Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. In: Thole, Werner (Hg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 4. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 161-178.
- Träupmann, Johannes (2013): Case Management in der Sozialen Arbeit. ein Fall für die Jugendwohlfahrt in der Steiermark? Masterthesis, Karl-Franzens-Universität Graz.
- Trotter, Chris (2001): Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen. In: Gumpinger, Marianne (Hrsg.): Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen. Linz: Edition Pro Mente. 97-305.
- Wendt, Peter-Ulrich (2018): Lehrbuch Soziale Arbeit. Weinheim / Basel: Beltz Juventa.
- Wendt, Wolf Rainer (2012): Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen. Eine Einführung. Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Witzel, Andreas (1982): Verfahren der qualitativen Sozialforschung. Überblick und Alternativen. Frankfurt/ New York: Campus Verlag.
- Witzel, Andreas (2000): Das problemzentrierte Interview. Forum Qualitative Sozialforschung, Nr. 1, Jg. 2000, Art.22. DOI: 10.1007/978-3-8349-9441-7\_29.

Zobrist, Patrick (2017): Freiwilligkeit und Zwang. Cologne: Walter de Gruyter GmbH.  
Zeitschrift für Konfliktmanagement, Nr. 20(2), Jg. 2017, 54-57.

Zobrist, Patrick / Kähler, Harro Dietrich (2017): Soziale Arbeit in Zwangskontexten: Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann. 3. Auflage, München: Ernst Reinhardt Verlag.

# Quellenverzeichnis

## Interviews

T01a: Transkript 01a (Einzelinterview), geführt mit Nutzer des *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* am 29.03.2022, erstellt von Julia Brandt, Mai 2022, Zeilen durchgehend nummeriert.

T01b: Transkript 01b (Einzelinterview), geführt mit Nutzer des *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* am 01.08.2022, erstellt von Julia Brandt, August 2022, Zeilen durchgehend nummeriert.

T02: Transkript 02 (Gruppeninterview), geführt mit Nutzer:innen des *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* am 31.03.2022, erstellt von Julia Brandt, Mai 2022, Zeilen durchgehend nummeriert.

T03: Transkript 03 (Einzelinterview), geführt mit Nutzerin des *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* am 08.04.2022, erstellt von Katharina Plöchl / Julia Brandt, August 2022, Zeilen durchgehend nummeriert.

T04: Transkript 04 (Einzelinterview), geführt mit Nutzer des *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* am 08.04.2022, erstellt von Julia Brandt / Katharina Plöchl, August 2022, Zeilen durchgehend nummeriert.

T05: Transkript 05 (Einzelinterview), geführt mit Nutzer des *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* am 14.04.2022, erstellt von Julia Brandt, August 2022, Zeilen durchgehend nummeriert.

T06: Transkript 06 (Einzelinterview), geführt mit Nutzerin des *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* am 20.04.2022, erstellt von Katharina Plöchl / Julia Brandt, Juli 2022, Zeilen durchgehend nummeriert.

T07: Transkript 07 (Einzelinterview), geführt mit Nutzer des *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* am 21.04.2022, erstellt von Julia Brandt, November 2022, Zeilen durchgehend nummeriert.

T08: Transkript 08 (Einzelinterview), geführt mit Nutzerin des *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* am 09.05.2022, erstellt von Julia Brandt, November 2022, Zeilen durchgehend nummeriert.

T09: Transkript 08 (Einzelinterview), geführt mit Nutzerin des *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* am 18.05.2022, erstellt von Julia Brandt, November 2022, Zeilen durchgehend nummeriert.

T10a: Transkript 10a (Einzelinterview), geführt mit Nutzerin des *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* am 22.09.2022, erstellt von Julia Brandt, Jänner 2023, Zeilen durchgehend nummeriert.

T10b: Transkript 10a (Einzelinterview), geführt mit Nutzerin des *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* am 23.09.2022, erstellt von Julia Brandt, Jänner 2023, Zeilen durchgehend nummeriert.

### **Gesprächsprotokolle**

G01: Gesprächsprotokoll 01 (Telefonat), geführt mit Projektleitung des *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe*, Hilfswerk Oberösterreich am 24.02.2022, erstellt von Julia Brandt, Februar 2022.

G02: Gesprächsprotokoll 02 (Telefonat), geführt mit Projektleitung des *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe*, B7 – Arbeit und Leben am 02.03.2022, erstellt von Julia Brandt, März 2022.

G03: Gesprächsprotokoll 03 (Telefonat), geführt mit Mitarbeiterin der Abteilung Soziales des Amtes der oberösterreichischen Landesregierung am 07.03.2022, erstellt von Julia Brandt, März 2022.

G04: Gesprächsprotokoll 04 (Telefonat), geführt mit Projektleitung des *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe*, FAB - Verein zur Förderung von Arbeit und Beschäftigung am 09.03.2022, erstellt von Julia Brandt, März 2022.

G07: Gesprächsprotokoll 07 (Telefonat), geführt mit Case Managerin des *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* am 20.04.2022, erstellt von Julia Brandt, April 2022.

G11: Gesprächsprotokoll 11 (persönliche Unterhaltung), geführt mit Case Manager:innen des *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* am 05.07.2022, erstellt von Julia Brandt, Juli 2022.

### **E-Mails**

E05: E-Mail einer Mitarbeiterin der Abteilung Soziales des Amtes der oberösterreichischen Landesregierung vom 07.03.2022, in Textdatei übertragen von Julia Brandt, März 2022.

E12: E-Mail der Projektleitung des B7 – Arbeit und Leben vom 12.04.2023, in Textdatei übertragen von Julia Brandt, April 2022.

## Sonstige Quellen

Armutnetzwerk OÖ (2020): Presseaussendung Armutnetzwerk OÖ, 10.7.2020

B7 – Arbeit und Leben (o.A.): Broschüre “Case Management Sozialhilfe”

B7 – Arbeit und Leben (o.A.): Assessmentbogen Case Management für Bezieher\*innen von Sozialhilfe

Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, BMSGPK (Hg.) (2022): Mindestsicherungs- und Sozialhilfestatistik 2021.

Case Management SH (2022): Konzept „Case Management für BezieherInnen von Sozialhilfe in Oberösterreich“.

FAB (2021): Broschüre “Case Management für Bezieher und Bezieherinnen von Sozialhilfe”, 2023.

Fachhochschule Wien der WKW (o.A.): [https://kompetenzatlas.fh-wien.ac.at/?page\\_id=1096](https://kompetenzatlas.fh-wien.ac.at/?page_id=1096) [08.03.2023]

Hilfswerk Oberösterreich (o.A.): Broschüre “Case Management im Rahmen der Sozialhilfe”.

KODE® GmbH: <https://www.kodekonzept.com/wissensressourcen/kompetenzfelder/> [07.03.2023].

Land Oberösterreich: „Raus aus der Sozialhilfe“ hieß es für mehr als 2.200 arbeitslose Menschen“, Presseaussendung vom 17. August 2022, <https://www.land-oberoesterreich.gv.at/284410.htm> [13.04.2023]

Sozialplattform Oberösterreich (2022): Stellungnahme betreffend das Landesgesetz, mit dem das Oö. Sozialhilfe-Ausführungsgesetz und das Oö. Grundversorgungsgesetz 2006 geändert wird (Oö. Sozialhilfe-Ausführungsgesetz-Novelle 2022) – Verf-2019-452990/33-Nc, 07.09.2022.

Statistik Austria (Hg.) (2022): TABELLENBAND EU-SILC 2021 und Bundesländertabellen mit Dreijahresdurchschnitt EU-SILC 2019 bis 2021. Einkommen, Armut und Lebensbedingungen.

# Abkürzungen

AMS	Arbeitsmarktservice
d. Verf.in	die Verfasserin
BH	Bezirkshauptmannschaft
BMSGPK	Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
bzw.	beziehungsweise
CM	Case Management
ebd.	ebenda
et al.	et alii; et aliae; et alia
EU	Europäische Union
EU-SILC	EU Statistics on Income and Living Conditions
ggf.	gegebenenfalls
Hg.in(nen)	Herausgeberin(nen)
o.A.	ohne Angabe
OÖ	Oberösterreich
Oö. SOHAG	Oberösterreichisches Sozialhilfe-Ausführungsgesetz
ÖGK	Österreichische Gesundheitskasse
OGSA	Österreichischen Gesellschaft für Soziale Arbeit
PSD	Psychosozialer Dienst
PVA	Pensionsversicherungsanstalt
SH	Sozialhilfe
SHGG	Sozialhilfe-Grundsatzgesetz
u.a.	unter anderem
vgl.	vergleiche
z.B.	zum Beispiel

# Abbildungen

Abbildung 1: Entwicklungen in der Forschungsgruppe Herbst 2021 bis April 2023 (eigene Darstellung) .....	8
Abbildung 2: CM-Prozess als Regelkreis (eigene Darstellung in Anlehnung an Moxley 1989:18).....	11
Abbildung 3: Prozess des Feldeinstiegs Frühjahr 2022 (eigene Darstellung) .....	23
Abbildung 4: Flächendeckendes Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe in Oberösterreich (eigene Darstellung) .....	26
Abbildung 5: Schritte, die im CM-Prozess unternommen wurden (eigene Darstellung) .....	33
Abbildung 6: Ebenen von Vertrauen in der Arbeitsbeziehung (eigene Darstellung) .....	45
Abbildung 7: HEXACO-Modell nach Lee / Ashton, Übersetzungen übernommen von Moshagen et al. (2014) (eigene Darstellung).....	56
Abbildung 8: Case Management in Bildern (T05:337f.; Fotocredit: Gustavo Fring auf Pexels) .....	70
Abbildung 9: Case Management in Bildern (T06:419f.; Fotocredit: Mikes-Photography auf Pixabay) .....	71
Abbildung 10: Case Management in Bildern (T09:393ff.; Fotocredit: Anna Shvets auf Pexels).....	71
Abbildung 11: Case Management in Bildern (T09:325ff.; Fotocredit: Pixabay auf Pexels).....	72
Abbildung 12: Case Management in Bildern (T05:316f.; Fotocredit: Caleb Oquendo auf Pexels).....	72
Abbildung 13: Case Management in Bildern (T01b:312-316; Fotocredit: Sururi Ballidag auf Pexels).....	73
Abbildung 14: Case Management in Bildern (T10b:270-279; Fotocredit: kjpargetera auf Freepik).....	73

# Anhang

## Letztversion des Interviewleitfadens

### Vorstellung & Erklärung

#### Einleitung

- Es interessieren mich Ihre Sicht und Ihre Erfahrungen zu dem Thema.
- Sie sind die Expertin / der Experte.
- Wie läuft Ihr CM/ Ihre Beratung ab? Wie hat es begonnen, wie und in welche Richtung hat es sich entwickelt?

#### Nachfragen

- Wie sind Sie bei ... gelandet?
- Was ist das Ziel der Termine/ der Beratung/ der Unterstützung?
  - aus Ihrer Sicht? Von ... formuliert?
- Wie kann ich mir das vorstellen, wenn Sie bei Ihrer CMin sind? Was machen Sie da, was passiert da?
- Wie war der Verlauf der Unterstützung? / Was wurde schon alles angegangen? / Gab es schon Erfolge / Schritte zum Erfolg?
- Was wurde bisher von Ihnen eingebracht? / Konnten Sie sich einbringen...? / Bestimmen Sie die Richtung, in die gearbeitet wird? / Bringen Sie Anliegen ein?
- Wie hat Ihnen die Unterstützung bei diesem Punkt geholfen?
- Was waren Situationen / Umstände, bei denen Sie richtig froh waren um die Unterstützung?
  - Und gab es auch welche, die nicht so gut gelaufen sind?
- Welche Stellen/ Einrichtungen wurden mit einbezogen? Hat Ihre CMin Kontakt hergestellt?
- Begleitet Ihre CMin Sie auch manchmal zu Terminen?
- Was war für Sie besonders hilfreich? Was war Ihnen wichtig, auf was legen Sie Wert?
- Hätten Sie sich vielleicht etwas anders gewünscht?

- Gibt es so etwas wie einen Plan, an dem Sie mit Ihrer CMin arbeiten? / eine Liste an Punkten, die Sie erreichen möchten, oder einzelne Schritte, die dafür notwendig sind?
- Haben sich Ihre Erwartungen an das CM erfüllt? / Falls nein, woran könnte es gelegen haben?"
- Hat sich Ihre Situation seit der Betreuung verändert? Wie?
- Waren Sie am Anfang skeptisch? Als Sie zu ... geschickt worden sind?
- Haben Sie vorher Information dazu bekommen, zum Projekt?
- Aber jetzt gehen Sie gern zu den Terminen? ... jetzt denken Sie schon, dass es Ihnen etwas bringt?
- Hat Ihre CMin mal gefragt, wie Sie sich in ... Situationen helfen konnten?
  - ... wie Sie ... lösen konnten?
- Haben Sie gemeinsam überlegt, ob es in Ihren Fall möglich sein könnte, dass Sie Unterstützung in der Familie/ bei Bekannten/ Nachbar:innen finden?
  - Hat die CMin Sie auf irgendetwas drauf gebracht, was Ihnen vorher einfach nicht eingefallen ist, aber die Möglichkeit eh schon da gewesen wäre?
- Was denken Sie, welche Eigenschaften oder Fähigkeiten soll eine CMin mitbringen/ haben?
- Bilder erfragen:
  - Wie würden Sie die Unterstützung beschreiben, fällt Ihnen dazu irgendein Vergleich / Bild / Symbol ein?
  - Was haben Sie dazu im Kopf? Wie könnten Sie es mir erklären?
- Gibt es noch etwas, was Sie gern noch sagen möchten?

## Richtlinien für die Gesprächstranskription (nach Froschauer / Lueger 2020:243f.)

- Pausen (pro Sekunde ein Punkt)  
= . . . .
- Nichtverbale Äußerungen wie Lachen oder Husten in runder Klammer angeben = (lacht)
- Situationsspezifische Geräusche in spitzer Klammer angeben  
= >Telefon läutet<
- Verzögerungs- / Fülllaute als normaler Text angeführt  
= mhm, äh
- Auffällige Betonung unterstreichen  
= etwa so
- Unverständliches (Punkte in Klammer, wobei jeder Punkt eine Sekunde markiert)  
= (. . . .)
- Vermuteter Wortlaut bei schlechtverständlichen Stellen in Klammer  
= (etwa so)
- Sehr gedehnte Sprechweise mit Leerzeichen zwischen den Buchstaben  
= e t w a s o

Die Namen der Case Manager:innen wurden in eckigen Klammern anonymisiert, jedoch zwischen der Nennung von Vor- oder Nachname differenziert: [Vorname Nachname CM).

Auch Orte etc., anhand derer die Identität der Nutzer:innen möglicherweise nachzuvollziehen wäre, wurden anonymisiert: [Ortsname].



# Eidesstattliche Erklärung

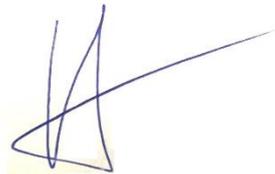
Ich, **Julia Brandt**, geboren am **17.12.1980** in **Jena** (Deutschland) erkläre,

1. dass ich diese Masterthese bzw. die in meiner Verantwortung stehenden Abschnitte der Masterthese selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Masterthese bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,
3. dass die Masterthese mit der vom Begutachter bzw. der Begutachterin beurteilten Arbeit übereinstimmt (Printversion ist identisch mit der Digitalversion).

## Ort, Datum

Wien, den 28.04.2023

## Unterschrift

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right. The signature is placed on a small yellow rectangular background.