

Case Management gemeinsam gestalten

Partizipative Wege zu Informations- und Reflexionsmaterial

Glaser-Schweighofer Sarah, 00574009
Hartmann Bianca, 51816894
Khattab Mohammed, 52106040
Luger Heidelinde, 00101145
Mühlbauer Bianca, 00612613
Spitzer Martina, 00092260

Masterthese

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

Im April 2023

Erstbegutachter*in: FH-Prof. DSA Mag.a Karin Goger, MSc MSc
Zweitbegutachter*in: FH-Prof. Eva Grigori, BA MA

Abstract

Case Management gemeinsam gestalten
Partizipative Wege zu Informations- und Reflexionsmaterial

Glaser-Schweighofer Sarah, Hartmann Bianca, Khattab Mohammed, Luger Heidelinde, Mühlbauer Bianca, Spitzer Martina

Case Management als Handlungsansatz erfordert die partnerschaftliche Zusammenarbeit von Fachkräften und Nutzer:innen. Dies setzt voraus, dass die Nutzer:innen sprachlich und inhaltlich verständlich über die Handlungsmöglichkeiten, die damit verbundenen Anforderungen und Verantwortlichkeiten sowie Rechte informiert werden. Informierte Nutzer:innen sind in der Lage, ihre Bedürfnisse und Erwartungen an das Case-Management-Konzept zum Ausdruck zu bringen. Dazu bedarf es verständlicher Informationsmaterialien zum Konzept. Ziel des vorliegenden Forschungsprojektes ist es, Informationsmaterialien zu Case Management mit verständlichen Inhalten zu entwickeln. Dies soll dazu beitragen, den Wissensstand über Case Management bei (potenziellen) Nutzer:innen zu erhöhen. In diesem Forschungsprojekt wurde die Leitfrage, wie Informations- und Reflexionsinstrumente zur Förderung der Auseinandersetzung mit Case-Management-Erfahrungen entwickelt werden können, in verschiedenen Formen aufgegriffen. Neben der textlichen Auseinandersetzung wurden visuelle und interaktive Methoden zur Vermittlung des Konzeptes gewählt. Dementsprechend wurde auch versucht, die entwickelten Informationsmaterialien zu Case Management partizipativ zu erarbeiten. Diese sollten dann gemeinsam mit (potenziellen) Nutzer:innen von Case Management besprochen werden und als Anregung zur Reflexion über die professionelle Umsetzung von Case Management dienen. Als Zielgruppen der Informationsmaterialien wurden im Zuge des Forschungsprozesses Menschen mit Behinderung, Jugendliche und Menschen mit Migrationshintergrund ausgewählt. Gemeinsam mit Expert:innen und Praktiker:innen waren diese in den partizipativen Forschungsverlauf eingebunden. Die im Rahmen dieser Arbeit gewonnenen Erkenntnisse belegen die gewinnbringende Wirkung einer differenzierten multimedialen Herangehensweise an die Forschungsfrage. Dabei wurden Informationstexte in Leichter Sprache, Erklärvideos und ein Workshop-Konzept entwickelt. Die Nachbereitung und Reflexion der gewonnenen Erkenntnisse soll als Ausgangspunkt für die zukünftige Entwicklung von anwendungs- und zielgruppengerechten (multimedialen) Informationsmaterialien dienen. Neben der Diskussion der praktischen Implikationen der Forschungsergebnisse wird auch ein Ausblick auf mögliche zukünftige Forschungsthemen gegeben.

Schlüsselwörter:

Case Management in der Sozialen Arbeit, Informationsmaterial zu Case Management, Nutzer:innen-Perspektive, Partizipative Forschung, Leichte Sprache, Multimedia, Erklärvideo, Qualitative Sozialforschung

Abstract

Shaping case management together
Participatory approaches to information and reflection materials

Glaser-Schweighofer Sarah, Hartmann Bianca, Khattab Mohammed, Luger Heidelinde, Mühlbauer Bianca, Spitzer Martina

Case management as an approach requires professionals and users to work together. This in turn requires users to be made aware of the options, requirements and responsibilities involved, as well as their own rights. This research project therefore sees information as an essential step towards empowerment. Informed users are better able to express their needs and expectations of the case management approach. For this to happen, however, comprehensible information about the concept is essential. Therefore, the aim of this research project is to develop information material on case management with comprehensible content. This should contribute to increasing knowledge of case management among (potential) users. Thus, potential users will be able to make an informed decision to participate in the case management process, while users will be able to reflect on their experiences with the process. The guiding question of this project is, how to develop information- and reflection instruments to foster exploration of case management experiences. This research project represents the concept of case management in several different forms: In addition to a text-based approach, visual and interactive methods were chosen to explain the concept. Furthermore, the project sought to develop case management information materials in a participatory manner. These materials would then be discussed with (potential) users of case management and serve as a stimulus for reflection on the professional implementation of case management. In the course of the research process, people with disabilities, juveniles and people with a migration background were selected as target groups for the information materials. Together with experts and practitioners, they were involved in the participatory research process. The results of this work confirm the validity of a multifaceted approach to the research question. Information texts in simple language, explanatory videos and a workshop concept were developed. The analysis and reflection of the findings should serve as a starting point for the development of applicable and target-group appropriate (multimedia) information material in the future. In addition to discussing the practical implications of the research findings, an outlook on possible future research topics is also provided.

Keywords

Case management in social work, information material on case management, user:perspective, participatory research, simple language, multimedia, explanatory video, qualitative social research

Vorwort

Diese Masterarbeit wurde im Rahmen eines zweijährigen Forschungsprojekts erstellt. Unser sechsköpfiges Team fand sich aus interessensgeleiteten Motiven zusammen und aufgrund wertschätzender Kommunikation, professioneller Arbeitshaltung und heterogener, fachlicher Hintergründe gestaltete sich das Teamwork überaus produktiv.

Neben unserem unmittelbaren Einsatz waren aber auch zahlreiche andere Personen intensiv am Forschungsgeschehen beteiligt, denen wir hier unsere Anerkennung aussprechen möchten. Unser besonderer Dank geht an dieser Stelle an: Christina Engel-Unterberger, Karin Goger sowie das gesamte Projektteam, das Team des Selbstvertretungszentrums Wien, das Team des Mitsprache-Teams der Lebenshilfe Wien, das Team von Interface Wien, Anna Michalski, Jugendliche und Mitarbeiter:innen von AusbildungsFit „Do it“, Khaled Esmaeel sowie alle Teilnehmer:innen unserer Online-Umfragen.

Darüber hinaus war eine Vielzahl an Menschen indirekt in den Ausarbeitungsprozess eingebunden. Sie haben uns motiviert, lektoriert, kritisiert, mit uns diskutiert und uns emotional in dieser intensiven Zeit unterstützt. Unser herzlicher Dank geht an: Bernadette Hofer-Bonfirm, Angelika Luger, Gudrun Luger, Alexandra Roata, René Weinber, Marcus Wohlgemuth, Michael Nebenführ, Enzo, Mona, Flora und Toni Schweighofer, Johanna Sohm, Steffy Borgwardt, Eva Kostial, Patricia Grünauer, Erika Mühlbauer, Andrea Neureiter, Nicole Pansy, Mustafa Mohammed und Ioannis Christidis.

Mit Martin Habacher an unserer Seite hätte das Forschungsprojekt eine andere Dimension der Partizipation angenommen. Als unermüdlicher Kämpfer war er eine Inspiration für Barrierefreiheit und Inklusion. Seinem Andenken ist Kapitel 4.1 gewidmet.

Der Forschungsprozess und seine schriftliche Aufbereitung haben uns viel Zeit und Energie abverlangt. Gleichzeitig durften wir unglaublich viel voneinander lernen und genossen den produktiven Austausch. Dieser Masterarbeit wohnt der Zauber des gemeinschaftlichen Erschaffens inne. Wir hoffen, dass Freude und Inspiration in der Lektüre spürbar sind und vielleicht sogar das eine oder andere Mal auf die Leser:innenschaft überspringen.

Inhalt

1	Einleitung.....	8
2	Case Management.....	12
2.1	Grundlagen des Case Managements	12
2.1.1	Case Management Definition.....	12
2.1.2	Erläuterungen von Fachbegriffen.....	15
2.1.3	Phasenmodel und Ebenen des Case Management-Verfahrens	17
2.1.4	Zentrale Funktionen von Social Work Case Manager:innen	27
2.1.5	Handlungsleitende Prinzipien.....	31
2.2	Case Management-relevante ethische Richtlinien	42
2.3	Kritischer Fachdiskurs zu Case Management in der Sozialen Arbeit	47
2.4	Case Management im Zielgruppenkontext	49
2.4.1	Case Management im Kontext von Menschen mit Behinderung.....	49
2.4.2	Case Management im Migrationskontext.....	51
2.4.3	Case Management im Kontext der Jugendarbeit	55
3	Methodik.....	60
3.1	Wissensvermittlung in der Sozialen Arbeit.....	60
3.2	Partizipative Sozialforschung	63
3.3	Themenanalyse nach Froschauer/Lueger	66
4	Entwicklung der Informationsmaterialien.....	68
4.1	Informationstexte in Fachsprache, Einfacher Sprache und Leichter Sprache	68
4.1.1	Vorgehensweise.....	69
4.1.2	Feedbackschleifen	89
4.1.3	Verbreitung und Anwendungsmöglichkeiten des Materials	116
4.1.4	Zusammenfassung und Erkenntnisse.....	117
4.2	Erklärvideo zu Case Management.....	119
4.2.1	Vorgehensweise.....	119
4.2.2	Evaluierung	167
4.2.3	Zusammenfassung und Erkenntnisse.....	202
4.3	Jugend-Workshop	205
4.3.1	Vorgehensweise.....	206
4.3.2	Analyse und Interpretation des Jugend-Workshops	212
4.3.3	Entwicklung und Analyse des Videos	232
4.3.4	Analyse Gruppendiskussion.....	247
4.3.5	Anleitung für Workshop zum Thema „Case Management“	260
4.3.6	Zusammenfassung und Erkenntnisse.....	267
5	Resümee	269
6	Ausblick.....	272
	Literatur	275

Abkürzungen	293
Abbildungsverzeichnis	294
Tabellenverzeichnis.....	297
Eidesstaatliche Erklärung.....	299

1 Einleitung

Glaser-Schweighofer Sarah, Hartmann Bianca, Khattab Mohammed, Luger Heidelinde, Mühlbauer Bianca, Spitzer Martina

Soziale Arbeit findet vermehrt als Balanceakt zwischen steigenden Professionalisierungsansprüchen bei gleichzeitiger Arbeitsverdichtung statt. In diesem Sinne kann Case Management als Chance für methodische Steuerungsfunktionen und Verbindung von Fachlichkeit und Effizienzanforderungen gesehen werden. Durch die Vernetzung aller beteiligten Hilfesysteme und die Herstellung von Verbindlichkeiten kann Case Management Ökonomie und lebensweltorientierte Soziale Arbeit in Verbindung bringen (vgl. Gissel-Palkovich 2010a:8).

Als Handlungskonzept der Sozialen Arbeit richtet sich Case Management an Personen mit komplexen und zeitlich andauernden Multiproblemlagen. In der Umsetzung zeichnet sich das Handlungskonzept durch einrichtungsübergreifende Organisation, Koordination und Steuerung von passgenauen Unterstützungsleitungen aus (vgl. Goger / Tordy 2020:11). Dabei ist es notwendig, dass Nutzer:innen verstehen, was von ihnen erwartet wird, welche Handlungsmöglichkeiten sie im gegebenen Kontext haben und wie sie sich entsprechend ihrer Interessen und Bedürfnisse beteiligen können.

Das Forschungsinteresse widmet sich der Frage, wie Informations- und Reflexionsmaterial zur Förderung der Auseinandersetzung mit Case-Management-Erfahrungen entwickelt werden kann. Dabei geht es einerseits um die Untersuchung der Relevanz der fachlichen Standards aus der Perspektive der Nutzer:innen. Andererseits sollen die Sichtweisen und Erfahrungen der Case-Management-Nutzer:innen eingebunden werden, um darauf aufbauend Theorien, Standards und Informationsmaterialien passgenau für die jeweilige Zielgruppe aufbereiten zu können.

Anhand der Analyse des aktuellen Forschungsstandes wurde rasch deutlich, dass die Nutzer:innen-Perspektive im Forschungsfeld Case Management in der Sozialen Arbeit eine unterrepräsentierte Rolle einnimmt. Zudem wurde in einer ersten Recherche im deutschsprachigen Raum sichtbar, dass niederschwellige Erklärungen und Informationsmaterial zu Case Management für Nutzer:innen kaum vorhanden sind.

Das vorliegende Forschungsprojekt schließt an dieser ersten empirischen Aufarbeitung an und möchte die Sichtweisen von Nutzer:innen des Case Management stärker repräsentieren und so Forschungslücken in diesem Zusammenhang schließen. Das Ziel der vorliegenden Arbeit liegt konkret in der partizipativen Erarbeitung von Informations- und Reflexionsmaterialien, die zum besseren Verständnis und zur adäquaten Vermittlung der Inhalte von Case Management beitragen sollen. Durch das Forschungsprojekt soll das Wissen auf beiden Seiten vertieft werden: Nutzer:innen erhalten einen besseren Einblick und ein differenzierteres Verständnis von Case Management. Expert:innen erhalten einerseits Eindrücke für eine Reflexion und eine differenzierte Analyse von für Nutzer:innen wichtigen Elementen im Case Management.

Andererseits ergeben sich aus den Erkenntnissen des Forschungsprojektes Ideen zur weiteren Überarbeitung der Vermittlungsmöglichkeiten des Konzeptes.

In einem ersten Schritt wurde leicht verständliches und barrierefreies Informationsmaterial zum Thema Case Management recherchiert. Hier stellte sich heraus, dass online kaum niederschwellig und frei zugängliche Unterlagen über Case Management zu finden sind. Information wird im vorliegenden Forschungsprojekt als wesentlicher Schritt zu Empowerment gesehen. Daher fokussiert sich das Forschungsinteresse verstärkt auf die Erarbeitung niederschwelliger Erklärungen von Case Management für Nutzer:innen, die in partizipativen Prozessen zu Informationsmaterialien entwickelt wurden. Die hergestellten Materialien wurden gemeinsam mit potenziellen Nutzer:innen und Expert:innen von Case Management besprochen und können als Informations- sowie Reflexionsanregung für eine professionelle Umsetzung von Case Management dienen.

Während der Konzeptionsphase stieß die Forschungsgruppe in der Auseinandersetzung mit der Vermittlung des komplexen Case-Management-Konzeptes rasch an die Grenzen der Umsetzbarkeit von Informationsmaterialien für alle Nutzer:innengruppen. So wurde deutlich, dass beispielsweise Case Management im Krankenhaus für Menschen mit Krebserkrankungen eine andere Form von Informationsmaterial braucht als Case Management für Jugendliche. In diesem Ausdifferenzierungsprozess entschied sich das Forschungsteam zunächst für die Analyse und Erarbeitung von Informationsmaterialien für Menschen mit Fluchterfahrung und Jugendliche. Im Laufe des Forschungsprozesses wurde das Projekt um die Zielgruppe Menschen mit Behinderung erweitert. Für alle drei Gruppen sind ein niederschwelliger Zugang und Einfache bzw. Leichte Sprache essenziell, um fachliche Inhalte adäquat vermitteln zu können, wodurch Synergien unter den einzelnen Teilprojekten hergestellt und genutzt werden konnten. Zudem war es möglich zu allen Zielgruppen über den gesamten Forschungsprozess hin kontinuierlich Feldzugänge herzustellen. Daher konnte der partizipative Forschungsansatz mit dem Anspruch des wechselseitigen, zirkulären Wissenstransfers mit den unterschiedlichsten, forschungsrelevanten Akteur:innen im Feld über den Projektzeitraum gut umgesetzt werden.

Informierte Zustimmung und eine empowernde Grundhaltung machen passgenaue Informationsmaterialien nicht zu einem optionalen Angebot, sondern stellen eine Bedingung für eine Begegnung auf Augenhöhe und für die Einhaltung der selbst auferlegten Grundprinzipien im Nutzer:innenkontakt dar. Die Vorgehensweise zur Materialentwicklung erfolgte anhand partizipativer Methoden, durch die der Austausch aller Akteur:innen in zirkulären Prozessen gewährleistet werden konnte. Im Forschungsverlauf gelang es, einen lebendigen und vielschichtigen Wissenstransfer zwischen allen beteiligten Personen zu ermöglichen. Sowohl der Entwicklungsprozess als auch der künftige Einsatz der erarbeiteten Informationsmaterialien zielen auf eine Erhöhung der Partizipation und des Empowerments von potenziellen Nutzer:innen ab.

In der vorliegenden Arbeit wird in Kapitel 2 zunächst ein grober Überblick über das Konzept Social Work Case Management gegeben. Dieser Überblick orientiert sich stark an den Standards für Social Work Case Management nach Goger und Tordy (2020).

Daran anschließend erfolgt unter Kapitel 3 ein Einblick in die methodische Vorgehensweise im Forschungsprozess. Hier schien es zunächst erforderlich, die Besonderheiten der Expert:innen-Lai:innen-Kommunikation darzulegen. Die methodische Herangehensweise deckt sich mit den Ansprüchen der Partizipativen Sozialforschung, die Forschung als gemeinsamen Prozess auf Augenhöhe mit allen Beteiligten verstanden wissen will (vgl. Hartung et al. 2020:2) und unter Abschnitt 3.2 erläutert wird. Das Kapitel endet mit einer differenzierten Darstellung der Themenanalyse nach Froschauer und Lueger, die in allen Auswertungen der durchgeführten Gruppendiskussionen Anwendung findet (Froschauer / Lueger 2003, 2020).

Möglichkeiten für eine niederschwellige Wissensvermittlung eines so komplexen Verfahrens wie Social Work Case Management zu entwerfen, stellte sich als komplexer und vielschichtiger Prozess dar, der vor dem Hintergrund der jeweiligen Zielgruppe differenziert erarbeitet werden musste. In diesem Sinne stellt Kapitel 4 das Herzstück der Arbeit dar, in dem die spezifischen Vorgehensweisen zur Entwicklung der verschiedenen Informationsmaterialien vertiefend erläutert werden.

Die im Forschungsverlauf erarbeiteten Grundlagentexte in Einfacher und Leichter Sprache werden unter Kapitel 4.1 vorgestellt. Sie stehen als Informations- und Reflexionsmöglichkeit für sich, können gleichzeitig aber auch die Basis für die Erarbeitung weiterer, differenzierter Materialien für unterschiedliche Zielgruppen bilden. Die barrierefreie sprachliche Aufbereitung des Case-Management-Konzepts kann als Grundlagenarbeit verstanden werden, die als Ausgangspunkt für die Entwicklung weiterer Informationsmaterialien dienen kann. Dabei ist wichtig zu betonen, dass nicht nur das Produkt, also die Texte in Einfacher und Leichter Sprache, für die künftige Erarbeitung von Informationsmaterialien für Case Management relevant sind. Vor allem die partizipative Herangehensweise in der Erarbeitung der Texte steht beispielhaft für künftige, niederschwellige Erarbeitungen theoretischer Konzepte in der Sozialen Arbeit.

In der in Kapitel 4.2 skizzierten Erarbeitung des Erklärvideos für Menschen mit Fluchterfahrung konnte durch eine umfassende Recherche zu Beginn des Prozesses eine weitere Forschungslücke aufgezeigt werden. Nicht nur, dass im Forschungsfeld zu Case Management die Nutzer:innenperspektive bislang unterrepräsentiert und Informationsmaterialien kaum zu finden waren. Die Verwendung von multimedialen Angeboten in der Sozialen Arbeit, wie beispielsweise Erklärvideos, scheint bislang wenig Anwendung zu finden. Da die Digitalisierung und der Umgang mit digitalen Medien jeglicher Art alltäglicher Bestandteil unserer aller Lebenswelten sind, ist die Auseinandersetzung mit digitalen Medien ein wichtiger Schritt in Richtung Lebensweltorientierung. Daraus lässt sich ein direkter Handlungsauftrag an die Soziale Arbeit ableiten, die Medienkompetenz aller Beteiligten zu fördern, um somit neue Möglichkeiten der Lebensgestaltung und zur gesellschaftlichen Teilhabe zu eröffnen (vgl. Herzig / Martin 2017:129). Dabei geht es nicht ausschließlich um die Schaffung von Zugangsmöglichkeiten zu medialen Angeboten, sondern auch um die Möglichkeit zur Mitgestaltung dieser. In der Erarbeitung des Erklärvideos hat sich die Voraussetzung der Zielgruppenbestimmung als besonders relevant erwiesen. Die Effizienz der Wissensvermittlung durch gleichzeitige Beanspruchung von auditiven und visuellen

Sinneskanälen wurde von den Case Manager:innen im Bereich Flucht und Migration als ausgesprochen passend bewertet. Ein zur Verfügung stellen des Videos in den relevanten Sprachen kann dabei helfen, Sprachbarrieren zu überwinden und den Nutzer:innen von Beginn an eine empowernde Grundhaltung zu vermitteln.

In der unter Punkt 4.3 beschriebenen Auseinandersetzung mit zielgruppenorientierten Informationsmaterialien für Jugendliche hat sich die Entwicklung eines interaktiven Workshops als besonders geeignet dafür erwiesen, Jugendliche in ihren Lebenswelten abzuholen. Dadurch konnten sich die Jugendlichen als Expert:innen ihrer eigenen Lebenswelten in den Prozess einbinden und ihre Sichtweisen und Erfahrungen mit Case Management in das Projekt einbringen. Auch in der Arbeit mit Jugendlichen erwies sich vor allem der Weg der Erarbeitung der Informationsmaterialien als erkenntnisreich. Zielgruppenorientiert wurde hier der Fokus auf eine interaktive Erarbeitung des Konzeptes gelegt, aus der bereits wichtige Erkenntnisse für die Umsetzung von Informationsmaterialien für diese Zielgruppe gewonnen werden konnten. Die Gruppe hat sich hier als förderlich für den Prozess erwiesen, in dem sich Jugendliche gegenseitig beratend zur Seite stehen konnten. Gerade in der Arbeit mit Jugendlichen im Case-Management-Verfahren ist dies auch ein wichtiger Hinweis darauf, informelle Hilfen, speziell die Peergroup der Jugendlichen, stark in den Prozess miteinzubeziehen.

Obwohl der Fokus innerhalb des Prozesses unterschiedlich gesetzt wurde, ist es dennoch gelungen, die unterschiedlichen Projektschwerpunkte miteinander in Verbindung zu halten. Die gewonnenen Erkenntnisse werden im Resümee unter Abschnitt 5 vorgestellt. Das multimethodische, partizipative Vorgehen kann richtungsweisend für künftige, niederschwellige Aufbereitungen sozialarbeiterischer Themen sein. In diesem Sinne werden abschließend weitere Forschungsmöglichkeiten in Kapitel 6 dargelegt.

2 Case Management

Glaser-Schweighofer Sarah, Hartmann Bianca, Khattab Mohammed, Luger Heidelinde, Mühlbauer Bianca, Spitzer Martina

Zunächst soll an dieser Stelle ein theoretischer Einblick in das Case-Management-Konzept gegeben werden. Dafür werden neben grundlegenden Gedanken, ethischen Prinzipien und kritischem Fachdiskurs auch die für diese Masterarbeit relevanten Zielgruppen im Case-Management-Kontext vorgestellt. Die dargestellten theoretischen Informationen zum Case-Management-Konzept entsprechen in ihrer inhaltlichen Gewichtung der für dieses Forschungsprojekt vorliegenden Relevanz im Prozess.

2.1 Grundlagen des Case Managements

Khattab Mohammed

Die vorliegende Arbeit beginnt aus Gründen der Verständlichkeit mit einer Einführung in das Case-Management-Konzept. Diese Einführung soll u.a. die Definition, Erläuterungen von Fachbegriffen, die Funktionsweise und die Handlungsprinzipien erläutern.

2.1.1 Case Management Definition

Khattab Mohammed

Case Management wurde in den 1970er Jahren in den USA als Handlungskonzept vor dem Hintergrund von Ressourcenknappheit und zunehmender Deinstitutionalisierung in der Gesundheitsversorgung entwickelt - auch wenn seine Ursprünge weiter zurückreichen - und seitdem in unterschiedlichen Kontexten eingeführt und umgesetzt (vgl. Ewers 2005:53f; Goger / Tordy 2020:5; Reis 2020:186). Mit diesem Handlungskonzept war der Anspruch verbunden, die traditionelle soziale Einzelfallhilfe durch effektive und effiziente Vernetzung und Koordination der Lebenswelt- und Hilfesystemressourcen weiterzuentwickeln. In Deutschland wurde Case Management, ausgehend von Entwicklungen und Erfahrungen in den USA und Großbritannien, erst seit Ende der 1990er Jahre verstärkt in die Praxis des Sozial- und Gesundheitswesens eingeführt (vgl. ebd.:186), während die Umsetzung und Forschung in Österreich vergleichsweise noch relativ jung ist. Die Auseinandersetzung mit Case Management findet in Österreich vor allem in den Praxisfeldern des Versicherungs-, Gesundheits- und Sozialwesens statt (vgl. Goger / Tordy 2020:5). Eine einheitliche Definition, die als allgemeingültig bezeichnet werden könnte, ist jedoch nicht zu finden, auch wenn Case Management als Begriff bereits seit Jahrzehnten verwendet wird. Je nach Handlungsfeld gibt es eine ganze Reihe von Modellen und Varianten des Case Managements, die sich

in ihren Zielsetzungen, Leistungsinhalten, Qualifikationen der Case Manager:innen und auch in den institutionellen Rahmenbedingungen deutlich unterscheiden (vgl. Ewers 2005:56). Aufgrund dieser Unterschiede orientiert sich die Umsetzung von Case Management entweder an der Effektivität, d.h. der Nutzer:innenzentrierten Zielgestaltung „Consumer-driven“, oder an der Effizienz, d.h. der Wirtschaftlichkeit des Versorgungssystems „System-driven“, oder an einer (konstruktiven) Verknüpfung von beidem (vgl. Reis 2020:193). Allerdings haben diese unterschiedlichen Definitionen von Case Management bestimmte Gemeinsamkeiten, wie z.B. die Wichtigkeit der Zusammenarbeit mit den Nutzer:innen oder die Reaktivierung, Schaffung und Erschließung von informellen sowie formellen Ressourcen.

Diese Forschungsarbeit bezieht sich fachlich auf die von der Österreichischen Gesellschaft für Soziale Arbeit veröffentlichten "Standards für Social Work Case Management". Die Standards konzentrieren sich auf Case Management in der Sozialen Arbeit und erweitern dieses mit Prinzipien, methodischen Ansätzen und Anforderungen aus der Sozialen Arbeit. Daher ist es an dieser Stelle notwendig, diese zusammenzufassen (vgl. Goger / Tordy 2020:6). Goger und Tordy (2020) definieren das Social Work Case Management als

„[...] 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. Damit Case Management als Handlungskonzept umgesetzt werden kann, bedarf es vonseiten der Case-Management-Organisation entsprechender Strukturen und Prozesse, die eine Orientierung an der Logik des Falls erlauben und unterstützen.“ (ebd.:11)

Social Work Case Management hat nach Goger und Tordy (2020) u.a. zum Ziel, die gesellschaftlichen und strukturellen Rahmenbedingungen im Zusammenhang mit individuellen Problemlagen zu thematisieren, Machtquellen und Ungerechtigkeiten aufzudecken und diese gezielt an die zuständigen Stellen heranzutragen und mit diesen gemeinsam zu bearbeiten (vgl. ebd.:13). Social Work Case Management unterstützt Nutzer:innen dabei, ihre Bedürfnisse auszudrücken und ihnen den Zugang zum Versorgungssystem zu ermöglichen, damit sie die Hilfen und Angebote in Anspruch nehmen können, die ihren Bedürfnissen am besten entsprechen. Social Work Case Management wird in dieser Forschungsarbeit im Folgenden als Case Management bezeichnet.

Die fallübergreifende Qualitätsverbesserung des Versorgungssystems ist Gegenstand und Ziel von Case Management, indem es eine enge systematische Kopplung von Einzelfall- und Systemsteuerung herstellt und damit auf eine bedarfsgerechte Anpassung der Versorgungsstruktur an die Bedürfnisse des Einzelfalls abzielt. Diese Verknüpfung ist integraler Bestandteil des Case-Management-Verfahrens und begründet damit seine Innovationskraft: Case Management unterscheidet sich damit von der traditionellen Einzelfallhilfe und verbindet (sozialarbeiterische) beratende mit

manageriellen Elementen sowohl in der Fallarbeit als auch über die Fallebene hinaus (vgl. ebd.:125ff). Durch diese Verknüpfung erhebt Case Management den Anspruch, das Hilfesystem nutzer:innenorientiert zu managen, weshalb Nutzer:innen in den Mittelpunkt gerückt und nicht nur als Objekte der verschiedenen Hilfsangebote betrachtet werden (siehe Abbildung 1) (vgl. Faß 2010:68).

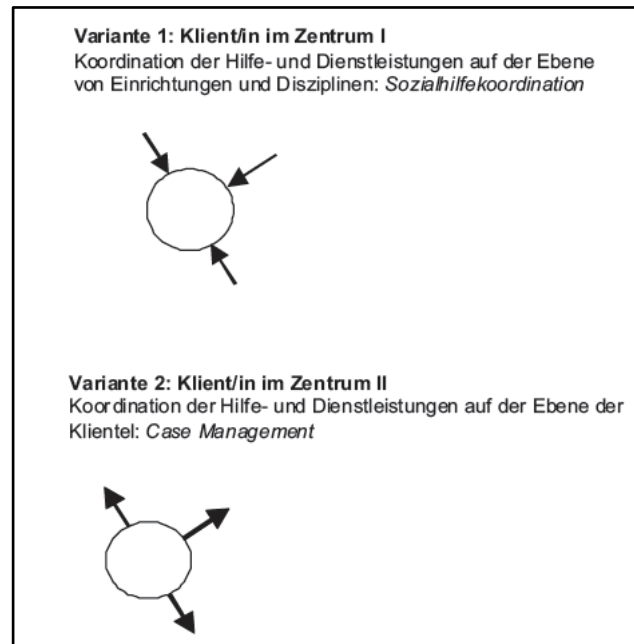


Abbildung 1: Case Management vs. Sozialhilfekoordination (ebd. in Anlehnung an Riet / Wouters 2002:68)

Buestrich et al.(2010), Ewers (2005) und Reis (2020) verstehen Versorgungskontinuität als einen der Kernbegriffe des Case Managements, der ein kontinuierliches Handeln entlang eines zeitlich definierbaren Versorgungsbedarfs „over time“ und koordinierte Hilfeangebote über bestehende Grenzen (in)formeller Hilfen hinweg „across services“ beinhaltet (vgl. Buestrich et al. 2010:89; Ewers 2005:55; Reis 2020:190).

Case Management sorgt für die bedarfsgerechte Vermittlung und Anpassung von Versorgungsangeboten zur Deckung des individuellen Versorgungsbedarfs, während Care Management durch den Auf- und Ausbau fall- und organisationsübergreifender Netzwerke kontinuierlich integrierte Versorgungsangebote gestaltet, auf die dann das Case Management auf der Fallebene zurückgreifen kann (vgl. Goger / Tordy 2020:14f; Wendt 2010:155).

Im Folgenden werden die Begriffe Case und Management sowie die in der Sozialen Arbeit am häufigsten verwendeten Bezeichnungen für Personen, an die sich die Dienstleistungen richten, kurz dargestellt. Diese Begriffe sind in unterschiedlichen historischen und fachlichen Kontexten entstanden und haben die Fachdiskurse der Sozialen Arbeit im Kontext gesellschaftlicher Entwicklungen beeinflusst.

2.1.2 Erläuterungen von Fachbegriffen

Khattab Mohammed

Der Fall („Case“) wird im Case Management als sozialer Fall verstanden und verweist damit auf das biopsychosoziale Personenbild der Sozialen Arbeit, wonach jede Person kontextbezogen wahrgenommen und betrachtet wird, d.h. das psychische Wohlbefinden sowie das Verhalten einer Person stehen in einem interdependenten Zusammenhang mit ihrer physischen und sozialen Umwelt (vgl. Goger / Tordy 2020:9). Dementsprechend wird im Case Management das Lebensfeld der Nutzer:innen sowohl in der Problemanalyse rekonstruiert als auch in die Lösungsplanung einbezogen (vgl. Reis 2020:191). Reis (2020) erklärt, dass Case Management sich dabei am Grundsatz der Personalisierung orientiert, d.h. am Verständnis der Person als kulturelles und soziales Wesen, dessen Ziel die Bewältigung von herausfordernden Lebenslagen ist. Der Schwerpunkt des Case Managements liegt daher auf der Aktivierung und Unterstützung der persönlichen Stärken der Nutzer:innen sowie auf der Berücksichtigung und Förderung von (in)formellen Ressourcen (vgl. ebd.:194).

Unter Management wird der Veränderungsprozess von einem Ist-Zustand zu einem Soll-Zustand verstanden. In diesem Veränderungsprozess sind manageriale Elemente (z.B. Ziel- und Hilfeplanung, Interventionen sowie Netzwerkarbeit) und die kontinuierliche Qualitätssicherung (z.B. Monitoring) auf verschiedenen Ebenen enthalten, die für den Einzelfall gewinnbringend eingesetzt werden (vgl. Gissel-Palkovich 2010:125). Case Management beinhaltet hier eine planerische und sozialräumliche Orientierung und richtet sich somit an den Bedürfnissen der Nutzer:innen, den Versorgungssystemstrukturen sowie den sozialräumlichen Ressourcen aus (vgl. Reis 2020:190). Als aktivierender Ansatz zielt Case Management darauf ab, nicht nur professionelle Hilfeleistungen zu vermitteln, sondern auch die Ressourcen der Nutzer:innen zu aktivieren und daran anzuknüpfen. Durch ermutigende und unterstützende Beratung, Aufklärung und den Einsatz motivierender Techniken werden Selbstbefähigung, Partizipation und Selbstverantwortung der Nutzer:innen gefördert und gestärkt (vgl. Gissel-Palkovich 2010:126).

Der Begriff „Klient:in“ ist wohl der am häufigsten verwendete Begriff in der Sozialen Arbeit. Dieser ist seit dem 19. Jahrhundert in der Anwaltspraxis gebräuchlich, in der eine Person durch die Übertragung eines Vertretungsauftrags vor Gericht zur Klient:in wird (vgl. Großmaß 2011:3; Wagner, L. 2018:339). Großmaß und Wagner (2011; 2018) weisen darauf hin, dass dem Begriff *Entmündigung* und *Machtasymmetrie* zugrunde liegen und verweisen auf die mit dem Begriff historisch verbundene *Defizitorientierung*: Personen werden zu Nutzer:innen, wenn sie ein Defizit haben, das sie als Eintrittskarte in ein Leistungssystem nachweisen müssen (vgl. Großmaß 2011:3; Wagner, L. 2018:339). Demgegenüber führen Goger und Tordy (2020) aus, dass der rechtliche Bezug des Begriffs auf den Zusammenarbeitsvertrag verweist und argumentieren in diesem Sinne, dass die damit verbundene Bedingtheit der vertraglichen Interessenvertretung als Grundvoraussetzung für das Verständnis von Social Work Case Management dient (vgl. Goger / Tordy 2020:17).

Mit dem Begriff „Betroffene“, so erklärt Wagner (2018), werden oft Personen verstanden, die Opfer oder Leidtragende einer bestimmten sozialen Situation sind (vgl. ebd.:342), d.h. die nicht die führende Rolle im Handeln spielen, auch wenn das Handeln an ihren eigenen Bedürfnissen orientiert ist (vgl. Schaarschuch 2008:197).

Wagner (2018) erklärt, dass unter dem Begriff „Adressat:in“ die Person verstanden wird, an die die sozialen Dienstleistungen adressiert sind und welche diese in Anspruch nehmen sollte oder müsste, beziehungsweise je nach dem Kontext (freiwillig oder Zwangskontext) auch ablehnen kann (vgl. ebd.:343). In diesem Fall hat die Person keinen Einfluss auf die strukturellen Rahmenbedingungen der Dienstleistungen und des Versorgungssystems. Aufgrund der fehlenden Zusammenarbeit wird dieser Begriff von Goger und Tordy (2020) im Bereich von Social Work Case Management als nicht adäquat angesehen (vgl. Goger / Tordy 2020:17f).

In den 1990er Jahren wurde der Begriff „Nutzer:in“ in der Sozialen Arbeit verwendet, argumentiert wurde, dass er in Überlegungen zu Online-Angeboten auftauchte und durch die Sprache des Internets und der Internetnutzung geschaffen wurde (vgl. Großmaß 2011:4; Wagner, L. 2018:344). Die damit verbundenen Bilder lassen sich auch auf die Soziale Arbeit übertragen, nämlich von einer Infrastruktur, die nicht mehr ausschließlich unidirektional auf Nutzer:innen/ Adressat:innen/ Empfänger:innen/ Kund:innen ausgerichtet ist, sondern als omnidirektionales Netz. Somit wird die Soziale Arbeit als eine Infrastruktur wie das Internet gesehen, auf die alle bei Bedarf zugreifen können (vgl. Großmaß 2011:4). Schaarschuch (2008) sowie Wagner (2018) weisen darauf hin, dass in diesem Zusammenhang die Nutzer:innen zu den *Erbringer:innen* bzw. *Produzent:innen* einer Dienstleistung werden und die Sozialarbeiter:innen zu Ko-Produzent:innen, d.h. es besteht ein „Erbringungsverhältnis“ (vgl. Schaarschuch 2008; Wagner, L. 2018:346), in dem es ohne die aktive Teilnahme der Nutzer:innen an der Gestaltung der sozialen Dienstleistungen durch ihre Erwartungen und Interessen kein erfolgreiches Ergebnis geben kann. Goger und Tordy (2020) haben den Begriff „Nutzer:in“ im Zusammenhang mit Social Work Case Management verwendet und argumentiert, dass dieser Begriff die Menschen und ihre Erfahrungen mit dem Verfahren fokussiert. Es geht darum, ihre Rückmeldungen über ihre Erfahrungen mit dem Verfahren einzuholen und/oder sie zur Mitgestaltung der Dienstleistungen und des Versorgungssystems einzuladen (vgl. Goger / Tordy 2020:18).

Im Unterschied zum Begriff „Nutzer:in“ bezieht sich der Begriff „Kund:in“ auf den kommerziellen Erbringungskontext: Der Begriff Nutzer:in wird auf der Grundlage staatlicher Anspruchsrechte konzipiert, während der Begriff Kunde:in auf die kaufkräftige Nachfrage verweist (vgl. Wagner, L. 2018:347).

Aus den oben genannten Gründen und im Einklang mit den Zielsetzungen dieser Forschungsarbeit erwies sich der Begriff „Nutzer:in“ als am besten geeignet und wird im Folgenden für Personen verwendet, die entweder am Case-Management-Prozess teilgenommen haben oder als potenzielle Kandidat:innen für den Prozess in Frage kommen.

2.1.3 Phasenmodel und Ebenen des Case Management-Verfahrens

Khattab Mohammed

Buestrich et al. (2010) und Gissel-Palkovich (2010) argumentieren, dass mit dem Case-Management-Konzept eine doppelte Orientierung an Bedürfnissen der Nutzer:innen einerseits und professionellen Hilfen und Strukturen des Sozial- und Gesundheitswesens andererseits verbunden ist (vgl. Buestrich et al. 2010:88; Gissel-Palkovich 2010:125). Daraus ergibt sich eine enge systematische Verknüpfung von Einzelfall- und Systemsteuerung, z.B. über die Analyse der Nutzer:innenbedürfnisse und die Ziel- und Hilfeplanung sowie Interventionen. Case Management sollte im Idealfall diese beiden Orientierungen konstruktiv koppeln und auf der fallbezogenen Handlungsebene im Interesse der Bedarfslage der Nutzer:innen einbringen (vgl. Buestrich et al. 2010:88). Kleve et al. (2010) argumentieren, dass Case Management somit als Ausbalancierung des Spannungsfeldes zwischen Ökonomisierung und Lebensweltorientierung verstanden werden kann (vgl. Kleve et al. 2010:21). Ausgehend von diesem Verständnis der gekoppelten Fall- und Systemsteuerung strebt Case Management eine Abstimmung beider Elemente im Interesse der Nutzer:innen an, so dass kontinuierlich entlang eines zeitlich definierbaren Hilfebedarfs interveniert und Hilfeangebote über bestehende Grenzen (in)formeller Hilfen und Institutionen hinweg koordiniert werden kann (vgl. Buestrich et al. 2010:88).

Gissel-Palkovich (2010) beschreibt Case Management als ein komplexer, hochkooperativer und kommunikativer Prozess, dessen systematische und erfolgreiche Implementierung einen Wandel innerhalb der Organisationen (im Sinne der organisatorischen Einbettung von Case Management) und ihrer externen Netzwerke (im Sinne der Entwicklung entsprechender interner und externer Netzwerkstrukturen) voraussetzt. Dies stellt auf der fallbezogenen Handlungsebene hohe Anforderungen an die Entwicklung von Beratungs-, Management- und Vernetzungskompetenzen der Case Manager:innen (vgl. ebd.:134f). Aufgrund dieser spezifischen Anforderungen an die Case-Management-Organisation und ihre Case Manager:innen müssen fachliche Standards und Rahmenbedingungen entwickelt und gewährleistet werden (vgl. Goger / Tordy 2020:70).

Goger und Tordy (2020) stellen an dieser Stelle die Mehrebenen der Case-Management-Standards dar, die Einzelfall, Organisation und Netzwerke sowie Makroebene (Steuerungsebene von Politik und Verwaltung) umfassen. Diese Standards zielen darauf ab, die strukturierte Arbeitsweise aller fallbeteiligten Personen sowie der Entscheidungsträger:innen und Expert:innen dabei zu unterstützen, die fachlichen Anforderungen mit den eigenen Gestaltungsmöglichkeiten abzugleichen und die kontinuierliche Reflexion und Qualitätssicherung sowie das organisationale und institutionelle Lernen in den Netzwerken zu fördern (vgl. ebd.:45,70).

Der Case-Management-Prozess besteht aus einzelnen, aufeinander aufbauenden Phasen, in dem der Erfolg des Case-Management-Prozesses von der Qualität der einzelnen Phasen abhängt (vgl. Lehmann 2020:38). Das Case-Management-

Phasenmodell weist einen zirkulären Ablauf der sechs Phasen auf (siehe Abbildung 2), d.h. die Prozessphasen können parallel zueinander ablaufen und innerhalb des Prozessablaufs kann auf bereits abgeschlossene Phasen wieder zurückgegriffen werden (vgl. Goger / Tordy 2020:45).

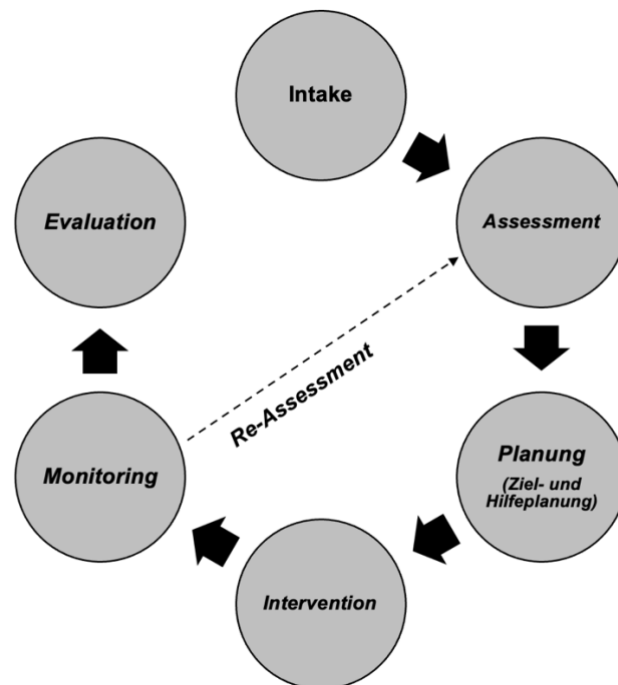


Abbildung 2: Case-Management-Phasenmodell (eigene Darstellung)

Faß (2010) betont die Bedeutung der Systemsteuerung für Case Management und weist darauf hin, dass Case Management erst durch die Verknüpfung von Fall und Systemsteuerung zu Case Management wird, wodurch sich Case Management entscheidend von anderen Beratungsformen abgrenzt. Dies gelingt am besten durch die reflektierende Anwendung des Case-Management-Phasenmodells sowohl auf der fall- und organisationsinternen Ebene als auch auf der fall- und organisationsübergreifenden institutionellen Netzwerkebene (vgl. ebd.:40). Aus diesem Grund werden im Folgenden die einzelnen Phasen sowohl fallbezogen als auch fallübergreifend dargestellt. Es werden auch verschiedene Methoden und Instrumente des nutzer:innen- und ressourcenorientierten Case Managements zu den einzelnen Phasen vorgestellt.

2.1.3.1 Phasenmodel des Case-Management-Prozesses

Khattab Mohammed

2.1.3.1.1 Intake

Es handelt sich um die erste Phase der Zusammenarbeit zwischen potenziellen Nutzer:innen und Case Manager:innen, in der ein erstes Bild der Grundproblematik und Informationen über die Lebenslage sowie die Stärken und Ressourcen der Nutzer:innen

(persönliche, familiäre, sozialräumliche und ökonomische) gewonnen bzw. erhoben werden (vgl. Goger / Tordy 2020:45). Reis (2020) weist darauf hin, dass die Intake-Phase insgesamt komplexe Aufgaben zu erfüllen hat, da es nicht nur darum geht, sich einen ersten Eindruck von der Problemlage der Nutzer:innen zu verschaffen, sondern auch deren Motivation (die für die Aufnahme in das Case Management entscheidend ist) abzuklären und ggf. aufzubauen (vgl. ebd.:218). In diesem Kontext ist die Herstellung von Arbeitstransparenz sowie der Aufbau einer Arbeitsbeziehung mit den Nutzer:innen von entscheidender Bedeutung, mit dem Ziel, Informierte Zustimmung (siehe 2.1.5.6) und Gemeinsame Entscheidungsfindung (siehe 2.1.5.7) zu fördern: Nutzer:innen werden sprachlich und inhaltlich verständlich über das Handlungskonzept Case Management, das Setting der Zusammenarbeit, das Rollenverständnis im Case Management und die damit verbundenen Anforderungen, den Prozess der Datenerhebung und Dokumentation, Verantwortlichkeiten sowie Rechte und Pflichten informiert (vgl. Goger / Tordy 2020:45f; Reis 2020:217). Die Möglichkeiten des Verfahrens sowie Vorstellungen und Erwartungen der Nutzer:innen werden ausführlich thematisiert bzw. geklärt, um spätere Frustration und Demotivation der Nutzer:innen durch nichterfüllte Erwartungen zu vermeiden. Dies erfolgt unter Berücksichtigung der spezifischen Merkmale der Zielgruppe, wie z.B. Sprachkompetenz und vorhandene kognitive Leistungsfähigkeit. Auf der Basis dieser Auseinandersetzung mit Case-Management-Konzept sollen die Nutzer:innen in der Lage sein, sich entweder für oder gegen Case Management zu entscheiden und eventuell eine Zusammenarbeit mit Case Manager:innen zu vereinbaren, allerdings darf eine Ablehnung des Case-Management-Angebots durch die Nutzer:innen nicht zu Sanktionen durch die Case-Management-Organisation führen (vgl. Goger / Tordy 2020:72).

Ein barrierefreier und zielgruppengerechter Zugang zu den Dienstleistungen soll durch die Case-Management-Organisation sichergestellt werden (vgl. ebd.:71). Gissel-Palkovich (2010) und Reis (2020) weisen jedoch darauf hin, dass Case Management ein zeit- und personalintensiver Prozess ist und die Entscheidung über die Zielgruppe des Case Managements daher erheblichen Einfluss auf dessen Qualität hat, da eine zu breite Zielgruppendefinition zu einer Überforderung der Case Manager:innen und damit zu einer unzureichenden Bearbeitung der Problemlagen führen kann (vgl. ebd.:128f; Reis 2020:118). Sie empfehlen daher, bei der Konzeption und Umsetzung von Case Management in einer Organisation zu berücksichtigen, dass qualifiziertes Case Management eine begrenzte Zielgruppe benötigt. Auf Ebene der Case-Management-Organisation sollten in diesem Zusammenhang die Zugangskriterien zum Case Management im Hinblick auf die Leitlinien der eigenen Organisation sorgfältig reflektiert werden, ebenso wie der Umgang mit Personen, die keinen Bedarf an Case Management haben, sondern Informations- oder Einzelberatungsbedarf aufweisen. Diese Personen sollten je nach Problemlage und Anliegen an andere geeignete Stellen weitervermittelt werden (vgl. Goger / Tordy 2020:46).

In dieser ersten Phase geht es darum, eine konstruktive und offene Atmosphäre für die weitere Zusammenarbeit zu schaffen, in der die Nutzer:innen ermutigt werden, ihre Erwartungen an das Case Management zu formulieren und in der die Case

Manager:innen mit den Nutzer:innen aushandeln können, inwieweit diese Erwartungen als realisierbar angesehen werden können (vgl. ebd.).

2.1.3.1.2 Assessment

Im Rahmen des biopsychosozialen Assessments als kontinuierlicher Aktivität im gesamten Case-Management-Prozess erfolgt eine vertiefende Datenerhebung, die sich an den konkreten Bedarfslagen der Nutzer:innen orientiert und dazu dient, ausreichende Informationen über ihre Perspektiven, Lebenssituation, bisherigen Lösungsversuche, Bedürfnisse, Stärken und Ressourcen zu gewinnen (vgl. ebd.:47). Im Wesentlichen, so Ries (2020), gehe es hier darum, den jeweiligen Nutzer:innen als *"sozialen Fall"* zu rekonstruieren, daraus aktuelle Versorgungsdefizite zu identifizieren und Versorgungswünsche bzw. -bedürfnisse zu reflektieren (vgl. ebd.:225).

Das Assessment ist von zentraler Bedeutung, da die hier erhobenen Informationen die Grundlage für die Erstellung des bedarfsorientierten individuellen Hilfeplans für die Interventionsphase bilden. Reis (2020) versteht Assessment im Kern als einen Prozess, in dem alle diese Informationen im Dialog mit den Nutzer:innen interpretativ zusammengefasst bzw. bestätigt werden, um ihre aktuelle Lebenssituation und Perspektive zu rekonstruieren und somit die Grundlage für die Zielplanung zu legen (vgl. ebd.:227).

Die Assessmentphase beinhaltet daher Techniken der offenen, motivierenden Gesprächsführung, in denen die Nutzer:innen darin unterstützt werden, ihre Subjektivität zum Ausdruck zu bringen und eigene Erklärungen für ihre Lebenssituation zu entwickeln sowie die Ergebnisse des Assessments gemeinsam zu besprechen und hinsichtlich ihrer Bedeutung für die Ziel- und Hilfeplanung abzuwägen (vgl. Goger / Tordy 2020:48f). Die Case Manager:innen müssen hier daher eine wertschätzende, respektvolle und positive Grundhaltung im Rahmen der nutzer:innen- und ressourcenorientierten Arbeit einnehmen.

Goger und Tordy (2020) erläutern, dass in den Datenerhebungsprozess Personen aus dem Lebensumfeld der Nutzer:innen (Angehörige des sozialen Umfelds und professionelle Helfer:innen) einbezogen werden können, sofern das Einverständnis der Nutzer:innen vorliegt. Die Case Manager:innen treten jedoch hier im Auftrag der Nutzer:innen anwaltschaftlich auf, um deren Sichtweisen und Bedürfnisse gegenüber anderen fallbeteiligten Personen zu vertreten und geltend zu machen (vgl. ebd.:48f). Die Case-Management-Organisation stellt in diesem Zusammenhang sicher, dass ihre Case Manager:innen über einen fachgerechten Umgang mit sensiblen Informationen und Daten der Nutzer:innen verfügen und über der Regelungen des Datenschutzes und Verschwiegenheitspflicht vertraut sind (vgl. Lehmann 2020:37). Zur Durchführung des Assessments sollten die Case Manager:innen über folgende Kompetenzen verfügen:

- Sie können systemische Kommunikations- und Beratungskompetenzen zur Vertrauensbildung mit der Zielgruppe einbringen, insbesondere bei der Problem- und

Ressourcenanalyse wie beispielsweise aktives Zuhören, Empathie und Verständnis für die Schwierigkeiten und bisherigen Lösungsversuche.

- Sie können unterschiedliche Assessmentinstrumente (Netzwerk- und Ressourcenkarten, Skalierungen, Wunderfrage usw.) einsetzen.

In dieser Phase werden verschiedene Aufgaben und Rollen von Case Manager:innen dargelegt.

2.1.3.1.3 Planung (Ziel- und Hilfeplanung)

Gelingt es im Intake eine konstruktive Arbeitsbeziehung zu den Nutzer:innen aufzubauen, die zu einem umfassenden Assessment geführt hat, so ist die Entwicklung einer gemeinsamen Ziel- und Hilfeplanung der nächste Schritt. Die Ziel- und Hilfeplanung dient dazu, auf der Grundlage des biopsychosozialen Assessments passgenaue Hilfen zu entwickeln (vgl. Goger / Tordy 2020:50). Die Hilfeplanung wird durch den Prozessschritt der Zielplanung zwischen Case Managerinnen und Nutzer:innen eingeleitet.

Beginnend mit der Zielplanung ermöglicht sie, den fallbeteiligten Personen eine Orientierung über ihre jeweiligen Ziele und bildet die Basis für die Planung der Hilfen sowie die Auftragsklärung der beteiligten Case Manager:innen mit den Nutzer:innen (vgl. Goger / Tordy 2020:55). Es geht darum, dass Case Manager:innen komplexe Fallkonstellationen auf verschiedenen Zielebenen strukturieren und visualisieren können, um komplexe einzelfallbezogene Problemlösungen zu finden (vgl. Lehmann 2020:40). Ausgehend von den im Assessment erhobenen Ressourcen werden in einem kooperativen Prozess mit den Nutzer:innen - und ggf. Personen aus ihrem sozialen Umfeld - unter Einbeziehung des Nutzer:innensystems und weiterer fallbeteiligter Personen realistische und erreichbare Ziele erarbeitet (vgl. ebd.:50ff). Für die Zielplanung müssen die Case Manager:innen in der Lage sein, die Kommunikation und Aushandlung mit allen fallbeteiligten Personen zu führen. Die Ziele werden in partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit den Nutzer:innen entwickelt und niedergeschrieben. Sie sollten zukunftsorientiert und auf die Bedürfnisse, Hoffnungen und Erwartungen der Nutzer:innen ausgerichtet sein, also einen hohen Attraktivitätsgrad aufweisen. Die Einbeziehung dieser Aspekte ist sehr entscheidend, weil sie die Veränderungsmotivation seitens der Nutzer:innen anregen und sich auf die vereinbarten Ziele zubewegen können.

Die Ziele, die durch die Planung und Intervention erreicht werden sollen, werden detailliert formuliert und in einem Hilfeplan festgehalten, in dem die Ziele priorisiert und operationalisiert werden (vgl. Goger / Tordy 2020; Reis 2020:230ff):

- Indikatoren für ihre Erreichung: vereinbarte Handlungen, Maßnahmen, Leistungen, Interventionen etc. sowie Beginn und geplantes Ende der Interventionen.
- involvierte (in)formelle Helfer:innen.
- Rollen, Aufgaben und Verantwortlichkeiten.

Diese werden schriftlich festgehalten und bilden die Grundlage für die Kooperationsvereinbarung mit allen fallbeteiligten Personen. Es ist wichtig, dass der schriftliche Hilfeplan „zweckmäßig, wirksam und ressourcenschonend“ ist (Goger / Tordy 2020:54).

Ausgehend vom Ergebnis des Assessments und unter Berücksichtigung der vorliegenden Ressourcen werden realistische kurz- als auch langfristige Ziele definiert, die motivierend und erreichbar sind und nicht zum Scheitern führen. Nach Reis (ebd.) steht die Qualität der Ziel- und Hilfeplanung daher in direktem Zusammenhang mit der Qualität der Erfassung der Ressourcen und Potenziale der Nutzer:innen im Assessment. Die Ziel- und Hilfeplanung soll präzise in Bezug auf die aktuellen und zukünftigen Bedürfnisse, Probleme, Stärken und Ressourcen der Nutzer:innen entwickelt werden (vgl. ebd.:229f), indem diese Stärken und Ressourcen nachhaltig einbezogen sowie gefördert werden.

Auch für das Monitoring und die Evaluation dient der schriftliche Hilfeplan als Grundlage (vgl. Goger / Tordy 2020:52). Ein systematisches und kontinuierliches Monitoring und Re-Assessment ist in dieser Phase unerlässlich, um einen Überblick über die Gesamtsituation zu erhalten, Veränderungen und Zielabweichungen möglichst frühzeitig zu erkennen und rechtzeitig darauf reagieren zu können, da der Hilfeplan kein statisches Instrument ist und nur dann als anpassungsfähiges Instrument Sinn macht (vgl. ebd.:53; Reis 2020:231), d.h. sobald sich die Situation verändert oder ein Ziel nicht mehr passt, wird das Assessment aktualisiert und ggf. ein Re-Assessment eingeleitet.

2.1.3.1.4 Intervention

Goger und Tordy (2020) verstehen Intervention als die zeitintensivste und zentrale Phase des Case Managements, die zur Umsetzung des Hilfeplans und möglichst zur vollständigen Teilhabe der Nutzer:innen am gesellschaftlichen Leben dient (vgl. ebd.:56). In der Interventionsphase werden die in der Ziel- und Hilfeplanung vereinbarten Themen konsequent verfolgt. Dazu werden notwendigen Hilfen sowie lebensweltlichen und professionellen Helfer:innen unterschiedlicher Institutionen aufgesucht, einbezogen und miteinander vernetzt. Die Interventionskompetenz der Case Manager:innen Hilfeangebote passgenau auf die spezifische Bedarfslage der Nutzer:innen zu vermitteln, bildet die Qualität von Case Management (vgl. Reis 2020:233). Im Mittelpunkt des Case Managements steht daher die kompetente Vermittlung und das Management passgenauer Interventionen, die von Dritten geleistet werden. Case Manager:innen verfügen somit sowohl über sozialarbeiterische als auch über managerielle Kompetenzen (Ziel- und Hilfeplanung, Intervention, Linking, Netzwerkmanagement), sodass die Umsetzung des Hilfeplans mit dem Aufbau eines fallbezogenen Netzwerkes einhergeht. Dies unterscheidet Case Management wesentlich von der klassischen sozialarbeiterischen Einzelfallhilfe (vgl. Gissel-Palkovich 2010:125; Reis 2020:233).

Die Funktionen und Rollen des Case Manager:innen in der Interventionsphase werden nach Goger und Tordy (2020) wie folgt beschrieben (vgl. ebd.:56):

- Implementierung des Hilfeplans (enger Austausch mit Nutzer:innen und fallbeteiligten Personen)

In den ersten Phasen der Intervention spielen die Case Manager:innen im Auftrag der Nutzer:innen eine wichtige Rolle bei der Förderung, Pflege und Stärkung von Kooperationspartnerschaften, um zu gewährleisten, dass die im Hilfeplan vereinbarten Maßnahmen umsetzbar sind bzw. umgesetzt werden. Zu diesem Zweck halten die Case Manager:innen engen Kontakt zu den Nutzer:innen und den anderen fallbeteiligten Personen und Helfer:innen (vgl. ebd.).

- Linking (Verknüpfung bestehender und neuer Netzwerke und Ressourcen)

Die Intervention verknüpft bzw. verlinkt auf der Grundlage des Hilfeplans das Nutzer:innen- und Hilfesystem, in dem passgenaue Hilfen entsprechend der individuellen Situation der Nutzer:innen identifiziert und sie zur Verfügung gestellt werden. Diese Verknüpfung soll bedarfs-, stärken-, ressourcen- und zielorientiert sowie mit Unterstützung der Case Manager:innen erfolgen (vgl. ebd.:59). Auf Ebene der Case-Management-Netzwerke wird beim Linking das bestehende Netzwerk entsprechend den Bedürfnissen der Nutzer:innen neu kalibriert oder das erforderliche Netzwerk definiert. Auf diese Weise wird die Fall- mit der Systemebene verbunden.

- Koordination der interdisziplinären Teams (Kommunikations- und Informationsfluss durch die Case Manager:innen)

Die Intervention bedarf einer kontinuierlichen, inhaltlichen, fallbezogenen und zielorientierten Kommunikation zwischen allen fallbeteiligten Personen mit unterschiedlichen fachlichen Hintergründen, die diese für die erfolgreiche Umsetzung ihrer spezifischen Hilfeplanaufgaben benötigen (vgl. Reis 2020:235). Die Case Manager:innen im Auftrag der Nutzer:innen sorgen als Koordinator:innen für diesen Informationsfluss in Bezug auf die Bedürfnisse, Interessen und Ziele der Nutzer:innen und unter Gewährleistung ihrer Vertraulichkeit (vgl. Goger / Tordy 2020:57). Die Interventionen finden in verschiedenen Formen statt, wie z.B. telefonische Anfragen, Begleitung zu Terminen, Organisation von Helfer:innenkonferenzen. Die Kommunikation erfolgt sachgerecht, d.h. es werden nur Informationen weitergegeben, die für die Aufgabenerfüllung der fallbeteiligten Personen erforderlich sind. Und sie erfolgt auf der Grundlage einer detaillierten Vereinbarung mit den Nutzer:innen über Umfang und Art der zu übermittelnden Informationen (vgl. ebd.).

- Advocacy gegenüber professionellen Diensten (anwaltschaftliche Stellungnahmen gegenüber Entscheidungsträger:innen und Leistungsbringer:innen)

Die Case Manager:innen intervenieren in dieser Phase bei Bedarf anwaltschaftlich, um zu gewährleisten, dass die angebotenen professionellen Interventionen zielorientiert sind und die Stärken und Ressourcen der Nutzer:innen fördern (vgl. ebd.). Erweisen sich Maßnahmen als nicht zielführend, werden sie in Absprache mit den Nutzer:innen dann beendet. Auf Makroebene –Steuerungsebene der Politik und Verwaltung haben Case Manager:innen. Hier die Aufgabe, Versorgungslücken, Machtasymmetrien und Barrieren bei der Inanspruchnahme von Dienstleistungen zu dokumentieren, offenzulegen und gegenüber der zuständigen Öffentlichkeit (Behörden, Entscheidungsträgern etc.) zu thematisieren, mit dem Ziel, die Hilfesysteme im Interesse der Nutzer:innen zu verbessern bzw. diese Machtverhältnisse und Barrieren zu überwinden. Bei Bedarf setzen sie sich auch für

die Entwicklung fallübergreifender Maßnahmen mit Entscheidungsträger:innen und Leistungserbringer:innen ein (vgl. ebd.:80).

- Beratung und Unterstützung / Social Support der Nutzer:innen und ihrer Angehörigen
In dieser Social Support Funktion erhalten die Nutzer:innen und ggf. ihre Angehörigen Unterstützung bei der Inanspruchnahme und/ Organisation von Hilfen, bei der Bewältigung von neu auftretenden Problemen sowie bei der Beziehungsgestaltung mit ihrem persönlichen Umfeld (vgl. ebd.:58).
- Moderation und Konfliktvermittlung
Die Case Manager:innen übernehmen dabei die Rolle von Moderator:innen, die die Aushandlungsgespräche mit den fallbeteiligten Personen moderieren mit dem Ziel sicherzustellen, dass jede getroffene Vereinbarung auf die Bedürfnisse und Ziele der Nutzer:innen eingeht (vgl. ebd.). Sollten in diesem Prozess Konflikte zwischen den beteiligten Personen auftreten, stellen sich die Case Manager:innen auch als Vermittler:innen zur Verfügung (vgl. ebd.).

Goger und Tordy (2020) führen aus, dass für ein erfolgreiches Case Management ein geeignetes Case-Management-System erforderlich ist. Dieses System umfasst nicht nur die Zusammenarbeit der Case Manager:innen in einer Organisation, sondern auch die Zusammenarbeit auf der Ebene der Case-Management-Netzwerke, die die notwendigen Hilfsangebote und -strukturen für eine sachgerechte Bearbeitung der Fälle aufbauen (vgl. ebd.:78).

Reis (2020) versteht Case Management als Kombination von Einzelfall- und Netzwerkarbeit, wobei jedoch das Rollenverständnis auf der Ebene der Case-Management-Organisation von zentraler Bedeutung ist: Case Manager:innen sind auf der Fallebene für die Arbeit und Pflege eines Netzwerkes zuständig, die Entwicklung und Erhaltung des Netzwerkes ist jedoch eine organisatorische Aufgabe auf der Ebene der Systemsteuerung (vgl. ebd.:235).

2.1.3.1.5 Monitoring

Das Monitoring dient der kontinuierlichen, regelmäßigen und systematischen Beobachtung, Reflexion und Überprüfung der Umsetzung der vereinbarten Maßnahmen gemeinsam mit den Nutzer:innen, insofern diese zu den vereinbarten Ergebnissen und Wirkungen beitragen (vgl. Goger / Tordy 2020:60). Das Monitoring erfolgt begleitend zur Interventionsphase im Einzelfall und seine Ergebnisse ermöglichen ein fallbezogenes Lernen, sodass Fehleinschätzungen oder Fehlentwicklungen möglichst frühzeitig erkannt und ggf. darauf reagiert werden kann. Maßnahmenabbrüche oder nicht zielführende Maßnahmen sollen damit vermieden bzw. rechtzeitig beendet werden (vgl. Reis 2020:238).

Nach dem Linking ziehen sich die Case Manager:innen eher auf eine beobachtende Rolle im Sinne des Monitorings zurück (vgl. Lehmann 2020:44). Hier müssen sich die Case Manager:innen auf der Ebene der Case-Management-Netzwerke, nachdem die Nutzer:innen an Dritte weiterverwiesen sind, über den Stand der vermittelten Intervention auf dem Laufenden halten. Damit dient das Monitoring sowohl dem

organisationalen Lernen als auch der Verbesserung des Hilfesystems, indem es fallübergreifendes Lernen aller fallbeteiligten Personen fördert und Informationen für die Systemsteuerung bereitstellt (vgl. Goger / Tordy 2020:60). Identifizierte Angebotslücken und Versorgungsdefizite werden dokumentiert und für eine organisationsübergreifende Weiterbearbeitung zur Verfügung gestellt. Goger und Tordy (2020) weisen darauf hin, dass der Fokus des Monitorings auf dem Ist/Soll-Stand und der Selbstfürsorge der Nutzer:innen sowie auf den Beiträgen der (in)formellen Helfer:innen und auch der Case Manager:innen bzw. der Case-Management-Organisation liegt (vgl. ebd.:60).

Im Rahmen des Monitorings kommt daher die genaue Dokumentation der Hilfeplanung eine besondere Rolle zu, da nicht nur Ziele und Maßnahmen, sondern auch Angebotslücken erfasst und bewertet werden (vgl. Reis 2020:238). Die Ergebnisse des Monitorings können als relevante Informationen für die Systemsteuerung dienen, indem sie Angebotslücken aufzeigen und als Grundlage für fallübergreifende und fallunspezifische Aktivitäten der Organisation wie z.B. Angebotsplanung und -entwicklung, dienen (vgl. Goger / Tordy 2020:63; Reis 2020:239). So können Informationen aus dem einzelfallbezogenen Monitoring sowohl für die einzelfallbezogene Evaluation als auch für das gesamte Case-Management-Konzept und die Netzwerkarbeit genutzt und an die zuständigen Entscheidungsträger:innen herangetragen werden (vgl. ebd.:238). Monitoring sollte durch geeignete Dokumentationssysteme und mittels regelmäßiger Gespräche mit Nutzer:innen und allen fallbeteiligten Personen durchgeführt werden.

2.1.3.1.6 Evaluation

Am Ende des Case Managements findet eine kritische, fallspezifische Evaluation des Fallverlaufs statt. Die Evaluation liefert eine detaillierte Auswertung der Effektivität der Interventionen, der Ergebnisse der erbrachten Leistungen aller fallbeteiligten Personen und Systeme und auch der Case Manager:innen sowie der aktuellen Lebenssituation der Nutzer:innen (vgl. Goger / Tordy 2020:63). Evaluation setzt eine kontinuierliche Falldokumentation der Monitoringergebnisse voraus. Die Evaluationsergebnisse aus dem spezifischen Fallverlauf bieten mögliche Ansatzpunkte für eine kritische Analyse des aktuellen Versorgungssystems sowie zukünftiger Verbesserungspotenziale und ermöglichen somit eine Weiterentwicklung der Qualität der Leistungen des Hilfesystems sowie der fallübergreifenden Netzwerkarbeit (vgl. ebd.; Reis 2020:241). Die Case-Management-Organisation sollte daher die Ergebnisse allen ihre Case Manager:innen und zudem die gewonnenen Erfahrungen und Zielgruppenbedürfnisse den fachlichen Netzwerken (unter Beachtung der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen) zugänglich machen, um Case Management als Verfahren weiterzuentwickeln (vgl. Goger / Tordy 2020:75).

Goger und Tordy (2020) sowie Reis (2020) erläutern, dass u.a. die folgenden Schwerpunkte in dieser Phase evaluiert werden sollten (vgl. ebd.:63f; Reis 2020:241):

- Der Hilfeplan in Bezug auf die erreichten Ziele und Resultate

Zum Abschluss des Case Managements wird gemeinsam mit den Nutzer:innen die Ausgangssituation des Assessments mit der aktuellen Situation verglichen (vgl. ebd.:241), indem ihre aktuelle Lebenssituation, Bedürfnisse, Stärken und Ressourcen erhoben und dokumentiert werden, um festzustellen, inwieweit der Zieleplan erreicht wurde und die Interventionen zur Förderung ihrer Stärken und Ressourcen sowie zur Verbesserung ihrer Lebensqualität beigetragen haben (vgl. Goger / Tordy 2020:65).

- Die Arbeitsmethoden und die Zusammenarbeit mit Dritten
Zum Abschluss des Case Managements wird gemeinsam mit den Nutzer:innen die Ausgangssituation des Assessments mit der aktuellen Situation verglichen (vgl. ebd.:241), indem ihre aktuelle Lebenssituation, Bedürfnisse, Stärken und Ressourcen erhoben und dokumentiert werden, um festzustellen, inwieweit der Zieleplan erreicht wurde und die Interventionen zur Förderung ihrer Stärken und Ressourcen sowie zur Verbesserung ihrer Lebensqualität beigetragen haben (vgl. Goger / Tordy 2020:65).
- Die Zufriedenheit der Zielgruppe
Es werden die Zufriedenheit der Nutzer:innen mit den angebotenen professionellen Dienstleistungen, den angewendeten Interventionen und Methoden sowie die Arbeitsleistung der Case Manager:innen evaluiert. Des Weiteren werden Empfehlungen der Nutzer:innen für die fallbeteiligten Personen und für die zukünftige Ausgestaltung der Hilfen erhoben, dokumentiert und offengelegt (vgl. ebd.:64ff). Fallabschlüsse (Planmäßige sowie außerplanmäßige) als Lern- und Reflexionsanlässe verstehen Goger und Tordy (2020), dass deren Ergebnisse zur Verbesserung der Fallarbeit und/oder der Strukturen und Prozesse innerhalb der Case-Management-Organisation und darüber hinaus beitragen können. Die Case-Management-Organisation sorgt für einen niederschweligen Zugang zum Beschwerdemanagement für alle fallbeteiligten Personen (vgl. ebd.:72). Goger und Tordy (2020) argumentieren, da Case als Antwort auf Diskontinuität und Zersplitterung im Sozial- und Gesundheitswesen entstanden sei, widerspreche eine programmatische Befristung von Case-Management-Prozessen den Prinzipien und Standards eines nutzer:innenorientierten Case Managements. An dieser Stelle kommt die advokatorische Funktion von Case Manager:innen zum Tragen, um auf struktureller Ebene Lobbyarbeit für bedarfsgerechte Dienstleistungen zugunsten der Nutzer:innen zu leisten (vgl. ebd.:65).

Ausgehend von den zentralen Komponenten des Empowerment sowie der Ziel- und Ressourcenorientierung des Case Managements führt Reis (2020) aus, dass der Abschluss eines Case-Management-Verfahrens im Idealfall nicht zwangsläufig die vollständige Unabhängigkeit der Nutzer:innen von (in)formeller Unterstützung bedeutet, sondern dass sie am Ende eines Case-Management-Verfahrens in der Lage sind, ihre Lebenssituation eigenständig zu managen und für die notwendige Unterstützung selbst zu sorgen (vgl. ebd.:240).

Kleve et al. (2010) weisen darauf hin, dass Case-Management-Organisationen fallorientiert und flexibel gestaltet sein sollten, um sich an die sich verändernden Bedürfnisse der Zielgruppe und die sozialen Probleme anpassen zu können. Er beschreibt diese Flexibilisierung der Case-Management-Organisation als

Voraussetzung für gelingende Case-Management-Prozesse, da nur so die Interessen, Bedürfnisse und Probleme der Nutzer:innen berücksichtigt werden können und Hilfe gelingen kann (vgl. ebd.:24).

Innerhalb der Intervention bzw. des gesamten Case Managements übernehmen die Case Manager:innen unterschiedliche Rollen und Funktionen mit unterschiedlicher Intensität, also sie sorgen durch Kommunikation, Verhandlung, Moderation und Advocacy dafür, dass die Realisierung der Ziele der Nutzer:innen gefördert wird (vgl. Goger / Tordy 2020:56).

2.1.4 Zentrale Funktionen von Social Work Case Manager:innen

Khattab Mohammed

Goger und Tordy (2020) erklären, dass in der deutschsprachigen Fachliteratur vier Funktionen von Case Manager:innen grundsätzlich unterschieden werden: Advocacy, Broker, Gatekeeper und Social Support (vgl. Ewers 2000, Wendt 2001, Monzer 2013a zit. n. Goger / Tordy 2020:25). Jede dieser Funktionen beinhaltet spezifische Aufgaben und Anforderungen an die Case Manager:innen. Je nach Setting, Zielgruppe und Ausrichtung der Case-Management-Organisation werden diese Funktionen daher unterschiedlich realisiert bzw. gewichtet (vgl. ebd.; Reis 2020:213). Diese Funktionen sind in den einzelnen Phasen des Case-Management-Phasenmodells in unterschiedlicher Ausprägung und Gewichtung vorhanden.

Goger und Tordy (2020) argumentieren, dass die Advocacy-Funktion in der Arbeit mit benachteiligten Zielgruppen zentral ist. Die Gatekeeper-Funktion widerspricht den Prinzipien eines Social Work Case Managements und daher wurde diese Funktion in ihren Case-Management-Standards nicht berücksichtigt (vgl. ebd.:25). Im Hinblick auf die zentrale Zielsetzung dieser Forschungsarbeit, Nutzer:innen (Menschen mit Fluchterfahrungen und Behinderungen, sowie Jugendliche) zu befähigen, Zugang zu niederschweligen Angeboten von Informationen und Ressourcen sowie diese Dienste in Anspruch nehmen zu können, wird die Gatekeeper-Funktion auch in dieser Arbeit nicht weiter einbezogen.

2.1.4.1 Adovcacy

Ewers (2005) bezeichnet die Advocacy-Funktion als anwaltschaftliche Funktion und erläutert:

„[diese Funktion] zielt auf Menschen, die angesichts konfliktträchtiger Lebenssituationen (zum Beispiel Armut, mangelnde Bildung, Behinderung) oder unvorhergesehener biographischer Lebenskrisen (zum Beispiel Unfall, Arbeitslosigkeit, schwere Erkrankung) nicht in der Lage sind, ihre persönlichen Interessen aufgrund von kurz-, mittel- oder langfristiger individueller Hilfsbedürftigkeit und/oder

gesellschaftlicher Machtlosigkeit geltend zu machen.“
(Ewers 2005:63)

Die Case Manager:innen treten somit für Rechte, Entscheidungen, Stärken und Bedürfnisse der Nutzer:innen ein, d.h. das Fallverstehen auf der Fallebene wird konsequent aus der Nutzer:innenperspektive betrachtet, wodurch die notwendigen Hilfen an deren Bedürfnissen ausgerichtet werden (vgl. Goger / Tordy 2020:25; Reis 2020:211f).

Auf Systemebene beinhaltet dies, dass sich die Case Manager:innen für den Zugang der Nutzer:innen zu Ressourcen und Hilfen einsetzen, indem sie Hilfesystemlücken aufdecken und Hilfestrukturen optimieren. Advocacy erweist sich vor allem in der Arbeit mit benachteiligten Nutzer:innen als Notwendigkeit: Diese verfügen über geringe Teilhabekompetenzen bzw. -chancen und leiden unter mangelnder Selbstwirksamkeit, woraus sich ein deutliches asymmetrisches Machtverhältnis zwischen ihnen und den dienstleistenden Institutionen (und weitgehend auch der Gesellschaft) ergibt (vgl. Goger / Tordy 2020:26).

Die Advocacy-Funktion wird im Rahmen des Case Managements kontinuierlich ausgeübt, die auf der Mikro-, Meso- und Makroebene stattgefunden haben. Case Manager:innen engagieren sich hier für soziale Gerechtigkeit sowohl auf der eigenen Organisationsebene als auch auf institutioneller, struktureller und gesellschaftlicher Ebene. Sie sind daher verpflichtet, ihr Wissen und ihre Kompetenzen im Interesse der Nutzer:innen gegenüber Kolleg:innen, Führungskräften, institutionellen Netzwerken, Entscheidungsträger:innen und der Politik einzubringen. Hierbei ist zu beachten, dass die anwaltschaftliche Rolle der Case Manager:innen möglichst ohne jegliche Entmündigung der Nutzer:innen ausgeübt werden sollte (vgl. ebd.:26f).

Kleve et al. (2010) warnen davor, dass in jeder Hilfe die Gefahr liegt, dass die Nutzer:innen durch die Hilfe nicht in ihrer Autonomie und Selbstwirksamkeit gestärkt und gefördert werden, sondern eine Abhängigkeit vom Hilfesystem entwickeln. Case Management soll im Sinne seines Empowerment-Ansatzes die Entwicklung persönlicher Bewältigungsstrategien ermöglichen und eine weitgehende (Re-)Autonomie der Nutzer:innen herbeiführen, um eine dauerhafte Abhängigkeit von fremder Hilfe zu vermeiden (vgl. ebd.:23). Reis (2020) führt in diesem Zusammenhang aus:

„Die anwaltliche Logik besteht somit weder darin, all das zu tun, was Adressatinnen und Adressaten wünschen, noch darin, ihnen „bedarfsgerechte“ Lösungen überzustülpen, sondern entfaltet sich in der Aufgabe, gemeinsam mit ihnen situationsangemessene Bewältigungsstrategien zu entwerfen und durch entweder bereits vorhandene oder noch zu entwickelnde Hilfsangebote zu verstärken.“
(ebd.:212)

Die Nutzer:innen sollen daher durch den empowernden anwaltschaftlichen Case-Management-Prozess in ihrer Hilfe zur Selbsthilfe unterstützt und auf dem Weg zur Versorgungsgerechtigkeit begleitet werden.

Die Advocacy-Funktion erfordert von den Case Manager:innen spezifische Kompetenzen sowohl in Bereich Fachwissen (über das Hilfesystem und Machtsysteme) und Theorie (wie multiperspektivisches Fallverstehen sowie Lebensweltorientierung und Empowerment-Ansätze) als auch im Bereich der Handlungskompetenzen (wie Konfliktfähigkeit und Verhandlungstechniken), die zur Umsetzung dieser Funktion unerlässlich sind. Ewers (2005) erklärt, dass Case Manager:innen *geplant* und *reflektiert* handeln und zielgerichtete Maßnahmen für die Nutzer:innen entwickeln müssen (vgl. ebd.:65). Sie verfügen daher über die Kompetenz, sowohl eine stärkenorientierte und empowernde professionelle Beziehung zu ihren Nutzer:innen aufzubauen, als auch die (in)formellen Netzwerke der Nutzer:innen fachkundig einzuschätzen und einzubeziehen (vgl. Reis 2020:212). Herauszuheben ist, dass die Kompetenzen der Case Manager:innen und die Rahmenbedingungen der Case-Management-Organisation einen erheblichen Einfluss auf die Wirksamkeit dieser Funktion haben.

In der Praxis, so Monzer (2013a), sei eine eindeutige Funktionszuweisung im Einzelfall, insbesondere bei unklaren oder widersprüchlichen Aufträgen, schwer durchsetzbar und er empfiehlt, die Funktionen entsprechend den einzelnen Prozessphasen zuzuordnen (vgl. ebd.:18). Aus diesem Grund werden die Funktionen in den einzelnen Phasen sowohl auf Fall- als auch auf Systemebene behandelt.

2.1.4.2 Broker-Funktion

Ewers (2005) bezeichnet die Broker-Funktion auch als Makler:innen-Funktion oder Vermittler:innen-Funktion, in der die Case Manager:innen als Vermittler:innen zwischen den Nutzer:innen und dem Ressourcensystem (informelle Dienste sowie Leistungsanbieter:innen des Sozial- und Gesundheitswesens) auftreten (vgl. ebd.:66; Monzer 2013a:15). Case Manager:innen beraten ihre Nutzer:innen über deren sozialstaatliche Rechtsansprüche sowie über Verfügbarkeit, Inhalt und Qualität der (in)formellen Angebote mit dem Ziel, eine möglichst passgenaue Hilfe zu vermitteln (vgl. Goger / Tordy 2020:31). Diese Funktion kommt aufgrund der Kenntnisse der Case Manager:innen über das Versorgungssystem und die aktuell verfügbaren Dienstleistungen vor allem in der Phase der Ziel- und Hilfeplanung zum Tragen, in der (in)formelle Netzwerke in einem zuvor definierten Handlungsrahmen optimal koordiniert, genutzt und durch „Monitoring“ beobachtet werden (vgl. Ewers 2005:66).

Ewers (2005) erklärt, dass Case Manager:innen in dieser Funktion eine stärkere organisations- und institutionsbezogene Perspektive einnehmen. Im Gegensatz zur Advocacy-Funktion, bei dieser Funktion weniger die Nutzer:innen und ihre Problemlagen, sondern vielmehr der Dienstleistungserbringungs- und Vermittlungsprozess (Koordination und Monitoring zur Sicherung der Dienstleistungsqualität) im Mittelpunkt stehen (vgl. ebd.:68). Diese Funktion setzt voraus, dass die Zielgruppe grundsätzlich selbstständig ist, aber einen komplexen Hilfebedarf hat, der angesichts der Unübersichtlichkeit der Angebotslandschaft oder/und der vorhandenen Angebotsvielfalt auf Case Management Beratung und Unterstützung angewiesen ist, um sich für die Inanspruchnahme von Dienstleistungen entscheiden zu

können (vgl. ebd.:67). Hierbei beraten Case Manager:innen die Nutzer:innen durch Information, um sie zu befähigen, Entscheidungen über Inanspruchnahme von Dienstleistungen zu treffen, die ihren Bedürfnissen und Zielen am besten entsprechen (vgl. Goger / Tordy 2020:31).

Die Neutralität und Reduktion dieser Funktion auf eine reine Vermittler:innenrolle ist jedoch kritisch zu sehen (vgl. ebd.): Sie können auf Versorgungsdefizite aufmerksam machen, haben aber weder die Handlungsmöglichkeiten noch den -rahmen, diese zu verändern oder auf eine nutzer:innenorientierte Qualitätsentwicklung hinzuwirken (vgl. Ewers 2005:68). Diese Aufgabe ist jedoch in Kombination mit den beiden anderen (Advocacy und Social Support) sehr wichtig, da sie eine koordinierende und steuernde Funktion hat, die in der Interventionsphase von großem Nutzen ist. D.h. zusätzlich zu den oben genannten Aufgaben der Broker-Funktion werden Case Manager:innen darauf hinarbeiten, die Nutzer:innen zu befähigen, ihre Bedürfnisse und Wünsche zu thematisieren. Sie werden die Nutzer:innen dabei unterstützen, eigenständige Entscheidungen zu treffen (Support-Funktion) und auch an der Gestaltung der angebotenen Dienstleistungen bzw. des Versorgungssystems im Interesse der Nutzer:innen mitwirken (Advocacy-Funktion).

2.1.4.3 Social Support-Funktion

Die Case Manager:innen unterstützen und beraten hier ihre Nutzer:innen und deren informelles Umfeld, vor allem Nutzer:innen, die sich in einer schwer zu bewältigenden Situation befinden (Unfall, Flucht, schwere Erkrankung), in der die Hilfevermittlung nur mit begleitender psychosozialer Unterstützung gelingen kann (vgl. Monzer 2013a:17). In dieser Funktion geht es den Case Manager:innen vor allem um die unterstützende Klärung und Bearbeitung von Problemen, die die Nutzer:innen daran hindern, direkte Hilfe in Anspruch zu nehmen. Somit zielen die Case Manager:innen darauf ab, die Wiederherstellung der Selbstbestimmung der Nutzer:innen zu stärken und zu fördern, um deren Teilhabe am Ziel- und Hilfeplan zu gewährleisten (vgl. ebd.).

Die Support-Funktion beinhaltet eine Ergänzung der beiden zuvor genannten Funktionen und ist auf die unterstützende, begleitende und aktivierende Funktion der Nutzer:innen und deren Umfeld ausgerichtet. Dabei beziehen sich die Case Manager:innen alle Beteiligten der Fallebene (Nutzer:innen, deren soziales Umfeld, (in)formelle Helfer:innen, Institutionen etc.).

Case Manager:innen in Support-Funktion beschäftigen sich sowohl mit der materiellen als auch mit der sozialen und emotionalen Unterstützung der Nutzer:innen und ihres Umfeldes und haben somit einen starken Fokus auf unterstützende und befähigende Versorgungselemente. Sie erheben die Bedürfnisse der Nutzer:innen und sorgen dafür, dass die vereinbarten Ziele sowie eine schnellstmögliche Problemlösung erreicht und somit ihre Bedürfnisse befriedigt werden (vgl. Goger / Tordy 2020:30). Eine vertrauensvolle, respektvolle, partnerschaftliche, nicht paternalistische Arbeitsbeziehung ist daher unerlässlich.

2.1.5 Handlungsleitende Prinzipien

Glaser-Schweighofer Sarah, Hartmann Bianca, Mühlbauer Bianca, Spitzer Martina

Für ein ganzheitliches Verständnis des Case-Management-Konzeptes sowie als Basis für die Erstellung und Analyse der ausgearbeiteten Informationsmaterialien soll im folgenden Kapitel ein kurzer Überblick über die handlungsleitenden Prinzipien des Case-Management-Prozesses nach Goger und Tordy gegeben werden (vgl. Goger / Tordy 2020:32ff).

2.1.5.1 Der Dreischritt im Social Work Case Management

Spitzer Martina

Zunächst stehen im Case-Management-Prozess das eigene Erleben und die eigene Sichtweise auf die Lebenslage der Nutzer:innen im Fokus. Darauf aufbauend werden ihre Ziele und ihre Vorstellungen zu notwendigen Unterstützungsleistungen für das Erlangen der Ziele formuliert. Dabei werden bereits gemachten Erfahrungen mit der Hilfe Dritter besonderes Augenmerk geschenkt. Jede Auswahl von Hilfe und Intervention wird zunächst mit den Nutzer:innen selbst ausverhandelt (vgl. ebd.:32f). Zu Beginn geht es vor allem auch darum, verschüttete Ressourcen der Nutzer:innen wahrzunehmen, zu aktivieren und zu stabilisieren. Stärkung und Ermutigung sollen durch Information und motivierende Methoden erreicht werden, um dadurch eine Erhöhung der Eigenverantwortung der Nutzer:innen zu erzielen (vgl. Gissel-Palkovich 2010:126). Die direkte Orientierung an den Ressourcen der Nutzer:innen ist nach Reis (2020) Zeichen des Respekts gegenüber der Nutzer:innen und gleichzeitig auch Voraussetzung für das Gelingen des Verfahrens (vgl. Reis 2020:251).

Darauf aufbauend werden die so genannten informellen Hilfen, also das soziale Umfeld und die Akteur:innen darin, in den Fokus genommen. Mit den Nutzer:innen gemeinsam wird entschieden, wer in den Prozess miteinbezogen werden soll. Informelle Hilfen sind jedenfalls professionellen Hilfen vorzuziehen, wenn deren Einbeziehen eine Vermeidung oder Reduktion einer möglichen Abhängigkeit von professionellen Hilfen bewirken kann und sie den Bedürfnissen und Zielen der Nutzer:innen entsprechen. Das Umfeld ist aufgrund der Alltagsnähe und der unmittelbaren Wirkung auf die Nutzer:innen gleichwertig zu den Perspektiven der Fachkräfte anzusehen (vgl. Goger / Tordy 2020:33).

Zuletzt wird auf professionelle Hilfen zurückgegriffen, sofern Nutzer:innen oder Akteur:innen aus dem Umfeld die erforderlichen Leistungen noch nicht oder nicht mehr erbringen können (vgl. ebd.). Wendt (2001) betont hier, dass beim Aufeinandertreffen von informeller Lebensgestaltung auf formelle Dienstleistungen Übersetzungs- und Vermittlungsarbeit erforderlich sind. Er hebt zudem hervor, dass der größte Teil der Arbeit von den Menschen selbst in ihrer Lebensführung bewerkstelligt wird und soziale und gesundheitliche Dienste nur einen vergleichsweise geringen Teil der Unterstützung ausmachen (vgl. Wendt 2001:40ff). Beim Einsatz von professionellen Hilfen steht im Vordergrund, die vorhandenen Fähigkeiten und sozialen Ressourcen nicht zu ersetzen

oder zu mindern, sondern im Gegenteil, sie zu erweitern und zu vermehren. Professionelle Hilfen sollen nur eingesetzt werden, wenn spezifische Expertise oder Fachkompetenz erforderlich ist oder sie besser wirken als nichtprofessionelle Hilfen, also rascher oder nachhaltiger sind. Die Selbsthilfekompetenz ist dabei immer vorrangig zu behandeln. Dies erfordert eine mittel- und langfristige Betrachtung des Einsatzes von professionellen Hilfen, um einer scheinbaren, kurzfristig gedachten Verbesserung auf Kosten des Empowerments entgegenzuwirken. Es werden ausschließliche anerkannte und wissenschaftsbasierte Hilfeformen empfohlen. Diagnosen (insbesondere psychologische, psychiatrische, psychosoziale und soziale Diagnosen) von Fachkräften werden als komplexitätsreduzierende Interpretationen von komplexen Phänomenen verstanden, die aus professioneller Perspektive konstruiert werden. Bei unterschiedlichen Einschätzungen zwischen Professionist:innen, Nutzer:innen und Umfeld wird ein Diskurs über die unterschiedlichen Vorstellungen geführt mit dem Ziel, eine übereinstimmende Vorstellung der Ausgangssituation zu entwickeln. Von dieser gemeinsam ausverhandelten Ausgangsbasis werden Ziele und Visionen von geeigneten Interventionen entwickelt werden (vgl. Goger / Tordy 2020:33f)

Goger und Tordy (2020) orientieren sich in ihrer Darstellung des Dreischritts an David Moxley. Zusammengefasst ist das Ziel, ein Netzwerk zu etablieren. Dieses Netzwerk stellt die Selbstsorge der Nutzer:innen, ihre Funktionsfähigkeit und selbst ernannten Ziele in den Mittelpunkt, um sie darauf aufbauend mit informellen und professionellen Hilfen zu verbinden (vgl. ebd.:32).

2.1.5.2 Lebensweltorientierung

Glaser-Schweighofer Sarah

Der Begriff der Lebensweltorientierung wurde in den 80er-Jahren von Hans Thiersch geprägt. Er wendet sich vom Begriff des idealtypischen Alltags ab und setzt mit der Lebensweltorientierung das Ziel, einen „gelingenderen“ Alltag zu schaffen. Dabei geht es um das Aushandeln und Verhandeln von unterschiedlichen Lösungsansätzen, die durchaus auch im Widerspruch zueinander stehen können. An die Stelle der Orientierung an Problemlösungen für ein gelingendes Alltagsleben tritt damit die Suche nach Optionen für ein „gelingenderes“ Alltagsleben (vgl. Grunwald / Thiersch 2018:307).

Mit dem Wandel der Zeit hat sich der Alltag in unserer Gesellschaft verändert, weiterentwickelt und eine neue Dimension von Freiheit geschaffen. Das bedeutet, dass es große Unterschiede in der Art und Weise gibt, wie Menschen ihren Alltag zu einem gelingenden Prozess machen. Die Lebenswelten der Nutzer:innen so gut wie möglich zu verstehen, ist eine der größten Herausforderungen für Sozialarbeiter:innen, zumal diese individuell, komplex und manchmal auch widersprüchlich sein können. Die Orientierung an der Lebenswelt von Nutzer:innen in der Sozialen Arbeit wird grundsätzlich in einem partizipativen Prozess ausgehandelt. Diese Verständigung findet in einer wechselseitigen Beziehung zwischen Sozialarbeiter:innen und Adressat:innen statt. Jede Alltagswelt ist individuell gestaltet, so dass das Wissen darüber immer wieder neu und personenbezogen erworben werden muss.

Sozialarbeiterisches Case Management ist als eine lebensweltorientierte Praxis (vgl. Goger 2022:46) zu sehen und bezieht sich auf die eigensinnigen Verhaltensweisen, Lebensbezüge und Lebensvollzüge (vgl. Kleve 2014:87) der Nutzer:innen. Ausgangspunkt des Case Managements ist dabei die Überzeugung, dass Menschen in der Lage sind, selbstverantwortlich Entscheidungen zu treffen. Darüber hinaus werden Nutzer:innen als Expert:innen ihrer eigenen Lebenswelt betrachtet und (professionelle) Hilfen werden entsprechend geplant und angepasst (vgl. Goger / Tordy 2020:34).

Lebenswelt bezeichnet die alltäglichen Strukturen in Bezug auf die erfahrene Zeit, den erfahrenen Raum sowie die sozialen Beziehungen (vgl. Grunwald / Thiersch 2018:305). Damit ist gemeint, wie Adressat:innen ihren Alltag bewältigen, wo sie sich dabei hauptsächlich aufhalten und mit wem sie in Kontakt stehen. Alltags- und Zeitstrukturen sind ebenso von Bedeutung wie die verschiedenen Lebensphasen im Lebenslauf und die Zukunftsperspektiven. Als wesentlicher Bestandteil der Lebensweltorientierung ist auch die Sozialraumorientierung zu sehen. Sie zeigt die Möglichkeiten der Ressourcennutzung auf und macht die verschiedenen regionalen (niedrigschwelligen) Hilfsangebote und deren Kooperationen sichtbar (vgl. ebd.:308). Lebenswelt wird aber auch als die Welt verstanden, in der Menschen mit ihren Mitmenschen kommunizieren, ihren Alltag miteinander verbringen und durch ihr Handeln Veränderungen bewirken (vgl. Goger 2022:47).

In der routinierten Gestaltung des Alltags können strukturelle Ungleichheiten aber auch verdeckt werden und auf individueller Ebene zu Benachteiligungen im Alltag führen (vgl. Deibel 2006:343). Diese Ungleichheiten müssen differenziert, aufgedeckt und bekämpft werden. Im Rahmen der Lebensweltorientierung kann sich Soziale Arbeit somit anwaltschaftlich zeigen und für soziale Gerechtigkeit und Menschenrechte in gesellschaftlichen Fragen und Entwicklungen einsetzen (vgl. Grunwald / Thiersch 2018:309f). Durch den sozialen Wandel geht es hier nicht mehr allein um die Stärkung benachteiligter Bevölkerungsgruppen, sondern vielmehr um die Aktivierung aller Bürger:innen und die Verantwortungsübernahme für gesellschaftliche Entwicklungen (vgl. Deibel 2006:348).

Die Lebensweltorientierung umfasst somit die alltäglichen Erfahrungen der Menschen in ihrer gesellschaftlichen Situation (vgl. Thiersch et al. 2012:178). Dabei geht es um die Bedürfnisse und Interessen der Nutzer:innen in ihrer Lebenswelt und wie sich diese im gesellschaftlichen Rahmen wiederfinden. Im Konzept der Lebensweltorientierung ist die Beteiligung in Form partizipativer Prozesse unerlässlich, um individuelle Ressourcen zu erheben und organisatorische Vorkehrungen zu treffen, damit ein gleichberechtigtes Aushandeln gewährleistet werden kann (vgl. ebd.:191). Darüber hinaus ist eine fachliche Haltung gefordert, die individuell die Bedürfnisse der Nutzer:innen identifiziert, akzeptiert und gemeinsame Wege konkretisiert, die ein gelingenderes Leben ermöglichen (vgl. Kleve 2014:87).

2.1.5.3 Empowerment

Spitzer Martina

Empowerment wird in der vorliegenden Arbeit als handlungsleitend für den gesamten Forschungsprozess angesehen. Sowohl der Wahl des Forschungsdesigns als auch der Erarbeitung der Informationsmaterialien für Nutzer:innen von Case Management lag die Vision zugrunde, (potenzielle) Nutzer:innen durch entsprechende Aufbereitung von Informationen über Case Management die Möglichkeit zu mehr Empowerment zu eröffnen. Nach der Begriffsbestimmung im Allgemeinen wird im vorliegenden Kapitel hingeleitet zur spezifischen Bedeutung von Empowerment als handlungsleitendes Prinzip im Case-Management-Prozess nach Goger und Tordy (2020).

„Empowerment lässt sich sinngemäß übersetzen als Selbst-Bemächtigung, als Gewinnung oder Wiedergewinnung von Stärken, Energie und Fantasie zur Gestaltung eigener Lebensverhältnisse.“
(Lenz 2002:13)

Als Ausgangspunkt aller Empowerment-Prozesse nennt Herriger (2006) das Erleben von Machtlosigkeit und Fremdbestimmung, der so genannten erlernten Hilflosigkeit. Diese Hilflosigkeit ist oft der Start für die Inanspruchnahme institutionalisierter Hilfe (vgl. Herriger 2006:54).

Stark (2002,) Herriger (2006) und Rocco (2012) zeigen auf, dass Soziale Arbeit nach wie vor durch einen stark defizitären Blickwinkel geprägt ist, was im direkten Widerspruch zum Selbstverständnis der eigenen Profession steht (vgl. Herriger 2006:65f; vgl. Rocco 2012:89; vgl. Stark 2002:55). Die Defizitorientierung basiert auf der stark institutionalisierten und internalisierten Betrachtung der Nutzer:innen vor einem medizinischen oder sozialisationstheoretischen Deutungshintergrund. Während vor dem medizinischen Hintergrund Defizite durch organische Schäden oder seelische Erkrankungen erklärt werden, versuchen sozialisationstheoretische Ansätze die Ursache der Defizite biografisch zu erklären. Beipielhaft werden hier signifikante Beziehungsmuster oder verletzte Interaktionserfahrungen genannt. In beiden Betrachtungsweisen werden die Defizite der Nutzer:innen in den Fokus gestellt. Durch eine Ursachenforschung soll letztlich die Veränderung und Verbesserung der momentanen Situation herbeigeführt werden (vgl. Herriger 2006:68f). Empowerment geht mit partizipativen Strategien gegen diese Hilf- und Mutlosigkeit an und hat die Rückgewinnung der subjektiven Kontrolle über das eigene Leben zum Ziel. Empowerment geht dabei weit über Partizipation hinaus, indem es Nutzer:innen als Expert:innen ihrer Selbst ins Zentrum des Prozesses stellt. Das Akzeptieren von ungewöhnlichen Lebensentwürfen, Problemdefinitionen oder Problemlösungsstrategien von Nutzer:innen erfordert von Case Manager:innen ein hohes Maß an professioneller Sicherheit und Distanz (vgl. Höcker 2010:321).

Auf Organisationsebene sieht Stark in der Beziehung zu Nutzer:innen ein direktes Abbild der eigenen Organisationsstruktur. Innovative Arbeitsansätze, Raum für Kreativität und Empowerment-Perspektiven innerhalb der Organisation erhöhen die Wahrscheinlichkeit

für das Gelingen des Empowerment-Ansatzes in der direkten Arbeit mit den Nutzer:innen. Die Voraussetzungen für diese Rahmenbedingung können in Organisationen verstärkt auf Managementebene geschaffen werden (vgl. Stark 2002:73f). Auch Lenz (2002) betont als Voraussetzung für Empowerment-Prozesse die Reflexion und kritische Betrachtung der eigenen Institution. Da kreative Prozesse mit mehr Ressourcen- und Zeitaufwand verbunden sind, wird das Verharren in alten Strukturen und Denkmustern daher oft als die einfachere und günstigere Variante gesehen (vgl. Lenz 2002:18).

Eine empowernde Grundhaltung fordert einen Paradigmenwechsel weg von der Angebotsorientierung hin zur Bedarfs- und Bedürfnisorientierung von Nutzer:innen. Da Fördergeber:innen und übergeordnete Institutionen zumeist über das Angebot für Nutzer:innen bestimmen, müssen diese ihre Bedürfnisse in Folge dem Angebot anpassen und nicht umgekehrt. Diese Rahmenbedingungen fördern eine passive Haltung der Nutzer:innen, die empowernde Prozesse blockiert. Die Beziehung zwischen Nutzer:innen und Professionist:innen wird somit maßgeblich dadurch bestimmt, ob sich Nutzer:innen in das vorhandene Angebot einfügen können. Proaktives Einfordern der Nutzer:innen von passgenauen Unterstützungsleistungen ist hinderlich für den Beziehungsaufbau zwischen Nutzer:innen und Professionist:innen. Geben sich Nutzer:innen nicht mit dem Angebot zufrieden, gehen in den Widerstand oder fordern aktiv selbst (noch nicht vorhandene) Unterstützungsangebote ein, besteht die Gefahr des Betreuungsabbruches. Hier sieht Rocco klar Professionist:innen in der Pflicht, Versorgungslücken im sozialen System durch die Etablierung neuer Angebote zu schließen (vgl. Rocco 2012:89). Letztlich geht es also nicht nur um eine bloße Wahlfreiheit für Nutzer:innen. Viel mehr noch sollen Nutzer:innen auch die Chance haben, ihre Bedürfnisse zu äußern und aktiv an der Gestaltung der Versorgungslandschaft mitwirken zu können. Darauf aufbauend sollen im Bedarfsfall kreative Lösungswege gefunden und gegebenenfalls auf politischer und struktureller Ebene die Etablierung neuer Angebote eingefordert werden. Lenz nennt als Möglichkeiten zur Förderung von Empowerment Partizipation, Ressourcenaktivierung und das soziale Netzwerk (vgl. Lenz 2002:18ff).

Umgelegt auf den Case-Management-Prozess können Case Manager:innen die Selbstbefähigungs- und Selbstbemächtigungsprozesse der Nutzer:innen unter anderem durch folgende Interventionsstrategien bestärken (vgl. Goger / Tordy 2020:35f):

- Unterstützung beim Zugang zu Informationen, Ressourcen und Wissen sowie Weitergabe von Information und Wissen
- Ermutigung zu eigenen Entscheidungen und zum Vertrauen in eigene Ressourcen
- Sicherstellung der Selbstbestimmung sowie partizipative Teilhabe am Prozess
- Fokus auf die Stärken, Kompetenzen und Ressourcen der Nutzer:innen
- Lösungsorientiertes Arbeiten
- Erarbeitung von Handlungs- und Wahlmöglichkeiten sowie proaktives Anbieten von Möglichkeiten zur Erweiterung des eigenen Handlungsspielraumes
- Aufklärung über Rechte

- Förderung sozialer Beziehungen und solidarischer Netzwerke sowie Vermittlung an Interessensgruppen sowie Vernetzung mit sozialräumlichen Ressourcen
- Vermittlung an sowie Unterstützung bei der Initiierung von Selbstvertretungsgruppen

2.1.5.4 Stärken- und Ressourcenorientierung

Glaser-Schweighofer Sarah

Ein wesentlicher Bestandteil für gelingendes Case Management ist die Stärken- und Ressourcenorientierung. Menschen tragen grundsätzlich eigene Wünsche, Vorstellungen und Interessen in sich, die sich im Laufe der Jahre biografisch entwickelt haben und die Arbeitsgrundlage im Case Management bilden. Der Fokus liegt dabei auf der Erarbeitung von Aspekten gelingender Lebensführung der Nutzer:innen in Anlehnung an deren Träume, Hoffnungen, Ziele und Überzeugungen (vgl. ebd.:37).

Eine deutlichere Differenzierung zu Stärken und Ressourcen lässt sich aus dem Englischen ableiten. Stärken werden eher als interne, persönliche Fähigkeiten und Interessen gesehen, während Ressourcen als externe Quellen verdeutlicht werden (vgl. Ehlers / Müller, M. 2014a:137). Norbert Herriger (2006) unterscheidet zwischen Personenressourcen und Umweltressourcen. Personenressourcen sind vor allem durch die Lebensgeschichte der Nutzer:innen geprägt. Es handelt sich um Überzeugungen und Werthaltungen, die sich im Laufe des Lebens biografisch entwickelt haben und durch das soziale Umfeld beeinflusst wurden. Dazu gehören physische und psychische Ressourcen wie Gesundheit, Begabung und Selbstakzeptanz, aber auch Beziehungsressourcen wie Empathie, Beziehungsfähigkeit oder Konfliktfähigkeit. Kulturelles Kapital sowie berufliches Wissen oder soziales Engagement gehören zu den kulturellen und symbolischen Ressourcen, die ebenfalls zu den personalen Ressourcen zählen. Als Umweltressourcen werden einerseits Beziehungsressourcen (soziale Ressourcen) wie Partnerschaft, familiäre Bindungen sowie Netzwerkstrukturen und andererseits ökonomische Ressourcen wie Arbeitsmarktintegration, ökonomisches Kapital sowie sozialer Status verstanden (vgl. Herriger 2006:4f).

Ressourcen sind ein wesentlicher Bestandteil der Unterstützung und sollten automatisch in die Planung und Gestaltung der Unterstützung miteinfließen. Im Case Management werden sowohl Ressourcen als auch Stärken der Nutzer:innen als Chancen für Gelingen erkannt. Diese müssen gemeinsam mit den Nutzer:innen identifiziert und entwickelt werden, damit sie sich positiv auswirken (vgl. Wendt 2018:96f). Dabei ist es nicht von großer Bedeutung in welcher Qualität verschiedene Stärken und Ressourcen auftreten, sondern viel wichtiger ist ihre Verbindung und ihr Einsatz dort, wo sie unterstützend wirken können. Dies stellt eine der größten Herausforderungen im Prozess des Case Managements dar, denn letztendlich geht es um die Hilfe zur Selbsthilfe und eine gelingende Alltagsbewältigung von Nutzer:innen (vgl. Möbius / Friedrich 2010:14).

Herriger (2006) bezeichnet die Ressourcenorientierung aufgrund der intensiven Auseinandersetzung mit den Stärken, Ressourcen und Kompetenzen der Nutzer:innen als „*modisches Etikett*“ (vgl. Herriger 2006:1) das häufig auch der Außendarstellung dient. Er kritisiert in diesem Zusammenhang, dass die allumfassende Ressourcendiagnostik in der Sozialen Arbeit erst in wenigen Organisationen Einzug gehalten. Pantuček-Eisenbacher (2009) setzt sich ebenso für eine Etablierung diagnostischer Verfahren in Organisationen, um möglichst rasch über weitere Schritte entscheiden zu können (vgl. Pantuček-Eisenbacher 2009:40f). Bohmeyer (2011) spricht von einer kritisch-konstruktiven Ressourcenorientierung. Diese bezieht immer den Umgang mit individuellen, sozialen und materiellen Ressourcen mit ein und vertraut nicht ausschließlich auf die Selbstheilungskräfte eines Menschen. Daraus ergibt sich die Chance, Ressourcenarmut gerade bei Menschen in komplexen Multiproblemlagen zu benennen und damit einen nachhaltigen Umgang mit Ressourcen zu fördern und mit sozialprofessionellem Denken zu verbinden (vgl. Bohmeyer 2011:382).

„Case Manager:innen treten stärken- und ressourcensensibel auf, verknüpfen Stärken/Personenressourcen mit Lebensweltressourcen und versuchen mithilfe ihrer Interventionen (weiteren) Ressourcenverlust zu verhindern“. (Ehlers / Müller, M. 2014a:38)

Die Ressourcenorientierung im Case Management steht somit immer im Verhältnis zur Lebensweltorientierung, zur Stärkenorientierung sowie zur Klärung von Problemlagen der Nutzer:innen. Stärken und Ressourcen beziehen sich aufeinander und werden durch ihre Aktivierung noch wirksamer. Die Erarbeitung von Stärken und Ressourcen sollte immer gemeinsam mit den Nutzer:innen erfolgen, an die Lebensweltorientierung anknüpfen und am weiteren Arbeitsprozess beziehungsweise der Hilfeplanung ausgerichtet werden. Durch ein gutes Vertrauensverhältnis, das die Nutzer:innen als Expert:innen ihrer Lebenswelt einbezieht und die Position der Hilfeempfänger:innen in den Hintergrund treten lässt, kann so eine umfassende und konstante Zusammenarbeit entstehen (vgl. ebd.:139).

2.1.5.5 Prozedurale Fairness

Mühlbauer Bianca

Die Prozedurale Fairness gilt handlungsleitend für den gesamten Case-Management-Prozess. Das Ziel ist es, Fähigkeiten zur Wahrnehmung der Nutzer:innen sozialer Dienstleistungen zu fördern sowie formelle und informelle Ressourcen zu verknüpfen (vgl. Kleve 2006:44 zit.n. Neuffer 1993:200). Um das Vorgehen der Entscheidungsfindung fair zu gestalten, bestimmen Nutzer:innen während des gesamten Prozesses über Angelegenheiten, die ihr Leben betreffen, mit. Für Helfer:innen gilt, dass diese bei Interventionen ein Mitspracherecht haben. Wenn eine eigenständige Kontaktaufnahme seitens der Nutzer:innen vorerst nicht möglich ist, so ist im Sinne der anwaltschaftlichen Vertretung, die Notwendigkeit gegeben mit diesen Stellen Kontakt aufzunehmen, oder den:die Nutzer:in zu befähigen, die Angebote selbst anzunehmen (vgl. Kleve 2006:54). Um die Entscheidungen kooperativ treffen zu können, müssen die Materialien so gewählt werden, dass Nutzer:innen gleichberechtigt am

Entscheidungsprozess mitwirken können (siehe auch Kapitel 3.1). Sofern dies seitens der professionellen Helfer:systeme nicht gewährleistet wird, werden barrierefreie Angebote gewählt und für Barrierefreiheit geworben (vgl. Goger / Tordy 2020:38).

Die Prozedurale Fairness verschränkt die Ansätze der „gemeinsamen Entscheidungsfindung“ sowie die „informierte Zustimmung“. Somit wird sichergestellt, dass nur Entscheidungen getroffen werden, die dem Willen der Nutzer:innen entsprechen. Der Prozess der Entscheidungsfindung wird so gestaltet, dass dieser nachvollziehbar ist (vgl. ebd.:39).

Die vorliegende Forschungsarbeit ermöglichte es (potenziellen) Nutzer:innen durch Interviews, Workshops und Fragebögen sich am Prozess zu beteiligen. Die Meinungen flossen wiederum in die aufbereiteten Materialien ein, um (potenziellen) Nutzer:innen zu befähigen, anhand geeigneter Informationsmaterialien Entscheidungen treffen zu können.

2.1.5.6 Informierte Zustimmung

Glaser-Schweighofer Sarah

Die Zustimmung der Nutzer:innen zu den einzelnen, gemeinsam vereinbarten Schritten ist im Case Management-Prozess von großer Bedeutung. Voraussetzung dafür ist eine umfassende Aufklärung über Case Management und die damit verbundenen Phasen, Rollen und Funktionen (Goger / Tordy 2020:39). Dazu gehören unter anderem Informationen über den Beratungs-, Behandlungs- und Therapieverlauf, gesetzliche Schweigepflichten (inkl. Melde- und Mitteilungspflichten), Datenschutzbestimmungen sowie mögliche Belastungen und Konflikte (vgl. ebd.). Die Vermittlung dieser Informationen erfolgt zielgruppengerecht, damit Nutzer:innen die Informationen verstehen und an der Entscheidungsfindung teilnehmen können. Inhalte und Möglichkeiten des Case Managements sind ebenso ein wichtiger Bestandteil wie auch das Aufzeigen von Grenzen, die das jeweilige Case Management bieten kann (vgl. Tordy 2022:409). In der Praxis des Case Managements lassen sich verschiedene Formen der informierten Zustimmung identifizieren. Diese sind oftmals in schriftlichen Zustimmungserklärungen oder (Ziel-)Vereinbarungen erkennbar, die in Form eines kooperativen Aushandlungsprozesses gemeinsam erstellt und dann durch die Nutzer:innen unterzeichnet werden (vgl. Tordy 2022:409). Case Manager:innen nehmen eine vermittelnde und übersetzende Position zwischen allen am Fall beteiligten Akteur:innen ein und setzen sich für die Einhaltung dieses Prinzips ein (vgl. Goger / Tordy 2020:39). In diesem Zusammenhang werden unerwünschte Unsicherheiten durch gemeinsame Kommunikationsstrategien und die informierte Zustimmung (informed consent) reduziert und die Zufriedenheit aller beteiligten Akteur:innen erhöht (vgl. Heimgartner / Rex 2016:28).

2.1.5.7 Partizipative Entscheidungsfindung

Mühlbauer Bianca

Im folgenden Abschnitt wird das Handlungsprinzip der partizipativen Entscheidungsfindung/Shared decision-Making behandelt. Das Konzept erweitert die informierte Zustimmung der handlungsleitenden Prinzipien im Social Work Case Management. Den Ursprung hat die partizipative Entscheidungsfindung in der Medizin, denn wenn Patient:innen über Erkrankungen und Behandlungen Bescheid wissen, können sie ihre informierte Zustimmung geben und somit können Entscheidungskonflikte vermindert werden (vgl. Bergelt / Härter 2010:50). Diese Prämisse gilt auch im Case Management, denn Partizipative Entscheidungsfindung hat zum Ziel, dass sowohl Case Manager:in als auch Nutzer:innen, auf Basis geteilter Informationen gleichberechtigt am Prozess teilhaben (vgl. ebd.:51). Um sich für eine Unterstützung frei entscheiden zu können, bedarf es demnach gerechter Informationen (vgl. Wendt 2001:70).

Um Entscheidungen bestmöglich kooperativ und gemeinsam zu treffen werden die Strategien der Case Manager:innen an die Entscheidungsfähigkeit des:der Nutzer:in angepasst. Nutzer:innen werden gesehen, als Expert:innen eigener Sache (vgl. ebd.:64) und ihre Ziele und Zwecke stehen im Vordergrund. Case Management soll lediglich die Handlungsfähigkeit stärken (vgl. ebd.). Wie im Kapitel 3.1 skizziert, kann gerechte Wissensvermittlung nur funktionieren, wenn Informationen an den Bedarfen der (potenziellen) Nutzer:innen angepasst werden.

Informationen sollen so nachvollziehbar und transparent übermittelt werden, dass Nutzer:innen Präferenzen an den:die Case Manager:in mitteilen können. Somit wird es Menschen ermöglicht selber zurechtzukommen (vgl. ebd.:65). Dabei ist es ebenfalls notwendig, auch mögliche negative Konsequenzen darzulegen und somit genügend Zeit für Entscheidungen zu lassen. Der:die (potenzielle) Nutzer:in hat "*das Recht, über den Gang der Dinge zu bestimmen*" (ebd.:70). Lediglich wenn eine Gefährdung der Sicherheit vorliegt (vgl. ebd.:40), bedarf es rascher Entscheidungen, die möglicherweise über Nutzer:innen hinweg entschieden werden müssen.

Case Management führt formelle und informelle Dienstleistungen zielorientiert zusammen. Diese Zusammenarbeit mit anderen beteiligten Helfersystemen bedarf einer klaren Kommunikation über die partizipative Entscheidungsfindung der (potenziellen) Nutzer:innen, die gegebenenfalls eingefordert werden muss (vgl. ebd.).

2.1.5.8 Handeln nach Kontrakt

Spitzer Martina

Innerhalb des Case-Management-Prozesses entstehen verbindliche Arbeitsbeziehungen zwischen Case Manager:in, Nutzer:in, den An- und Zugehörigen sowie auch den professionellen Helfenden (vgl. Goger / Tordy 2020:41). Reis (2020)

sieht in der Herstellung eines Arbeitsbündnisses erst die Chance, Bedarfe der Nutzer:innen erkennen zu können. Durch die Kontraktbildung werden Nutzer:innen als mündige Kooperationspartner:innen anerkannt. Die Bedingungen und Perspektiven im Beratungsprozess sind je nach Beteiligten verschieden. Für die Herstellung eines tragfähigen Arbeitsbündnisses müssen als gemeinsamer Ausgangspunkt die eigene Rolle und Asymmetrien in der Arbeitsbeziehung angesprochen werden (vgl. Reis 2020:251). Höcker (2010) spricht von einem aktiv praktizierten *Kontraktmanagement*. Dabei stehen in den Aus- und Verhandlungen Nutzer:innen als Expert:innen der Situation im Mittelpunkt des Prozesses. Case Manager:innen begleiten den Prozess, zeigen Grenzen und Alternativen auf, informieren, regen an und prüfen Ergebnisse immer gemeinsam mit den Nutzer:innen selbst (vgl. Höcker 2010:321).

Diese Kontrakte beinhalten (vgl. Goger / Tordy 2020:41):

- Inhalte von Case Management
- Bedingungen für die Zusammenarbeit
- Umgang mit Verschwiegenheit
- Rechte von Nutzer:innen

und sollen zwischen Case Manager:in und Nutzer:in bestenfalls schriftlich und in Einfacher Sprache besprochen, vereinbart und festgehalten werden. Visualisierungen und andere unterstützende Medien können bei der Vermittlung hilfreich sein (vgl. Goger / Tordy 2020:41).

Kontraktbildung fördert Verbindlichkeit zwischen autonomen Personen. Das Subsidiaritätsprinzip gilt dabei in der Sozialen Arbeit als vertragsimmanent, weil diese als Menschenrechtsprofession die Selbstbestimmung des Menschen als Grundrecht versteht (vgl. Obermaier-van Deun 2011:99f).

Sofern die Verschriftlichung der Inhalte für die Zielgruppe unpassend erscheint, im Widerspruch zu zeitgerechter oder unbürokratischer Unterstützung steht oder dadurch Abwehrhaltungen in der Zusammenarbeit hervorgerufen werden, können die Inhalte auch mündlich besprochen und vereinbart werden. Kontrakte müssen gegebenenfalls angepasst und transparent besprochen, sowie im Sinnes des Datenschutzes sicher verwahrt werden (vgl. Goger / Tordy 2020:41).

2.1.5.9 Effizienz und Effektivität

Hartmann Bianca

Eine effektive und effiziente Gestaltung von Hilfeleistungen ist ein Ziel von Case Management (vgl. Brinkmann 2009:125). Unter „Effektivität“ wird dabei der Grad der Zielerreichung und bei „Effizienz“ der Mitteleinsatz im Verhältnis zum erreichten Ziel verstanden (vgl. Reis 2020:128). Diese Art der Gestaltung von Hilfeleistungen soll durch eine Systematisierung der Vorgehensweise, Steuerung und Überprüfung der Hilfeprozesse und die Verbindung der Fall- und Systemebene möglich gemacht werden.

Case Management dient zur methodischer Unterstützung bei der Handhabung zunehmender Fallzahlen, erhöhter Komplexität von sozialen Aufgaben- und Herausforderungen und den gleichbleibenden bzw. abnehmenden Ressourcen (vgl. Brinkmann 2009:125). Im Case Management-Handlungskonzept ist verankert, dass sich an möglichst gering invasiven Hilfeformen für Nutzer:innen beholfen wird. Dabei wird speziell die autonome Lebensführung der Nutzer:innen berücksichtigt. Als wichtiges Kriterium für die Hilfeformen dient eine nutzer:innenbezogene Aufwand-Nutzen-Rechnung. Als Aufwand wird dabei die Mitwirkung der Nutzer:innen bezeichnet, die notwendig ist, um den Nutzen, die Inanspruchnahme von Hilfen, bewirken zu können. Dieser Aufwand wird möglichen negativen Auswirkungen auf autonome Lebensführung und Alltagsgestaltung gegenübergestellt. Als Grundlage dafür dienen, wenn vorhanden, evidenzbasierte Wirkungen professioneller Hilfen (vgl. Goger / Tordy 2020:42). Professionelle Hilfen werden im Hinblick auf ihre Zweckdienlichkeit der Lebenszufriedenheit, Zielerreichung und des Wohlbefindens der Nutzer:innen evaluiert. Diese Aufgabe übernehmen die Case-Management-Organisationen und eruierten zusätzlich Daten über Kosten-Wirkungs-Verhältnisse. Ebenso werben und unterstützen Case-Management-Organisationen selbst (Wirk-)Studien zu Modellen und Programmen von Case-Management. Es wird sich für kooperative und mehrperspektivische Evaluierungen der erlangten Wirkung eingesetzt. Diese werden wiederum mit den Ressourcenaufwänden und monetären Kosten in Verhältnis gesetzt. Zugleich werben Case-Management-Organisationen für die Evaluierung von Folgekosten und von der negativen Auswirkung fehlender Angebote für Nutzer:innen (vgl. ebd.:42). Von den Case Manager:innen wird ein schonender Umgang mit Ressourcen des Sozial- und Gesundheitswesens befürwortet. Diese Vorgehensweise steht sowohl mit den Zielen der Nutzer:innen, Steigerung des Wohlbefindens und der Lebensqualität, als auch mit den Zielen der Gesellschaft, sozialer Ausgleich und soziale Gerechtigkeit, im Einklang (vgl. ebd.:42). Nutzer:innen werden von den Case Manager:innen darin bestärkt, Hilfen in Anspruch zu nehmen, die den individuellen Präferenzen entsprechen. Sollten eingeschränkte Ressourcen, Unterstützungsmöglichkeiten oder Leistungen diese Inanspruchnahme verhindern, wird als erster Schritt mit den Nutzer:innen über nächstbesten Möglichkeiten und deren Kosten-Nutzen-Verhältnis gesprochen. Die Advocacy-Funktion der Case Manager:innen führt im Falle eines Mangels dazu, dass mit Anbieter:innen verhandelt werden muss. Zusätzlich kann es notwendig sein, dass Case Manager:innen einen organisationalen Wandel anregen bzw. unterstützen. Wenn der Verdacht besteht, dass Angebote bestimmten Zielgruppen aufgrund struktureller Benachteiligung unterschlagen werden, müssen diese Hinweise innerhalb der Case-Management-Organisation gesammelt werden. Diese Informationen werden anschließend an verantwortliche Stellen weitergeleitet. Wenn es innerhalb der Case-Management-Organisation für notwendig empfunden wird, kommt die Betreuung von Öffentlichkeitsarbeit hinzu (vgl. ebd.:42f).

2.1.5.10 Das gelindeste Mittel

Hartmann Bianca

Unter dem Handlungsleitenden Prinzip des gelindesten Mittels, versteht man, dass Case Manager:innen immer nach den geringsten Interventionsformen in der Arbeit mit Nutzer:innen suchen. Die Interventionsformen haben die Absicht die größtmögliche Autonomie der Nutzer:innen, auch in der Entscheidungsfindung, zu gewährleisten. Case Manager:innen, die nach den Prinzipien von Social Work Case Management arbeiten, unterstützen die Nutzer:innen bei der Leitung über ihre eigene Alltags- und Lebensführung. Von diesem Prinzip wird nur dann abgewichen, wenn gewichtete Gründe dafür vorliegen. Das Alter oder die eingeschränkte Funktionsfähigkeit kann dazu führen, dass zur Sicherung des Wohls der Nutzer:innen diesem Prinzip nicht gänzlich gefolgt werden kann. Hierbei gilt zu betonen, dass nur solche Interventionen gesetzt werden, welche die Nutzer:innen oder ihr informelles Umfeld nicht selbst setzen können (vgl. Goger / Tordy 2020:43f). In solchen Situationen sind Case Manager:innen besonders gefordert. Achtsamkeit, Verhandlungsgeschick und Beibehaltung einer konsequenten Funktions- und Rollenklarheit ist dabei am wichtigsten. Die Aufgabe besteht darin, dass Aushandlungsprozesse in ausführlicher Diskussion Sinn stiften, an das (Meta-)Ziel erinnern und Auswirkungen von Handlungsweisen, Inszenierungen oder Tätigkeiten einer Besprechung zugänglich zu machen. Das übergeordnete Ziel dieser Auseinandersetzung ist es eine von Nutzer:innen und Case Manager:innen gemeinsam getragene Entscheidung über die zu setzende Interventionen zu erreichen. Dabei gilt es als Case Manager:in zu vermeiden, dass Nutzer:innen in ihren Bedürfnissen und Problemlagen allein gelassen werden oder womöglich weitere Scheitererfahrungen machen. Das Handlungsleitende Prinzip des gelindesten Mittels sieht vor, dass Überversorgung zu vermeiden ist. Versorgung im Sinne eines „All-inclusive-Service“, Bevormundung oder Unterversorgung von Seiten des Case Management zählt hier zu den Punkten, die vermieden werden sollen. Im Social Work Case Management greifen die Case Manager:innen auf eine große Breite an Interventionen zurück. Dies ist unter anderem möglich, weil die Case-Management-Organisationen einen weiten Gestaltungsraum einräumen, der für den jeweiligen Fall und die anfallende Tätigkeit notwendig ist (vgl. Goger / Tordy 2020:43f).

2.2 Case Management-relevante ethische Richtlinien

Hartmann Bianca

Monzer stellte sich die Frage, ob es für ein Handlungskonzept wie Case Management, welches sich in immer mehr unterschiedliche Handlungsfelder ausbreitet, nicht unumgänglich sei Ethikstandards festzulegen. Er weist darauf hin, dass Case Management keine eigene Berufsbezeichnung ist und der jeweiligen Profession, die Case Management anwendet, untergeordnet ist (vgl. Monzer 2013b:1). Somit unterliegt Social Work Case Management der Profession der Sozialen Arbeit, welche nach festgelegten ethischen Standards handelt. In Österreich hat der Österreichische

Berufsverband der Sozialen Arbeit einen Entwurf für Berufsethik entworfen (vgl. Österreichischer Berufsverband der Sozialen Arbeit 2020:1). In den Leitprinzipien und Rahmenempfehlungen von Case Management findet man bereits Anhaltspunkte für ethisches Vorgehen in schwierigen Situationen. Trotzdem Bedarf es im Case Management laut ihm eine eigene Auseinandersetzung mit Ethik. Er sieht darin eine große Chance für das Case-Management-Arbeitsfeld, Stellung zu beziehen. Case Manager:innen und Case-Management-Organisationen könnten dadurch ihre Haltung und besonderen Umgangsformen, mit Menschen und den dazugehörigen Fällen in herausfordernden Situationen und Lebenslagen zur Geltung bringen, Mithilfe von Ethik Standards für Case Management könnte diese Haltung verschriftlicht und veröffentlicht werden (vgl. Monzer 2013b:1ff). Im Gegensatz zu Österreich gibt es in Deutschland bereits ethische Grundlagen für das Case Management-Konzept. Die Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management (DGCC) verabschiedete 2014 ethische Grundlagen für das Handlungskonzept Case Management. Die ethischen Leitprinzipien beinhalten fachliche Grundlagen und ethische Orientierungen, welche im Case Management angewendet werden. Seither sind diese Richtlinien in Aus- und Weiterbildung verpflichtend zu berücksichtigen. Die ethischen Richtlinien sollen dazu dienen, dass das Konzept Case Management vor ungerechtfertigter Anwendung, zum Beispiel aus rein wirtschaftlichem Interesse, geschützt wird. Das Case-Management-Konzept entspringt der Profession Soziale Arbeit und somit sind die zentralen Handlungsfelder im Sozial- und Gesundheitswesen angesiedelt, wobei das Handlungskonzept auch stark im Feld der Beschäftigungsförderung und des Versicherungswesen Anwendung findet (vgl. Mennemann et al. 2015:38). Die DGCC baut die ethischen Grundsätze für das Case Management-Handlungskonzept auf die Achtung der Würde und Einzigartigkeit der Menschen und an der Orientierung an den Menschen- und Sozialrechten auf (vgl. ebd.:42).

Voraussetzungen für ein ethisch reflektiertes Vorgehen sind im Case Management-Konzept bereits durch konzeptionelle Vorgaben vorhanden. Aufgrund einer fixen Abfolge und der Notwendigkeit die Case-Management-Schritte vollständig zu berücksichtigen, bedarf es ein Innehalten und eine Grundlage für moralische Entscheidungen. Folgende Verpflichtungen, die im Case Management-Konzept verankert sind, werden hervorgehoben, da sie unmittelbar dazu beitragen, ethisches Handeln zu fördern (vgl. ebd.:42f):

- Eine vollständige Beschreibung des Kontextes der Nutzer:innen aus der Perspektive der Unterstützung suchenden Person ist erforderlich. Damit das Gelingen kann müssen die Case Manager:innen eine gewisse Wahrhaftigkeit in der Bewertung und ihre advokatorische Position einnehmen.
- Das Streben nach einer Reduzierung der Einschränkungen der Nutzer:innen mit dem Ziel einer verstärkten oder unterstützenden Selbstbestimmung.
- Eine Fallübergreifende Reduzierung von Rahmenbedingungen, welche sich aufgrund von strukturellen und/oder organisationalen Gründen als einschränkend darstellen.

- Um im Case Management-Prozess ethisch zu handeln, muss am Bestreben abgelesen werden können, dass alle Handlungs- und Entscheidungsoptionen für Personen, die am Fall beteiligt sind, verstehbar und nutzbar gestaltet werden. Ebenso müssen diese Möglichkeiten erweitert oder zumindest erhalten bleiben.
- Im Schritt „Assesment“ wird mit dem (Selbst-)Verständnis für die Nutzer:innen gesorgt, indem die Beteiligung festgelegt, die fachliche Einseitigkeit minimiert und die Grenzen der Organisationen überwunden werden.
- Die Hilfeplanung und Leistungssteuerung des Handlungskonzepts fordert eine Verantwortungsübernahme, welche sich nicht mit ökonomischem Gewinnstreben oder der Erreichung organisationaler Zwecke decken sollen. Aus diesem Grund liegt die Lebensweltorientierung, speziell in der Lösungsfindung, im Case Management-Konzept im Fokus und nicht auf Lösungen, welche sich einfach organisieren lassen.

Diesen Verpflichtungen soll auf unterschiedlichen Ebenen nachgekommen werden. Case Management findet auf unterschiedlichen Ebenen statt, so auch der Umgang mit ethischen Werten und Entscheidungen. Die direkte Verantwortung auf Fallebene gegenüber den Nutzer:innen liegt bei den Case Manager:innen. Auf der Ebene der Organisationen und deren Netzwerke liegt die Verantwortung bei der Leitungsebene, um für geeignete Strukturen und Prozesse zu sorgen. Auf der Netzwerkebene liegt die Verantwortung bei unterschiedlichen Akteur:innen, um multiprofessionelle Unterstützung aufbauen und erhalten zu können. Auf politischer Ebene treten Case Manager:innen für die Sicherstellung der Mittelzuteilung und anderer Anliegen der Nutzer:innen ein. Die Verantwortung im Case Management liegt somit nicht nur bei den Case Manager:innen, sondern auch bei den Case-Management-Organisationen, im speziellen bei den Führungskräften. Ethische Richtlinien sollten sich somit auch an diese und nicht nur an die Case Manager:innen richten und Organisationen zu ethischem Handeln verpflichten (vgl. ebd.:43).

Das Case Management besteht aus vielen verschiedenen Akteur:innen und Institutionen, welche ihre eigenen Interessenslagen verfolgen und teilweise miteinander in Konflikt geraten (vgl. ebd.:24f). Eine wichtige These zu ethischem Handeln im Case Management beschäftigt sich genau mit dieser Vielzahl an Akteur:innen. Es wird davon ausgegangen, dass im Rahmen des Case Managements nur dann ethisch gehandelt wird, wenn am Bestreben abgelesen werden kann, dass die Handlungs- und Entscheidungsoptionen für alle Beteiligten des Falls verstehbar und nutzbar gestaltet werden. Infolgedessen muss nach Möglichkeiten gesucht werden, um Handlungs- und Entscheidungsoptionen zu erweitern oder zumindest zu erhalten (vgl. Monzer 2010:354). Im Case Management wird von einer doppelten Asymmetrie gesprochen, welche ein Ungleichgewicht bzw. ein Machtgefälle zwischen Case Manager:innen und Nutzer:innen, aber auch zwischen den übergeordneten Institutionen und den Case Manager:innen beschreiben soll. Case Manager:innen haben nicht nur gegenüber ihren Nutzer:innen eine Advocacy-Funktion, sondern zugleich auch gegenüber ihren Leistungsanbieter:innen und Kostenträger:innen. Um zu verstehen was für ein ethisches Dilemma die Advocacy-Funktion von Case Manager:innen gegenüber mehreren

Parteien herbeiführen kann, wird dieses Dilemma anhand von einem Beispiel näher erläutert. Wenn die Advocacy-Funktion von Case Manager:innen mit einem Gerichtsverfahren verglichen wird, dann kommt der enorme Interessenskonflikt deutlich zum Vorschein. Stellt man sich vor, dass ein Anwalt nicht nur die Interessen des Angeklagten verteidigen muss, sondern auch noch zusätzlich die der Exekutive und der Legislative, würde dies Entsetzen auslösen. Diese Vorstellung ist in unseren Köpfen unvorstellbar, jedoch ist es im Case Management in einer abgeschwächten Form, der Fall. Asymmetrie wird im Case Management auch im Handeln ersichtlich und als Paternalismusproblem bezeichnet (vgl. Mathwig 2005:25). Darunter wird

„jener Gebrauch von Zwang verstanden, bei dem es um das Erwerben eines Gutes geht, das von der Person, für die dieses Gut angestrebt wird, nicht als solcher erkannt wird.“ (ebd.:25)

Es wird davon ausgegangen, dass der Person das Wissen, die Kompetenz oder die Fähigkeit fehlt, das Gut als erstrebenswert zu begreifen. Im Case Management werden nicht einfach irgendwelche leicht verständlichen Güter, wie zum Beispiel ein Motorrad, einer Person vom Fach verkauft, sondern die Nutzer:innen sind das Gut. Zum Beispiel wird die Gesundheit, Lebensbedingungen- oder Chancen der Nutzer:innen zum Gut (vgl. ebd.:25). Diese Asymmetrie stellt Case Manager:innen und Case-Management-Organisationen vor die Frage, wie mit dieser ethisch vertretbar umgegangen werden kann. Zunächst sollte die Asymmetrie laut Mathwig als soziale Realität anerkannt werden. Des Weiteren stellen Brumlik und Keckeis zwei Maxime vor, welche sich mit dem Drahtseilakt zwischen Autonomie und Paternalismus beschäftigen. Zum einen soll die Hilfsbedürftigkeit nicht definiert und zum anderen soll die Hilfsbedürftigkeit nicht aufgezwungen werden. Diese Maxime versuchen dem Autonomieanspruch trotz der gegebenen Machtverhältnisse gerecht zu werden. Der erste Punkt zielt darauf ab, dass es Lagen gibt, in denen man eingeschränkt ist und eine Stell-Vertretung notwendig sein wird. Es soll aber immer das Ziel verfolgt werden, die Fähigkeit zur Selbst-Vertretung wiederzugewinnen. Das wird im Case Management unter „empowerment“ verstanden. Der zweite Punkt zielt darauf ab, dass Hilfe nicht aufgezwungen werden soll. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass jede Unterstützungsleistung der Zustimmung des bzw. der Nutzer:in bedarf. Im Case Management spricht man von „informed consent“ (vgl. ebd.:25f). Um diese ethischen Herangehensweisen im Case Management umsetzen zu können, bedarf es rechtlicher Rahmenbedingungen. Wie bereits erwähnt ist es der DGCC bereits gelungen ethische Grundlagen zu verabschieden. Hierbei wird der Zusammenhang von Ethik und Recht im Case Management deutlich. Auch in Österreich wären Rahmenbedingungen wichtig, welche die Case Manager:innen vor der Instrumentalisierung durch Dritte schützen. Die sozial- und gesundheitspolitische Realität wird diesem Anspruch jedoch nicht gerecht. Daraus folgt die ethische Forderung, dass gerechte Versorgungsstrukturen geschaffen werden müssen. Interessant daran ist, dass davon ausgegangen wird, dass dies keinesfalls ein Widerspruch zu Effizienzüberlegungen darstellen muss. Der Gedanke ist, dass ein sorgfältiger, sparsamer und zweckgerichteter Mittelverbrauch sich aus der Gerechtigkeitsforderung automatisch ergeben soll. Ebenso sollen die vorhandenen Mittel gerecht verteilt werden und gleicher Zugang ermöglicht werden. Entscheidungen sollen transparent gestaltet werden, Nutzer:innen sollen partizipativ daran teilhaben,

eigene und abweichende Zielsetzungen sollen formuliert werden dürfen und die Nutzer:innendaten müssen geschützt werden. Um all diesen Forderungen als Case Manager:in gerecht zu werden, bedarf es eines gesetzlichen Fundaments und die Unterstützung der Institutionen (vgl. ebd.:25f).

Es wurde im vorangehenden Absatz thematisiert, dass Forderungen, die Ethik und Case Management betreffen, ein gesetzliches Fundament benötigen, um umgesetzt werden zu können. Jedoch wird nicht nur das benötigt, sondern auch speziell die Verantwortungsübernahme der Case Management Organisationen, welche für die entsprechenden Rahmenbedingungen sorgen sollten (vgl. Monzer 2010:377). Es gibt bereits erste Organisationsformen, die sich der ethischen Reflexion angenommen haben, wie zum Beispiel Ethikkomitees, Ethikberatung oder ethische Fallbesprechung. Dies deckt aber noch lange nicht den Verantwortungsbereich von Organisationen ab (vgl. Heller / Krobath, 2013:47). Es wird von Holt betont, dass die Verantwortung der Organisationen besonders von Bedeutung ist, da sich viele politische und organisationale Steuerungsvorgaben direkt auf den Case Management-Prozess auswirken. Da Ethik selbst nur schwer zu einem Steuerungselement gemacht werden kann, versucht Reis mithilfe der Kontextsteuerung dies zu ändern (vgl. Monzer 2010:377).

„Dabei ist es ein gemeinsames Merkmal der verschiedenen Ausprägungen des Steuerungsbereichs „Kontext“, dass ein Steuerungsakteur den Handlungskontext seiner potenziellen „Steuerungsobjekte“ beeinflusst, ohne in der Lage zu sein, diese allein durch die Feststellung verbindlicher Entscheidungsprämissen zu steuern. Er muss sich vielmehr darauf verlassen, dass diese den Kontext aufnehmen und so verarbeiten, dass Entscheidungen getroffen werden, die auch im Sinne des Steuerakteurs sind. Wir haben hier also die „Prinzipal-Agent“-Konstellation vorliegen.“

(Reis 2006:4 zit.n. Monzer 2010:377)

Laut Reis sollen diese Steuerungsimpulse die Verantwortlichkeit der Case Manager:innen wecken. Der organisationale Aspekt kommt hierbei erst im personalentwicklerischen Sinne zur Geltung, zum Beispiel durch Qualifikationen des Personals. Zusätzlich ist es notwendig alle organisatorischen Möglichkeiten zu prüfen, um den Case Manager:innen Einzelfallentscheidungen zu ermöglichen. Diesem großen Handlungs- und Entscheidungsraum des Case Managements ist jedoch nicht jede Person gewachsen, die im Case Management arbeitet. Aus diesem Grund ist es besonders wichtig in der Personalauswahl bereits nach festgelegten Kriterien, im Hinblick auf ethische Fragestellungen, Personalentscheidungen zu treffen. Dies liegt im Verantwortungsbereich der Case-Management-Organisation. Case Management zeichnet sich durch komplexe und komplizierte Fälle aus, welche besondere Herausforderungen mit ethischen Implikationen darstellen können. Die Ethik im Case Management liegt speziell im Handlungs- und Entscheidungsraum. Wenn man die Gesamtheit der Akteur:innen, im Speziellen die Organisationen, betrachtet, fällt auf, dass sie unterschiedliche Lösungsalternativen darstellen und nicht nur den Fall festlegen und beschreiben. Der Entscheidungsraum wird somit zum Ressourcenraum, welcher

dazu motiviert durch eine systemkonstruktive Haltung mehr Handlungsoptionen für die Nutzer:innen herzustellen. Case Management definiert sich durch die Gesamtfallbetrachtung, was die Benennung und Organisation von weiteren Ressourcen und Optionen miteinschließt. Es muss berücksichtigt werden ob und wie die Optionen bzw. Ressourcen zusammenpassen, welche Konflikte daraus entstehen könnten und ob sie aus finanzieller Sicht vertretbar sind. Diese herausfordernde Aufgabe zeigt eine spezifische Entscheidungsfunktion mit ethischen Implikationen auf (vgl. ebd.:378f). In der ethischen Verantwortung der Case Management Organisation geht es nicht nur um Detailbereiche, wie zum Beispiel Personalentscheidungen, sondern um die wechselseitigen Zusammenhänge der gesamtorganisatorischen Ausrichtung und der faktischen Geltung ethischer Kriterien (vgl. Heller / Krobath, 2013:47). Aufgrund dieser Aufgabenstellung muss Case Management als Handlungsansatz im Hinblick auf die Eingebundenheit in politische, ökonomische und systemabhängige Bezüge ethisch kritisch betrachtet werden (vgl. Monzer 2010:379f). Laut Heller und Krobath stellen sich zwei Fragen. Zum einen stellt sich die Frage nach der Ethik in der Organisation und die Frage nach der „Organisation der Ethik“. Organisationsethik im Sinne einer organisierten Reflexion von organisationsethischen Fragen setzt sich über eine reine Optimierung funktionaler Leistungen hinweg. Sie ist vielmehr die Organisation der Selbstreflexion einer Case Management Organisation (vgl. Heller / Krobath 2013:47). Die Bereitschaft Räume zu schaffen, in denen ethische Fragestellungen bearbeitet werden können, verändert Organisationen. Denn wenn Routinefragen nach ethischen Kriterien beleuchtet werden, können Entlastungsfaktoren und Qualitätsmerkmale entstehen. Dies wird darum möglich, weil ethisches Handeln von Sozial- und Gesundheitsorganisationen zum Wohle der Nutzer:innen und/oder Patient:innen, durch die Berücksichtigung von Ethikrichtlinien, möglich gemacht werden kann (vgl. ebd.:49). Die Auseinandersetzung mit Ethik und Case Management deutet darauf hin, dass Ethik wie auch das Case-Management-Konzept selbst, nur gesamtorganisational gedacht und umgesetzt werden kann.

2.3 Kritischer Fachdiskurs zu Case Management in der Sozialen Arbeit

Glaser-Schweighofer Sarah, Luger Heidelinde

Das Handlungsprinzip Case Management ist in der wissenschaftlichen und praktischen Gemeinschaft Sozialer Arbeit nicht unumstritten. Im Sinne einer vollständigen Betrachtung des Konzepts sollen im folgenden Abschnitt zentrale Diskussionspunkte im Fachdiskurs vorgestellt werden.

Im wissenschaftlichen Feld Sozialer Arbeit wird diskutiert, ob Case Management als Begriff überhaupt notwendig ist und Fallarbeit als zentrale Säule der Sozialen Arbeit nicht ausreichend erscheint. Die Rolle von Case Management scheint stark von der sozialpolitischen Rahmensetzung abzuhängen, wobei sich das Feld dafür zwischen den Polen fachlicher Hilfeleistung für Nutzer:innen einerseits und Kosten- und Wirksamkeitsorientierung andererseits aufspannt. Es kann hinterfragt werden, ob durch Case Management eine Entwicklung hin zu Normierung und Abbau sozialer Dienste

absehbar ist. Diesem Verständnis folgend kann Case Management zusehends als Steuerungsinstrumentarium für soziale Dienstleistungen und materielle Hilfeleistungen betrachtet werden. Ein Indiz hierfür kann die vermehrte Technokratisierung sein, die sich beispielsweise durch Dominanz von Budgetlogiken, Leistungsverdichtungen, Dokumentationspflichten und Kontrollaufgaben äußert. Nodes (2010) spricht hier von einer „Enteignung des Case Managements“ durch den vorherrschenden ökonomischen Druck in der Sozialen Arbeit. Das Handlungskonzept werde von der Maxime der Kostenreduktion instrumentalisiert. Dieser Dynamik kann durch eine politische Positionierung fachlicher Perspektiven und eine Rückbesinnung auf ethische und fachliche Grundhaltung Sozialer Arbeit entgegengewirkt werden (vgl. Nodes 2010:11ff).

Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen ist nicht nur als einzelnes Beratungs- und Behandlungsangebot zu sehen. Der Unterschied zur Einzelfallarbeit besteht in der Wichtigkeit der Vernetzung der einzelnen Stakeholder:innen und der Überprüfung und Evaluierung der Leistungsfähigkeit der beschlossenen Interventionen. Ein Problem dabei ist, dass sich Case Management bis heute (noch) nicht vollständig als professionelles Handlungskonzept durchgesetzt hat. Viel mehr sind oftmals Case-Management-Anwendungen beispielsweise als Ergänzung oder als Fallmanagement zu finden (vgl. Löcherbach 2003:3f). Dies bringt den Nachteil, dass die Systemebene ausgeblendet bleibt und die kritische Reflexion der Handlungen teilweise nicht eingeleitet und begleitet werden.

In der Praxis lässt sich oftmals erkennen, dass die Koordination von Problemlösungen zwischen den professionellen Akteur:innen nicht oder nur ungenügend gegeben ist. Dies führt dazu, dass alle am Fall beteiligten Personen mit unterschiedlichen Informationsständen arbeiten, die wiederum nicht systematisch integriert werden und eine Verweisungskette von einer Institution zur nächsten nach sich ziehen (vgl. Klug 2017:153). Dies kann dazu führen, dass die Kontinuität der Beziehungen nicht gewährleistet ist und die multiprofessionelle Zusammenarbeit nicht sichergestellt werden kann.

Das Handlungskonzept Case Management kann dem Hilfeparadoxon Sozialer Arbeit entgegenwirken und Hilfe zur Selbsthilfe für Nutzer:innen anleiten. Es kann aber auch zu einer Abhängigkeit vom Hilfesystem bis hin zur Inaktivierung und Passivität der Nutzer:innen führen, wobei Case Management durch die professionelle Hilfe nur noch mehr Paradoxien und Ambivalenzen erzeugt (vgl. Biesel 2013:42).

Dies wird durch die Problematik verstärkt, dass nicht alles, was in der Praxis Case Management genannt wird, auch wirklich den theoretischen Anforderungen und Standards des Konzepts entspricht. Gissel-Palkovich (2010) betont folgende kritische Erfolgsfaktoren für Case Management (vgl. Gissel-Palkovich 2010a:9f):

- Case Management muss theoretisch fundiert sowie auf Fall- und Systemebene professionell verankert sein.

- Case Management erfordert auf Organisationsebene eine Implementierung der notwendigen internen und externen Handlungs- und Funktionslogiken mit allen daraus resultierenden strukturellen Veränderungen, Vernetzungs- und Kooperationsaktivitäten.
- Case Management hat eine gewisse „inflationäre Tendenz“ bekommen und ist in vielen Teilsystemen der Gesellschaft mit unterschiedlichen Akteur:innen und Eigenlogiken zu finden. Es stellt sich die Frage, ob Soziale Arbeit einen sozialpolitischen Auftrag für Case Management sieht, oder nur Leistungserbringer für andere gesellschaftliche Teilsysteme sein will.

Eine Weiterentwicklung des Gemeinsamen und Qualifizierung des Besonderen für das Case Management in der Sozialen Arbeit erscheint sinnvoll und zielführend (vgl. ebd.:8ff).

2.4 Case Management im Zielgruppenkontext

Khattab Mohammed, Luger Heidelinde, Mühlbauer Bianca

Die Ausführungen in den bisherigen Kapiteln machen die Vielschichtigkeit und Weite der Anwendungsmöglichkeiten für Case Management deutlich. So weist auch Gissel-Palkovich (2006) darauf hin, dass es *das* Case-Management-Konzept nicht gibt. Vielmehr sei Case Management ein relativ offener Ansatz, der in verschiedensten Bereichen je nach Zielsetzung in vielfältigen Anwendungsformen zum Einsatz kommt (vgl. Gissel-Palkovich 2006:90). An dieser Stelle soll nun Case Management im Kontext der für diese Masterarbeit relevanten Zielgruppen diskutiert werden.

2.4.1 Case Management im Kontext von Menschen mit Behinderung

Luger Heidelinde

Das vorliegende Kapitel versucht Case Management im Bereich von Menschen mit Behinderung aus theoretischer und praktischer Sicht zu beleuchten, um der Leser:innenschaft rechtliche, wissenschaftliche und lebensweltliche Bedingungen dieser Zielgruppe im Kontext von Case Management näher zu bringen.

Die Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen definiert Menschen mit Behinderungen als

„Personen, die langfristige körperliche, psychische, intellektuelle oder Sinnesbeeinträchtigungen haben, die sie in Wechselwirkung mit verschiedenen Barrieren an der vollen und wirksamen Teilhabe, gleichberechtigt mit anderen, an der Gesellschaft hindern können.“

(Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz 2016:6)

Mit der Ratifizierung der Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen der Vereinten Nationen (UN-BRK) im Jahr 2008 (siehe Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz 2016) werden Inklusion und Selbstbestimmung zu zentralen Paradigmen für Unterstützungsdienstleistungen in Österreich. In Deutschland findet dieses Umdenken seinen Ausdruck in dem Begriff der „Teilhabe“, der seit 2001 als gesetzlich verankertes übergeordnetes Ziel Grundlage aller Leistungserbringungen darstellt. Teilhabe von Menschen mit Behinderung wird als Aufgabe verstanden, die neben Bedarfsklärung, Planung und Koordination der Teilhabeleistungen und deren anschließende Bewertung, auch die gesamte Organisation und den umliegenden Sozialraum beeinflusst und gestaltet. Unter diesem Gesichtspunkt erscheint das Handlungskonzept Case Management als geeignetes Verfahren, um mit diesen Herausforderungen umzugehen (vgl. Falta et al. 2017:2ff).

In einer dem Empowerment folgenden Auseinandersetzung mit Menschen mit Behinderung, werden diese insbesondere als Bürger:innen mit Rechten und Expert:innen in eigener Sache angesehen (vgl. Großkopf 2015:43). In Folge der Enthospitalisierung von Menschen mit Behinderung entstanden gemeindenähe Versorgungsleistungen, die individuell angepasste Koordinationskonzepte notwendig machen (vgl. ebd.:61). Mit Blick auf diesen Hintergrund erscheint das Handlungskonzept von Case Management als naheliegende Option für den Umgang mit diesen neuen Herausforderungen. Case Management wird in seiner theoretischen Konzeption variable Unterstützungsleistung begriffen, die Menschen mit komplexer Bedarfslage befähigt, ihre Ziele zu erreichen und schwierige oder unübersichtliche Situationen zu meistern. Ausgangspunkt des Handelns soll dabei stets der Wille der/des Nutzer:in sein. Insbesondere in Hinblick auf Fragen der Qualität in Aufbau- und Ablauforganisation von Dienstleistung, sowie sach- und bedarfsgerechte Verteilung finanzieller Mittel bietet das Case-Management-Verfahren Antworten (vgl. Falta et al. 2017:5f).

Menschen mit Behinderungen benötigen bei Wahl- und Entscheidungsmöglichkeiten in Bezug auf passende und bedarfsdeckende Teilhabeleistungen häufig Unterstützung. Die komplexen Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung erfordern entsprechend differenzierte Versorgungsangebote, die ein intensives, interdisziplinäres und koordiniertes Zusammenwirken aller am Prozess beteiligten Personen (informelle und professionelle Akteur:innen) notwendig machen. Aus den Strukturveränderungen des Unterstützungssystems für Menschen mit Behinderung haben sich erhebliche Koordinations- und Organisationsaufgaben entwickelt, die im Sinne teilhabe-orientierter Versorgungsinfrastruktur Berücksichtigung finden müssen (vgl. Menzel et al. 2010:8).

Case Management in der Behindertenhilfe erfordert Handlungskonzepte, die an die spezifischen Bedürfnisse der Personen sowie an die jeweiligen Gegebenheiten und strukturellen Rahmenbedingungen in der Versorgungslandschaft angepasst sind (vgl. Neuffer 2002:186). Es zeigt sich, dass im Rahmen der Behindertenhilfe Case-Management-Ansätze im Hinblick auf die Beratungs- und Koordinierungsfunktion von Dienstleistungen und Angebotsstrukturen Anwendung finden. Es wird ein wachsendes Interesse an Case-Management-Ansätzen in der Fachdebatte zur Teilhabe von Menschen mit Behinderung festgestellt. Die Vergrößerung des Handlungsrahmens im

Sinne einer erweiterten gleichberechtigten Teilhabe an der Gesellschaft kann als Kriterium für die Qualität sozialarbeiterischen Case Managements im Bereich Menschen mit Behinderung erachtet werden (vgl. Menzel et al. 2010:6ff).

Case Management kann personenzentriertes Teilhabemanagement mit überprüfbaren Leistungen und messbaren Wirkungen ermöglichen. Gleichzeitig ist die Implementierung des Verfahrens mit hohen Anfangskosten verbunden, die sich erst nach einigen Jahren amortisieren. Als problematische Prozesse im Rahmen von Case Management können die fehlende Anerkennung von Bedürfnissen und die Reduktion von Leistungen in Umfang und Qualität erachtet werden (vgl. Falta et al. 2017:9).

Case Management ist bei Menschen mit Behinderung weitestgehend auf deren Selbstmanagement hin ausgerichtet. In diesem Sinne sind auch familienentlastende Dienste für Angehörige und die Förderung selbstständiger Teilhabe am Leben der Gesellschaft individuell abzustimmen. Es gilt gemeinsam mit den betroffenen Personen Möglichkeiten zur barrierefreien Lebensgestaltung zu planen, umzusetzen und zu evaluieren (vgl. Wendt 2001:228ff).

Die vorgestellten Gedanken zu Case Management für Menschen mit Behinderung zeigen, dass bei dieser Zielgruppe Anforderungen und Bedürfnisse in speziellen Formen vorliegen. Insbesondere wenn kognitive und sprachliche Fähigkeiten eingeschränkt sind, erfordert es ein hohes Maß an kommunikativer Anpassungsleistung und Achtsamkeit, um Hilfeleistung für Nutzer:innen erfassbar zu machen. Teilhabe und Empowerment können in diesem Fall nur durch barrierefreien Informationszugang gewährleistet werden. Die in Kapitel 4.1 vorgestellten Informationstexte sollen einen kleinen Schritt in diese Richtung darstellen.

2.4.2 Case Management im Migrationskontext

Khattab Mohammed

Die globale Vernetzung auf vielen Ebenen, von der wirtschaftlichen Zusammenarbeit bis hin zu neuen Kommunikationsmöglichkeiten, lässt die Welt näher zusammenrücken und führt zu einer erhöhten Mobilität der Menschen (vgl. Aschenbrenner-Wellmann / Geldner 2022:19). Aber das ist nur ein Teil des komplexen Gesamtbildes, denn laut Han (2016) ist die Bewegung von Menschen das Ergebnis einer Vielzahl von zusammenhängenden *kulturellen, politischen, wirtschaftlichen, religiösen, demographischen, ökologischen, ethnischen und sozialen* Ursachen und Faktoren (vgl. Han 2016:8). Migration ist jedoch kein spezifisches Merkmal der Moderne, auch wenn dies politisch und medial oft unterstellt wird und dabei die historische Dimension von Migration ausgeblendet und vergessen wird. Migration ist allerdings ein dauerhaftes und beständiges Merkmal der Menschheitsgeschichte, denn Menschen waren und sind immer in Bewegung auf der Suche nach neuen und besseren Lebensbedingungen und -möglichkeiten (vgl. Aschenbrenner-Wellmann / Geldner 2022:19; Han 2016:20). Dieses Kapitel befasst sich daher mit der Definition und Typologisierung von Migration.

Eine einheitliche Definition des Migrationsbegriffs ist schwer zu finden, allerdings beschreiben Aschenbrenner-Wellmann und Geldner (2022) Migration als die Lebenserfahrung von Millionen von Menschen, die von Mobilität und Bewegung über politische und kulturelle Grenzen hinweg geprägt ist und häufig als "Arbeitsmigrant:innen", "Flüchtlinge", "internationale Student:innen" etc. klassifiziert werden (vgl. Aschenbrenner-Wellmann / Geldner 2022:13). Diese Klassifikationen spiegeln in der Regel die unterschiedlichen Migrationsmotive und damit die Lebenssituation sowie die persönlichen Chancen und Hindernisse ihrer Migrationserfahrung wider. Migration ist die relativ dauerhafte Verlagerung des Lebensmittelpunktes in eine andere Region oder Gesellschaft aus beruflichen, familiären, politischen oder biographischen Motiven. In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, dass bei der Aufzählung von Migrationsmotiven meist nur die wirtschaftlichen Motive genannt werden, obwohl Kriege, Naturkatastrophen, religiöse oder politische Verfolgung sowie wirtschaftliche Notlagen zu den wichtigsten Migrationsursachen zählen. Hiermit beschäftigt sich die Migrationsforschung, indem sie Ausmaß, Motive und Ursachen der Migration sowie die sozialen und wirtschaftlichen Folgen in den jeweiligen Ländern untersucht (vgl. ebd.:17ff).

Aschenbrenner-Wellmann und Geldner (2022) führen aus, dass auf der Metaebene grundsätzlich zwischen zwei Migrationstypologien unterschieden werden kann: Die freiwillige Migration (u.a. Arbeitsmigration) und die erzwungene / überlebensorientierte Migration (u.a. Fluchtmigration), mit fließenden Übergängen zwischen beiden (vgl. ebd.:20). Darüber hinaus werden verschiedene Migrationstypologien entwickelt, die sich auf folgende Aspekte beziehen (vgl. Treibel 1990:20 zit. n. Aschenbrenner-Wellmann / Geldner 2022:18):

- Räumliche Aspekte: interne oder externe Migration
- Zeitliche Aspekte: temporäre (u.a. Saisonarbeiter:innen) oder permanente Migration
- (Geflüchtete)
- Migrationsursachen: Freiwillige (u.a. Arbeitsmigration) oder erzwungene Migration (Flucht oder Vertreibung)
- Umfang der Migration: Individual-, Gruppen- oder Massenmigration

Da im Rahmen der vorliegenden Forschungsarbeit Nutzer:innen mit Migrations- und Fluchterfahrungen als Zielgruppe fokussiert werden sollen und der Schwerpunkt auf Menschen im Kontext erzwungener Migration liegt, wird im Folgenden der Begriff Flucht thematisiert.

Auch wenn die Debatte um die Bezeichnung von Menschen mit Fluchterfahrungen eine der unlösbaren Kontroversen des Forschungsfeldes bleibt (Aschenbrenner-Wellmann / Geldner 2022; Filsinger 2017; Kleist 2015): Flucht kann aber als Spezialfall von Migration, nämlich als erzwungene Migration unter erschwerten Umständen verstanden werden. So werden Menschen, die aus unterschiedlichen Gründen unfreiwillig zur Flucht aus ihrem Heimatland gezwungen sind, als Geflüchtete bezeichnet (vgl. Aschenbrenner-Wellmann / Geldner 2022; Filsinger 2017).

Der Begriff „Geflüchtete“ ist also kontextgebunden und unterscheidet sich von anderen Migrant:innentypologien dadurch, dass es sich um Personen handelt, die aufgrund des Verlustes und der Suche nach grundlegenden Rechten und Schutz migrieren (vgl. Kleist 2015:153).

Da Migration als Oberbegriff für ein breites Spektrum von freiwilliger und erzwungener Migration verstanden wird, kann der Begriff „Menschen mit Migrationserfahrung“ dazu führen, dass die spezifischen Merkmale von Flucht nicht berücksichtigt werden (vgl. Filsinger 2017:10). Daher wird in dieser Arbeit der Begriff „Menschen mit Fluchterfahrung“ verwendet, um Flucht als besonders prägende Erfahrung deutlich zu machen und damit der Vielschichtigkeit einer solchen Erfahrung gerecht zu werden. Insbesondere, da es in der Sozialen Arbeit um die (Wieder-)Herstellung von Autonomie und Handlungsfähigkeit mit dem Ziel von Integrationschancen unter strukturell erschwerten Bedingungen geht (vgl. ebd.). In diesem Zusammenhang ist es wichtig, so Filsinger (2017), Menschen als handlungsmächtige Individuen wahrzunehmen, indem die Fluchtentscheidung als Zeichen von Handlungsfähigkeit verstanden bzw. umgedeutet werden kann, wodurch wesentliche Selbsthilfepotenziale und -kompetenzen zur Entfaltung kommen (vgl. ebd.).

Soziale Arbeit als professionelle Tätigkeit befasst sich mit sozialen Problemen und der Verbesserung von Lebensbedingungen und -chancen benachteiligter Menschen, um ihnen ein selbstbestimmtes, menschenwürdiges Leben zu ermöglichen (vgl. ebd.:7; Müller, M. 2020). Die Auseinandersetzung mit den Folgen von Flucht ist daher ein wichtiges und zunehmend bedeutsames Handlungsfeld der Sozialen Arbeit. In Anlehnung an Aschenbrenner-Wellmann und Geldner (2022), Filsinger (2017) und Müller (2020) lassen sich wesentliche Ziele, Aufgaben und Prinzipien der Sozialen Arbeit im Zusammenhang mit Menschen mit Fluchterfahrung darstellen (Aschenbrenner-Wellmann / Geldner 2022; Filsinger 2017; Müller, M. 2020):

- Vollständige Anerkennung aller Menschen:
Soziale Arbeit als „Menschenrechtsprofession“ muss für alle Menschen offen sein, unabhängig von ihrer Herkunft und anderen Merkmalen (z.B. Aufenthaltsstatus) (vgl. Filsinger 2017:29).
- Materielle und existenzielle Absicherung:
Soziale Arbeit bietet einerseits Vermittlung von Unterstützungsleistungen an und zielt andererseits auf die Realisierung eines gleichberechtigten Zugangs zu relevanten Institutionen bzw. Infrastrukturen ab (u.a. Wohnen, Arbeitsmarkt, soziale Unterstützung, Gesundheits- und psychosoziale Einrichtungen) (vgl. ebd.:20).
- Menschliche Entwicklung:
Soziale Arbeit umfasst vor allem Beratungsprozesse, die die gesamte Lebenssituation der Geflüchteten einbeziehen und nach jeweils passgenauen individuellen Lösungsansätzen suchen sowie Bildungsprozesse, die die pädagogische Aufgabe der Verbesserung und Vermittlung von Handlungskompetenzen erfüllen, die die realen Chancen auf Erfolg und Akzeptanz erhöhen (vgl. ebd.:2ff; Müller, M. 2020:12). In diesem

Zusammenhang gewinnt auch in der Arbeit mit Menschen mit Fluchterfahrungen die Erkenntnis an Bedeutung, dass eine ressourcenorientierte Haltung von Sozialarbeiter:innen erforderlich ist, die sich von der bisher vorherrschenden Defizitperspektive verabschiedet und die Lebenserfahrungen, vorhandenen Kompetenzen, Potenziale und Ressourcen der Menschen in den Vordergrund stellt (vgl. Filsinger 2017:6).

- Partizipation und Engagement:
Soziale Arbeit soll einerseits Selbstbestimmung und Eigenengagement fördern und andererseits Teilhabechancen ermöglichen, indem Fähigkeiten zu Teilhabe (vor allem durch Bildung) verbessert und Zugänge zu sozialer, gesellschaftlicher und struktureller Infrastruktur eröffnet werden. Dabei soll auch die soziale Distanz von Menschen mit Fluchterfahrungen zu ihrem sozialen Umfeld verringert und nachbarschaftliche Angebote unterstützt werden (vgl. ebd.:20).
- Auseinandersetzung mit Machtverhältnissen auf allen Handlungsebenen seitens der Sozialen Arbeit:
Zentral für die Soziale Arbeit ist die Auseinandersetzung mit den Strukturen der Institutionen und Infrastrukturen, die mögliche Zugangsbarrieren für Menschen mit Fluchterfahrungen und auch erschwerte Rahmenbedingungen für den interkulturellen Umgang der Sozialarbeiter:innen mit sich bringen, indem die Handlungspraxen kritisch analysiert werden. Sie zielt auf den Abbau von (Macht-)Asymmetrien bei der Teilhabe, braucht dafür aber förderliche Rahmenbedingungen auf gesellschaftlicher, institutioneller und sozialer Ebene (vgl. ebd.). Teilhabe ist mit Möglichkeiten gekoppelt, denn sie entsteht durch die Ermöglichung von Zugängen, niedrigschwelligen (sozialpädagogischen) Angeboten und die Eröffnung von selbstgestalteten Räumen, die wiederum Teilhabe ermöglichen können (vgl. Lehmann 2017:61 zit. n. Filsinger 2017:20). Eine solche interkulturelle Öffnung auf Seiten der Institutionen und die Förderung der Sensibilisierung aller Beteiligten geht von den Fähigkeiten der Menschen aus und begreift mitgebrachte Identitäten, z.B. Fluchtgeschichte und -erfahrungen, Biographien, Bewältigungsstrategien, kulturelles und soziales Kapital oder Sprachkompetenzen als produktive Ressourcen (vgl. Aschenbrenner-Wellmann / Geldner 2022:107). Um dies zu erreichen, muss die Soziale Arbeit neben der direkten Arbeit mit und Unterstützung von Menschen auch die Möglichkeit haben, konzeptionell-strukturell auf der Ebene des Versorgungssystems zu arbeiten, d.h. anwaltschaftlich tätig zu werden sowie Öffentlichkeits- und Lobbyarbeit zu betreiben, um z.B. Zugänge zu schaffen, Sozialräume mitzugestalten und Institutionen (interkulturell) zu öffnen (vgl. Filsinger 2017:20; Müller, M. 2020:27).

Um diese komplexen Ziele erreichen zu können, bewegt sich Soziale Arbeit mit Menschen mit Fluchterfahrungen auf mehreren Ebenen: Einerseits verfolgt sie auf der Fallebene die Vermittlung von Unterstützungsangeboten und Empowerment-Ansätzen, um Menschen zu befähigen. Andererseits hat sie auf der Systemebene ein menschenrechtliches und politisches Mandat zur interkulturellen Öffnung gesellschaftlicher und sozialer Dienstleistungen sowie zur Veränderung von

Machtverhältnissen, für das sie eine Lobbyfunktion im Sinne advokatorischen Handelns übernimmt. Aufgrund dieser mehrdimensionalen Arbeit ist das Spannungsverhältnis zwischen professionseigenem und staatlichem Auftrag in der migrationsbezogenen Sozialen Arbeit von besonderer Bedeutung (vgl. Aschenbrenner-Wellmann / Geldner 2022:108; Filsinger 2017:3).

Auf Fallebene liegt die Herausforderung für Menschen mit Fluchterfahrungen einerseits in der enormen Heterogenität der Problemlagen und andererseits in der Vielzahl von Diensten, Angeboten und Institutionen, was den Überblick über bestehende Angebote und Zuständigkeiten erheblich erschwert. Case Management erweist sich daher als geeignetes Handlungskonzept, um dieser Ausgangssituation bzw. Wissenslücke der Menschen über das Versorgungssystem entgegenzuwirken, die Angebotsstruktur und damit auch die Effektivität der einzelnen Interventionen zu fördern. Es sorgt auch für Transparenz und Übersichtlichkeit sowohl des Versorgungssystems als auch des Case Management-Prozesses für die Zielgruppe. Damit trägt es wesentlich zur partizipativen Entscheidungsfindung und auch informierten Zustimmung der Zielgruppe bei.

Ausgehend von der kurzen analytischen Betrachtung der notwendigen Rahmenbedingungen für die Arbeit mit Menschen mit Fluchterfahrungen wird deutlich, dass die Einbeziehung und Auseinandersetzung mit strukturellen und institutionellen Rahmenbedingungen auf der Systemebene, die der professionellen Praxis auf der Fallebene entgegenstehen, unerlässlich ist (vgl. Müller, M. 2020:3). Hier setzt das Case-Management-Konzept mit seiner Fall- und Systemebene (siehe 2.1.3) mit Blick auf die Arbeit mit Menschen mit Fluchterfahrungen als passgenauer Ansatz an, indem es die Sozialarbeiter:innen befähigt bzw. beauftragt, ihre Kenntnisse aus der Fallebene im Arbeitsalltag mit den Menschen zu nutzen, um bestehende hinderliche Rahmenbedingungen zu identifizieren und so zu versuchen die Hilfesystemebene im Sinne der Bedürfnisse der Menschen zu verändern (vgl. ebd.).

2.4.3 Case Management im Kontext der Jugendarbeit

Mühlbauer Bianca

Bevor auf die Bedeutung von Case Management im Kontext der Jugendarbeit eingegangen wird, scheint es vorerst sinnvoll die Entwicklungsphasen der Jugendlichen interdisziplinär zu betrachten.

Die Adoleszenzphase ist für die Jugendlichen eine Phase der Umbrüche und der Veränderung. Sei es die eigenen Veränderungen im Körper, aber auch Veränderungen in der Umwelt. Die Jugendlichen sind auf dem Weg zum Erwachsenwerden. Es ändert sich die Schule, entweder in eine weiterführende Schule oder aber auch der Beginn in die Arbeit. In dieser Phase sind sie sowohl mit Hindernissen von außen als auch von innen konfrontiert, die es zu bewältigen gilt. Jugend wird durch ihr Alter bestimmt, aber noch viel mehr durch die „Vergesellschaftung“ der Lebensphase (vgl. Münchmeier 2005:816).

Ausgehend von den Modernisierungsprozessen in den 60iger Jahren, hat sich ein Strukturwandel vollzogen. Die These des einhergehenden Strukturwandels besagt allgemein,

„dass sich gegenwärtig nicht nur einzelne Verhaltensweisen, Orientierungsmuster und Einstellungen von Jugendlichen wandeln, sondern dass innere Qualität, Zuschnitt und Aufgabenstruktur des Jugendalters [...] an sein Ende gekommen ist.“ (ebd.:817)

Daraus schließt sich, dass es keine einheitliche Jugendphase mehr gibt. Vielmehr gibt es mehrere „Jugenden“, die sich stark voneinander unterscheiden und nicht mehr in ein Schemata passen (vgl. ebd.:818). Die Jugend sieht sich heute mehr Herausforderungen gestellt. So gehören Krisen wie beispielsweise Arbeitslosigkeit, Globalisierung und Rationalisierung und Abbau beziehungsweise Verlagerungen von Beschäftigungen bereits zum Aufwachsen dazu (vgl. ebd.:817). Zukunftsperspektivisch beschäftigen die Probleme der Arbeitswelt die Jugend mehr als andere Herausforderungen in diesem Lebensalter (vgl. Münchmeier / Fischer 1997:13). Die von Ferchhoff (2011) zusammengefassten Herausforderungen, die Jugendlichen im 21. Jahrhundert durch die „Individualisierungsschübe“ mit sich bekommen, spricht klar für eine Betreuung durch Case Management. Die Individualisierung bringt sowohl Chancen als auch Probleme mit sich. Einerseits können die Jugendlichen ihre Freiräume und Integration selbst gestalten, andererseits gibt es viele strukturelle Vorgaben und Restriktionen. Desintegration kann somit verstärkt werden (vgl. Ferchhoff 2011:84). Die Jugendlichen sind großen Druck- und Erwartungshaltungen, Problemlagen, Dauerbelastungen und Bedrohungen ausgesetzt, für die sie nicht immer ein geeignetes Ventil finden. Eine kürzlich veröffentlichte Studie der Salzburger Nachrichten (Haimperl 2023:6) zeigt, dass fast 50 % der befragten Jugendlichen über Druck- und Erwartungshaltungen klagen. Rund 40 % der befragten Jugendlichen geben an, dass sie den Krieg und die Klimakrise als belastend empfinden. Nicht nur bildungsferne Jugendliche, Jugendliche ohne Schulabschluss, oder Haupt- und Sonderschüler:innen sowie Jugendliche mit Migrationshintergrund befinden sich in sozialen, schulischen und beruflichen

„Problemsituationen und suchen nicht selten nach [...] jugendkulturellen, manchmal auch abweichenden und devianten Auswegen.“ (Ferchhoff 2011:323f)

Die Jugendphase ist auch eine Phase der Orientierung. Gerade Jugendliche die nicht in das System passen, erfahren Einschränkungen bis Ausgrenzungen in gesellschaftlichen und sozialen Lebenslagen, die bis zur sozialen Isolation führen können (vgl. Ehlers / Broer 2013:20). Eine angelegte Studie des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMSGPK) befasst sich mit den Problemlagen von Jugendlichen, die zu einem Abbruch im Bildungssystem führen können. Dabei werden die Risikofaktoren vor einem Abbruch betrachtet sowie im Falle von NEET (Not education, employment or training) die Faktoren nach einem Abbruch (vgl. Karaszek et al. 2016:86). Wenn die Jugendlichen „nicht zu den kommunikativen Erfordernissen der Funktionssysteme“ (Ehlers / Broer 2013:22) passen, so droht eine Exklusion aus diesen.

Jugendliche mit weniger Qualifizierungen haben kaum Chancen am Arbeitsmarkt, mit wenig Geld, folgen dann Ausschluss aus Freizeitaktivitäten bis hin zu geringen Versicherungen (vgl. ebd.).

Die bildungsoptimistische Perspektive wird brüchig. Spätestens seit den 80iger Jahren bedeuten gute Abschlüsse nicht mehr automatisch gute Jobchancen. Dies ist unter anderem auf die Verknappung von Ausbildungsmöglichkeiten und die angespannte Arbeitsmarktsituation zurückzuführen. Die tendenzielle Abwertung der unteren Bildungsabschlüsse und die Anhebung der Bildungsziele erhöhen die subjektiven Ängste, den angestrebten Bildungsabschluss und damit die Berufschancen nicht zu erreichen (vgl. Münchmeier 2005:821).

Die Ergebnisse der Studie des BMSGPK (2016) weisen auf den Zusammenhang zwischen dem familiären und sozialen Umfeld und den Problemlagen hin. Problemlagen umfassen unter anderem die fehlende familiäre Unterstützung bei Herausforderungen in der Schule, Trennungen sowie Gewalt- und Missbrauchserfahrung. Ein weiterer Faktor welcher sich negativ auswirkt, liegt an einem geringerem Selbstwert und der Erfahrung verminderter Selbstwirksamkeit (vgl. Karaszek et al. 2016:87f). Dies spricht für eine Stärken- und Ressourcenarbeit um die Jugendlichen in ihrem Selbstwert und ihrer Selbstwirksamkeit zu bestärken und so wiederum eine Möglichkeit der Inklusion in das System zu geben.

Ein Preis der Individualisierungstendenz im 21. Jh. ist, dass Jugendliche weitgehend für ihre Lebenskarriere selbst verantwortlich gemacht werden (vgl. Ferchhoff 2011:114). Dies bedeutet einerseits mehr Freiheit, aber auch einen höheren Druck (vgl. Münchmeier 2005:822). Die Jugendlichen erfahren wenig Unterstützung durch Eltern oder Bezugspersonen, zum Beispiel bei schulischen Herausforderungen, bei der Entscheidung über den Bildungsweg oder bei Krisen in der Jugendphase. Durch die fehlende Unterstützung sind sie vielmehr den Risiken von Bildungsabbrüchen ausgesetzt (vgl. Karaszek et al. 2016:88f). Im Gegensatz zu mangelnder Unterstützung wirkt sich auch ein zu starker Druck und starke Reglementierung negativ auf die Jugendlichen aus (vgl. ebd.:89). Die Studie kommen ebenfalls zu dem Ergebnis, dass auch institutionelle und strukturelle Ursachen seitens des Bildungssystems für Bildungsabbrüche mit verantwortlich sind (vgl. ebd.:105). In diesem Zusammenhang zeigt sich die Notwendigkeit für die Arbeit auf der Systemebene. Koordinationsarbeit und Helfer:innenkonferenzen können hier möglicherweise zu Änderungen im Bildungssystem beitragen.

Silbereisen (1986) gehen davon aus, dass Jugendliche umweltoffene, soziale Lebewesen sind, die ihre Entwicklungsaufgaben selbst produktiv gestalten können. Diese können aber nur sinnvoll erfüllt werden, wenn die gesellschaftlichen Bedingungen und Strukturen gegeben sind (vgl. Ferchhoff 2011:115f). Der Mangel an psychologischen und beratender Unterstützung mit sozialen und emotionalen Problemen, kann zu einer höheren Drop-out-Rate führen (vgl. Karaszek et al. 2016:105). Sofern Schulsozialarbeit, Schulpsychologie und Jugendcoaching an der Schule installiert ist, bedarf es einem Schnittstellenmanagement und Koordinationsleistung.

Auch Pantuček weißt in seinem Vortrag darauf hin, *„dass für mehrfach belastete Jugendliche verschiedene Hilfssysteme zuständig sind, die nach verschiedenen Logiken funktionieren“* (Pantuček 1998:19) und Koordination und Schnittstellenmanagement hier sinnvoll wäre. Die Notwendigkeit von einer Kooperations- und Vernetzungsarbeit zeigt sich auch im Zusammenhang mit Schulabbrecher:innen. Rothaus (2019) attestiert, dass bei Schulabbrecher:innen meistens viele Fachkräfte involviert sind, die aber nicht gemeinsam am Fall arbeiten und eine Vernetzung untereinander sinnvoll wäre um eine gute Fallarbeit zu leisten (vgl. Rothaus 2019:21). Bei komplexe Problemlagen, bei denen verschiedene Hilfesysteme involviert sind, erhöht sich der Bedarf an Hilfe. Case Management ist hier sinnvoll, um nicht *„an Schnittstellenproblemen und differierenden Zugangsvoraussetzungen zu scheitern.“* (Ehlers / Broer 2013:34f)

Die Notwendigkeit für Ressourcenarbeit zeigt sich an den positiven Auswirkungen der sozialen Ressourcen bei den Jugendlichen. So stellen Peergroups für Jugendliche mit Migrationshintergrund häufig sehr stabile und tragfähige soziale Netzwerke dar, in denen die Jugendlichen soziale Kompetenzen erwerben und Unterstützung erfahren. (Karaszek et.al 2016:121 zit.n. Bissuti et al. 2013:86). Die Bedeutung der Netzwerke wird auch bei den jugendlichen Wohnungslosen betont.

Die Darstellungen zeigen, dass es nicht unbedingt Multiproblemlagen bei Jugendlichen sein müssen, welche für den Einsatz für Case Management sprechen. Allein die Jugendphase hat genug Potenzial um Unterstützung in Anspruch zu nehmen, sofern der Umgang mit der Situation nicht selbstständig möglich ist. Unterstützung, Stärken- und Ressourcenarbeit und Empowerment sind wichtige Eckpfeiler, die den Jugendlichen helfen können Bewältigungsstrategien und Kompetenzen zu entwickeln (vgl. ebd.:122) um letztendlich mit mehr Selbstvertrauen der Zukunft entgegen zu treten.

Nachfolgende Beispiele aus der Forschung zeigen, dass Unterstützung von Case Management gerade in der Jugendphase positive Auswirkungen hat. Insbesondere bei Jugendlichen begünstigen Case-Management-Strukturen effektivere Hilfen (vgl. Jens et al. 2009:138). So das Fazit einer Studie über Case Management in der Jugendhilfe. Darüber hinaus belegen die Ergebnisse, dass Case Management die Effektivität der Hilfen sowie die Zufriedenheit der Beteiligten begünstigt (vgl. ebd.:150). Engelmayer-Rácz (2020) untersucht in ihrer Masterarbeit Case Management aus Nutzer:innenperspektive von Jugendlichen im Jugendcoaching. Unter Bezugnahme von Hurrelmann und Quenzel (2016) und ihren vier Entwicklungsaufgaben im Jugendalter. Diese sind Qualifizieren, Bilden, Konsumieren und Partizipieren (vgl. ebd.:25). Die Unterstützung des Jugendcoachings verfolgt primär die Aufgabe des „Qualifizierens“. Eine Begleitung durch Case Management in dieser Phase des Jugendalters scheint einen positiven Einfluss auf künftige Entscheidungen zu haben. So zeigt eine ökonomische Studie von Bessey und Backes-Gellner (2008) dass die Begleitung von Jugendlichen, welche eher kurzfristig hinsichtlich Lehrausbildung denken, positive Effekte auf deren Entscheidungen hat (vgl. Bessey / Backes-Gellner 2008:21). Eine andere Studie im Suchtbereich, zeigt ebenfalls, dass die Begleitung von Case Management im Sinne der Beziehungs- und Netzwerkarbeit einen positiven Einfluss auf die Jugendlichen hat (vgl. Grieb et al. 2005).

Ein weiteres good-practice Beispiel zeigt sich in der Einführung von Case-Management Jugendgruppen von Jupident (2019). Eine grundlegende Voraussetzung für das Case Management ist die intensive Zusammenarbeit mit der Familie und involvierten Systempartner:innen. Case Management wird hier beispielsweise eingesetzt bei Jugendlichen mit komplexere Koordinationsaufgaben, wenn mehrere Helfersysteme involviert sind oder wenn unterschiedliche Systeme für eine positive Entwicklung aktiviert werden müssen. Der:die Case Manager:in fokussieren sich nicht auf pädagogische Handlungen wie beispielsweise den Kleidereinkauf, sondern auf die Zusammenarbeit mit anderen Helfersystemen, wie beispielsweise der therapeutische Vernetzungsarbeit (vgl. Stiftung Jupident 2019:12).

Zusammenfassend kann man festhalten, dass eine Implementierung von Social Work Case Management bei der Arbeit mit Jugendlichen sinnvoll ist. Stärken- und Ressourcenorientierung ermöglicht den Jugendlichen „Hilfe zur Selbsthilfe“ zu erlangen. Ebenso können sie in ihrer Wahrnehmung bestärkt und gefördert werden soziale Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen, um effizient Hilfeprozesse zu erreichen (vgl. Kleve 2006:44 zit.n. Neuffer 1993:200). Um die Ressourcen gut zu nutzen bedarf es ebenfalls einer Arbeit auf Systemebene, die Kooperationsleistungen und Schnittstellenmanagement erfordert (vgl. Wendt 2009:17).

3 Methodik

Luger Heidelinde, Mühlbauer Bianca, Spitzer Martina

Nach der fachlich-theoretischen Auseinandersetzung mit Case Management sollen im vorliegenden Kapitel nun zentrale methodische Konzepte vorgestellt werden, die in allen drei empirischen Forschungsprozessen Anwendung fanden.

3.1 Wissensvermittlung in der Sozialen Arbeit

Luger Heidelinde, Mühlbauer Bianca

Der folgende Abschnitt beschäftigt sich mit Aspekten der Wissensvermittlung im Kontext Sozialer Arbeit. Sozialarbeiter:innen leisten in ihrer Schnittstellenfunktion oftmals Übersetzungsarbeit. Als Generalist:innen machen sie bei Bedarf Fachsprachen und Regelwerke zahlreicher Berufe und Disziplinen für Nutzer:innen verständlich (vgl. Herwig-Lempp 2012:50).

Mit Blick auf die Transparenz eigener theoretischer Arbeitsgrundlagen benötigt auch die Profession der Sozialen Arbeit mittlerweile selbst eine gewisse Übersetzungsleistung, um verständlich zu bleiben. Herwig-Lempp (2012) attestiert der theoretischen wie praktischen Sprache Sozialer Arbeit ein steigendes Maß an Komplexität. Als Beispiel wird der Begriff „Partizipation“ herangezogen. Er drückt ein Bemühen um Einbindung, Mitentscheidung und Mitbestimmung aus. Gleichzeitig ist er sprachlich betrachtet ein Fremdwort, das eine Vielzahl von Nutzer:innen der Sozialen Arbeit vom Verständnis ausschließt und somit das Gegenteil seiner Bedeutung bewirkt. Die Gründe für derartige Ausdrucksweisen mögen in einem Bemühen um Wissenschaftlichkeit oder in der Etablierung einer Fachsprache liegen. In jedem Fall ist die Konsequenz eines anspruchsvollen Vokabulars, dass einigen Menschen Informationen verwehrt bleiben (vgl. Herwig-Lempp 2012:50f). Dieser berechtigten Kritik wird in der vorliegenden Masterarbeit Rechnung getragen. Zielsetzung des Projekts war es, das Handlungskonzept von Case Management in einer für Nutzer:innen verständlichen Form zu vermitteln. Als Informationsmedien wurden Texte, Videos und Workshops angewandt. Alle drei Aufbereitungsformen basieren auf sprachlicher Kommunikation, die im Fall von Videos und Workshop durch bildliche Elemente ergänzt wird. Textuelle Kommunikation kann nur gelingen, wenn Rezipient:innen die vorgestellten Wissensbestände für sich nutzbar machen können (vgl. Knobloch 2020:454). In diesem Sinne sollen nun theoretische Grundlagen für gelingende Wissensvermittlung zwischen Expert:innen und Lai:innen skizziert werden.

Das komplexe und spezialisierte Wissen unserer Zeit verlangt im Sinne professionellen Wissensmanagements den Austausch über Erkenntnisse. Hierfür stellen interdisziplinäre Kommunikation und Austausch zwischen Expert:innen und Lai:innen

zentrale Voraussetzungen dar. Im Kommunikationsprozess kann Verständigung als Überschneidung der jeweiligen kognitiven Bezugsrahmen der beteiligten Akteur:innen erachtet werden. Bei großen Wissensunterschieden zwischen Kommunikationspartner:innen ist dieser common ground naturgemäß relativ gering und muss im Sinne förderlicher Wissenskommunikation erweitert werden. Diese Ausdehnung der gemeinsamen kognitiven Schnittmenge kann schrittweise in einem Abstimmungsprozess erfolgen (vgl. Bromme et al. 2004:178ff).

Expert:innen-Lai:innen-Kommunikation kennzeichnet sich durch eine Wissensasymmetrie aus, wobei eine Person über disziplinäres Fachwissen verfügt und die andere Person keine entsprechende professionelle Vorbildung hat. Bromme et. al (2004) weisen darauf hin, dass diese Divergenz in Zusammenhang mit Rollenzuschreibungen differenziert betrachtet werden muss. Es kann zwischen kognitiver (problemlösungsrelevantes Wissen, Erfahrung, Können, etc.) und sozialer (Expertisenanerkennung, Entscheidungsmacht, etc.) Rollendefinition unterschieden werden. Dies erscheint insofern relevant, als Lai:innen (in sozialer Rollendefinition) sehr wohl auch Expert:innen (in kognitiver Rollendefinition) in eigener Sache sein können, in dem sie entsprechendes Wissen erarbeiten, systematisieren und verteilen (vgl. Bromme et al. 2004:176f). Die von Bromme et al. angesprochene kognitive Rollendefinition des Expert:innentums ist in der Sozialen Arbeit insbesondere in Form des Empowerment-Ansatzes zu finden. Nutzer:innen werden häufig als „Expert:innen“ für ihre persönlichen Lebenssituationen erachtet. So empfiehlt etwa Pantuček in Anlehnung an Thiersch (1978) für die Soziale Arbeit, Betroffene als Expert:innen für ihre Lebensrealität anzuerkennen und Lernprozesse in der Zusammenarbeit als wechselseitig zu begreifen (vgl. Pantuček 1998:84).

Die soziale Rollenverteilung ist jedoch auch in Sozialer Arbeit gegeben und muss entsprechende Berücksichtigung finden. Fundierte Ausbildungen, die häufig mit einer entsprechend veränderten Sprache und spezifischem Vokabular verbunden sind, stellen eine Ungleichverteilung im Wissensbereich dar, die nicht ausgeblendet werden darf. Wissen von Expert:innen verändert sich durch Ausbildung und intensive Übung. So zeigen sich nach Bromme et al. in der Expertiseforschung effiziente Wissensumstrukturierungen und problemorientierte Konzeptintegrationen in Bezug auf die jeweiligen Arbeitskontexte von Professionist:innen. Der Begriff Wissen beinhaltet somit nicht nur integrierte, komplexe und kontextualisierte Inhalte, sondern auch nonverbale Denk-, Wahrnehmungs-, und Handlungsperspektiven. Im Austausch mit Lai:innen sind Expert:innen nun gefordert, diesen komplexen Expertiseerwerb zumindest teilweise rückgängig zu machen und Wissen auf eine weniger abstrakte Stufe zu transformieren. Hierfür erscheinen insbesondere zwei Prozesse relevant: Einerseits muss die fremde Perspektive eingeschätzt werden (Antizipation) und andererseits muss die eigene Kommunikation entsprechend angepasst werden (Adaption) (vgl. Bromme et al. 2004:180ff).

Die Auseinandersetzung mit den jeweiligen Zielgruppen der Informationsmaterialien unter Kapitel 2.4 kann als Berücksichtigung der angesprochenen notwendigen Vorbereitung zur Perspektivenübernahme verstanden werden. Die vertiefende

Beschäftigung mit den spezifischen Kontexten ermöglicht entsprechende Annahmen zu Vorwissen und Sichtweisen der Adressat:innen. Die in Kapitel 4 vorgestellten Entwicklungsprozesse dokumentieren darüber hinaus die theoretisch fundierten und strukturierten Anpassungsleistungen im Kommunikationsprozess.

Für den erfolgreichen Wissensaustausch zwischen Menschen ist der jeweilige Kontext zu berücksichtigen. Die Wissensdivergenz zwischen Expert:innen und Lai:innen geht, wie bereits angesprochen, oftmals mit einer sozialen Rollendefinition einher, die asymmetrische Entscheidungskompetenzen und Machtverhältnisse mit sich bringt. Darüber hinaus sind zeitliche, emotionale und motivationsbedingte Faktoren für erfolgreiche Wissensvermittlung zu berücksichtigen. Je nach Medium der Kommunikation ergeben sich oder entfallen bestimmte Rückmeldungsformen, inwiefern der common ground erweitert wurde (vgl. Bromme et al. 2004:184). In Zusammenhang mit Sozialer Arbeit ist hier insbesondere zu beachten, dass es für manche Nutzer:innen keine oder nur geringe Möglichkeiten gibt, ihr Wissen zu vermitteln. So verfügen beispielsweise Menschen mit kognitiver Beeinträchtigung oft nicht über die sprachlichen Möglichkeiten oder über geeignete assistierende Kommunikationstechniken, um ihr Wissen mitzuteilen (vgl. Mayrhofer et al. 2019:344). Ebenso zeigen sich Probleme beim Wissenstransfer in der Arbeit mit Menschen mit Fluchterfahrung, da unterschiedliche Erstsprachen Herausforderungen mit sich bringen (vgl. Luimpöck 2021:316).

Wissenskommunikation kann durch folgende Maßnahmen verbessert werden (vgl. Bromme et al. 2004:185f):

- Empirische Prüfung von Annahmen über den Wissensstand des Gegenübers
- Diskussion über die unterschiedlichen Perspektiven von Expert:innen und Lai:innen
- Aktive Auseinandersetzung mit der Lai:innenperspektive
- Zielgerichtete Fragen zur Verständniskontrolle
- Anpassung an Bedürfnisse der Zielgruppe
- Konstruktive Rahmenbedingungen
- Systeme zur Unterstützung des Wissensmanagements anwenden, die der Nutzer:innenperspektive entspricht

An dieser Stelle werden die Grenzen des Forschungsprojekts deutlich. Auch wenn über Feedback-Schleifen versucht wurde, den Erfolg der Wissensaneignung bei einzelnen Nutzer:innen zu untersuchen, handelt es sich dabei doch nur um sehr kleine, keineswegs repräsentative Stichproben. Eine valide Aussage über den Wert der Informationsmaterialien für die Erweiterung des common grounds zwischen Sozialarbeiter:innen und Nutzer:innen im Case Management bedarf breiterer empirischer Datenerhebungen, die Gegenstand zukünftiger Forschungsprojekte sein könnten.

Eine gelingende Kommunikation zwischen Expert:innen und Lai:innen kann für alle beteiligten Personen bereichernde Informationen bringen und eine Reflexion eigener Wissensannahmen anregen (vgl. Bromme et al. 2004:186). Die unter Punkt 4

vorgestellten empirischen Erhebungen belegen den Wert der Materialien für reflexive Auseinandersetzungen mit Case Management. Hier zeigt sich auf beeindruckende Weise die bereichernde Dimension partizipativer Forschung, die im folgenden Kapitel nähere theoretische Betrachtung findet.

3.2 Partizipative Sozialforschung

Mühlbauer Bianca, Spitzer Martina

In der Partizipativen Sozialforschung wird Forschung und Wissensgenerierung nicht als Privileg von Wissenschaftler:innen betrachtet. Partizipative Forschung als sozialwissenschaftlicher Ansatz versteht sich als gemeinsamer Prozess verschiedener Akteur:innen, die sich auf Augenhöhe begegnen. Dabei bringen alle Beteiligten ihre Wissens- und Erfahrungsbestände ein (vgl. Hartung et al. 2020:2). Partizipative Forschung zielt also auf eine hohe Beteiligung von Co-Forschenden ab, um Selbstbefähigung und Empowerment zu erhöhen. Ziel dabei ist sowohl die Teilhabe der Akteur:innen am Prozess als auch die Verbesserung der Möglichkeiten zur gesellschaftlichen Teilhabe (vgl. Unger 2014:1), sowie die Gewinnung neuer Erkenntnisse und das Anstoßen positiver Veränderungen (vgl. Hartung et al. 2020:2). Letztendlich versucht die partizipative Sozialforschung also nicht nur, soziale Wirklichkeit zu verstehen, sondern auch, sie zu verändern (vgl. Unger 2020:3). Es geht im Wesentlichen darum, die Lebenswelten der Akteur:innen nicht nur zu erforschen, sondern auch zu verändern. Daher ist es eine Mindestanforderung, die betroffenen Akteur:innen am Prozess auch zu beteiligen (vgl. Schnurr 2005:1334). Vor allem in der Arbeit mit marginalisierten Gruppen vermag die partizipative Forschung somit den Menschen eine Stimme zu verleihen (vgl. Unger 2020:21). Durch dieses partizipative Vorgehen soll vermieden werden, Entscheidungen über Nutzer:innen ohne deren Beteiligung zu treffen, um so vorherrschenden Machtasymmetrien in der Forschung und letztlich auch der Gesellschaft entgegenzuwirken (vgl. Schnurr 2005:1334). Es handelt sich also um ein wertebasiertes Unterfangen, in dem soziale Gerechtigkeit, Umweltgerechtigkeit, Menschenrechte, Demokratieförderung und andere Wertorientierungen eine wichtige Rolle spielen (vgl. Unger 2014:1f).

International schon seit den 1980er Jahren verbreitet, lassen sich partizipative Methoden in der Gesundheitsforschung im deutschsprachigen Raum erst in den letzten 25 Jahren verorten. Partizipative Forschung orientiert sich dabei an vielen verschiedenen, partizipativen Forschungstraditionen, wie der Aktionsforschung (action research), der Gemeinschaftsforschung, der Befreiungspädagogik oder der Praxisforschung (vgl. Hartung et al. 2020:2). Diese unterscheiden sich hinsichtlich Anwendungskontext und Art der Mitwirkung der Co-Forschenden (vgl. Unger 2020:2). Die Gemeinsamkeit besteht in der erkenntnistheoretischen Grundposition (vgl. Anastasiadis / Wrentschur 2019:13). Diese ermöglicht den bereits angesprochenen zusätzlichen Erkenntnisgewinn, der sich aus dem Einbezug des Wissens der Co-Forschenden ergibt (vgl. Wöhrer et al. 2017:29).

Die ersten Partizipationsmodelle stammen aus der kritischen Auseinandersetzung mit der US-amerikanischen Bürgerbeteiligung. Sherry Arnstein versuchte als erste, anhand

eines Partizipationsmodells, Scheinpartizipation aufzudecken. Das darauf aufbauende Stufenmodell von Wright, Block und Unger dient derzeit vermehrt als Basis für eine kritische Auseinandersetzung mit Partizipation im Forschungsprozess. Kontinuierliche Reflexion über den tatsächlich stattfindende Partizipationsgrad der Beteiligten ist Teil des Prozesses mit dem Ziel, individuelle oder kollektive Teilhabe an Entscheidungen aller Akteur:innen zu gewährleisten (vgl. Hartung et al. 2020:4f). Somit kann sichergestellt werden, dass auch die Anliegen der Co-Forschenden, und deren Lebenswelt-Expertise in die Themenfindung und Zielsetzung miteinfließen (vgl. Unger 2020:3). Forschung bedeutet immer auch Wissens- und Deutungshoheit, weshalb eine wiederkehrende Reflexion der eigenen Rolle der Forschenden vor dem vorgestellten Partizipationsmodell unumgänglich ist (vgl. Hartung et al. 2020:5).

Selbstorganisation	über Partizipation hinaus
Entscheidungsmacht	Partizipation
Teilweise Entscheidungskompetenz	
Mitbestimmung	
Einbeziehung	Vorstufen der Partizipation
Anhörung	
Information	
Anweisung	Nicht-Partizipation
Instrumentalisierung	

Abbildung 3: Stufen der Partizipation (Wright et al.2010 in: ebd.:5)

In den ersten beiden Stufen ist keine Partizipation möglich, eine Einflussnahme wird kategorisch ausgeschlossen. Menschen müssten hier die Erwartungen der Forschenden erfüllen, weshalb diese beiden Stufen aus forschungs-ethischen Gründen auch in der nicht-partizipativen Forschung keine Anwendung finden sollten. Ab der dritten Stufe, der Informationsstufe, sind die Voraussetzungen für informierte Zustimmung gegeben. Eine aktive Beteiligung ist erst ab Stufe vier und fünf, Anhörung und Einbeziehung, möglich. Forschungsfragen und Interventionskonzepte können beispielsweise mit den Menschen besprochen werden, um das Forschungsdesign zu spezifizieren oder anzupassen. Erst ab Stufe sechs, der Ebene der Mitbestimmung, können die Co-Forschenden unmittelbar und formal Einfluss auf den Prozess nehmen. Die teilweise oder vollständige Übertragung der Entscheidungsmacht über Teile des Prozesses stellen die höchste Form der Partizipation dar, wobei Co-Forschende hier auch gleichberechtigte Mitglieder des Forschungsteams sein können. Stufe neun, die Selbstorganisation, würde bedeuten, dass beforschte Menschen eigenständig Prozesse konzipieren und die Erforschung eigenständig durchführen. Hier entscheiden ausschließlich die zu

beforschenden Personen. Forschende können zwar zur wissenschaftlichen Begleitung zugezogen werden, allerdings ohne Entscheidungsmacht (vgl. Hartung et al. 2020:5f).

Für die Datenerhebung können sowohl quantitative als auch qualitative Methoden eingesetzt werden. Gearbeitet wird mit einem bunten Sammelsurium an Forschungsmethoden, von klassischen Methoden wie beispielsweise Interviews, Fokusgruppen oder Fragebogen bis zu alternativen Methoden wie Runden Tischen, World Café oder Zukunftswerkstatt. Je nach Zielgruppe lohnt es sich, alternative Methoden anzuwenden, um auf das Wissen, Erfahrungen und Anliegen der Menschen besser zugreifen zu können (vgl. Hartung et al. 2020:3f). Die Informationen sowie das Untersuchungsfeld sind für die nicht-wissenschaftlichen Akteur:innen nachvollziehbar zu gestalten (vgl. Unger 2020:3).

Die Forschung erfolgt zirkulär. Ausgehend von einem Problem werden Forschungsfragen und Antwortmöglichkeiten aus gesammelten, reflektierten und analysierten Daten generiert. Innerhalb dieser Prozesse werden kontinuierlich weitere Fragestellungen aufgeworfen, die wiederum die Basis für künftige, zyklische Forschung bilden (vgl. Wöhrer et al. 2017:29). Alltagsweltliche Theorien und Wissensbestände der Akteur:innen werden somit als Ausgangspunkt hergenommen, um sie in Folge anhand einer reflektierenden Auseinandersetzung mit empirischen Daten weiterzuentwickeln (vgl. Unger 2020:4). Der Prozess beginnt damit, den Handlungsbedarf sowie das Projektziel zu definieren und in der darauffolgenden *„Feld- und Problemexploration“* (Anastasiadis / Wrentschur 2019:17) die Problemzonen zu bestimmen. In dieser Phase ist es zentral, das Feld sowie die Strukturen – insbesondere *„Stakeholder- und Machtstrukturen“* (ebd.:17) – kennenzulernen. Erkenntnisse daraus ermöglichen, das Ziel sowie weitere Fragestellungen, zu konkretisieren (vgl. ebd.:17). Durch diese erste Datenerhebung und -analyse wird versucht, bei allen Akteur:innen Verständnis für die Problemstellung zu schaffen und darauf aufbauend Ideen zur Veränderung der Situation zu entwickeln (vgl. Anastasiadis / Wrentschur 2019:18 zit.n. Bergold / Thomas 2010).

Die Vorgehensweise in der partizipativen Forschung erfordert die Einhaltung einiger wichtiger Parameter. An oberster Stelle stehen das gemeinsame Interesse und die Zustimmung zum Forschungsprozess aller Teilnehmenden (vgl. Anastasiadis / Wrentschur 2019:18 zit.n. Bergold / Thomas 2010). Aus ethischen Gründen ist es zudem notwendig, eine transparente Kommunikation über die Verwendung der Daten zu gewährleisten. Zum Schutz der Teilnehmenden kann es notwendig sein, Namen zu anonymisieren. Machtstrukturen und ihre möglichen Auswirkungen auf die einzelnen Teilnehmenden sind zu benennen und kritisch zu beleuchten. Letztendlich sollen mögliche Konflikte im Forschungsprozess als Chance betrachtet werden, um auch daraus forschungsrelevante Erkenntnisse zu lukrieren (vgl. Anastasiadis / Wrentschur 2019:21).

Das vorliegende Forschungsprojekt hatte zum Ziel, passgenaue Informationsmaterialien für Nutzer:innen von Social Work Case Management zu generieren. Für diesen Prozess schienen partizipative Methoden geradezu prädestiniert zu sein, um in der Auseinandersetzung und Zusammenarbeit mit allen wichtigen Akteur:innen möglichst differenzierte Sichtweisen und Anforderungen aufnehmen zu können. Anhand der

Endprodukte sollte wiederum die Möglichkeit zur Erhöhung der Partizipation für Nutzer:innen am Case-Management-Prozess geschaffen werden.

3.3 Themenanalyse nach Froschauer/Lueger

Luger Heidelinde, Spitzer Martina

In allen drei Teilprojekten der Masterarbeit fanden Gruppengespräche statt, um Rückmeldungen zu den entwickelten Materialien zu bekommen. Als Methode zur Erfassung der erhobenen und transkribierten Gruppengespräche wurde die Themenanalyse nach Froschauer/Lueger (2003) ausgewählt. Die Methode erscheint für diese Forschungsarbeit geeignet, da sie der Leser:innenschaft einen Überblick der zentralen Gesprächsinhalte verschafft und durch die entsprechende Codierung eine Gliederung erfährt, die sich an den genannten Forschungsintentionen (Evaluation, Narration, Information) orientieren kann.

Die vorgenommenen Analysen der Gruppengespräche orientiert sich an klassischen sozialwissenschaftlichen Textinterpretationsverfahren. Bei diesen wird davon ausgegangen, dass jeder Äußerung unabhängig vom sprechenden Subjekt ein Bedeutungsgehalt zukommt, der über bewusste Handlungsabsichten hinausgeht und dadurch lebensweltliche Normen und Strukturen repräsentiert. Durch extensive Sinnauslegung können in Folge objektiv-latente Sinnstrukturen identifiziert werden. Es gibt hier keine „richtige“ oder „falsche“ Interpretation. Entscheidend ist die stringente und forschungszweckmäßig begründete Berücksichtigung methodischer Analyseregeln und Verfolgung der inhaltlichen Perspektive (vgl. Froschauer / Lueger 2003:100ff).

Nach Froschauer und Lueger (2003) zeichnen sich Mehrpersonengespräche durch eine gewisse Dynamik in der Kommunikation aus, die soziale Verhältnisse und Beziehungen reproduziert. Jeder Redebeitrag beinhaltet eine Reihe von Aussagendimensionen, die sich nicht primär an die interviewende Person richten, sondern gleichzeitig Aufschluss über die soziale Organisation von Beziehungen gibt. In der Gesprächsführung gilt es hier den kommunikativen Austausch anzuregen und den Teilnehmer:innen einen groben Rahmen für den Interviewverlauf vorzugeben (vgl. Froschauer / Lueger 2003:55ff).

Die Themenanalyse dient der zusammenfassenden Aufbereitung manifester Inhalte von größeren Textmengen. Zunächst werden in einem Textreduktionsverfahren relevante Themen in Hinblick auf Charakteristika, Zusammenhänge, Abfolge und Forschungsfrage beleuchtet. Als Ergänzung zur Textreduktion kann ein Codiervorgang angewandt werden, das der Analyse begrifflicher Strukturen von Themen und deren Zusammenhänge dient. Zunächst werden Textpassagen anhand ihrer Themenkategorien codiert. In Folge werden Subkategorien in den Themenkategorien herausgearbeitet. Die diversen entwickelten Kategorien werden nun in einem Netzwerk verknüpft und hierarchisch geordnet. Zuletzt bildet das entworfene Kategoriensystem in Kombination mit den Textinterpretationen die Grundlage für die zusammenfassende Analyse in Hinblick auf die Forschungsfrage (vgl. ebd.:158ff).

Bevor in Hinblick auf das Ziel des Forschungsinteresses eine entsprechende Auswahl an Expert:innen für die Gruppengespräche getroffen werden konnte, schien zunächst eine Klärung des Expert:innenbegriffs in diesem Kontext erforderlich. Was aktuell in der sozialwissenschaftlichen Forschung Expert:innen überhaupt ausmacht, kann unterschiedlich betrachtet werden. Bogner und Menz unterscheiden hier zwischen verschiedenen Begriffsbestimmungen, wobei die *voluntaristische und konstruktivistische Begriffsbestimmung* für die vorliegende Arbeit von Relevanz erscheinen. Die voluntaristische Begriffsbestimmung versteht unter Expert:innen Personen, die besondere Fähigkeiten und/oder Informationen in Bezug auf die eigene Alltagsbewältigung haben. Eine Abgrenzung zum Alltagswissen ist nach Meuser und Nagel hier schwer zu ziehen (vgl. Bogner / Menz 2009:67f). Auch Gläser und Laudel vertreten die Ansicht, dass jede Person Expert:in sein kann, die über besonderes Wissen verfügt. Es kann sich hierbei um angeeignetes Wissen (z.B. Ausbildung, persönliches Interesse) handeln, oder sich auch aus der unmittelbaren Involviertheit der betroffenen Personen (z.B. Arbeit in einer Organisation, Wohnen an einem bestimmten Wohnort etc.) ergeben. Dieses besondere Wissen ist vom generellen Alltagswissen zu unterscheiden, weshalb der Expert:innenbegriff zulässig erscheint. Letztendlich bestimmt das Ziel der Forschung und nicht der soziale Status darüber, ob jemand als Expert:in angesehen werden kann oder nicht (vgl. Gläser / Laudel 2010:11ff). Die *konstruktivistische Sichtweise* legt den Fokus vor allem auf die Zuschreibung der Expert:innenrolle, wobei diese Zuschreibung entweder durch die Forschenden selbst (methodisch-rationaler Ansatz) oder durch gesellschaftliche Zuschreibungen (sozial-repräsentativ) passiert (vgl. Bogner / Menz 2009:86).

Froschauer und Lueger (2003) unterscheiden zwischen drei Typen von Expertisen, die in den Untersuchungsfeldern zu finden sind: die *systeminterne Handlungsexpertise*, die *feldinterne Reflexionsexpertise* und die *externe Expertise*. Während unter der systeminternen Handlungsexpertise vornehmlich individuelles Erfahrungswissen verstanden wird, weshalb dieses Wissen für die Produktion von neuen Erkenntnissen unabdingbar ist, handelt es sich bei der feldinternen Reflexionsexpertise um Schnittstellwissen, also Wissen, das sich dort entwickelt, wo Akteur:innen auf die Berücksichtigung anderer Sichtweisen angewiesen sind. Die feldinterne Reflexionsexpertise ist stärker relational geprägt, reflexiver und abstrakter als konkretes Handlungswissen. Externe Expertise bedeutet die Sammlung von fundiertem, theoretischem Wissen zu einer gewissen Thematik und reproduziert bereits vorhandenes Wissen, weshalb sie für die vorliegende Arbeit eine eher vernachlässigbare Rolle spielt (vgl. Froschauer / Lueger 2003:37ff). Da die Auswahl der Interviewteilnehmer:innen bereits maßgeblich die Art und Qualität der Informationen bestimmt, die man erhält, ist im Forschungsverlauf zu klären, welche Expert:innen über die gewünschten Informationen verfügen. Zudem ist zu berücksichtigen, wer in der Lage und auch bereit dazu ist, die Informationen weiterzugeben und schließlich zu wem von diesen Personen auch tatsächlich ein Zugang möglich ist (vgl. Bogner / Menz 2009:117).

Spezifisch Erläuterungen zu den Herangehensweisen und der Auswahl der Expert:innen werden unter Kapitel 4, Erarbeitung der Informationsmaterialien, detailliert dargelegt.

4 Entwicklung der Informationsmaterialien

Glaser-Schweighofer Sarah, Hartmann Bianca, Khattab Mohammed, Luger Heidelinde, Mühlbauer Bianca, Spitzer Martina

Ausgehend von der Leitfrage, wie Informations- und Reflexionsinstrumente zur Förderung der Auseinandersetzung mit Case Management-Erfahrungen entwickelt werden können, wird im empirischen Teil der vorliegenden Arbeit die Vermittlung des Case Management-Konzepts auf differenzierte Weise durchgeführt: Neben der textlichen Auseinandersetzung werden visuelle und interaktive Methoden zur Erklärung des Konzeptes gewählt. Dementsprechend wird auch versucht, die entwickelten Informationsmaterialien zu Case Management in verschiedenen Formen partizipativ zu erarbeiten. Dazu werden folgende Forschungsschwerpunkte vorgestellt: Informationstexte in Fachsprache, Einfacher Sprache und Leichter Sprache (Kapitel 4.1), Erklärvideo zu Case Management (Kapitel 4.2) und Jugend-Workshop (Kapitel 4.3).

4.1 Informationstexte in Fachsprache, Einfacher Sprache und Leichter Sprache

Luger Heidelinde

Das vorliegende Kapitel widmet sich der Erstellung von kompakten Informationstexten zu Social Work Case Management in funktionalen Vermittlungsvarietäten der deutschen Sprache. An dieser Stelle sollen der im Forschungsprojekt vollzogene Entwicklungsprozess skizziert und die Endprodukte vorgestellt werden.

Zunächst lag im Forschungslabor die Herstellung von Erklärvideos für Nutzer:innen zum Thema Case Management im Fokus. Im Zuge des Projektverlaufs wurde deutlich, dass als Grundlage für ein Drehbuch ein kompakter Informationstext über Case Management notwendig erschien. Zu diesem Zweck wurde gemeinschaftlich im Eilverfahren ein kompakter Informationstext in Einfacher Sprache ausgearbeitet und dazu Feedback von ausgewählten Personen eingeholt. Hier wurde in den Rückmeldungen der Expert:innen für Leichte Sprache ersichtlich, dass der erarbeitete Grundlagentext aus sprachwissenschaftlicher Sicht noch einiger Überarbeitung bedurfte. Die anschließende vertiefende Auseinandersetzung mit Fachliteratur zu Einfacher und Leichter Sprache verdeutlichte, dass in eine „klassische Falle“ in der Übersetzungsarbeit zu niederschweligen Sprachvarietäten getappt worden war. Dieser erste Materialentwurf entstand ohne fundierte Kenntnisse von Regelwerken und Anforderungen an Einfache Sprache oder Leichte Sprache. Aus eben diesem Grund stellen Bredel und Maaß (2016) fest, dass viele aktuelle Leichte-Sprache-Texte kein zufriedenstellendes Niveau erreichen (vgl. Bredel / Maaß 2016:48). Als Resultat einer fehlerfreundlichen und konstruktiv orientierten Reflexion über gerechtfertigte Kritik verschob sich der

Forschungsschwerpunkt von diesem Teil der Masterarbeit hin zu professionell hergestellten Case Management Informationstexten in Einfacher und Leichter Sprache.

Der Forschungsprozess wurde in einem partizipativen Mixed-Method-Ansatz designt. In der vorliegenden Arbeit wurde zunächst eine quantitative Online-Befragung (siehe Kapitel 4.1.2.1) vorgenommen. Im Anschluss daran wurden Mehrpersonengespräche mit Selbstvertreter:innen von Menschen mit geistiger Behinderung in Wien geführt und einer qualitativen Analyse unterzogen (siehe Kapitel 4.1.2.2). Beide Formen der Datenerhebung stellen den zentralen partizipativen Anteil im Forschungsprozess dar und wurden gleichberechtigt im Materialentwicklungsprozess berücksichtigt (siehe Kapitel 4.1.2.3).

Die folgenden Abschnitte beschreiben die Entwicklung der einzelnen Informationstexte, Prozess und Ergebnisse der Rückmeldungserhebungen sowie Möglichkeiten zur Nutzung und Verbreitung der hergestellten Materialien.

4.1.1 Vorgehensweise

Die in diesem Forschungsprojekt erstellten Texte charakterisieren sich durch unterschiedliche Sprachniveaus und sind in den funktionalen Sprachvarietäten Fachsprache, Einfache Sprache und Leichte Sprache formuliert. Der Begriff Varietät versucht der Heterogenität einer Einzelsprache Ausdruck zu verleihen. Generell werden Sprachvarietäten durch Komposita mit dem Wort Sprache benannt (beispielsweise Jugendsprache, Amtssprache, etc.). Sprachvarietäten können sich allerdings auch ohne explizite Bezeichnung in Form von Dialekten, Jargons und Soziolekten ausdrücken. Sprachvarietäten kennzeichnen sich also einerseits durch Differenzierungen innerhalb einer Einzelsprache. Andererseits bilden sie in sich kohärente systemartige Sprachkonstrukte. Als Variationsdimensionen werden regionale, soziale, funktional-situative und historische Varietäten differenziert (vgl. Adamzik 1997:181ff). Zielsetzung der textlichen Information zu Case Management in drei Sprachvarietäten ist es den heterogenen Ansprüchen einer Gesellschaft gerecht zu werden. Zumindest in deutscher Sprache kann somit einer hoffentlich breiten Schicht an Menschen das Grundverständnis eines sozialarbeiterischen Konzepts nahegebracht werden, das - mal mehr mal weniger ersichtlich - immer häufiger Einfluss auf Lebenswelten nimmt.

Zur Herstellung von barrierefreien Texten im Sinne hochwertiger Übersetzungsleistung und partizipativer Forschungsmaxime können verschiedene Parameter berücksichtigt werden. Bredel und Maaß schlagen folgende Anforderungen in Zusammenhang mit Textgestaltung in Leichter Sprache vor (vgl. Bredel / Maaß 2016:44):

- Probleme und Potentiale des Ausgangstexts müssen ermittelt werden.
- Der Ausgangstext muss im Kontext seiner Textsorte betrachtet werden und auf morphologischer (Aufbau und Form), lexikalischer (Vokabular), semantischer (Bedeutung), syntaktischer (Grammatik) und textueller (Inhalt und Sprache) Ebene analysiert werden.

- Übersetzer:innen müssen sich über Statusveränderungen von Ausgangs- und Zieltext bewusst sein.
- Übersetzer:innen müssen professionelle Hilfsmittel (bspw. Regelwerke) in Übersetzungsprojekten anwenden und sich mit Professionist:innen und Zielgruppenangehörigen im Arbeitsprozess vernetzen und austauschen.

Um Texte in leicht verständlichen Sprachvarianten zu produzieren, musste also zunächst als Grundlage dafür ein kompakter Informationstext in Fachsprache (siehe Kapitel 4.1.1.1) entworfen werden. Die Entwicklung des Ausgangstextes bot den deutlichen Vorteil, dass eine intensive Auseinandersetzung mit Kontext und diversen Ebenen sprachlicher Analyse bereits in der Erstellung stattfand. Die entworfene textliche Ausgangsbasis diente in Folge für die Übersetzungsarbeit, die in Informationstexten in Einfacher (siehe Kapitel 4.1.1.2) und Leichter (siehe Kapitel 4.1.1.3) Sprache resultierte. Die partizipative Vorgehensweise gewährleistete die postulierte Vernetzung im Prozess.

Im Sinne eines kooperativen, auf Austausch ausgerichteten und offenen Arbeitsprozesses wurden durch Online-Fragebögen Rückmeldungen zu den entwickelten Materialien erhoben (siehe Kapitel 4.1.2.1). Partizipative Forschung versteht sich als kooperativer Austausch auf Augenhöhe, der Wissens- und Erfahrungsbestände verschiedener beteiligter Personen berücksichtigt und neue Erkenntnisse daraus generiert (vgl. Hartung, S. et al. 2020:1). Das befragte Feld setzte sich aus Expert:innen, Praktiker:innen und Selbstvertreter:innen zusammen. Der Kontakt zu Praktiker:innen und Expert:innen wurde über das private, berufliche und studiumsbezogene Netzwerk gesucht. Als Selbstvertreter:innen wurden für diese Forschungsarbeit Menschen mit geistiger Behinderung ausgewählt, da sie eine relevante Zielgruppe Einfacher und Leichter Sprache repräsentieren. Die Ergebnisse des Feedbacks fanden durch Textüberarbeitungen Berücksichtigung und flossen auf diese Weise in die Materialentwicklung ein (siehe Kapitel 4.1.1). Es wurde explizit in dem Bemühen um Einbeziehung von Betroffenen (Nutzer:innen von Case Management) und Nutzer:innen Leichter Sprache gearbeitet. Bereits 2014 forderte das Netzwerk Leichte Sprache deutsche Universitäten dazu auf, Personen mit geistiger Behinderung in Forschungen in Zusammenhang mit Leichter Sprache im Sinne der Inklusion miteinzubeziehen (vgl. Bredel / Maaß 2016:47). Die Einbindung von Selbstvertretungsgremien Wiener Behinderteneinrichtungen und intensive Bemühungen um Rückmeldungen von Personen aus diversen Organisationen mit Berührungspunkten zu Einfacher und Leichter Sprache sind diesem Selbstverständnis geschuldet.

In den folgenden drei Abschnitten sollen nun Entwicklungsprozesse und erste Versionen der Informationstexte vorgestellt werden. Es sei an dieser Stelle darauf hingewiesen, dass in den Texten im Gegensatz zur restlichen Arbeit der Begriff Klient:in verwendet wird, da dieser in der Praxis gebräuchlicher als Nutzer:in erschien. Die aus parallelen Begrifflichkeiten resultierenden Problematiken wurden darüber hinaus in den empirischen Erhebungen (siehe 4.1.2.2.3) deutlich und werden in Kapitel 4.1.4 diskutiert.

4.1.1.1 Informationstext in Fachsprache

Ausgangspunkt für barrierefreie Erklärungstexte zum Thema Case Management war zunächst eine kompakte Information in Fachsprache. Die Grundlage für diese stellte der Entwurf fachlicher Standards von Goger und Tordy (2020) dar. Das Positionspapier der ogsa (Österreichische Gesellschaft für Soziale Arbeit) wurde im Rahmen einer qualitativen Inhaltsanalyse bearbeitet, die sich durch kommunikationsanalytisches, systematisches und theoriegeleitetes Vorgehen kennzeichnet (vgl. Mayring 2015:12f). Es fand eine Bewertung aller für Nutzer:innen von Case Management relevanten Inhalte statt. Bei der anschließenden Zusammenfassung wurden die Inhalte auf ein kleineres Netzwerk an Bedeutungseinheiten reduziert. Als reduktive Prozesse nennt Mayring in Anlehnung an Ballstaedt et al. (1981) Auslassen, Generalisation, Konstruktion, Integration, Selektion und Bündelung (vgl. Mayring 2015:45ff). In der Zusammenfassung sollen die wesentlichen Inhalte des Grundmaterials erhalten bleiben, wobei gleichzeitig ein durch Abstraktion reduzierter Text geschaffen wird. Das gesamte Ausgangsmaterial findet hier zwar Berücksichtigung, wird jedoch auf das Wesentliche verdichtet (vgl. ebd.:67f). Zentrale thematische Schwerpunkte und Gliederungen, sowie Qualitäts- und Gütekriterien des Case-Managements-Konzepts wurden im Informationstext angeführt. Die Verwendung von Aufzählungspunkten diente hierbei einerseits der leichteren Lesbarkeit und ermöglichte andererseits die kompakte Darstellung relevanter Inhalte.

Abbildung 4 zeigt die Textversion in Fachsprache, die zur Beurteilung und Rückmeldung an diverse Personen mit Berührungspunkten zu Case Management verschickt wurde.

Standards für Case Management in der Sozialen Arbeit

Case Management ist ein Handlungskonzept, das insbesondere im Sozial- und Gesundheitswesen Anwendung findet. Dieses Informationsblatt versucht in kompakter Form fachliche Ansprüche an Social Work Case Management darzustellen.

Case Management soll folgende Punkte gewährleisten:

- professionelle Unterstützung und Begleitung von Personen in komplexen und dauerhaften Problemlagen
- Organisation der nötigen Unterstützung, Begleitung, Förderung und Versorgung für Personen in Multiproblemlagen
- einrichtungs- und professionsübergreifende Versorgungskoordination

Case Management findet statt, wenn eine Person sich in einer komplexen Problemlage befindet und Hilfe bei Koordination und Organisation von Unterstützungsleistungen benötigt wird. Durch die Zustimmung zur Zusammenarbeit wird die Person zu einer Klient:in im Case Management.

Im Case Management werden Ressourcen der Klient:in sowie das soziale Umfeld in die Hilfeplanung miteinbezogen. Darüber hinaus werden notwendige professionelle Leistungsangebote besprochen, organisiert und koordiniert.

Case Management folgt einem Prozess, der kooperativ und aushandlungsorientiert gestaltet wird. Ausgehend von einer Erhebung der Ist-Situation im Assessment findet eine umfassende Ziel- und Hilfeplanung statt. In weiterer Folge wird die Umsetzung der Hilfen koordiniert (Intervention) und kontrolliert (Monitoring), um im letzten Schritt Ergebnisse und Prozess zu evaluieren. Je nach Situation können sich die Prozessschritte wiederholen bzw. wieder aufgenommen werden.

Case Management als Verfahren gründet auf spezifischen Prinzipien:

- Empowerment (Unterstützung der Selbstbefähigung der Klient:innen)
- Informierte Zustimmung (umfassende Aufklärung und Nachvollziehbarkeit für Klient:innen)
- Partizipative Entscheidungsfindung (kooperative Beschlussfassung über Aktivitäten)
- Stärken- und Ressourcenorientierung
- Intensive Netzwerkarbeit
- Soziale Unterstützung von Klient:innen und deren Angehörigen
- Anwaltschaftlichkeit
- Lobbying für soziale Gerechtigkeit (Thematisierung von Versorgungslücken, sozialstrukturellen Problemlagen, sozialpolitischen Benachteiligungen etc.)

Forschungsgruppe Case Management
Masterstudium Soziale Arbeit FH St. Pölten

Abbildung 4: Case Management Informationstext in Fachsprache Version 1
(eigene Darstellung)

Der erste Absatz des vorgestellten Textes gleicht einer Einleitung und Erklärung der Zielsetzung. Es folgt der Versuch einer Begriffsdefinition von Case Management (in Anlehnung an Goger / Tordy 2020:11ff). Der nachfolgende Abschnitt skizziert Indikation für und Aufnahme im Case Management (in Anlehnung an ebd.:10, 45). Im anschließenden Textteil wird die Bandbreite an möglichen Hilfeleistungen angeführt, wobei gleichzeitig auch die fachlichen Anforderungen an Case Manager:innen thematisiert werden (in Anlehnung an ebd.:17ff, 25ff, 32ff). Der nächste Absatz widmet sich Aspekten handlungsleitender Prinzipien und dem Prozessverlauf im Case Management (in Anlehnung an ebd.:38ff, 45ff). Im letzten Aufzählungsblock werden Prinzipien, die für Case-Management-Nutzer:innen von zentraler Bedeutung erscheinen, nochmals explizit angeführt und teilweise erklärt (in Anlehnung an ebd.:25ff, 32ff).

Der vorliegende Informationstext wurde als fachsprachlicher Text der Sozialwissenschaft verfasst. Die Gliederung des Textes gestaltet sich in inhaltlich gebündelten Absätzen bzw. Aufzählungsblöcken. Auf lexikalischer Ebene zeichnet sich die Fachsprachlichkeit durch termini technici wie „Netzwerkarbeit“ oder Fremdwörter wie „Empowerment“ aus. Im Hinblick auf syntaktische Eigenschaften zeigt sich mit Ausdrücken wie „informierte Zustimmung“ ein deutlicher Nominalstil, der mit einer Erhöhung der Informationsdichte einhergeht. In Bezug auf Semantik weist der fachsprachliche Informationstext einerseits abstrakte Substantive und andererseits zahlreiche beschreibende Adjektive auf. Adamzik (1997) definiert Fach als Summe an gesamtgesellschaftlich erarbeiteten, aber nicht allen Menschen vermittelten Kenntnissen und Fertigkeiten. Hieraus wird deutlich, dass zum Erwerb der Kenntnisse spezialisierte Ausbildungen notwendig sind, die wiederum die situative Dimension von Fachsprachen aufzeigen. Fachsprache wird der funktional-situativen Varietätendimension zugeordnet. Darüber hinaus weisen Fachsprachen jedoch gleichzeitig eine ausgeprägte soziale Dimension auf, da sie eine starke Bindung an die jeweiligen Fachleute mit sich bringt (vgl. Adamzik 1997:182ff). Fachtexte können einerseits als relational zum Wissen der Benutzer:innen angesehen definiert werden. Die soziale Verteilung von Wissen spielt hier eine Rolle, da Fachwissen Voraussetzung für die Teilnahme an fachtextlicher Kommunikation darstellt. In diesem Sinne erscheint die Vermittlung von Wissen über fachliche Kommunikationssysteme hinaus relevant (vgl. Knobloch 2020:446f). Dieses Forschungsprojekt widmet sich exakt dieser die Grenzen einer fachlichen Gemeinschaft überschreitenden Wissensvermittlung und schreitet in logischer Konsequenz zum notwendigen nächsten Schritt: die Inhalte in eine verständliche Sprache für eine breite Öffentlichkeit und insbesondere relevante gesellschaftliche Zielgruppen des Case-Management-Konzepts zu bringen.

4.1.1.2 Informationstext in Einfacher Sprache

Im nächsten Schritt Richtung Barrierefreiheit fand eine intralinguale Übersetzung (von Standardsprache in eine Varietät) des entwickelten fachsprachlichen Informationstextes in Einfache Sprache statt. Einfache Sprache wird auf dem Sprachniveau zwischen A2 und B1 angesiedelt, wobei es hierfür keinerlei Regelwerk gibt. Generell wird bei Einfacher Sprache im Vergleich zur Leichten Sprache aber ein höheres Maß an

sprachlicher Komplexität zugelassen. Sätze sollten auch bei Einfacher Sprache nicht zu lange sein (max. 15 Wörter) und es gilt, Fremdwörter zu vermeiden (vgl. Köhler 2016:134). Baumert setzt folgende Grundannahmen für Einfache Sprache fest (vgl. Baumert 2019:42):

- korrekte Anwendung der Sprache
- stilistische Angemessenheit
- Orientierung am Lesekontext
- Verständlichkeit für die jeweilige Zielgruppe

Die Textgestaltung für Informationen zu Case Management in Einfacher Sprache orientierte sich an diesen losen sprachlichen Rahmenbedingungen. Die mangelnden wissenschaftlichen Vorgaben stellten eine Herausforderung dar, der mit Achtsamkeit und sprachlichem Feingefühl begegnet wurde.

Bei Einfacher Sprache handelt es sich um ein variables System, das je nach Zweck und Adressat:innengruppe unterschiedlich komplex sein kann. Die Kriterien für die Textgestaltung orientieren sich im Komplexitätsgrad an Sprach- und Texteigenschaften und an der Leser:innenschaft (vgl. Bredel / Maaß 2016:530ff). Als Adressat:innenschaft wurde für den entwickelten Informationstext von Menschen mit einem Sprachniveau auf B1-Level ausgegangen. Diese relativ hohe Komplexität für Einfache Sprache ist durch den Umstand gerechtfertigt, dass alle Personen mit niedrigerer Sprachkompetenz auf den Informationstext in Leichter Sprache zugreifen können.

Als Differenzierung von Einfacher Sprache und Leichter Sprache wird von Bredel und Maaß (2016) insbesondere das Merkmal spezifischer sprachlicher Eigenschaften bei Leichter Sprache erachtet. In dieser Sichtweise wird deutlich, dass sich Einfache Sprache weniger Regeln unterwerfen muss und einen Zwischenschritt im Komplexitätsgrad zwischen Standardsprache und Leichter Sprache bedeutet (vgl. Bredel / Maaß 2016:527f). Als eben dieses Bindeglied zwischen Konzeptvermittlung in Fachsprache und Informationen in Leichter Sprache ist der folgende Text zu verstehen.

Abbildung 5 und 6 zeigen die Version in Einfacher Sprache, die zur Beurteilung und Rückmeldung an diverse Personen mit Berührungspunkten zu Case Management und/oder Einfacher Sprache verschickt wurde.

Case Management

Case Management ist eine bestimmte Arbeitsweise im Sozial- und Gesundheitsbereich. Dieser Text erklärt, wie wissenschaftliche Vorstellungen von Case Management in der Sozialen Arbeit aussehen. Dieser Text nennt Personen immer in weiblicher Form, damit sind alle Menschen gemeint.

Case Management kann helfen, wenn eine Person viele Probleme hat. **Case Management bedeutet professionelle Begleitung und Hilfe für Personen mit schwierigen und länger dauernden Problemen.** Wenn eine Person mit der Zusammenarbeit einverstanden ist, nennt man sie im Case Management Klientin.

Schritte im Case Management:

- **Einstieg** - Case Managerin und Klientin besprechen gemeinsam die aktuelle Situation.
- **Ziele** - Case Managerin und Klientin vereinbaren gemeinsam Ziele für die Zusammenarbeit.
- **Plan** - Case Managerin und Klientin entwickeln gemeinsam einen Hilfeplan.
- **Abstimmung** - Die Case Managerin kümmert sich um das Abstimmen und Funktionieren der Hilfeleistungen von verschiedenen Einrichtungen und Berufen.
- **Kontrolle** - Die Case Managerin kontrolliert, ob die Unterstützungsformen passen.
- **Abschluss** - Am Ende besprechen Case Managerin und Klientin, was im Case Management passiert ist und wie gut oder weniger gut die Unterstützung funktioniert hat.
- **Anpassung** - Wenn sich die Situation der Klientin verändert, können notwendige Schritte im Case Management wiederholt und angepasst werden.

Abbildung 5: Case-Management-Informationstext in Einfacher Sprache, Seite 1, Version 1
(eigene Darstellung)

Grundregeln im Case Management:

- Die Klientin muss **mit allen Entscheidungen im Case Management einverstanden** sein.
- Die Unterstützung soll **schnell und hilfreich** sein.
- Die Case Managerin fördert die **Stärken und Möglichkeiten** der Klientin.
- Die Case Managerin arbeitet **mit allen beteiligten Menschen und Einrichtungen** zur Problemlösung zusammen.
- Die Case Managerin setzt sich für die **Wünsche der Klientin** ein.
- Die Case Managerin steht der Klientin **menschlich zur Seite**.
- Die Case Managerin setzt sich für **soziale Gerechtigkeit** ein.

Abbildung 6: Case-Management-Informationstext in Einfacher Sprache, Seite 2, Version 1
(eigene Darstellung)

Der erste Absatz des Textes entspricht inhaltlich den einleitenden Worten des fachsprachlichen Textes, wobei die Formulierungen vereinfacht und Fremdwörter ausgespart wurden. Gleichzeitig findet hier ein Hinweis auf die kontinuierliche Verwendung der weiblichen Form statt, da Gendern in Form des „:innen“ als sprachliche Komplexität angesehen werden kann. In der weiteren Übersetzungsarbeit entfernt sich der Text von der Information in Fachsprache im Sinne der Reduktion von Textlänge und Abstraktionsniveau. Der Fokus lag für die Vermittlung in Einfacher Sprache ab der Einleitung in der möglichst konkreten und anschaulichen Darstellung des Case-Management-Konzepts. In diesem Sinne werden bereits im zweiten Absatz mit einfachen Worten Intention, Begriffsdefinition und Rollen erklärt. Es folgt eine durch Aufzählungspunkte veranschaulichte Darstellung und kurze Erklärung der Schritte im Case Management. In einer zweiten taxativen Auflistung werden die im fachsprachlichen Text vorgestellten Prinzipien und Standards des Social Work Case Managements in einfacher und kompakter Form vorgestellt.

Der vorliegende Text ist als Information für eine möglichst große Bandbreite an Personen mit durchschnittlichen deutschen Sprachkenntnissen ohne Vorkenntnisse im wissenschaftlichen Bereich Sozialer Arbeit adressiert. Die Einfache Sprache drückt sich auf lexikalischer Ebene durch die Absenz von Fremdwörtern aus. Die Syntax des Textes ist mit mehrheitlich klassischem Satzbau, der jeweils durch maximal einen Gliedsatz ergänzt wird, einfach gehalten. Die Dichte der inhaltlichen Informationen wurde durch Verbalstil, Aufzählungspunkte und Konkretheit der Aussagen aufgelockert und leichter lesbar gemacht. Im Hinblick auf semantische Texteigenschaften kann vermerkt werden, dass die Erklärung einen niedrigen Abstraktionsgrad aufweist und die Wortwahl klaren, einfachen und beschreibenden Vokabeln den Vorzug gibt.

4.1.1.3 Informationstext in Leichter Sprache

Der dritte Informationstext zu Case Management in der Sozialen Arbeit wurde in Leichter Sprache verfasst. Das Konzept der Leichten Sprache kennzeichnet sich durch eine Vielzahl an Regelwerken. Diese bieten Vorschläge zu Wort-, Satz- und Text-Ebene an. Fremdwörter, Fachwörter und abstrakte Begriffe gilt es hier zu vermeiden. Kurze und einfache Sätze werden bevorzugt, wobei nach jedem Satzzeichen ein Absatz gemacht wird. Die Schriftgröße soll mindestens 14 Punkt sein. Als Sprachniveau kann hier als Maßstab A1 herangezogen werden (vgl. Köhler 2016:134).

Bredel und Maaß (2016) verstehen das Übertragen von Texten in Leichte Sprache als intralinguales Übersetzen, bei dem die Schnittmenge der gemeinsamen Wissensbestände zwischen den Produzent:innen des Ausgangstexts und den Adressat:innen des Zieltexts sehr klein ist. In der Übersetzungswissenschaft wird zwischen äquivalenzbezogenen und handlungstheoretischen Ansätzen unterschieden. Während bei Ersteren eine starke Fokussierung auf den Ausgangstext und den Erhalt einer größtmöglichen Nähe zu seinen spezifischen Eigenschaften im Zieltext angestrebt wird, wird bei Zweiteren der Zweck des Ausgangstextes und das Funktionieren in der Zieltextsituation in den Mittelpunkt der Übersetzungsleistung gestellt. In Folge dessen muss bei handlungstheoretischen Ansätzen eine Analyse der Zieltextsituation

vorgenommen werden (vgl. Bredel / Maaß 2016:188ff). An dieser Stelle wird einem äquivalenzbezogenen Übersetzungsansatz der Vorzug gegeben. Intention der zu entwickelnden kompakten Informationstexte ist es, Nutzer:innen eine Vorstellung der wissenschaftlichen Konzeption von Case Management zu vermitteln. Dabei steht das Bemühen um ein größtmögliches Verständnis für den Handlungsansatz und seine Standards im Fokus. In diesem Sinne wird eine möglichst konkrete Beschreibung der Vorgehensweise im Case Management vorgenommen, die sich in Folge deutlich von den spezifischen Eigenschaften im Ausgangstext in Fachsprache entfernt.

Abbildung 7 bis 15 zeigen die Textversion in Leichter Sprache, die zur Beurteilung und Rückmeldung an diverse Personen mit Berührungspunkten zu Case Management und/oder Leichter Sprache verschickt wurde.

Case Management in der Sozialen Arbeit

Case Management ist eine bestimmte Arbeitsweise in der Sozialen Arbeit.

Case Management gibt es auch im Gesundheitsbereich oder in Firmen.

Zur Erklärung:

Case Management ist ein englisches Wort.

Man spricht das Wort so aus: Käis mennetschment.

Case ist das englische Wort für Fall.

Management ist das englische Wort für Führung.

Man verwendet das Wort Case Management auch auf Deutsch.

Case Management wird auf Deutsch auch mit

Fallführung, Fallsteuerung oder Fallbetreuung übersetzt.

In diesem Text geht es um Case Management in der Sozialen Arbeit.

Dieser Text erklärt wissenschaftliche Gedanken zu Case Management.

Dieser Text verwendet bei Personen immer die weibliche Form.

Damit sind alle Menschen gemeint.

Case Management:

Case Management hilft Personen mit vielen schwierigen Problemen.

Zum Beispiel:

Herr Huber hat eine Behinderung.

Herr Huber braucht Hilfe im Haushalt.

Herr Huber findet schon länger keine Arbeit.

Herr Huber muss zu vielen Ärztinnen gehen.

Herr Huber weiß nicht,

wie er all diese Dinge allein schaffen soll.

Case Management kann Herrn Huber helfen,

damit er die passende Unterstützung bekommt.

Personen im Case Management:

Eine Person,

die Case Management nutzt,

heißt **Klientin**.

Zum Beispiel:

Wenn Herr Huber Case Management nutzt,

ist er damit ein Klient.

Abbildung 8: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 2, Version 1
(eigene Darstellung)

Eine Person,
die Case Management anbietet,
heißt **Case Managerin**.

Zum Beispiel:

Herr Huber bekommt Frau Tell als Case Managerin.

Frau Tell hilft Herrn Huber bei seinen Problemen.

Im Case Management sind auch **Freunde und Familie** der Klientin wichtig.

Zum Beispiel:

Herr Hubers Mutter hilft ihm bei den Finanzen.

Deshalb ist Herrn Hubers Mutter auch manchmal bei Treffen
mit der Case Managerin dabei.

Schritte im Case Management:

Einstieg:

Case Managerin und Klientin besprechen gemeinsam die Situation.

Zum Beispiel:

Herr Huber erzählt Frau Tell von seinen Problemen.

Ziele:

Case Managerin und Klientin machen gemeinsam Ziele aus.

Zum Beispiel:

Herr Huber erzählt Frau Tell,

was er sich wünscht.

Herr Huber möchte gerne eine ordentliche Wohnung haben.

Herr Huber möchte gerne Hilfe bei den Arzt-terminen.

Herr Huber möchte gerne einen Job finden.

Plan:

Case Managerin und Klientin machen gemeinsam einen Hilfe-plan.

Zum Beispiel:

Herr Huber und Frau Tell besprechen,

wie er seine Ziele erreichen kann.

Eine Heimhilfe kann Herrn Huber im Haushalt helfen.

Eine Betreuung kann Herrn Huber bei den Arzt-terminen helfen.

Ein Arbeits-training kann Herrn Huber dabei helfen,

leichter einen passenden Job zu finden.

Abbildung 10: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 4, Version 1
(eigene Darstellung)

Abstimmung:

Die Case Managerin kümmert sich darum,
dass die verschiedenen Hilfen funktionieren und gut zusammenarbeiten.

Zum Beispiel:

Frau Tell organisiert gemeinsam mit Herrn Huber eine Heimhilfe.

Frau Tell organisiert gemeinsam mit Herrn Huber eine Betreuung.

Frau Tell organisiert gemeinsam
mit Herrn Huber ein Arbeits-training.

Frau Tell spricht mit:

Herrn Huber, Heimhilfe, Betreuung und Arbeitstraining.

Abbildung 11: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 5, Version 1
(eigene Darstellung)

Kontrolle:

Die Case Managerin kontrolliert,
ob die Unterstützungen passen.

Zum Beispiel:

Frau Tell spricht mit Herrn Huber über die Unterstützungen.

Herr Huber findet das Arbeitstraining nicht hilfreich.

Frau Tell bespricht mit Herrn Huber,
was genau an der Unterstützung nicht passt.

Herr Huber möchte lieber eine Beratung bei der Arbeits-suche.

Herr Huber beendet das Arbeits-training.

Frau Tell organisiert gemeinsam mit Herrn Huber ein Jobcoaching.

Abbildung 12: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 6, Version 1
(eigene Darstellung)

Abschluss:

Am Ende besprechen Case Managerin und Klientin,
was im Case Management passiert ist.

Sie besprechen gemeinsam,
was gut und was nicht so gut funktioniert hat.

Zum Beispiel:

Herrn Huber geht es jetzt besser.

Herr Huber fühlt sich mit seinen Problemen nicht mehr allein.

Herr Huber hält gemeinsam mit der Heimhilfe
seine Wohnung in Ordnung.

Herr Huber kann nun gemeinsam mit der Betreuung
die Arzt-termine organisieren.

Herr Huber hat nun ein Jobcoaching,
das ihm bei der Arbeitssuche hilft.

Abbildung 13: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 7, Version 1
(eigene Darstellung)

Anpassung:

Wenn sich die Situation der Klientin verändert,
können Schritte im Case Management wiederholt werden.

Zum Beispiel:

Herr Huber hat gemeinsam mit Betreuung und Heimhilfe gelernt,
Ordnung in der Wohnung zu machen.

Herr Huber möchte nun mehr Dinge allein machen.

Dafür sind Umbauten in seiner Wohnung notwendig.

Herr Huber ruft Frau Tell an
und spricht mit ihr über diesen Wunsch.

Frau Tell organisiert ein Treffen mit:

Herrn Huber, Herrn Hubers Mutter, Heimhilfe und Betreuung.

Bei dem Treffen besprechen alle gemeinsam,
wie Herrn Hubers Wunsch erfüllt werden kann.

Abbildung 14: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 8, Version 1
(eigene Darstellung)

Grundregeln im Case Management:

Die Klientin muss **mit allen Entscheidungen im Case Management einverstanden** sein.

Die Unterstützung soll **schnell und hilfreich** sein.

Die Case Managerin fördert **Stärken und Selbstständigkeit** der Klientin.

Die Case Managerin arbeitet **mit allen beteiligten Menschen und Einrichtungen** zusammen.

Die Case Managerin setzt sich für die **Wünsche der Klientin** ein.

Die Case Managerin steht der Klientin **menschlich zur Seite**.

Die Case Managerin setzt sich für **soziale Gerechtigkeit** ein.

Abbildung 15: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 9, Version 1
(eigene Darstellung)

Texte in Leichter Sprache versuchen, möglichst vielen Menschen den barrierefreien Zugang zu Informationen zu gewähren. Leichte Sprache richtet sich nicht nur an Menschen mit Lernschwierigkeiten, sondern auch an Menschen mit Leseschwierigkeiten und Menschen mit nicht-deutscher Muttersprache (vgl. ebd.:40). Insofern richtet sich der vorliegende Text an eine Vielzahl von Personen, für die - aus welchen Gründen auch immer – Schriftsprache eine Herausforderung darstellt.

Die erste Seite (Abbildung 7) widmet sich in Anlehnung an die ersten Absätze in den vorangegangenen Texten den grundlegenden Informationen, wobei hier noch ein Erklärungseinschub für das Fremdwort Case Management vorgenommen wird. Alle im restlichen Textverlauf vorgenommenen Aussagen werden direkt darunter durch Fallbeispiele verdeutlicht. Auf Seite zwei wird das Konzept beschrieben, worauf eine Vorstellung der möglichen beteiligten Personen erfolgt. Anschließend werden Schritte und Grundregeln im Case Management vorgestellt und in Form von Beispielen verdeutlicht.

Im Gegensatz zu den zuvor vorgestellten Texten wird bei Leichter Sprache eine spezielle Form der visuellen Textgestaltung empfohlen. Die typografische Gestaltung von Texten nimmt einen großen Stellenwert bei Übersetzungen in Leichte Sprache ein. Hier werden insbesondere die Anregungen zu ausreichendem Zeilenabstand, Linksbündigkeit und eine Ein-Satz-pro-Zeile-Struktur betont. Zusätzlich wird darauf hingewiesen, dass thematische Zwischenüberschriften mit entsprechender Gliederung die Lesbarkeit erleichtern. Zur Erklärung komplexer Informationen wird eine eingerückte Textpassage empfohlen (vgl. Bredel / Maaß 2016:266f). Für Texte in Leichter Sprache werden darüber hinaus vom Netzwerk Leichter Sprache folgende Schriftarten empfohlen: Arial, Lucida Sans Unicode, Tahoma, Verdana Century Gothic (vgl. Netzwerk Leichte Sprache 2014:52). Der vorliegende Text wurde in Schriftgröße 14 in der Schriftart Arial verfasst. Die Formatierung ist linksbündig und Beispiele sowie zusätzliche Erklärungen werden in eingerückten Aufschüben vorgenommen. Mit Blick auf syntaktische Texteneigenschaften zeigt sich die überwiegende Verwendung von Hauptsätzen, die nur in wenigen Fällen durch Nebensätze oder Konjunktionen ergänzt werden. Jeder Satzteil findet sich entsprechend den Vorgaben in einer eigenen Textzeile.

Auf lexikalischer Ebene wird die Leichte Sprache durch die Verwendung einfacher und konkreter Begriffe deutlich. Von Bredel und Maaß (2016) wird empfohlen fachspezifische Wörter anzukündigen und zu erklären. Die Erklärung kann beispielsweise durch einen eingerückten Absatz deutlich gemacht werden. Das Fachwort kann dabei durch Fettdruck nochmals als Ausgangspunkt der Erklärung verdeutlicht werden. Der Begriff wird dabei zunächst benannt und danach erklärt. Beispiele sind bei Begriffserklärungen von zentraler Bedeutung und sollen alltagsnah sein. Sie können wiederum durch eingerückte Texttypographie gekennzeichnet sein (vgl. Bredel / Maaß 2016:350ff). Überschriften und zentrale Begriffe im Case Management wurden im Informationstext in fetten Buchstaben geschrieben. Bredel und Maaß sprechen sich dezidiert gegen die Verwendung von Bindestrichen zur Erleichterung der Lesbarkeit von

zusammengesetzten Hauptwörtern aus. Dies begründen sie unter anderem mit möglichen Fehlinterpretationen durch die Dekomposition, mit uninterpretierbaren Wortbestandteilen und der entstehenden weiteren Entfernung von Ausgangs- und Zielsprache. Als Alternative zur erleichterten Visualisierung zusammengesetzter Hauptwörter schlagen Bredel und Maaß den Medio-punkt vor, der die Vorteile eines Bindestrichs ohne dessen sprachwissenschaftlichen Nachteile mit sich bringt (vgl. Bredel / Maaß 2016:336f). Dieser Argumentation folgend wurden zusammengesetzte Hauptwörter im Informationstext mittels Medio-punkt getrennt. Auch der Text in Leichter Sprache ist von einem Verbalstil geprägt und tätigt klare und einfache Aussagen. Dieses Bemühen um eine präzise und beschreibende Konzeptvorstellung gipfelt in der Verwendung von Beispielen, um die Veranschaulichung und lebensweltliche Nähe zu maximieren.

4.1.2 Feedbackschleifen

Im Sinne des partizipativen Forschungsdesigns wurden die erarbeiteten Texte im nächsten Schritt diversen Personen mit Erkenntnisinteresse am Themengebiet vorgestellt und Rückmeldungen dazu erhoben. Hierzu diente das in den 70er Jahren entwickelte Konzept der Aktions- und Handlungsforschung als Vorbild. Dieses versucht Theorie und Praxis in ein engeres Verhältnis zu setzen und das Wissen von Betroffenen stärker in den Fokus zu nehmen. Forscher:innen sollen hier die Perspektive von Praktiker:innen und Betroffenen in ihre Arbeiten miteinbeziehen, wodurch ehemals in der Wissenschaft als Forschungsobjekte gehandelte Personen nun als Subjekte konkrete Beiträge zum Forschungsprozess leisten (vgl. Flieger 2003:200). Das Bemühen um die Einbindung von Nutzer:innen der Sozialen Arbeit, Professionist:innen im Feld und Expert:innen zu Case Management bzw. Einfacher/Leichter Sprache versucht diesem Ansatz Rechnung zu tragen. Die Erhebung von Rückmeldungen, Validierung und entsprechende Revision des Informationsmaterials kennzeichnet die Bemühungen um einen partizipativen Forschungsprozess. Darüber hinaus wurde ein Mixed-Method Ansatz zur Evaluation der Texte angewandt. Die Methodentriangulation ermöglicht eine höhere Validität von Ergebnissen und kann zur Bestätigung bzw. Kritik oder zu sich wechselseitig ergänzenden Forschungsergebnissen herangezogen werden (vgl. Kelle 2019:162f). In diesem Sinne wurde nach der Erhebung quantitativer Online-Befragungen zu den drei Informationstexten zwei Gruppengespräche mit Selbstvertreter:innen von Menschen mit geistiger Behinderung geführt. Die Ergebnisse der empirischen Erhebungen werden in den folgenden beiden Kapiteln präsentiert. Im Anschluss findet in Kapitel 4.1.2.3 eine Validierung und entsprechende Textearbeitung statt.

4.1.2.1 Ergebnisse aus den Online-Befragungen

Die Erhebung quantitativer Rückmeldungen wurde auf der Plattform Lime Survey mittels Onlinefragebögen durchgeführt. Standardisierte Befragungen zeichnen sich durch einen hohen Grad an Strukturierung in Hinblick auf das gewählte Messinstrument (hier Fragebogen) aus. Fragen werden im selben Wortlaut, in derselben festgelegten Reihenfolge gestellt und in vielen Fällen wird mit vorgegebenen Antwortkategorien gearbeitet. Nur vereinzelt finden offene Fragen Anwendung. Für eine erfolgreiche

Befragung ist der Fragebogen nicht überfordernd und insbesondere im Online-Format selbsterklärend zu gestalten (vgl. Reinecke 2019:720ff). Zur Evaluierung der Informationstexte wurden auf der Plattform Lime Survey in der jeweiligen Online-Umfrage 19 bzw. 18 Fragen formuliert. Die Fragen waren prinzipiell standardisiert und entsprachen sich inhaltlich weitgehend in allen drei Umfragen. Die Fragestellungen in den Umfragen zu den Informationstexten in Einfacher und Leichter Sprache wurden sprachlich vereinfacht, blieben jedoch inhaltlich kongruent. Eine Frage wurde im Sinne der Komplexitätsreduktion bei den Umfragen in Einfacher und Leichter Sprache ausgelassen. Diekmann unterscheidet Fragen nach ihrem Informationswunsch in die Kategorien: Einstellungen (Bewertungen), Fakten und Wissen, Verhalten und Ereignisse, sozialstatistische Merkmale (Geschlecht, Alter, Bildung, Familienstand, etc.) und soziale Netzwerkverbindungen (vgl. Diekmann 2007:471). In Anlehnung an Diekmann (2007) wurden in den vorgenommenen Befragungen folgende Aspekte erhoben:

- sechs Fragen zur Bewertung des Textes mit vorgegebenen Antwortkategorien (sehr gut, gut, mittelmäßig, eher schlecht, schlecht)
- ein offener Punkt für Anmerkungen zum Text
- vier Fragen zu Vorwissen und Vorgeschichte in Bezug auf Case Management
 - darauf bezogen vier offene Fragen zur weiteren Detailbeschreibung von Vorwissen und Vorgeschichte
- vier sozialstatistische Fragen zu Alter, Geschlecht, Muttersprache und höchster abgeschlossener Ausbildung

Online-Fragebögen werden als Variante des schriftlichen Fragebogens erachtet, wobei hier die Bearbeitung nur über ein technisches Medium möglich ist. Als Vorteile der Online-Befragung können zeitliche und räumliche Unabhängigkeit, die Verwendung von neuen und grafisch anspruchsvollen Instrumenten sowie die Integrationsmöglichkeit multimedialer Inhalte erachtet werden. Gleichzeitig können keine Interviewer-Effekte auftreten und auch Effekte sozialer Erwünschtheit entfallen weitgehend. Die automatische Datenerfassung und -verarbeitung verhindert darüber hinaus manuelle Eingabefehler und vereinfacht den Forschungsprozess bei geringem finanziellem Aufwand. Als Hindernis bei Online-Befragungen wird in erster Linie das Problem der Selbstrekrutierung gesehen. Befragte Personen müssen zunächst auf der Startseite der Befragung ankommen, sich dann aktiv für eine Teilnahme entscheiden und schließlich Zeit und Kosten der Internetverbindung investieren. Teilnehmer:innen die an diesen Hürden scheitern, werden als Unit-Nonresponse oder Nonrespondent bezeichnet. Wird die Online-Befragung aus Desinteresse oder anderen Gründen während des Ausfüllens abgebrochen, spricht man von Drop-offs oder Break-offs. Die Nicht-Beantwortung einzelner Fragen nennt man Item-Nonresponse. Online-Fragebögen sind so zu gestalten, dass sie zur Teilnahme einladen und die Ernsthaftigkeit der Forschung vermitteln (vgl. Wagner-Schelewsky / Hering 2019:788ff). Das Online-Format wurde zur Erfassung von Feedback ausgewählt, weil es eine rasche und relativ unkomplizierte Kontaktaufnahme zu einer Vielzahl an potenziell interessierten Personen ermöglichte und gleichzeitig eine automatisch standardisierte Datenerfassung erlaubte. Die

Einladungen zu den Onlinefragebögen wurde per E-Mail (mit der Bitte um Weiterleitung an mögliche interessierte Menschen) an folgende Personengruppen ausgesandt:

- Lektor:innen und Studienkolleg:innen an der FH St. Pölten (alle drei Umfragen)
- Sozialarbeiter:innen im Freundes- und Bekanntenkreis (alle drei Umfragen)
- Expert:innen für Einfache und Leichte Sprache (Umfragen zu Informationstexten in Einfacher und Leichter Sprache)
- Expert:innen für Case Management (alle drei Umfragen)

Wie von Wagner-Schelwesky und Hering beschrieben scheiterte eine Vielzahl der Befragungen an der ersten Hürde. Die Anzahl der Nonrespondent und Drop-offs schwankte jedoch deutlich zwischen den Umfragen. Details dazu sind den jeweiligen Unterkapiteln zu entnehmen. Die Qualität von Fragebögen kann maßgeblich daran gemessen werden, ob befragte Personen im Stande sind, die gestellten Fragen zu beantworten. Als klassische Gütekriterien werden Objektivität (Unabhängigkeit der Ergebnisse von Interviewer:innen), Reliabilität (Reproduzierbarkeit der Messergebnisse) und Validität (Genauigkeit der Messergebnisse) erachtet (vgl. Reinecke 2019:728f). Die vorliegenden quantitativen Erhebungen wurden entsprechend den genannten Qualitätsmerkmalen durchgeführt. Die genauen Ergebnisse werden in den folgenden Unterkapiteln vorgestellt. Es gilt zu betonen, dass die in dieser Forschungsarbeit erhobenen Daten im Gegensatz zu anderen quantitativen Befragungen keinerlei repräsentative Ansprüche stellen. Zielsetzung der Befragungen war es Meinungen und Bewertungen von an Case Management interessierten Personen zu erfahren und diese nach entsprechender Validierung in die Materialentwicklung einzubeziehen. Die Umfrageergebnisse sind gemäß diesen Prämissen zu betrachten.

4.1.2.1.1 Feedback zum Informationstext in Fachsprache

Die Rückmeldungen zum Informationstext in Fachsprache wurden im Zeitraum von April bis September 2022 erhoben. Die Einladungsmail zur Limesurvey-Befragung wurde an 28 Personen ausgeschickt. 36 Personen nahmen sich für die vollständige Beantwortung der Online-Umfrage Zeit und es fanden 14 Drop-offs statt. Aus sozialstatistischer Sicht lässt sich festhalten, dass die meisten Teilnehmer:innen zwischen 18 und 49 Jahre alt waren. Von den befragten Personen waren 22 Personen weiblich und 12 Personen männlich. 2 Personen machten keine Angaben zu ihrem Geschlecht. Als Muttersprache der Teilnehmer:innen wurde von 35 Personen Deutsch angegeben und eine Person wollte keine Angaben dazu machen. 94 % der Befragten hatten einen Hochschulabschluss. 88 % der Teilnehmer:innen bestätigten Vorkenntnisse zum Thema Case Management und 63 % hatten sich schon auf wissenschaftlicher Ebene mit Case Management beschäftigt. 20 Personen gaben an bereits als Case Manager:in gearbeitet zu haben und 10 Personen wiesen sich als (ehemalige) Nutzer:innen von Case Management aus.

Die folgenden Grafiken veranschaulichen die Rückmeldungen zum Informationstext, die sich auf Qualität, Layout, Verständlichkeit, Sprache und Korrektheit beziehen.

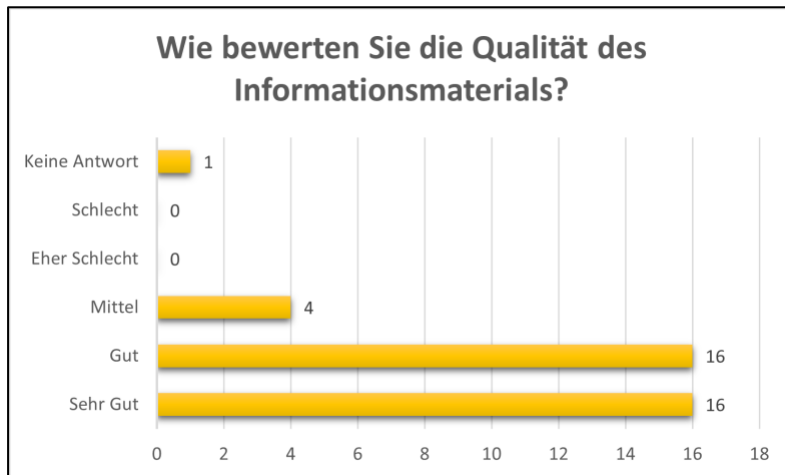


Abbildung 16: Rückmeldungen zu Frage 1a (eigene Darstellung)

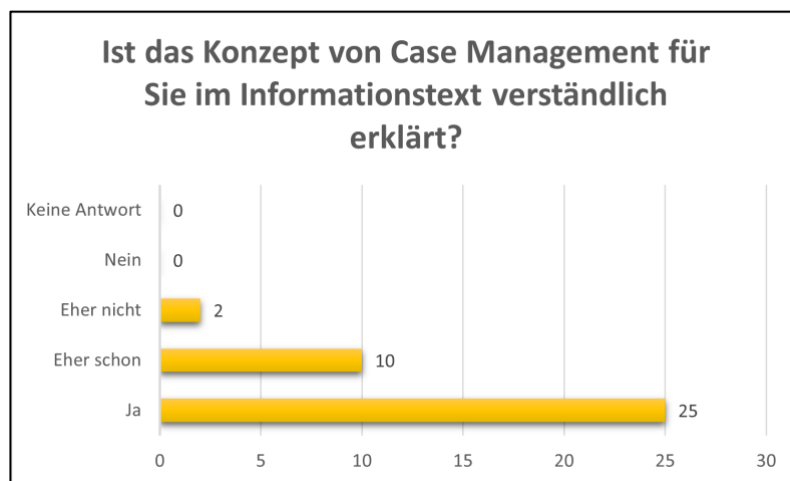


Abbildung 17: Rückmeldungen zu Frage 2a (eigene Darstellung)

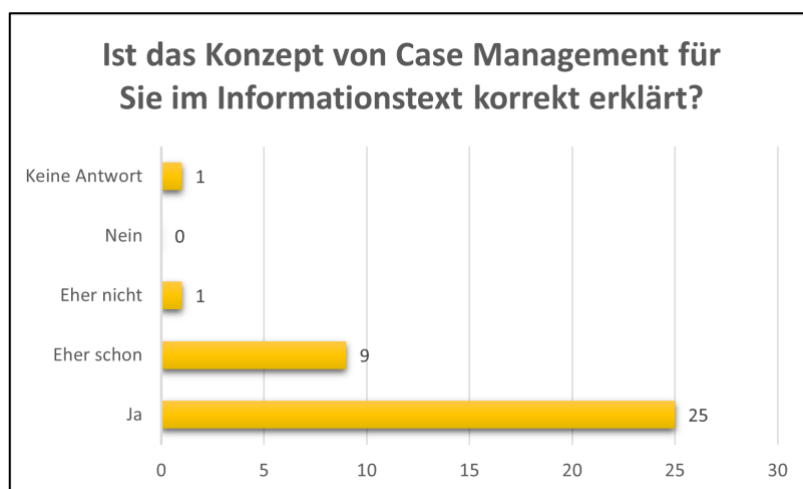


Abbildung 18: Rückmeldungen zu Frage 3a (eigene Darstellung)

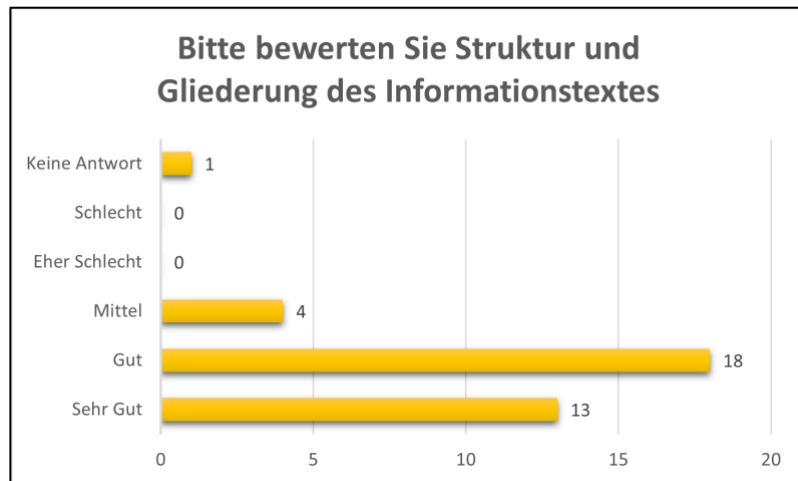


Abbildung 19: Rückmeldungen zu Frage 4a (eigene Darstellung)

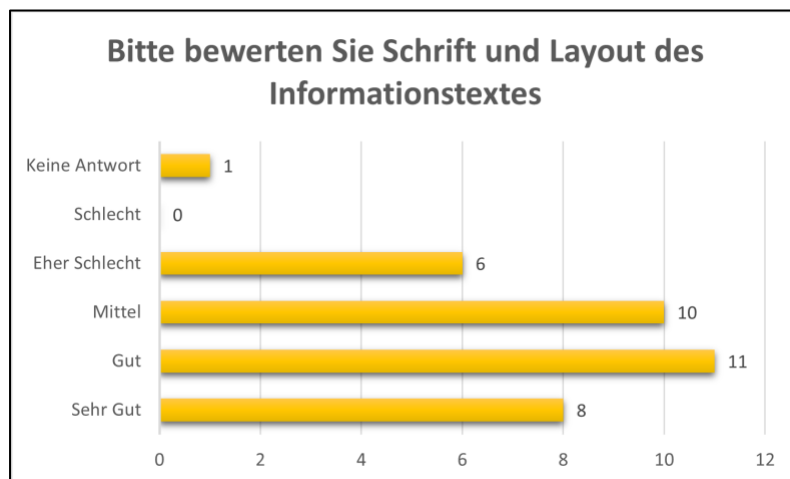


Abbildung 20: Rückmeldungen zu Frage 5a (eigene Darstellung)

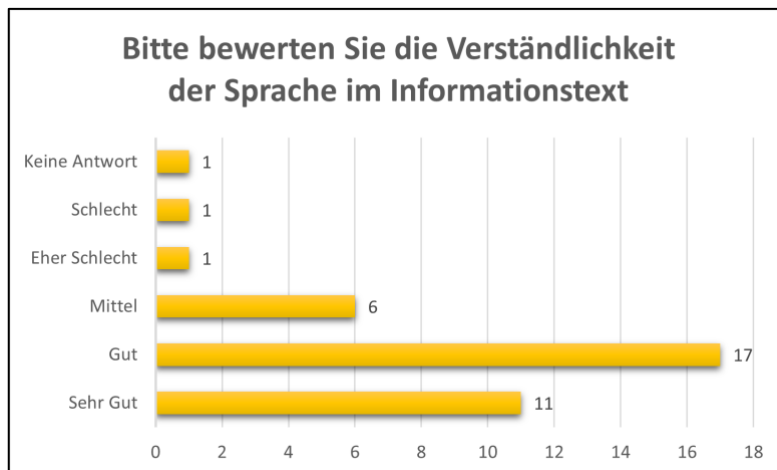


Abbildung 21: Rückmeldungen zu Frage 6a (eigene Darstellung)

Die erhobenen Daten zeigen, dass der Text Großteils als verständlich erachtet wurde und es nur wenig Unklarheiten gab. Gleichzeitig wird bei Layout, Struktur und Sprachverständlichkeit deutlich, dass in diesen Bereichen Verbesserungspotenzial besteht. Darüber hinaus wurden in dem von 11 Personen genutzten Raum für Anmerkungen weitere Aspekte sichtbar. In den persönlichen schriftlichen Rückmeldungen zeigte sich die Umstrittenheit des Case Management Konzepts per se. So wurden beispielsweise Überschneidungen zu Einzelfallhilfe und „normaler“ Sozialarbeit thematisiert (vgl. ID 2, ID 9, ID 42). Gleichzeitig wurde die unzureichende Abbildung der organisationalen und systemischen Komponente von Case Management kritisiert (vgl. ID 46, ID 50). Auch die Zielsetzung des Textes und die Adressat:innenschaft dürfte nicht für alle Personen schlüssig gewesen sein (vgl. ID 3, ID 38, ID 39). Die kritischen Aspekte der Rückmeldungen werden in Kapitel 4.1.2.3 aufgegriffen, um im Anschluss in der Überarbeitung des Textes entsprechende Berücksichtigung zu finden.

4.1.2.1.2 Feedback zum Informationstext in Einfacher Sprache

Die Rückmeldungen zum Informationstext in Einfacher Sprache wurden im Zeitraum von Juni bis September 2022 erhoben. Die Einladungsmail zur Lime Survey-Befragung wurde an 40 Personen versandt. 15 Personen - 9 Frauen und 6 Männer - nahmen vollständig an der Online-Umfrage teil und es fanden 3 Drop-offs statt. Den sozialstatistischen Daten lässt sich entnehmen, dass die meisten Teilnehmer:innen zwischen 18 und 49 Jahre alt waren. 12 Personen gaben als Muttersprache Deutsch an, eine Person wollte keine Angaben dazu machen und eine Person hatte eine andere Muttersprache. 80 % der Befragten hatten einen Hochschulabschluss, die restlichen 20 % hatten die Pflichtschule als höchste abgeschlossene Ausbildung angegeben. 80 % der Teilnehmer:innen bestätigten Vorkenntnisse zum Thema Case Management und 40 % hatten sich zuvor bereits auf wissenschaftlicher Ebene mit Case Management beschäftigt. 4 Personen gaben an bereits als Case Manager:in gearbeitet zu haben und

keine der befragten Personen bezeichnete sich als (ehemalige) Nutzer:in von Case Management.

Die folgenden Grafiken veranschaulichen die Rückmeldungen zum Informationstext, die sich auf Qualität, Layout, Verständlichkeit, Sprache beziehen.

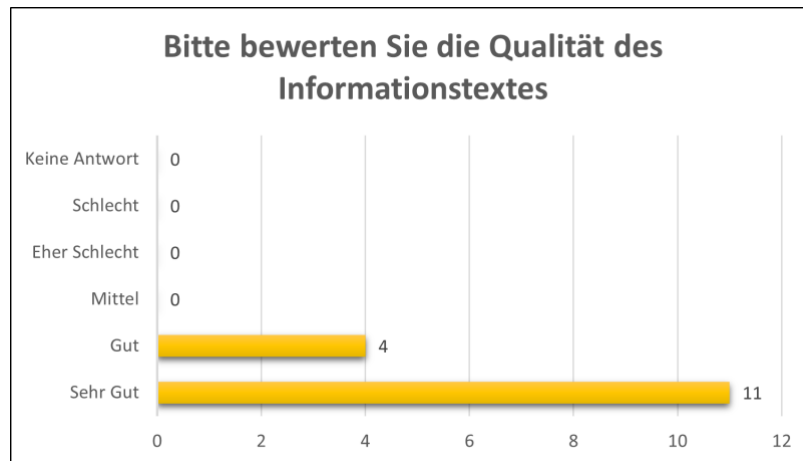


Abbildung 22: Rückmeldungen zu Frage 1b (eigene Darstellung)

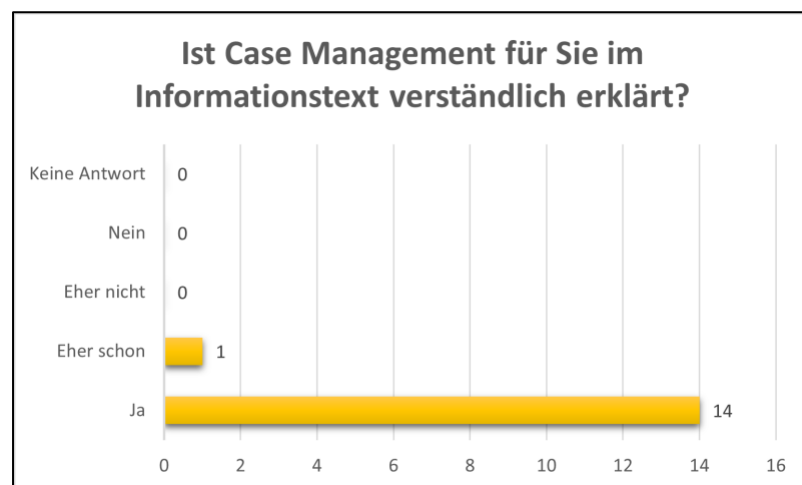


Abbildung 23: Rückmeldungen zu Frage 2b (eigene Darstellung)

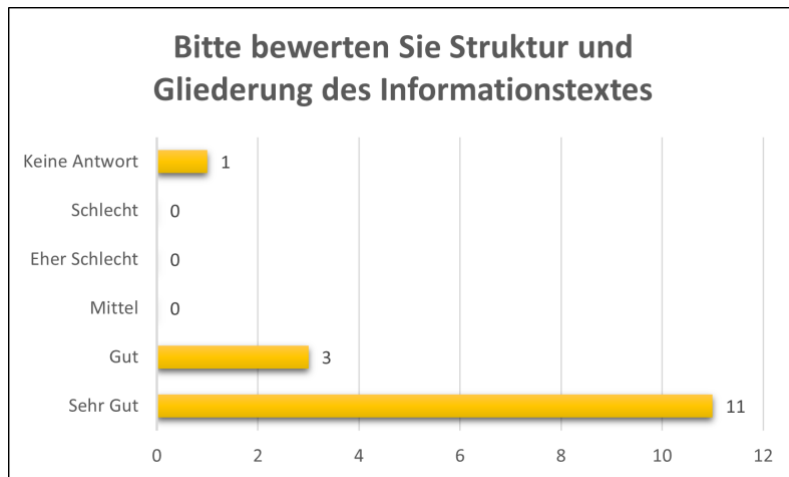


Abbildung 24: Rückmeldungen zu Frage 3b (eigene Darstellung)

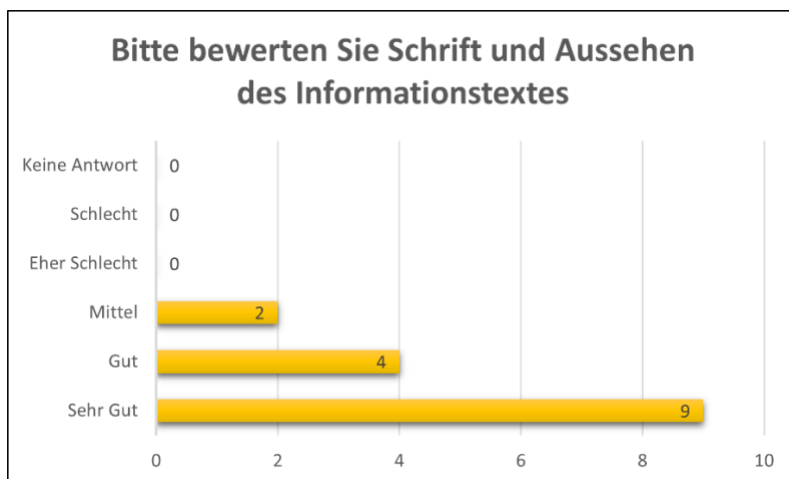


Abbildung 25: Rückmeldungen zu Frage 4b (eigene Darstellung)

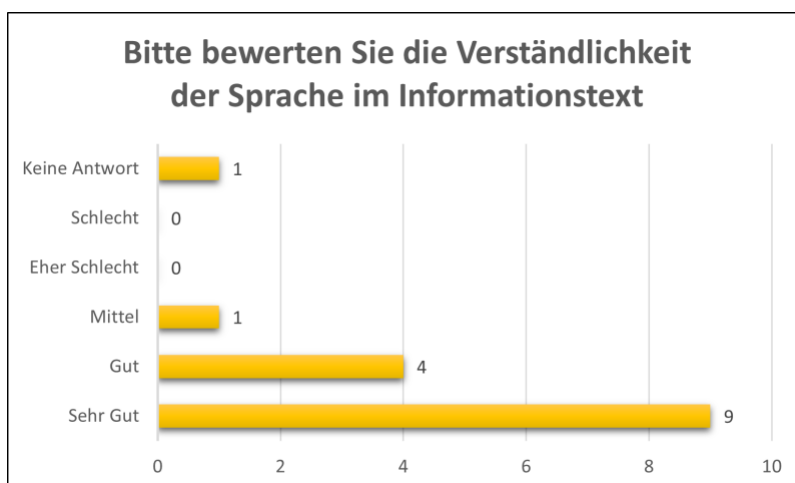


Abbildung 26: Rückmeldungen zu Frage 5b (eigene Darstellung)

Die Ergebnisse der Befragung zeigen, dass der Text in allen Aspekten von der überwiegenden Mehrheit der teilnehmenden Personen positiv (mit Sehr Gut oder Gut) bewertet wurde, wodurch eine relativ hohe Verständlichkeit des Textes gewährleistet erscheint. Nur eine der befragten Personen verwies auf Unklarheiten. In den Anmerkungen zum Text finden sich hauptsächlich Vorschläge zu Formulierungen und Layout (vgl. ID 6, ID 8, ID16), die in Kapitel 4.1.2.3 entsprechend berücksichtigt werden.

4.1.2.1.3 Feedback zum Informationstext in Leichter Sprache

Die Rückmeldungen zum Informationstext in Leichter Sprache wurden im Zeitraum von Juni bis September 2022 erhoben. Die Einladungsmail zur Limesurvey-Befragung wurde an 40 Personen verschickt. 17 Personen nahmen sich für die vollständige Beantwortung der Online-Umfrage Zeit und es fanden 5 Drop-offs statt. Den sozialstatistischen Fragen lässt sich entnehmen, dass die meisten Teilnehmer:innen zwischen 18 und 49 Jahre alt waren. Der befragte Personenkreis setzte sich aus 10 Frauen und 7 Männern zusammen. 16 Personen gaben als Muttersprache Deutsch an und eine Person hatte eine andere Muttersprache. 70 % der Befragten hatten einen Hochschulabschluss, 23 % hatten die Pflichtschule und 7 % eine Fachschule als höchste abgeschlossene Ausbildung angegeben. 82 % der Teilnehmer:innen bestätigten Vorkenntnisse zum Thema Case Management und 35 % hatten sich zuvor bereits auf wissenschaftlicher Ebene mit Case Management beschäftigt. 4 Personen gaben an bereits als Case Manager:in gearbeitet zu haben und keine der befragten Personen bezeichnete sich als (ehemalige) Nutzer:in von Case Management.

Die folgenden Grafiken veranschaulichen die Rückmeldungen zum Informationstext, die sich auf Qualität, Layout, Verständlichkeit, Sprache beziehen.

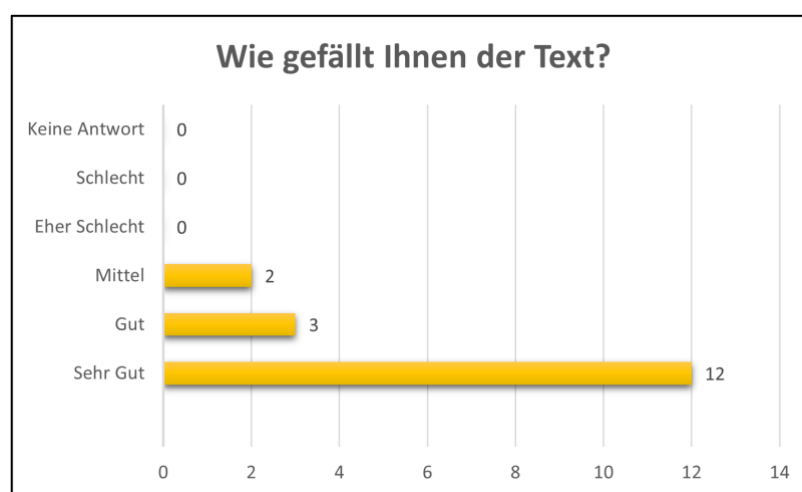


Abbildung 27: Rückmeldungen zu Frage 1c (eigene Darstellung)

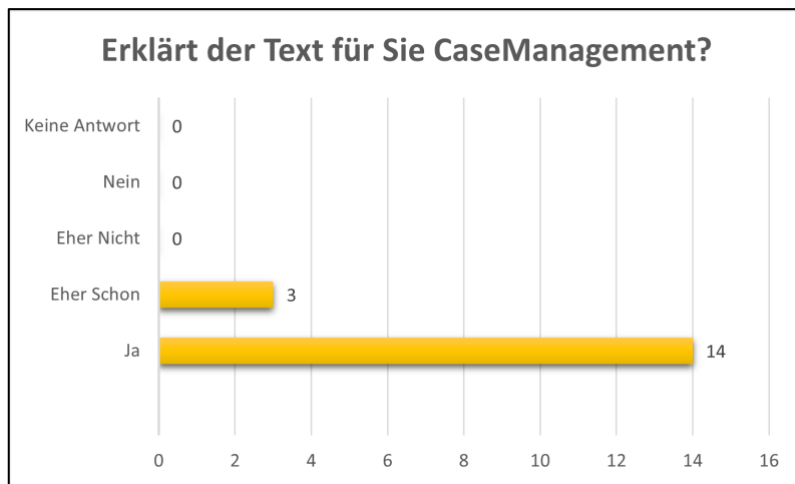


Abbildung 28: Rückmeldungen zu Frage 2c (eigene Darstellung)



Abbildung 29: Rückmeldungen zu Frage 3c (eigene Darstellung)

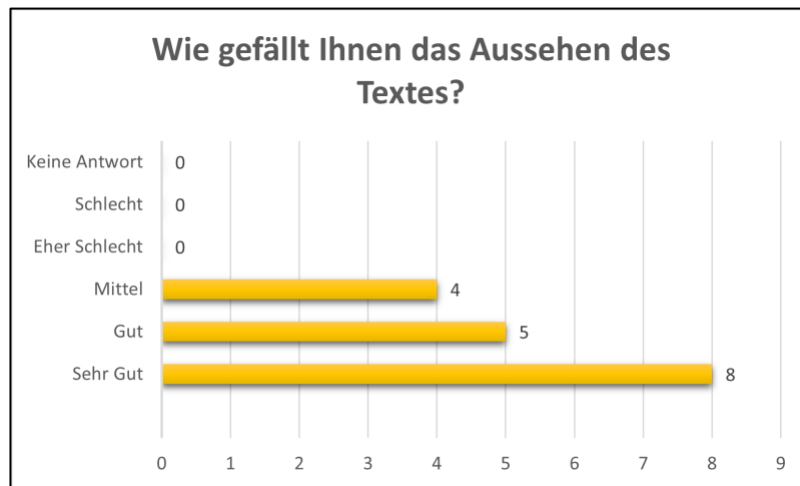


Abbildung 30: Rückmeldungen zu Frage 4c (eigene Darstellung)

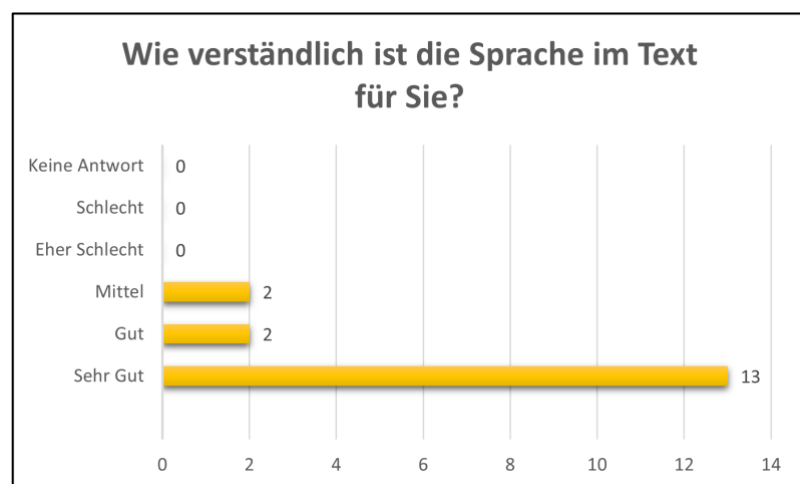


Abbildung 31: Rückmeldungen zu Frage 5c (eigene Darstellung)

Auch der Text in Leichter Sprache wurde von den Umfrageteilnehmer:innen mehrheitlich positiv rezipiert, wobei bezüglich des Layouts wohl noch eine gefälligere Gestaltung möglich erscheint. In den Anmerkungen zum Informationstext wurde neben einigen sprachlichen Hinweisen (vgl. ID 10, ID 13, ID 19, ID 22) deutlich, dass der Text zu lange und mit zu vielen Beispielen versehen erscheint (vgl. ID 2, ID 10, ID 17, ID 20). Die konstruktiven Rückmeldungen der befragten Personen werden in Abschnitt 4.1.2.3 entsprechend eingearbeitet.

4.1.2.2 Ergebnisse aus den Gruppengesprächen

Im Anschluss an die quantitativen Befragungen fanden im November 2023 zwei Gruppengespräche mit Personen aus der Wiener Szene der Selbstvertretung von Menschen mit geistiger Behinderung statt. Die Einbindung sozialer, politischer und organisationaler Kontexte in den Forschungsprozess kann als Partizipatives Forschen bezeichnet werden (vgl. Koval 2019:188). Es wurden Selbstvertreter:innen diverser

Wiener Organisationen im Bereich Menschen mit Behinderung per Mail kontaktiert. Personen des Selbstvertretungszentrums Wien und der MIT (Mitspracheteam) Lebenshilfe erklärten sich kooperationsbereit und gestatteten auch die Offenlegung der involvierten Organisationen.

Der qualitative Erhebungsprozess beruhte auf mehreren Intentionsebenen. Einerseits sollte der vorgestellte Informationstext in Leichter Sprache nochmals im persönlichen Gespräch auf seine Verständlichkeit und Qualität hin geprüft und Anregungen dazu eingeholt werden. Andererseits galt es den Informationstext auf Funktionalität im Hinblick auf sein Potenzial zur Entfaltung reflexiver Kommunikation in Bezug auf Case Management zu prüfen. Zuletzt beruhte ein wesentlicher Anteil der Gesprächsmotivation auf dem Wunsch, Nutzer:innen des Fonds Soziales Wien (FSW) darüber zu informieren, dass sie im Kontext der Wiener Behindertenhilfe Nutzer:innen von Case Management sind. Neben evaluativen Aspekten spielten also sowohl narrativ explorative als auch informierend handlungsorientierte Motive eine Rolle in der Gestaltung der Befragungen. Dieser Logik folgte auch der Aufbau des Interviewleitfadens, der sich in seiner Struktur an Lamnek und Krells fünf Phasen des narrativen Interviews (siehe Lamnek / Krell 2016:339ff) orientierte und die Rahmung des Gesprächsverlaufs skizziert. Dieser startete mit einleitenden Informationen zum Interviewablauf. Danach wurde die Forschungsintention erklärt, der Informationstext nochmals vorgelesen und Fragen dazu besprochen. In der Erzählphase wurden Assoziationen, Erfahrungen und Bewertungen zu Case Management abgefragt. Nach vertiefenden Nachfragen und zusammenfassenden Aussagen, lag im letzten Gesprächsteil der Fokus auf Aufklärung und Wissensvermittlung zu Case Management im Rahmen des Fonds Soziales Wien (FSW). Der FSW ist im Bundesland Wien die zentrale Institution für Finanzierung, Bewilligung und Vermittlung von Versorgungsleistungen in den Bereichen Pflege und Betreuung, Behindertenhilfe, Wohnungslosenhilfe, Schuldnerberatung sowie Grundversorgung für geflüchtete Menschen (siehe Fonds Soziales Wien 2020). Die Gesprächsführung fand trotz Interviewleitfaden in offener Form statt. Dadurch ergab sich eine breite Palette an Themen und Einblicken im Kommunikationsverlauf, der von Assoziationen zu Case Management (vgl. T1:123, 125, 131, 173/ vgl. T2:144, 146) bis hin zu Anforderungen an Erwachsenenvertretungen (vgl. T2:104ff) reichte und im Folgenden detaillierter vorgestellt wird.

4.1.2.2.1 Gruppengespräch Selbstvertretungszentrum Wien

Die Inhalte des Gruppengesprächs mit Personen des Selbstvertretungszentrums Wien können in vier thematische Hauptkategorien gegliedert werden, von denen bei zweien eine weitere Unterteilung sinnvoll erscheint. Die folgende Gliederung veranschaulicht das entworfene Kategoriensystem:

- Erfahrungen mit Case Management
- Wissensvermittlung zu Case Management
 - Rückmeldungen zum Informationstext
 - Assoziationen zu Case Management
- Information zu Case Management beim FSW

- Allgemeine sozialarbeiterische Themen
 - Geschichte des Selbstvertretungszentrums und politisches Engagement
 - Verwaltungsthemen im Behindertenbereich
 - Föderalismus und Barrierefreiheit über Grenzen hinweg

Im Hinblick auf die konkreten Erfahrungen mit Case Management muss an dieser Stelle deutlich hervorgehoben werden, dass keine der befragten Personen sich jemals wissentlich als Klient:in im Case Management wahrgenommen hat (vgl. T1:61ff). Im Gespräch zeigte sich, dass in Anlehnung an die textliche Case-Management-Darstellung Überschneidungen zu Assistenzleistungen (vgl. T1:28, 32, 36, 38, 54, 54, 55, 87, 119), familiärer Hilfe (vgl. T1:78), Unterstützung auf Bereichsleitungsebene (vgl. T1:101) und Betreuungsleistungen (vgl. T1:66, 69, 75, 82) verortet wurden. Insbesondere auf systemisch organisatorischer Ebene zeigte sich eine deutliche Sorge vor Fremdbestimmung (vgl. T1:225ff, 252ff) in Unterstützungsprozessen.

Die Rückmeldungen zum Informationstext in Leichter Sprache verdeutlichten den bereits durch die quantitative Erhebung gewonnenen Eindruck, dass der Text zu lange und mit zu vielen Beispielen versehen ist (vgl. T1:139ff). Im Vorgespräch zum Interview wurde darüber hinaus auch der Wunsch nach bildlichen Darstellungen im Text geäußert. Es wurde die Verwendung einer deutschen Begriffsdefinition statt Case Management angeregt (vgl. T1:49, 51). Positiv kann die Bestätigung in Hinblick auf die Verständlichkeit des Textes vermerkt werden (vgl. T1:40ff).

Der Begriff Case Management wird als fremd, schwierig und unbekannt wahrgenommen (vgl. T1:123, 125, 131, 173). Eine Person bezeichnete ihn als lustig (vgl. T1:136). Das Konzept wird in der vorgestellten Form insbesondere aufgrund der betonten Selbstbestimmung als hilfreich eingeordnet (vgl. T1:165ff).

Alle teilnehmenden Personen bestätigten, den FSW zu kennen (vgl. T1:179ff). Es wurde thematisiert, dass viele Personen nicht wissen, dass der FSW im Bereich Behindertenhilfe Case Management praktiziert (vgl. T1:276). Seitens der Interviewerin wurde versucht eine Brücke zwischen dem theoretischen Inhalt des Informationstextes und der lebensweltlichen Nähe zu Case Management durch den FSW zu schlagen (vgl. T1:222, 224, 275, 277). Ob dies gelang, ist aufgrund der Aussagen der interviewten Personen nicht eindeutig erkennbar. Klar ist, dass zumindest ein Bewusstsein für die Existenz von Case Management in Sozialen Organisationen geschaffen wurde (vgl. T1:134).

Allgemeine sozialarbeiterische Themen nahmen einen großen Raum im Interview ein, stellen jedoch weder Schwerpunkt noch Interessenslage dieser Forschungsarbeit dar. Dennoch sollen die entsprechenden Inhalte an dieser Stelle in aller Kürze umrissen werden. Die Geschichte des Selbstvertretungszentrums Wien erschien in der im Interview präsentierten Darstellung als bewegter Weg mit zahlreichen Kämpfen um Anerkennung, Zuständigkeiten, Unabhängigkeit und organisationale Verankerung (vgl. T1:193ff). Generell zeigte sich insbesondere bei einer interviewten Person eine stark kämpferische Haltung mit hohem politischem Engagement (vgl. T1:195ff, 299ff). Darüber

hinaus wurden Verwaltungsthemen im Behindertenbereich angesprochen, die klassische Konfliktlinien zwischen wirtschaftlichen und nutzer:innenzentrierten Interessen abzeichnen (vgl. T1:245, 257ff). Insbesondere beim Thema selbstbestimmtes Wohnen wurden der österreichische Föderalismus und die Barrierefreiheit über nationale Grenzen hinweg kritisch hinterfragt (vgl. T1:280ff) und wiederum klare politische Forderungen gestellt (vgl. T1:290ff).

4.1.2.2.2 Gruppengespräch Mitsprache-Team Lebenshilfe Wien

Die Gesprächsthemen des Interviews mit Personen der MIT Lebenshilfe können ebenfalls in die zuvor angeführten Hauptkategorien gegliedert werden, wobei sich in den Subkategorien andere Schwerpunkte herauskristallisierten. Die folgende Darstellung veranschaulicht, das entwickelte Kategoriensystem:

- Erfahrungen mit Case Management
- Wissensvermittlung zu Case Management
 - Rückmeldungen zum Informationstext
 - Assoziationen zu Case Management
 - Vorschläge zur Wissensvermittlung von Case Management
- Information zu Case Management beim FSW
- Allgemeine sozialarbeiterische Themen
 - Begriffe als Verwirrungspotenzial: Nutzer:innen vs. Mitarbeiter:innen vs. Kund:innen
 - Erwachsenenvertretung von Rechtsanwält:innen
 - Faktor Zeit im Betreuungskontext

Auch in diesem Gespräch identifizierte sich keine der teilnehmenden Personen bewusst als Klient:in im Case Management (vgl. T2:78ff). Insofern können auch hier keinerlei explizite Case-Management-Erfahrungen vorgestellt werden. Case-Management-ähnliche Aufgaben wurden von den interviewten Personen im Bereich Erwachsenenvertretung (vgl. T2:58ff), Teilbetreutes Wohnen (vgl. T2:70, 124) und Familie (vgl. T2:128, 129, 136, 141, 178) verortet.

Der vorgestellte Informationstext in Leichter Sprache wurde prinzipiell als verständlich eingeordnet (vgl. T2:45,174). Allerdings wurde der Begriff Case Management selbst als schwer verständlich bezeichnet und die Verwendung eines deutschsprachigen Synonyms angeregt (vgl. T2:39ff). Darüber hinaus wurde die fehlende Explizitheit in Zusammenhang mit dem Wort Klient:in thematisiert (vgl. T2:45ff), der in lebensweltlicher Konkurrenz zu den Ausdrücken Mitarbeiter:in und Kund:in steht. Die Verwendung von Piktogrammen wurde als hilfreiche Methode zu Veranschaulichung vorgeschlagen (vgl. T2:203).

Das beschriebene Konzept von Social Work Case Management wurde mit den Worten schön (vgl. T2:144) und fremd (vgl. T2:146) assoziiert. Die Aufgabe eines Managers erschien für die Mitglieder der MIT Lebenshilfe greifbar (vgl. T2:147, 155), wohingegen der Begriff Case Fragen aufkommen ließ (vgl. T2:224ff). Die Informationen aus dem Text

wurden mit Verantwortung für einen reibungslosen Ablauf (vgl. T2:155), einer mitdenkenden Person (vgl. T2:160) und einer Unterstützungsbereitschaft für den Bedarfsfall (vgl. T2:166) in Verbindung gebracht. Kooperation wurde als zentraler Aspekt genannt (vgl. T2:169). Die schnelle Erledigung von Aufgaben im Case Management wurde in Hinblick auf Sorgfalt und nachhaltige Ergebniszufriedenheit kritisch hinterfragt (vgl. T2:237ff).

Im Gespräch mit den Selbstvertreter:innen der MIT Lebenshilfe wurde deutlich, dass aus ihrer Sicht, ein Text nicht ausreicht, um ein komplexes Konzept wie Case Management zu erklären (vgl. T2:177ff, 186ff). Neben der bildlichen Darstellung in Bildern oder Filmen (vgl. T2:203, 208ff) wurde insbesondere die Veranstaltung eines Workshops (vgl. T2:249ff, 407ff) als sinnvolle Methode zur Wissensvermittlung vorgeschlagen.

Auch die Gruppe der MIT Lebenshilfe bestätigte Kenntnis des FSWs (vgl. T2:261ff). Einige Personen berichteten über zahlreiche regelmäßige Kontakte mit der Institution (vgl. T2:270, 281ff, 288, 294) und auch die Rolle des FSWs als Finanzier in der Wiener Soziallandschaft war einigen Personen bekannt (vgl. T2:299ff). Eine Person gab an, schon einmal etwas von Case Management beim FSW gehört, aber wieder vergessen zu haben (vgl. T2:315ff). Allen anderen Personen war nicht bewusst, dass dieses Konzept beim FSW Anwendung findet (vgl. T2:323ff).

Im allgemeinen Themenbereich der Sozialen Arbeit wurde, wie bereits im Kontext der Rückmeldungen zum Informationstext erwähnt, das Verwirrungspotenzial um die Begriffe Klient:in vs. Kund:in vs. Mitarbeiter:in angesprochen, die allesamt als Bezeichnung für Nutzer:innen von Arbeits- bzw. Wohnangeboten im Bereich Menschen mit Behinderung verwendet werden. Im Gespräch wurde deutlich, dass hier keine Einheitlichkeit in der gelebten Praxis besteht und dahingehende sprachliche Vorgaben seitens der Institutionen Anwendung finden (vgl. T2:45ff). Im Zusammenhang mit der Thematisierung von Erwachsenenvertretung wurde der Unmut über Rechtsanwält:innen deutlich, die ihre dahingehenden Tätigkeiten rein monetär ansehen und keinerlei Einsatz für die Interessen ihrer Nutzer:innen zeigen. Hier wurden klare Handlungsaufforderungen an die Politik gestellt, den gesetzlichen Rahmen für Erwachsenenvertreter:innen enger zu stecken und Konsequenzen für motivationsloses Verhalten in dieser Verantwortungsposition zu ziehen (vgl. T2:104ff).

4.1.2.2.3 Analyse der Gruppengespräche

Aus analytischer Perspektive wird anhand der Gesprächsinhalte deutlich, dass der Begriff Case Management in der Szene der Selbstvertreter:innen der Wiener Behinderteneinrichtungen kaum bekannt sein dürfte. Als Klient:in im Case Management fühlte sich niemand der interviewten Personen, obwohl mutmaßlich ein großer Teil der Anwesenden über FSW-Leistungen im Bereich „Wohnen und/oder Arbeit für Menschen mit Behinderung“ unwissentlich sehr wohl schon in Kontakt mit dieser Unterstützungsform war. Dieser Umstand lässt Rückschlüsse darauf zu, dass Case Management beim FSW in seiner praktischen Umsetzung deutliche Divergenzen zu den von Goger und Tordy entworfenen Standards (siehe Goger / Tordy 2020) für Case

Management aufweist. Die Case Manager:innen machen sich offenbar für Nutzer:innen nicht unter dieser Bezeichnung sichtbar und deklarieren ihre Tätigkeit nicht zwangsläufig als solche. Interessant erscheint, welche Vielzahl an anderweitigen Sozialleistungen und Hilfsangeboten bis hin zu rechtlichen Vertretungsoptionen mit dem Tätigkeitsfeld von Case Management assoziiert wurden. Dies lässt die Vermutung aufkommen, dass in einigen der genannten Arbeitsfelder, die sich nicht explizit mit dem Label Case Management ausweisen, Parallelen in der Handlungspraxis zu den genannten Standards und Prinzipien des Konzepts bestehen.

Die Rückmeldungen zum Informationstext in Leichter Sprache zeigten, dass die Mehrheit der Gesprächsteilnehmer:innen den Text als verständlich einordneten. Gleichzeitig wurde in den Interviews ersichtlich, dass das Konzept selbst als sehr abstrakt und damit schwer verständlich wahrgenommen wurde. Als Hilfestellung hierfür wurde einerseits die Verwendung eines deutschen Begriffs wie „Fallführung“ angeregt. Andererseits wurden Piktogramme, bildliche Darstellungen und eine Verkürzung der Textlänge vorgeschlagen. Schließlich wurde klar geäußert, dass ein unmittelbarer Austausch mit Erklärungen und Rücksprachemöglichkeit im Sinne der Barrierefreiheit wohl am zielführendsten sein könnte.

Die im Interview vorgenommene Informationsintervention zur Case-Management-Tätigkeit des FSW erschien aufgrund der eben besprochenen mangelnden konkreten Bezüge zur Thematik als überschaubar erfolgreich. Der FSW wurde von der Mehrzahl der Interviewteilernehmer:innen in dominanter Form in seiner sozialpolitischen und finanzierenden Rolle wahrgenommen. Die Erklärungen zu Case Management beim FSW stellte im Interviewsetting eine zu unkonkrete Information dar, die offensichtlich aufgrund vorhandener Vorstellungen zur Versorgungslage und bestehender Aufgabenzuschreibungen zu Institutionen nur schwer zuordenbar war. Dieser Logik folgend könnte geschlussfolgert werden, dass Institutionen, die Case Management praktizieren selbst partizipative Informationsseminare für ihre Nutzer:innen anbieten müssten, um Transparenz über das angebotene Leistungsspektrum zu gewährleisten, sowie Prinzipien und Standards sichtbar und somit auch einforderbar zu machen.

Das breite Themenspektrum des Gesprächsflusses lässt sich in vielerlei Hinsicht deuten. Es könnte angenommen werden, dass sich hier die vage und zugleich sehr umfassende Konzeption von Case Management bestätigt sieht, die bereits in den quantitativen Rückmeldungen angesprochen wurde. Die Palette der Zuständigkeiten und Anforderungen in diesem Zusammenhang reicht von der Instandsetzung eines Badezimmers (vgl. T1:95ff) auf Mikroebene bis zur Forderung nach Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention (vgl. T1:314ff) auf Makroebene. Diese Fülle an Verantwortlichkeiten und möglichen Ausprägungen scheint auch für die Abstraktheit ausschlaggebend zu sein und macht das Konzept schwierig zu erfassen und in Folge auch schwer zu vermitteln. Gleichzeitig zeigt sich, wie mittels eines Informationstextes zu Case Management über eine enorme Bandbreite an sozialarbeiterischen Themen und Herausforderungen des Sozialsystems diskutiert werden kann. Die deutliche Betonung gesellschaftskritischer Aspekte kann natürlich auch dem Umstand geschuldet sein, dass es sich bei allen interviewten Personen um Selbstvertreter:innen in einem

organisationalen Kontext handelte. Bei diesen kann aufgrund ihrer Berufswahl mit hoher Wahrscheinlichkeit von einer starken Einsatzfreude und Motivation zur Auseinandersetzung mit relevanten Themen auf diversen gesellschaftlichen Ebenen ausgegangen werden. In jedem Fall wird hier die Vielfalt an Reflexionsmöglichkeiten zu Themen Sozialer Arbeit anhand eines Textes über Case Management deutlich.

4.1.2.3 Berücksichtigung der Rückmeldungsergebnisse

Nach Darstellung und Diskussion der Rückmeldungen werden nun die erhaltenen Ergebnisse in Hinblick auf ihren Mehrwert für die Informationstexte beleuchtet und entsprechend eingearbeitet. Die Berücksichtigung der Anregungen erfolgt nach den Prinzipien von Verhältnismäßigkeit, Umsetzbarkeit und Zielsetzung für das Endmaterial. Als verhältnismäßig wird in diesem Zusammenhang die Konkretheit und Relevanz der geäußerten Kritik im Verhältnis zum Aufwand der notwendigen Änderungen erachtet. Des Weiteren werden nur Hinweise Berücksichtigung finden, die im Rahmen der vorhandenen Ressourcen und persönlichen Fähigkeiten qualitativ einwandfrei umsetzbar erscheinen. Die vielfach geforderte Einarbeitung von Bildern im Kontext Leichter Sprache hätte beispielsweise eine intensive Aneignung grafischer Kompetenzen erfordert, um eine wirklich hilfreiche und nicht verwirrende Ergänzung zum Text darzustellen, die in dieser Forschungsarbeit nicht möglich war. Zuletzt sollen die Rückmeldungen insbesondere aus der Perspektive der Zielsetzung und des Zielkontextes der Informationstexte heraus beachtet werden. Dies erscheint einerseits für den fachsprachlichen Text bedeutsam, der in erster Linie eine Ausgangsbasis für die weiteren Informationstexte in Einfacher und Leichter Sprache darstellt. Andererseits wird durch die Adressat:innenschaft der barrierefreien Texte klar, dass nicht eine vertiefende vollständige Ausdifferenzierung des Case-Management-Konzepts, sondern ein grober Überblick mit den zentralen für Nutzer:innen interessanten Inhalten vermittelt werden soll. Die Aussparung von System- und Organisationsebene ist beispielsweise dem Umstand geschuldet, dass diese Information für Nutzer:innen im Vergleich zu anderen Punkten eine untergeordnete Rolle spielt. Entsprechend der genannten Kriterien wurden zahlreiche Rückmeldungen als klar, hilfreich und relevant eingeordnet. Diese werden im folgenden Abschnitt vorgestellt und finden in einer Überarbeitung der Informationstexte entsprechende Beachtung.

Der Text in Fachsprache wurde tendenziell positiv bewertet. Dennoch wurde das Layout auch in Hinblick auf die Einheitlichkeit der Informationstexte verändert, indem auch hier die Schrift Arial angewandt wurde. Darüber hinaus sind zentrale Begriffe nun fett gedruckt. Inhaltlich fand eine Straffung statt, um Redundanzen zu vermeiden. Abbildung 32 zeigt den überarbeiteten Informationstext in Fachsprache.

Case Management in der Sozialen Arbeit

Case Management ist ein Handlungskonzept, das insbesondere im Sozial- und Gesundheitswesen Anwendung findet. Dieses Informationsblatt versucht in kompakter Form die für Klient:innen relevanten fachlichen Ansprüche an Social Work Case Management darzustellen.

Case Management soll folgende Punkte gewährleisten:

- **professionelle Unterstützung und Begleitung von Personen in komplexen und dauerhaften Problemlagen**
- Organisation der nötigen **Unterstützung, Begleitung und Förderung** für Personen in Multiproblemlagen
- **einrichtungs- und professionsübergreifende Versorgungskoordination**

Durch die Zustimmung zur Zusammenarbeit wird die Person zu einer Klient:in im Case Management. **Im Case Management werden Ressourcen der Klient:in sowie das soziale Umfeld in die Hilfeplanung miteinbezogen.** Darüber hinaus werden notwendige professionelle Leistungsangebote besprochen, organisiert und koordiniert.

Case Management folgt einem Prozess, der kooperativ und aushandlungsorientiert gestaltet wird. Ausgehend von einer **Erhebung der Ist-Situation** im Assessment findet eine **umfassende Ziel- und Hilfeplanung** statt. In weiterer Folge werden die Umsetzung der Hilfen **koordiniert** (Intervention), **kontrolliert** (Monitoring) und im letzten Schritt Ergebnisse und Prozess **evaluiert**. Je nach Situation können sich die Prozessschritte wiederholen bzw. wieder aufgenommen werden.

Case Management als Verfahren gründet auf spezifischen **Prinzipien**:

- **Empowerment** (Unterstützung der Selbstbefähigung der Klient:innen)
- **Informierte Zustimmung** (umfassende Aufklärung und Nachvollziehbarkeit für Klient:innen)
- **Partizipative Entscheidungsfindung** (kooperative Beschlussfassung über Aktivitäten)
- **Stärken- und Ressourcenorientierung**
- **Intensive Netzwerkarbeit**
- **Soziale Unterstützung von Klient:innen und deren Angehörigen**
- **Anwaltschaftlichkeit** (bei Bedarf stellvertretendes Einsetzen für Interessen der Klient:innen)
- **Lobbying für soziale Gerechtigkeit** (Thematisierung von Versorgungslücken, sozialstrukturellen Problemlagen, sozialpolitischen Benachteiligungen etc.)

Abbildung 32: Case-Management-Informationstext in Fachsprache finale Version (eigene Darstellung)

Auch der Informationstext in Einfacher Sprache wurde weitgehend positiv rezipiert. Entsprechend den Anregungen aus der Online-Befragung wurde das Wording an einzelnen Stellen verändert und die Abstände nach Absätzen vergrößert. Abbildung 33 und 34 zeigen den überarbeiteten Informationstext in Einfacher Sprache.

Case Management kompakt
Einfache Sprache

Case Management in der Sozialen Arbeit

Case Management ist eine Arbeitsweise im Sozial- und Gesundheitsbereich. Dieser Text erklärt die wissenschaftlichen Vorstellungen von Case Management in der Sozialen Arbeit. Dieser Text nennt Personen immer in weiblicher Form, damit sind alle Menschen gemeint.

Case Management kann helfen, wenn eine Person viele Probleme hat. **Case Management bedeutet professionelle Begleitung und Hilfe für Personen mit schwierigen und länger dauernden Problemen.** Wenn eine Person mit der Zusammenarbeit einverstanden ist, nennt man sie im Case Management Klientin.

Schritte im Case Management:

- **Einstieg** - Case Managerin und Klientin besprechen gemeinsam die aktuelle Situation.
- **Ziele** - Case Managerin und Klientin vereinbaren gemeinsam Ziele für die Zusammenarbeit.
- **Plan** - Case Managerin und Klientin entwickeln gemeinsam einen Hilfeplan.
- **Abstimmung** - Die Case Managerin kümmert sich um das Abstimmen und Funktionieren der Hilfeleistungen von verschiedenen Einrichtungen und Berufen.
- **Kontrolle** - Die Case Managerin kontrolliert, ob die Unterstützungsformen passen.
- **Abschluss** - Am Ende besprechen Case Managerin und Klientin, was im Case Management passiert ist und wie gut oder weniger gut die Unterstützung funktioniert hat.
- **Anpassung** - Wenn sich die Situation der Klientin verändert, können notwendige Schritte im Case Management wiederholt und angepasst werden.

Forschungsgruppe Case Management
Masterstudium Soziale Arbeit FH St. Pölten

1

Abbildung 33: Case-Management-Informationstext in Einfacher Sprache, Seite 1, finale Version
(eigene Darstellung)

Grundregeln im Case Management:

- Die Klientin muss **mit allen Entscheidungen im Case Management einverstanden** sein.
- Die Unterstützung soll **schnell und hilfreich** sein.
- Die Case Managerin fördert die **Stärken und Möglichkeiten** der Klientin.
- Die Case Managerin arbeitet **mit allen beteiligten Menschen und Einrichtungen** zur Problemlösung zusammen.
- Die Case Managerin setzt sich für die **Wünsche der Klientin** ein.
- Die Case Managerin steht der Klientin **menschlich zur Seite**.
- Die Case Managerin setzt sich für **soziale Gerechtigkeit** ein.

Abbildung 34: Case-Management-Informationstext in Einfacher Sprache, Seite 2, finale Version
(eigene Darstellung)

Der Text in Leichter Sprache fand bei den befragten Personen tendenziell Anklang, wobei hier sowohl in der qualitativen als auch in der quantitativen Rückmeldungserhebung einige Kritikpunkte gehäuft angesprochen wurden. Insbesondere Länge und die repetitiven Wiederholungen in den angeführten Beispielen wurden als störend wahrgenommen, daher fand hier eine deutliche Kürzung statt. Auch einzelne lexikalische Vorschläge wurden aufgegriffen und entsprechend eingearbeitet. Abbildungen 35 bis 41 zeigen den überarbeiteten Informationstext in Einfacher Sprache.

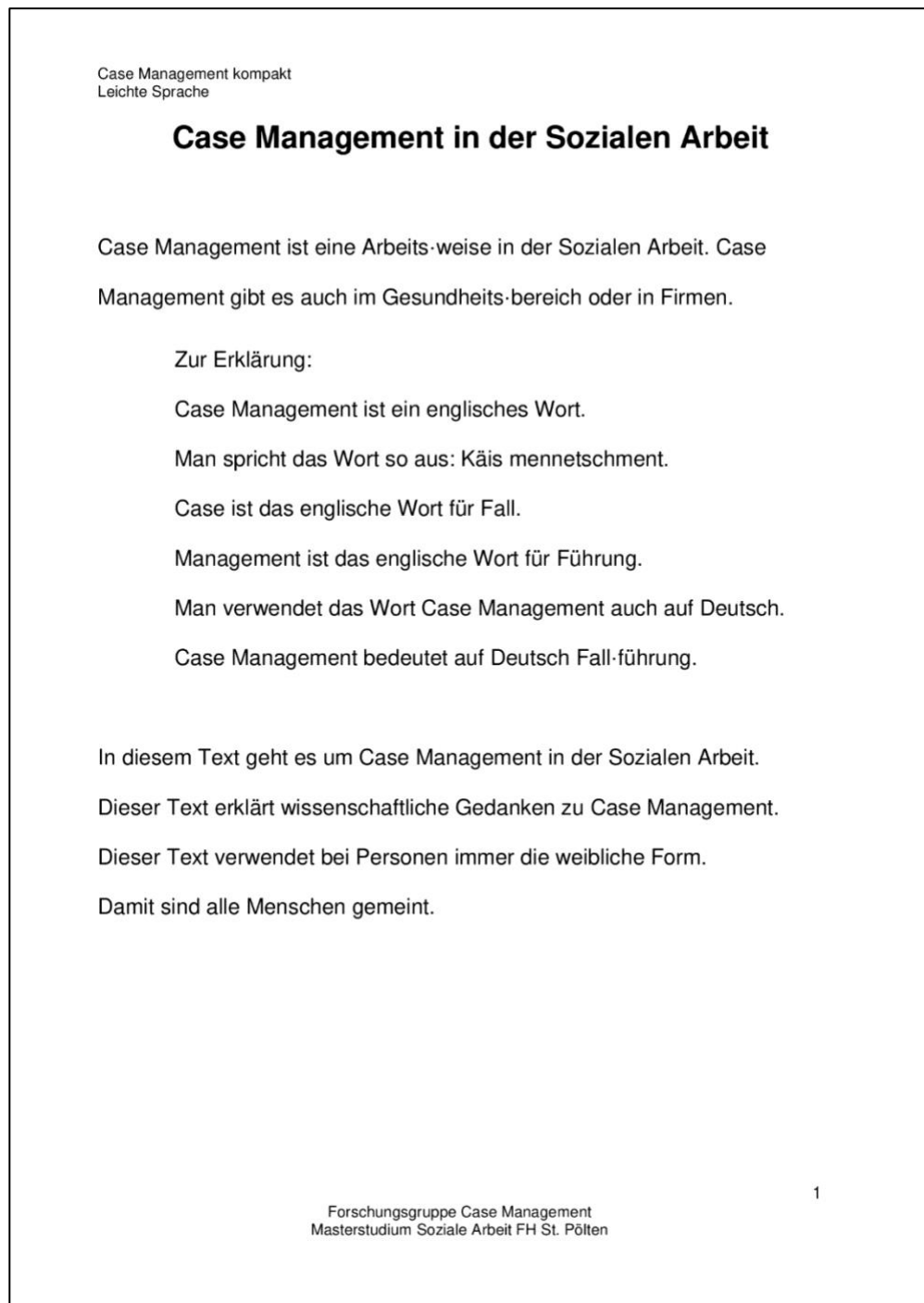


Abbildung 35: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 1, finale Version
(eigene Darstellung)

Case Management:

Case Management hilft Personen mit schwierigen Problemen.

Zum Beispiel:

Herr Huber hat eine Behinderung.

Herr Huber braucht Hilfe im Haushalt.

Herr Huber findet schon länger keine Arbeit.

Herr Huber hat viele Termine bei Ärztinnen.

Herr Huber weiß nicht,

wie er all diese Dinge allein schaffen soll.

Case Management kann Herrn Huber helfen,

damit er die passende Unterstützung bekommt.

Personen im Case Management:

Eine Person,

die Case Management nutzt,

heißt **Klientin**.

Zum Beispiel:

Wenn Herr Huber Case Management nutzt,

ist er damit ein Klient.

Abbildung 36: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 2, finale Version
(eigene Darstellung)

Eine Person,
die Case Management anbietet,
heißt **Case Managerin**.

Zum Beispiel:

Herr Huber bekommt Frau Tell als Case Managerin.

Frau Tell hilft Herrn Huber bei seinen Problemen.

Im Case Management sind auch **Freunde und Familie** der Klientin wichtig.

Zum Beispiel:

Herr Hubers Mutter hilft ihm bei den Finanzen.

Die Mutter von Herrn Huber ist deshalb manchmal
bei Treffen mit der Case Managerin dabei.

Schritte im Case Management:

Einstieg:

Case Managerin und Klientin besprechen gemeinsam die Situation.

Zum Beispiel:

Herr Huber erzählt Frau Tell von seinen Problemen.

Abbildung 37: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 3, finale Version
(eigene Darstellung)

Ziele:

Case Managerin und Klientin machen gemeinsam Ziele aus.

Zum Beispiel:

Herr Huber erzählt Frau Tell,

was er sich wünscht.

Herr Huber möchte gerne eine saubere Wohnung,

Hilfe bei den Arzt-terminen und einen Job haben.

Plan:

Case Managerin und Klientin machen gemeinsam einen Hilfe-plan.

Zum Beispiel:

Herr Huber und Frau Tell besprechen,

wie er seine Ziele erreichen kann.

Eine Heim-hilfe kann Herrn Huber im Haushalt unterstützen.

Eine Betreuung kann Herrn Huber bei den Arzt-terminen helfen.

Ein Arbeits-training kann Herrn Huber nützlich sein,

um leichter einen passenden Job zu finden.

Abbildung 38: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 5, finale Version
(eigene Darstellung)

Abstimmung:

Die Case Managerin kümmert sich darum,
dass die verschiedenen Hilfen funktionieren und gut zusammenarbeiten.

Zum Beispiel:

Frau Tell organisiert gemeinsam mit Herrn Huber eine Heim·hilfe,
eine Betreuung und ein Arbeits·training.

Frau Tell spricht mit:

Herrn Huber, Heim·hilfe, Betreuung und Arbeits·training

Kontrolle:

Die Case Managerin kontrolliert,
ob die Unterstützungen passen.

Zum Beispiel:

Frau Tell spricht mit Herrn Huber über die Unterstützungen.

Herr Huber findet das Arbeits·training nicht hilfreich.

Frau Tell bespricht mit Herrn Huber,
was an der Unterstützung nicht passt.

Herr Huber möchte lieber eine Beratung bei der Arbeits·suche.

Herr Huber beendet das Arbeits·training.

Frau Tell organisiert gemeinsam mit Herrn Huber eine
Arbeits·beratung.

Abbildung 39: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 5, finale Version
(eigene Darstellung)

Abschluss:

Am Ende besprechen Case Managerin und Klientin,
was im Case Management passiert ist.

Sie besprechen gemeinsam,
was gut und was nicht so gut funktioniert hat.

Zum Beispiel:

Herrn Huber geht es jetzt besser.

Herr Huber fühlt sich mit seinen Problemen nicht mehr allein,
weil er nun Heim·hilfe, Betreuung und Arbeits·beratung hat.

Anpassung:

Wenn sich die Situation der Klientin verändert,
können Schritte im Case Management wiederholt werden.

Zum Beispiel:

Herr Huber möchte mehr Dinge allein machen.

Herr Huber ruft Frau Tell an
und spricht mit ihr über diesen Wunsch.

Frau Tell organisiert ein Treffen mit:

Herrn Huber, Herrn Hubers Mutter, Heim·hilfe und Betreuung.

Bei dem Treffen besprechen alle gemeinsam,
wie Herrn Hubers Wunsch erfüllt werden kann.

Abbildung 40: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 6, finale Version
(eigene Darstellung)

Grundregeln im Case Management:

Die Klientin muss **mit allen Entscheidungen im Case Management einverstanden** sein.

Die Unterstützung soll **schnell und hilfreich** sein.

Die Case Managerin fördert **Stärken und Selbstständigkeit** der Klientin.

Die Case Managerin arbeitet **mit allen beteiligten Menschen und Einrichtungen** zusammen.

Die Case Managerin setzt sich für die **Wünsche der Klientin** ein.

Die Case Managerin steht der Klientin **menschlich zur Seite**.

Die Case Managerin setzt sich für **soziale Gerechtigkeit** ein.

Abbildung 41: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 7, finale Version
(eigene Darstellung)

4.1.3 Verbreitung und Anwendungsmöglichkeiten des Materials

Die Erarbeitung der Informationstexte entsprang dem Wunsch lebenspraktischen Nutzen zu erbringen und nicht nur Seiten einer Masterarbeit zu füllen. In diesem Sinne soll im Folgenden besprochen werden, in welchen Kontexten das entwickelte Material in welcher Form dienlich sein kann. Die Texte können aufgrund ihrer sprachlichen Barrierefreiheit in vielfältigen Situationen Anwendung finden und eignen sich für unterschiedliche Intentionen. Es empfiehlt sich, im Anlassfall jenen der drei vorgestellten Informationstexte auszuwählen, der dem Wissensstand und sprachlichen Niveau des jeweiligen Zielpublikums ehestmöglich entspricht.

Die Informationstexte können als Basis für anderweitige mediale Aufbereitungen herangezogen werden, wie dies in den weiteren Kapiteln dieser Masterarbeit ersichtlich wird. Die dahingehenden Möglichkeiten können beispielsweise in Folgeprojekten an der Fachhochschule (FH) St. Pölten ausgeschöpft werden. Darüber hinaus können Organisationen, die Case Management anbieten, auf Grundlage der Texte spezifisch abgestimmte barrierefreie Informationen zu ihren jeweiligen Angeboten für Nutzer:innen zur Verfügung stellen.

Im praktizierten Case Management können die Informationstexte in Einfacher und Leichter Sprache als Hilfsmittel für Erstgespräche mit Nutzer:innen dienen, um die Grundlagen der Zusammenarbeit zu klären. Darüber hinaus können die Texte in Monitoring – und/oder Evaluationsphase des Prozesses genutzt werden, um den aktuellen Stand abzuklären und Handlungsoptionen zu besprechen. Zuletzt eignet sich das Material dafür, im Abschlussgespräch die gemeinsame Zeit zu reflektieren und auf einer Metaebene Raum für gegenseitige Rückmeldungen zu geben. Auch auf Organisations – bzw. Handlungsfeldebene können anhand der Texte Case-Management-Erfahrungen diskutiert und evaluiert werden.

Im Kontext von Bildung, Wissenschaft und Sozialwirtschaft stellen die Texte eine Möglichkeit dar, in kompakter Form einen Überblick zu Case Management für diverse Personengruppen zu verschaffen. In diesem Zusammenhang ist die Verbreitung und Verfügbarkeit der Texte – abseits dieser Masterarbeit – zu gewährleisten. Das Material wird hierzu in erster Linie auf der entsprechenden Projektwebsite der FH St. Pölten (<https://research.fhstp.ac.at/projekte/erfahrungen-von-case-management-nutzer-innen-fuer-theorie-und-praxis-nutzbar-machen>) abrufbar sein. Auch auf der Homepage der ogsa Arbeitsgemeinschaft Case Management wird eine Verlinkung zu den Informationstexten zu finden sein. Die virtuellen Fachgespräche der Arbeitsgemeinschaft Case Management bieten sich ebenfalls als Multiplikationsmöglichkeiten für die entwickelten Texte an. Im März 2023 fand im Rahmen der ogsa-Tagung ein Workshop zur Präsentation der Forschungsergebnisse dieser Masterarbeit statt. Darüber hinaus wird das Masterprojekt im Zuge des SocialWorkScienceDay 2023 in einem Online-Vortrag präsentiert.

Abseits der Aktivitäten in wissenschaftlichen Kreisen soll insbesondere der niederschwellige Wissenszugang gewährleistet sein. Der Versuch die Projektseite mit

den barrierefreien Informationstexten im Case-Management-Beitrag von Wikipedia einzugliedern scheiterte, da die Ergänzung als Ratgeber klassifiziert und entfernt wurde. Andererseits wurde beim Pendant in Leichter Sprache – Hurraki – der dortige Eintrag zu Case Management bearbeitet und mitgestaltet (https://hurraki.de/wiki/Case_Management#Genaue_Erkl%C3%A4rung). Durch die daraus resultierende öffentliche Verfügbarkeit wird eine hohe Durchlässigkeit des Wissens zwischen den Ergebnissen dieser Masterarbeit und jeder an derartigen Informationen interessierten Person im deutschsprachigen Raum garantiert.

4.1.4 Zusammenfassung und Erkenntnisse

Die vorgestellte Erarbeitung von kompakten Informationstexten zu Case Management gestaltete sich als reizvoller und herausfordernder Prozess. Ein sozialarbeiterisches Konzept auf seine Essenz zu verdichten und in eine verständliche Sprache zu übersetzen fühlte sich auf lustvolle Weise nach Pionierinnenarbeit an. Die Barrierefreiheit wissenschaftlicher Theorie ist wohl unabdingbare Voraussetzung für inklusive Soziale Arbeit, die dem Anspruch von Partizipation und Transparenz gerecht werden möchte. In diesem Zusammenhang gilt es eine anspruchsvolle Balance zwischen notwendiger Reduktion und Vereinfachung auf der einen Seite, und Klarheit sowie Präzision auf der anderen Seite zu finden. Das Case-Management-Konzept stellt hier aufgrund seiner weitläufigen Begriffsverwendung in der Praxis, die oftmals in einem deutlichen Spannungsverhältnis zu seinen ausdifferenzierten wissenschaftlichen Ansprüchen steht, eine Herausforderung dar. Das erarbeitete Material ist als Entwurf zu verstehen, der seine Prüfung erst durch Zeit, praktische Anwendung und kritische Revisionen bestehen kann.

Die Auseinandersetzungen im Feedbackgeschehen zeigten die unterschiedlichen Sichtweisen und Praxiserfahrungen in Bezug auf Case Management. Institutionen, in denen Case Management deklariert angeboten wird, entsprechen in ihrer praktischen Umsetzung nicht unbedingt den fachlichen Standards. Gleichzeitig überschneiden sich viele andere Felder der psycho-sozialen Betreuungsleistungen in Österreich mit dem Case-Management-Konzept, ohne ein derartiges Label für sich zu beanspruchen. In dieser etwas unübersichtlichen Situation scheint es herausfordernd einen roten Faden für Nutzer:innen zu identifizieren und verständlich zu kommunizieren. Als Anhaltspunkt für diese Masterarbeit wurden die Standards von Goger und Tordy gewählt, wodurch eine wissenschaftlich fundierte Ausgangsbasis gewährleistet erscheint. Gleichzeitig wurde in der Auseinandersetzung mit Praktiker:innen und Nutzer:innen deutlich, dass es wohl konkrete einrichtungsspezifische Aufklärung zu Case Management benötigen würde, um ein klares und verständliches Bild für die Nutzer:innen zeichnen zu können.

Sprache dient nicht nur der Beschreibung der Welt. Sie trägt auch aktiv zu deren Gestaltung bei und ist damit Instrument der Veränderung (vgl. Flatscher / Posselt 2018:10). Im Entwicklungsprozess wurde die große Bedeutung von Achtsamkeit im Sprachgebrauch – insbesondere im Bereich diskursbehafteter Begrifflichkeiten – deutlich. An dieser Stelle soll festgehalten werden, dass das Wort Case Management selbst nicht widerspruchsfrei rezipiert wird. Der Begriff ist ein Fremdwort und

dementsprechend per se nicht barrierefrei. Im Sinne der Verständlichkeit schlägt die Diakonie in Deutschland den Begriff „Lots:in“ für Case Manager:innen vor (vgl. Menzel et al. 2010:19). Eine achtsame, wohlüberlegte und zwischen Wissenschaft und praktischem Feld abgestimmte Vorgehensweise erscheint hier ratsam. Am Beispiel des Nutzer:innenbegriffs zeigt sich nämlich deutlich, wie sehr konkurrierende Ausdrücke zu Verwirrungen führen können. In den Gesprächen wurde klar, dass Begriffe wie Nutzer:in oder Klient:in in der Praxis im Gegensatz zur Verwendung im wissenschaftlichen Feld nicht unumstritten sind und sich in deutlicher Konkurrenz zum Kund:innenbegriff befinden. Hier eröffnet sich insbesondere für Menschen mit sprachlichen Verständnisschwierigkeiten viel Raum für Missverständnisse. Eine einheitliche klare Sprache wäre wünschenswert, ist aus vielerlei Gründen aber schwierig umsetzbar und in Folge nicht operational. Es bleibt die Notwendigkeit umstrittene Begriffe klar zu definieren und im Sinne der Menschen, die auf Soziale Arbeit angewiesen sind, Verwirrungen zu vermeiden.

Um mit Nutzer:innen einen fundierten Dialog auf Augenhöhe über Erfahrungen im Case Management zu führen, erscheint zumindest ein basales Wissen zu den Grundlagen des Konzepts notwendig. Die vorgestellten Informationstexte tätigen einen ersten Schritt in Richtung barrierefreien Wissenszugangs für Nutzer:innen der Sozialen Arbeit. Dadurch können Informationsasymmetrien ausgeglichen werden und der Raum öffnet sich für selbstständige Einforderung von Prinzipien und Standards im Case Management. Wenn Selbstbestimmung, Selbstermächtigung und gleichberechtigte Teilhabe nicht nur am Papier, sondern auch in gelebter Praxis Anwendung finden sollen, muss die Dekonstruktion sprachlicher Barrieren für Nutzer:innen im Fokus theoretischer Bemühungen im Feld Sozialer Arbeit bleiben. Ein kleiner Beitrag dazu wurde mit diesem Teil der Forschungsbemühungen geleistet. Es bleibt zu hoffen, dass viele Weitere folgen mögen.

4.2 Erklärvideo zu Case Management

Hartmann Bianca, Khattab Mohammed, Spitzer Martina

Das vorliegende Kapitel widmet sich der partizipativen Entwicklung und Erstellung eines Erklärvideos zu Social Work Case Management für Menschen mit Fluchterfahrung. In einer ersten Analyse und Recherche zu Informationsmaterialien wurde deutlich, dass digitale Medien, insbesondere Erklärvideos, in der Sozialen Arbeit unterrepräsentiert sind. Zeitgleich sprechen Effizienz und Einprägsamkeit für einen verstärkten Einsatz von Erklärvideos zur Informationsvermittlung. Eine Auseinandersetzung mit mediendidaktischen Informationsmaterialien in der Sozialen Arbeit ist also nicht nur eine notwendige Reaktion auf die zunehmenden Herausforderungen durch die fortschreitende Digitalisierung unserer Gesellschaft, sondern auch eine Frage der Effizienz.

Die Erstellung des Erklärvideos erforderte eine intersektionale Herangehensweise, um sowohl mediendidaktischen, technischen als auch fachlich inhaltlichen Ansprüchen gerecht zu werden. Im anschließenden Kapitel zur Herangehensweise wird der Prozessverlauf detailliert beschrieben, bevor inhaltlich näher auf die einzelnen Schritte zur Videoerstellung eingegangen wird. Das produzierte Erklärvideo kann unter dem abgebildeten QR-Code abgerufen werden:



Abbildung 42: QR-Code, „Case-Management Erklärvideo“ (eigene Erstellung)

4.2.1 Vorgehensweise

Mohammed Khattab, Martina Spitzer

Die Ausführungen im Kapitel Case Management im Zielgruppenkontext (siehe 2.4.2) machen die spezifischen Anforderungen an das Case-Management-Verfahren vor dem Hintergrund der Zielgruppe sichtbar. Wie im Kapitel zur Zielgruppe Menschen mit Behinderung (siehe 2.4.1) bereits erwähnt, betont Gissel-Palkovich die vielfältigen Anwendungsformen von Case Management je nach Zielsetzung und Anwendungsfeld (vgl. Gissel-Palkovich 2006:90), oder wie es Rocco formuliert:

„Case Management ist so variabel wie der Kontext, in dem es stattfindet.“ (Rocco 2012:94)

Zwei Fragen schienen also zunächst essenziell zu klären zu sein:

Für welche Zielgruppe(n) sollen Informationsmaterialien entwickelt werden?
Welche Art von Informationsmaterialien soll entwickelt werden?

Vor diesem Hintergrund entschied sich das Forschungsteam für die Erarbeitung von Informationsmaterialien für die Zielgruppe Menschen mit Fluchterfahrung. Neben der Zielgruppenklärung erfolgte auf Basis der Recherche von bereits vorhandenen Informationsmaterialien zum Thema Social Work Case Management in einem konsensualen Aushandlungsprozess innerhalb des Forschungsteams die Entscheidung, ein Erklärvideo für Menschen mit Fluchterfahrung herzustellen. Sofern die im Anschluss beschriebenen inhaltlichen, technischen und mediendidaktischen Aspekte berücksichtigt werden, bieten Erklärvideos Abwechslung, sind intuitiv gestaltet, arbeiten mit Emotionen und sind daher einprägsamer (vgl. Després / Rensing 2017:23). Ausschlaggebend für die Wahl der Art des Informationsmaterials war die Erkenntnis auf Basis der Recherche, dass Informationsmaterialien in Form von Erklärvideos für die Zielgruppe als am passendsten und zudem einprägsam und ansprechend wahrgenommen wurden.

Im Sinne des partizipativen Forschungsdesigns wurde das Erklärvideo, wie auch die Texte in Einfacher und Leichter Sprache, partizipativ entwickelt und evaluiert. Partizipative Forschung zielt auf hohe Beteiligung von Co-Forscher:innen ab, zur Erhöhung der Selbstbefähigung und des Empowerments (vgl. Unger 2014:1f). Das angestrebte Ziel des Projektes war, (potenziellen) Nutzer:innen von Case Management durch entsprechendes Informationsmaterial die Chance auf mehr Partizipation und Selbstbestimmung zu ermöglichen. Für die Erreichung des Ziels schienen partizipative Forschungsansätze daher sowohl für die Planung und Erstellung des Erklärvideos als auch für die Erhebung der Daten geradezu prädestiniert zu sein. Genauer beschrieben wurde in der Erarbeitung und Evaluierung des Erklärvideos mit einem multimethodischen Vorgehen, auch als Triangulation oder Methodenmix bekannt, gearbeitet. Diese Methode setzt den Einsatz unterschiedlicher Erhebungs- und Evaluierungsmethoden voraus (vgl. Lamnek / Krell 2016:261). Der Forschungs- und Entwicklungsprozess zeichnete sich durch zirkuläre Prozesse aus, die sowohl mit qualitativen also auch quantitativen Methoden durchgeführt wurden. Bei dieser von Denzin so benannten *Between Method* handelt es sich im Gegensatz zur *Within Method* um eine Kreuzvalidierung, bei der durch zwei oder mehr Methoden vergleichbare Daten erhoben werden sollen (vgl. Denzin in: Lamnek / Krell 2016:261f). Zum besseren Verständnis wurde der Forschungsprozess in Form eines Flowcharts visualisiert und im Anschluss daran überblicksartig beschrieben (siehe Abbildung 43).

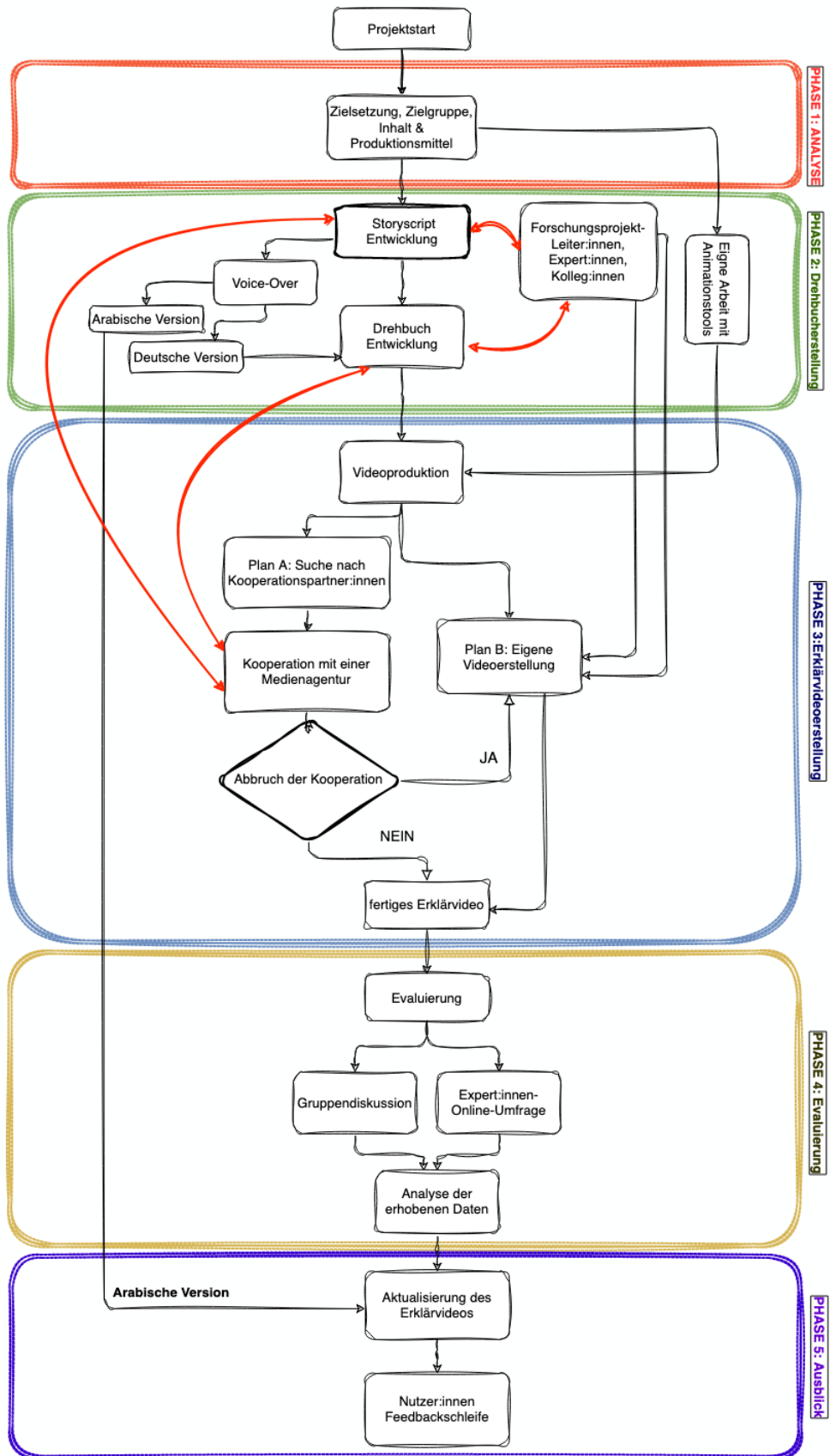


Abbildung 43: Flowchart Projektphasen (eigene Darstellung)

Skizziert im dargelegten Flowchart, möchte sich der aufgezeigte Forschungs- und Entwicklungsprozess als ein vielschichtiges Verfahren verstanden wissen, das seine Informationen, Entscheidungen und Erkenntnisse aus einem permanent zirkulierenden, partizipativen Prozess gezogen hat. Dieser Prozess ist nicht linear zu verstehen. Die einzelnen Akteur:innen standen in durchgängigem oder wiederholtem Austausch zueinander. Wissen wurde in den verschiedenen Phasen von Fachexpert:innen des Social Work Case Managements genauso integriert wie von professioneller mediendidaktischer Seite, von Lai:innen und potenziellen Nutzer:innen des Social Work Case Managements ebenso wie von Berater:innen aus dem Feld. Während sich der zirkuläre Prozess in der ersten Phase vordergründig auf den Austausch innerhalb des Forschungsteams beschränkt, stehen in Phase zwei, drei und vier die zirkulären Prozesse mit externen Co-Forscher:innen im Vordergrund. Phase fünf visualisiert den Ausblick des Forschungsprozesses und legt mögliche zukünftige Schritte dar, die auf das vorliegende Projekt aufgebaut werden können. Das erarbeitete Erklärvideo kann als Grundlage für die Erstellung einer, auf Basis der Evaluation überarbeiteten, neuen Version des Erklärvideos angesehen werden.

Im dargelegten Kapitel erfolgt zunächst unter 4.2.1.1 bis 4.2.1.8 ein theoretischer Abriss zu den wichtigsten Aspekten der Erstellung von Erklärvideos, auf Basis derer der gesamte Entwicklungsprozess des Erklärvideos aufgebaut, dargelegt und analysiert wurde. Im Anschluss an die detaillierte Prozessbeschreibung der Erarbeitung des Erklärvideos werden im Kapitel 4.2.2 die genaue Vorgehensweise der quantitativen und qualitativen Erhebung erläutert. Das Kapitel schließt unter 4.2.3 mit einer ausführlichen Zusammenfassung und Analyse der Ergebnisse aus der Videoerstellung und der Evaluation.

4.2.1.1 Theoretische Aspekte zur Erstellung von Erklärvideos

Khattab Mohammed

Die Erstellung multimedialer Lernmaterialien und insbesondere von Erklärvideos erfordert eine entsprechende Auseinandersetzung mit gestalterischen, technischen und auch pädagogischen Wissensbereichen, daher sollen im Folgenden die relevanten Wissensbereiche untersucht und somit theoretische Erkenntnisse aus der Fachliteratur der jeweiligen Bereiche entnommen und sachgerecht zusammengeführt werden.

Dieser Teil der Arbeit beginnt mit einer Einführung in Medien und Soziale Arbeit (siehe 4.2.1.1.1) und geht dann auf das TPACK-Modell (Technological Pedagogical Content Knowledge) von Mishra & Köhler ein, das sich mit dem Einsatz von Medien in Lehr- und Lernkontexten beschäftigt (siehe 4.2.1.1.2). Dazu müssen zunächst die entsprechenden Grundlagen in Bezug auf die Definition und die zentralen Eigenschaften von Medien, multimedialem Lernen, Erklärvideos und Storytelling geschaffen werden (siehe 4.2.1.1.3., 4.2.1.1.4 und 4.2.1.1.5). Der Schwerpunkt liegt auf den derzeit dominierenden Ansätzen der Multimediaforschung im Hinblick auf Entwicklung multimedialer Lernmaterialien, nämlich den didaktischen Kriterien für gute Erklärvideos nach Kulgemeyer (siehe 4.2.1.1.6), der Theorie der kognitiven Belastung (siehe 4.2.1.1.7.1)

und der kognitiven Theorie des multimedialen Lernens (siehe 4.2.1.1.7.2). Die Erkenntnisse aus den aufgeführten Theorien und deren Gestaltungsempfehlungen werden abgeleitet und als Grundlage für die Entwicklung des Erklärvideos angewendet.

4.2.1.1.1 Medien und Soziale Arbeit

Soziale Arbeit zielt auf menschliche Lebenshilfe, die Individuen und Gruppen befähigt, ihr Leben und Zusammenleben unter Berücksichtigung gesellschaftlicher Zusammenhänge zunehmend selbst zu bestimmen und zu gestalten. Individuelle und vor allem soziale Probleme und Benachteiligungen sollen durch Hilfsangebote gemildert und nach Möglichkeit beseitigt werden, indem nicht nur direkte, wie z.B. finanzielle Hilfen, sondern auch Erziehung, Bildung, Lernen und Wissensvermittlung angeboten werden (vgl. Hoffmann 2010:58). In diesem Zusammenhang bietet Multimedia und ihr praktischer Einsatz weitreichende Handlungsmöglichkeiten, da sie integraler Bestandteil unserer Privat-, Lebens- und Arbeitswelt sind und die gesellschaftlichen Strukturen und Beziehungen sowohl auf der Mikro-, Meso- als auch auf der Makroebene stark beeinflussen. Daher lässt sich im Hinblick auf ihre enge Einbindung in die Gesellschaft und ihre vielfältigen Einsatzmöglichkeiten festhalten, dass Medien einen wesentlichen Beitrag zur Erreichung der oben genannten Ziele und Aufgaben der Sozialen Arbeit leisten können (vgl. Antinori et al. 2014:6). Antinori et al. (2014) weist darauf hin, dass das Internet ein Raum ist, in dem sich fast alle Menschen bewegen, weshalb auch die Soziale Arbeit dort aktiv sein muss, indem sie agiert, interveniert, aktiv mitgestaltet und auch eine Ausgleichsfunktion für jede Art von Benachteiligung oder Wissensdefizit übernimmt (vgl. ebd.). Kutscher (2010) führt aus, dass sich die Soziale Arbeit dabei in einem Spannungsfeld zwischen Problematisierung einerseits und Technikoptimismus andererseits bewegt. Daher darauf zu achten ist, dass vorhandene Angebote ethisch reflektiert eingesetzt werden. Parallel dazu müssen neue Angebote gefördert werden, die im Einklang mit den Zielen der Sozialen Arbeit stehen, um Menschen zu unterstützen, ihre Handlungskompetenzen in einer digitalisierten Gesellschaft zu stärken und damit ihr Leben selbstbestimmter zu gestalten (vgl. Kutscher 2010:153).

Hoffmann (2010), Kutscher (2010), Antinori et al. (2014) und Siller et al. (2020) verstehen Medienpädagogik als einen Gegenstandsbereich der Sozialen Arbeit und thematisieren die damit verbundenen Möglichkeiten und Herausforderungen und verdeutlichen deren Auswirkungen. Sie führen an, dass nicht nur die Zielgruppen, sondern auch die Institutionen der Sozialen Arbeit und deren Mitarbeiter:innen Medienkompetenz benötigen. Soziale Arbeit muss deswegen die Funktion von Medien als wichtige didaktische Hilfsmittel für Lernprozesse außerhalb des Bildungskontextes zur Lebensbewältigung in besonderen Problemlagen wahrnehmen, verdeutlichen und unterstützen (vgl. Antinori et al. 2014; Hoffmann 2010:66; Kutscher 2010; Siller et al. 2020:6).

Medienpädagogik setzt sich mit der Bedeutung von Medien für Bildungsprozesse auseinander und lässt sich systematisch in zwei Bereiche (vgl. Roth-Ebner 2018:3):

- Mediendidaktik: Beschäftigt sich mit dem Einsatz von Medien als pädagogisches Hilfsmittel für effektivere und effizientere Lern- und Lehrprozesse, also dem Lernen mit Medien (vgl. Hoffmann 2010:67).
- Medienbildung: befasst sich mit Medien als Lerngegenstand, d.h. dem Lernen über Medien und dem Umgang mit Medien (vgl. ebd.).

Im Zuge der Digitalisierung aller Lebensbereiche erlangen beide Bereiche eine zunehmende Bedeutung für die soziale Arbeit.

Da der Lebensalltag zunehmend mit und durch Medien gestaltet wird, zielt Medienpädagogik in der Sozialen Arbeit auf die Vermittlung von Medienkompetenz, die als wesentliche Voraussetzung für eine selbstbestimmte Lebensführung gilt, ab. Medienkompetenz ist definiert als Medienkritik, Medienkunde, Mediennutzung und Mediengestaltung (vgl. ebd.:56). Ausreichende Medienkompetenz eröffnet Menschen neue Möglichkeiten der Lebensgestaltung und fördert (mediale) Teilhabe. Aufgabe der Sozialen Arbeit sollte es daher sein, so Herzig und Martin (2017), Medienkompetenz weiterzuentwickeln, sodass Menschen befähigt werden, in medialen Kontexten sachgerecht, selbstbestimmt, kreativ und sozial verantwortlich zu handeln und damit kulturell und politisch zu partizipieren (vgl. Brüggem / Bröckling 2017:129). Klein (2010) weist darauf hin, dass sich diese Partizipation auch auf Internetangebote der Sozialen Arbeit übertragen lässt, wobei sich Partizipation zum einen auf die realisierbaren Zugangsmöglichkeiten zu diesen Angeboten und zum anderen auf die Möglichkeiten der Mitgestaltung dieser Angebote bezieht (vgl. Klein 2010:165). Daher versteht Medienpädagogik in der Sozialen Arbeit Medienkompetenz nicht als medientechnische Kompetenz, sondern als soziale und kommunikative Kompetenz, die darauf abzielt, die Möglichkeiten, Interessen und Bedürfnisse der Zielgruppen wahrzunehmen und einzubeziehen (vgl. Hoffmann 2010:69). Eine derartige Medienkompetenz entfaltet eine transformatorische und positive Wirkung auf die gesellschaftliche Teilhabe und das Zusammenleben sowie auf die berufliche und persönliche Handlungsfähigkeit der Rezipient:innen (vgl. Klein 2010:165ff; Kutscher 2010:160). Es ist daher nicht verwunderlich, dass aus einer medienpädagogischen Sozialarbeitsperspektive medientechnisch orientierte Mediengestaltungsansätze immer unzureichend sind. Es bedarf daher einer entsprechenden mediendidaktischen Kompetenz auf Seite der Sozialen Arbeit, um personenzentrierte statt technikzentrierte Medienangebote zu entwickeln und umzusetzen, die explizit auf die Bedürfnisse der Zielgruppe eingehen, soziale Ungleichheiten und Machtstrukturen ausgleichen und Partizipation in medialen Kontexten ermöglichen (vgl. Hoffmann 2010:67).

4.2.1.1.2 Das TPACK-Modell nach Mishra & Köhler

Medienpädagogische Vorkenntnisse und vor allem Erfahrungen in der Erstellung von Erklärvideos waren im Rahmen der Videoproduktion nicht vorhanden. Die Anforderungen bzw. Herausforderungen liegen daher in der Konzeption und Erstellung digitaler Medien in Form von Erklärvideos, die die fachlichen Inhalte des Case-Management-Konzeptes didaktisch vermitteln. Aus diesem Grund ist eine entsprechende Auseinandersetzung mit audiovisuellen, gestalterischen und auch

pädagogischen Techniken sowohl auf medienpädagogischer als auch auf technischer Ebene unabdingbar. Das TPACK (Technological Pedagogical Content Knowledge) Modell nach Mishra & Köhler (2006) bildet deshalb als theoretisches Modell die Grundlage für die vorgestellte medienpädagogische Arbeit zur Erstellung des Erklärvideos. Das Modell beschäftigt sich mit dem Einsatz von Technologie bzw. Medien in Lehr- und Lernkontexten (*In diesem Kapitel werden die Begriffe "Technologie" und "Medien" als Synonyme verwendet*) (vgl. Mishra / Koehler 2006). Zu diesem Modell gibt es bereits eine Vielzahl von Literaturquellen, in denen das Modell bereits intensiv erforscht wurde (vgl. Schacht et al. 2019; Schmid / Petko 2020). Das TPACK Framework umfasst verschiedene Wissensbereiche und beschreibt, wie Inhalt und auch Didaktik (wie der Inhalt vermittelt wird) die Grundlage für eine effektive Technologieintegration bilden müssen. Es wird betont, wie wichtig es ist, dass die eingesetzte Technologie den Inhalt vermittelt und den pädagogischen Ansatz unterstützt, um die Lernerfahrung zu fördern (siehe Abbildung 44). Aus diesem Grund argumentieren Mishra & Köhler (2006), dass TPACK eine spezielle, hoch angewandte Wissenskategorie ist, die jede effektive inhaltsbezogene Technologieintegration in einer Lernumgebung fördert und die Berücksichtigung der dynamischen, transaktionalen Beziehung zwischen Inhalt, Pädagogik und integrierter Technologie in verschiedenen spezifischen Lernkontexten erfordert (vgl. Mishra / Koehler 2006:1045f).

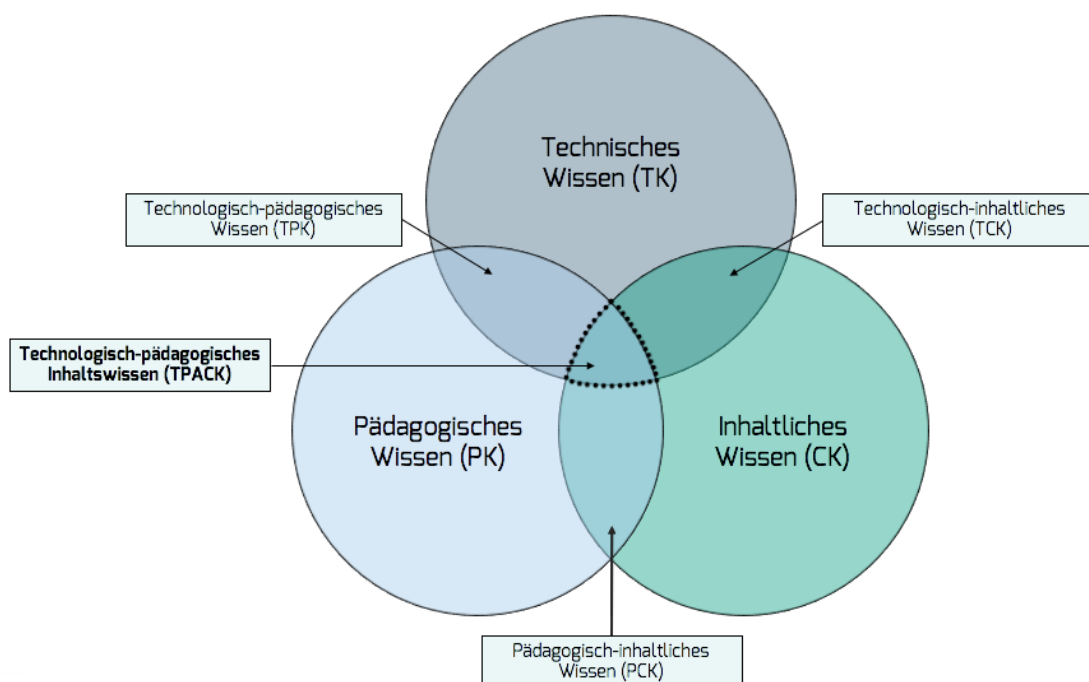


Abbildung 44: Das TPACK-Modell nach Mishra & Köhler (entnommen aus Hartmann 2021)

Das vorgestellte Framework basiert auf dem Grundverständnis, dass Lehren eine hochkomplexe kognitive Aktivität ist, die sich auf verschiedene Wissensbereiche stützt und in einem sehr dynamischen Umfeld stattfindet (vgl. Mishra / Koehler 2006:1020). Es wird daher argumentiert (ebd.:1026), dass Wissen über Technologie nicht kontextfrei behandelt werden kann und dass gutes Lehren ein Verständnis der Beziehung zwischen Inhalt, Pädagogik und Technologie voraussetzt. Daher ist die Kenntnis dieser

Wissensbereiche für die Entwicklung eines erfolgreichen technologiegestützten Lehrprozesses entscheidend. Dieses Modell betont jedoch auch die komplexe Interaktion zwischen diesen drei Wissensbereichen, anstatt sie als getrennte Wissensbereiche zu betrachten (vgl. ebd.:1025). Es betont die Verbindungen und Wechselwirkungen zwischen und innerhalb dieser Wissensbereiche. Die technologische Entwicklung des Erklärvideos wird daher in der hier vorgestellten Arbeit kontextbezogen, d.h. in Bezug auf die didaktische Vermittlung von Case-Management-Fachwissen verfolgt, im Gegensatz zu einer dekontextualisierten Vorgehensweise bei der Erstellung eines Erklärvideos (vgl. ebd.:1036).

Das TPACK Modell nach Mishra & Köhler (2006) besteht aus drei Wissensbereichen:

- Inhaltswissen „Content Knowledge“ (CK) bezieht sich auf das Wissen über den konkreten Gegenstand, der gelernt oder erklärt werden soll (vgl. ebd.:1026). Voraussetzung für die Produktion von Erklärvideos ist ein tiefes Verständnis des zu erklärenden Themas, einschließlich des Wissens zentraler Fakten, Konzepte und Verfahren. Dabei ist es notwendig, das Case-Management-Fachwissen auf sehr unterschiedlichen Ebenen zu bearbeiten, indem der Gegenstand und seine Fachtermini geklärt, die für die Nutzer:innen relevanten Problemstellungen einbezogen und Formen der sprachlich korrekten Visualisierung entwickelt werden, um das Verständnis zu fördern (vgl. Schacht et al. 2019:451). Das inhaltliche Fachwissen, das für die Produktion des Erklärvideos benötigt wird, wurde in Kapitel 4.1 ausführlich erläutert.
- Pädagogisches Wissen „Pedagogical Knowledge“ (PK) bezieht sich auf das Wissen über Lehr- und Lernmethoden und umfasst u. a. das Wissen über die im Lernkontext zu verwendenden Lehrtechniken sowie die Zielgruppe und deren Vorwissen über das Lernthema (vgl. Mishra / Koehler 2006:1026). Pädagogisches Wissen hilft zu verstehen, wie Lernende ihr Wissen konstruieren und wie sie eine positive Einstellung zum Lernen entwickeln. Für die Produktion des geplanten Erklärvideos ist es wichtig, das Wissen über die Gestaltung von adäquatem, zielgruppengerechtem Lernmaterial vorzusetzen. Adäquates Lernmaterial ist motivierend, hat einen Bezug zur Lebenswelt der Zielgruppe, stellt ein klares Problem und dessen Lösung in einer geeigneten Darstellungsform dar und ist sprachlich reduziert, um die Inhalte zu erklären (vgl. Schacht et al. 2019:451).
- Technologiewissen „Technological Knowledge“ (TK) bezieht sich auf das Wissen über verschiedene Technologien, von Standardtechnologien wie der Schultafel bis hin zu digitalen Technologien wie dem Internet und Softwareprogrammen (vgl. Mishra / Koehler 2006:1027).

Aus den Überschneidungen der drei oben genannten Wissensbereiche ergeben sich drei weitere, miteinander verbundene Wissensbereiche:

- Pädagogisch-inhaltliches Wissen „Pedagogical Content Knowledge“ (PCK): Mishra & Köhler (2006) definieren es als das Wissen über geeignete Lehrmethoden für den Inhalt sowie über die Gestaltung der inhaltlichen

Komponenten, um den Lehrprozess zu verbessern. Es umfasst die Darstellung und Formulierung von Konzepten, geeigneten pädagogischen Techniken und Lehrstrategien, um den Bedürfnissen der Lernenden gerecht zu werden und ein gutes Verständnis zu fördern (vgl. ebd.:1021ff).

- Technologisch-inhaltliches Wissen „Technological Content Knowledge“ (TCK): Mishra & Köhler (2006) beschreiben es als das Wissen um die Wechselwirkung zwischen Technologie und Inhalt und erklären, dass der Lehrprozess über das Wissen des gelehrten Gegenstandes hinausgehen muss, indem er berücksichtigt, wie dieser Gegenstand durch die Anwendung von Technologie verändert werden kann (vgl. ebd.:1028).
- Technologisch-pädagogisches Wissen „Technological Pedagogical Knowledge“ (TPK): Mishra & Köhler (2006) verstehen darunter das Wissen über vorhandene Technologien und deren Einsatzmöglichkeiten in Lehr- und Lernumgebungen und gleichzeitig über die Veränderungen, die sich durch den Einsatz bestimmter Technologien im Lernkontext ergeben können (vgl. ebd.).

Im Mittelpunkt steht der Kern des Modells, das technologisch-pädagogisches Inhaltswissen „Technological Pedagogical Content Knowledge“ (TPACK), der sich aus dem Zusammenwirken des in allen Bereichen erworbenen Wissens ergibt (vgl. ebd.:128f). Mishra & Köhler argumentieren, dass das TPACK Wissen die Grundlage für einen erfolgreichen technologiegestützten Lehr- und Lernprozess ist. Daher erscheint dieses Wissen in dieser Arbeit unabdingbar. Erfordert wird unter anderem das Verständnis von folgenden Aspekten (vgl. Mishra / Koehler 2006; Schmid / Petko 2020):

- Darstellung von Sachverhalten mit Hilfe von Technologie
- pädagogische Techniken, um Inhalte durch effektiven Einsatz von Technologie zu vermitteln
- wie Technologie dazu beitragen kann, bestimmte Schwierigkeiten beim Lernen zu überwinden.

Vom Forschungsteam wird aufgrund der Ausbildung im Masterstudiengang ein hohes Maß an Case-Management-Fachwissen erwartet, fehlendes pädagogisches und technisches Wissen werden jedoch durch die verschiedenen Arbeitsschritte, die zur Erstellung des Erklärvideos notwendig sind, systematisch gefördert. Beispielsweise fließt das Wissen, dass die Texte visualisiert und in den medialen Kontext eingebettet werden müssen, bereits in die Entwicklung der Story und des Drehbuchs ein und prägt den Entwicklungsprozess im Sinne einer wechselseitigen Beziehung zwischen beiden Wissensbereichen. Hervorzuheben ist, dass sich dieses Modell grundsätzlich auf das Wissen von Lehrkräften bezieht. Die Verwendung des TPACK-Modells in dieser Arbeit ist jedoch insofern gerechtfertigt, als in dieser Arbeit eigenverantwortlich für die Aufbereitung und Gestaltung des Case-Management-Fachwissens und dessen Bereitstellung für die Nutzer:innen gearbeitet wurde. Für die notwendigen Wissensbereiche liefert das Modell dann einen praktischen Bezugsrahmen, um das Fachwissen didaktisch aufzubereiten und die Technologie in Form von Erklärvideos in

verschiedene Informationsvermittlungskontexte (Beratungssetting oder online) zu integrieren.

4.2.1.1.3 Multimedia und Multimediales Lernmaterial

Medien und insbesondere Multimedia gehören heute zum Alltag und prägen und verändern die Gesellschaft im Bereich der Wissensvermittlung kontinuierlich. Die Entwicklung innovativer Kommunikationssoftwares und -hardwares hat daher in den letzten Jahren zu einem verstärkten Interesse an multimedialen Lernmaterialien in der Bildungspraxis geführt (vgl. Gapski et al. 2017; Wunder 2021). Sie bietet Forscher:innen, Designer:innen und Lehrer:innen die Möglichkeit, eine Vielzahl von medialen Produkten für die Wissensvermittlung und -erweiterung zu schaffen, die aufgrund der räumlichen und zeitlichen Entkopplung in viel größerem Umfang zugänglich sind als früher und die traditionellen Lernorte ergänzen oder ersetzen (vgl. Wunder 2021). Hartung (2010) sieht in den Medien eine unverzichtbare sozialisierende Kraft, die unsere Lebenserfahrungen rahmt, begleitet und konstituiert, indem sie uns nicht nur Räume für vielfältige Lernerfahrungen bietet und Informationen zugänglich macht, sondern auch unseren Alltag in vielfältiger Weise mitgestaltet (vgl. Hartung, A. 2010:74). Unter Multimedia wird hier die sprachliche und bildliche Darstellung von Informationen verstanden, d.h. es wird sowohl die visuelle Informationsübermittlung in Form von Bild und Text, als auch die auditive Informationsweitergabe angestrebt (vgl. Mayer 2014:23). Multimedia ist somit ein Weg zur Vermittlung oder Verbreitung von Informationen mittels Sprache, Gestik, Schrift und Bild. In der Bildungspraxis gibt es verschiedene Formen von Multimedia, unter anderem in Form von Wörtern (gedruckter oder gesprochener Text) und Bildern (entweder in statischer Form, z.B. Fotos oder Diagramme, sowie in dynamischer Form, z.B. Animationen oder Videos), während die Darstellungsform von einem wissenschaftlichen Lehrbuch bis hin zu einem Lehrvideo reichen kann (vgl. ebd.).

Müller und Oeste-Reiß (2019) erklären, dass Multimediales Lernen in der Literatur in der Regel nach den Aspekten Kodalität und Modalität klassifiziert wird (vgl. Müller, F. / Oeste-Reiß 2019:13):

- Kodalität (Kodierungsform) beschreibt die Art der Informationsvermittlung, die in symbolisch-abstrakten Formen wie Sprache oder in analogen Formen wie Bildern erfolgen kann (vgl. Scheiter et al. 2020:32f zit. n. Mamic 2022:120).
- Modalität hingegen bezeichnet die Sinnesmodalität, die durch eine Informationsdarstellung angesprochen wird. Audiovisuelle Multimedien ermöglichen die Aufnahme und Verarbeitung der dargebotenen Informationen über mehrere Sinnesmodalitäten, da sowohl visuelle als auch auditive Informationsaufnahmesysteme einbezogen werden (vgl. Mamic 2022:120).

Multimediales Lernen bedeutet in diesem Zusammenhang die Verwendung mehrerer Darstellungsformen zur Informationsvermittlung, also Multimodalität (visuell und auditiv) und Multikodalität (symbolisch und analog). Die am weitesten verbreitete Form ist die Animation, bei der (gesprochene oder geschriebene) Texte mit visuellen Darstellungen kombiniert werden, die über ein einziges multimediales technisches Medium verfügbar

sind, z.B. Smartphones und Computer (Multimedialität) (vgl. ebd.; Müller, F. / Oeste-Reiß 2019:13).

Benkert (2001) erläutert, dass multimediale Lernsysteme nach verschiedenen Aspekten klassifiziert werden können, z.B. nach Information, Koordination und Interaktion. Demnach können multimediale Lernsysteme nach der Art des Informationsaustausches bei ihrer Anwendung klassifiziert werden, d.h. Wissensvermittlung (Weitergabe von Lernmaterial von Lehrenden an die Lernenden) und lernbezogene Kommunikation (Austausch sowohl zwischen Lernenden und Lehrenden als auch zwischen den Lernenden untereinander) (vgl. Benkert 2001:43).

4.2.1.1.4 Erklärvideo

Erklären ist ein zentrales Element der Informationsvermittlung und wird im Alltag, aber auch im schulischen und wissenschaftlichen Kontext als Methode der Informations- und Wissensvermittlung eingesetzt. Dabei werden nicht nur Fakten vermittelt, sondern auch die Gründe und Zusammenhänge dieser Fakten erklärt (vgl. Wolf 2015a:1). Unter Erklären wird nach Findeisen et al. (2019) grundsätzlich Folgendes verstanden (vgl. ebd.:18): Es findet als Interaktion zwischen dem:der Erklärenden und mindestens einem:r Rezipienten:in statt, wobei der:die Erklärende gegenüber einem:r Rezipienten:in eine Wissensasymmetrie aufweist, d.h. das Erklären bezieht sich auf Themen, die dem:der Rezipienten:in zunächst unbekannt sind, und der:die Erklärende verfolgt das Ziel, dem:r Rezipienten:in die zu erklärenden Themen verständlich zu machen. Nach Findeisen et al. (2019) geht es daher beim Erklären nicht darum, fachliche Inhalte darzustellen, sondern sie verständlich zu machen, weshalb das Verstehen sowohl der Maßstab für den Erfolg als auch für die Qualität einer Erklärung ist (vgl. ebd.:18).

Burkhard (2005) erklärt, dass Daten aus verschiedenen, miteinander in Beziehung stehenden Zeichen wie Zahlen, Buchstaben oder Bildern bestehen, die in der Regel von Maschinen gesendet, empfangen und verarbeitet werden. Die Bedeutung von Daten ergibt sich in der Regel erst, wenn sie in einen Kontext (d.h. zu bestimmten Sachverhalten oder Personen) gestellt werden und so zu Informationen werden. Um Wissen zu gewinnen, müssen die gesammelten kontextgebundenen Informationen verarbeitet werden. Das erworbene Wissen dient als Grundlage für das Denken und Handeln von Menschen und hilft ihnen, Entscheidungen zu treffen, Aufgaben zu erledigen oder Probleme zu lösen. Beispielsweise ist die Information über die Tagestemperatur relativ wertlos, solange man nicht weiß, an welchem Tag und zu welcher Uhrzeit sie gemessen wurde. Fügt man dieser Information weitere Informationen hinzu und verknüpft sie miteinander, so erhält man tagesbezogenes Wissen (vgl. Burkhard 2005:23).

Hartung (2020) und Hoffman (2010) erklären, dass die zunehmende und damit potenzielle Zugänglichkeit von Informationsressourcen über räumliche und zeitliche Grenzen hinweg daher nicht allein eine Wissenserweiterung der Menschen bedeutet. Vielmehr entsteht Wissen erst dann, wenn Menschen die Informationen aufnehmen, sie auf konkrete Probleme beziehen und durch Kontextualisierung ihre Relevanz bewerten.

Dieser konstruktivistische Grundgedanke gilt für jeden Kommunikationsprozess ebenso wie für Lernprozesse, in denen Lernen eine aktive Konstruktion der Lernenden ist (vgl. Hartung 2010:75; Hoffmann 2010:57). Laut Burkhard (2005) sollten Multimedien zielgruppenzentriert sein, um die Informationsvermittlung im multimedialen Lernprozess zu sichern und zu verbessern und damit die Wissenserweiterung auf Seiten der Rezipient:innen zu fördern. Multimedien sollen sich an den Bedürfnissen und Vorkenntnissen der Rezipient:innen orientieren, unterschiedliche Wissenstypen (z.B. Faktenwissen und prozedurales Wissen) verwenden und schließlich den Prozess der Wissensvermittlung durch unterstützende Visualisierungen in den Mittelpunkt stellen (vgl. Burkhard 2005:13)..

Angesichts der fortschreitenden Digitalisierung bestimmen digitale Medien zunehmend den Alltag vieler Menschen, auch der Nutzer:innen der Sozialen Arbeit. Erklärvideos als digitales Medium gehören zu den zahlreichen Videokategorien auf der Plattform YouTube, die eine Vielzahl von Anwendungen und Inhalten zu beliebigen Themen für den Betrachter:innen verständlich darstellen. Wolf (2015a,b) erläutert, dass Erklärvideos zur Lebenswirklichkeit von Kindern, Jugendlichen und auch Erwachsenen gehören. Die Bedeutung von Erklärvideos als Ergänzung zu schriftlichen und direkten mündlichen Formen der Informationsvermittlung nimmt sowohl im privaten als auch im schulischen Bereich zu (vgl. Wolf 2015a,b).

Trotz ihrer Allgegenwärtigkeit zeigt die Literaturrecherche, dass es keine einheitliche Definition und Kategorisierung der verschiedenen existierenden audiovisuellen Lernmaterialien gibt. So gibt es beispielsweise noch keine einheitliche Definition des Begriffs "Erklärvideo" (vgl. Brosziewski et al. 2020; Ring / Brahm 2022; Rummler 2017). Vielmehr gibt es eine Vielzahl unterschiedlicher Bezeichnungen für kurze Erklärvideos zu verschiedenen Themen, so dass eine klare begriffliche Abgrenzung der verschiedenen Formen nicht möglich ist. Für die Zwecke dieser Arbeit wird der Begriff Erklärvideo in Anlehnung an die empirisch sehr gut belegte und fundierte Definition von Wolf verstanden (vgl. Findeisen et al. 2019; Kulgemeyer 2020a, 2021; Reinke et al. 2021; Rummler 2017; Schacht et al. 2019): Erklärvideos

- sind kurz, in der Regel zwischen 1 und 3 Minuten lang,
- sind meist Eigenproduktionen, die ein Thema erklären, meist in einem Bildungskontext,
- verwenden Storytelling-Techniken, die sich auf relevante Fakten konzentrieren und auf detaillierte Erklärungen verzichten,
- zeichnen sich durch einen überwiegend informellen Gestaltungs- und Kommunikationsstil aus, nämlich Multimedialität, d.h. die Kombination von Text (gesprochen oder geschrieben) und anschaulichen Animationen (z.B. Grafiken, Fotos),
- weisen ein breites Spektrum an Erklärungsformaten auf, die von sehr sachlich bis unterhaltsam reichen und
- ermöglichen sowohl gestalterische als auch pädagogische Freiräume, da sie thematische und didaktische Entscheidungsprozesse ("was und wie wird erklärt") erleichtern (vgl. Wolf 2015a,b).

Erklärvideos werden je nach Zielsetzung klassifiziert (vgl. Findeisen et al. 2019:18; Wolf 2015b:123):

- Entweder werden Inhalte, Konzepte und Zusammenhänge definiert oder/und erklärt (Erklärvideos im engeren Sinne) oder
- Tätigkeiten und Abläufe dargestellt und kommentieren (Video-Tutorials, Subgenre der Erklärvideos), explizit mit der Aufforderung an die Betrachter:innen, die gezeigte Tätigkeit oder Fähigkeit nachzuahmen.

Mit dem oben definierten Begriff "Erklären" wird hier die intentionale Eigenschaft des Erklärvideos bezeichnet. Dabei ist aber zu beachten, dass der Begriff "Erklären" in schulischen, wissenschaftlichen und alltäglichen Kontexten zwar ähnlich ist, denn in allen Anwendungsbereichen gilt es, etwas verständlich zu machen (vgl. Reinke et al. 2021:169), dass er aber in seiner Konzeption auch vom Anwendungskontext abhängt, z.B. ist wissenschaftliches Erklären in der Regel sehr viel präziser als alltägliches Erklären. Mit der Absicht, das Verständnis der Rezipient:innen zu fördern oder einen Lernprozess auszulösen, sind drei Aspekte entscheidend zu verwirklichen: der Grad der Visualisierung, die Didaktik und der Inhalt (vgl. Wolf 2015b:127).

Es gibt verschiedene Formate für Erklärvideos: Die (analoge oder digitale) Legetechnik, Whiteboard-Animationen und animierte Videos (z.B. TED-Ed). Besonders bekannt ist der Einsatz von Animationen, bei denen Figuren, Grafiken oder Texte animiert und meist mittels Voice-Over kommentiert werden. Für eine gute Erklärung ist neben dem gestalterischen auch das didaktische Gestaltungswissen von zentraler Bedeutung: von der Auswahl der Inhalte über die didaktische Reduktion, Storytelling-Techniken bis hin zur Auswahl von Beispielen und deren situativer Einbettung in die Lebenswelt der Rezipient:innen, um Emotionen mit Fakten zu verknüpfen und Videos lebensnah und inhaltlich informativ zu gestalten (vgl. Wolf 2015a,b). Häufig werden fiktive Charaktere eingesetzt, die sich in einer ähnlichen Situation wie die Rezipient:innen befinden.

Wolf (2015a) charakterisiert Erklärvideos mit vier Unterscheidungsmerkmalen (vgl. Wolf 2015a:2):

- Thematische Vielfalt: Erklärvideos können sowohl eine allgemeine als auch eine sehr spezifische Zielgruppe ansprechen und sind im Gegensatz zu professionellen Lehrfilmen, die sich in der Regel auf ein bestimmtes Thema konzentrieren, weder in der Breite noch in der Tiefe der Themen eingeschränkt (vgl. Wolf 2015b:122).
- Gestalterische Vielfalt: Die Gestaltungsvielfalt der Erklärvideos ist groß und reicht von improvisierten Eigenproduktionen über semiprofessionelle bis hin zu aufwändigen Videoproduktionen. Ungeachtet des meist fehlenden oder geringen Produktionsbudgets, das den Videoproduzent:innen in der Regel zur Verfügung steht, gibt es sowohl einfache als auch weitgehend professionell gestaltete Erklärvideos.

- Informeller Kommunikationsstil: Erklärvideos zeichnen sich meist durch einen informellen Kommunikationsstil aus und sprechen die Rezipient:innen auf Augenhöhe und informell an, wodurch der Erklärungsstil der Zielgruppe angepasst und häufig unterhaltsam formuliert ist.
- Diversität in der der Autor:innenschaft: Von Lai:innen über professionelle Mediengestalter:innen bis hin zu Expert:innen und Wissenschaftler:innen kommen die Produzent:innen von Erklärvideos. Dementsprechend vielfältig sind nicht nur die inhaltlichen Erklärungsansätze zu einem Thema, sondern auch die gestalterischen und kommunikativen Formen.

Die verschiedenen nicht-fiktionalen Videoformate mit pädagogischem Hintergrund lassen sich nach dem Grad der Spielhandlung und der Didaktisierung entlang zweier Achsen einordnen (siehe Abbildung 45) (vgl. Reinke et al. 2021:169; Wolf 2015b:123): Auf der horizontalen Achse steht der Grad der Spielhandlung und Narration, auf der vertikalen Achse der Grad der Didaktisierung (siehe Abbildung), woraus sich zwei Pole ergeben (vgl. ebd.:123):

- Videos mit einem hohen Grad an Didaktisierung und Professionalisierung und einem begrenzten Grad an Spielhandlung und Narration bzw. Storytelling, wie z.B. Lehrfilme, die inhaltlich den Anspruch auf Vollständigkeit und Korrektheit erfüllen (vgl. Findeisen et al. 2019:18; Wolf 2015b:122).
- Auf der anderen Seite stehen Videos mit einem relativ geringen Grad an Didaktisierung, aber einem höheren Grad an Narration und Professionalisierung, die informativ sind, ohne detaillierte Erklärungen zu liefern, wie z.B. Dokumentarfilme (vgl. ebd.:124f).

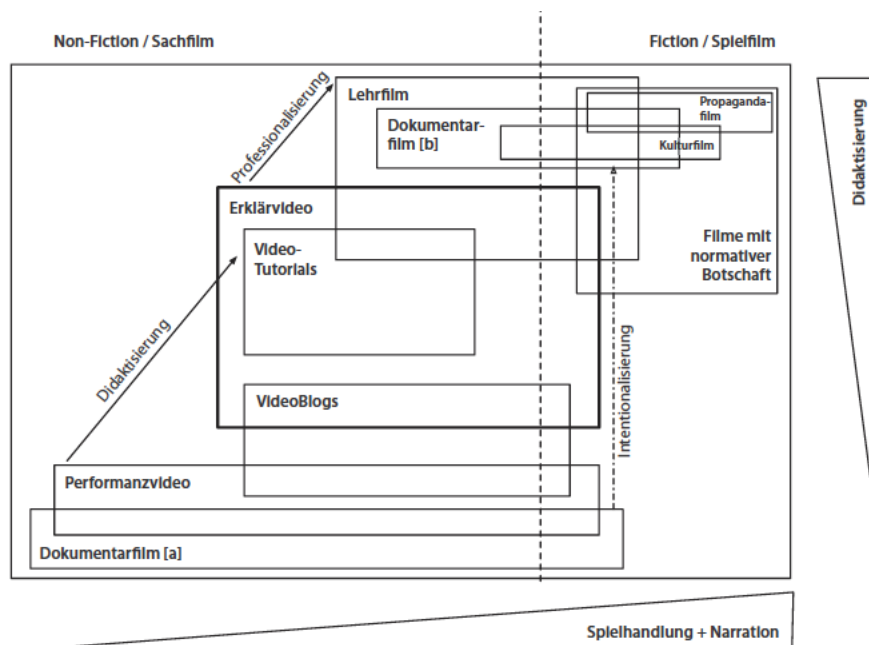


Abbildung 45: Schematische Darstellung einer Typologie der Videoformate (entnommen von Wolf 2015b)

Erklärvideos sind im weiteren Sinne zwischen diesen beiden Polen anzusiedeln. Sie sind in der Regel sehr kurz, beziehen sich auf Teilbereiche eines Themas und erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit (vgl. ebd.:6). Sie unterscheiden sich daher sowohl hinsichtlich des didaktischen und gestalterischen Aufwands als auch hinsichtlich der professionellen Aufbereitung und Produktion des Videos einerseits von professionell produzierten Lehrfilmen und andererseits von Dokumentarfilmen (vgl. Findeisen et al. 2019:18; Wolf 2015a:6).

In Bezug auf die beiden in Kapitel 4.2.1.1.3 erläuterten Aspekte von Lernmaterialien arbeiten Erklärvideos als multimediales Medium (Multimedialität) hauptsächlich mit der Kombination von bewegten Bildern und auditiven Informationen (Multimodalität), unter Verwendung von Symbolen, Diagrammen oder geschriebenem Text (Multicodalität) (Mamic 2022; Müller, F. / Oeste-Reiß 2019). Es ist jedoch wichtig, dass das Lernmaterial bzw. das Erklärvideo richtig gestaltet ist, um ein gutes Zusammenspiel zwischen den beiden Informationsaufnahmekanälen zu gewährleisten (siehe 4.2.1.1.7).

Die Wirksamkeit von Erklärvideos auf kognitive (Wissenserweiterung) und nicht-kognitive Faktoren (z.B. Motivation, Aufmerksamkeit) ist empirisch gut belegt (vgl. Findeisen et al. 2019; Krämer / Böhrs 2016; Kulgemeyer 2018; Reinke et al. 2021; Ring / Brahm 2022; Schorn 2022): Die Rezeption von Erklärvideos wirkt sich in verschiedenen Disziplinen durch die Kombination von Audio, Bild und Text auf interessante Art und Weise positiv auf die Lernleistung aus.

4.2.1.1.5 Storytelling

Ein wesentlicher Bestandteil von Erklärungen im Kontext der Wissensvermittlung sind Geschichten (vgl. Müller, F. / Oeste-Reiß 2019:36). Die Gestaltung und Strukturierung von Geschichten wird als Storytelling bezeichnet und besteht aus gesprochenem Text und Visualisierungselementen. In der Medienpädagogik, insbesondere bei Erklärvideos, ist das Storytelling neben den technischen und sprachlichen Aspekten ein wichtiges und wirkungsvolles Element, das eine zentrale Rolle spielt und sowohl informativ als auch unterhaltsam gestaltet sein sollte (vgl. Krämer / Böhrs 2016:255; Schorn 2022). Damit ein Erklärvideo die meist komplexen Inhalte möglichst effektiv vermitteln kann, ist neben einer visuellen und sprachlichen Vereinfachung des Themas oft auch ein gutes Storytelling notwendig. Als Kommunikationstechnik zielt Storytelling darauf ab, die Aufmerksamkeit der Rezipient:innen zu wecken und zu halten, gleichzeitig soll durch die einfache Gestaltung des Erklärvideos eine Reizüberflutung¹ vermieden werden.

Die Studien zeigt, dass die Gestaltung des Erklärvideos in Form eines guten Storytellings, d.h. durch eine sorgfältige Bildauswahl und ein durchdachtes Voice-Over, sicherstellt, dass die Rezipient:innen unterhaltsam informiert werden und gleichzeitig Emotionen geweckt werden, die den Grundstein für eine nachhaltige

¹ Da die Aufnahmefähigkeit der Rezipient:innen für Informationen begrenzt ist, können schnelle Bildsequenzen oder Spezialeffekte etc. die Informationsverarbeitung negativ beeinflussen, daher sollte auf alle Zusatzinformationen verzichtet werden, die die relevante Informationsvermittlung nicht aktiv fördern (vgl. Mayer 2014).

Erinnerungswirkung legen (vgl. Krämer / Böhrs 2017:61; Mürwald-Scheifinger 2021:18). Der Begriff „unterhaltsam“ ist hier nicht scherzhaft, sondern eher im Sinne von motivierend und aufmerksamkeitserregend zu verstehen. Die Geschichte wird durch verschiedene Formen gestaltet, die den Verlauf des Spannungsbogens bestimmen. In der Regel ist der Spannungsbogen entscheidend, um die Aufmerksamkeit der Rezipient:innen zu halten (vgl. Brosziewski et al. 2020). Eine der klassischen Storytelling-Methoden ist die Drei-Akt-Struktur angelehnt an die klassische Erzählung nach Freytag, die in den meisten aktuellen Erklärvideos zu finden ist (vgl. Schorn 2022:2). Die folgende Abbildung zeigt schematisch den Aufbau und den Spannungsbogen (siehe Abbildung 46).

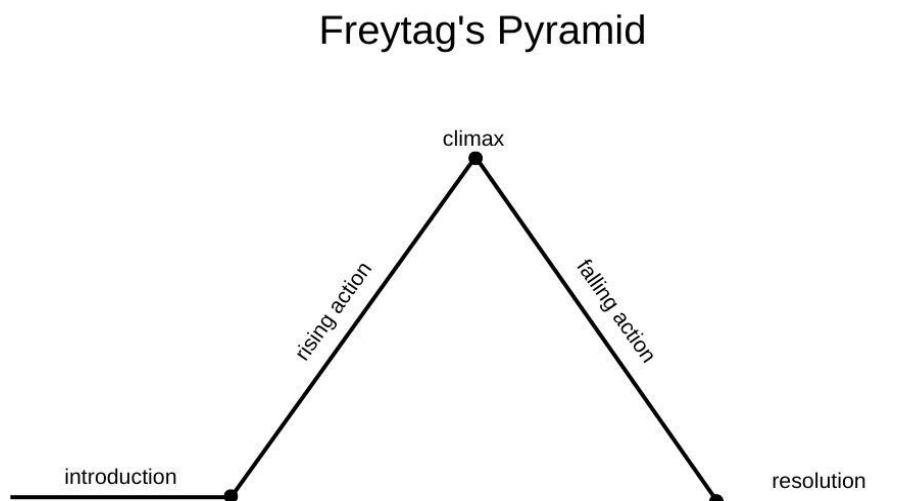


Abbildung 46: Die klassische Erzählung nach Freytag (entnommen von Shelley 2022)

Die drei Erzähllakte sind (vgl. Müller, F. / Oeste-Reiß 2019:35; Reinhardt 2003:52):

- Akt 1, das Setting / Anfang: Dieser Teil stellt eine Einführung in das Thema oder Problem dar. Um den Einstieg in die Geschichte zu ermöglichen und das Interesse der Rezipient:innen zu wecken ist eine Beschreibung der Zeit, des Ortes, der Personen und des Kontextes nötig. Die Rezipient:innen sollen sich ein Bild von der Situation machen können.
- Akt 2, Klimax: Der Hauptteil der Story wird gebildet und besteht aus verschiedenen Ereignissen, die um das vorgestellte Thema oder Problem herum aufgebaut sind. Der Schwerpunkt liegt hier auf der Vermittlung des Problems.
- Akt 3, Schluss: Erfolgreiche Lösungsansätze oder Ideen werden vermittelt

Es gibt verschiedene Arten, Geschichten zu erzählen. Die Erzählperspektive ist die häufigste Art des Storytellings für Erklärvideos: Entweder werden Protagonist:innen vorgestellt, die fiktive Personen sind und von dem:der Sprecher:in dargestellt werden,

oder die Rezipient:innen werden als Protagonist:innen der Story bezeichnet und von dem:der Sprecher:in persönlich angesprochen (vgl. Schorn 2022:2). Als Visualisierungselement zeigt das Erklärvideo eine grafische Person, die der Zielgruppe ähnlich ist und dazu dient, ein Problem darzustellen und dann eine Lösung anzubieten, sowie den Lösungsweg zu erklären. Dies ermöglicht den Rezipient:innen, sich mit dieser Person und ihrer Story zu identifizieren. Dieses Identifikationspotenzial ist hier von großer Bedeutung, um bei den Rezipient:innen eine Relevanz des Themas zu schaffen.(vgl. Kulgemeyer 2021:3). Vereinfacht ausgedrückt sieht die Struktur des Storytelling wie folgt aus: Die Spannungskurve steigt mit der Einführung des Problems. Idealerweise können sich die Rezipient:innen mit den Protagonist:innen, dem Thema oder der Situation identifizieren und fühlen sich dann involviert und auch interessiert, zu erfahren, wie das vorgestellte Problem gelöst werden kann. Interesse und Engagement sollten dann die Aufmerksamkeit und die Fähigkeit zur Informationsaufnahme erhöhen, was schließlich in der Darstellung von Lösungen gipfelt. Ab diesem Zeitpunkt beginnt die Spannungskurve zu sinken, indem die Veränderung visualisiert wird und es gelingt, komplexe Inhalte besonders rezipient:innennah zu vermitteln (vgl. Reinhardt 2003).

Die oben beschriebene Struktur des Storytellings ist jedoch nicht für jedes Thema geeignet, z.B. wenn eine heterogene Gruppe angesprochen werden soll, für die keine spezifische fiktive Person in Frage kommt. In diesem Fall werden das Problem und die Lösung verallgemeinert und so aufbereitet, dass sie die verschiedenen Zielgruppen ansprechen (vgl. Schorn 2022:3). Es ist zu beachten, dass ein umfangreicheres Storytelling zwar die Aufmerksamkeit der Rezipient:innen erhöhen kann, aber auch deutlich mehr kognitive Ressourcen beanspruchen bzw. die kognitive Belastung erhöhen kann, was sich möglicherweise negativ auf das Verständnis der komplexen Inhalte des Erklärvideos auswirken kann (vgl. Müller, F. / Oeste-Reiß 2019). Aus diesem Grund sollte in einem Erklärvideo auf komplexe Formen der Gestaltung und des Aufbaus des Storytellings verzichtet werden, da der Fokus auf der verständlichen Informationsvermittlung liegt. Es ist daher empfehlenswert, dass sich ein Erklärvideo nur auf die absoluten Grundfunktionen des Storytellings stützt und absolut minimalistisch und einfach gestaltet ist.

Storytelling in einfacher Form ist deshalb für ein wirkungsvolles Erklärvideo unerlässlich, denn es schafft Identifikationspotenzial, wirkt affektiv und fördert die Aufmerksamkeit der Rezipient:innen (vgl. Reinhardt 2003).

4.2.1.1.6 Gestaltung eines verständnisfördernden Erklärvideos- Didaktische Kriterien für gute Erklärvideos

Erklärvideos, die zur Wissens- und Informationsvermittlung eingesetzt werden, müssen eine entsprechende Qualität aufweisen und nach einschlägigen didaktischen und pädagogischen Erkenntnissen aufbereitet sein (vgl. Kulgemeyer 2018:8; Ring / Brahm 2022:2). Aus diesem Grund wurde von Kulgemeyer (2020a,b) ein Katalog von Gestaltungskriterien für die Qualität von Erklärvideos entwickelt (vgl. Kulgemeyer 2020a,b). Dieser wurde aus Studien abgeleitet, die untersucht haben, wie Erklärungen verständlicher gemacht werden können (vgl. Kulgemeyer 2021:3), die auch empirisch

gut fundiert sind (vgl. Kulgemeyer 2018, 2020a; Ring / Brahm 2022). Um diese Kriterien an den Inhalt, die Zielgruppe und den situativen didaktischen Einsatzkontext des Erklärvideos anzupassen, bedarf es bei der Videoerstellung konkreter, zielorientierter, fachlicher und didaktischer Überlegungen sowie der Berücksichtigung des Vorwissens der Zielgruppe (vgl. Kulgemeyer 2018:14).

Kulgemeyer (2020a,c) hat sieben Planungsschritte für die Produktion von Erklärvideos formuliert und weist darauf hin, dass unabhängig vom gewählten Videoproduktionsformat die Planung von Erklärvideos im Wesentlichen immer den gleichen Schritten folgt. Im Folgenden werden die Planungsschritte und der Katalog für die kriterienorientierte Produktion eines guten Erklärvideos im Bereich des multimedialen Lernens kurz vorgestellt (vgl. Kulgemeyer 2020a:10,c).

- Vereinfachung des fachlichen Inhalts
Es geht vor allem darum, komplexe Inhalte zu vereinfachen, indem der Fokus auf ein Thema gelegt und der Inhalt auf das Wesentliche reduziert wird. Es wird kritisch abgewogen, welche Teile besonders relevant sind, welche Teile auf Vorwissen aufbauen können und welche Teile für das Lernziel nicht relevant sind und weggelassen werden können (vgl. Kulgemeyer 2020c).
- Erstellen einer Zielgruppenbeschreibung
Wer ist die Zielgruppe und welches Vorwissen bringt sie mit? Dies sind Fragen, die vor Beginn der Videoproduktion geklärt werden müssen, damit das Erklärvideo bzw. die Erklärung entsprechend auf die Zielgruppe zugeschnitten werden kann. Die Zielgruppe sollte daher zu Beginn hinsichtlich demographischer Daten, Vorwissen, Einsatzkontext und Erwartungen genau definiert werden, um inhaltlich und sprachlich effektiv auf die Zielgruppe, ihre Bedürfnisse und Kompetenzen eingehen zu können (vgl. ebd.; Ring / Brahm 2022:3).
- Erstellen eines Skripts
Entscheidend ist die Erstellung eines Skripts, das den zu erklärenden Inhalt einbindet und den Inhalt, die Zielgruppe und den situativen Einsatzkontext des Erklärvideos thematisch berücksichtigt. Ein erfolgreiches Erklärvideo erfordert nach daher ein gut verfasstes Skript, das die Gestaltungselemente des Storytellings (Kapitel 4.2.1.1.5) enthält, um die zu vermittelnde Kernbotschaft verständlich zu vermitteln (vgl. Kulgemeyer 2018, 2020a).
- Anwenden der vierzehn Qualitätskriterien
Kulgemeyer (ebd.; 2020b,c) entwickelte eine evidenzbasierte Methode zur Erstellung und Bewertung eines Erklärvideos anhand eines Kriterienkatalogs, der auf das Skript angewendet werden könnte, um es bestmöglich an die Zielgruppe anzupassen (vgl. Kulgemeyer 2020a,b,c). Dieser Katalog besteht aus Kategorien und den dazugehörigen Kriterien (siehe Tabelle 1).

Kernidee	Kriterium	Beschreibung
Adaption	Adaption an Vorwissen, Fehlvorstellungen und Interesse	Das Video bezieht sich auf gut beschriebene Eigenschaften einer AdressatInnengruppe (wahrscheinliches Vorwissen, Interessen, SchülerInnenvorstellungen).
Veranschaulichungswerkzeuge nutzen	Beispiele	Das Video nutzt Beispiele, um das Erklärte zu veranschaulichen.
	Analogien und Modelle	Das Video nutzt Analogien und Modelle, um die neue Information mit bekannten Wissensbereichen zu verbinden.
	Darstellungsformen und Experimente	Das Video nutzt Darstellungsformen und Experimente zur Veranschaulichung.
	Sprachebene	Das Video wählt eine Sprachebene passend zur beschriebenen AdressatInnengruppe.
	Mathematisierungsgrad	Das Video wählt einen Mathematisierungsgrad passend zur beschriebenen AdressatInnengruppe.
Relevanz verdeutlichen	Prompts zu relevanten Inhalten geben	Das Video betont, (a) warum das Erklärte wichtig für die AdressatInnengruppe ist und (b) gibt Prompts zu besonders wichtigen Teilen.
	Direkte Ansprache der AdressatInnen	Das Video involviert die AdressatInnen durch Handlungsaufforderungen und direkte Ansprache (statt unpersönlichem Passiv).
Struktur geben	Regel-Beispiel oder Beispiel-Regel	Wenn Fachwissen das Lernziel ist, wird eine Regel-Beispiel-Struktur bevorzugt, bei Routinen eine Beispiel-Regel-Struktur.
	Zusammenfassungen geben	Das Video fasst die wesentlichen Aspekte zusammen.
Präzise und kohärent erklären	Exkurse vermeiden	Das Video fokussiert auf die Kernidee, vermeidet Exkurse und hält den <i>cognitive load</i> gering. Insbesondere verzichtet es auf zu viele Beispiele, Analogien, Modelle oder Zusammenfassungen.
	Hohe Kohärenz des Gesagten	Das Video verbindet Sätze durch Konnektoren, insbesondere „weil“.
Konzepte und Prinzipien erklären	Neues und komplexes Prinzip als Thema	Das Video bezieht sich auf ein neues Prinzip, das zu komplex zur Selbsterklärung ist.
In Unterrichtsgang einbetten	Anschließende Lernaufgaben	Das Video beschreibt eine Lernaufgabe, mit der das Erklärte selbst vertieft werden kann.

Tabelle 1: Kriterien für gute Erklärvideos nach Kulgemeyer (entnommen von Kulgemeyer 2021)

Dabei ist zu beachten, dass der Katalog nur bedingt auf das in diesem Masterprojekt entwickelte Erklärvideo anwendbar ist, da er für Erklärvideos im Bereich der Physik entwickelt wurde. Im Folgenden werden die Kategorien bzw. Kriterien erläutert, die für die Entwicklung des im Rahmen dieser Arbeit vorgestellten Erklärvideos relevant waren.

- **Kategorie 1: Struktur**
Regel-Beispiel (deduktiv) oder Beispiel-Regel (induktiv)?
Gemäß der Art der zu vermittelnden Information, z.B. Know-what, Know-how oder eine Kombination aus beidem, wird eine Regel-Beispiel-Struktur bzw. eine Beispiel-Regel-Struktur verwendet (vgl. Kulgemeyer 2020c).
- **Kategorie 2: Adaption**
Die Adaption an Wissensstand und Interessen der Zielgruppe
Es ist wichtig, die Komplexität und den Umfang der Inhalte mit dem Vorwissen der Rezipient:innen in Einklang zu bringen, ihre Perspektive und Interessen in Bezug auf die dargestellten Inhalte zu berücksichtigen und einen Bezug zu ihren Lebenserfahrungen herzustellen (vgl. ebd.).
- **Kategorie 3: Werkzeuge zur Adaption**
Beispiele

Kulgemeyer (2020b) erläutert, dass die Relevanz von Inhalten durch Beispiele verdeutlicht werden kann. Beispiele können zu einem besseren Verständnis beitragen, da sie eine Verbindung zwischen dem Fachwissen und den Alltagserfahrungen der Rezipient:innen herstellen (vgl. ebd.). Die Beispiele müssen daher so präsentiert werden, dass sie den Inhalt richtig veranschaulichen, idealerweise aus der Alltagswelt der Rezipient:innen stammen (vgl. Ring / Brahm 2022:3), und an die biographischen Daten der Rezipient:innen adaptiert (z.B. nicht zu spielerisch oder Verwendung irrelevanter und nicht entsprechender Begriffe und Symbole), um die Relevanz zu gewährleisten und damit das Lerninteresse zu fördern (vgl. Kulgemeyer 2018:18).

Darstellungsformen

Der Einsatz von Darstellungsformen wie Grafiken und Diagrammen dient der Veranschaulichung bzw. Visualisierung von Inhalten, Prozessen oder komplexen Zusammenhängen (vgl. Kulgemeyer 2021:3).

Sprachebene

Die direkte Ansprache der Zielgruppe ist ein wesentliches Kriterium für gute Erklärvideos (vgl. Kulgemeyer 2020c). Entsprechend der beschriebenen Zielgruppe sollte die passende Sprachebene gewählt werden, wobei der informelle Kommunikationsstil für die sprachliche Gestaltung von Erklärvideos häufig vorteilhaft empfunden wird (vgl. Wolf 2015a:31).

- Kategorie 4: Minimales Erklären

Exkurse vermeiden, Fokus auf Prinzip bewahren

Für die Rezipient:innen ist es oft schwierig, relevante Inhalte von Nebeninformationen zu unterscheiden. Der Fokus sollte daher auf den zentralen Inhalten liegen (vgl. Kulgemeyer 2018:13, 2020c).

Hohe Kohäsion

- Vorteilhaft ist ein hohes Maß an Kohärenz, das hilft, mit den limitierten kognitiven Ressourcen umzugehen (vgl. Mayer / Moreno 1998), z.B. durch Vermeidung von Synonymen - einmal eingeführte Begriffe sollten immer gleich benannt werden (vgl. Kulgemeyer 2021:3).
- Aufzeichnen
Die Szenen werden aus dem entwickelten Skript in digitaler oder analoger Form hergestellt.
- Videobearbeitung
In diesem Schritt wird das Erklärvideo produziert. Dabei unterscheiden sich Erklärvideos in verschiedenen Stilen und Formaten, die je nach technischer Ausstattung, inhaltlicher Eignung, Zielgruppe und Medienkompetenz der Produzent:innen gewählt werden.
- Die kollegiale kritische Evaluation des Videos
Dieser Schritt dient der Evaluierung des erstellten Erklärvideos hinsichtlich inhaltlicher, gestalterischer und didaktischer Elemente. Rückmeldungen von den Expert:innen sollen zum Beispiel mittels Online-Befragung, Einzelinterviews oder Gruppendiskussionen eingeholt werden.

Es ist zu betonen, dass der Katalog insgesamt nur die didaktische Konzeption eines Erklärvideos darstellt und keinen Hinweis auf die technische Gestaltung enthält (vgl. Kulgemeyer 2020a). Die detaillierte Umsetzung der vorgestellten Kategorien und Kriterien bei der Gestaltung des Erklärvideos wird im empirischen Teil dieser Arbeit ausführlich dargestellt.

4.2.1.1.7 Kognitionspsychologische Erklärungsansätze und Theorien zur Multimedialen Gestaltung

Theorien zum multimedialen Lernen bieten u.a. didaktische und gestalterische Empfehlungen für die Entwicklung multimedialer Lernmaterialien und haben zum Ziel, die Frage nach der bestmöglichen lernförderlichen Gestaltung multimedialer Lernmaterialien zu beantworten. Im Folgenden werden die Theorie der kognitiven Belastung und die kognitive Theorie des multimedialen Lernens eingehend vorgestellt

4.2.1.1.7.1 Die Theorie der kognitiven Belastung

Die Theorie der kognitiven Belastung, die in den 1980er Jahren von John Sweller und Kolleg:innen begründet wurde, bietet einen kognitionspsychologischen Erklärungsansatz zum multimedialen Lernen (vgl. Mayer 2014:43). Sie gilt als Erweiterung der begrenzten Arbeitsgedächtniskapazität von Baddeley² und prägt als empirisch gut abgesicherte Theorie bis heute die Forschung zu kognitiven Prozessen und zur Gestaltung von (multimedialen) Lernmaterialien (vgl. Greer et al. 2013; Kalyuga et al. 1999; Mayer 2014; Ryszka / Fuchs 2018), indem sie diese in Bezug auf den Lernprozess weiterentwickelt: Sie basiert auf der Annahme, dass die menschliche kognitive Kapazität begrenzt ist, d.h. wir können immer nur eine sehr begrenzte Menge an Informationen verarbeiten (vgl. Ibrahim 2012:85). Daher wird das Lernen neuer Informationen erschwert, wenn die begrenzte Kapazität des Arbeitsgedächtnisses überladen wird, was auch als kognitive Belastung bezeichnet wird. Das Lernmaterial sollte daher unter Berücksichtigung dieser kognitiven Limitationen gestaltet werden, um die Belastung des Arbeitsgedächtnisses möglichst gering zu halten, damit die Rezipient:innen die neuen Informationen optimal verarbeiten und verstehen können (vgl. Kalyuga et al. 1999:367).

Die Theorie der kognitiven Belastung besagt, dass die während des Lernprozesses vermittelten Informationen drei Arten von kognitiver Belastung auslösen:

- Die intrinsische kognitive Belastung (engl. „intrinsic cognitive load“) entspricht dem mit dem Lernmaterial verbundenen Komplexitätsgrad und steht in direktem Zusammenhang mit dem vermittelten Inhalt, wobei in der Regel ein

² Über die audiovisuellen Sinnesorgane werden Informationen aus der Umwelt aufgenommen und im sensorischen Gedächtnis kurzzeitig gespeichert. Danach werden diese Informationen an das Arbeitsgedächtnis, die zentrale Verarbeitungsinstanz des Menschen, weitergeleitet. Die Kapazität des Arbeitsgedächtnisses ist begrenzt und es verfügt über eine sehr kurze Speicherdauer. Das Arbeitsgedächtnis ist zuständig für Aufgaben wie Schlussfolgerungen und Sprachverständnis. Die über das sensorische Gedächtnis und das Arbeitsgedächtnis aufgenommenen Informationen werden im Langzeitgedächtnis gespeichert, das für die dauerhafte Speicherung und den Abruf von Informationen zuständig ist (vgl. Jadin 2013:2; Mayer 2014).

einfacher Inhalt ohne viele interaktive Elemente eine geringere intrinsische kognitive Belastung erzeugt (vgl. Ibrahim 2012:86). Außerdem ist die intrinsische kognitive Belastung hoch, wenn das inhaltsspezifische Vorwissen der Rezipient:innen gering ist (vgl. Ryszka / Fuchs 2018:9).

- Die lernförderliche kognitive Belastung (engl. „Germane cognitive Load“) bezieht sich auf den Aufwand, der notwendig ist, um das Lernmaterial effektiv zu verstehen (vgl. Greer et al. 2013:42), und wird u.a. stark von der Lernmotivation der Rezipient:innen und der Gestaltung des Materials beeinflusst. Im Lernprozess spricht man von einer lernförderlichen kognitiven Belastung, die z.B. durch die farbliche Kennzeichnung von Informationen nach Kategorien oder die Aufteilung von Informationen in kleinere Informationseinheiten erhöht werden kann (vgl. Mayer 2014:67).
- Die extrinsische kognitive Belastung (engl. „extraneous cognitive load“) beschreibt den kognitiven Aufwand, der für unnötige Informationen verschwendet wird, die den Lernerfolg nicht fördern (vgl. Greer et al. 2013:42), wie z.B. unnötige Animationen oder irrelevante Inhalte. Lernförderliches Lernmaterialdesign sollte es ermöglichen, diesen Aufwand zu minimieren, indem es sich auf die wesentlichen Informationen konzentriert und alles vermeidet, was die Rezipient:innen von den zu fokussierenden Informationen ablenken könnte. Dadurch sollte es möglich sein, die frei gewordene Kapazität den beiden anderen Arten der kognitiven Belastung zur Verfügung zu stellen (vgl. Mayer 2014:51).

Zusammenfassend geht die Theorie davon aus, dass beim Lernen verschiedene Arten von kognitiver Belastung entstehen, die durch die Komplexität des (medialen)Lernmaterials, den Wissensstand der Rezipient:innen sowie die Art der Mediengestaltung beeinflusst werden (vgl. Ring / Brahm 2022), und empfiehlt, die lernförderliche kognitive Belastung zu optimieren bzw. zu erhöhen, die intrinsische kognitive Belastung zu managen und die extrinsische kognitive Belastung zu minimieren, um die Rezipient:innen bestmöglich im Lernprozess zu fördern bzw. zu unterstützen (vgl. Ibrahim 2012:87; Mamie 2022:120). Bei der multimedialen Gestaltung spielt nach der Theorie der kognitiven Belastung die Gestaltung des Lernmaterials eine große Rolle, vor allem wenn die intrinsische kognitive Belastung hoch ist, d.h. das Vorwissen der Rezipient:innen gering ist (vgl. Ryszka / Fuchs 2018:9). Aus diesem Grund sollte das Lernmaterial so gestaltet und strukturiert sein, dass alle drei Arten der kognitiven Belastung entsprechend bewältigt werden können, was zum Lernerfolg beitragen kann.

4.2.1.1.7.2 Mayers kognitive Theorie des multimedialen Lernens

Eine weitere wichtige Theorie im Bereich der Kognitionspsychologie ist die Theorie des multimedialen Lernens von Mayer und Kolleg:innen. Ausgehend von der Prämisse, dass die Gestaltung guter Lernmaterialien von unserem Verständnis der menschlichen kognitiven Strukturen und ihrer Organisation beeinflusst wird (vgl. Mayer 2014), und aufbauend auf den Arbeiten von Swellers Theorie der kognitiven Belastung sowie weiteren kognitionspsychologischen Theorien entwickelten sie eine evidenzbasierte Theorie des multimedialen Lernens. Gestützt auf zahlreiche Experimente fassen sie ihre

Erkenntnisse in Prinzipien zusammen, die ihre Grundlage für die bestmögliche Strukturierung multimedialer Lernprozesse zur Maximierung des Verständnisses der Rezipient:innen bilden (vgl. ebd.).

Nach dieser Theorie hat der Mensch getrennte Systeme für die Verarbeitung von visuellem und verbalem Material, d.h. eine auditive Erzählung wird im verbalen System verarbeitet, während eine Animation im visuellen System verarbeitet wird (vgl. Bouki et al. 2011:1). In jedem Sinneskanal ist die Informationsmenge, die gleichzeitig verarbeitet werden kann, begrenzt (vgl. Mayer / Moreno 1998). Dies entspricht auch der oben genannten Theorie der kognitiven Belastung, nach der die Kapazitäten in beiden Sinneskanälen begrenzt sind. Die Theorie geht also davon aus, dass eine größere Informationsmenge gleichzeitig verarbeitet werden kann, wenn mehrere Sinneskanäle dafür genutzt werden und eine gut funktionierende Kooperation beider Sinneskanäle gewährleistet werden kann. (vgl. Reinke et al. 2021:5).

Es wurde festgestellt, dass die menschliche verbale und visuelle Rezeption sehr selektiv ist und die Rezipient:innen daher ihre Aufmerksamkeit nur auf einen kleinen Teil der auditiven/verbalen und visuellen/bildlichen Informationen gleichzeitig richten können, was bedeutet, dass nur ein kleiner Teil dieser Informationen anschließend im Arbeitsgedächtnis verarbeitet werden kann (vgl. Ibrahim 2012:4). So hätten schlecht gestaltete multimediale Inhalte, die die kognitiven Strukturen und ihre Limitationen nicht berücksichtigen, wie z.B. die Einbeziehung irrelevanter Inhalte, die mit den wesentlichen Informationen um die begrenzten kognitiven Ressourcen konkurrieren, negative Auswirkungen auf das sinnvolle Lernen und die Informationsvermittlung (vgl. ebd.:1).

Als kognitionspsychologischer Erklärungsansatz liefert die Theorie die Grundlage für einen effektiven Lernprozess und die technologischen Bedingungen, die diesen am besten unterstützen (vgl. Mayer 2014). Sie ist daher besonders relevant für multimediale Lernmaterialien, in denen auditive und visuelle Lerninhalte (z.B. gesprochene und geschriebene Texte, Diagramme, Bilder, Videos, Tabellen) verwendet und integriert werden können.

Mayer und Kolleg:innen (ebd.) formulierten die Prinzipien für die Darstellung und Gestaltung multimedialer Lernmaterialien (siehe Tabelle 2) die sich aus den verschiedenen kognitionspsychologischen Grundlagen der Informationsvermittlung und der Theorie des multimedialen Lernens ergeben (ebd.).

Kernidee	Kriterium	Beschreibung
Adaptieren	Adaption an Lernvoraussetzungen	Das Video bezieht sich auf gut beschriebene Eigenschaften einer Lerngruppe (z.B. Vorwissen, Interessen, Lernbedürfnisse)
Werkzeuge zur Veranschaulichung nutzen	Beispiele	Das Video nutzt Beispiele zur Verdeutlichung des Erklärten.
	Analogien und Modelle	Das Video nutzt Analogien und Modelle, um neue Informationen mit bekannten Wissensbereichen zu verbinden.
	Darstellungsformen	Das Video veranschaulicht Inhalte durch verschiedene Darstellungsformen.
	Sprache	Das Video wählt eine zur Lerngruppe passende Sprachebene und Komplexität.
Relevanz verdeutlichen	Betonung relevanter Inhalte	Das Video betont, (a) warum das Erklärte wichtig für die Lerngruppe ist und gibt (b) an besonders wichtigen Stellen Aufforderungen zur inhaltlichen Auseinandersetzung.
	Direkte Ansprache	Das Video involviert die Lernenden durch Handlungsaufforderungen und direkte Ansprache (statt unpersönlichem Passiv).
Struktur geben	Regeln und Beispiele	Soll Fachwissen vermittelt werden, wird eine Regel-Beispiel-Struktur gewählt, beim Lernen von Routinen eine Beispiel-Regel-Struktur.
	Zusammenfassungen	Das Video fasst wesentliche Inhalte und Aspekte anschaulich zusammen.
Präzise und kohärent erklären	Exkurse vermeiden	Das Video fokussiert auf die Kerninhalte, vermeidet Exkurse und hält den cognitive load gering. Auch zu viele Beispiele, Analogien und Modelle werden vermieden.
	Kohärenz	Das Video versucht, eine hohe Kohärenz des Gesagten zu erreichen, indem Sätze und Inhalte miteinander verbunden werden (z.B. durch Konnektoren)
Konzepte und Prinzipien erklären	Neue, komplexe Inhalte	Das Video bezieht auch für die Lernenden neue Prinzipien, die zu komplex für selbstgesteuertes Lernen sind, mit ein.
In Unterricht einbetten	Anschlussaufgaben	Das Video endet mit einer Lernaufgabe, mit der das Erklärte selbst vertieft/angewandt werden kann.

Tabelle 2: Gestaltungsprinzipien für multimediales Lernmaterial (entnommen von Schelker et al. 2022)

Die Prinzipien wurden in verschiedenen Studien von Mayer und Kolleg:innen bestätigt (vgl. Mayer 2014; Mayer / Moreno 1998), aber zum Teil auch von anderen Forscher:innen (vgl. Bouki et al. 2011; Castro-Alonso / Sweller 2020; Ibrahim 2012; Kalyuga et al. 1999; Ring / Brahm 2022), wodurch ein Rahmen für multimediales Lernen im Sinne von Empfehlungen für die gute Gestaltung von multimedialen Lernmaterialien entstanden ist: eine Anleitung zur Erstellung von multimedialen Lernmaterialien, die

Audio- und visuelle Elemente effizient miteinander kombinieren und gleichzeitig unnötige kognitive Belastungen minimieren (vgl. Ring / Brahm 2022.:4). Es ist jedoch anzumerken, dass jedes dieser Prinzipien Gegenstand weiterer Forschung ist.

4.2.1.2 Audiovisuelle Produktion des Erklärvideos

Aus den beiden oben dargestellten kognitionspsychologischen Theorien lässt sich eine allgemeine Empfehlung ableiten: Professionelles multimediales Lernmaterials bzw. Erklärvideos erhöhen die Informationsvermittlung bei den Rezipient:innen, wenn die Gestaltung eine kooperierende Integration von auditiven und visuellen Inhalten ermöglicht und gleichzeitig unnötige kognitive Belastungen, wie möglicher Ablenkungsfaktoren, minimiert werden (vgl. Mayer 2014). Die kognitive Theorie des multimedialen Lernens von Mayer (2014) zeigt zusammenfassend drei Hauptziele der Gestaltung multimedialer Lernmaterialien auf (vgl. ebd.): die Reduktion extrinsischer kognitiver Belastung, die Kontrolle intrinsischer kognitiver Belastung und die Förderung lernförderlicher kognitiver Belastung, die durch die genaue Berücksichtigung der empfohlenen Gestaltungsprinzipien erreicht werden können (siehe Kapitel 4.2.1.1.7.2).

Auch wenn die meisten dieser Prinzipien intuitiv erscheinen, dienen sie als Anleitung für die Gestaltung eines effektiven Erklärvideos. Ein solches Design basiert nicht nur auf gesundem Menschenverstand, sondern auch auf der Theorie bzw. auf umfangreicher empirischer Forschung. Dadurch wird sichergestellt, dass die visuelle Gestaltung nicht von rein ästhetischen Kriterien geleitet wird und dass der Einsatz von Audio und dessen Interaktion mit visuellen Inhalten auf erkennbaren Prinzipien beruht (vgl. ebd.).

Unter Berücksichtigung des Forschungsziels und basierend auf den Erkenntnissen der analysierten theoretischen und empirischen Studien ergeben sich folgende relevante Grundprinzipien für die Entwicklung und Gestaltung des Erklärvideos: Die kognitive Theorie des multimedialen Lernens von Mayer, die einen rezipient:innenzentrierten Ansatz ermöglicht, wird als Leitfaden verwendet. Die Theorie dient dazu, die sinnvolle Verwendung von Objekten, Grafiken, Figuren sowie gesprochenem und visualisiertem Text besonders zu berücksichtigen. Insgesamt wurden 7 Grundprinzipien zur Optimierung der Informationsvermittlung bei der Produktion des Erklärvideos identifiziert. Die ausgewählten Grundprinzipien der Videogestaltung und ihre Umsetzung im Gestaltungsprozess werden im folgenden Abschnitt vorgestellt.

4.2.1.2.1 Prinzipien zur Minimierung der extrinsischen kognitiven Belastung

- Das Kohärenzprinzip
Der Begriff bezieht sich auf die Minimierung von Zusatzinformationen durch den Einsatz möglichst weniger zusätzlicher Texte und Bilder, was den Rezipient:innen durch eine einfache und minimale Darstellung hilft, die relevanten Informationen wahrzunehmen und produktiv zu verarbeiten (vgl. ebd.:89). Erklärvideos sollten daher interessantes, aber irrelevantes Dekorationsmaterial (z.B. Bilder, Musik, Texte und Symbole) nicht beinhalten, das lediglich der Unterhaltung der Rezipient:innen oder der Auslösung

emotionaler Reaktionen dient, da diese zusätzliche kognitive Ressourcen beanspruchen und somit von den zentralen Lernzielen ablenken (vgl. Mamic 2022:124). Aus diesem Grund wurde das Erklärvideo unter Berücksichtigung der folgenden Punkte erstellt (siehe Abbildung 47):

- Das Video enthält nur Grafiken und Texte, die der Zielsetzung dienen. Auf dekoratives Zusatzmaterial wurde verzichtet.
- Hintergrundmusik oder Soundeffekten wurden nicht verwendet.
- Die bildliche Darstellung ist einfach anstatt realistisch und detailliert.
- Bilder wurden nur dann verwendet, wenn sie in einem eindeutigen semantischen Zusammenhang mit dem Inhalt des Textes stehen.

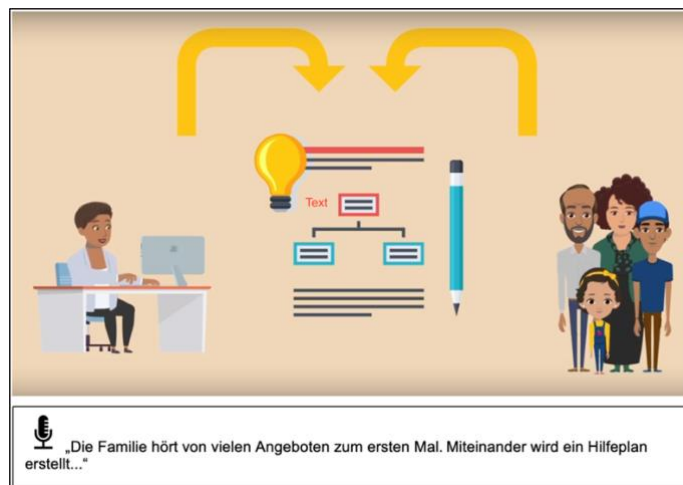


Abbildung 47: Die Case Managerin erstellt gemeinsam mit der Familie den Hilfeplan
(Screenshot eigenes Video)

- Das Redundanz- und Modalitätsprinzip
Beide Prinzipien sind in ihrem Anspruch ähnlich. Unter dem Prinzip der Redundanz versteht man den negativen Effekt der Wiederholung von Informationen durch zwei oder mehr mediale Formen (z.B. Grafik, Text, Audio), der die Informationsvermittlung nicht unterstützt, sondern erschwert (vgl. Kalyuga et al. 1999; Mayer / Moreno 1998). Dementsprechend sind Erklärvideos am effektivsten, wenn die Rezipient:innen nur mit gesprochenem Wort und Bildern konfrontiert werden, da die Einbeziehung von geschriebenem Text die Gefahr birgt, den visuellen Kanal der Rezipient:innen mit Bildern und Texten zu überfrachten, was die kognitiven Ressourcen der Rezipient:innen stärker beansprucht (vgl. Bouki et al. 2011:1). Das Modalitätsprinzip hingegen verweist auf die positiven Effekte einer kombinierten audiovisuellen Informationsdarbietung, die die kognitive Belastung reduziert und zu einer Erweiterung der verfügbaren Arbeitsgedächtniskapazität führt. Die beiden kapazitätsbegrenzten visuellen und auditiven Kanäle stehen dann für die Verarbeitung neuer Informationen zur Verfügung (vgl. Kalyuga et al. 1999; Mayer / Moreno 1998). Aus diesem Grund wurde das Erklärvideo unter Berücksichtigung des folgenden Punktes erstellt (siehe Abbildung 48):

- Es wird eine Sprach-Bild-Kombination verwendet, bei der ein gesprochener Text zusammen mit Bildern präsentiert wird und kein On-Screen-Text verwendet wird, wodurch die kognitive Belastung sowohl auf den visuellen als auch auf den verbalen Kanal verteilt wird.



Abbildung 48: Die Case Managerin berät die Familie (Screenshot eigenes Video)

- Das Kontiguitätsprinzip
Nach diesem Prinzip sollten Text (gesprochen oder geschrieben) und Bilder simultan und nicht sukzessive dargestellt werden, um die Informationsvermittlung zu maximieren (vgl. ebd.). Es wird darauf hingewiesen, dass die Rezipient:innen die Erklärung besser verstehen, wenn der entsprechende Text und die Bilder im Video nicht zeitlich getrennt präsentiert werden, damit die verbalen und visuellen Inhalte gleichzeitig im Arbeitsgedächtnis verarbeitet werden können und die Bildung von referenziellen Verbindungen zwischen ihnen erleichtert wird (vgl. Mayer 2014:89). Aus diesem Grund wurde das Erklärvideo unter dem folgenden Gesichtspunkt erstellt (siehe Abbildung 49):
 - Der gesprochene Text wird auf Sekundenbruchteile genau mit den Animationen synchronisiert.



Abbildung 49: Szenen zur Suche nach verfügbaren Ressourcen in der Familie
(Screenshot eigenes Video)

4.2.1.2.2 Prinzipien zur Kontrolle der intrinsischen kognitiven Belastung

- Das Vorwissensprinzip
Um der intrinsischen Belastung entgegenzuwirken und eine Überforderung der Rezipient:innen durch die Komplexität des dargestellten Materials zu vermeiden, wird empfohlen, dass wichtige Begriffe vor dem Betrachten des Erklärvideos definiert werden (vgl. ebd.:67). Mit der Begründung, dass es den Rezipient:innen hilft, entsprechendes Vorwissen aufzubauen, stehen somit mehr kognitive Ressourcen zur Verfügung und die Verstehensleistung wird gesteigert (vgl. Mayer 2014). Aus diesem Grund wurde das Erklärvideo unter Berücksichtigung des folgenden Punktes erstellt:
 - Ein begleitendes Handout wird den Rezipient:innen vor Beginn des Erklärvideos ausgehändigt, in dem die Schlüsselbegriffe des Case-Management-Konzepts in Einfacher Sprache erklärt werden (siehe Kapitel 4.1).

4.2.1.2.3 Prinzipien zur Maximierung der Lernförderlichen kognitiven Belastung

- Das Multimediaprinzip
Dieses Prinzip bezieht sich insbesondere auf die Visualisierung des Erklärvideos und weist darauf hin, dass die Rezipient:innen besser verstehen, wenn ihnen Text und Bilder statt nur Text (geschrieben oder gesprochen) präsentiert werden (vgl. ebd.:26). Demnach fördert der effektive Einsatz von Bild und Text zusammen, sowohl im Sinne einer Passung von Text und Bild als auch einer nicht zu schnellen Bildfolge, die generative Verarbeitung und verhindert eine Reizüberflutung (vgl. Mamic 2022:122). Aus diesem Grund wurde das Erklärvideo unter Berücksichtigung der folgenden Punkte erstellt:
 - Bilder werden statt nur Text zur Veranschaulichung der wichtigsten Punkte des Case-Management-Konzepts einbezogen.

- Es wird sichergestellt, dass alle Bilder die beabsichtigte Bedeutung verstärken bzw. verdeutlichen (und nicht rein dekorativ sind).
 - Es werden einfache Animationen gegenüber realistischen Animationen bevorzugt.
- Das Personalisierungs- und Stimmprinzip
 Ein entspannter Ton kann sich im Video positiv auf die Informationsvermittlung auswirken. Daher sollte eine strenge, akademische Sprache vermieden und stattdessen eine zugänglichere und einfachere Sprache verwendet werden (vgl. Mayer 2014). Darüber hinaus ist es von Vorteil, wenn die Texte von einer Person mit normaler Betonung und nicht von einer Maschinenstimme gesprochen werden (vgl. ebd.:28). Dadurch wird bei den Rezipient:innen eine soziale Reaktion ausgelöst, z.B. die Bereitschaft, sich anzustrengen, um die Informationen der Sprecher:innen zu verstehen, was eine deutlich höhere Informationsvermittlung zur Folge hat (vgl. ebd.). Aus diesem Grund wurde das Erklärvideo unter Berücksichtigung der folgenden Punkte erstellt (siehe Abbildung 50):
 - Kontraktionen werden verwendet.
 - Es wird ein Konversationston verwendet,, bei dem die Erklärung direkt an die Rezipient:innen gerichtet ist.
 - Die aufgenommenen Texte in beiden Sprachen werden von Menschen und nicht von Maschinen gesprochen.



Abbildung 50: Die Familie wird in dieser Szene vorgestellt (Screenshot eigenes Video)

4.2.1.3 Suche nach bzw. Gewinnung von Kooperationspartner:innen: Organisation des Kooperationsprozesses

Khattab Mohammed

Die Suche nach Kooperationsmöglichkeiten im Bereich Multimediadesign begann mit einer Bedarfsanalyse, in der das Ziel und die Form der Zusammenarbeit klar definiert worden: Gesucht wurde nach Kooperationspartner:innen (Unternehmen, Multimedia-

Studiengänge, Grafikdesigner:innen usw.), die das gewünschte Ziel realisieren können und zur kostenlosen Zusammenarbeit bei der Erstellung von Erklärvideos bereit sind. Die Recherche erfolgte dann über Suchmaschinen, Websites und vor allem über persönliche Gespräche im privaten Umfeld. Entsprechend dem Kooperationszweck wurden potenzielle Kooperationspartner:innen identifiziert und kontaktiert. Für die Kontaktaufnahme erwiesen sich eine hohe Motivation und Überzeugungskraft als entscheidend. Denn insgesamt wurden in dieser Phase mehr als 30 potenzielle Kooperationspartner:innen per E-Mail kontaktiert. Zur Protokollierung und Dokumentation dieser Phase wurde eine Excel-Liste erstellt, in der die Kontaktdaten der einzelnen kontaktierten potenziellen Kooperationspartner:innen und deren Rückmeldungen (sofern vorhanden) angeführt sind. Es gab nur wenige Rückmeldungen, von denen sich nur eine zu einer unentgeltlichen Kooperation bereit erklärte. Dies war Video-Solution, eine Videoservice-Agentur aus Wien. Eine Auswahl im eigentlichen Sinne war daher nicht mehr möglich und notwendig, da ohnehin nur eine Agentur für die angestrebte Kooperation in Frage kam und die potenzielle Kooperation weitgehend den eigenen gesetzten Zielen und Interessen entsprach. Mit dem Teamleiter von Video-Solution wurde ein Online-Videogespräch geführt, in dem das Forschungsprojekt vorgestellt und die gegenseitigen Kooperationsmöglichkeiten und -vorstellungen abgeklärt wurden. In den folgenden Gesprächen wurden zur Anbahnung der Zusammenarbeit, die Erwartungen sowie die wirtschaftlichen Interessen der Agentur thematisiert und erörtert: Als Gegenleistung für die kostenlose Zusammenarbeit ersuchte die Agentur Video-Solution um die Veröffentlichung des fertigen Produkts mit ihrem Firmenlogo auf der offiziellen Website der FH St. Pölten, was nach Rücksprache mit den zuständigen Mitarbeiter:innen der FH auch möglich erschien.

Nach Klärung der gegenseitigen Interessen wurde die Kooperation von Anfang an gemeinsam entwickelt und gestaltet. Ein Kooperationsvertrag wurde von Video-Solution erstellt und gemeinsam ausgefüllt, in dem Inhalte, Arbeitsschritte und Verantwortlichkeiten festgelegt und Termine vereinbart wurden. Zur Organisation und Pflege der kontinuierlichen Zusammenarbeit fand ein regelmäßiger Online-Austausch statt, in dem die aktuellen Arbeitsergebnisse kommuniziert und ggf. neue Vereinbarungen getroffen wurden. Eine dauerhafte Zusammenarbeit bei der Videoproduktion wurde durch Offenheit für Feedback und neue Vorschläge von Expert:innen beider Seiten gewährleistet. Ergebnisse, Vereinbarungen und neu vereinbarte Termine dieser Austausche wurden schriftlich dokumentiert. Die Kooperation wurde jedoch nach fast drei Monaten intensiver Zusammenarbeit von Video-Solution mit der Begründung finanzieller und personeller Schwierigkeiten beendet. Die Ergebnisse der Zusammenarbeit mit Video-Solution werden in den entsprechenden Abschnitten erläutert.

Im Bereich der professionellen Vertonung wurde der gleiche Kooperationsprozess auch bei der Suche nach professionellen Sprecher:innen für das Voice-Over des Erklärvideos angewandt. Für die Produktion des Voice-Overs erfolgten Kooperationen mit Frau Anna Michalski, MSc (Programmchefin von Campus & City Radio 94.4) für die deutsche Version und mit Herrn BA. Khaled Esmaeel (Radiomoderator und Journalist in London, UK) für die arabische Version. Der endgültige Text der Story wurde von Herrn Tarek

Gouda, diplomierter Übersetzer und Notar, ins Arabische übersetzt. Die Ergebnisse der beiden Kooperationen werden in den jeweiligen Abschnitten erläutert.

4.2.1.4 Videoproduktionsmittel

Khattab Mohammed

Animationstools wie Animaker und Powtoon sind webbasiert und bieten die Möglichkeit, animierte Bilder mit Text zu kombinieren. Sie sind entweder kostenpflichtig oder mit eingeschränktem Funktionsumfang kostenlos verfügbar. Das Prinzip der Animationstools zur Erstellung von animierten Erklärvideos ist grundsätzlich identisch: Auf einer Zeitachse werden nacheinander einzelne Szenen mit Objekten und Hintergründen erstellt, die durch Sprecher:instimme und Hintergrundmusik ergänzt werden, um die gewünschten Inhalte zu visualisieren. Jede Szene hat einen definierten Start- und Endpunkt, an dem Objekte, Texte und animierte Figuren per Drag & Drop in die Szene eingefügt werden können. Durch das Bearbeiten und Zusammenfügen der einzelnen Szenen entsteht eine Videodatei in einem universellen Format zum Herunterladen, die auf Webseiten wie Youtube veröffentlicht werden kann.

Nach einem ersten ausführlichen Test verschiedener Animationstools wurden Powtoon und Animaker für weitere Tests ausgewählt, da beide in ihrer kostenlosen Version im Vergleich zu anderen eine große Auswahl an Funktionen bieten. Von der Funktionalität her sind sich die beiden genannten Animationstools sehr ähnlich, unterscheiden sich jedoch in der Animation der Figuren, wobei nicht alle komplexen Bewegungen dargestellt werden können (z.B. keine animierte Kinderfigur oder bestimmte Animationen wie Sitzen). Nach intensiven Tests der beiden Animationstools wurde Animaker für die Produktion des Erklärvideos ausgewählt, da es im Vergleich zu Powtoon eine Vielzahl von Grafiken und animierten Abläufen und Bewegungen bietet, die zur Veranschaulichung des entwickelten Drehbuchs geeignet sind. Die Lizenzgebühr wurde auf monatlicher Basis bezahlt, um Zugang zu den erweiterten Funktionen des Animationstools zu erhalten (z.B. mehr animierte Bewegungen und Zugriff auf die mitgelieferte Datenbank mit Charakteren, Objekten etc.) sowie die Möglichkeit zum Herunterladen des fertigen Videos.

Zeitgleich zur beschriebenen Suche nach adäquaten Kooperationspartner:innen wurde unter Einbezug der relevanten Fachliteratur ein Drehbuch erstellt. Die Prozessbeschreibung der praktischen Umsetzung von der Idee bis hin zum fertigen Drehbuch des Erklärvideos wird im folgenden Kapitel differenziert dargelegt und analysiert, bevor das Kapitel mit einer Zuschließt und damit auf die quantitative und qualitative Evaluation des Videos übergeleitet wird.

Nach dieser überblicksartigen Darstellung des aktuellen Forschungsstandes zur Erarbeitung multimedialer Lernmaterialien bzw. Erklärvideos sollen im Anschluss der Entwicklungs- und Umsetzungsprozess des erarbeiteten Erklärvideos detailliert dargelegt werden.

Ziel des Entwicklungsprozesses war, auf Basis der theoretischen Erkenntnisse ein qualitativ hochwertiges Erklärvideo zu erstellen, das sich sowohl inhaltlich als auch technisch auf wissenschaftliche Parameter stützt. Der Entwicklungsprozess folgte der Logik von bereits beschriebenen zirkulären, partizipativen Prozessen, anhand derer die theoretische und praktische Expertise aus den Bereichen Social Work Case Management, Case Management mit der Zielgruppe Menschen mit Fluchterfahrung und die Expertise aus den Bereichen Mediendidaktik sowie Medientheorie in einem partizipativen Prozess miteinander verknüpft wurden.

4.2.1.5 Drehbucharbeitung und praktische Umsetzung des Erklärvideos

Martina Spitzer

Die große Herausforderung in der Auseinandersetzung mit der Videoerstellung war die Erkenntnis, dass für ein qualitativ hochwertiges Video entweder viel Geld oder technisches Know-How erforderlich waren. Während, wie unter dem Kapitel zur Suche nach geeigneten Kooperationspartner:innen (4.2.1.3) beschrieben, die Suche nach geeigneten Kooperationspartner:innen für die Videoherstellung startete, begann zeitgleich eine intensive Auseinandersetzung mit dem eingangs detailliert beschriebenen, theoretischen Fachwissen zu Videoerstellung, didaktischer Aufbereitung und kognitionspsychologischen Aspekten von Erklärvideos. Die Entwicklung des Erklärvideos im Anschluss daran lässt sich wie in der folgenden Grafik dargestellt in mehrere Schritte unterteilen:

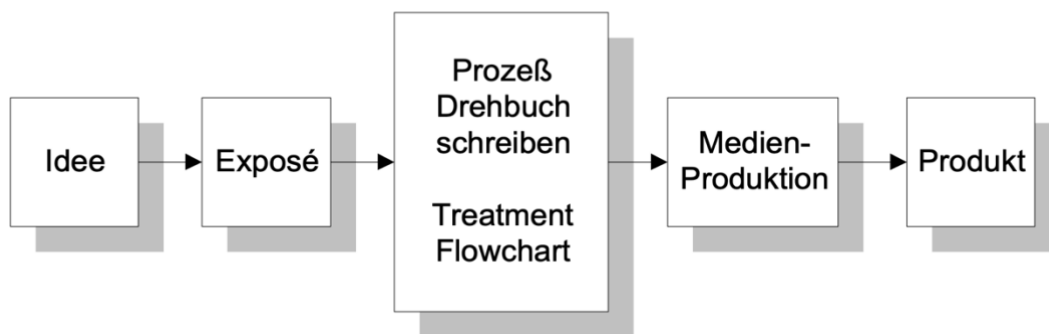


Abbildung 51: Projektphasen in der Drehbucharbeitung (Kegel o.A.:5)

Abbildung 51 zeigt den chronologischen Ablauf in der Erstellung von Erklärvideos, wobei die Übergänge und Schnittstellen als variabel zu betrachten sind. Im Exposé geht es um die inhaltliche Strukturierung, den Aufbau, die Medienauswahl und die grobe Struktur. Treatment, Flow Chart und Drehbuch zählen zur Gestaltungsphase der Drehbucharstellung. Bei einem ausführlichen Exposé kann auf ein Treatment (Niederschrift der Abhandlung) verzichtet werden, was im dargelegten Prozess der Fall war. Mit Hilfe des Flowcharts, von Kegel beschrieben als die Visualisierung der Programmstruktur, wird schließlich das Drehbuch erstellt und der Sprechtext erarbeitet. Alternativ kann auch zuerst der Sprechtext und darauf aufbauend die Erarbeitung des

Exposés erfolgen. Nach Kegel müssen gute Drehbuchautor:innen folgende Eigenschaften mit sich bringen: fachliches Grundwissen über den zu vermittelnden Inhalt des Erklärvideos sowie didaktische, dramaturgische und medienspezifische Kenntnisse für die Umsetzung des Videos (vgl. ebd.:4ff). Dies deckt sich mit dem unter 4.2.1.1.2 beschriebenen TPACK-Modell nach Mishra und Köhler.

Der Prozess der Drehbucheerstellung begann im Rahmen des Forschungslabors mit einem ersten Brainstorming zu Videostil und Herstellungsmöglichkeiten sowie der Sammlung von prägnanten Bildern zur Visualisierung von Social Work Case Management. Assoziierte Bilder mit dem Case-Management-Verfahren in diesem ersten Brainstorming waren beispielsweise eine Figur mit Fragezeichen, ein Wollknäuel, das sich durch die Geschichte zieht und sich am Ende auflöst, Labyrinth, Brücke, helfende Hände oder Zahnräder, die im Laufe des Prozesses besser ineinandergreifen. Bereits in dieser ersten Phase wurde vor dem Hintergrund der gewählten Zielgruppe diskutiert, dass die visuelle Bildsprache und Symbole in unterschiedlichen Kulturen und Sprachen verschiedene Bedeutungen haben können. Es war also Vorsicht geboten bei der Wahl von Redewendungen oder Bildern, um bei der Umsetzung für unsere Zielgruppe Unklarheiten zu vermeiden und das Video für eine möglichst breite Nutzer:innengruppe aus unterschiedlichen Sprachfamilien zugänglich machen zu können. Auf Text im Bild sollte in Hinblick auf die Zielgruppe zur Gänze verzichtet werden, um die Einsetzbarkeit und Übersetzung in verschiedene Sprachen zu ermöglichen. Erklärvideos können zwar sehr flexibel an unterschiedlichen Orten eingesetzt werden, sind aber starr, was Änderungen anbelangt. Die Verwendung von Schrift im Video würde die universelle Einsatzbarkeit des Videos daher stark einschränken.

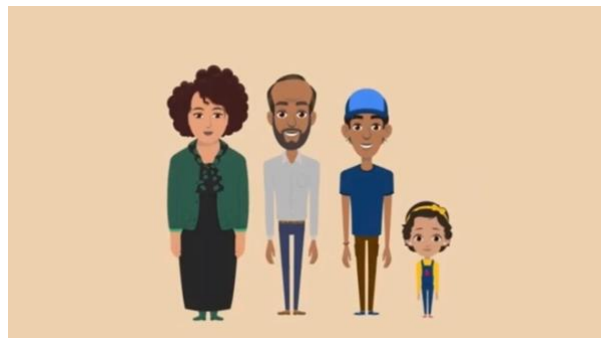
Zeitgleich zur Aneignung der theoretischen, medienwissenschaftlichen Expertise folgten erste Auseinandersetzungen und Videoerstellungen mit Powtoon, einem von vielen Online-Tools zur Erstellung von animierten Präsentationen und Erklärvideos. Der Zugang zu Powtoon konnte über die Fachhochschule St. Pölten hergestellt werden, weshalb aus forschungspragmatischen Gründen die ersten technischen Auseinandersetzungen mit diesem Tool erfolgten. Schnell stellte sich heraus, dass das Erlernen des Programmes sehr zeitintensiv war und die Ergebnisse zu Beginn nicht den Erwartungen an ein professionelles Erklärvideo entsprachen. Wie in der Erarbeitung der Texte in Einfacher und Leichter Sprache wurde auch hier entsprechend dem partizipativen Forschungsdesign über Feedbackschleifen Fachwissen aus dem Feld in den Entwicklungsprozess eingearbeitet. Rückmeldungen von Professionist:innen im Bereich Animationsdesign, Regie und Cutting zu unseren ersten Versuchen mit Powtoon bestätigten unsere Annahme, dass für die Erstellung eines professionellen Erklärvideos noch viel Expertise fehlte. Ähnlich wie in der Prozessbeschreibung der Erarbeitung der Texte in Einfacher und Leichter Sprache wurde auch hier deutlich, dass es in der Erarbeitung und Erstellung von Erklärvideos wichtige fachliche Parameter zu berücksichtigen galt. Die dargelegte, theoretische Auseinandersetzung zu inhaltlichen, didaktischen, technischen und medienwissenschaftlichen Aspekten in der Erstellung von Erklärvideos diente folglich als Basis für die Weiterarbeit am Erklärvideo. Parallel dazu wurde mit dem Ziel der Professionalisierung des Erklärvideos die Suche nach Kooperationspartner:innen innerhalb und außerhalb der Fachhochschule St. Pölten

intensiviert und die Texte in Einfacher und Leichter Sprache erstellt. Fundierte und differenzierte Schilderungen dazu wurden bereits in den entsprechenden Kapiteln Informationstexte in Fachsprache, Einfacher Sprache und Leichter Sprache, Theoretische Aspekte zur Erstellung von Erklärvideos sowie Suche nach bzw. Gewinnung von Kooperationspartner:innen: Organisation des Kooperationsprozesses dargelegt.

Die Erkenntnisse aus den theoretischen Auseinandersetzungen wurden sukzessive in die praktische Umsetzung der Videoerstellung übernommen. Beispielsweise wurde, um kognitive Überlastungen zu vermeiden, die Komplexität des Videos möglichst geringgehalten sowie an den Kenntnisstand der Rezipient:innenn angepasst. Überflüssige Animationen, Bewegung, Musik oder andere zusätzliche kognitive Belastungen wurden vermieden, um einen möglichst hohen Lerneffekt zu erzielen. Aufbauend auf die theoretischen Erkenntnisse wurden Reduktionen am Skript vorgenommen und Animaker als Tool für die Erstellung des Videos ausgewählt. Animaker bietet im Vergleich zu Powtoon eher klassische, flache Animationen an, Bewegungen können zudem besser gesteuert werden. Die anfänglich ausgewählte Animation mit viel Bewegung wurde durch eher statische, flache Figuren ersetzt. Zudem wurde zum Zweck der besseren Verarbeitungsmöglichkeit gänzlich auf Hintergrundmusik und Text im Video verzichtet und dezente Farben einer Farbfamilie ausgewählt, die über das gesamte Video gleichbleiben sollten. Auf jegliche Form von zusätzlicher Information im Hintergrund, visuell oder auditiv, wurde verzichtet.



Powtoon mit Musik, Bewegung und Text



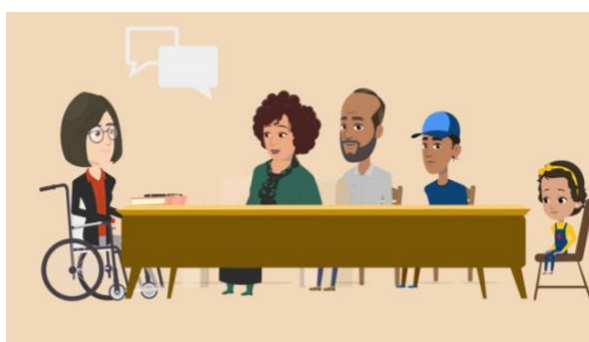
Animaker ohne Musik, Bewegung und Text

Abbildung 52: Gegenüberstellung Powtoon und Animaker (Screenshots eigene Videos)

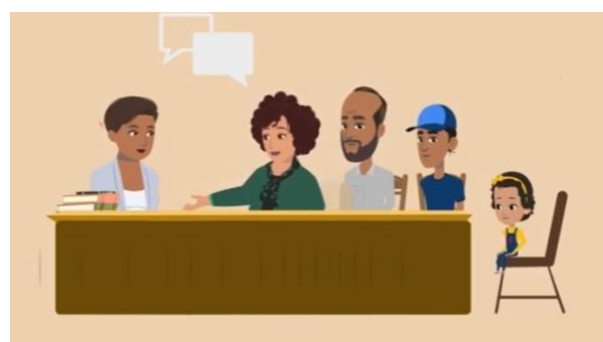
Neben der Wahl des Erstellungstools rückte die Entwicklung des Drehbuches in dieser Projektphase in den Vordergrund. Die Erarbeitung erfolgte anhand der unter Kapitel 4.2.1.1.6 beschriebenen sieben Planungsschritte nach Kulgemeyer. Der in Schritt eins in der Erarbeitung von Erklärvideos angeführten Vereinfachung der fachlichen Inhalte wurde durch die Erarbeitung der Texte in Einfacher und Leichter Sprache Rechnung getragen. Die Zielgruppe war mit Menschen mit Fluchterfahrung anhand eines partizipativen Aushandlungsprozess innerhalb des Forschungsteams bereits definiert

worden, weshalb direkt mit Schritt drei und vier, der Erstellung des Exposés und des Drehbuches unter Berücksichtigung der beschriebenen Qualitätskriterien nach Kulgemeyer begonnen werden konnte.

Dargestellt wird der Case-Management-Prozess im Erklärvideo anhand der Erzählung einer Geschichte über eine Familie. Die Identifikationsmöglichkeit für unsere Zielgruppe erschien durch das Erzählen einer Geschichte mit unterschiedlichen Charakteren deutlich höher als durch ein Erklärvideo anhand einer faktenbasierten, animierten PowerPoint Präsentation. Erklärvideos in Form einer Erzählperspektive sind, wie im theoretischen Abriss bereits erwähnt, die häufigste Art des Storytellings. Im erarbeiteten Video werden die Protagonist:innen von einer Sprecherin (deutsche Version) bzw. einem Sprecher (arabische Version) vorgestellt. Durch die Wahl der Darstellung einer Familie, der Eltern mit zwei Kindern, bot sich die Möglichkeit, ein möglichst breites Feld an Nutzer:innen anzusprechen sowie differenzierte Problemfelder authentisch und anhand von Beispielen abzubilden. So konnten sowohl mögliche Probleme von Erwachsenen mit Fluchterfahrung (beispielsweise Existenzsicherung, Anerkennung der Ausbildung, Schwierigkeiten bei der Wohnungssuche, gesundheitliche Probleme) als auch mögliche Problemfelder in Zusammenhang mit Jugendlichen und Kindern (Herausforderungen im Schul- und Ausbildungssystem, Kinderbetreuung, Peergroup) beispielhaft dargestellt werden. Beispiele sind eine von mehreren Möglichkeiten, Erklärvideos einprägsamer zu machen, weshalb in der Erarbeitung des Drehbuchs auf die Nennung von möglichst vielen beispielhaften Problemfeldern gesetzt wurde. Die Wahl der Charaktere zielte darauf ab, dass sich die Zielgruppe zu einem hohen Grad mit den ausgewählten Figuren identifizieren kann. Eine diverse, lebensweltnahe Darstellung der Problemlagen sollte zudem die Emotionalisierung erhöhen und das Video so noch einprägsamer machen. Von der Überlegung, die Case Managerin im Rollstuhl zu zeigen, wurde im Sinne des Reduktionsprinzips abgesehen. Aus pragmatischen Gründen wurde daher der Anspruch auf eine weitere inklusive Komponente im Video dem Aspekt der Klarheit untergeordnet.



Case Managerin im Rollstuhl



Case Managerin ohne Rollstuhl

Abbildung 53: Case Managerin mit und ohne Rollstuhl (Screenshots eigenes Video)

Ende Juni ergab sich eine Kooperation mit der Medienagentur Video-Solution. Video-Solution ist eine Full-Service Video Agentur, die uns ihre beratende Expertise ohne monetäre Gegenleistung zur Verfügung gestellt hat. Drehbuch, Sprechtext und Voiceover sollten vom Forschungsteam erarbeitet und dann von der Agentur zu einem Video verarbeitet werden. Bereits während der Erarbeitung der genannten Teilbereiche konnte auf die beratende Expertise der Medienagentur zurückgegriffen werden. Zu diesem Zweck gab es mehrere Online-Treffen und regelmäßigen Austausch per Mail mit der Agentur. Es wurde durch Feedbackschleifen versucht, sowohl die Rückmeldungen der Expert:innen von Social Work Case Management als auch die Empfehlungen der Expert:innen für Videoproduktionen bei der Entwicklung des Erklärvideos einzuarbeiten. Obwohl der ursprünglich vereinbarte Plan einer professionellen Erklärvideoerstellung auf Basis des erarbeiteten Drehbuches und Voiceovers durch die Agentur Video-Solution letztlich nicht umgesetzt wurde, konnte aus der mehrmonatigen Zusammenarbeit viel Wissen in die Erarbeitung des Erklärvideos eingebaut werden.

Im Zuge der ersten Feedbackschleifen ergaben sich aus den Rückmeldungen zu den ersten Skriptentwürfen unter anderem zwei Problemstellungen. Einerseits sollte die Länge des Videos als Vorgabe von Video-Solution maximal 90 - 120 Sekunden und der Sprechtext in etwa 260 Wörter (2,16 Wörter/Sekunde) betragen, andererseits sollten die Multiproblemlage und einzelne Aspekte von Social Work Case Management im Video noch deutlicher akzentuiert werden. Dieses Spannungsfeld führte zu einem herausforderndem Aushandlungsprozess, in dem scheinbar kleine Entscheidungen über einzelne Sätze oder Wörter große Auswirkungen auf das Gesamtergebnis des Erklärvideos haben konnten. Auf diese möglichen Auswirkungen soll nachstehend im Kapitel zur visuellen Darstellung und Analyse des Drehbuches sowie in der Evaluation des Videos noch ausführlicher eingegangen werden. Jede Szene, und damit verbunden jeder Satz des Sprechtextes, wurde vor dem Hintergrund der Dauer des Videos, der fachlichen Ansprüche des Case-Management-Prozesses und der Anpassung der Aufbereitung der Inhalte an unsere Zielgruppe mehrfach reflektiert und angepasst. Die letzte Szene des Videos scheint zur Verdeutlichung dieser Ausverhandlungsthematik ein gutes Beispiel zu sein. Während medienwissenschaftliche Expert:innen den Fokus auf einen guten Spannungsaufbau und ein dramaturgisch notwendiges, motivierendes Ende legten, erforderte die Umsetzung im Sinne der Fachexpertise des Social Work Case Managements einen realistischen und nicht zu optimistischen Ausblick am Ende des Videos. Dies war wichtig, um der Erwartung entgegenzusteuern, dass am Ende eines Case-Management-Verfahrens „alles wieder gut“ sei. Ziel in diesem Teil des Aushandlungsprozesses sollte also eine realistische Darstellung des Verfahrens sein, die zeitgleich in ihrer visuellen und sprachlichen Umsetzung den professionellen Anforderungen eines Erklärvideos standhalten konnte.

Zunächst lautete der Sprechtext für die letzte Szene:

„Das Verfahren endet, wenn es nicht mehr gebraucht wird.“
(Sprechtext_Erklärfilm_CM_V02)

Nach einem aus Sicht der Medienexpert:innen zu abruptem Ende, das den Spannungsbogen nicht adäquat abzurunden vermochte und die Rezipient:innen nicht ausreichend in ihrer Emotion abholte, wurde der Text geändert in:

„Schritt für Schritt geht es der Familie besser. Und nach einiger Zeit fühlt sich die Familie gestärkt genug, um ihre Probleme ohne die Hilfe von Case Management angehen zu können.“
(Sprechtext_Erklärfilm_CM_V07)

In der visuellen Umsetzung wurde der Fokus zunächst zu sehr auf einen dramaturgisch gut umsetzbaren, positiven Schluss gelegt. Dieses Schlussbild stellte die fachlichen Anforderungen an die Beendigung eines Case Management Verfahrens nicht differenziert genug dar, weshalb in der visuellen Umsetzung der Schwerpunkt schließlich auf die Netzwerk- und Ressourcenstärkung gelegt wurde, siehe Abbildung 62.

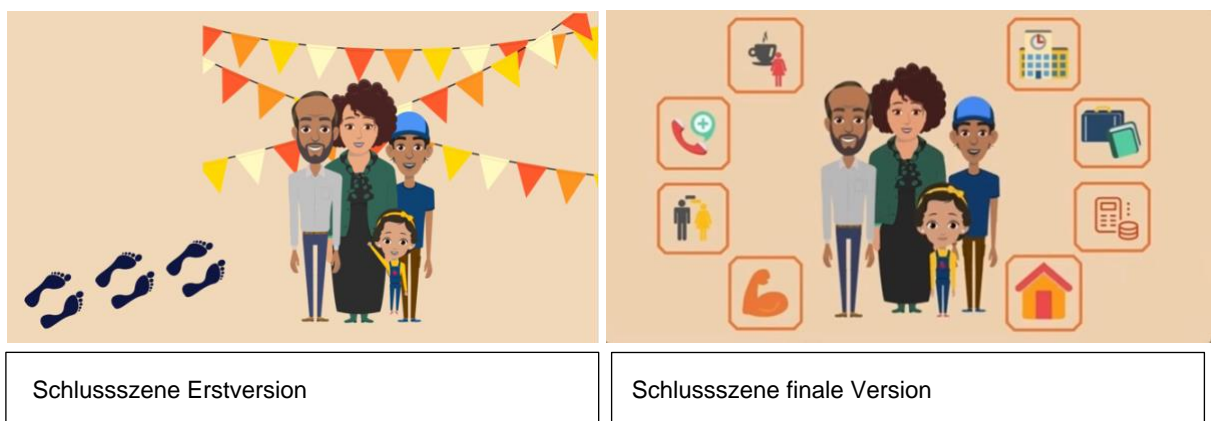


Abbildung 54: Schlusszene (Screenshots eigenes Video)

Es war ein Kompromiss zwischen einem dramaturgisch gut umsetzbaren Ende, das die Nutzer:innen emotionalisiert, abholt und motiviert, sowie einem realistischen Bild von Case Management, das nicht vordergründig ein „Happy End“ zum Ziel hat. Während des Forschungsverlaufs wurde aufgrund der vorgegebenen zeitlichen Limitierung und der vielschichtigen Anforderungen an ein Erklärvideo die Möglichkeit der Erstellung mehrerer unterschiedlicher Videos zum Thema Case Management diskutiert. Letztlich wurde entschieden, das Case-Management-Verfahren anhand eines einzigen Videos überblicksartig erklären zu wollen. Ausschlaggebend dafür war das Ziel, einen möglichst niederschweligen Zugang zu Social Work Case Management für Nutzer:innen zu erarbeiten. Dies schien mit einem Überblicksvideo weitaus besser gewährleistet zu sein, als mit mehreren unterschiedlichen Videos zu den Teilaspekten des Prozesses. Aufbauend auf das erarbeitete Video kann allerdings angedacht werden, ergänzende und vertiefende Videos zu den unterschiedlichen Teilaspekten von Social Work Case Management zu erarbeiten.

Bei der Entwicklung des Erklärvideos spielt die Erarbeitung des Sprechtextes eine besonders wichtige Rolle. Der Erarbeitungsprozess soll im Anschluss beschrieben und abschließend gemeinsam mit der visuellen Umsetzung des Videos analytisch betrachtet

4.2.1.6 Erarbeitung des Sprechtextes und Voiceover

Martina Spitzer

Die Erarbeitung des Sprechtextes stellt nach Einschätzung des Kooperationspartners Video-Solution die größte Herausforderung in der Erstellung von Erklärvideos dar. Innerhalb ihrer Agentur kümmern sich eigene Texter:innen darum, den Erzählstrang möglichst klar und punktgenau aufzubauen und die richtige Mischung aus dramaturgischem Aufbau und fachlichem Inhalt zu erarbeiten. Diese Expertise der Texter:innen konnte im Zuge der Kooperation mit Video-Solution durch regelmäßigen Austausch in die Sprechtexterarbeitung einfließen. Bei der Sprechtexterarbeitung wird final über die Dauer und den Inhalt des Videos entschieden, Ideen aus dem Exposé werden elaboriert und vor dem Hintergrund der Dauer des Videos systematisch auf das finale Drehbuch zugeschnitten. Die klare Empfehlung des Kooperationspartners Video-Solution war, wie eingangs erwähnt, das Video in maximal zwei Minuten zu verpacken. Für die Aufnahme des Sprechtextes, das so genannte Voiceover, konnten wir Anna Michalski gewinnen. Anna Michalski ist Fachverantwortliche der Programmintendanz am Campus Radio der Fachhochschule Sankt Pölten. Eine professionelle Sprecher:innenausbildung sowie das geeignete technische Equipment für die Tonaufnahme sind essenziell für die Erstellung eines professionellen Voiceovers. Beide Anforderungen konnten durch die Kooperation mit der erfahrenen Sprecherin Anna Michalski abgedeckt werden.

Sprechtexte werden in kurzen, einfachen Sätzen formuliert, was in Anbetracht unserer Zielgruppe und aufbauend auf die fachlichen Aspekte von Einfacher und Leichter Sprache in besonderem Maß berücksichtigt wurde. Der finale Sprechtext besteht aus 263 Wörtern, das Voiceover ist 2:03 Minuten lang. Zusätzlich zur deutschen Version wurde ein Voiceover in arabischer Sprache erarbeitet und aufgenommen. Da das Video, und somit auch der Sprechtext, vor dem finalen Einsatz nochmals überarbeitet werden soll, wurde vorerst von der Erstellung von Sprechtexten in weiteren Sprachen abgesehen.

4.2.1.7 Visuelle Darstellung des Drehbuchs und Analyse der Drehbucherstellung

Martina Spitzer

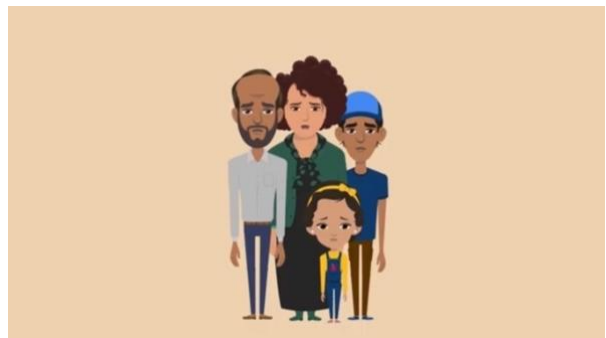
Zur besseren Veranschaulichung und Nachvollziehbarkeit folgt anschließend die visuelle Darstellung der einzelnen Szenen und Sequenzen des Erklärvideos inklusive Sprechtext und Analyse. Ziel dieses Kapitels ist, der visuellen Komponente der Forschungsarbeit adäquat Raum zu verschaffen und die Argumentation bzw. den Ausverhandlungsprozess zur Auswahl der einzelnen Szenen und des Sprechtextes differenziert darzulegen. Mit Ausnahme der ersten und letzten Einstellung des Videos und einer Wiederholung der Wörter „Case Management“ in einer Szene zur Onlinesuche von Case Management wurde im Erklärvideo zur Gänze auf Text in geschriebener Sprache verzichtet.

CASE MANAGEMENT

ERKLÄRVIDEO



Das sind Sara, Mo, Elyas und Elif.



Zurzeit geht es ihnen nicht gut.

Abbildung 55: Einleitung (Screenshots eigenes Video)

Die erste Szene zeigt Sara, Mo, Elyas und Elif zunächst als optimistische, lächelnde Familie. Ursprünglich angedacht war hier eine differenzierte Vorstellung der Familie anhand ihrer Ressourcen und Stärken. Durch den Fokus auf die Ressourcen und Stärken der Familie zu Beginn des Videos gab es innerhalb des Forschungsteams Bedenken, dass dies von der Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Social Work Case Management, der Multiproblemlage, ablenken könnte und zudem die empfohlene maximale Dauer des Videos von zwei Minuten nicht eingehalten werden kann. Dieser Reduktion war eine differenzierte Diskussion vorangestellt, da Empowerment sowie Ressourcen- und Stärkenorientierung als handlungsleitend für den Forschungsprozess angesehen wurden. Der Verzicht auf die differenzierte Darstellung der Ressourcen und Stärken zu Beginn des Erklärvideos veränderte daher auch die Gewichtung dieser Leitlinien. Letztlich wurde von einer differenzierten Darstellung der Stärken der Familie aufgrund des limitierenden Zeitfaktors Abstand genommen. Mit dem Satz: „Zurzeit geht

es ihnen nicht gut“ wird überleitet zur nächsten Sequenz, in der die verschiedenen Problemfelder der Familie dargestellt werden.

	
<p> Mo hat keine Arbeit, denn seine Ausbildung wird in Österreich nicht anerkannt.</p>	<p> Die Wohnung ist zu teuer ...</p>
	
<p> ... und die Rechnungen stapeln sich. Sara fühlt sich depressiv.</p>	<p> Elyas hat Probleme in der Schule. Er findet schwer Freunde und braucht Hilfe bei der Wahl seiner Ausbildung.</p>

Abbildung 56: Darstellung der Problemfelder (Screenshots eigenes Video)

Bei der Auswahl der Problemfelder wurde darauf geachtet, eine möglichst hohe Identifikationsmöglichkeit für die Nutzer:innen zu schaffen. Case Management für Menschen mit Fluchterfahrung kann die unterschiedlichsten Handlungsfelder umfassen. Fragen zu Bildung und Beruf, Arbeitsmarkt, Gesundheit, Existenzsicherung, Pflege und Erziehung, Kinderbetreuung, Behörden, Wohnungslosigkeit, etc.: wie im Kapitel Case Management im Migrationskontext bereits beschrieben können alle nur denkbaren Themen der Sozialen Arbeit Inhalt eines Beratungssettings mit Menschen mit Fluchterfahrung sein. Dies stellt eine Besonderheit des Case-Management-Verfahrens für Menschen mit Fluchterfahrung dar. Die große Auswahl an inhaltlichen Themen ermöglicht es, mit einem Video viele unterschiedliche Problemstellungen aufzuzeigen, birgt durch die Komplexität aber auch die Schwierigkeit in sich, diese heterogene Gruppe direkt und personalisiert ansprechen zu können. Angemerkt sei an dieser Stelle zudem, dass sich die Suche nach passenden Symbolen im Online Programm Animaker als sehr herausfordernd gestaltete und die visuelle Umsetzung der einzelnen Problemfelder nur

sehr eingeschränkt möglich war. Die Botschaft der Symbole konnte daher nur in Kombination mit dem Sprechtext unmissverständlich und eindeutig dargestellt werden.



Abbildung 57: Suche nach Hilfe (Screenshots eigenes Video)

In der Erarbeitung des Drehbuches stellte sich zwischen der Sequenz der Darstellung der Problemfelder und dem ersten Kontakt mit der Case Managerin die Frage, wie die Familie zu Case Management kommen kann, ohne Kenntnis über das Konzept zu haben. Im Falle einer Internetrecherche würde sich die Familie vermutlich auf die Suche nach Unterstützungsangeboten für die spezifischen Problemfelder machen (beispielsweise Existenzsicherung oder Wohnungssuche). Eine direkte Suche nach Case Management kann ausgeschlossen werden, wenn das Verfahren noch nicht bekannt ist. Diese Thematik wurde auch in der Erarbeitung des Jugend-Workshops diskutiert. Dies könnte ein Hinweis darauf sein, dass die Suche nach passgenauen Unterstützungsleistungen in der Sozialen Arbeit für potenzielle Nutzer:innen ohne entsprechende Kenntnis der spezifischen Unterstützungsangebote nur sehr eingeschränkt möglich ist. Nutzer:innen sollten bereits vor Inanspruchnahme des spezifischen Angebots Kenntnis über die zur Verfügung stehende Auswahl an Leistungen haben, um von einer Wahlfreiheit sprechen zu können. Dass sich dieses Wissen in der Praxis in den allermeisten Fällen der Kenntnis der Nutzer:innen zumindest teilweise entzieht, ist vor dem Hintergrund unserer komplexen Soziallandschaft nachvollziehbar. Daraus kann geschlossen werden, dass im Sinne des Empowerments nicht nur ein niederschwelliger Informationszugang zum Ablauf des Case-Management-Verfahrens, sondern überhaupt zu allen professionellen Unterstützungsleistungen in der Sozialen Arbeit gegeben sein muss.

Im vorliegenden Erklärvideo wurde aus forschungspragmatischen Gründen der Kontakt zwischen der Familie mit einer Multiproblemlage und dem Angebot für Case Management durch eine Recherche im Internet hergestellt. Elyas und seine Mutter Sara suchen online nach Unterstützungsangeboten und vereinbaren einen Termin bei einer Case Managerin. In der Praxis kommt dieser Erstkontakt, vor allem in der Arbeit mit

Menschen mit Fluchterfahrung, zumeist mittels Vermittlungen durch andere Organisationen oder durch Mundpropaganda zustande (vgl. Te:125).

In den nächsten Szenen des Erklärvideos wurde das Case-Management-Verfahren, überblicksartig und der Zielgruppe angepasst, dargestellt.

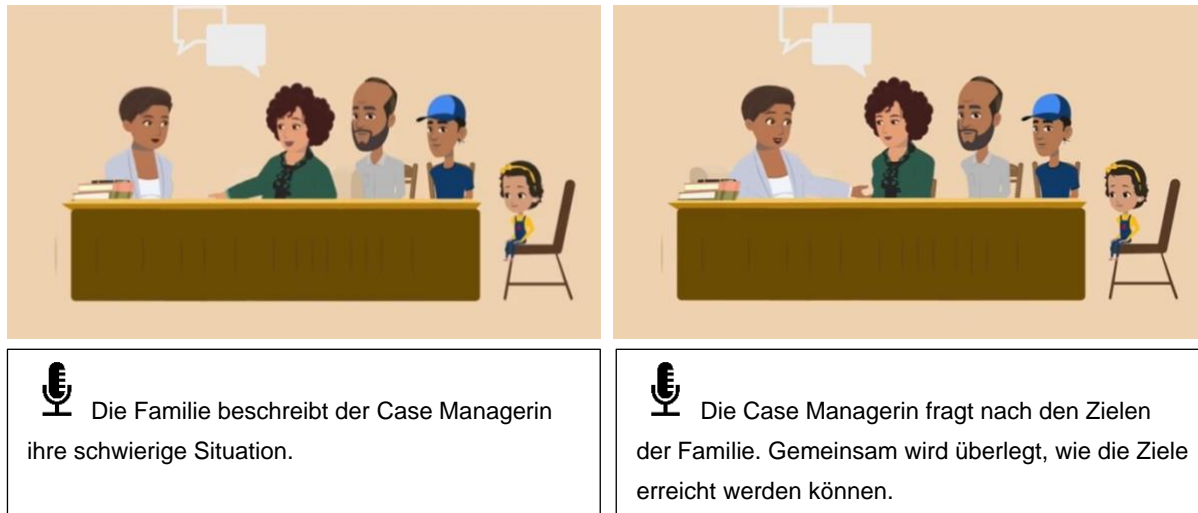


Abbildung 58: Erstkontakt und Formulierung der Ziele (Screenshots eigenes Video)

Im ersten Aufeinandertreffen schildert die Familie ihre Probleme. Aufgrund der zeitlichen Limitierung wurde davon abgesehen, das Verfahren durch die Case Managerin zu Beginn der Kontaktaufnahme erneut ausführlich zu beschreiben mit der Begründung, dass das Verfahren bereits durch das Video an sich erklärt wird. Die Frage nach den Zielen stellt den Ausgangspunkt für die Auftragsklärung und die Hilfeplanung dar. Darauf aufbauend wird die Familie visuell wieder in den Mittelpunkt gestellt.



Abbildung 59: Darstellung Ressourcen, formelle und informelle Hilfen (Screenshots eigenes Video)

Mit der Familie im Fokus wird in der dargelegten Sequenz dem in den Standards für Social Work Case Management dargelegten Dreischritt Rechnung getragen. Dieser besagt wie in Kapitel 2.1.5.1 ausführlich dargelegt, dass zunächst die eigenen Ressourcen, Perspektiven und Handlungsmöglichkeiten der Nutzer:innen angehört werden, bevor das Umfeld in Absprache mit den Nutzer:innen miteinbezogen werden kann und soll. Die Beziehungen der An- bzw. Zugehörigen sollen hier gestärkt werden, bevor als letzter und dritter Schritt auf professionelle Hilfen zugegriffen wird (vgl. Goger / Tordy 2020:32ff).

Mit dem Satz: "Was soll die Case Managerin übernehmen?" wird übergeleitet zur nächsten Sequenz, in der die möglichen Aufgaben und Funktionen der Case Managerin veranschaulicht werden sollen.

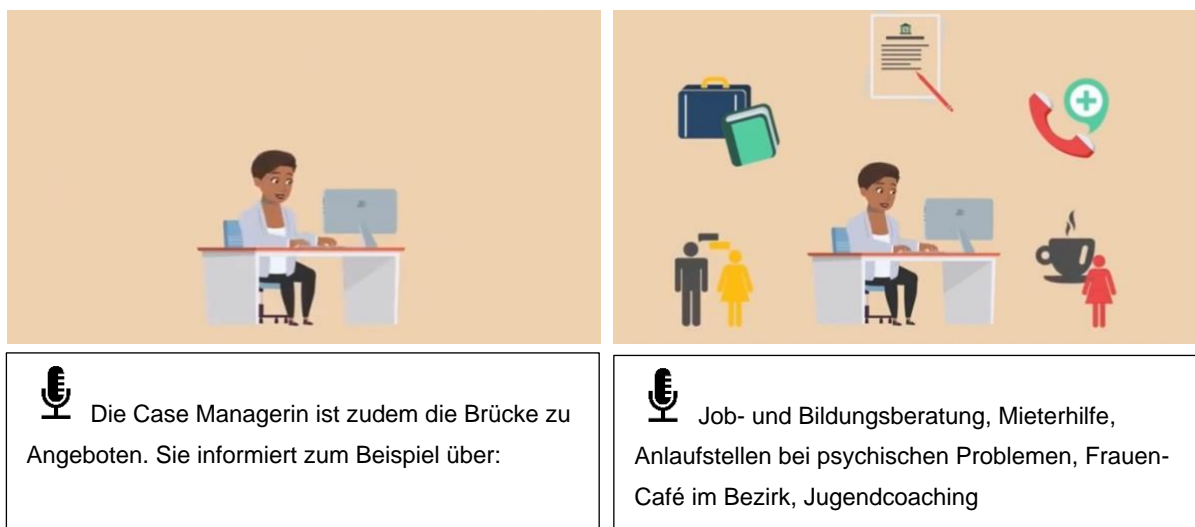


Abbildung 60: Überblick über mögliche Problemfelder (Screenshots eigenes Video)

Symbole wie Brücke oder Drehscheibe werden von den Expert:innen als hilfreich empfunden, um die Funktion von Case Manager:innen zu veranschaulichen und den Prozess zu verdeutlichen (vgl. Td:40, Ta:41, Td:42, Td:63). Dem gegenüber steht die Deutungsvielfalt von Symbolen und/oder Redewendungen in unterschiedlichen Kulturen und Sprachfamilien, die für die Klarheit in Sprechtexten hinderlich sein können, weshalb der Einsatz von Symbolen speziell im interkulturellen Kontext gut überlegt sein soll.

Es wurde versucht, eine möglichst breite Palette an Hilfsangeboten aufzuzeigen, um darzulegen, dass der Case-Management-Prozess nicht auf einen bestimmten Teilbereich der Sozialen Arbeit beschränkt ist. Gerade Nutzer:innen mit Fluchterfahrung soll dadurch vermittelt werden, dass der Prozess nicht auf die Bearbeitung von einer einzigen spezifischen Problemstellung wie Existenzsicherung, familienspezifische oder arbeitsbezogene Fragen limitiert ist. Die Darstellung der oben gezeigten Sequenz war insofern herausfordernd, als dass eine beispielhafte Aufzählung immer auch ein Exkludieren von nicht genannten Angeboten zur Folge hat. Ausgehend von der überblicksartigen Aufzählung von möglichen Problemfeldern wird übergeleitet auf eine vertiefende Darstellung des Case-Management-Prozesses.

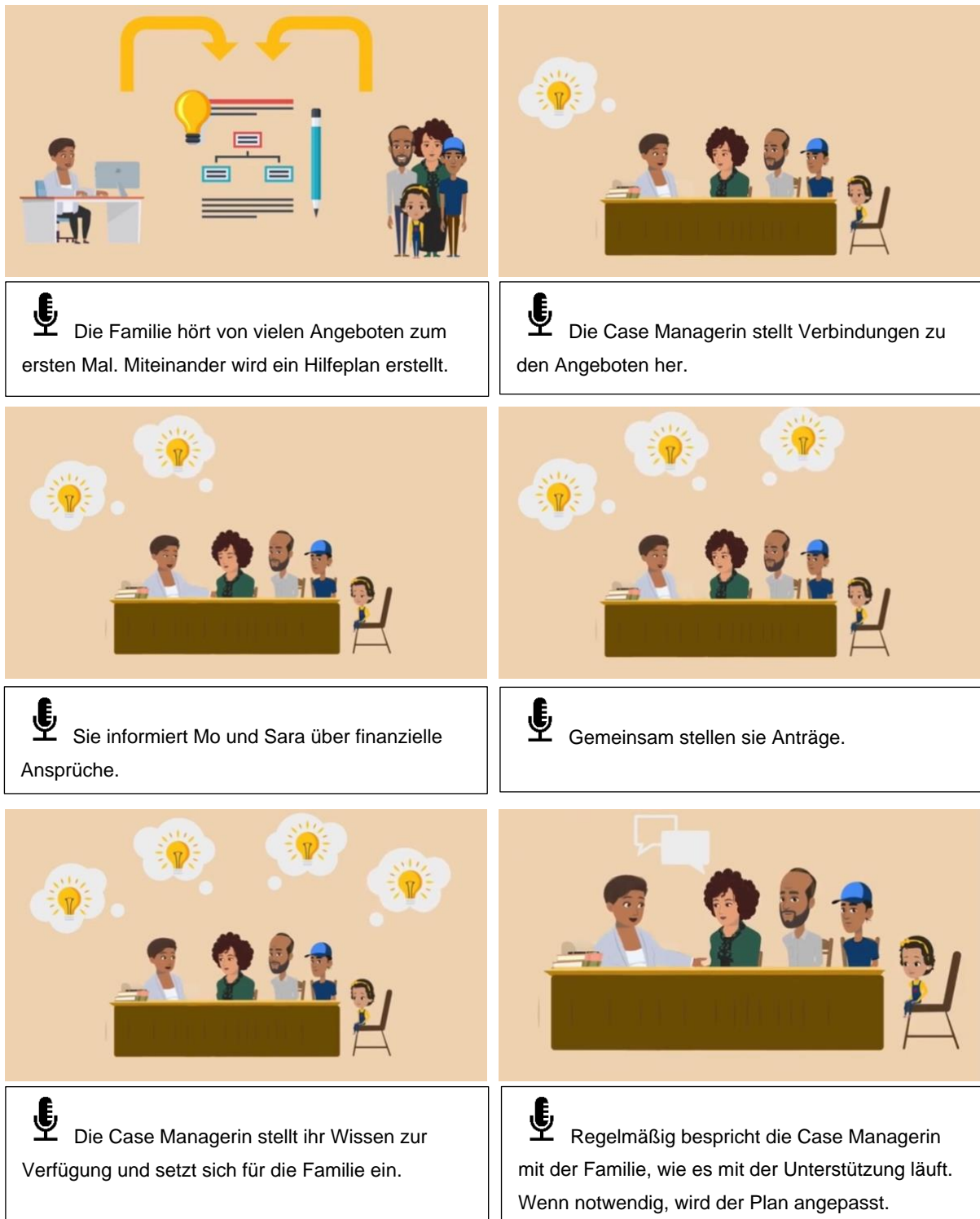


Abbildung 61: Funktionen und Aspekte von Case Management (Screenshots eigenes Video)

In diesem Abschnitt des Videos wurde versucht, die Essenz des komplexen Case-Management-Verfahrens in Kürze zu vermitteln. Der Reduktionsprozess schärfte den Blick auf das Wesentliche und erforderte die Akzentuierung und Auswahl einiger wesentlicher Aspekte, die im Video besonders hervorgehoben werden sollten. Dies erforderte eine intensive inhaltliche Auseinandersetzung mit den Standards von Social

Work Case Management vor dem Hintergrund der Zielgruppe. Genau dieser Reflexionsprozess machte es möglich, eigene Akzente und Schwerpunkte miteinfließen zu lassen. Wichtig war dabei, die zentralen Funktionen der Case Manager:innen: Advocacy, Social Support und Broker/Makler im Video sichtbar zu machen und zeitgleich auf die fachlichen Standards und die handlungsleitenden Prinzipien einzugehen. Zudem sollten die Erstellung des Hilfeplanes und die mögliche Anpassung des Plans im Verlauf des Prozesses sichtbar gemacht werden.



Abbildung 62: Schlusszene (Screenshots eigenes Video)

Die Erarbeitung der letzten Sequenz des Videos wurde eingangs bereits detailliert erläutert. Zusammengefasst ging es vor allem darum, die richtige Balance zwischen dramaturgischer Umsetzung und zusammenfassende Darstellung des Case-Management-Prozesses aus fachlicher Perspektive zu finden. Durch die wiederholende Darstellung der Symbole in der letzten Szene sollte die Effizienz des Videos gesteigert und der Fokus auf die Stärken- und Ressourcenorientierung erneut verdeutlicht werden.

4.2.1.8 Zusammenfassung und Erkenntnisse

Khattab Mohammed, Spitzer Martina

Durch die Auseinandersetzung mit den theoretischen Erkenntnissen zur Erstellung von Erklärvideos wurde deutlich, dass die Erstellung nicht allein auf subjektivem Empfinden, sondern vielmehr auf fundierten und empirisch abgesicherten Erkenntnissen beruhen sollte. Zusammengefasst kann festgehalten werden, dass die erfolgreiche Entwicklung eines Erklärvideos von einer forschungsbasierten Theorie des multimedialen Lernens und der in der Praxis erprobten didaktischen Kriterien für gute Erklärvideos abhängig sind.

Eine systematische Online-Recherche sowie Literaturanalyse zu Erklärvideos im Kontext Sozialer Arbeit im Allgemeinen sowie zur Informationsvermittlung im

Beratungssetting im Spezifischen stellte sich als schwierig heraus, da kaum wissenschaftliches Material dazu zu finden war. Dies lässt Schlüsse darauf zu, dass die Forschung in diesem Bereich noch große Lücken aufweist, die es zu schließen gilt. In der vorliegenden Arbeit wurde daher auf die Gestaltungsprinzipien für qualitativ hochwertige Erklärvideos im Bildungsbereich zurückgegriffen und dadurch zeitgleich die Möglichkeit einer Übertragung von aktuellen multimedialen Lerntheorien aus dem Bildungskontext auf die Soziale Arbeit aufgezeigt.

Aufgrund der fehlenden technischen und mediendidaktischen Fachexpertise zu Beginn des Forschungsverlaufs bestand die Herausforderung zunächst darin, sich dieses Wissen anzueignen und in der Erstellung des Erklärvideos mit den Inhalten des Case-Management-Konzepts zu verknüpfen. Während das inhaltliche Wissen mit der theoretischen Auseinandersetzung mit dem Konzept Social Work Case Management von Beginn an klar definiert war, wurde in der Auseinandersetzung mit den Bereichen pädagogisches Wissen und technisches Wissen zur Erarbeitung von Erklärvideos Neuland betreten.

Zunächst wurden auf der Grundlage des TPACK-Modells die drei Wissensbereiche pädagogisches Wissen, inhaltliches Wissen und technisches Wissen zunächst in den Mittelpunkt der Betrachtung gestellt. Als Grundlage für den pädagogischen Wissensbereich dienten die didaktischen Kriterien für gute Erklärvideos nach Kulgemeyer sowie die kognitive Theorie des multimedialen Lernens nach Mayer. Sie prägen die aktuelle Forschung, weshalb sie in der Praxis zunehmend als Basis für die Entwicklung multimedialer Lernmaterialien verwendet werden. Sowohl Kulgemeyer als auch Mayer weisen darauf hin, dass bei der Gestaltung von effizienten Erklärvideos vor allem der Zusammenhang von Thema, Ziel und Zielgruppe sowie die Steuerung der kognitiven Belastung berücksichtigt werden müssen. Ziel dabei ist die Vermeidung von Überforderung der Rezipient:innen und die Förderung von Lernerfolgen für klar definierte Zielgruppen.

Neben dem mediendidaktischen Wissen ist die technologiebezogene Expertise für die Umsetzung von Erklärvideos ein wichtiger Faktor für ein professionelles Endprodukt. Der Entwicklungsprozess machte deutlich, dass es für die Arbeit mit den webbasierten Animationstools zur Erstellung von Erklärvideos nicht zwingend die technische Expertise von Medienexpert:innen bedarf, die Umsetzung durch Lai:innen allerdings rasch an ihre Grenzen stößt. Der Einbezug von Medienagenturen für die Videoerstellung ist zumeist mit hohen Kosten verbunden, was mit ein Grund für die Unterrepräsentanz von Erklärvideos in der Sozialen Arbeit sein kann.

Eine besondere Herausforderung stellte die Arbeit an den jeweiligen Schnittstellen dar, die zu differenzierten Aushandlungsprozessen führte. Mediendidaktische Anforderungen standen zum Teil im Widerspruch zu den Ansprüchen der Expert:innen von Social Case Management. In der Umsetzung mussten aufgrund der fehlenden technischen Expertise Abstriche gemacht werden. Fachlich inhaltlich wurden eigene Schwerpunkte durch die Akzentuierung spezifischer Aspekte von Case Management gemacht. Das vorliegende Endprodukt erhebt daher nicht den Anspruch auf

vollinhaltliche Umsetzung aller Punkte des Case Management-Verfahrens, sondern soll als eine Möglichkeit von vielen verstanden werden, einen niederschweligen Zugang zu Information für Nutzer:innen zu fördern.

Studien zeigen, dass ein Erklärvideo die Möglichkeit bietet, fachlichen Inhalt in den Vordergrund zu stellen und gleichzeitig mit einem entsprechenden Unterhaltungselement aufzutreten. Eines der Qualitätsmerkmale von Erklärvideos ist daher das Storytelling. Anhand eines durchdachten Spannungsbogens sollen die Rezipient:innen zur Beschäftigung und Reflexion mit dem Video motiviert werden. Ziel des Storytellings ist vor allem, eine emotionale Bindung zu den Rezipient:innen aufzubauen, um ihnen die Relevanz des Themas für das eigene Leben zu verdeutlichen und ihre Aufmerksamkeit und ihr Interesse zu wecken. Bei der Auseinandersetzung mit einer zielgruppengerechten Vermittlung von Fachwissen geht es also nicht nur darum, komplexe Inhalte verständlich zu erklären, sondern auch darum zu vermitteln, dass der thematische Inhalt für sie relevant ist. Durch die Aufbereitung anhand eines lebensweltnahen Problems und die damit verbundene Emotionalisierung kann die Motivation der Rezipient:innen gesteigert werden.

In der Arbeit mit Menschen mit Fluchterfahrung ist zudem zu berücksichtigen, dass in der ersten Phase nach der Flucht Sprachbarrieren überwunden werden müssen. Dies stellt eine Herausforderung für die Kommunikation im Case-Management-Verfahren dar und erfordert zusätzliche Kompetenzen der Case Manager:innen, wie die Einbeziehung von Dolmetscher:innen sowie die Informationsvermittlung in leichter Sprache und mit Hilfe vereinfachter Darstellungen. Für die Nutzung von Erklärvideos bedeutet dies, dass eine Übersetzung des Voiceover in die erforderlichen Sprachen notwendig ist, um einen niederschweligen Zugang für potenzielle Nutzer:innen zu gewährleisten. Die Bereitstellung des Videos in den unterschiedlichen Sprachen ist mit erheblichem Aufwand verbunden.

Die durch den Forschungsprozess aufgezeigte Unterrepräsentanz der Gestaltung multimedialer Lernmaterialien im Kontext Sozialer Arbeit macht deutlich, dass es hier einen klaren Handlungsauftrag gibt, um dieses Defizit im Sinne des barrierefreien und zeitgemäßen Zugangs zu Informationen für Nutzer:innen zu beheben. Es liegt auf der Hand, dass multimediale Infomaterialien wie Erklärvideos in der Sozialen Arbeit nicht weiter unberücksichtigt bleiben dürfen. Einerseits sind Erklärvideos ein effektives Medium der Informationsvermittlung, das zeitlich und räumlich unbegrenzt eingesetzt werden kann und dadurch eine große Ressource für die Soziale Arbeit darstellt. Andererseits sind Medien als integraler Teil der Lebenswelt von Nutzer:innen zu verstehen und somit in der Kommunikationsstrategie mit den jeweiligen Zielgruppen der Sozialen Arbeit entsprechend zu berücksichtigen.

Es ist daher Aufgabe der Sozialen Arbeit, niedrigschwellige, informative und verständliche Informationsmaterialien für ihre Zielgruppen zu entwickeln. Informationsmaterialien sollen dabei nicht nur als Informationsvermittlung in eine Richtung begriffen werden, sondern als Grundlage für einen wechselseitigen Austausch aller Beteiligten auf Augenhöhe dienen. Insbesondere in der Arbeit mit benachteiligten

Zielgruppen, die eingeschränkten oder keinen Zugang zu gesellschaftlich relevanten, (in)formellen Ressourcen haben, bieten niedrighschwellige Informationsmaterialien in Form von Erklärvideos vielfältige Möglichkeiten zum Abbau von Barrieren. Einer zentralen Kernaufgabe der Sozialen Arbeit, vorherrschenden Machtasymmetrien entgegenzuwirken und sie proaktiv abzubauen, könnte dadurch Genüge getan werden.

4.2.2 Evaluierung

Hartmann Bianca, Spitzer Martina

Im Kapitel 4.2.1.1.6 wurden die sieben Planungsschritte für die Produktion eines Erklärvideos nach Kulgemeyer genau erläutert. Die Evaluation des Erklärvideos entspricht dem siebten Schritt in der Erarbeitung von professionellen Erklärvideos. Die Erhebungen wurden sowohl quantitativ als auch qualitativ durchgeführt. Zunächst wurde eine Online-Umfrage für Expert:innen erstellt, um darauf aufbauend eine Gruppendiskussion mit Case Manager:innen im Bereich Flucht und Migration durchzuführen.

4.2.2.1 Expert:innen-Online-Umfrage

Bianca Hartmann

Der Untersuchungszweck des Fragebogens dient der Einholung von Feedback von Case Management-Expert:innen zu dem vom Forschungsteam erstellten Erklärvideo. Das Forschungsteam erarbeitete im stetigen Austausch miteinander einen standardisierten Fragebogen. Für die Erstellung des Fragebogens wurde sich an dem Online-Umfragetool LimeSurvey bedient. Hierbei war es möglich das von der Forschungsgruppe erstellte Erklärvideo an den Beginn der Umfrage zu stellen. Den Befragten wurde es dadurch möglich gemacht, sich das Video vorab anzusehen und direkt im Anschluss mit der Beantwortung der Fragen beginnen zu können. Dies war notwendig, da sich der Großteil der Fragen auf das Erklärvideo bezogen haben. Der Fragebogen bestand aus folgenden drei Frageblöcken, welche sich auf das Video bezogen haben: „Aspekte von Case Management“, „Praktische Anwendbarkeit“ und „Technische Aufbereitung“. Zusätzlich gab es einen Fragenblock mit personenbezogenen Fragen, die aufzeigen sollten, welchen Bezug die befragte Person zum Case-Management-Konzept hat. Mithilfe der eigenen Erhebung war es möglich Primärdaten, zu erheben, welche im weiteren Forschungsverlauf ausgewertet werden konnten. Primärdaten sind Daten, welche rein für den Untersuchungszweck erhoben wurden (vgl. Mevenkamp 2016:1).

Per Mail wurde der Link zum Fragebogen am 19. November 2022 an ausgewählte Expert:innen ausgesendet. Vordergründig wurden Personen kontaktiert, welche in der Forschung, Lehre, Ausbildung oder im beruflichen Kontext mit Case Management in Berührung stehen. Die Personengruppen werden nach Ansicht des Forschungsteams als Expert:innen für das Konzept Case Management angesehen. Es gibt keine genauen Angaben dazu, wie viele Personen tatsächlich durch die Aussendung erreicht werden

konnten. Dies ist darauf zurückzuführen, dass in der Aussendung nicht nur um die eigene Unterstützung des Forschungsprojektes durch die Teilnahme am Fragebogen gebeten wurde, sondern auch aktiv dazu aufgerufen wurde, die Mail an interessierte Kolleg:innen weiterzuleiten. Durch die gezielte Befragung von Expert:innen wurde sich erhofft, dass das Forschungsteam fachkundige Rückmeldungen zum Erklärvideo erhalten wird. Ohne gewisse Kenntnisse über das Case-Management-Konzept, wurde ausgeschlossen, dass die Ergebnisse eine fachliche Relevanz für die Forschungsergebnisse haben werden, da die Fragen konkreten Case-Management-Bezug aufwiesen. Insgesamt wurde der Fragebogen 77-mal geöffnet und davon haben 53 Personen den Fragebogen fertiggestellt. 24 Personen haben den Fragebogen vorzeitig abgebrochen. Die Fertigstellung eines Fragebogens bedeutet nicht, dass die befragte Person alle Fragen ausgefüllt hat, sondern nur, dass die Person zumindest durch den gesamten Fragebogen geklickt hat. Genauere Angaben zu den Befragten folgt im Kapitel 4.2.2.1.4.

Insgesamt bestand der Fragebogen somit aus 24 Fragen, die sich auf das erstellte Erklärvideo zum Thema Case Management bezogen. Der Frageblock „Aspekte von Case Management“ bestand aus zwei Ja/Nein-Fragen, drei Multiple-Choice-Fragen und einer offenen Frage. Der Frageblock „praktische Anwendbarkeit“ bestand aus fünf Ja/Nein-Fragen und einer offenen Frage. Der Frageblock „technische Aufbereitung“ bestand ebenfalls aus fünf Ja/Nein-Fragen und einer offenen Frage. Der Frageblock „personenbezogene Daten“ bestand aus drei Ja/Nein-Fragen mit jeweils einer offenen Zusatzfrage, falls die vorangehende Frage mit „Ja“ beantwortet wurde. Die Ja/Nein-Fragen wurden einheitlich in Aussagen formuliert, welchen man mit „Ja“ zustimmen konnte oder mit „Nein“ widersprechen konnte. Fragen im klassischen Sinne wurden nur mithilfe der offenen Fragen gestellt. Der Großteil des Fragebogens bestand aus den eben beschriebenen Aussagen, welche nominal skalierte Daten erhoben haben. Nominal skalierte Variablen zeichnen sich dadurch aus, dass sie unterschieden werden, jedoch in keine Rangordnung gebracht werden können (vgl. ebd.:1). Es wurde sich für eine einheitliche Darstellung mithilfe von Balkendiagrammen der nominal skalierten Variablen entschieden. Die obere Variable ist dabei jeweils die stärker ausgeprägte und umgekehrt. Zwei nominal skalierte Variablen wurden mithilfe einer Kreuztabelle dargestellt, um die Häufigkeitsverteilung der beiden Variablen darstellen zu können (vgl. Kuckartz et al. 2013:87). Einige Daten können ordinal skaliert werden, was bedeutet, dass sie sich nicht nur unterscheiden lassen, sondern auch eine Rangordnung zulassen (vgl. Mevenkamp 2016:1). Dies trifft auf die Multiple-Choice-Fragen in der Erhebung zu. Für die Darstellung der ordinalskalierten Daten wurden Säulendiagramme gewählt. Dabei wurde die am stärksten ausgeprägte Variable ganz links abgebildet und mit abfallender Häufigkeit wurden die restlichen Variablen dargestellt. Ganz rechts ist die Variable zu finden, welche am geringsten Zustimmung erhalten hat. Schließlich wurde entschieden, die personenbezogenen Daten mit Hilfe von Tortendiagrammen darzustellen, um den Leser:innen ein Gefühl für die Zusammensetzung der Befragten zu geben. Alle folgenden Abbildungen beinhalten die absolut erhobenen Zahlen der Befragung. Prozentangaben werden lediglich teilweise zu Interpretationszwecken verwendet. Die Prozentangaben werden immer von der Gesamtheit der abgeschlossenen Fragebogen, nämlich 53 Stück, berechnet. Das bedeutet, dass 53

Personen den Fragebogen abgeschlossen haben und sich auf diese Anzahl bezogen wird. Es wurde sich dafür entschieden, da viele der nicht abgeschlossenen Fragebogen keine einzige beantwortete Frage beinhalten. Das lässt sich dadurch erklären, dass wahrscheinlich einige Personen den Fragebogen geöffnet haben, ihn jedoch nicht weiterbearbeitet haben. Zunächst werden die einzelnen Frageblöcke beschrieben und infolgedessen werden die erhobenen Daten analysiert.

4.2.2.1.1 Frageblock: Aspekte von Case Management

Der erste Frageblock beschäftigt sich mit ausgewählten Aspekten von Case Management. Für die Entwicklung des Erklärvideos einigte sich das Forschungsteam darauf, nur einige Aspekte des Konzepts Case Management einzubauen. Aufgrund der kurzen Dauer eines Erklärvideos und dem übergeordneten Ziel, Nutzer:innen zu informieren, wurde sich auf eine reduzierte Darstellung des Konzepts geeinigt. Daraus resultierte, dass im Fragebogen nicht alle Aspekte von Case Management ausgewählt werden konnten, sondern nur jene, die vom Forschungsteam in der Erarbeitung des Erklärvideos berücksichtigt wurden. Nähere Erläuterungen zur Erstellung des Erklärvideos können im Kapitel 4.2.1 nachgelesen werden. Es wurde bewusst darauf verzichtet, mit persönlichen Fragen zu beginnen, wie es bei Umfragen oft der Fall ist, da die Aufmerksamkeit der Teilnehmer:innen direkt auf das Thema gelenkt werden sollte.

Abbildung 63: Nachvollziehbarkeit von CM im Video stellt die Ergebnisse der Aussage „Im Video wurde Case Management nachvollziehbar erklärt“ dar. 53 Personen haben diese Frage beantwortet, was bedeutet, dass alle Befragten, die den Fragebogen abgeschlossen haben, diese Frage auch beantwortet haben. Der Großteil der Befragten stimmt dieser Aussage zu und nur zwei Teilnehmer:innen geben an, dass Case Management im Video nicht nachvollziehbar erklärt wurde.

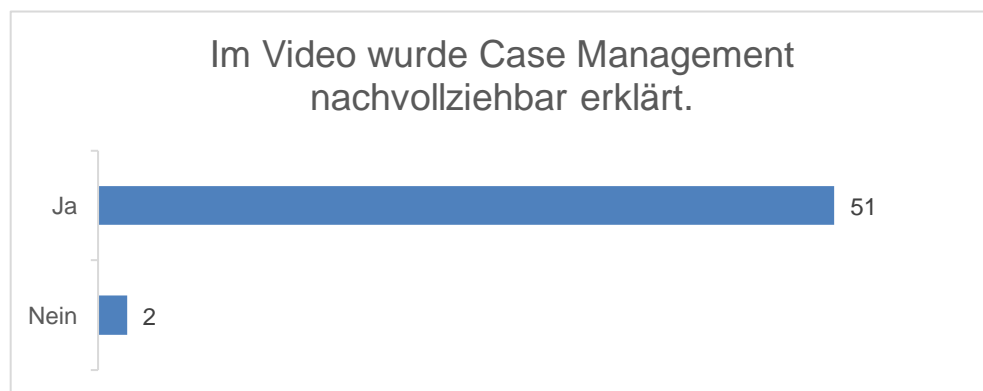


Abbildung 63: Nachvollziehbarkeit von CM im Video (eigene Darstellung)

Abbildung 64: Darstellung fachlicher Inhalte die Ergebnisse der Aussage „Die fachlichen Inhalte werden korrekt dargestellt“ dar. Diese Frage wurde erneut von allen Personen beantwortet, welche die Umfrage abgeschlossen haben. Der Großteil stimmt der Aussage zu, wobei vier Teilnehmer:innen mit „Nein“ geantwortet haben und somit die fachliche Darstellung der Inhalte in Frage stellen. Wie bereits erwähnt wurde in diesem

Video nicht angestrebt, alle Aspekte von Case Management einzuarbeiten. Es werden jedoch die Rückmeldungen, dass in den Augen mancher Befragten, die fachlichen Inhalte nicht korrekt dargestellt wurden, ernst genommen. Personen, welche diese Frage mit „Nein“ beantwortet haben, teilten teilweise ihre Gründe dafür, im Bereich der offenen Fragen mit. Darauf wird im späteren Verlauf dieses Kapitels eingegangen.

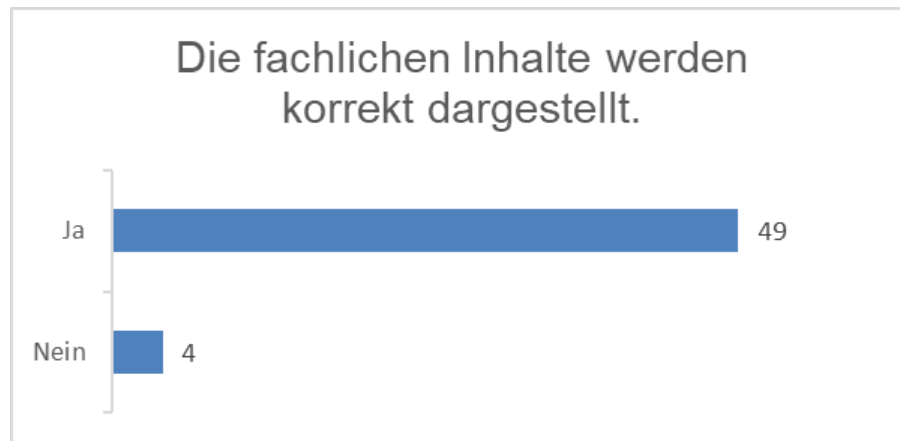


Abbildung 64: Darstellung fachlicher Inhalte (eigene Darstellung)

Abbildung 65: Vertretene Schritte von CM stellt die Ergebnisse der Multiple-Choice-Frage dar, welche sechs Auswahlmöglichkeiten zuließ. Die Case-Management-Schritte „Intake“, „Assessment“, „Planung“, „Intervention“, „Monitoring“ und „Evaluierung und Beendigung“ standen für die Expert:innen zur Auswahl. Es sollten jene Schritte ausgewählt werden, welche nach eigener Einschätzung im Video vertreten wurden. 57 Befragte haben auf diese Frage reagiert. Der Case-Management-Schritt mit der größten Zustimmung ist der Schritt „Planung“, in der Abbildung ganz links zu erkennen. Der Schritt mit der geringsten Zustimmung ist der Schritt „Evaluierung und Beendigung“, welcher in der Abbildung ganz rechts ersichtlich ist. Im Austausch mit dem Forschungsteam wurde sich bereits über das vorherrschende Gefühl ausgetauscht, dass der Arbeitsschritt „Evaluierung und Beendigung“ in der Praxis bisher nur wenig Aufmerksamkeit bekommt. In der Literatur ist dieser Schritt meist mit den geringsten Seiten vertreten, was womöglich am Mangel der Instrumente für diesen Bereich liegen könnte. Auch in unserer Erhebung fiel der Arbeitsschritt „Evaluierung und Beendigung“ am weitesten ab. Der Arbeitsschritt „Intake“ wurde im Erklärvideo aufgrund zeitlicher Beschränkungen kaum berücksichtigt, was auch in den Rückmeldungen der Teilnehmer:innen der Befragung ersichtlich wird. Es wurde beispielsweise keine Fallauswahl oder Fallaufnahme dargestellt. Die vier Schritte, die von den Befragten am meisten im Video wiedergefunden wurden, sind jene, die auch bei der Erstellung des Erklärvideos am meisten berücksichtigt wurden.

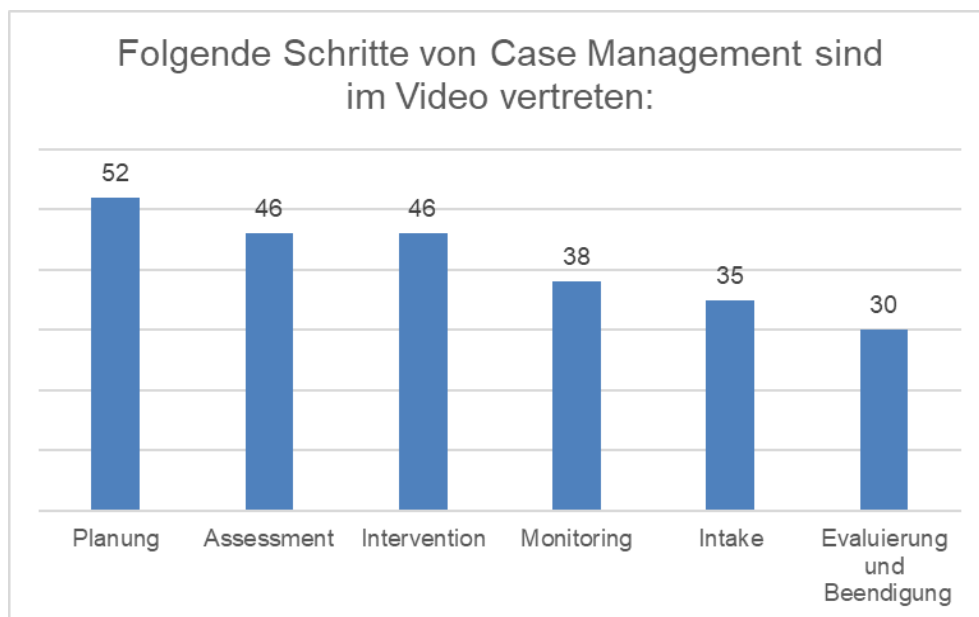


Abbildung 65: Vertretene Schritte von CM (eigene Darstellung)

Abbildung 66: Vertretene zentrale Funktionen von CM stellt die Ergebnisse der Multiple-Choice-Frage dar, welche sich mit den zentralen Funktionen des:der Case Manager:in beschäftigt hat. Zur Auswahl standen die drei Funktionen „Advocacy“, „Social Support“ und „Broker/Makler“, auf welche in den Standards für Social Work Case Management der Arbeitsgemeinschaft „Case Management“ der Österreichischen Gesellschaft für Soziale Arbeit (ogsa) eingegangen werden (vgl. Goger / Tordy 2020:25). Diese Frage haben erneut 57 Personen beantwortet. In der Abbildung links ersichtlich ist die zentrale Funktion mit den meisten Zustimmungen „Social Support“, in der Mitte „Advocacy“ und ganz rechts ist die Funktion mit den wenigsten Zustimmungen „Broker/Makler“. Genauere Beschreibungen zu den zentralen Funktion von Case Manager:innen findet man im Kapitel 2.1.4. In der Erarbeitung des Videos wurde versucht alle drei Funktionen von Case Manager:innen miteinzubauen, jedoch scheint es, als wäre dies unterschiedlich erfolgreich gelungen. „Social Support“ erhält von den Teilnehmer:innen am meisten Zustimmung, gefolgt von „Advocacy“. Jedoch haben nur knapp mehr als die Hälfte der Personen, die auf diese Frage reagiert haben, angegeben, dass die Funktion „Broker/Makler“ im Video vertreten ist. Im Umkehrschluss bedeutet dies, dass fast die Hälfte dieser Befragten angegeben haben, dass diese Funktion nicht vertreten ist.

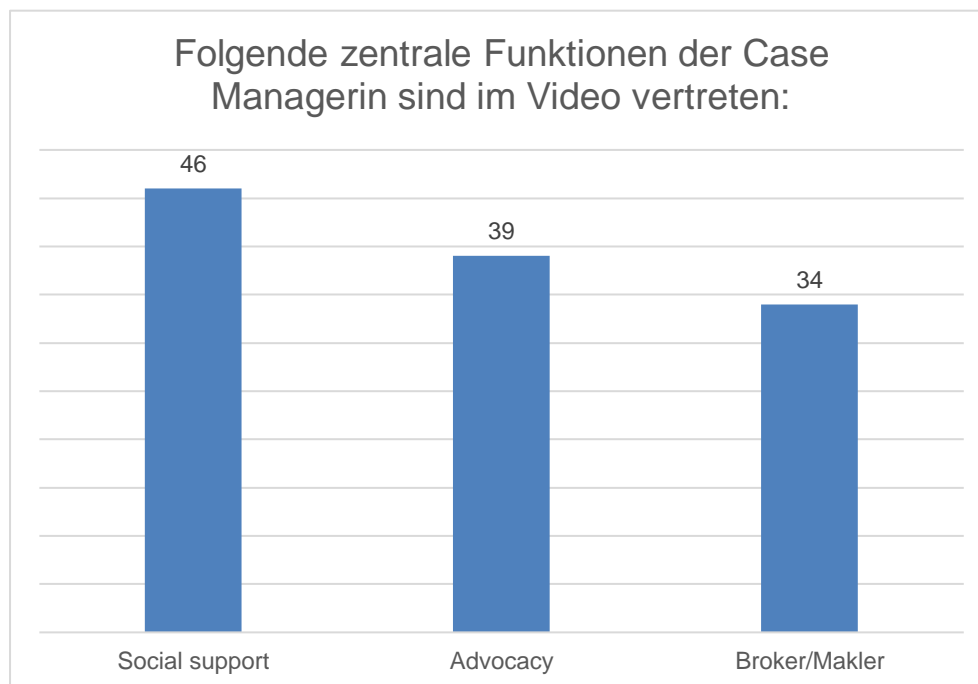


Abbildung 66: Vertretene zentrale Funktionen von CM (eigene Darstellung)

Abbildung 67: Vertretene Aspekte von CM stellt die Ergebnisse der Multiple-Choice-Frage, welche unterschiedliche Aspekte von Case Management zur Auswahl stellt, dar. Teilnehmer:innen konnten den folgenden Aspekten entweder zustimmen oder sie ablehnen, basierend auf ihrer Wahrnehmung, ob diese Aspekte im Video vertreten waren oder nicht. 57 Teilnehmer:innen haben diese Frage beantwortet. Die Aspekte sind in der Abbildung von der Häufigkeit abhängig von links nach rechts dargestellt. Die größte Zustimmung erhält der Aspekt „Empowerment“, ganz links in der Abbildung zu finden. Die geringste Zustimmung erhält der Aspekt „informierte Zustimmung“, ganz rechts in der Abbildung zu finden. In der Abbildung sind die einzelnen Aspekte nicht komplett ersichtlich, weshalb sie hier nochmal von links nach rechts vollständig aufgelistet werden: „Empowerment“, „Stärken- und Ressourcenorientierung“, „Lebensweltorientierung“, „partizipative Entscheidungsfindung“ und „informierte Zustimmung“. All diese Aspekte wurden vom Forschungsteam intendiert im Erklärvideo darzustellen. Die vier Aspekte „Empowerment“, „Stärken- und Ressourcenorientierung“, „Lebensweltorientierung“ und „partizipative Entscheidungsfindung“ werden jeweils von mindestens 40 Expert:innen im Erklärvideo als vertreten empfunden. Das sind knapp über 70 % der Befragten, welche auf diese Frage reagiert haben. Der Aspekt „informierte Zustimmung“ fällt von der Häufigkeit der anderen Aspekte deutlich ab. Weniger als die Hälfte der Personen, welche diese Frage beantwortet haben, geben an, dass „informierte Zustimmung“ im Video vertreten ist. All diese Aspekte wurden nur implizit und nicht explizit im Video dargestellt, jedoch wurden manche Aspekte scheinbar stärker als andere wahrgenommen. Der Aspekt „informierte Zustimmung“ sollte aufgrund von Worten wie zum Beispiel „gemeinsam“ oder „informieren“ für Personen erkenntlich werden. Es scheint jedoch, als müsste der Aspekt noch deutlicher herausgehoben werden, da er nur von wenigen Expert:innen erkannt werden konnte.

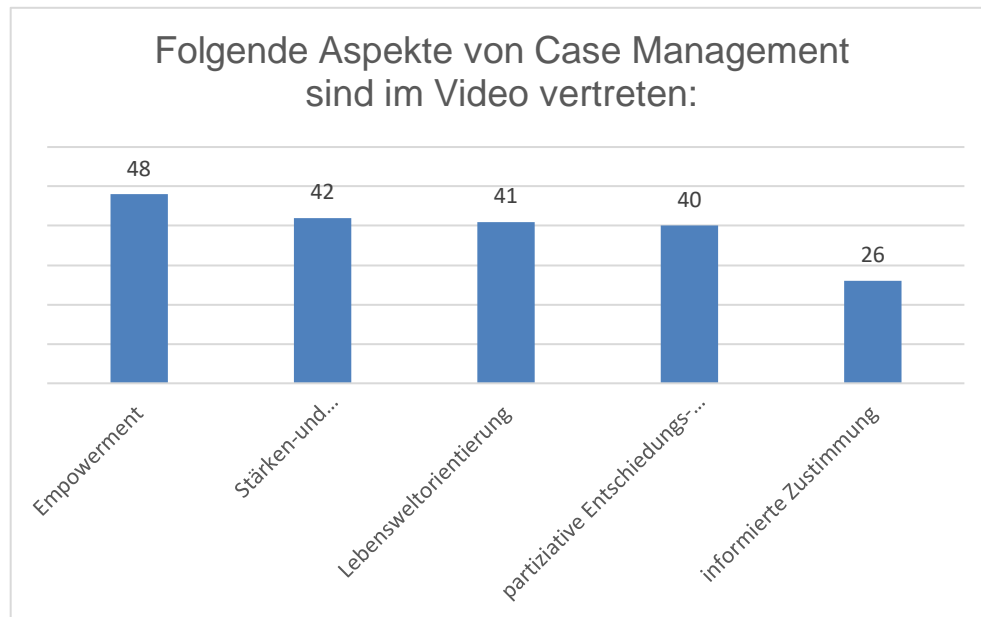


Abbildung 67: Vertretene Aspekte von CM (eigene Darstellung)

Die letzte Frage des Blocks „Aspekte von Case Management“ wurde offen formuliert, damit den Befragten die Möglichkeit gegeben wurde, ihre Meinung zum Erklärvideo aus fachlicher Sicht zu erläutern. Die Frage wurde wie folgt formuliert: „Aus fachlicher Sicht würde ich folgendes hinzufügen“. Als Antwort auf diese Frage gab es nur in drei Punkten Mehrfachnennungen. Es wurde vier Mal rückgemeldet, dass das Video leicht verständlich sei und drei Mal, dass das Video im Großen und Ganzen gut gelungen sei. Zwei Mal wurde angemerkt, dass der zyklische Aspekt des Konzepts Case Management kaum zur Geltung kommen würde und dass das Wiederkehren von Nutzer:innen im Video einfließen sollte. Die Anmerkung, dass der zyklische Charakter des Case Managements im Video nicht sichtbar wird, könnte dem ausgewählten Erzählakt zugrunde liegen. Die Spannungskurve des Erklärvideos steigt mit der Einführung der Problemlage an, erreicht den Höhepunkt mit den unterschiedlichen Ereignissen der Geschichte und fällt mit der vorgestellten Lösung ab. Die drei Erzählakte ermöglichen somit nur schwer die Darstellung eines Zyklus. Als eine der Grundlagen des Erklärvideos gilt das Storytelling, welches im Kapitel 4.2.1.1.5 detailliert beschrieben wird. Vier Personen gaben bei der zweiten Frage bezüglich der fachlich korrekten Darstellung von Case Management an, dass dies im Erklärvideo nicht gelungen sei. Zwei dieser Expert:innen nutzten die Möglichkeit dieser offenen Frage, um ihre Ansicht näher zu erläutern. Eine dieser Personen gab an, dass einfache Broker-Modelle gut erklärt wurden und auch wichtige Teilaspekte von Case Management gut und verständlich vorgestellt werden. Jedoch fügt diese Person hinzu, dass Kernelemente laut Definition von Case Management nicht vorgestellt wurden. Es werden folgende Punkte stichwortartig erwähnt: multiprofessionelles Geschehen, einrichtungsübergreifende Koordination und Moderation und Steuerung des Unterstützungsgeschehens. Die Person empfindet eine Video-Serie oder ein etwas längeres Video für sinnvoll. Eine andere Person hätte sich erhofft, dass der Begriff Case Management übersetzt und kurz erklärt werden würde. Auch eine beispielhafte Aufzählung, bei welchen Stellen Case

Manger:innen tätig sind, wie sie kontaktiert werden können und wie lange sie zuständig sein können, sind Punkte, die erwünscht gewesen wären. Das Angeben von wichtigen Arbeitsunterlagen, wie zum Beispiel persönliche Dokumente, dient in den Augen dieser Person, als wichtige Grundlage für die gemeinsame Arbeit im Case-Management-Prozess und sollte im Video erwähnt werden. Ebenso fehlt laut dieser Person, die Erwähnung, dass die Antragsteller:innen immer die Nutzer:innen selbst sind, außer wenn sie per gerichtlichem Beschluss vertreten werden. Diese ausführlichen Antworten zeigen dem Forschungsteam auf, dass wie bereits erwähnt, nicht alle Aspekte von Case Management in einem kurzen Erklärvideo eingebunden werden können. Jedoch fällt auf, dass die Beanstandungen, speziell dieser beiden Personen, auf die praktische Arbeit mit Case Management-Nutzer:innen abzielen und eine Aufklärung von Professionist:innen in diese Richtung gewünscht wäre. Das Erklärvideo soll als Informationsmaterial für Nutzer:innen dienen, welche im Fokus des Forschungsteams stehen. Bei manchen Rückmeldungen der Expert:innen entstand beim Forschungsteam der Eindruck, dass sie die Zielgruppe des Videos außer Acht gelassen haben. Um Doppelungen zu vermeiden, werden die Einzelnennungen, die aufgrund dieser Fragestellung getätigt werden, im späteren Verlauf der Arbeit eingearbeitet.

4.2.2.1.2 Frageblock: Praktische Anwendbarkeit

In diesem Frageblock wurde der Fokus der Fragen auf die praktische Anwendbarkeit des Videos in unterschiedlichen Arbeitsfeldern von Case Management in der Sozialen Arbeit gelegt. 42 von den befragten Personen gaben an, dass sie im Bereich Case Management arbeiten. Somit sind fast 80 % der Personen, welche den Fragebogen beendet haben, die Expert:innen für diesen Abschnitt.

Die erste Frage in diesem Abschnitt bezieht sich auf die Verwendbarkeit des Erklärvideos im Arbeitsalltag. Abbildung 68: Einsetzbarkeit Video im Arbeitsalltag stellt die Ergebnisse der Aussage „Ich kann das Video in meinem Arbeitsalltag einsetzen“ dar. 31 Personen geben an, dass sie das Video einsetzen, können. Das bedeutet, dass fast 60 % der Teilnehmer:innen, die den Fragebogen abgeschlossen haben, das Video in ihrem Arbeitsalltag einsetzen können. Knapp ein viertel sieht keine Einsatzmöglichkeit in ihrem eigenen Arbeitsalltag für das Erklärvideo.

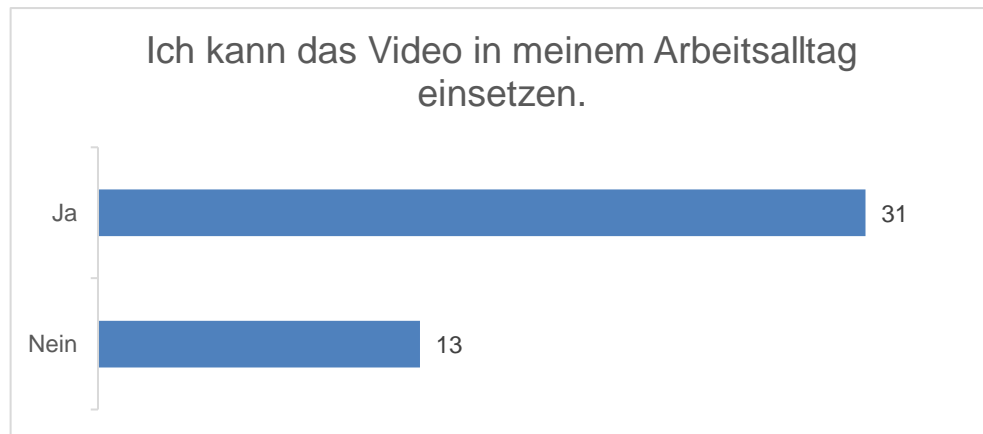


Abbildung 68: Einsetzbarkeit Video im Arbeitsalltag (eigene Darstellung)

Es wird nun auf den Block „Personenbezogene Daten“ vorgegriffen, um mithilfe einer Kreuztabelle die Verbindung zwischen dem Berufsfeld der Befragten und die Antwort auf die Frage „Ich kann das Video in meinem Arbeitsalltag einsetzen“ herstellen zu können. Eine Kreuztabelle soll ersichtlich machen, in welchem Berufsfeld das Video, im aktuellen Zustand, am ehesten Einsatz finden und in welchen Bereichen das Video in dieser Version, laut den Befragten, keinen Einsatz finden könnte. 40 Personen haben angegeben im Bereich Case Management tätig zu sein, gaben ein Berufsfeld an und haben auf die Aussage „Ich kann das Video in meinem Arbeitsalltag einsetzen“ reagiert. Aufgrund der Tabelle ist ersichtlich, dass befragte Personen, welche im Berufsfeld „Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe“ tätig sind, am häufigsten angegeben haben, dass sie das Video im Arbeitsalltag einsetzen könnten. Keine Person in diesem Bereich hat angegeben, dass sie das Video nicht einsetzen könnten. Befragte, die im Bereich „Gesundheitsbereich, Betreuung, Pflege, Altenarbeit, Sucht“ tätig sind, waren bei der Meinung über den Einsatz des Videos im Arbeitsalltag eher gespalten. Vier Personen gaben an das Video einsetzen zu können und drei Personen, gaben an, dass sie das Video nicht einsetzen können. Aufgrund der Zielgruppe des Videos, Menschen mit Fluchterfahrung, ist der Arbeitsbereich „Asyl-, Fluchtbereich, Migrant:innenberatung“ von großer Bedeutung für die Forschungsgruppe. In diesem Berufsfeld haben sieben Personen auf die relevanten Fragen reagiert und fünf Befragte gaben an, dass sie das Video einsetzen könnten. Es geben jedoch auch zwei Personen an, dass sie das Video nicht einsetzen könnten. Es geben zwar mehr Expert:innen an, dass sie das Video in diesem Bereich in ihrem Arbeitsalltag einsetzen können, jedoch gilt es die Aussagekraft von nur sieben Personen in Frage zu stellen. Im nächsten Kapitel „Gruppendiskussion“ wird mit Expert:innen gesprochen, welche ausschließlich im Berufsfeld „Asyl-, Fluchtbereich, Migrant:innenberatung“ als Case Manager:innen tätig sind. Es wird versucht die Erkenntnisse der beiden Feedbackschleifen zu bündeln, um die Aussagekraft der Ergebnisse zu erhöhen. In der Tabelle ist das Berufsfeld „Sozialberater:in“ ersichtlich, welches für die Anwendung des Videos im Arbeitsalltag, ebenso eine deutliche Zustimmung erkennen lässt. Nur eine Person in diesem Bereich gab an, dass das Video keinen Einsatz im Arbeitsalltag finden könnte. Alle anderen Bereiche sind der Vollständigkeit halber aufgeführt, werden aber nicht weiter vertieft, da sie in der Befragung nur sehr schwach vertreten waren.

Ich kann das Video in meinem Arbeitsalltag einsetzen.				
Berufsfeld	Ja	Nein	keine Antwort	Gesamt
Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe	8	0	0	8
Gesundheitsbereich, Betreuung, Pflege, Altenarbeit, Sucht	4	3	0	7
Asyl- Fluchtbereich, Migrant:innenberatung	5	2	0	7
Sozialberater:in	5	1	0	6
Wohnungslosenhilfe, Wohnberatung	2	1	1	4
Hochschule, Lehre	2	0	0	2
Materielle Grundsicherung	0	1	0	1
Jugendcoaching	1	0	0	1
Justiz	0	0	1	1
aktuell: Training	1	0	0	1
Kinder- und Jugendhilfe	0	1	0	1
Betriebliche Wiedereingliederung			1	1
	28	9	3	40

Abbildung 69: Kreuztabelle Berufsfeld und Einsetzbarkeit Video im Arbeitsalltag (eigene Darstellung)

Es wurde davon ausgegangen, dass die Aussage „Dieses Video hilft mir dabei, den Nutzer:innen Case Management zu erklären“ und die Aussage „Ich kann das Video in meinem Arbeitsalltag einsetzen“ ähnliche Ergebnisse erzielen würde. Jedoch haben mehr Personen angegeben, dass das Video hilfreich ist bei der Erklärung von Case Management gegenüber des Klientels, als dass Personen angegeben haben, dass das Video im Arbeitsalltag eingesetzt werden kann. Fast dreiviertel der Befragten, welche den Fragebogen beendet haben, geben an, dass das Video beim Erklären von Case Management gegenüber Nutzer:innen hilfreich ist. Es wird davon ausgegangen, dass die befragten Personen in der Theorie das Video als Hilfsmittel zur Erklärung von Case Management einsetzen könnten, jedoch das Video nicht ideal für den angegebenen Arbeitsbereich ist. Diese Erklärung kann teilweise mit Rückmeldungen auf die offenen Fragen belegt werden, da mehrmals angegeben wurde, dass das Video für unterschiedliche Bereiche des Case Managements adaptiert werden sollte. Das Folgende könnte ebenso darauf hindeuten, dass diese Annahme richtig ist. Personen aus Berufsfeldern, die tendenziell angegeben haben, dass das Video keinen Einsatz in ihrem Arbeitsalltag finden kann, haben aber angegeben, dass es hilfreich sein kann, um das Case-Management-Konzept ihren Nutzer:innen zu erklären.

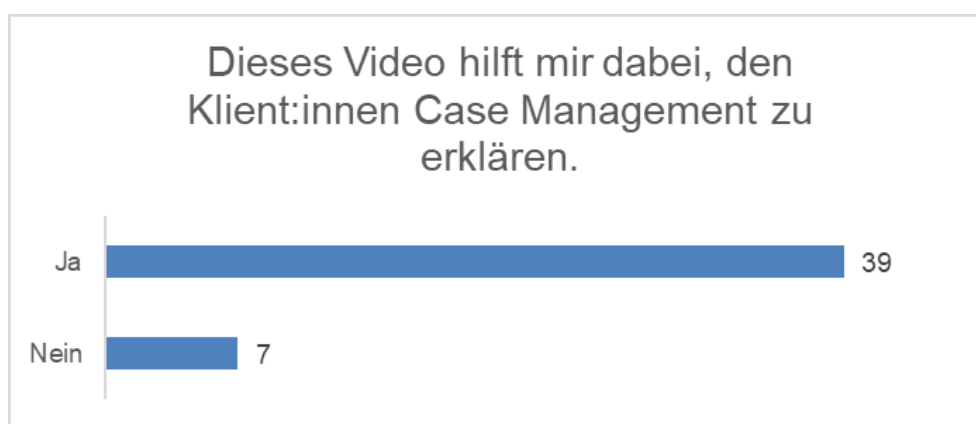


Abbildung 70: Video hilfreich CM-Nutzer:innen erklären (eigene Darstellung)

Abbildung 71: Erhöhung Informationsstand Nutzer:innen wird deutlich, dass ein Großteil der Befragten, nämlich knapp über 80 %, angeben, dass das Erklärvideo den Informationsstand über Case Management von Nutzer:innen erhöht. Nur knapp 3 % der Expert:innen geben an, dass dies nicht der Fall ist. Die Forschungsgruppe hat es sich zum Ziel gemacht, Informationsmaterial für Nutzer:innen zu erstellen. Die Rückmeldung, dass so viele Expert:innen der Meinung sind, dass das Video tatsächlich den Informationsstand von Nutzer:innen über das Case-Management-Konzept erhöht, deutet darauf hin, dass dieses Ziel erreicht wurde.

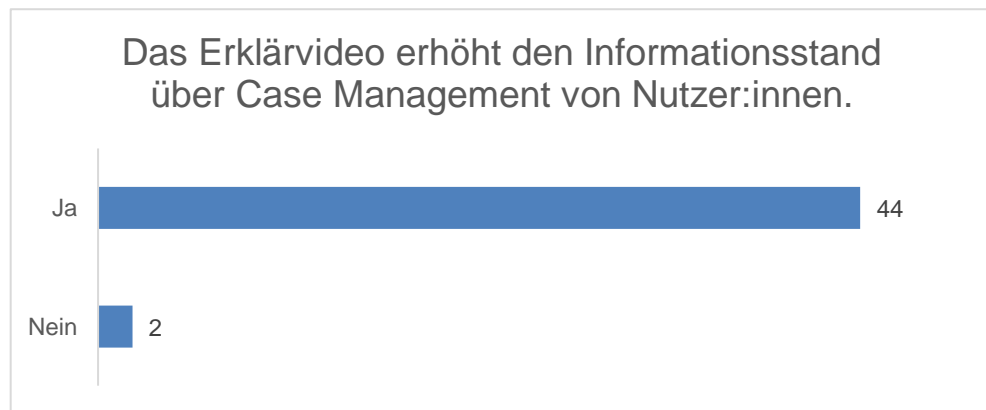


Abbildung 71: Erhöhung Informationsstand Nutzer:innen (eigene Darstellung)

Abbildung 72: Anwendbarkeit in unterschiedlichen Feldern von CM stellt die Ergebnisse der Frage „Dieses Video kann in unterschiedlichen Feldern von Case Management angewendet werden“ dar. Das Video wurde zwar für die Zielgruppe Menschen mit Fluchterfahrung erstellt, jedoch geben trotzdem 34 Personen, das heißt über 60 %, an, dass das Video auch in anderen Bereichen des Case Managements eingesetzt werden könnte.

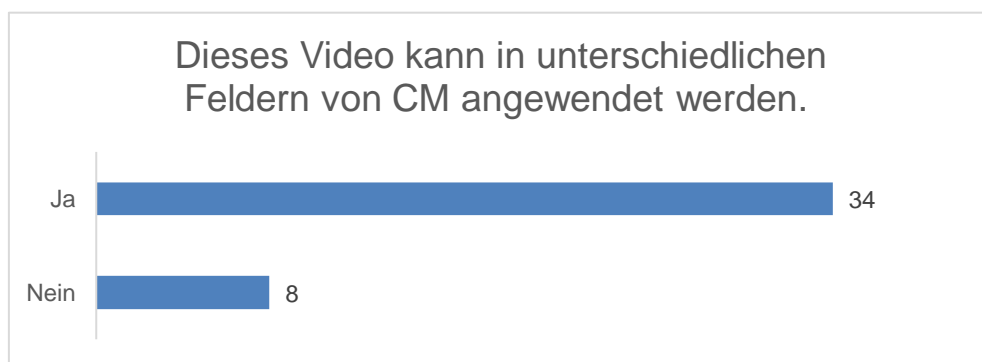


Abbildung 72: Anwendbarkeit in unterschiedlichen Feldern von CM (eigene Darstellung)

Die letzte Frage dieses Blocks bezieht sich auf weitere Möglichkeiten von Informationsmaterialien und wurde wie folgt formuliert: „Welche weiteren Infomaterialien zur Erklärung von Case Management erscheinen Ihnen nützlich?“. Vier Personen gaben an, dass Folder bzw. Flyer eine weitere Möglichkeit darstellen würden. Zwei Personen gaben an, dass das Video für unterschiedliche Bereiche des Case Managements

adaptiert werden könnte und eine Person gab, an, dass weitere Videos notwendig wären, konkretisierte diese Angabe jedoch nicht. Auf diese Frage gab es somit gesamt nur sieben Rückmeldungen.

4.2.2.1.3 Frageblock: Technische Aufbereitung

Dieser Fragenblock widmet sich der technischen Aufbereitung des Videos. Die überwiegend positiven Ergebnisse in diesem Fragenblock erklärt sich die Forschungsgruppe aufgrund der ausgewählten Expert:innen. Die Expert:innen sind im Bereich Case Management angesiedelt und nicht in Bereichen der Medientechnik oder ähnlichen Bereichen.

Abbildung 73: Orientierung der Inhalte an Lebensrealität stellt die Ergebnisse der Frage „Die Aufbereitung der Inhalte orientiert sich an der Lebensrealität der Nutzer:innen“ dar. 36 Befragte gaben an, dass sich im Erklärvideo an der Lebensrealität der Nutzer:innen orientiert wurde und sechs Personen gaben an, dass dies nicht der Fall war. Das bedeutet, dass für fast 70 % der Teilnehmer:innen die Orientierung an der Lebensrealität der Nutzer:innen im Video ersichtlich wurde.

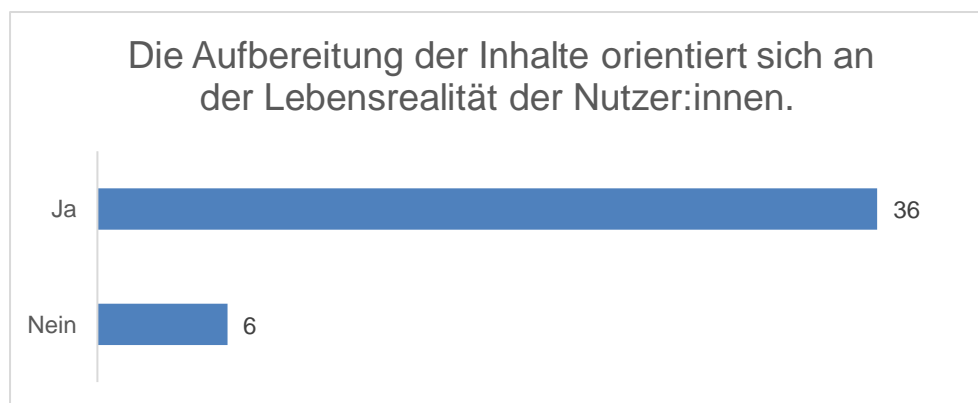


Abbildung 73: Orientierung der Inhalte an Lebensrealität (eigene Darstellung)

Abbildung 74: Inhaltlich klar und logisch strukturiert macht deutlich, dass fast alle Personen, die den Fragebogen vollständig ausgefüllt haben, der Aussage zustimmen, dass das Video inhaltlich klar und logisch strukturiert wurde. Keine befragte Person gab das Gegenteil an.

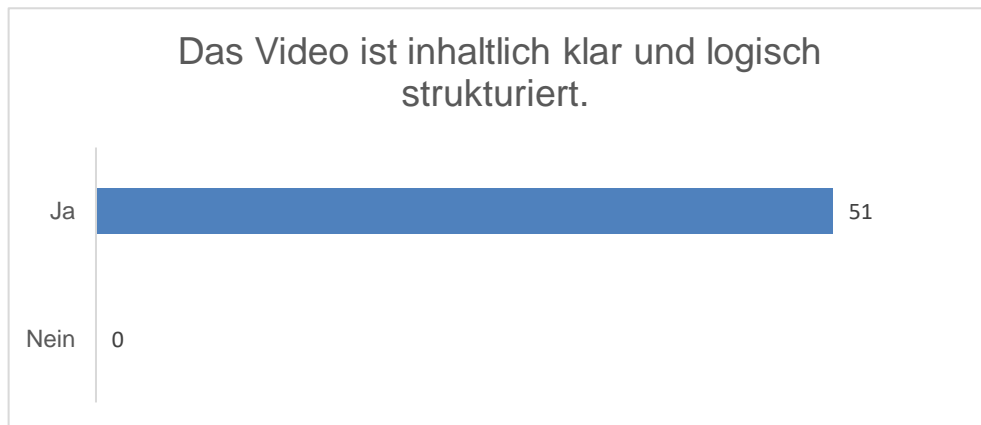


Abbildung 74: Inhaltlich klar und logisch strukturiert (eigene Darstellung)

Abbildung 75: gesprochener Text stellt die Ergebnisse der Frage „Der gesprochene Text ist gut verständlich“ dar. Erneut stimmen fast alle Personen, die den Fragebogen komplett ausgefüllt haben, der Aussage zu. Aufgrund dieser Rückmeldung wird in Erwägung gezogen die Kooperation mit der Sprecherin aufrecht zu halten, um eventuell weiter folgende Erklärvideos mit ihrer Unterstützung zu vertonen.

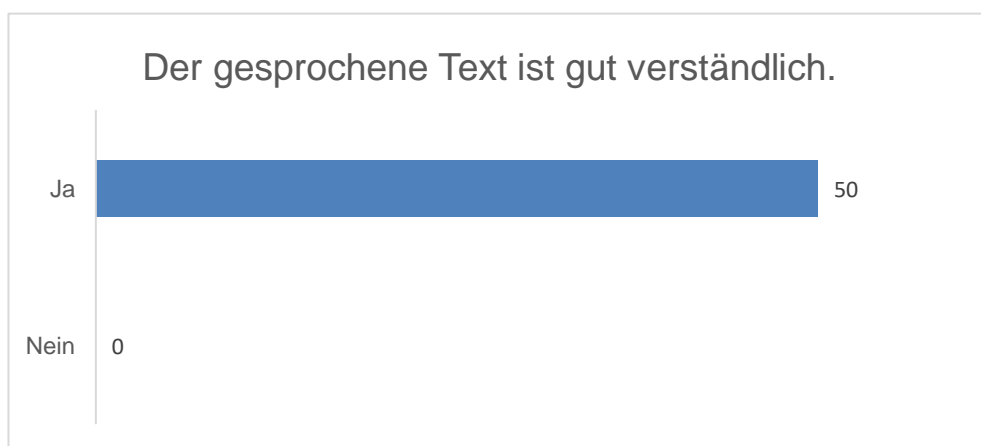


Abbildung 75: gesprochener Text (eigene Darstellung)

Abbildung 76: Video visuell ansprechend aufbereitet (eigene Darstellung): Video visuell ansprechend aufbereitet stellt die Ergebnisse der Frage „Das Video ist visuell ansprechend aufbereitet“ dar. Über 80 % der Befragten stimmen dieser Aussage zu. Nur drei Personen geben an, dass das Erklärvideo nicht ansprechend visuell aufbereitet wurde. Keine dieser Personen hat im Bereich der offenen Fragen die Möglichkeit genutzt, um diese Kritik genauer zu erläutern. Jedoch wird im weiteren Verlauf auf visuelle Kritikpunkte von anderen Expert:innen eingegangen. Es wurde zum Beispiel darauf hingewiesen, dass die ausgewählten Symbole nicht sehr ansprechend seien. Leider gab es keine genaueren Ausführungen dazu, um eventuelle Adaptierungen in Betracht ziehen zu können.

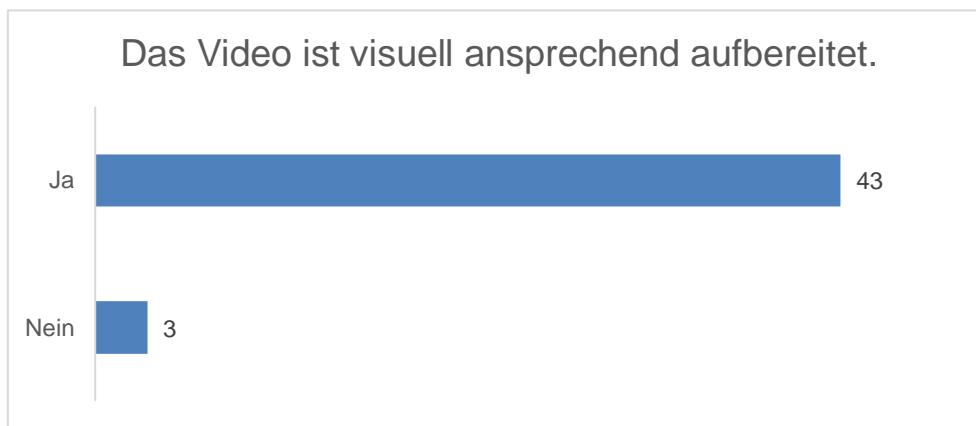


Abbildung 76: Video visuell ansprechend aufbereitet (eigene Darstellung)

Abbildung 77: Länge Video Praxis gut einsetzbar bildet die Ergebnisse der Frage „Die Länge des Videos ist in der Praxis gut einsetzbar“ ab. Der Großteil der Teilnehmer:innen hat dieser Aussage zugestimmt. Die Länge des Videos, von zwei Minuten, wurde aufgrund von elementaren Kriterien eines Erklärvideos ausgewählt, welche auf der Aufmerksamkeitsspanne der Zusehenden basiert. Genauere Informationen dazu gibt es im Kapitel 4.2.1 nachzulesen.

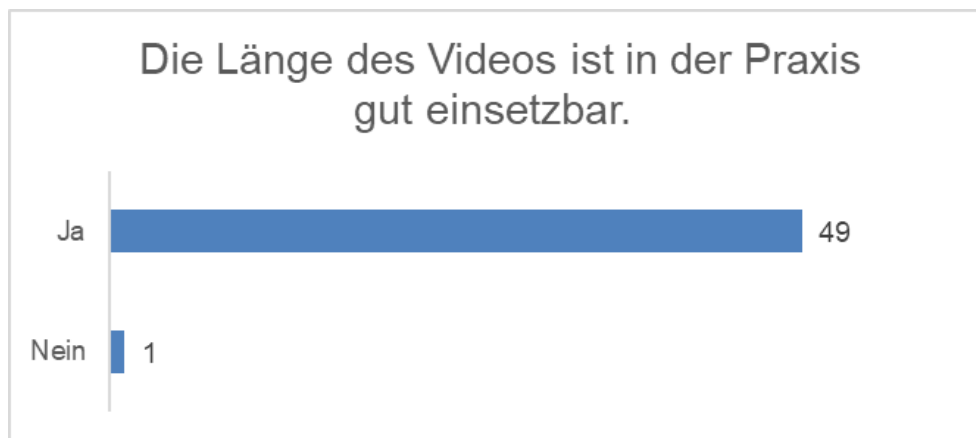


Abbildung 77: Länge Video Praxis gut einsetzbar (eigene Darstellung)

Abbildung 78: Charaktere ansprechend und verständlich dargestellt stellt die Ergebnisse der Frage „Die Charaktere wurden ansprechend und verständlich dargestellt“ dar. 45 Personen gaben an, dass die Charaktere sowohl ansprechend als auch verständlich dargestellt wurden. Dies sind über 80 % der Expert:innen. Drei Personen gaben an, dass dies nicht der Fall sei. Die offene Frage am Ende dieses Frageblocks gab den Befragten die Möglichkeit, sich hierzu genauer zu äußern, was auch genutzt wurde. Kritisiert wurden zum Beispiel die dargestellten Geschlechterrollen. Als Sozialarbeiter:in erlernt man während der Ausbildung und in der Praxis gewisse ethische Grundwerte und Haltungen zu vertreten. Dazu gehört unter anderem die (Selbst)kritische Reflexion (vgl. Österreichischer Berufsverband der Sozialen Arbeit 2020:3). Kritik, welche sich auf sensible Themen wie zum Beispiel Geschlechterrollen bezieht, wird besonders ernst

genommen. Unter den allgemeinen Grundsätzen beruflichen Handels wird, neben vielen anderen elementaren Punkten, deutlich, dass nicht aufgrund von dem Kriterium „Geschlecht“ diskriminiert werden darf (vgl. ebd.:3). Im weiteren Verlauf dieses Kapitels wird sich mit diesem Kritikpunkt auseinandergesetzt.



Abbildung 78: Charaktere ansprechend und verständlich dargestellt (eigene Darstellung)

Die letzte Frage dieses Fragenblocks bot den Teilnehmer:innen die Möglichkeit allgemeine Anmerkungen über den Gesamteindruck des Erklärvideos abzugeben. Die Frage wurde wie folgt formuliert „Wie hat Ihnen das Erklärvideo insgesamt gefallen? Raum für Anregungen:“. Es wird auf alle Mehrfachnennungen, die als Reaktion auf diese offene Frage angefallen sind, eingegangen. Neun Expert:innen gaben an, dass ihnen das Erklärvideo gut bis sehr gut gefallen habe. Vier Personen gaben an, dass das Erklärvideo einfach und nachvollziehbar war. Die weiteren Antworten beziehen sich auf Bereiche, in denen die Teilnehmer:innen der Befragung noch Ausbaumöglichkeiten für das Erklärvideo sehen. Vier Befragte gaben an, dass es sinnvoll wäre das Video in mehreren Sprachen zu übersetzen. Die Forschungsgruppe hat diese Option bereits im Materialentwicklungsprozess erkannt und eine arabische Audioversion anfertigen lassen. Es war im Zuge dieser Arbeit zeitlich bisher jedoch nicht möglich eine weitere Version des Videos anbieten zu können. Weitere kritische Anmerkungen wurden in Bezug auf die ausgewählten Symbole getätigt, welche von zwei Personen als nicht ansprechend bezeichnet wurden. Leider gab es dazu keine näheren Angaben oder Verbesserungsvorschläge. Zwei Teilnehmer:innen merkten an, dass der Zugang zu Case Management nicht ausreichend beleuchtet wurde. Im Erarbeitungsprozess des Erklärvideos, stellte sich dies bereits als eine große Herausforderung für das Forschungsteam heraus, da der Zugang von Nutzer:innen zu Case Management auch für sie nicht gänzlich geklärt werden konnte. Die Wege zu Case Management zu gelangen sind vielschichtig und oftmals nicht eindeutig zu erklären. Nutzer:innen gelangen meist zu Organisationen, die Case Management praktizieren, jedoch suchen Nutzer:innen nicht gezielt nach Case Management. Zwei weitere Expert:innen merkten an, dass das Video zu optimistisch dargestellt werde. Im Erarbeitungsprozess des Videos wurde dem Forschungsteam diese Kritik bereits von einem Forschungsteammitglied näher gebracht. Das Forschungsteam hat sich dennoch für die relativ optimistische Darstellung des Case-Management-Konzepts entschieden, da wie im Kapitel 4.2.1 näher beschrieben wird, einer konkreten Art des Storytellings gefolgt wurde. Es musste sich im Laufe der Erarbeitung entschieden werden, ob die Kriterien

des Storytellings oder die optimistische Darstellung von Case Management überarbeitet werden muss und es wurde beschlossen den ausgewählten Erzählakt beizubehalten. Zwei Personen betonten, dass die klassische Rollenverteilung im Erklärvideo kritisch betrachtet werden müsse. Dieser Aspekt wurde bereits im Zuge der Erläuterungen von Abbildung 78: Charaktere ansprechend und verständlich dargestellt (eigene Darstellung) näher beleuchtet. Zwei weitere Teilnehmer:innen haben angemerkt, dass das Audio zu schnell abgespielt werden würde. Die Audiolänge wurde an die Angaben des zu Beginn bestehenden Kooperationspartners angepasst, jedoch stellte sich im weiteren Verlauf heraus, dass Erklärvideos zwischen drei und fünf Minuten andauern können. Genauer dazu findet man im Kapitel 4.2.1. Auf weitere Rückmeldungen wird teilweise in Bezug mit der Gruppendiskussion eingegangen.

4.2.2.1.4 Frageblock: Personenbezogene Daten

In diesem Frageblock werden Fragen gestellt, die das Verhältnis der Befragten zum Konzept Case Management darstellen sollte. Allgemeinere Angaben zu den teilnehmenden Personen sind am Beginn dieses Kapitels angesiedelt.

Die erste Frage des Blocks lautet „Ich arbeite im beruflichen Kontext mit Case Management“, worauf 50 Personen geantwortet haben. Knapp 80 % der Personen, die den Fragebogen fertiggestellt haben, arbeiten im beruflichen Kontext mit dem Konzept Case Management. Das bedeutet für das Forschungsteam, dass der Großteil der Befragten Praxiserfahrung hat und somit sehr gut für die Befragung geeignet ist.

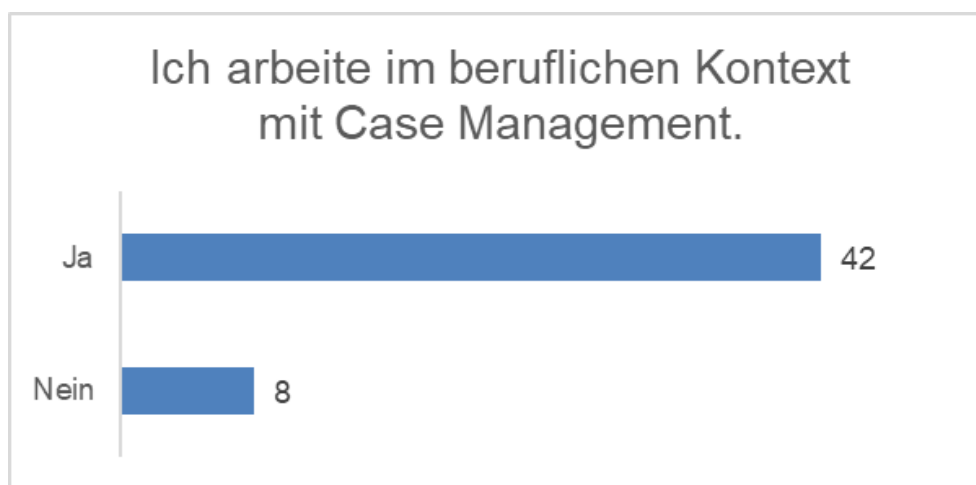


Abbildung 79: Berufstätige im Kontext CM (eigene Darstellung)

Abbildung 80: Case Management Berufsfelder Teilnehmer:innen stellt die unterschiedlichen Berufsfelder der Personen dar, die angegeben haben, dass sie im beruflichen Kontext mit Case Management arbeiten. Diese Frage wurde als offene Frage gestellt und die unterschiedlichen Berufsfelder wurden teilweise in größere Bereiche zusammengefasst, um die Grafik zu vereinfachen. 46 Personen haben auf diese Frage geantwortet. Das am häufigsten vertretene Berufsfeld ist „Case Management für

Bezieher:innen von Sozialhilfe“, gefolgt von den Berufsfeldern „Gesundheitsbereich, Betreuung, Pflege, Altenarbeit, Sucht“ und „Asyl-, Fluchtbereich, Migrant:innenberatung“. Wie bereits erwähnt ist das Berufsfeld „Asyl-, Fluchtbereich, Migrant:innenberatung“ für das Forschungsteam besonders interessant, da diese Personen mit der Zielgruppe des Erklärvideos zusammenarbeiten. Weitere Berufsfelder, die unter den Teilnehmer:innen vertreten waren, sind „Sozialberatung“, „Wohnungslosenhilfe, Wohnberatung“ und „andere Felder“. Unter dem Punkt „andere Felder“ wurden folgende Einzelnennungen zusammengefasst: „Materielle Grundsicherung“, „Jugendcoaching“, „Justiz“, „aktuell: Training“, „Kinder- und Jugendhilfe“ und „Betriebliche Wiedereingliederung“.

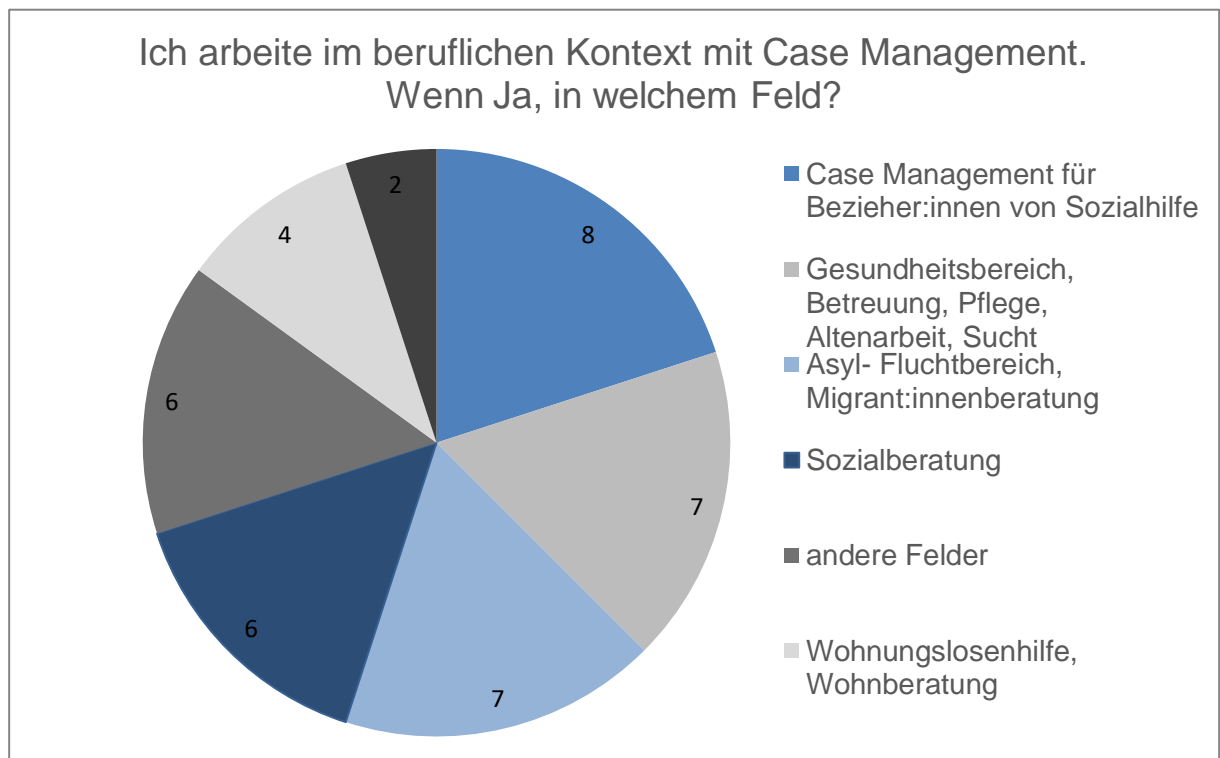


Abbildung 80: Case Management Berufsfelder Teilnehmer:innen (eigene Darstellung)

Abbildung 81: Ausbildung CM absolviert stellt die Ergebnisse der Frage „Ich habe eine Ausbildung zu Case Management absolviert.“ dar. 47 Personen haben darauf geantwortet. Hierbei gilt zu beachten, dass der obere Balken, die Ergebnisse „Nein“ zusammenfasst und der untere Balken die Ergebnisse „Ja“. In den meisten anderen Darstellungen ist dies umgekehrt. Knapp über 50 % der befragten Personen, die den Fragebogen fertiggestellt haben, gaben an, dass sie keine Ausbildung zu Case Management absolviert haben. Auffallend ist, dass deutlich mehr Teilnehmer:innen mit dem Konzept Case Management arbeiten, als Teilnehmer:innen eine Ausbildung dazu abgeschlossen haben. Daraus kann man schließen, dass in der Praxis einige Menschen im Bereich Case Management arbeiten, jedoch keine Ausbildung dazu haben.

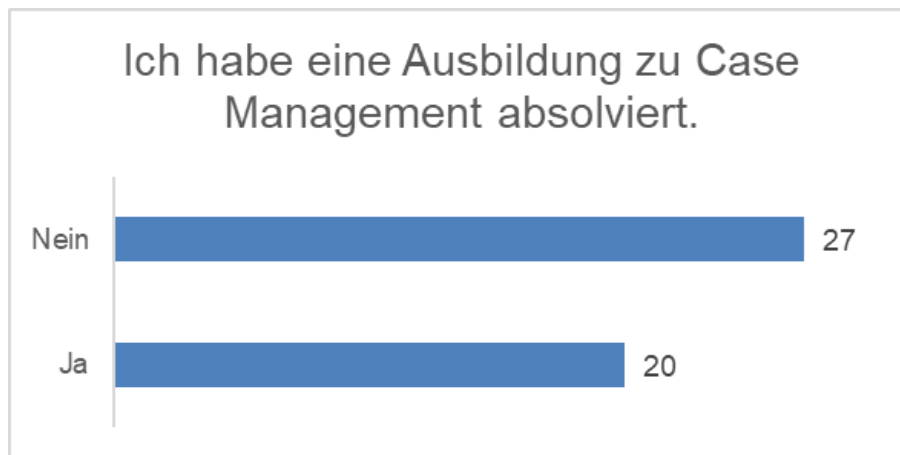


Abbildung 81: Ausbildung CM absolviert (eigene Darstellung)

Abbildung 82: Form der Ausbildung in CM fasst die Ergebnisse der unterschiedlichen Ausbildungsformen zu Case Management zusammen und zwar der Personen, die angegeben haben, dass sie eine Ausbildung zu Case Management absolviert haben. 19 Personen haben diese Frage beantwortet. 50 % dieser Personen haben angegeben, dass sie im Zuge des Studiums eine Ausbildung zu Case Management absolviert haben. Vier Personen gaben an, dass sie eine Zertifizierung zu Case- und Care Management absolviert haben und fünf Personen wurden unter „in anderer Form“ zusammengefasst. Unter diesen Punkt fallen folgende Angaben: „Bildungs- und Berufscoach“, „Lehrgang Organos“, „Weiterbildung nach GuKG §64“, „Basismodul Lehrgang Case und Care Management“ und „Weiterbildung Case Manager:in DGCC“.

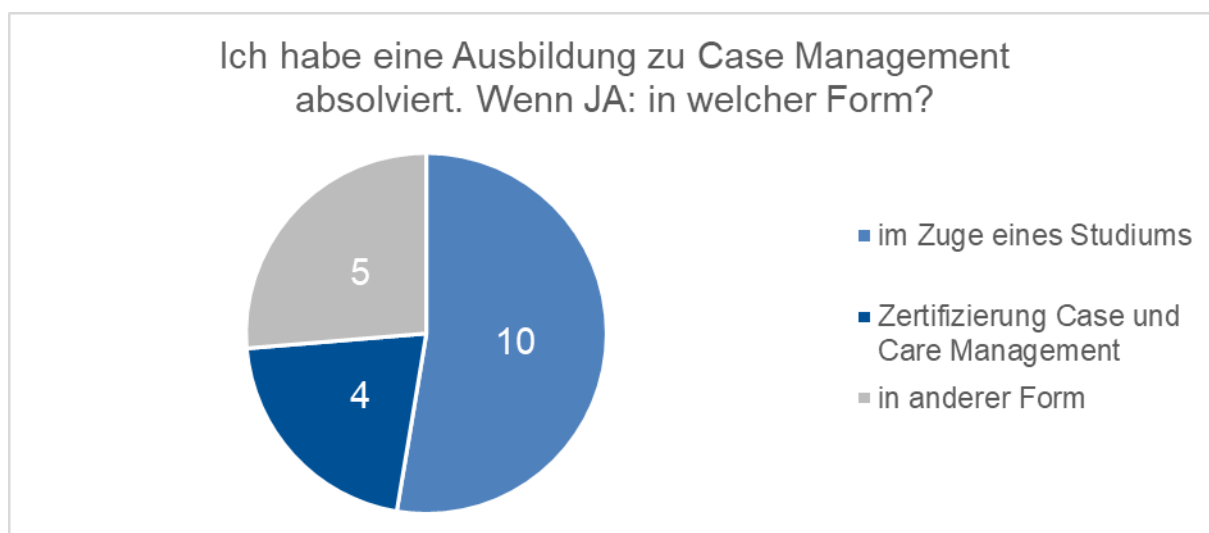


Abbildung 82: Form der Ausbildung in CM (eigene Darstellung)

Abbildung 83: Konzept CM vertraut stellt die Ergebnisse der Frage „Ich bin mit dem Konzept Case Management aus anderen Gründen vertraut.“ dar. Fast 60 % der Personen, die den Fragebogen fertiggestellt haben, gaben an, dass sie aus anderen Gründen mit dem Case-Management-Konzept vertraut sind. Zuvor wurde abgefragt, ob

die Person im Bereich Case Management arbeitet oder eine Ausbildung dazu absolviert hat. Das bedeutet, dass teilweise Teilnehmer:innen doppelt geantwortet haben bezüglich wie bzw. wodurch sie mit Case Management vertraut sind.

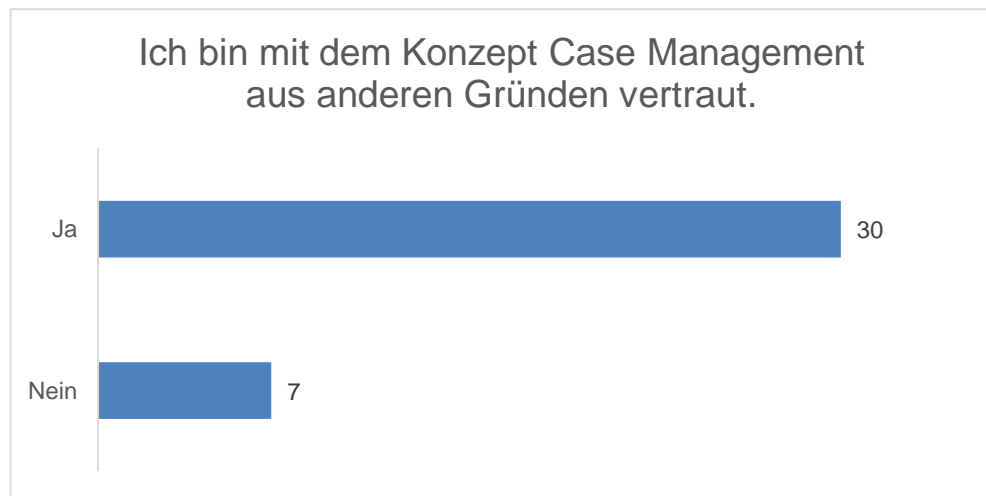


Abbildung 83: Konzept CM vertraut (eigene Darstellung)

Abbildung 84: Grund für Vertrautheit mit CM-Konzept zeigt auf, dass „Studium“ und „Berufsfeld“ die am häufigsten genannten Gründe dafür sind, dass man mit dem Konzept Case Management vertraut ist. Es wird vermutet, dass Personen, die „Studium“ angegeben haben, dieses noch nicht abgeschlossen haben und es somit nicht als absolvierte Ausbildung gilt. Bei Teilnehmer:innen, die „Berufsfeld“ angegeben haben, wird vermutet, dass sie nicht selbst als Case Manager:in tätig sind, jedoch beruflich bereits mit dem Case-Management-Konzept in Berührung gekommen sind. Folgende Punkte wurden unter „aus anderen Gründen“ zusammengefasst: „Fort- und Weiterbildung“, „langjährige Auseinandersetzung“ und „Lehrperson im Bereich Case Management“.

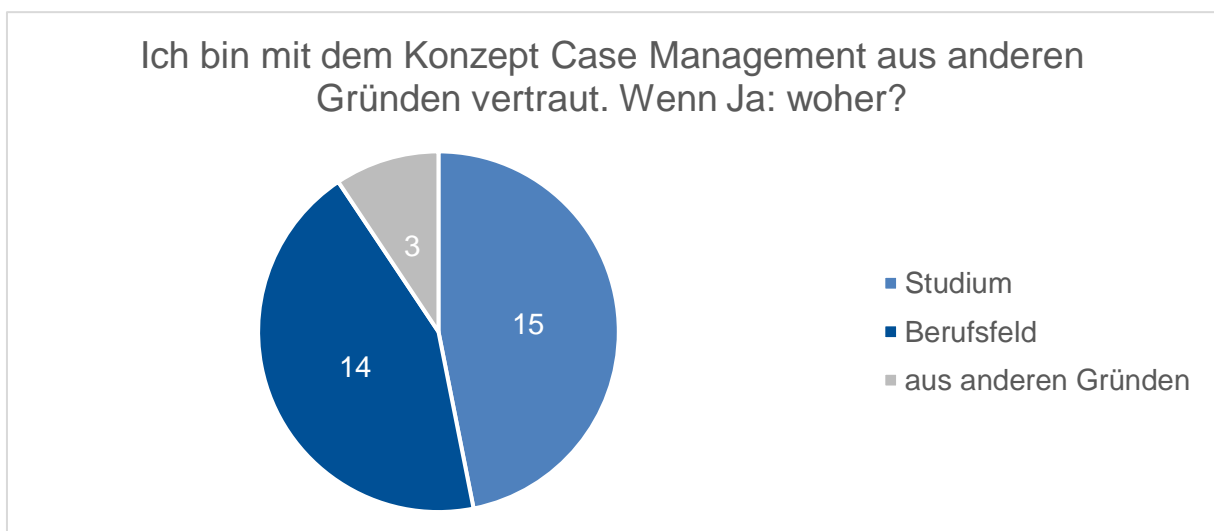


Abbildung 84: Grund für Vertrautheit mit CM-Konzept (eigene Darstellung)

Die Ergebnisse der Online-Umfrage ergeben, dass der Großteil der befragten Expert:innen mit dem vom Forschungsteam erstellten Erklärvideo zufrieden ist. In den Frageblöcken „Aspekte von Case Management“, „Praktische Anwendbarkeit“ und „Technische Aufbereitung“ fällt das Feedback überwiegend positiv aus. Auch wenn das Erklärvideo bei den Expert:innen gut angekommen zu sein scheint, konnten viele kritische Rückmeldungen, im Bereich der offenen Fragen, gesammelt werden. Die Weiterentwicklung des Erklärvideos ist essenziell von der Kritik der Expert:innen abhängig.

4.2.2.1.5 Zusammenfassung

Wie bereits erwähnt ist die, aufgrund der Online-Umfrage, gesammelte Kritik ein wichtiger Bestandteil der Weiterentwicklung des Videos. Die wichtigsten Rückmeldungen und Ergebnisse des Fragebogens werden zusammengefasst, damit ein Überblick entsteht. Diese Punkte werden in Kombination mit den Ergebnissen der Gruppendiskussion als Grundlage für die Weiterentwicklung des Erklärvideos dienen. Über die 53 Expert:innen, welche den Online-Fragebogen abgeschlossen haben, kann man sagen, dass der Großteil im Case-Management-Kontext arbeitet, jedoch überwiegend keine fachliche Ausbildung im Case Management vorliegt. Zunächst wird auf die Ergebnisse eingegangen, welche vorwiegend Zustimmung erhalten haben. Die Expert:innen sind der Meinung, dass das Erklärvideo

- das Case-Management-Konzept nachvollziehbar erklärt,
- fachlich korrekt dargestellt wird und
- den Informationsstand der Nutzer:innen über das Case-Management-Konzept erhöht.

Zusätzlich werden sämtliche Aussagen im Frageblock „Technische Aufbereitung“ fast ausschließlich ganzheitlich mit „Ja“ beantwortet. Im Bereich der offenen Fragen wird mehrmals betont, dass das Video einfach und nachvollziehbar erklärt wurde, sowie gut gelungen sei. Aufgrund der geäußerten Kritik der Expert:innen sollte das Erklärvideo noch in Bezug auf folgende Punkte verbessert werden:

- der Zugang von Nutzer:innen zu Case Management sollte realistischer bzw. deutlicher dargestellt,
- der Arbeitsschritt „Evaluierung und Beendigung“ sollte deutlicher,
- das handlungsleitende Prinzip „Informierte Zustimmung“ ersichtlicher,
- der zyklische Aspekt des Case-Management-Konzept sollte sichtbar,
- ansprechendere Symbole könnten verwendet und
- die klassische Rollenverteilung muss aufgelöst werden.

Des Weiteren wurde geäußert, dass mehrsprachige Varianten vom Erklärvideo erwünscht wären. Aufgrund der unterschiedlichen Arbeitsfelder in denen Case Management angewendet wird, wurde angemerkt, dass eine Videoreihe mit Beispielen aus den unterschiedlichen Feldern von Case Management angedacht werden könnte.

Es wurde zwar angegeben, dass das aktuelle Erklärvideo von der Mehrheit der Befragten im Arbeitsalltag eingesetzt werden kann, jedoch stellte sich eine Tendenz der Arbeitsfelder heraus. Im weiteren Verlauf der Online-Umfrage wurde deutlich, dass speziell Expert:innen aus den Arbeitsfeldern „Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe“ und „Asyl,- Fluchtbereich, Migrant:innenberatung“ und „Sozialberater:in“ sich vorstellen können, das Video im Arbeitsalltag zu verwenden.

4.2.2.2 Gruppendiskussion

Martina Spitzer

Im Anschluss an die zuvor beschriebene, quantitative Online-Umfrage über das Online Tool LimeSurvey fand im November 2022 eine Gruppendiskussion mit Case Manager:innen der Organisation Interface Wien statt. Im dargelegten Kapitel werden zunächst die Auswahl der Expert:innen und der Feldzugang beschrieben und begründet. Daran anschließend erfolgt eine kurze Skizzierung der Planung und Umsetzung der Gruppendiskussion, bevor die Ergebnisse detailliert dargelegt werden. Das Kapitel schließt mit der Analyse und Interpretation der Ergebnisse.

4.2.2.2.1 Vorgehensweise

Interface Wien ist eine gemeinnützige Einrichtung der Stadt Wien, die die Stärkung der gesellschaftlichen Teilhabe von Menschen mit Migrationshintergrund zum Ziel hat. Die Förderung des Zusammenlebens und des Dialogs zwischen Zuwander:innen und Österreicher:innen und die Vermittlung von Basiswissen und Schlüsselkompetenzen zur Erreichung chancengleicher Partizipation stehen im Fokus der Arbeit. In der Abteilung Startbegleitung für Asyl- und subsidiär Schutzberechtigte erhalten Menschen mit Fluchterfahrung sozialarbeiterische Begleitung direkt nach Erhalt ihres Schutzstatus. Gegründet wurde die Organisation im Jahr 2008 auf Initiative der Magistratsabteilungen Integration und Diversität (MA17) und Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht (MA40) sowie des Fonds Soziales Wien (FSW). Asyl- und subsidiär Schutzberechtigten steht bei Interface Wien ein ganzheitliches, zeitlich begrenztes Angebot für Sozial- und Integrationsberatung zur Verfügung. Ziel dabei ist, dass Nutzer:innen ihr Leben künftig eigenverantwortlich und selbstständig gestalten können. Das zur Gründungszeit mit fünf Jahren begrenzte Beratungsangebot kann derzeit von Nutzer:innen über einen Zeitraum von zwei Jahren in Anspruch genommen werden. Inhaltlich werden laut Jahresbericht 2021 die Themenbereiche Existenzsicherung, Wohnen, Spracherwerb, Ausbildung und Arbeit, Gesundheit, Kinder/Jugend/Bildung, (familien-)rechtliche Orientierung, Rechtsfragen und soziokulturelle Orientierung über das Beratungsangebot abgedeckt (vgl. Interface Wien 2023).

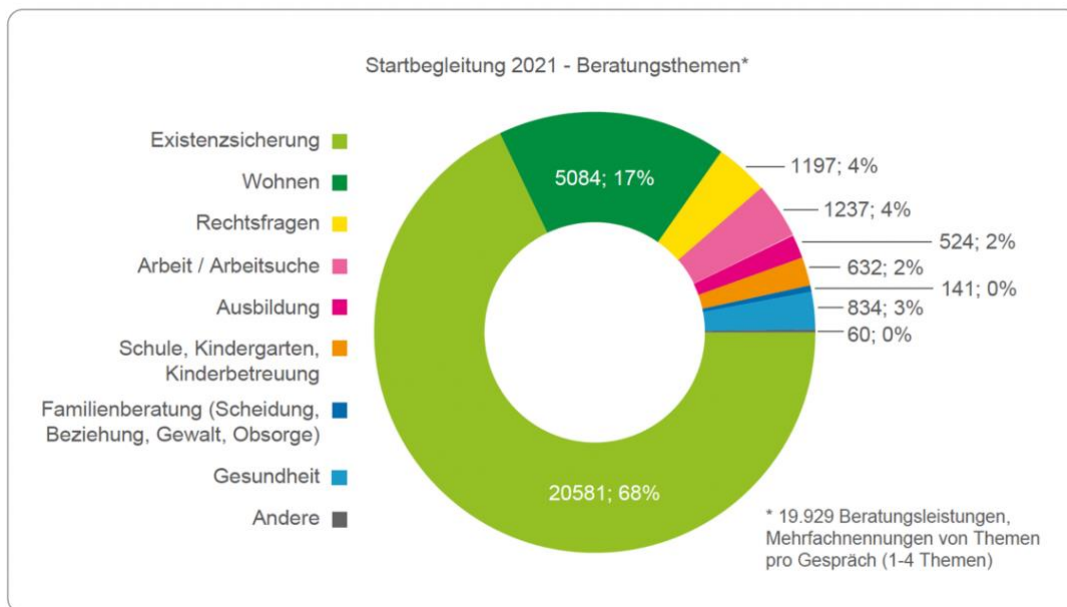


Abbildung 85: Beratungsthemen Interface Wien: Jahresbericht 2021 (ebd.)

Wie bereits im Kapitel 2.4.2 *Case Management im Migrationskontext* ausführlich dargelegt, wird die Vielfalt an Beratungsinhalten im Bereich Flucht und Migration auch aus der Betrachtung der Statistik rasch ersichtlich. Um den Bedürfnissen und dem Bedarf der Nutzer:innen zu entsprechen, müssen Case Manager:innen im Migrationskontext über ein sehr breites Wissen verfügen. Nur so kann flexibel und passgenau auf die Bedürfnisse der Nutzer:innen reagiert werden. Deutlich hervor sticht in der Auflistung der Beratungsthemen die Beratung zur Existenzsicherung, die 2021 beinahe drei Viertel des Beratungsangebotes ausgemacht hat (vgl. ebd.).

Aufgrund der zu Beginn des Forschungsprozesses durchgeführten Online-Recherche über das Case Management Feld in Österreich war bereits bekannt, dass Berater:innen der Organisation Interface Wien über forschungsrelevantes Expert:innenwissen für unser Forschungsvorhaben verfügen. Case Manager:innen von Interface Wien waren zudem von Beginn an in den partizipativen Forschungsprozess eingebunden und in die ersten Feedbackschleifen zu den Texten in Einfacher und Leichter Sprache involviert. Nach persönlicher Kontaktaufnahme erklärten sich fünf Case Manager:innen von Interface Wien bereit, an unserem Erhebungsprozess in Form einer Gruppendiskussion teilzunehmen.

Sowohl die unter Kapitel 3.3 beschriebene, voluntaristische als auch die konstruktivistische Begriffsbestimmung der Expert:innenrolle finden sich in der Auswahl der Expert:innen für die Gruppendiskussion wieder. Auf die unter dem Kapitel Themenanalyse nach Froschauer/Lueger näher beschriebene und definierte *systeminterne Handlungsexpertise* sowie die *feldinterne Reflexionsexpertise* (vgl. Froschauer / Lueger 2003:37ff) konnte durch die Wahl der Expert:innen ebenso erfolgreich zugegriffen werden. Durch die Teamzusammensetzung bei Interface Wien

ergibt sich zusätzlich der interessante Aspekt der Mischung von beruflichem Expert:innenwissen und persönlichem Erfahrungswissen. Nach eigenen Angaben einer Teilnehmerin der Gruppendiskussion bringen beinahe zwei Drittel des Teams Flucht- oder Migrationserfahrung mit (vgl. Ta:211). Aus dem Gesprächskontext kann hier davon ausgegangen werden, dass sich das von der Expertin genannte Verständnis der Begriffsdefinition *Menschen mit Flucht- und Migrationserfahrung* mit der im theoretischen Abschnitt unter Kapitel 2.4.2 dargelegten Definition deckt und hier daher synonym verwendet werden kann.

Alle Expert:innen verfügen entweder über ein Sozialarbeitsstudium oder eine entsprechende Nachqualifizierung in Form von Aus-, Fort- und/oder Weiterbildungen im sozialen Bereich sowie zu Social Work Case Management. Die Expert:innen sind zwischen sechs und fünfzehn Jahren bei Interface Wien tätig. Durch diesen langjährigen Erfahrungsschatz lassen sich auch Veränderungen auf Makro-, Meso- und Mikroebene über die Jahre hinweg sichtbar machen.

Im Sinne der Stringenz des Forschungsprojektes erfolgte der Aufbau des Interviewleitfadens erneut in Anlehnung an die fünf Phasen des narrativen Interviews nach Lamnek und Krell (vgl. Lamnek / Krell 2016:339f). Nachdem in der Erklärungsphase das Forschungsvorhaben und der Ablauf der Gruppendiskussion durch die beiden Interviewerinnen dargelegt wurden, schien in der Einleitungsphase eine genaue Erläuterung des Zieles des Gruppengesprächs sinnvoll zu sein. Betont wurde hierbei, dass es in der Diskussion um die Einholung von Meinungen, Sichtweisen sowie Einschätzungen geht und es sich nicht um eine Wissensabfrage handelt, es daher kein Richtig oder Falsch in der Beantwortung der Fragen gibt. Das Erklärvideo wurde einige Tage vor der Gruppendiskussion per Mail an alle Expert:innen verschickt. Zu Beginn der Gruppendiskussion wurde es nochmals vor allen Expert:innen abgespielt, bevor die Erzählphase mit einer offenen Einstiegsfrage, der Aufforderung zum Feedback zum Video, eingeleitet wurde. In der Erzählphase sollten Rückmeldungen zur technischen und inhaltlichen Aufbereitung sowie zu den Einsatzmöglichkeiten des Erklärvideos erfragt werden. Zeitgleich wurde dem Reflexionsprozess über die eigene Arbeitsweise der Expert:innen ausreichend Raum gegeben. Dadurch konnten Erkenntnisse über die spezifischen Charakteristika des Case-Management-Prozesses mit Menschen mit Flucht- und Migrationserfahrung im Allgemeinen und bei Interface Wien im Spezifischen gewonnen werden. Ziele der Erhebung waren somit die Verdichtung sowie eine mögliche Erweiterung der Ergebnisse, die über die quantitative Online-Umfrage bereits gewonnen werden konnten. Verdichtung und Erweiterung werden auch von Lamnek als mögliche Ziele des Einsatzes einer Gruppendiskussion genannt (vgl. Lamnek / Krell 2016b:289). Vorweggenommen werden kann an dieser Stelle bereits, dass die Möglichkeit der Reflexion des eigenen Arbeitsprozesses anhand des Erklärvideos durch die Gruppendiskussion selbst bereits bestätigt werden konnte. Während in der Auswertung der Diskussion die Ergebnisse zu Verständlichkeit und Qualität des Erklärvideos sichtbar wurden, gab die Gruppendiskussion an sich bereits Aufschluss über die Reflexionsmöglichkeit der eigenen Arbeit durch den Einsatz des Erklärvideos.

Die transkribierte Gruppendiskussion wurde einer im Kapitel 3.3 bereits näher beschriebenen Themenanalyse nach Forschauer und Lueger unterzogen. Wiederholend sei hier herausgestrichen, dass es demnach keine „richtige“ oder „falsche“ Art der Interpretation der Äußerungen gibt. Für die Analyse relevant sind ein einheitliches und forschungszweckmäßiges sowie methodisch begründetes Vorgehen (vgl. Froschauer / Lueger 2020:157ff).

4.2.2.2.2 Kategorisierung der Inhalte

Die Inhalte der Gruppendiskussion mit Expert:innen von Interface Wien können in die nachstehend aufgelisteten vier thematischen Hauptkategorien unterteilt und zugeordnet werden. In der Kategorie Aspekte von Case Management erschien für eine übersichtlichere Zuordenbarkeit der Diskussionsergebnisse eine weitere Unterteilung in Rückmeldungen zu Case Management Standards und Rückmeldungen zu handlungsleitenden Prinzipien sinnvoll.

- Technische Aufbereitung des Erklärvideos
- Aspekte von Case Management
 - Case Management Standards
 - Handlungsleitende Prinzipien
- Praktische Anwendbarkeit des Erklärvideos
- Strukturelle Rahmenbedingungen und Besonderheiten im Case-Management-Prozess mit Menschen mit Fluchterfahrung

Während die ersten drei Kategorien bereits vor der quantitativen Befragung als forschungsrelevant bestimmt worden waren, konnte die Kategorie: *Strukturelle Rahmenbedingungen und Besonderheiten im Case-Management-Prozess mit Menschen mit Fluchterfahrung* aus der Analyse des Transkripts des Gruppengesprächs gebildet werden. Es folgt die Darlegung der kategorisierten Ergebnisse, die anschließend analysiert und interpretiert werden.

4.2.2.2.2.1 Zur technischen Aufbereitung des Erklärvideos

Die Resonanz der Gruppendiskussion auf die technische Aufbereitung des Erklärvideos wurde sehr klar positiv formuliert (vgl. u.a. Tb:12, Td:13, Ta:83, Te:84).

„Ja, es ist einfach erklärt für Leute, die nicht wissen, was Case Management ist.“ (Tb:12)

„Kurz und klar.“ (Td:189)

Hervorgehoben wurde die Art der Animation (vgl. Ta:183) und die Auswahl der Charaktere (vgl. Tb:64) der dargestellten Familie im Erklärvideo:

*„Mir hat auch sehr gefallen, dass die Familie so gemischt ist [...].“
(Tb:64)*

„[...] ich find‘ übriges wirklich auch die Zeichnungen, [...] also die Animation [...] finde ich super.“ (Ta:183)

Undeutlich ist nach Einschätzung von zwei Teilnehmenden zu Beginn des Erklärvideos, welcher Name zu welcher Person gehört (vgl. Tc:63, Te:70, Tc:71). Damit hier von Beginn an klar ist, welche Figur jeweils Sara, Mo, Elyas und Elif zuordenbar ist wurde vorgeschlagen, den jeweiligen Charakter während der Aussprache des Namens mit einer Bewegung zu versehen oder durch Pfeile sichtbar zu machen, von wem gerade die Rede ist.

Als besonders hilfreich für das Verstehen des Verfahrens wurden praktische Beispiele (vgl. Tb:16, Td:21) genannt. Bezogen wurde das sowohl auf die Konkretisierung der Funktionen der Case Manager:innen anhand von Beispielen (vgl.:Tb:39, Td:21) also auch auf die Konkretisierung des Case-Management-Prozesses an sich (vgl.Tb:16, Tb:39, Td:21). Symbolhafte Bilder wie Brücke

„Brücke auch, das ist ein wunderschönes Wort [...]“.“ (Td:40)

oder „Drehscheibe“, sowie Schlüsselwörter wie: „gemeinsam arbeiten“ oder „empowern“ wurden als hilfreich in der Darlegung des Prozesses genannt (vgl. u.a. Td:40f, Ta:41, Td:42, Td:63),

Besprochen wurden bereits verwendete Beispiele im Erklärvideo aber auch neue Vorschläge für zusätzliche Beispiele wurden eingebracht, wenngleich hier auch kontrovers und kritisch diskutiert wurde, dass aufgrund der Kürze des Videos jede weitere Erklärung durch Beispiele eine Verlängerung des Videos zur Folge hätte. Gerade die Reduktion auf das Wesentliche, die Kürze des Videos und die Anpassung der Inhalte an die Zielgruppe wurden verstärkt und wiederholt positiv hervorgehoben (vgl. Td:13, Ta:74, Ta:80, Td:185, Te:188) und die Limitierung der Auffassungsgabe bei längeren Wissensvermittlungen kritisch angesprochen (vgl.: Ta:183, Tb:197, Td:185, Te:188).

„[...] es hat mich besonders beeindruckt, dass man es so reduzieren kann und dass es verständlich ist. Also es ist wirklich, wirklich super gemacht.“ (Ta:74)

[...] weil wir selber, wenn wir Case Management erklären, wir verlieren uns. Also es ist wirklich nicht einfach, die Essenz so zu komprimieren [...].“ (Ta:80)

Für die Analyse und das Forschungsziel besonders relevant ist dabei die Rückmeldung, dass ersichtlich ist, dass das Erklärvideo spezifisch für Nutzer:innen konzipiert wurde und es daher auch aus diesem Blickwinkel zu betrachten ist.

„Also ich finde diese Vereinfachung wirklich [...] total gut, weil es ja wirklich nur an die Nutzer:innen geht. Um das geht es euch ja, oder? Wie kann man Nutzer:innen diese Komplexität [...] so runterbrechen, dass die wissen, worum’s geht [...]“.“ (Ta:47)

[...] ich hab' mir so vorgestellt, dass ich jetzt ein Klient bin, ich hab keine Ahnung wie ist das. Und das war verständlich, das heißt, [...] man konnte schon herausfinden, [...] wer ein:e Case Manager:in ist.“
(Tc:71)

Kritische Rückmeldungen gab es zur Rollenverteilung sowie zur Verarbeitung der Thematik der psychosozialen Gesundheit im Erklärvideo. Angesprochen wurde vor dem Hintergrund der Gleichstellung die „stereotype“ (Ta:147) Zuschreibung der psychischen Belastung der Frau, während die männliche Figur mit dem Thema Arbeit beschäftigt ist. Es entstand eine Diskussion zwischen drei Teilnehmenden, die sich einig waren, hier entweder die Rollen von Sara und Mo zu tauschen oder andere Problemfelder für die Charaktere auszuwählen, um die Chance zu nutzen, stereotype Rollenbilder aufzubrechen. Zudem wurde vorgeschlagen, das Wort „*Frauencafé*“ durch einen allgemeineren Begriff wie „*Sprachencafé*“ oder „*Familiencafé*“ zu ersetzen, um auch damit einer stereotypen Rollenzuschreibung entgegenzuwirken (vgl. Ta:146, Tc:190, Td:191, Tc:195).

Zu den Formulierungen „*psychosozialer Dienst*“ sowie „*depressiv*“ wurde kritisch angemerkt, dass psychosoziale Gesundheit kulturell bedingt nach wie vor ein stark tabuisierter Begriff ist, weshalb das Wording eine ausschlaggebende Rolle für die Annahme von Hilfsangeboten spielt. Es kam der konkrete Vorschlag, die Formulierung hier allgemeiner zu halten und beispielsweise von Gesundheitsangeboten zu sprechen (vgl. Tc:71, Ta:144). Differenziert diskutiert wurden hier von allen Teilnehmenden vorrangig zwei Thematiken: einerseits wurde geäußert, dass es gerade in der Arbeit mit Menschen mit Fluchterfahrung wichtig sei zu betonen, dass psychische Belastungen vermehrt als Reaktion auf strukturelle Rahmenbedingungen auftreten, die Ursachen dafür also extern zu verorten sind. Nutzer:innen mit psychischen Belastungen würden sich oft sehr defizitär wahrnehmen, dem gelte es entgegenzuwirken. Nutzer:innen seien nicht defizitär, Situationen vor allem nach der Ankunft in einem neuen Land für Menschen mit Fluchterfahrung komplex und psychische Belastungen eine normale Reaktion auf eine abnormal schwierige Situation (vgl. Ta:144). Andererseits wurde die Sorge geäußert, mit der Benennung der psychischen Probleme als solche eine – unter Umständen kulturell bedingte - Abwehrhaltung zu kreieren, die in Folge erschwert, (professionelle) Unterstützung anzunehmen. Psychische Erkrankungen und Belastungen sind nach wie vor tabuisierte Bereiche. Eine allgemeinere Formulierung sei hier nach Meinung aller Expert:innen vor allem in Hinblick auf die Zielgruppe zweckdienlicher für eine Erhöhung der Bereitschaft, entsprechende Hilfsangebote anzunehmen (vgl. Ta:144, Tc:71). Auch im 2019 veröffentlichten Bericht zum Blickwechsel Migration und psychische Gesundheit werden neben fehlenden Sprachkenntnissen unter anderem fehlendes Wissen betreffend psychischer Krankheiten, religiöse oder traditionelle Vorstellungen psychosozialer Unterstützungsangebote, Akzeptanz psychosozialer Versorgung, Familiendynamik oder auch Aufenthaltsdauer als signifikante Barrieren bei der Inanspruchnahme der psychosozialen Gesundheitsversorgung genannt (vgl. Weigl / Gaiswinkler 2019:28f).

4.2.2.2.2 Zu den Aspekten von Case Management

Die Rückmeldungen zu den Aspekten von Case Management wurden inhaltlich kategorisiert in Rückmeldungen zu Case Management Standards und in Rückmeldungen zu handlungsleitenden Prinzipien. In der Diskussion wurden die Aspekte von Case Management unter zwei Prämissen besprochen: zum einen wurde analysiert, welche Aspekte von Case Management nach Meinung der Expert:innen im Erklärvideo verarbeitet wurden. Zum anderen wurde reflektiert, welche Aspekte in der eigenen Arbeit umgesetzt werden und somit Ausdruck einer persönlichen und/oder organisationalen Schwerpunktsetzung im Case-Management-Prozess sind.

Von den Expert:innen wurde betont, dass der im Video beschriebene Ablauf des Case-Management-Prozesses eine Idealvorstellung ist und Theorie und Praxis sich sehr unterscheiden können. In der Praxis gestaltet sich der Prozess meist nicht linear, sprachliche Hürden sind Teil der täglichen Arbeit mit Menschen im Migrationskontext. Es wird vermehrt mit Dolmetscher:innen gearbeitet, was den Ablauf zusätzlich verändert und mitbestimmt (vgl. Te:113, Ta:114, Te:115).

Von den fachlichen Standards für Social Work Case Management nach Goger und Tordy (2020) wurden in der Gruppendiskussion namentlich die Begriffe Intake, Assessment, Ziele- und Hilfeplanung sowie Beendigung genannt. Aus der Analyse geht hervor, dass auch Inhalte, die dem Monitoring und der Intervention zuzuordnen sind, diskutiert wurden. Nicht besprochen wurde in der Diskussion die Evaluierung des Case-Management-Prozesses. Eine Unterscheidung von Intake und Assessment wurde in der Diskussion nicht (klar) getroffen, die Begriffe Anamnese und Erstgespräch wurden im Zusammenhang mit dem Beginn des Verfahrens genannt (vgl. Td:26, Tc:43, Tc:45).

Intake und Assessment sollten im Erklärvideo nach Meinung der Expert:innen noch stärker herausgearbeitet werden. Angemerkt wurde, dass die Probleme der Familie zu Beginn des Erklärvideos zwar vorgestellt, in der Szene des ersten Treffens mit der Case Managerin aber nicht mehr differenziert verbalisiert werden (vgl. Td:26, Tb:39, Tc:43).

Die Wichtigkeit der Planung für den Case-Management-Prozess wurde mehrmals genannt. Dabei wurde besonders betont, dass der Hilfeplan immer wieder angepasst werden kann und das in der Praxis auch häufig passiert (vgl. Tb:12, Te:54, Ta:55, Td:56). Erwähnt wurde zudem die Möglichkeit der langfristigen Betreuung, also dass eine Arbeitsbeziehung über längere Zeit entstehen kann und der Prozess so lange dauert, bis die Ziele erreicht werden (vgl. Tb:39, Tc:45, Tb:51).

Unterschieden wird in der eigenen Arbeit zwischen kurzfristigen, mittelfristigen und langfristigen Teilzielen (vgl. Tb:39, Te:54). Ziele zur Existenzsicherung müssen vorrangig behandelt werden. Zudem wird von einer Teilnehmenden das Eruiere des „Zentralproblems“ oder „Hauptproblems“ (Te:54) als essenziell für den Prozess gesehen, um dadurch einen Dominoeffekt erwirken zu können (vgl. Te:54). Besondere Bedeutung scheint auch der schriftlichen Aufzeichnung der Ziele und Teilziele

zuzukommen (vgl. Td:52), die dann Schritt für Schritt abgearbeitet werden können. Das schriftliche Festhalten bringt Klarheit in den Prozess:

„Es war so dann, wenn man einen Zettel hat und schreibt [...] wir haben unser Ziel erreicht so und so und so, dann war schon klar.“
(Td:52)

Zudem wurde hervorgehoben, dass die Ziele von den Nutzer:innen selbst bestimmt werden müssen und die Verantwortung für die Artikulation der Ziele klar bei den Nutzer:innen selbst liegt (vgl. Tb:51, Tb:53).

[...] der Klient muss das Ziel vorgeben [...]. Ich beeinflusse sie nicht, es kommt alles von ihnen selber heraus, ja.“ (Tb:53)

Die Verfolgung und Anpassung der Ziele im Sinne der Intervention werden in der Diskussion als wichtige Aspekte wiederholt angesprochen. Dabei soll erfragt werden, wie es den Nutzer:innen mit den gesteckten Zielen geht, welche Ziele sie erreicht haben und wo es noch Schwierigkeiten in der Umsetzung gibt, damit gegebenenfalls der Hilfeplan angepasst werden kann. Gerade am Beginn des Prozesses ist es nach den Expert:innen kaum möglich, passgenaue Ziele zu fixieren, weshalb die Anpassung des Hilfeplanes ein fixer Bestandteil im Case-Management-Prozess ist (vgl. Tb:51, Te:54, Ta:55, Td:56). Eine Expert:in betont den Austausch mit den Nutzer:innen zu ihren Erfahrungen bei verschiedenen Institutionen wie beispielsweise dem Arbeitsmarktservice (AMS) oder dem Österreichischer Integrationsfonds (ÖIF). Durch diesen Austausch können strukturelle Probleme aufgedeckt und Nutzer:innen anwaltschaftlich unterstützt werden (vgl. Te:57).

Besonders hervorzuheben ist der entstandene Reflexionsprozess über die Beendigung des Case-Management-Prozesses. Die Beendigung wurde als wichtiger Teil des Prozesses gesehen, der sowohl für Nutzer:innen als auch Berater:innen Herausforderungen mit sich bringen kann (vgl. Te:92, Te:94), weshalb laut Wunsch der Expert:innen im Erklärvideo auf die Beendigung tiefer eingegangen werden sollte. Besonderes Augenmerk soll hier auf das Wording gelegt werden: das Wort „abschließen“ wird von allen Expert:innen in der Kommunikation mit den Nutzer:innen als ungeeignet und unpassend bewertet (vgl. Td:95, Td:100, Ta:102, Te:105, Ta: 106). Stattdessen wird empfohlen, den Fokus auf die Erreichung der Ziele bzw. die Lösung der Probleme zu legen:

„Abgeschlossen bedeutet: ich will keinen Kontakt mehr [...]. Aber wenn du ihm dann sagst: wir haben unser Ziel erreicht. Du brauchst [...] meine Hilfe nicht mehr, das bedeutet, du gibst ihm noch einen Punkt [...].“ (Td:103)

Im Austausch über den Beendigungsprozess wird angesprochen, dass die Beendigung für beide Seiten, Nutzer:innen und Case Manager:innen, nach einem engmaschig und langfristig betreuten Prozess eine Herausforderung darstellen kann (vgl. Te:92, Te:94, Te:100, Ta:104, Te:107, Tb:108, Te:11) und die Reflexion darüber innerhalb des Teams

als notwendig angesehen wird, um weiterhin professionelle Arbeit leisten zu können (vgl. Ta:112).

Erwähnenswert stark kommen einzelne handlungsleitende Prinzipien nach Goger und Tordy (2020) in der Diskussion zum Vorschein. Die Wichtigkeit von Empowerment und Stärken- und Ressourcenorientierung im Case-Management-Prozess wird durch den gesamten Gesprächsprozess hin wiederholt betont. Hervorgehoben wird dabei, dass der Prozess gemeinsam gestaltet wird, die Nutzer:innen letztlich aber eigenverantwortlich und selbstständig handeln und den Case Manager:innen mehr eine Koordinierungsrolle zukommt (vgl. Tb:12, Td: 13). Stärken- und Ressourcenorientierung, gemeinsame Entscheidungsfindung, Empowerment und Lebensweltorientierung werden als ausschlaggebend für die Bewertung eines gelungenen Prozesses angesehen (vgl. Tb:12, Td:13, Tc:45, Ta:47, Te:57, Td:59, Te:62).

Wiederholt wird herausgestrichen, wie wichtig es ist, die Handlungsmöglichkeiten der Nutzer:innen wieder freizulegen und Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten (vgl. Tb:39, Tc:43, Ta:47, Tb:49).

Angesprochen und dadurch hervorgehoben wurde in der Diskussion auch der im Erklärvideo verpackte und im theoretischen Abschnitt unter 2.1.5.1 bereits beschriebene Dreischritt im Case Management Prozess (vgl. Tb:39, Te:43).

„Was können Sie selber erledigen? Gibt's jemanden in der Familie oder Freunde, die Ihnen bei bestimmten Sachen helfen kann? Dann [...] Angebote zur Hilfe von Institutionen? Finanzielle Hilfe, Coaching, Beratung usw..“ (Tb:39)

Die Rolle des Netzwerkes der Nutzer:innen könnte laut eines Experten noch deutlicher hervorgehoben werden (vgl. Td:17).

4.2.2.2.2.3 Zu den strukturellen Rahmenbedingungen und Besonderheiten im Case-Management-Prozess mit Menschen mit Fluchterfahrung

Die Rückmeldungen zu den Besonderheiten und strukturellen Rahmenbedingungen im Case-Management-Prozess mit der Zielgruppe Menschen mit Fluchterfahrung wurden in der Diskussion nicht explizit abgefragt. Bei der Codierung im Zuge der Auswertung der Gruppendiskussion kristallisierte sich diese zusätzliche Kategorie heraus, erschien in Hinblick auf das Forschungsinteresse relevant und wird an dieser Stelle zusammengefasst dargelegt.

Wie eingangs erwähnt bringen gut zwei Drittel der Berater:innen bei Interface Wien selbst Migrationserfahrung mit (vgl. Ta:211). Einige davon sind selbst ehemalige Nutzer:innen von Case Management bei Interface Wien und haben das Verfahren somit von beiden Seiten – Nutzer:in und Case Manager:in – kennengelernt. Ein Teilnehmer (Td) der Gruppendiskussion gab an, ehemaliger Klient eines anderen Teilnehmers (Tb) zu sein, weshalb er sowohl aus der Beratungs- als auch aus der Nutzerperspektive berichten konnte und dies auch tat (vgl. Td:52). Im Gespräch wurde hier vom ehemaligen

Klienten betont, wie wichtig die Beziehung zwischen Nutzer:innen und Case Manager:innen für einen gelingenden Prozess ist (vgl. Td:52).

„[...] und mein Termin war immer am Freitag, und ich gehe wirklich so mit Freude [...]. Und wir haben viel Zeit damals eigentlich verbracht [...].“ (Td:52)

Gerade in der Arbeit mit Menschen mit Migrationserfahrung scheint es den Expert:innen wichtig zu betonen, dass die Nutzer:innen von Case Management in ihren Herkunftsländern oft mitten im Leben standen und keinerlei professionelle Unterstützungssysteme gehabt und gebraucht haben (vgl. Ta:47). Betont wird in diesem Kontext auch, wie schwierig es für die betroffenen Personen daher ist, Hilfe in Anspruch zu nehmen (vgl. Ta:47). Es liegt bei dieser Zielgruppe nahe zu vermuten, dass das System und die strukturellen Rahmenbedingungen die Problemlage der Nutzer:innen zu einem erheblichen Teil bedingen:

„[...] weil's eben unser Blick auf die Klient:innen ist. Sie sind nicht defizitär, es ist das System komplex, ja. [...] wir unterstützen sie dabei, die Handlungspotentiale wieder freizulegen [...]. Weil wir ja wahrnehmen, dass es für die Klient:innen wirklich nicht leicht ist, Hilfe in Anspruch zu nehmen. Wir [...] haben ja [...] 60 Prozent Familienväter, die ihre Familien einfach gemanagt haben. Auch Alleinerzieherinnen, die ihre Familie [...] managen, aber es fehlt ihnen hier halt einfach an Sprache und diese ganzen Herausforderungen sind einfach zu komplex [...].“ (Ta:74)

Strukturelle Hürden wie der fehlende Zugang zum Arbeitsmarkt sowie Sprache werden verstärkt als Gründe genannt, warum Case Management in diesem Feld und Kontext überhaupt erst in Anspruch genommen werden muss. Vor diesem Hintergrund werden der Fokus auf die eigenen Stärken und Ressourcen und eine empowernde Grundhaltung in der Arbeit mit Menschen mit Fluchterfahrung wiederholt betont.

„[...] sie haben eigentlich alles, was sie brauchen. Oder: sie können's eigentlich, aber es braucht halt in manchen Lebenssituationen [...] eine externe Hilfe, um die eigenen Fähigkeiten wieder zu spüren [...].“ (Ta:208)

In der Diskussion zeigt sich ein Spannungsfeld zwischen Theorie und Praxis (vgl. Te:113, Ta:114, Te:115). Strukturelle Rahmenbedingungen, steigende Nutzer:innenzahlen und Reduzierungen von Seiten des Fördergebers spiegeln sich stark im Case-Management-Prozess wider. Eine Expertin spricht unter anderem deshalb von einem Gefühl der Unzulänglichkeit in der Betreuung der Nutzer:innen (vgl. Ta:118). Obwohl Nutzer:innen selbst noch mehr Zeit für die Bearbeitung ihrer Problemlagen brauchen würden und auch die Case Manager:innen diese Begleitung aus fachlicher Sicht befürworten (vgl. Ta: 112), sind die zeitlichen Ressourcen in der Begleitung nur begrenzt vorhanden.

„Wir haben am Anfang bis zu fünf Jahre betreuen können, und sehr intensiv. Und jetzt haben wir es auf zwei Jahre reduzieren müssen, weil wir einfach für [...] alle Neuen zuständig sind [...] und die ja unglaublich viel brauchen. Und es ist schon so, dass wir Familien einfach abschließen, wo wir kein gutes Gefühl haben. [...] wo wir wissen: es bräuchte einfach noch, um das jetzt wirklich abzusichern. [...] Das ist [...] der Bereich, oder, der [...] überhaupt keine Planungssicherheit zulässt.“ (Ta:112)

Sprache spielt in der Arbeit mit der Zielgruppe eine erwartungsgemäß große Rolle. Wichtig für den praktischen Einsatz des Erklärvideos ist daher die Übersetzung des Sprechtextes in die jeweils relevanten Sprachen. Von den Expert:innen wurden hier derzeit unter anderem Arabisch, Dari, Farsi, Paschto, Somali, Hindi sowie Ukrainisch und Russisch als wichtigste Sprachen für das Beratungssetting genannt (vgl. Ta:159, Tb:170, Tc:177). Es wurde klar davon abgeraten, mit Informationsmaterialien mit viel Text bzw. Untertiteln als Übersetzung zu arbeiten. Dies wurde damit begründet, dass Nutzer:innen im Alltag bereits mit überdurchschnittlich vielen schriftlichen Unterlagen, Verträgen, Vereinbarungen etc. konfrontiert sind und das Lesen und Verstehen für die Nutzer:innen eine große Herausforderung darstellt. Einerseits aufgrund fehlender Sprachkenntnisse, andererseits aufgrund der oft schwer verständlichen Behördensprache. Ein Video bringe alle Informationen auf den Punkt und sei mit wenig Aufwand für die Nutzer:innen und hoher Effizienz dem Einsatz einer Infobroschüre klar zu bevorzugen (vgl. Ta:183, Td:185, Te:188).

Ich finde, das ist am Unanstrengendsten. Etwas zu sehen und zu hören, ja. Sie müssen sich so viel konzentrieren auf so vieles, ja. Sie müssen so viel lesen. Sie kriegen zig Unterlagen, Verträge, Vereinbarungen, keine Ahnung was. [...] alles, was schriftlich ist, ist einfach wahnsinnig herausfordernd. [...] Und insofern finde ich das [...] einfach genial. Du hast wirklich Information gesehen und gehört. Und es bleibt echt hängen.“ (Ta:183)

Ein Erklärvideo anzusehen bedeutet, dass ich selbst nicht lesen können muss und dennoch die Chance habe, (in meiner Erstsprache) informiert zu werden. In Hinblick auf das handlungsleitende Prinzip der informierten Zustimmung (vgl. ebd.:39) scheint eine Übersetzung des Konzepts in einfache Erstsprache für die Gewährleistung des Prinzips unerlässlich.

4.2.2.2.2.4 Zur praktischen Anwendbarkeit des Erklärvideos

Zur praktischen Anwendbarkeit wurden von den Expert:innen in der Diskussion differenzierte Vorschläge dargelegt. In der direkten Arbeit mit den Nutzer:innen bei Interface Wien ist der Einsatz des Erklärvideos sowohl im Warteraum als auch im Erstgespräch vorstellbar (vgl. Ta:74, Te:119).

Zusätzlich dazu wurde vorgeschlagen, das Video auf der Website zu präsentieren, damit auch online niederschwellig eine Idee von der inhaltlichen Arbeit bei Interface Wien

vermittelt werden kann. Derzeit kommen Nutzer:innen vermehrt mit einer Thematik der Existenzsicherung in die Beratung mit der Vorstellung, dass Interface Wien genau dafür zuständig sei (vgl. Ta:12). Dass es darüber hinaus noch sehr viele andere Beratungsangebote gibt und wie das Beratungsangebot abläuft, ist den meisten Nutzer:innen, die zumeist über Mundpropaganda zu Interface Wien kommen, zu Beginn des Prozesses nicht bekannt.

Die Übermittlung des Erklärvideos an Kooperationspartner:innen zusätzlich zur Information auf der eigenen Website wird zudem als sinnvoll erachtet. Genannt wurden hier beispielhaft das Arbeitsmarktservice (AMS), der Wiener Arbeitnehmer:innen Förderungsfonds (WAFF), das Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA), die Magistratsabteilung für Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht (MA40), Spitäler, Ambulanzen sowie Grundversorgungs-Quartiere (GVS-Quartiere) (vgl. Td:90, Ta:126, Te:130, Ta:131, Ta:137). Gab es vor einigen Jahren noch direkte Fallübergaben, beispielsweise mit dem Personal aus den Grundversorgungs-Quartieren oder Ambulanzen, so ist eine direkte Fallübergabe aus Ressourcengründen zurzeit nicht mehr möglich. Ein Erklärvideo würde sowohl externe Kooperationspartner:innen über das entsprechende Angebot bei Interface Wien informieren und zudem die Möglichkeit schaffen, bereits vor Inanspruchnahme der Leistung die potenziellen Nutzer:innen allumfassend über den Case-Management-Prozess zu informieren, bevor sie sich in Folge proaktiv und bewusst für das Angebot entscheiden können.

Als Verbreitungskanäle wurden neben den entsprechenden Websites auch YouTube oder TikTok empfohlen (vgl. Tb:197). Besonders betont wurde auch in diesem Kontext mehrmals die Wichtigkeit von Prägnanz, Reduktion und Kürze des Erklärvideos, wodurch potenzielle Nutzer:innen niederschwellig und eigenmächtig Informationen über Case Management erhalten können.

In der Diskussion wurde unter den Expert:innen zudem die Möglichkeit der Verwendung des Erklärvideos zur Reflexion der eigenen Arbeit sichtbar. Die Reflexion der Expert:innen bezog sich auf einzelne Aspekte des Case Managements, wie beispielsweise das Wording zur Beendigung des Prozesses:

*„[...] das nehmen wir uns auch bitte mit für das Klausurthema, dass wir da auch am Wording ... [Anmerkung: zur Beendigung arbeiten].“
Ta:112*

sowie auf das Case Management Verfahrens an sich und die Veränderungen der strukturellen Rahmendbedingungen (vgl. Td:46, Ta:47, Te:57, Ta:118, Te:113 und 115, Te:121).

Also, unser Problem ist schon [...], dass wir so wahnsinnig viele Klient:innen haben. [...] wir können schwer steuern, oder? Weil: in Wien gemeldet sein und die letzten drei Jahre einen Asylbescheid bekommen zu haben, ist bei uns Zugang. Wenn sich diese Zahl verdoppelt, können wir das nicht steuern. Das heißt wir steuern immer so, dass wir dann die Betreuungszeit kürzen [...].“ Ta:112

Dennoch konnte trotz der Reduktion der Ressourcen in den letzten Jahren durch die reflexive Auseinandersetzung der eigenen Arbeit anhand des Erklärvideos eine klare Bestärkung der eigenen Arbeitsweise abgeleitet werden.

„Ich [...] habe durch das Video, [...] durch die Vereinfachung glaube ich, wieder das Gefühl gehabt, dass [...] wir das eigentlich intuitiv trotzdem so, wir machen es trotzdem. Wir setzen es im Rahmen des Möglichen so um. Wir haben immer wieder das Gefühl, das ist unzulänglich. [...] aber es geht sich trotzdem irgendwie aus, so zu begleiten.“ (Ta:118)

4.2.2.2.3 Analyse und Interpretation der Ergebnisse

Aus analytischer Perspektive wird deutlich, dass die technische Umsetzung des Erklärvideos in Hinblick auf Länge, Dichte und Anpassung an die Zielgruppe von den Expert:innen als passend erachtet wurde. Die unter Kapitel 4.2.1.1.6 dargelegten Qualitätskriterien nach Kulgemeyer, nach denen das Erklärvideo erstellt wurde, wurden in der Gruppendiskussion zum Großteil erkannt und diskutiert. Dies lässt auf eine gelungene, mediendidaktische Umsetzung des Erklärvideos schließen. Die Entscheidung, aufgrund der kognitionspsychologischen Erklärungsansätze auf jegliche Zusatzinformation im Video in Form von unnötiger Animation, Hintergrundgestaltung oder Musik zu verzichten, spiegelte sich positiv in den Rückmeldungen wider. Dabei wurden insbesondere die Reduktion, Kürze und Klarheit des Erklärvideos hervorgehoben. Klarheit, Verdichtung und Reduktion in Abstimmung auf die Zielgruppe waren in der Erstellung des Erklärvideos zentrale Parameter, nach denen das Forschungsteam die gesamte Videoerstellung ausrichtete. Der Wunsch der Expert:innen nach zusätzlichen Beispielen zur besseren Veranschaulichung des Prozesses deckt sich mit den kognitionspsychologischen Erkenntnissen, nach denen Beispiele zur Veranschaulichung als besonders hilfreich wahrgenommen werden. Gleichzeitig limitiert die begrenzte Zeit eines Erklärvideos die Möglichkeiten der Veranschaulichung, weshalb diesbezüglich in der Umsetzung von Erklärvideos wohl meist ein Kompromiss zwischen Dauer und differenzierter, inhaltlicher Darstellung eingegangen werden muss. Ob im Sinne der Verständlichkeit in einer überarbeiteten Version des Erklärvideos zusätzliche Beispiele eingebaut werden, muss in der Erarbeitung der jeweiligen Szene und vor dem Hintergrund der Länge des Erklärvideos diskutiert werden.

Von den Expert:innen wurde das Infomaterial in Form von einem Erklärvideos, speziell vor dem Hintergrund der Zielgruppe, als besonders passend erachtet. Die Effizienz der Wissensvermittlung durch gleichzeitige Beanspruchung von auditiven und visuellen Sinneskanälen wurde positiv bewertet, was sich mit den Erkenntnissen aus der Theorie deckt. Durch die Übersetzung des Voiceovers in relevante Sprachen kann die intrinsische Belastung in der Verarbeitung der Informationen weiter reduziert werden, was klar für die Bereitstellung des Videos in verschiedenen Sprachen spricht.

Auffallend ist aus der Analyse der Aspekte von Case Management, dass die Evaluation in der Diskussion der Expert:innen keine Rolle spielte. Weder wurde angemerkt, dass der Evaluationsprozess im Erklärvideo fehlt, noch wurde darüber diskutiert, wie mit der

Evaluation im eigenen Arbeitsfeld umgegangen wird. Dies lässt Schlüsse darauf zu, dass Evaluation im Case-Management-Prozess für die Expert:innen eine eher vernachlässigbare Rolle spielt. An dieser Stelle soll jedoch auch darauf hingewiesen werden, dass die Schwerpunktsetzungen im Erklärvideo durch das Forschungsteam die Diskussion beeinflussen haben könnten: dass der Aspekt der Evaluation im Video nicht gezeigt wurde, kann sich auch maßgeblich auf den Diskussions- und Reflexionsprozess ausgewirkt haben.

Stark hervorgehoben und als prozessrelevant wurden vor allem die Stärken- und Ressourcenorientierung sowie eine empowernde Grundhaltung in der Arbeit bei Interface Wien gesehen. Obwohl diese Aspekte bereits im Erklärvideo sichtbar waren, forderten die Expert:innen eine noch stärkere Akzentuierung einer empowernden Grundhaltung im Case-Management-Prozess. Die wiederholte Betonung dieser Forderung aller Expert:innen legt die Vermutung nahe, dass diese Aspekte stark verinnerlichte und umgesetzte Leitlinien in der Organisation und Arbeit von Interface Wien sind. Gleichzeitig könnte es auch ein Indiz dafür sein, dass aufgrund der zunehmenden Ressourcenknappheit eine erhöhte und eventuell auch forcierte Selbstständigkeit der Nutzer:innen Voraussetzung für die Bewältigung des Prozesses innerhalb des zeitlich vorgegebenen Rahmens ist.

Aus der Diskussion um das Wording für die Beendigung des Case Management Prozesses wurde sichtbar, dass das Wort „Abschluss“ von den Expert:innen mehrheitlich für unpassend empfunden wurde, im alltäglichen Sprachgebrauch allerdings dennoch als Synonym für die Beendigung des Case-Management-Prozesses verwendet wird. Diesbezüglich könnte ein Reflexionsprozess hilfreich sein, um die bereits vorhandenen Erkenntnisse der Case Manager:innen auch in der Praxis umsetzen zu können und das Wording im alltäglichen Sprachgebrauch im Case-Management-Prozess anzupassen.

Durch die langjährige Berufserfahrung der Expert:innen von bis zu fünfzehn Jahren war es in der Analyse der Gruppendiskussion möglich, strukturelle Veränderungen der Rahmenbedingungen in den letzten Jahren sichtbar zu machen. Dabei wurde deutlich, dass der Case-Management-Prozess zu einem erheblichen Anteil von politischen Entscheidungen beeinflusst wird und Fördergeber:innen maßgeblich die Dauer des Case-Management-Prozesses mitbestimmen. Die angesprochene Planungsunsicherheit im Bereich Flucht und Migration, der einer hohen Schwankungsbreite in Bezug auf die Nutzer:innenanzahl unterliegt, erschwert die kontinuierliche Arbeit zusätzlich. Dies steht in einem starken Widerspruch zu den Case-Management-Standards nach Goger und Tordy, auf Basis derer jedem Case-Management-Prozess so viel Zeit zur Verfügung gestellt werden soll, wie für eine angemessene Fallbearbeitung notwendig ist (vgl. Goger / Tordy 2020:65). *Angemessen* ist hier zwar ein dehnbarer Begriff mit Interpretationsspielraum. Wenn aber weder Nutzer:in noch Case Manager:in die zeitlichen Ressourcen als ausreichend empfinden, scheint die Zeit für den Prozess zumindest für einen Teil der Nutzer:innen zu knapp bemessen zu sein. Daraus lässt sich ein direkter Auftrag an die Case Manager:innen ableiten, sich auf Makroebene konsequent für mehr Ressourcen und einen selbstbestimmten Prozessablauf einzusetzen.

Eine weitere Besonderheit von Case Management im Bereich Flucht und Migration scheint zu sein, dass Case Manager:innen bei Interface Wien zu einem erwähnenswert hohen Teil selbst ehemalige Nutzer:innen von Social Work Case Management sind. Dies lässt Rückschlüsse auf eine gut umgesetzte, empowernde Grundhaltung innerhalb der Organisation zu und unterstreicht die von den Expert:innen getätigte Aussage, dass Menschen mit Flucht- und Migrationserfahrung zumeist aufgrund der herausfordernden Rahmenbedingungen zu Nutzer:innen von Case Management werden. Case Management wird also erforderlich, weil die Situation komplex ist. Verändern sich die Rahmenbedingungen, beispielsweise durch eine längere Aufenthaltsdauer und das damit verbundene Erlernen der Sprache, kann dies im Bereich Flucht und Migration nicht nur zeitnah zur Beendigung des Case-Management-Prozesses führen, sondern auch die Möglichkeit mit sich bringen, die erlernte Expertise und Erfahrung selbst als Case Manager:in zur Verfügung zu stellen.

Psychische Belastungen und psychosoziale Hilfeleistungen werden von der Zielgruppe nach Meinung der Expert:innen als tabuisierte Themen angesehen, die Widerstand bei der Inanspruchnahme von Unterstützung auslösen können. Diese Rückmeldung lässt unterschiedliche Interpretationsmöglichkeiten zu. Die Abwehrhaltung könnte damit zu tun haben, dass Menschen vor ihrer Flucht- oder Migrationserfahrung zum Großteil keine professionellen Hilfen in Anspruch nehmen mussten und daher die Hürde, Hilfe anzunehmen, besonders groß ist. Aber auch eine (kulturell bedingte) fehlende Akzeptanz von psychischen Belastungen und/oder Erkrankungen könnte die Ursache für die von den Expert:innen vermutete Abwehrhaltung auf das Wording „psychosozial“ sein. Die daraus resultierende die Forderung der Expert:innen nach einem allgemeineren Begriff für psychosoziale Hilfeleistungen kann einer kritischen Reflexion unterzogen werden. Durch die Verwendung eines allgemeineren Gesundheitsbegriffes könnte, ausgelöst durch den Verzicht auf die direkte Benennung von psychischen Belastungen, die angesprochene Tabuisierung von psychischer Gesundheit auch weiter verstärkt werden.

Sprachliche Barrieren und das Arbeiten mit Dolmetscher:innen sind eine Besonderheit des Bereiches Flucht und Migration, die auch den Case-Management-Prozess maßgeblich beeinflussen. Dass Infomaterialien in Form von Erklärvideos für diese Zielgruppe ein besonders niederschwelliges und passgenaues Angebot sein können, kam aus der Diskussion klar hervor.

Aus der Analyse zur Anwendbarkeit des Erklärvideos ergeben sich unterschiedliche Überlegungen. Durch den Forschungsprozess wurde die Erkenntnis gewonnen, dass Nutzer:innen kaum explizit auf der Suche nach Case Management sind. Viel mehr sind sie auf der Suche nach passgenauen Unterstützungsangeboten. Ob diese in Form von Beratung oder Case Management angeboten werden, scheint für die Nutzer:innen nachrangig zu sein. Daraus lässt sich schließen, dass eine Online-Suche zu Case Management durch Nutzer:innen eher unwahrscheinlich betrieben wird. Um das Erklärvideo mittels Suchfunktion zu finden, müssen folglich passende Keywords definiert werden, um mit der Recherche online ans Ziel zu kommen.

Für eine Organisation bietet das Erklärvideo die Möglichkeit, die eigene Arbeitsweise allumfassend nach außen vorzustellen, ohne bereits mit den (potenziellen) Nutzer:innen in Kontakt zu sein. Für die Nutzer:innen bietet das Erklärvideo im Gegensatz die Möglichkeit, bereits vor Kontaktaufnahme über die Arbeitsweise informiert zu sein. Im Sinne der sozialarbeiterischen Grundhaltung sollte dieser barrierefreie Zugang zu egal welchen Unterstützungsleistungen eine Voraussetzung für eine Begegnung auf Augenhöhe zwischen Sozialarbeiter:innen und Nutzer:innen sein. Von einer in den Standards für Social Work Case Management dargelegten informierten Zustimmung kann zudem nur ausgegangen werden, wenn Nutzer:innen die Möglichkeit geboten wird, den Prozess vollständig zu verstehen. Dass ein Teil der Nutzer:innen diesen Anspruch nicht erheben wird, da deren Fokus primär auf der Problemlösung liegt, sollte dem Bestreben, die Informationen über das Verfahren zur Verfügung zu stellen, nicht abträglich sein. Ein kombinierter Einsatz mit zusätzlichen Infomaterialien, beispielsweise den erarbeiteten Texten in Einfacher und Leichter Sprache, scheint empfehlenswert und aus mediendidaktischer Sicht auch sinnvoll zu sein. Mit entsprechendem Vorwissen lässt sich die Effizienz von Erklärvideos zusätzlich steigern.

Zuletzt kann festgehalten werden, dass Informationsmaterialien auch für den internen Reflexionsprozess der eigenen Arbeit genutzt werden können. Sie bieten beispielsweise die Möglichkeit, festgefahrene Sichtweisen aufzubrechen und gut funktionierende Aspekte in der Arbeit positiv zu bestärken. In regelmäßigen Abständen durchgeführt kann dieser Reflexionsprozess zudem Veränderungen von strukturellen Rahmenbedingungen sichtbar machen und dadurch die Notwendigkeit von Advocacy auf politischer Ebene verdeutlichen.

4.2.3 Zusammenfassung und Erkenntnisse

Hartmann Bianca, Khattab Mohammed, Spitzer Martina

Die dargelegte Erarbeitung des Erklärvideos für Menschen mit Fluchterfahrung erwies sich als komplexer Prozess, dem eine differenzierte theoretische Auseinandersetzung mit den relevanten Wissensbereichen vorangestellt war. Thema, Ziel und Zielgruppe waren stets handlungsleitend in den Entscheidungsprozessen, angefangen von der Wahl des Informationsmaterials bis zur detaillierten Umsetzung und dem damit verbundenen inhaltlichen und sprachlichen Reduktionsprozess des Case-Management-Konzepts auf die inhaltlich wesentlichen und technisch umsetzbaren Kernelemente des Verfahrens. Der Fokus des Projektes lag auf der Herstellung von passgenauem Informationsmaterial für die Zielgruppe, weshalb die Verständlichkeit und Verstehbarkeit in der Umsetzung gegenüber einer lückenlosen Darlegung des theoretischen Case-Management-Konzepts klar Vorrang hatten.

Ein wesentlicher Schwerpunkt im Forschungszugang war die partizipative Vorgehensweise, die sich sowohl innerhalb des Forschungsteams als auch in der Zusammenarbeit mit den relevanten Co-Forschenden zeigte. In der Umsetzung der Videoerstellung flexibel auf die Anforderungen der Expert:innen der unterschiedlichen

Felder zu reagieren war neben der Erarbeitung der technischen und pädagogischen Fachexpertise Voraussetzung für das Gelingen des Projektes.

Da rund 80 % der Teilnehmenden der quantitativen Befragung und alle Expert:innen der Gruppendiskussion in der Praxis mit dem Konzept Case Management arbeiten, können die Rückmeldungen der Erhebungen als durchaus aussagekräftig und forschungsrelevant angesehen werden.

Die Ergebnisse der Evaluationen zeigen, dass die mediendidaktische Umsetzung, die Berücksichtigung der Gestaltungsprinzipien sowie die Zielgruppenorientierung von den Expert:innen vornehmlich positiv bewertet wurden. Aus der Evaluation des Erklärvideos durch die Fachexpert:innen von Case Management geht klar hervor, dass das Video keine lückenlose Darstellung des komplexen Konzepts des Case Management-Verfahrens ist. In Hinblick auf das Ziel der Herstellung von zielgruppenorientierten Infomaterialien wurden in der Erklärvideoerstellung reflektierte und wohlüberlegte inhaltliche Reduktionen und Schwerpunktsetzungen vorgenommen. Dem Wunsch nach vertiefenden Erklärvideos zu einzelnen Aspekten von Case Management kann in Folgeprojekten der vorliegenden Arbeit Rechnung getragen werden.

Bereits in der Planung wurde die Sinnhaftigkeit der Übersetzung des Erklärvideos in relevante Sprachen mitbedacht, was sich mit den Rückmeldungen der Expert:innen für zukünftige Weiterentwicklungen des Videos deckt. Vor dem Hintergrund der Evaluationsergebnisse ist zu berücksichtigen, dass in der Arbeit mit Menschen mit Fluchterfahrungen zumindest in der ersten Phase nach der Flucht Sprachbarrieren überwunden werden müssen. Dies stellt eine Herausforderung für die Kommunikation im Case-Management-Prozess dar und erfordert zusätzliche Kompetenzen der Case Manager:innen, wie beispielsweise die Einbeziehung von Dolmetscher:innen sowie die Informationsvermittlung in leichter Sprache und mit Hilfe vereinfachter Darstellungen. Durch die sprachlichen Barrieren stellen Infomaterialien in Erstsprache der Nutzer:innen, insbesondere Erklärvideos, ein besonders niederschwelliges und passgenaues Angebot dar.

Die Erkenntnisse aus dem theoretischen Teil sowie die ersten Evaluationsergebnisse aus der Gruppendiskussion zeigen deutlich, dass Erklärvideos für die Zielgruppe erfolversprechender sind als textbasierte Informationsmaterialien, wenn das inhaltliche Vorwissen gering und die kognitiven Kapazitäten aufgrund der aktuellen Problemlage überfordert sind. Möglichen Überforderungen soll zudem durch eine inhaltliche und sprachliche Reduktion sowie eine zielgruppengerechte, didaktische Aufbereitung anhand multimedialer Informationsmaterialien entgegengewirkt werden. Eine Kombination mit anderen Informationsmaterialien, beispielsweise den Texten in Einfacher und Leichter Sprache, kann die Effizienz der Infomaterialien zusätzlich steigern.

Ein großes Manko von Erklärvideos ist, dass sie sehr starr sind und Adaptionsmöglichkeiten mit erheblichem technischem Aufwand verbunden sind. Veränderungen des Videos bedürfen einer differenzierten, technischen Expertise,

visuelle und/oder inhaltliche Veränderungen haben auch die Anpassung des Voiceovers in den verschiedenen Sprachen zur Folge. Einmal fertiggestellt ist eine Erklärvideo somit nicht dafür geeignet, Veränderungen unterzogen zu werden. Daher ist es umso wichtiger, das Erklärvideo von Beginn an zielgruppengerecht und passgenau zu gestalten.

Erwähnenswert ist vor dem Hintergrund der Evaluationsergebnisse zudem, dass die Aspekte Stärken- und Ressourcenorientierung, informierte Zustimmung und Empowerment im Prozess der Videoerstellung zwar zentral und handlungsleitend waren, laut Evaluation jedoch noch stärker akzentuiert und im Video verankert werden sollen. Empowerment scheint vor allem im Bereich Flucht und Migration nicht nur ein handlungsleitendes Prinzip, sondern eine stark verinnerlichte Haltung in der Herangehensweise der eigenen Arbeit zu sein. Evaluation spielt im Case-Management-Verfahren derzeit eine eher vernachlässigbare Rolle. Warum das so ist und ob es diesbezüglich Veränderungsbedarf gibt, könnte Grundlage für vertiefende Forschungen sein.

Besonderes Augenmerk gilt im Kontext Flucht und Migration der Einfluss von gesellschaftspolitischen Rahmenbedingungen auf das Case-Management-Verfahren. Aufgrund der starken Abhängigkeit von strukturellen Gegebenheiten und der damit verbundenen Planungsunsicherheit ist Case Management im Bereich Flucht und Migration einem permanenten Flexibilisierungsanspruch ausgesetzt. Möglicherweise sind die angesprochenen handlungsleitenden Prinzipien auch deshalb in diesem Bereich besonders stark verankert.

Die Asylantragszahlen stehen in direktem Zusammenhang mit den Ressourcen für den Prozess, weshalb diese einer starken Schwankungsbreite unterliegen. Dies wiederum führt zu einer erhöhten Planungsunsicherheit auf Organisationsebene und erfordert somit ein hohes Maß an Flexibilität. Trotz herausfordernder, struktureller Rahmenbedingungen für Case Manager:innen und Nutzer:innen scheint es in diesem Feld dennoch zu gelingen, eine empowernde Grundhaltung im Nutzer:innenkontakt zu forcieren und auch organisational umzusetzen. Dies zeigt sich unter anderem in der empirisch erhobenen hohen Anzahl an Case Manager:innen mit Fluchterfahrung bei Interface Wien, die selbst ehemalige Nutzer:innen von Case Management sind.

Für die Einbindung von Erklärvideos in den Case Management-Prozesse gibt es verschiedene Möglichkeiten. Zum einen können sie im Rahmen der persönlichen Beratungsgespräche wiederholt und zu unterschiedlichen Zwecken zum Einsatz kommen und hier als informations- aber auch Reflexionsmöglichkeit verwendet werden. Zum anderen können sie online für (potenzielle) Nutzer:innen verfügbar gemacht werden und sind hierbei zeitgleich Teil der Öffentlichkeits- und Vernetzungsarbeit für Organisationen und Möglichkeit für einen niederschweligen Zugang zu Informationen für potenzielle Nutzer:innen.

4.3 Jugend-Workshop

Glaser-Schweighofer Sarah, Mühlbauer Bianca

Ein Teil des Forschungsprozesses beschäftigte sich mit der Entwicklung von Informationsmaterialien für die Zielgruppe der Jugendlichen. Aufbauend auf einen gemeinsamen Workshop haben die Jugendlichen ein Video produziert. Im folgenden Kapitel werden die Vorgehensweise, das heißt der Feldzugang, das erarbeitete Workshop-Konzept sowie der Workshop und die daraus gewonnenen Erkenntnisse, erläutert. Das Video und die von den Jugendlichen erstellten Drehbücher werden ebenfalls skizziert und interpretiert. Anschließend wird die durchgeführte Gruppendiskussion analysiert. Für die letzte Phase der Ergebnisdarstellung werden die jeweiligen Prozesse einer inhaltlichen Analyse unterzogen, um Erkenntnisse im Sinne der Forschungsfrage zu liefern. Die gewonnenen Erkenntnisse können für die weiterführende Forschung dienlich sein, um geeignetes Informationsmaterial für Nutzer:innen von Case Management zur Verfügung zu stellen.

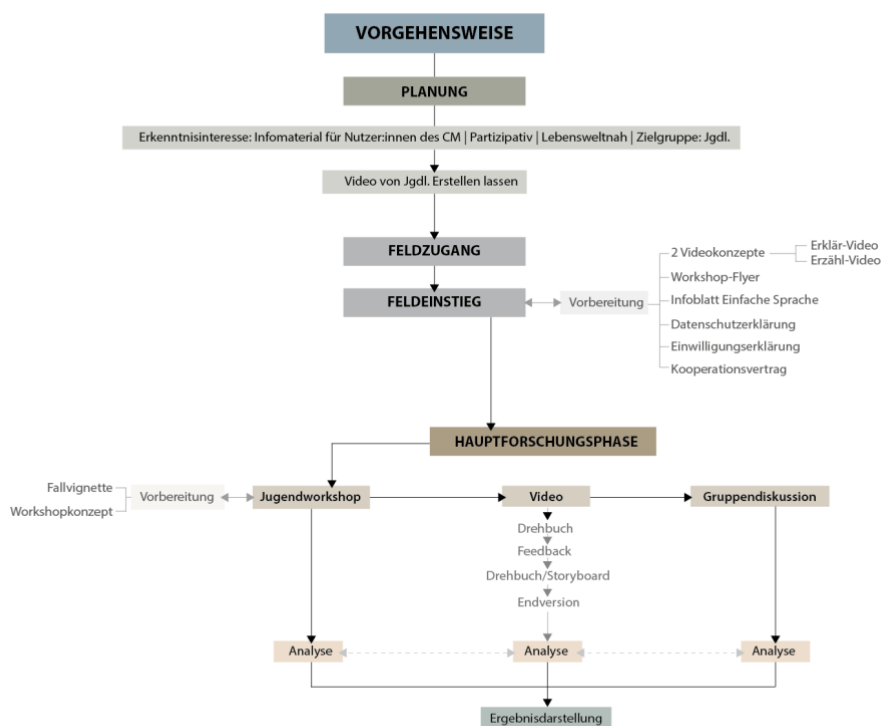


Abbildung 86: Forschungsprozess Jugend-Workshop (eigene Darstellung)

Die Idee für einen Jugend-Workshop entstand als mögliche Antwort auf die Forschungsfrage: „*Wie können Informationsmaterialien zum Thema Case Management in der Sozialen Arbeit für (potenzielle) Nutzer:innen lebensweltnah aufbereitet werden?*“. Im Sinne eines partizipativen Vorgehens, welches sich auch in den handlungsleitenden Prinzipien des Social Work Case Management widerspiegelt (vgl. Goger / Tordy 2020),

lag es nahe, direkt mit den ausgewählten Zielgruppen zusammen zu arbeiten. Dies führte zur Frage „*Wie erklären Jugendliche anderen Case Management?*“

Ziel war es, partizipativ Informationsmaterial zu generieren, welches nicht nur für, sondern auch mit einer bestimmten Zielgruppe erstellt wird. Für die Erarbeitung von zielgruppengerechten Informationsmaterialien im Jugendkontext bot sich eine mediale Aufbereitung im Sinne eines Videos an. Unter Berücksichtigung der Forschungsfragen und der Partizipation kam die Idee, Jugendliche selbstständig ein Erklärvideo zu Case Management produzieren zu lassen.

Jugendliche werden hier als Expert:innen für ihre eigene Lebenswelt erachtet. Sie können daher am besten nachvollziehen, wie Problemlagen für junge Menschen aussehen. Darüber hinaus können sie Informationen weitergeben, die für die Erstellung von Informationsmaterial wichtig sind. Aus systemtheoretischer Sicht kann man Jugendliche als Expert:innen ihres Systems betrachten, sie „*repräsentieren in ihren Aussagen das System und ihre Beziehungen zu diesem*“ (Froschauer / Lueger 2003:20). Die daraus gewonnenen Erkenntnisse ermöglichen auch der Wissenschaft eine Aufbereitung lebensweltnaher Informationsmaterialien. Für die Umsetzung des Projektes musste im Vorfeld geklärt werden, ob und wie die Zielgruppe der Jugendlichen erreicht werden kann und wie die Inhalte des Social Work Case Managements vermittelt werden können.

4.3.1 Vorgehensweise

Mühlbauer Bianca

Das nächste Kapitel behandelt den Feldzugang zum Jugend-Workshop. Der Forschungsprozess wurde im Sinne der Qualitätssicherung anlehnend an die vier Phasen der qualitativen Sozialforschung nach Froschauer und Lueger (vgl. ebd.:22f) aufgebaut. Diese gliedern sich in die Planungs-, Orientierungs- und Hauptforschungsphase sowie Ergebnisdarstellung. In der Planungsphase ging es um die allgemeine Planung der Umsetzung. Die Orientierungsphase entspricht hier dem Feldzugang und dem Feldeinstieg. Die Hauptforschungsphase umfasst den Workshop, das Video und die Gruppendiskussion.

4.3.1.1 Planungsphase

Die Planungsphase diente dazu, die organisatorischen Voraussetzungen für das Forschungsvorhaben zu setzen und sich Klarheit über das gemeinsame Erkenntnisinteresse zu schaffen (vgl. Froschauer / Lueger 2020:19). Das Erkenntnisinteresse dieser Forschung war es, ein Informationsmaterial für die Nutzer:innen von Case Management zu gestalten, das die Lebenswelten der gewählten Zielgruppe bestmöglich abbildet (vgl. Froschauer / Lueger 2003:22f). Mit dem Workshop, dem von den Jugendlichen selbst gestalteten Video und einer anschließenden

Gruppendiskussion sollten die Sichtweisen und Erfahrungen der Jugendlichen in den Forschungsprozess integriert werden.

4.3.1.2 Feldzugang

In der nächsten Phase ging es darum, Zugang zu Jugendlichen zu finden, mit denen dieses Projekt umgesetzt werden konnte. Es sollte sich dabei um Jugendliche handeln, die sich zum einen bereits als Gruppe verstehen und die zum anderen Bezüge zu Case Management haben bzw. haben könnten. Zur Auswahl standen Projekte, welche bereits mit Jugendlichen arbeiten, beziehungsweise Orte, wo sich Jugendliche aufhalten. Die Idee war es entweder Jugendliche aufzusuchen, welche sich beispielsweise an öffentlichen Plätzen in Gruppen trafen oder Jugendzentren sowie AusbildungsFits zu kontaktieren. Folgende Kriterien waren für die Entscheidung zu bedenken:

- Die Gruppe sollte möglichst gleichbleibend sein, da das Forschungsvorhaben über einen längeren Zeitraum geplant war.
- Verlässlichkeit sollte gegeben sein, da Termine für die Umsetzung vereinbart werden mussten.
- Eine Struktur und ein nötiger Raum sollten gegeben sein.

Da öffentliche Plätze von Jugendlichen meist eher sporadisch aufgesucht werden, und kein Raum und keine Struktur gegeben war, wurde die Idee verworfen. Jugendzentren bieten die passenden Räumlichkeiten, doch es ist nicht sicher, ob Jugendliche hier verlässlich erscheinen, da es sich um ein Freizeitangebot handelt. Nach reiflicher Überlegung fiel die Entscheidung letztendlich auf das Angebot AusbildungsFit in Wien, da zu dieser bereits Verbindungen bestanden.

„AusbildungsFit ist ein Angebot, das an das Jugendcoaching anschließt. Es ist als Nachreifungsprojekt angelegt. Junge Menschen mit fehlenden sozialen Kompetenzen und Kulturtechniken sollen die Möglichkeit bekommen, versäumte Basisqualifikationen und Social Skills nachträglich zu erwerben.“ (SMS 2023:k.A.)

AusbildungsFit, mit dem Schwerpunkt Medien und Technik, erschien als geeignet für eine Kooperation. Zwei AusbildungsFit's kamen demnach in die engere Auswahl. Diese waren „WUK work.space“ und „Do it“. Die Jugendlichen befinden sich dort bereits in einem Gruppensetting und es gibt das technische Equipment für die Erstellung eines Videos. Das AusbildungsFit bietet institutionelle Rahmenbedingungen, die die Forschung und die Partizipation fördern und die individuelle Bereitschaft der Teilnehmenden ermöglichen (vgl. Bergold / Thomas 2010). Die Zielgruppe des AusbildungsFits sind Jugendliche

„bis zum vollendeten 21. Lebensjahr bzw. bis zum vollendeten 24. Lebensjahr (für Jugendliche mit Behinderung), die eine Berufsausbildung absolvieren wollen und deren Berufswunsch zum aktuellen Zeitpunkt klar scheint.“ (neba 2023:k.A.)

Es handelt sich um junge Menschen, die aus unterschiedlichen Gründen noch keinen Beruf am ersten Arbeitsmarkt finden konnten.

Nach dem Top-Down-Prinzip des Feldzuganges (vgl. Thierbach / Petschick 2014:858) wurde die Kontaktaufnahme über eine Leitungsposition angedacht. Als erste Ansprechpersonen eigneten sich jeweils die Projektleitungen des AusbildungsFits. Die Kontaktdaten konnten über die Website der Koordinationsstelle (www.koordinationsstelle.at) ausfindig gemacht werden. Die erste Kontaktaufnahme fand telefonisch mit „WUK work.space“ statt. Aufgrund bereits laufender Kooperationen mit anderen Projekten, war eine Zusammenarbeit mit „WUK work.space“ aus derzeitiger Sicht nicht durchführbar. Die nächste Kontaktaufnahme folgte im Februar mit Ausbildungsfit „Do it“ (itworks Personalservice & Beratung gemeinnützige GmbH). Die Leitung des AusbildungsFit „Do it“, war in diesem Fall die Schlüsselperson, welche als „Türöffnerin“ (vgl. Unger 2014:36) fungierte und so den Zugang zu den Jugendlichen ermöglichte. Im Telefongespräch wurde das Anliegen kurz erklärt. Die Projektleitung gab ihre mündliche Zusage, und bat noch um eine kurze schriftliche Anfrage via E-Mail. Folgend ein Teilausschnitt:

[...]
Der Fokus liegt darauf, dass Infomaterial so aufzubereiten, dass es für die unterschiedlichen Nutzer:innen und deren Sprachgebrauch leicht verständlich ist. Das Ziel der Aufbereitung ist es, dass Nutzer:innen durch das Infomaterial, über die Aufgaben des Case Managements Bescheid wissen.

Und hier kommen Sie und Ihre Jugendlichen ins Spiel. Wir möchten die Aufarbeitung gerne partizipativ gestalten, da wir denken, dass die Jugendlichen die Expert:innen in ihrer Peer-Group sind, und die Information – unter Anleitung – am besten vermitteln können.

Konkret haben wir uns ein kreatives Video vorgestellt, welches die Inhalte des Case Managements übermitteln soll. Wie die Umsetzung aussehen kann, und in welchem Zeitraum das machbar ist, würden wir sehr gerne mit Ihnen persönlich besprechen.

[...]

Abbildung 87: E-Mailauszug (eigene Darstellung)

Nachdem die Projektleitung dem Projektvorhaben schriftlich zugestimmt hatte, wurde via E-Mailkorrespondenz nach einem Termin zum persönlichen Kennenlernen gesucht. Der Ersttermin wurde für den März in den Räumlichkeiten des AusbildungsFits vereinbart.

4.3.1.3 Feldeinstieg

Das erste persönliche Kennenlernen fand zwischen dem Forschungsteam und der Projektleitung in den Räumlichkeiten des AusbildungsFits statt. Der Trainer der Mediengruppe konnte krankheitsbedingt nicht teilnehmen.

Die Besprechung fand im Büro der Projektleitung statt. Nach kurzem Small-Talk wurde nochmals das Forschungsvorhaben sowie die Idee für ein Video erklärt. Die Projektleitung war sehr angetan von der Zusammenarbeit mit den Studierenden der FH St. Pölten. Sie begrüßte, dass die Jugendlichen hier an einem Projekt arbeiten können,

Für eine Kooperation wurde vorab ein Vertrag vom Forschungsteam erstellt und zum Termin mitgenommen. Als Kooperationspartner:innen wurde die itworks Personalservice & Beratung gemeinnützige GmbH sowie die FH St. Pölten genannt. Vertraglich festgehalten wurden unter anderem der Vertragsgegenstand, die Dauer und die Nutzungsrechte als solche. Ebenfalls wurde, um die Anonymität der Jugendlichen zu wahren (vgl. Anastasiadis / Wrentschur 2019:20), ein Datenschutzformular sowie ein Formular für die Nutzungsrechte aufbereitet und besprochen.

Abbildung 88: Einverständniserklärung Video (eigene Darstellung)

In der Kooperation mit AusbildungsFit müssen die Jugendlichen bei Eintritt ein Datenschutzformular unterschreiben, daher war es aus rechtlicher Sicht nicht notwendig, ein zusätzliches Formular zu erstellen. Im Sinne des Schutzes der Jugendlichen

erachtete sie eine zusätzliche Einverständniserklärung hinsichtlich des Videos jedoch als sinnvoll.

Abschließend wurden die beiden vorbereiteten Konzepte für ein Erklär- und Erzählvideo vorgestellt und besprochen. Diese zählen einerseits zur Vorbereitungsphase für den Feldeinstieg, aber auch zur Vorbereitung für die Hauptforschungsphase, welche nun erläutert werden.

Vorbereitung

Zur Vorbereitung für den ersten Termin mit dem AusbildungsFit, wurden vorab folgende Unterlagen vorbereitet:

- Einverständniserklärung
- Kooperationsvertrag
- Fallvignette³ (siehe Kapitel 4.3.2)
- Din A5 Flyer sowie
- zwei Konzeptvarianten für das Video

Der Din A5 Flyer diente dazu, die Idee grafisch zu unterstreichen und vor allem die Jugendlichen neugierig auf das Projekt zu machen.



Abbildung 89:
Workshopflyer
(eigene Darstellung)

Letztendlich wurden zwei Konzeptvarianten ausgearbeitet. Die Konzepte dienten als Leitidee, um der Projektleitung und auch den Jugendlichen das Ziel des Projektes zu vermitteln. Sie beinhalteten den Titel, das Ziel, die Dauer und den Inhalt des Projektes. Weitere Punkte, wie beispielsweise Drehort, Requisiten und Datenschutz waren noch abklärungsbedürftig. Der Titel des Projektes lautete: Case Management einfach erklärt. Die Ziele des Projektes waren einerseits ein Erklärvideo für jugendliche Nutzer:innen des Case Managements zu erstellen oder andererseits ein Erzählvideo für Nutzer:innen des Case Managements. Für das Erklärvideo steht mehr der vermittelnde Inhalt im Vordergrund wohingegen beim Erzählvideo die erzählte Geschichte und die Darsteller:innen im Vordergrund stehen.

³ Der Begriff steht „für eine stimulierende Ausgangssituation, die die befragten Personen zu Beurteilungen oder zu weiterführenden Handlungsmöglichkeiten anregen soll“ (Stiehler et al. 2023:k.A.)

Für das **Erklärvideo** sahen die Vorschläge wie folgt aus:

Konzept 1)

Case Management einfach erklärt!

Titel: Case Management einfach erklärt!

Ziel des Projektes: Erklär-Video für jugendliche Nutzer*innen

Maximale Länge des Videos: 5 min

Inhalt des Projektes:
Jugendliche sollen auf ihre Art, Case Management einfach erklären. Eine Strukturhilfe dazu bietet das Informationsmaterial „Case Management in einfacher Sprache“ im Anhang. Die Jugendlichen sollen den Prozess und den Inhalt von Case Management, auf ihre Art erklären, sodass es für jugendliche Nutzer*innen verständlich wird. Wichtig dabei sind gewisse Stichwörter, welche im Informationsmaterial markiert sind, zu bedenken. Ansonsten sollen die Jugendliche ihre Ideen, mit Unterstützung des Trainerpersonals und uns weitgehend frei umsetzen können.

Abbildung 90: Konzept Erklärvideo (eigene Darstellung)

Für das **Erzählvideo** sahen die Vorschläge wie folgt aus:

Konzept 2)

Case Management einfach erklärt!

Titel: Case Management einfach erklärt!

Ziel des Projektes: Erzähl-Video für jugendliche Nutzer*innen

Maximale Länge des Videos: 5 min

Inhalt des Projektes:
Jugendliche erzählen von der Erzähl-Perspektive, anhand einer Fallvignette die Aufgaben des Case Managements. Die Fallvignette, ist eine fiktive Erzählung eines Falles (eines Jugendlichen) der Case Management in Anspruch genommen hat. Die Erzählung soll wie eine Geschichte aufgebaut werden und anhand dieses Beispiels die Prozesse und Inhalte von Case Management wiedergeben. Das Infomaterial „Case Management einfache Sprache“ und die Fallvignette (Anhang) dienen als Leitfaden.

Abbildung 91: Konzept Erzählvideo (eigene Darstellung)

Die Konzepte unterschieden sich hinsichtlich der Aufbereitung des Videos. Das Erklärvideo sollte ähnlich wie ein Erklärvideo gestaltet werden, bei welchem die Schritte von Case Management erklärt werden. Das Erzählvideo sollte wie eine Geschichte gestaltet werden, die den Case-Management-Prozess wiedergibt. Die maximale Länge der Videos wurde auf fünf Minuten festgelegt. Als textliches Ausgangsmaterial, um in die Thematik einzusteigen und die Social Work Case Management Inhalte zu erklären, wurden die erarbeiteten Texte „Case Management in einfacher Sprache“ (siehe Kapitel 4.1.1.2) sowie eine fiktive Fallvignette verwendet.

4.3.1.4 Hauptforschungsphase

Die kommenden Workshop-Termine, die Videogestaltung sowie die darauffolgende Gruppendiskussion zählen zur Hauptforschungsphase. Die Phase gliederte sich in drei Teile. Zum einen wurde ein Jugend-Workshop gehalten. Die erarbeiteten Inhalte des Jugend-Workshops dienten als Basis für die Erstellung eines Drehbuches durch die

Jugendlichen. Nach Fertigstellung des Drehbuches erstellten die Jugendlichen, mit Unterstützung des Trainers, das Video. Um den Prozess abzuschließen wurde eine Gruppendiskussion zum erstellten Video mit den Jugendlichen des AusbildungsFit geführt und im Anschluss analysiert. In den nächsten Kapiteln werden nun die Phasen detaillierter beschrieben.

4.3.2 Analyse und Interpretation des Jugend-Workshops

Glaser-Schweighofer Sarah

Im nachfolgenden Kapitel wird der Prozess des Jugend-Workshops näher beschrieben. Eine Workshopreihe von drei Workshop-Nachmittagen bot sich an, um den Jugendlichen Wissen über Case Management zu vermitteln. Da dies auch im Sinne des Forschungsprozesses war, wurden die Termine für 21.04, 03.05 und 05.05.22 vereinbart. Ziel des Workshops war es, gemeinsam mit den Jugendlichen durch eine methodische Einführung ein Grundverständnis von Case Management zu erarbeiten. Dadurch sollten die Jugendlichen genügend Informationen für die Erstellung des Videos erhalten. Den Jugendlichen wurde ein Überblick über die Kernpunkte des Case Managements in der Sozialen Arbeit vermittelt. Um die Inhalte möglichst kompakt und leicht zu vermitteln, wurde als Ausgangsliteratur der in Kapitel 4.1.1.2 vorgestellte Informationstext in Einfacher Sprache verwendet.

Die Projektleitung gab beim Erstgespräch noch wertvolle didaktische Informationen hinsichtlich der Workshop-Formate. Von einem reinen Vortrag wurde gänzlich abgeraten, da die Jugendlichen schulähnliche Settings tendenziell ablehnen. Es schien geeigneter, die Inhalte in kleineren Teilen zu vermitteln und zu einem großen Ganzen zusammenzufügen. Beispielsweise boten sich interaktive Tools, wie Online-Quizzes, an. Aufgrund ihrer Erfahrung sind Jugendliche mit Beratungen vertraut, und kennen wohl auch einige Begriffe in diesem Zusammenhang. Die Projektleitung wies zudem darauf hin, dass eine zeitnahe Aneinanderreihung der Termine sinnvoll ist, da die vermittelten Inhalte noch in den Köpfen der Jugendlichen präsent sind. Somit schien es bedeutsam, im Sinne des gemeinsamen Prozesses, die Inhalte von Case Management nicht frontal, sondern mittels handelnden Lernens, exemplarischen Lernens sowie in Form einer Gruppenarbeit zu vermitteln (vgl. Schell 2003:162 zit.n. Egle 2013:72). Diese Methoden bieten Jugendlichen die Möglichkeit in eine Auseinandersetzung mit ihrer Lebenswelt zu gehen. Dabei stehen beispielsweise eigene Erfahrungen, Mitgestaltung, Selbstbestimmung, Kooperation und Solidarität im Mittelpunkt (vgl. ebd.).

Die Workshops und die daraus gewonnenen Erkenntnisse wurden jeweils (unmittelbar) im Anschluss vom Forschungsteam reflektiert, um etwaige Veränderungen für das weitere Workshop-Design vorzunehmen. Die erarbeiteten Workshop-Inhalte dienten den Jugendlichen als Input für die Erstellung von Drehbuch und Video. Mit dem Trainer wurde vorab vereinbart, dass die Jugendlichen im ersten Schritt ein Drehbuch erstellen, welches dann mit dem Forschungsteam besprochen werden sollte.

Der erste Tag des Workshops diente dem gegenseitigen Kennenlernen und dem Einstieg in das Thema Case Management. Bei den jeweiligen weiteren Workshop-Tagen wurden zu Beginn die Inhalte wiederholt und fehlende Ergänzungen hinzugefügt, um dann die Case-Management-Schritte weiter zu erarbeiten. Im nächsten Abschnitt wird nun der Workshop näher beschrieben.

Folgende Kernpunkte standen im Zuge der Konzeptentwicklung vor Ausführung des Workshops im Fokus:

- Zielgruppengerechte Aufbereitung des Case-Management-Prozesses und Reduzierung auf die wesentlichen Punkte.
- Eignung von Inhalten für die Zielgruppe Jugendliche.
- Fokus auf Case Management in Einfacher Sprache (siehe Kapitel 4.1.1.2).
- Relevanz von Inhalten für die Aufbereitung des Videomaterials.

Die nachfolgende Tabelle ist im Zuge der Ausarbeitung für das Jugend-Workshop-Konzept entstanden. Neben dem genau geplanten zeitlichen Ablauf orientiert sich die Tabelle an den handlungsleitenden Prinzipien und fachlichen Standards des Social Work Case Managements (vgl. Goger / Tordy 2020). Auf diese bezieht sich auch die ausgearbeitete Fallvignette, an der sich der Workshop mit den Jugendlichen orientieren sollte. Die einzelnen Schritte im Case Management wurden mit möglichen Fragestellungen an die Jugendlichen sowie verschiedenen Ausarbeitungstools verknüpft.

Ablaufplan Workshop 21.4. 3.5. 5.5.2022				
ZEIT	THEMA (einzelne Schritte im CM-Prozess)	Fragestellungen	Materialien	Eigene Anmerkungen
1. Tag				
12:30 – 12:45	Ankommen			
12:45 – 13:00	Vorstellung (Bianca & Sarah)	<ul style="list-style-type: none">- Wer sind wir?- Welche Infos habt ihr schon über unsere Zusammenarbeit? <p>→ Ziel: Ein Video zum Thema CM in der SA</p> <ul style="list-style-type: none">- Habt ihr Fragen an uns?		
	Ablauf des heutigen Tages			
13:00 – 13:15	Kurzinput CM in einfacher Sprache	Erklärung durch Studentinnen	Eigene Skizze (Bianca)	
13:15 – 13:25	Pause (ca. 10 min)			
13:30 – 14:30	ASSESSMENT	FALLSITUATION KLÄREN (10 min)	Was ist die Situation?	Vorlesen der Fallvignette
		Welche PROBLEME gibt es (10 min)	<ul style="list-style-type: none">- Welche Probleme gibt es?- Was könnte das bei Tom sein?	Problemebox (rote Papier-Dreiecke) → Flipchart
		WÜNSCHE (10 – 15 min)	<ul style="list-style-type: none">- Was möchte Tom?- Was möchtest du?- Was brauchst du?- Was würdet ihr an seiner Stelle am dringendsten brauchen?	Wünschebox (grüne Papierkreise) → Flipchart
		STÄRKEN (10 – 15 min)	<ul style="list-style-type: none">- Was kann Tom gut?- Wo seht ihr seine Stärken?	Stärkenbox (bunte Papierkreise) → Flipchart
14:30 – 14:40	Pause (ca. 10 min)			
14:40 – 15:00	ASSESSMENT	<ul style="list-style-type: none">- Welche Hilfen gibt es in seinem Umfeld?- Wie sieht sein Netzwerk aus?- Informell: Freunde, Familie, Verwandte, Nachbarn, ...- Formell: ...- Welche weiteren Familienmitglieder und Bekannte/Freunde könnten noch spannend für diese Geschichte sein?	Netzwerkkarte erstellen (vier verschieden farbige Papierkreise – für jeden Sektor eine eigene Farbe)	Freunde mit Namen definieren

Abbildung 92: Konzeptübersicht Workshop, Seite 1 (eigene Darstellung)

	IST-Zustand = Toms Wünsche + Hilfen in seinem Umfeld				
	Nachbesprechung mit Jugendlichen				
ZEIT	THEMA (einzelne Schritte im CM-Prozess)	Fragestellungen	Materialien	Eigene Anmerkungen	
2. Tag					
12:30 – 12:40	Ankommen				
12:40 – 13:00	1. Ressourcen fertig ausarbeiten 2. Nachbesprechung 3. Zusammenfassung Assessment: IST-Zustand = Toms Wünsche + Hilfen in seinem Umfeld		Netzwerkkarte fertig stellen		
13:00 – 13:10	ASSESSMENT	<ul style="list-style-type: none"> - Welches Ziel wäre hier für euch am wichtigsten? - Welche professionellen Hilfen braucht er zusätzlich? - WER kann WIE helfen? - Was glaubt ihr, könnte er an weiteren (professionellen) Hilfen brauchen? - Wie würdet ihr Tom helfen? 	Mit Netzwerkkarte Möglichkeiten erarbeiten: <ul style="list-style-type: none"> - Neue Personen / Institutionen auflegen - Probleme verteilen (Wer kann wie helfen?) 	Mögliche Organisationen: <ul style="list-style-type: none"> - Psychologische Betreuung (Schulabstinenz) - Lehrkräfte - Jugendcoaching - Lernhilfe - Suchtprävention - Für Mutter: <ul style="list-style-type: none"> - Frauenberatung - Haushaltshilfe - Kinderbetreuung - Pflegefachkraft 	
13:10 – 13:20					
13:25 – 14:15	HILFEPLAN	Pause (ca. 10 min) HILFEPLAN/NETZWERKKARTE: Wer kann wie helfen?	Hilfeplan gemeinsam anlegen	<ul style="list-style-type: none"> - Aussprache mit Mutter & Sohn - Pflegehilfe für Mutter - Coaching Schule 	
	HILFEPLAN	Auf Film/Video beziehen: <ul style="list-style-type: none"> - Happy End erarbeiten - Nachbesprechen 			
14:15 – 14:25		Pause (ca. 10 min)			

Abbildung 93: Konzeptübersicht Workshop, Seite 2 (eigene Darstellung)

14:30 – 15:00	MONITORING	MONITORING & EVALUATION <ul style="list-style-type: none"> - Erklärung - Umsetzung, Überwachung, Feedbackschleife 			
ZEIT		THEMA (einzelne Schritte im CM-Prozess)	Fragestellungen	Materialien	Eigene Anmerkungen
3. Tag					
12:30 – 12:40		Ankommen			
12:40 – 13:30		Zusammenfassung: <ul style="list-style-type: none"> - Netzwerkkarten vergleichen 	<ul style="list-style-type: none"> - Hat Tom nun die nötige Hilfe bekommen? - Sind seine Wünsche Großteils erfüllt? 	-	
13:30 – 13:40		Pause (ca. 10 min)			
13:45 – 14:25		Wiederholung: <ul style="list-style-type: none"> - CM-Begriffe - CM-Prozess 			Fokus auf Wünsche, Stärken & Ressourcen → SEHR WICHTIG im CM-Prozess
		Raum für offene Fragen			
14:25 – 14:35		Pause (ca. 10 min)			
14:40 – 15:00		Erste Ideensammlung & Umsetzungsmöglichkeiten für den Film/Video	Habt ihr schon Ideen im Kopf, wie ihr bestimmte Szenen umsetzen würdet?		
		Abschlussgespräch			
Arbeitsmaterialien für den Workshop – vorbereiten:		<ol style="list-style-type: none"> 1. Fallvignette 2. Problemebox 3. Wünschebox 4. Plakat mit Figur für Assessment-Schritte 5. Netzwerkkarte: Plakat vorbereiten 6. Bunte Papier Buttons 7. Leere Plakate 8. Uhu Stick, Scheren, Stifte 9. Legofigurenbox (falls benötigt) 10. Flipchart vor Ort 			

Abbildung 94: Konzeptübersicht Workshop, Seite 3 (eigene Darstellung)

Der Workshop wurde tabellarisch aufbereitet und in 16 Schritte gegliedert. Diese stellen einerseits die zeitliche Abfolge des Arbeitsprozesses im Workshop dar und zeigen andererseits wesentliche Kernthemen des Case Managements auf:

1. Kennenlernen
2. Themeneinführung Case Management
3. Assessment – Erklärung
4. Fallklärung
5. Problemerkhebung
6. Erarbeiten der Wünsche
7. Stärkenorientierung
8. Ressourcenorientierung
9. Hilfeplan – Erklärung
10. Probleme & Wünsche wiederholen
11. Ideensammlung zu (formellen & informellen) Hilfen
12. Filmende besprechen → „Happy End“?
13. Monitoring – Erklärung
14. Hilfeplan & Monitoring: Visualisierung
15. Wiederholung und Zusammenfassung
16. Erste Ideensammlung & Umsetzungsmöglichkeiten für Videos

Corinna Ehlers (Ehlers o.A.) gliedert das stärkenorientierte Case Management grundsätzlich in fünf Phasen (vgl. Abbildung 95). Im Jugend-Workshop-Konzept wurde der Case-Management-Prozess in drei Hauptthemen gegliedert: Assessment, Hilfeplan und Monitoring (Evaluation). Grundgedanke war, die Jugendlichen nicht mit theoretischem Fachwissen zu überfordern. Als Einstieg diente eine fiktive Fallvignette, die neugierig auf die Erarbeitung des Falles machen sollte. Die Klärungsphase und Situationseinschätzung wurden im Workshop zusammengefasst und als Assessment angeführt. In der Praxis wird dies ebenso flexibel gehandhabt, was auch des Öffern zu einer erneuten Falleinschätzung (Reassessment) führen kann (vgl. Wendt 2018:142).

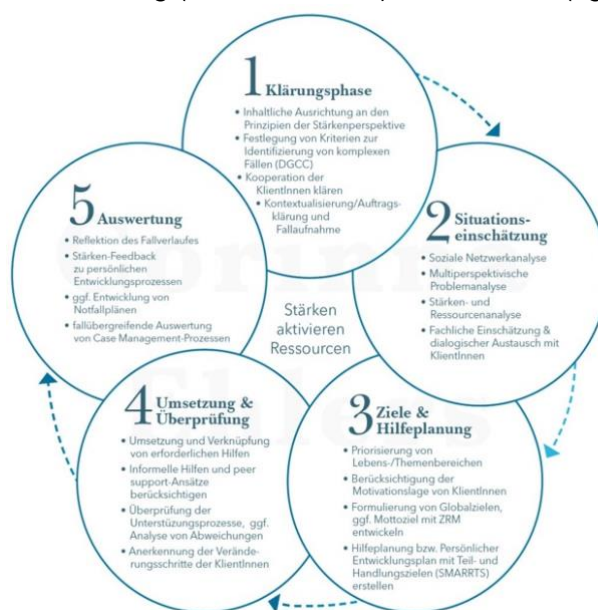


Abbildung 95: Stärkenorientiertes Case Management-Modell (Ehlers o.A.)

Workshop-Tag 1

Der erste Workshop-Tag diente zunächst dem gegenseitigen Kennenlernen und der Einführung in das Thema Case Management. Jugendarbeit soll nahe am Alltag von Jugendlichen sein, um sich auf deren spezifische Eigenarten und den immer wieder neuen Themenstellungen der spezifischen Lebenswelten einrichten zu können. Hierfür braucht es genug Spielraum und Flexibilität, damit sich die Potenziale der Jugendlichen zur Selbstbestimmung und Partizipation entfalten können (vgl. Sturzenhecker 2009:139). Um dies zu ermöglichen, erfolgte eine kurze Vorstellungsrunde (Name, Alter, knappe berufliche und private Biografie, Hobbies, Lieblingsschauspieler:in), um die Atmosphäre aufzulockern und eine Basis für eine gute Arbeitsbeziehung zu schaffen. Der erste Eindruck zeigte eine diverse Gruppe von Jugendlichen, die sehr kommunikativ war. Im Anschluss daran folgte eine kurze Erläuterung zur Idee und zum Ablauf des Workshops.

Im nächsten Schritt der Einführung wurden die Jugendlichen gefragt, ob sie bereits eine Idee zu Case Management haben und was sie sich darunter vorstellen. Der Trainer hatte sie bereits im Vorfeld über das Themengebiet informiert. Eine Jugendliche wiederholte ihr Verständnis:

„Ein Case Manager ist eine Person, die zwischen unterschiedlichen Personen, wie Psychotherapeut:innen oder wenn jemand Schulden hat, vermittelt.“ (Aussage einer Jugendlichen)

Die Zusammenfassung der Jugendlichen formulierte bereits wesentliche Teile des Case-Management-Prozesses. So wurden Linking, Vermittlung, Koordination sowie Moderation im und für den Fall erwähnt. Die Aussage der Jugendlichen zeigt ein Verständnis für Case Management, das sich auch mit theoretischen Annahmen deckt, die Case Management über die Einzelfallebene hinaus verstehen und nicht nur auf Beratungsleistungen reduzieren (vgl. Faß 2013:79).

Im nächsten Schritt folgte ein kurzer Impuls-Vortrag über Social Work Case Management in Einfacher Sprache, anhand einer Skizze (siehe Abbildung 96).



Abbildung 96: Social Work Case Management (eigene Darstellung)

4.3.2.1 Assessment

Der erste große Schritt im Case-Management-Prozess wird als Assessment beschrieben. Hierbei ist es vorerst wichtig, die Sichtweise von Nutzer:innen auf ihre Lebenslage und -situation zu erheben. Dabei geht es um zu bearbeitende Problemstellungen, bisherige Lösungsversuche sowie die Identifizierung von Stärken und Ressourcen, um in weiterer Folge zielgerichtete Interventionen planen zu können (vgl. Goger / Tordy 2020:45).

Auf dieser Grundlage wurde im nächsten Schritt mit der Fallklärung begonnen. Dazu diente die eingangs erwähnte Fallvignette als Ausgangspunkt. Den Workshop-Teilnehmer:innen sollte so ein Bild über eine jugendliche Person in einer komplexen Situation vermittelt werden. Dabei sollte nicht nur der Protagonist, sondern auch dessen Umwelt im Fokus stehen. Dadurch hatten die Jugendlichen die Möglichkeit den gesamten Fall zu betrachten. Der Zugang zur Problemidentifizierung und Ressourcenorientierung wurde dadurch weiter geöffnet.

Die Fallvignette sollte in erster Linie als Inspiration für die Jugendlichen dienen, um Multiproblemlagen erkennbar zu machen. Im Zuge der Ausarbeitung der Fallvignette im Vorfeld stellten sich folgende Fragen:

- Wie kommt man zu Case Management?
- Wo gibt es Case Management?

- Welche Organisationen bieten Case Management an?

Die Stadt Wien erwies sich im Kontext der Fallvignette als geeignete Örtlichkeit, da Case Management hier im Gegensatz zu anderen österreichischen Bundesländern bereits in mehreren Organisationen implementiert ist. Zusätzlich haben die jugendlichen Workshop-Teilnehmer:innen in Wien und Umgebung ihren Lebensmittelpunkt und sind mit der Umgebung vertraut.

Während der Ausarbeitung der Fallvignette war das Thema Drogen- und Alkoholkonsum ein viel diskutiertes Thema innerhalb der Forschungsgruppe. Es war wichtig, das Thema so sensibel wie möglich zu behandeln, um einerseits keine Neugier zu wecken und andererseits auf die Probleme aufmerksam zu machen, die mit Drogen- und Alkoholkonsum einhergehen.

Die folgende Abbildung zeigt die Fallvignette in ihrer Endversion:

Pablo (sechzehn Jahre) wohnt mit seiner Mutter und seiner kleinen Schwester (sechs Jahre) in einer Drei-Zimmerwohnung in Wien. Der Vater ist aufgrund eines Unfalles vor zwei Jahren gestorben. Die Großeltern mütterlicherseits sind ebenfalls bereits verstorben und die Großeltern väterlicherseits leben im Ausland. Der Jugendliche ist Schüler der HTL Wien, der zweiten Klasse. Seit geraumer Zeit besucht er diese jedoch nicht mehr und läuft Gefahr, aufgrund der vielen Fehlstunden eine negative Beurteilung zu bekommen.

Die Versuche der Schulsozialarbeiterin, die bereits ein Gespräch mit der Mutter und dem Jugendlichen geführt hat, den Jugendlichen für die Schule zu motivieren, sind bisher erfolglos geblieben. Der Jugendliche verlässt zwar jeden Morgen das Haus, bringt seine Schwester in die Schule, landet jedoch nicht in seiner Schule.

Die Mutter hat einen schweren Verlauf von MS (Multiple Sklerose) und ist auf den Rollstuhl angewiesen. Dadurch übernimmt der Jugendliche für seine Mutter die Betreuung seiner Schwester und hilft im Haushalt. Der Jugendliche findet sein Ventil im Konsum von Drogen und Alkohol und wird in weiterer Folge von der Polizei bei einem Drogenkauf erwischt. Das Case Management der Jugendberatungsstelle im 10. Wiener Gemeindebezirk kümmert sich nun um den Fall.

Abbildung 97: Fallvignette (eigene Darstellung)

Bei der anschließenden Fallbearbeitung zeigten die Jugendlichen großes Interesse und arbeiteten motiviert mit. Dies zeigte sich, indem die Jugendlichen die Fallvignette kommentierten und unmittelbar nach der Fallvorstellung erste Assoziationen entwickelten, wie es dem Darsteller gehen könnte. Fragen im Zusammenhang mit der

Lebensgeschichte des Protagonisten waren Gegenstand der Diskussion. Die Workshop-Teilnehmer:innen wurden mehrfach darauf hingewiesen, dass eine eigenständige Veränderung der Fallgeschichte möglich und erwünscht sei, wobei die einzelnen Phasen des Case Managements nicht verändert werden sollten. Die Jugendlichen griffen den Hinweis auf und verständigten sich darauf, dass der Protagonist „Tom“ heißen sollte und nicht wie in der Fallvignette beschrieben „Pablo“.

Im Anschluss an die Fallvignette, ging es um die Problemidentifizierung. Für eine visuelle Aufbereitung wurde dazu ein vorab gezeichnetes Plakat einer männlichen Figur aufgehängt. Folgende Fragen sollten den Teilnehmer:innen den Einstieg in die Problemanalyse erleichtern:

- Welche Probleme gibt es?
- Was könnte das bei Tom sein?

Die Jugendlichen wurden nun aufgefordert die Probleme, die sie einerseits anhand der Fallgeschichte herauslesen konnten, sowie weitere Probleme, die ihnen spontan dazu einfielen, auf rote Dreiecke aus Papier zu schreiben. In der Realität findet in einem Case-Management-Prozess häufig ein Treffen mit allen am Fall beteiligten Akteur:innen statt, um die Problemlagen zu besprechen, da die Problemsicht der professionellen Beteiligten oft sehr unterschiedlich sein kann. Dies wird auch als multiprofessionelles Assessment bezeichnet. Im stärkenorientierten Case Management nach Corinna Ehlers (vgl. Ehlers et al. 2017:93f) ist es von großer Bedeutung, Nutzer:innen möglichst bei der Definition des Problemfeldes miteinzubeziehen. In weiterer Folge soll die Einschätzung von Problemen aus unterschiedlichen Perspektiven durch die Fallbeteiligten erfasst werden (vgl. ebd.). In der Zusammenarbeit mit den Jugendlichen wurde – in Anlehnung an das multiprofessionelle Assessment – ein multiperspektivisches Assessment vorgenommen, um die Situation aus den verschiedenen Blickwinkeln der Jugendlichen einzufangen. Folgende Probleme wurden identifiziert:

- Drogenkonsum
- Mutter im Rollstuhl
- Schulschwänzer
- Sein Vater ist tot
- Strafverfahren
- Alkoholkonsum
- Tom → kümmert sich um Schwester
- Geht nicht mehr in die Schule

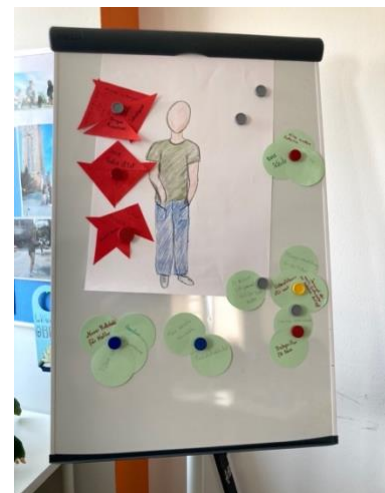


Abbildung 98: Probleme- & Stärkensammlung (eigenes Foto)

Anhand der Sammlung von Toms Problemen konnte somit eine Person in einer Multiproblemlage identifiziert werden. Dadurch war die Grundvoraussetzung einer systematischen, zielstrebigem Bearbeitung komplexer Problemlagen (vgl. Wendt 2012:8) gegeben und die Inanspruchnahme von Case Management erfüllt.

Für den nächsten Schritt - die Erarbeitung der Wünsche - wurden diese ebenfalls auf Papier gebracht und zu der männlichen Figur gepinnt, um keinen problemzentrierten Fokus zu generieren. Helfende Fragen dazu waren:

- Was möchte Tom?
- Was würdet ihr an seiner Stelle am dringendsten brauchen?
- Was würdet ihr euch wünschen?

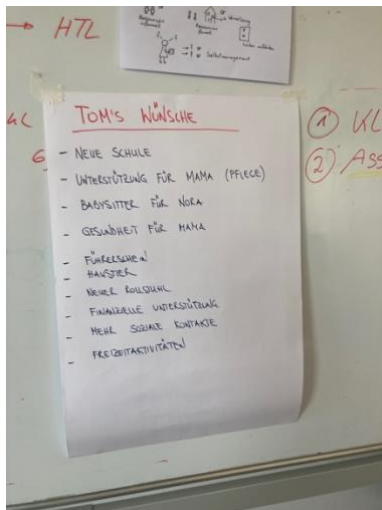


Abbildung 99: Zusammenfassung von Toms Wünschen (eigenes Foto)

Die Erarbeitung der Wünsche gestaltete sich sehr vielfältig und ideenreich. Jeder geäußerte Wunsch wurde in der Gruppe diskutiert, analysiert und in weiterer Folge in Form einer Liste zusammengefasst. Ähnlich gestalteten sich die Wünsche in Bezug auf Toms Mutter: Unterstützung, Pflegeunterstützung sowie auch ein neuer Rollstuhl waren für die Jugendlichen von besonders großem Interesse. Außerdem sollte Tom entlastet werden durch „jemanden, der seine Schwester zur Schule bringt“, so ein Teilnehmer. Mehr soziale Kontakte, Freizeitaktivitäten, ein Führerschein sowie der Wunsch nach einem Haustier wurden ebenfalls genannt. Beim Thema „Schule“ gab es drei Überschneidungen: Auf den Papierkreisen wurde sowohl eine neue als auch eine andere Schule, sowie eine „Schul-Hilfe“ gefordert. Als letzter Wunsch wurde Unterstützung in finanzieller Hinsicht angegeben. Hier war sehr gut erkennbar, wie

geschickt sich die Jugendlichen in den Protagonisten hineinversetzen konnten. Dies lässt vermuten, dass sich die eigenen Wünsche der Jugendlichen in der alltäglichen Lebenswelt widerspiegeln (beispielsweise durch den Wunsch des Haustieres oder des Führerscheins).

Ein wesentlicher Teil im Workshop lag auf der Ausarbeitung beziehungsweise der Entdeckung der Stärken und Ressourcen des Protagonisten, um den Jugendlichen aufzuzeigen, wie wirksam dieser Prozess für die Zielerreichung ist. Dabei stehen auf der einen Seite die Interessen und Hoffnungen, die die Menschen in sich tragen und auf der anderen Seite geht es um die Nutzung und die Umsetzbarkeit von Möglichkeiten (vgl. Ehlers / Müller, M. 2014:137f).

Für die Stärkensammlung von Tom wurden verschiedene Papierkreise vorbereitet, die auf einem eigenen Plakat erfasst werden sollten. Folgende Fragen dienten als Einstieg in das Thema:

- Was kann Tom gut?
- Wo seht ihr seine Stärken?

Die Jugendlichen sollten sich jeweils einzeln Gedanken über Toms Stärken machen. Anfangs entstand der Eindruck, dass die Jugendlichen durchaus Schwierigkeiten hatten,

Stärken zu erkennen beziehungsweise zu formulieren. So meinte ein Jugendlicher: „Was soll der denn für Stärken haben, der hat ja nur Probleme!“ Hier könnte man vermuten, dass es für die Jugendlichen selbst schwierig erscheint, eigene Stärken zu erkennen beziehungsweise zu definieren. Es könnte aber auch als entmutigendes Selbstbild gedeutet werden, welches den Jugendlichen ein Bild vom „Schwach-Sein“ und „Nicht-Gelingen“ vor Augen führt. Herriger (vgl. Herriger 2020:65) beschreibt dies als „kognitive Defizite“, die entstehen können, wenn eigene Bewältigungsressourcen der Adressat:innen nicht mehr wahrgenommen werden können. Als Grund dafür nennt er Erfahrungen wie Nichtkontrollierbarkeit sowie Hilflosigkeit, die zu einem negativen Selbstbildnis führen können (vgl. ebd.). Die Stärkenorientierung in der Zusammenarbeit mit



Abbildung 100: Stärkensammlung (eigenes Foto)

Menschen fokussiert einerseits ihr Können und Wollen und andererseits ihre Interessen und Leidenschaften (vgl. Ehlers et al. 2017:15). Mit ein wenig Input darüber ließ sich die Gruppe auf die Übung ein. Jede einzelne Stärke von Tom wurde aufgeschrieben und auf einer Flipchart-Tafel gesammelt und sortiert (siehe Abbildung 100). Überschneidungen waren bei den Themen Hilfsbereitschaft, Freundlichkeit sowie Empathie. Weitere Stärken wurden Tom mit Attributen wie selbstständig, klug, großzügig, teamfähig, mutig und lustig zugeschrieben. Es zeigt sich, dass den Jugendlichen bewusst war, dass Tom sehr schlau sein musste, wenn er die erste Zeit in der HTL ohne viel zu lernen überstanden hatte. Es hat den Anschein, dass die Jugendlichen Schüler:innen einer HTL mit Intelligenz in Verbindung bringen und sich selbst vermutlich nicht so einschätzen würden. Jugendliche stehen vor großen Herausforderungen, die sich aus gestiegenen schulischen Anforderungen, eigenen Unsicherheiten sowie einer verstärkten Leistungsorientierung ergeben (vgl. Steiner et al. 2015:172f). Dies kann dazu führen, dass Jugendliche Ängste entwickeln und in weiterer Folge die eigenen Stärken weniger oder gar nicht mehr wahrnehmen.

Um die Fallbearbeitung abzurunden, folgte die Identifizierung sozialer Ressourcen mittels der egozentrischen Netzwerkkarte nach Pantuček-Eisenbacher (2019). Netzwerkkarten werden in der Regel gemeinsam mit Nutzer:innen manuell oder mithilfe einer geeigneten Software am Computer erstellt, wobei der:die Sozialarbeiter:in nach Anweisung der Nutzer:innen das Netz zeichnet (vgl. Pantuček-Eisenbacher 2019:192). Die Einteilung einer Netzwerkkarte erfolgt in vier Sektoren:

- Sektor Familie
- Sektor Freund:innen/Bekannte
- Sektor Kolleg:innen
- Sektor professionelle Helfer:innen

Durch diese Einteilung werden formelle sowie informelle Ressourcen sichtbar. Die erarbeiteten Ressourcen können im gemeinsamen Prozess erklärt werden und zeigen das „Potenzial an möglicher (lebensweltlicher) Unterstützung“ (vgl. ebd.:187). Dies

ermöglichte im Workshop einen visuellen Überblick der sozialen Lebenswelt des Protagonisten und deren Beziehungen zueinander.

Mit Hilfe von Papierkreisen in vier verschiedenen Farben sollte gemeinsam mit den Jugendlichen eine bunte aber strukturierte Netzwerkkarte erarbeitet werden. Dabei wurde der Phantasie der Jugendlichen freien Lauf gelassen. Außerdem konnten in Form eines Brainstormings viele verschiedene Ideen gesammelt und strukturiert werden.

Folgende Fragen waren bei diesem Prozess hilfreich:

- Welche Hilfen gibt es in Toms Umfeld?
- Wie sieht sein informelles Netzwerk aus?
- Welche Familienmitglieder könnten noch spannend für diese Geschichte sein?

Für die Jugendlichen wurde ein großes Plakat mit der Einteilung der Netzwerkkarte in vier Sektoren vorbereitet und in weiterer Folge die Funktion sowie die Zielsetzung der Methode in diesem Zusammenhang erklärt. Einerseits konnte so das Verständnis für die Ressourcenorientierung vertieft werden und andererseits konnten die Jugendlichen dadurch mögliche Protagonist:innen für das Video ausarbeiten. Dabei wurde beobachtet, dass die Jugendlichen anfangs etwas zögerlich waren, was sich in ihren ratlosen Gesichtern zeigte. Es dauerte eine Weile, bis die ersten Protagonist:innen bestimmt waren. Aber einer der Jugendlichen war besonders engagiert und überlegte sich die meisten Namen – angelehnt an die Geschichte und die Darsteller:innen von „Harry Potter“ – und pinnte sie an den Flipchart.



Abbildung 101: Netzwerkkarte 1
(eigenes Foto)

Als Ergebnis wurden mehrere Personen in allen vier Sektoren ausgearbeitet. Um es für die Jugendlichen einfacher zu gestalten, wurden die Kontakte dann in weiterer Folge als soziale, familiäre, formelle sowie informelle Kontakte gegliedert. Im Gegensatz zur professionellen Erstellung einer Netzwerkkarte in der Sozialen Arbeit wurde im Workshop bewusst auf die grafische Vernetzung der einzelnen Akteur:innen verzichtet. Auch ohne Vernetzungslinien war das lebensweltliche Unterstützungspotenzial gut erkennbar (vgl. ebd.). Der Fokus wurde auf die Ankerperson Tom und die Intensität der Beziehung zu den einzelnen Akteur:innen gelegt, welche durch unterschiedliche Entfernungen sichtbar wurden.

Im Familien-Sektor wurden zuerst die Mutter und die Schwester sehr nahe zur Ankerperson Tom gesetzt, gefolgt von einem Onkel und einer Tante. Der Vater wurde auch in der Netzwerkanalyse thematisiert, wobei erklärt wurde, dass verstorbene Personen grundsätzlich nicht in die Netzwerkkarte aufgenommen werden. In bestimmten Fällen können diese dennoch einen Platz bekommen (vgl. ebd.:199), wenn es für die

Nutzer:innen besonders wichtig ist. Die Jugendlichen entschieden sich daraufhin den Vater von Tom dennoch zu positionieren, da der Tod des Vaters große Auswirkungen auf Tom hatte. Danach wurden die Großeltern als Oma und Opa definiert, welche aber eine größere emotionale Distanz als andere Familienmitglieder zu Tom aufwiesen.

Im Sektor Freund:innen und Bekannte wurden drei Freund:innen sowie zwei Nachbar:innen definiert. Diese standen, im Gegensatz zu den meisten Verwandten, Tom emotional näher. Es wurde darauf hingewiesen, dass diese Personen, durch die Nähe zur Ankerperson Tom, von größerer Bedeutung im Unterstützungssystem sein könnten.

Im professionellen Sektor wurden von den Jugendlichen sowohl eine Lehrerin von Tom als auch die Schulsozialarbeiterin als Bezugsperson festgelegt. Damit kennzeichneten die Jugendlichen, dass Toms Probleme in der Schule schon sichtbar waren und sich auch bereits zwei professionelle Helfer:innen im Unterstützungssystem befanden. Die Sozialarbeiterin, die folglich auch das Case Management übernahm, wurde ebenso im professionellen Sektor ergänzt.



Abbildung 102: Netzwerkkarte 2
(eigenes Foto)

Zwei Personen, die dem Protagonisten nahestanden, fanden mit dem Hinweis „schlechter Einfluss“ einen Eintrag im Kolleg:innen-Sektor. Dies führten die Jugendlichen auf die Schulabstinenz von Tom zurück, der mit den beiden Klassenkamerad:innen die fehlende Schulzeit verbringen würde.

Workshop-Tag 2

Am zweiten Workshop-Tag folgte nach kurzer Wiederholung die Weiterbearbeitung der Netzwerkkarte, welche noch um einige Personen ergänzt wurde. Vor allem ging es dabei um die familiäre Seite von Tom, welche sowohl von Tanten und Onkeln als auch Cousins und Cousins väterlicher- sowie mütterlicherseits repräsentiert wurden. Die „Reise“ erstreckte sich von St. Pölten bis nach Mexiko und Brasilien, die als Wohnorte der Verwandtschaft ausgewählt wurden. Dies führte auch zu Diskussionen:

*„Wie sollen die alle Tom helfen, wenn die irgendwo wohnen?“
„Naja, die können ja zumindest etwas Geld schicken, das ihm hilft,
und seiner Mutter.“ (Aussagen der Jugendlichen)*

Anhand des Auszuges aus dieser Diskussion zwischen den Jugendlichen lässt sich erkennen, dass Jugendliche sowohl finanzielle als auch materielle Unterstützung als wichtig anerkennen. Möglicherweise ist ihnen (durch eigene Erfahrungen) bewusst, wie wichtig diese Form der Unterstützung sein kann. Darüber hinaus könnte diese Assoziation darauf verweisen, dass emotionale Verbundenheit auch über weite Distanzen möglich ist. Demnach wurde anhand der Überlegungen der Jugendlichen

deutlich, wie wichtig Personen im Hilfeprozess sein können, ganz gleich welche räumlichen Entfernungen zwischen ihnen liegen.

Die intensive „Reise rund um die Welt“ inspirierte die Jugendlichen zu einer Diskussion, die von lebenden und toten Verwandten bis hin zur Bezugnahme auf Drogenkartelle und Mafia reichte. Hier lässt sich vermuten, dass die Jugendlichen aufgrund der medialen Berichterstattung sowie von Netflix-Serien (genannt wurde „Narcos“) einen Bezug zwischen Mexiko und den Machenschaften in Drogenkartellen hergestellt haben.

Die Jugendlichen zeigten reges Interesse in der Ausarbeitung der sozialen Ressourcen anhand der Netzwerkkarte. Darüber hinaus fiel es den Jugendlichen leicht, verschiedene Personen den vier Sektoren zuzuordnen. Daraus könnte man schließen, dass wesentliche Inhalte der Ressourcenorientierung in Form der Netzwerkanalyse verstanden wurden. Abschließend dazu kann gesagt werden, dass die Netzwerkkarte besonders hilfreich war, um die wertvollen Sozialkontakte von Tom sichtbar zu machen und mögliche Protagonist:innen für das Video zu identifizieren.

Mit der Vervollständigung der Netzwerkkarte war die Erarbeitung des Assessments abgeschlossen. Es wurde noch einmal darauf hingewiesen, wie wichtig die einzelnen Schritte im Assessment sind, um gemeinsam mit Nutzer:innen einen Hilfeplan mit konkreten Zielsetzungen erarbeiten zu können.

4.3.2.2 Hilfeplan

Den nächsten Schritt im Case Management stellt die Erarbeitung des Hilfeplanes dar. In der Regel ist die Hilfeplanung ein Prozess, der mitunter auch in mehreren Schritten erfolgen kann. Dies bedeutet vor allem in der Kinder- und Jugendhilfe die Miteinbeziehung von Eltern und gegebenenfalls weiteren Angehörigen, um abzuwägen, welche informellen Hilfen selbst miteinbezogen werden können und welche formellen Hilfen für den Hilfeplan notwendig sind (vgl. Ehlers et al. 2017:155). Der Hilfeplan ermöglicht es, Hypothesen zu bilden. Diese werden gemeinsam mit Nutzer:innen gesammelt, zusammengefasst und dienen dazu, Veränderungen zu bewirken. Sie sind flexibel und veränderbar (vgl. ebd.:115).

Für den Workshop hieß dies, dass eine kurze Erklärung der wesentlichen Elemente des Hilfeplanes vorgestellt wurde. Im gesamten Hilfeprozess war die Einbindung von Träumen, Wünschen und Hoffnungen von großer Bedeutung, da diese das Selbstvertrauen des Protagonisten stärkten und als kreatives Potenzial in den Arbeitsprozess eingebunden werden konnten (vgl. ebd.:112).

Wesentliche Fragen an die Jugendlichen waren:

- Welches Ziel wäre hier für euch am wichtigsten?
- Wer kann wie helfen?
- Wie würdet ihr Tom helfen?
- Welche professionellen Hilfen würde er zusätzlich noch brauchen?



Abbildung 103: Zuordnung Probleme – Netzwerk
(eigenes Foto)

Anders als in den Standards für Social Work Case Management wurde für diesen Workshop die Zielformulierung in die Hilfeplanung mit eingebunden. In einem gemeinsamen Brainstorming wurden erste Ideen schriftlich auf einem Flipchart-Plakat festgehalten. Für einen strukturierten Überblick wurde der Hilfeplan anschließend tabellarisch aufbereitet.

Als Einstieg in die Hilfeplanung wurden die Probleme und die Wünsche von Tom wiederholt und auf den Tisch in der Mitte gelegt. Dabei wurde überlegt, welche Herausforderungen möglichen Unterstützer:innen zugeordnet werden könnten. Es wurde ersichtlich, wer wie helfen konnte und welche formellen (und informellen) Helfer:innen noch notwendig wären. Die Ideen der Diskussion zwischen den Teilnehmer:innen wurden dann auf einem Flipchart-Plakat mitdokumentiert (siehe Abbildung 104).

Als erstes Thema wählten die Jugendlichen die finanzielle Situation von Tom und seiner Familie. Hierbei wurde beobachtet, dass sich die Jugendlichen gut mit dem österreichischen Sozialsystem auskannten. Dies zeigte sich vor allem in der Aufzählung von vorhandenen Organisationen und deren Hilfeleistungen, die im Fall von Tom unterstützend sein könnten. Schlagwörter wie Sozialbeihilfe, Kindergeld, Familienbeihilfe, Arbeitslosengeld sowie Bewährungshilfe wurden dabei erwähnt. Weiters wurde auch sehr realistisch über Ansprüche und Wegfall von diversen Beihilfen und Sozialhilfebezügen gesprochen. Beispielsweise wurde aufgezeigt, dass Tom den Anspruch auf das Kindergeld verliert, falls er nicht mehr zur Schule gehen würde. Die Jugendlichen entschieden, dass Tom psychotherapeutische Hilfe benötigen würde, um den Tod seines Vaters zu verarbeiten. Darüber hinaus wurde beobachtet, dass die Jugendlichen über Wissen in Bezug auf Bewährungshilfe und Diversion verfügten. Dabei wurde mit großer Selbstverständlichkeit per Handy Google befragt, um mehr Informationen darüber zu erhalten und Unklarheiten innerhalb der Gruppe zu klären.

Als nächster Punkt wurde die Schulabstinenz von Tom betrachtet. Dieser Fachbegriff war den Jugendlichen nicht bekannt und wurde

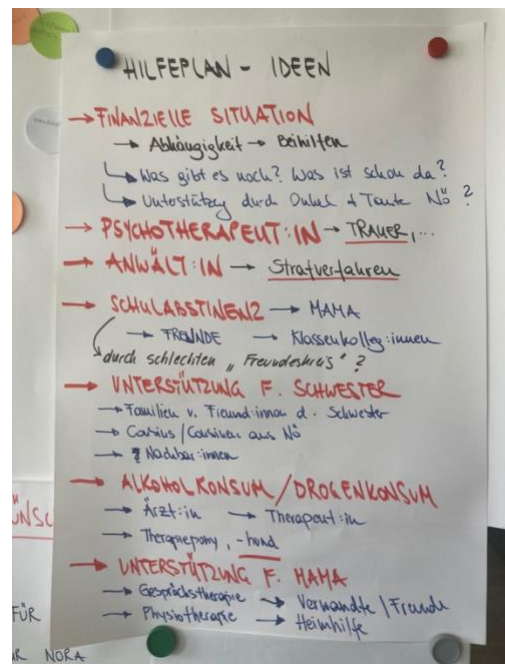


Abbildung 104: Hilfeplan, erste Ideenfindung
(eigenes Foto)

deshalb kurz erklärt. Wie schon weiter oben in der Netzwerkanalyse beschrieben, wurde die Schulabstinz auf den schlechten Einfluss durch zwei Schulkolleg:innen zurückgeführt. Hierbei entstand die Hypothese, dass Tom seine fehlende Schulzeit mit den beiden verbrachte, wenn er sich nicht um seine Mutter oder Schwester kümmern musste. Auf den Vorschlag, Tom durch ein Jugendcoaching oder eine Lernhilfe zu unterstützen, reagierten die Jugendlichen ablehnend, da zu viele Bezugspersonen auch nicht gut seien. Dies könnte darauf hinweisen, dass die Jugendlichen bereits negative Erfahrungen mit vielen Fachleuten aus unterschiedlichen Berufsfeldern gemacht haben. Möglicherweise fehlte hier eine gezielte Koordination der Hilfeleistungen, was in einer Hilflosigkeit der Eltern und Jugendlichen mündete oder in einer gegenseitigen Blockade der verschiedenen Helfer:innen endete (vgl. Rotthaus 2019:21). Wenig Begeisterung zeigten die Jugendlichen ebenso bei einer möglichen Betreuung von Tom durch das Arbeitsmarktservice (AMS). Dennoch entschieden die meisten, dass dies sinnvoll sein könnte. Es gab noch viele Unklarheiten in Bezug auf die schulische oder berufliche Zukunft von Tom, daher wurde gemeinsam entschieden, dass Tom sich erstmal um seine Probleme kümmern sollte, bevor er sich diesem Thema widmete.



Abbildung 105: Brainstorming Hilfeplan (eigenes Foto)

Beim Thema rund um den Alkohol- und Drogenkonsum entschieden die Jugendlichen, dass es hier sinnvoll wäre, sowohl medizinische Versorgung als auch eine:n Therapeut:in zu organisieren. Ein Jugendlicher hatte dabei die Idee, dass ein Therapiepony oder Therapiehund für Tom hilfreich sein könnte.

Um Tom eine Entlastung zu bieten, wurden Ideen gesammelt, um einerseits seine Schwester zu unterstützen und andererseits zu überlegen, welche Hilfeleistungen für seine Mutter sinnvoll wären. Dies spricht für ein Verständnis von systemischen Wechselwirkungen und auch von spezifischen Werthaltungen der Jugendlichen für die Themen Familie, Verantwortung sowie Solidarität. Gemeinschaften sind aufgrund von

Emotionalität, Nähe oder Tradition durch gegenseitige Unterstützung gekennzeichnet (vgl. Früchtel 2016:15). Besonders interessant war die Idee, Familien von (Schul-) Freundinnen von Toms Schwester zu aktivieren. Hier könnte man vermuten, dass einige der Jugendlichen selbst schon positive Erfahrung in der Beziehung zu Eltern von Schulfreund:innen hatten, beziehungsweise gutes Vertrauen aufgebaut wurde. Darüber hinaus könnten Nachbar:innen sowie Cousins/Cousinen aus Niederösterreich in den Hilfeprozess mit eingebunden werden. Für die Mutter von Tom wurden Unterstützungsmöglichkeiten wie Physiotherapie, Heimhilfe sowie die Einbindung von Freund:innen und Verwandten besprochen. Zusätzlich wurde auch eine Gesprächstherapie angesprochen, da sich die Mutter vermutlich in einer Überforderung befand und einer großen Sorgenlast gegenüber ihren Kindern ausgesetzt war, wie die Jugendlichen selbst betonten.

Workshop-Tag 3

Für Tag 3 wurde nach einer kurzen Wiederholung ein großes Plakat in die Mitte des Tisches gelegt und im Zuge der Gespräche eine genaue Abfolge des Hilfeplanes erstellt. Die Jugendlichen diskutierten mögliche Lösungsstrategien und Hilfen, einigten sich auf Prioritäten und überlegten, wie sich Toms Situation mit den genannten Hilfen entwickeln könnte.



Abbildung 106: Erarbeitung des Hilfeplanes

Anhand einer Situationseinschätzung wurden folgende Themenbereiche definiert: Alkohol- und Drogenkonsum, Schulabstinenz, Strafverfahren, Tod des Vaters, Mutter, Schwester. Wesentliche Problemlösungen skizziert die folgende Tabelle:

HILFEPLANUNG			
THEMA	Was ist zu tun?	Wer kann helfen?	
		Formelle Hilfen	Informelle Hilfen
Alkohol- und Drogenkonsum	Start: (Gruppen-) Therapie	Therapeut:in	
Schulabstinenz	Anfrage für Wiederholung → Schule gibt ok	Lehrerin → hilft beim Wiedereinstieg	Freunde → Motivation
Strafverfahren	→ Jugendstrafgesetz → Bewährung → Diversion → Sozialstunden + THERAPIE	Bewährungshelfer:in Therapeut:in	
Tod des Vaters	THERAPIE	Therapeut:in	
Mama	Pflegeunterstützung Unterstützung im Haushalt	Pflegefachkraft Haushaltshilfe	Onkel/Tante Cousin/Cousine Nachbar:innen Freund:innen
Schwester	Unterstützung bei der Betreuung		Kindersitterin Familien von Klassenkolleg:innen Freund:innen der Mutter
MONITORING	Nach 3-4 Monaten		
	<div><input type="checkbox"/> „Entzug“ Alkohol/Drogen</div> <div><input type="checkbox"/> Strafverfahren fallen gelassen</div> <div><input type="checkbox"/> Weniger Stress durch Hilfe bei Unterstützung der Mutter</div> <div><input type="checkbox"/> Kontaktabbruch mit „toxischen“ Freunden</div> <div><input type="checkbox"/> Bessere Beziehung zu Verwandten</div> <div><input type="checkbox"/> Schule / Lehre ?</div> <div>Ist Tom zufrieden mit seiner Situation?</div>		
MONITORING	Nach weiteren 3-4 Monaten		
	<div><input type="checkbox"/> Neue Freunde</div> <div><input type="checkbox"/> Keine Drogen mehr</div> <div><input type="checkbox"/> Weniger Therapiestunden</div> <div><input type="checkbox"/> Mehr Freizeit</div> <div><input type="checkbox"/> Tom möchte die Schule wiederholen, er steigt im September wieder ein</div> <div>→ Anbindung an Schulsozialarbeit</div> <div>→ Unterstützung durch die Lehrerin</div> <div><input type="checkbox"/> Mehr familiäre Kontakte</div>		
HAPPY END offenes Ende?			
! Tom braucht kein Case Management mehr !			

Abbildung 107: Hilfeplan – Übertragung der Ausarbeitung in Tabellenform (eigene Darstellung)

4.3.2.3 Monitoring

Nach der Fertigstellung des Hilfeplanes erfolgte die Erklärung und Ausarbeitung des Monitorings – dem dritten und letzten Themenpunkt im Workshop. Im Monitoring geht es zuerst um die Verbindung von formellen und informellen Unterstützungsmöglichkeiten (Linking), die aufeinander abzustimmen sind (vgl. Wendt 2018:109). Darauf folgend werden die Maßnahmen im Monitoring durch den:die Case Manager:in überwacht und nach Ende des Case Managements wird überprüft, ob und inwieweit einzelne Hilfe-Schritte ihr Soll erreicht haben (vgl. ebd.:160ff).

Für den Workshop wurden drei Schritte des Case-Management-Konzeptes zusammengefasst: Linking, Monitoring und Evaluation. Bevor es an die gemeinsame Ausarbeitung ging, wurden die Begriffe kurz erklärt und visuell aufbereitet. Die Schritte wurden anhand eines Zeitstrahls dargestellt, um die Zeitspannen zu verdeutlichen, die normalerweise im Case Management-Prozess erforderlich sind. Währenddessen wurde auf die Wichtigkeit der Vernetzung, der Umsetzung und der Überwachung aufmerksam gemacht. Dies garantierte ein zu Stande kommen der benötigten Hilfen und die Ausrichtung nach den Bedürfnissen von Tom. Dabei konnte den Jugendlichen vermittelt werden, wie wichtig dieser Schritt im Case-Management-Prozess ist, um fehlende Umsetzungen oder Abbrüche von vereinbarten Unterstützungsleistungen zu vermeiden. In der Praxis wird dies als Teil der anwaltschaftlichen Tätigkeit des:der Case Manager:in für die Bedürfnisse der Nutzer:innen verstanden (vgl. ebd.:162).

Um die Monitoring-Schritte im Video zu zeigen, wurde von den Jugendlichen sogenannte „time lapse“ vorgeschlagen, welche in Filmen und Videos oft dazu genutzt werden, um Zeitsprünge zu zeigen. Die Idee dabei war, dass sich bereits nach dem ersten Zeitsprung eine Verbesserung von Toms Situation ergab. Durch verschiedene Helfer:innen konnte ihm ein Großteil seiner Lasten abgenommen werden und seine Situation sich so stabilisieren. Mit einem zweiten Zeitsprung sollte der Monitoring-Prozess gut nachvollziehbar sein. Das „Happy End“ würde sich durch Beendigung des Case Managements zeigen.

4.3.2.4 Zusammenfassung und Erkenntnisse

Die Erarbeitung des Case-Management-Prozesses in einem Workshop ausgehend von einer Fallvignette zeigte sich als gelungenes Konzept für die Arbeit mit den Jugendlichen in der Mediengruppe AusbildungsFit „Do it“. An allen drei Workshop-Tagen waren die Jugendlichen größtenteils motiviert und wirkten engagiert an der Erarbeitung der einzelnen Schritte mit. Interessant waren die vielen Diskussionen, die sehr lebendig für die Jugendlichen wirkten und spannende Einblicke ermöglichten.

Das Workshop-Konzept bot den Jugendlichen viel Spielraum, um eigene Erfahrungen und neue Sichtweisen aus der eigenen Lebenswelt mit einzubringen. Besonders beeindruckend war das empathische Hineinversetzen der Jugendlichen in die Situation des Protagonisten. Darüber hinaus wurde sichtbar, wie gut es den Jugendlichen gelang,

Situationen gemeinsam aus einem multiperspektivischen Blickwinkel zu betrachten und zu analysieren.

Die Netzwerkkarte zeigte sich als geeignete Hilfestellung um einerseits aufzuzeigen, welches Netzwerk und welche Hilfen schon vorhanden waren und andererseits um mögliche Protagonist:innen für das Video zu identifizieren. Die Jugendlichen scheinen über ein umfangreiches Ressourcenwissen zu verfügen. Darüber hinaus sind sie oder einige von ihnen auch mit strafrechtlichen Regelungen vertraut. Unbekannte Begriffe wurden im Internet recherchiert, um das eigene Wissen erweitern zu können. Beeindruckend war auch die breite Sachkenntnis der Jugendlichen über professionelle Hilfen in Zusammenhang mit den sozialstaatlichen und sozialversicherungsrechtlichen Leistungen.

Abgerundet wurde der Workshop mit der Erkenntnis der Jugendlichen, dass Tom nach einigen Monaten kein Case Management mehr brauchen würde. Diese Entwicklung stellte auch ein „Happy End“ für das Video sicher. Abschließend kann gesagt werden, dass alle drei Workshop-Tage als sehr gelungene und sehr intensive Zusammenarbeit mit den Jugendlichen empfunden wurden.

4.3.3 Entwicklung und Analyse des Videos

Glaser-Schweighofer Sarah, Mühlbauer Bianca

Im nachfolgenden Kapitel werden die Schritte zum finalisierten Video behandelt. Diese umfassen Drehbücher, Storyboard sowie die Entwicklung und Analyse des Videos.

Der Entwurf der Fallvignette, die Unterlagen Case Management in Einfacher Sprache sowie der Workshop und die darin erarbeiteten Inhalte dienten als Ausgangsmaterial für die Erstellung des Videos. Die erarbeiteten Inhalte wurden schriftlich noch einmal aufbereitet und mit den anderen Unterlagen (Fallvignette, Text einfach Sprache, Konzepte) via E-Mail im Mai 2022 an den Trainer übermittelt. Vor der Videoproduktion wurden von den Jugendlichen Drehbücher erstellt. Die Drehbücher dienten einerseits den Jugendlichen als Anweisungen für Einzelheiten im Film, andererseits der „Kontrolle“ durch das Forschungsteam, bevor der Film tatsächlich produziert wurde.

Die erste Fassung der Drehbücher wurde ungefähr im Zeitraum von Mai bis Anfang Juni von den Jugendlichen erstellt. Die übermittelten Drehbücher wurden dann vom Forschungsteam gesichtet und ein Feedback vorbereitet. Danach fand ein gemeinsames Zoom-Meeting mit dem Trainer und den Jugendlichen statt. Auf Grundlage dessen wurden die beiden Drehbücher von den Jugendlichen noch einmal überarbeitet und zu einem Drehbuch zusammengefasst. Das überarbeitete Drehbuch sowie ein erstelltes Storyboard waren dann die Ausgangslage für die Produktion des Videos. Die Dreharbeiten dauerten in etwa von Anfang bis Ende September.

Die einzelnen Phasen werden nun im Anschluss genauer beschrieben.

4.3.3.1 Analyse Drehbuch #1 und #2

Glaser-Schweighofer Sarah

Die ersten Drehbuchideen wurden Anfang Juni via E-Mail übermittelt und zugleich gesichtet. Die beiden Drehbücher orientierten sich im Aufbau an den vorangegangenen Konzepten für ein Erklär- beziehungsweise Erzählvideo. Bei der ersten Bewertung wurde der Schwerpunkt auf die drei Hauptthemen des Workshops – Assessment, Hilfeplan und Monitoring – gelegt.

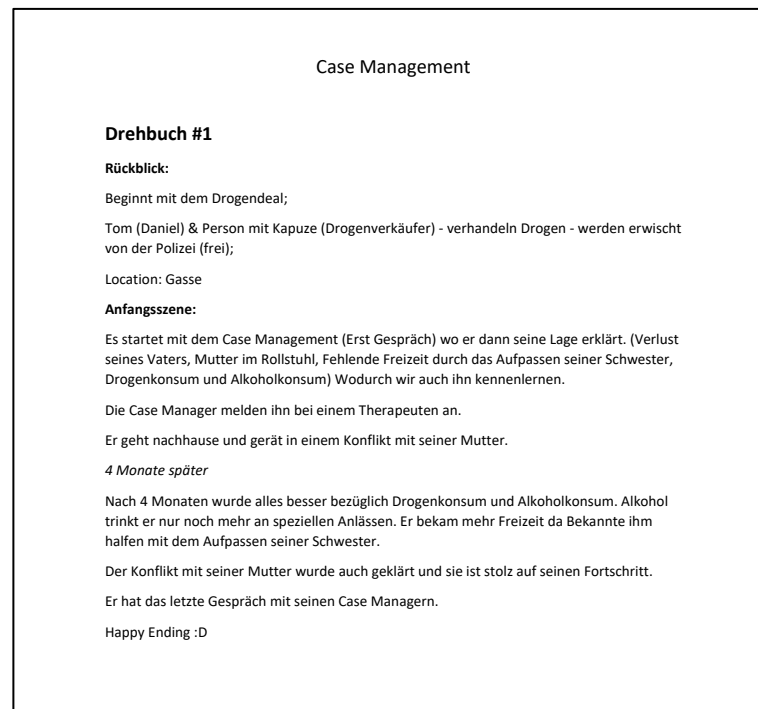


Abbildung 108: Drehbuch #1, Mediengruppe „Do it“

Das Drehbuch #1 begann mit einem Rückblick auf Toms Leben. Dabei wurde ein Drogendeal zwischen Tom und dem Drogenverkäufer in einer Gasse dargestellt. Die Jugendlichen der Mediengruppe beschrieben die Szene in Stichworten, welche erste Bilder im Kopf der lesenden Person entstehen ließen.

*[...] verhandeln Drogen – werden erwischt von der Polizei,
Location: Gasse
(Auszug aus dem Drehbuch #1, Mediengruppe „Do it“)*

Danach erfolgte ein direkter Einstieg ins Case Management in Form eines Erstgespräches. Tom beschrieb den Verlust seines Vaters, die Situation seiner Mutter im Rollstuhl sowie die fehlende Freizeit durch das Aufpassen auf seine Schwester. Seine Probleme mit dem Alkohol- und dem Drogenkonsum wurden ebenfalls erwähnt. Es war erkennbar, dass Tom und Teile seiner Geschichte aus der Fallvignette in dieser Szene im Fokus des Geschehens standen. Ein erstes Kennenlernen des Protagonisten wurde sichtbar. Es wurde ein Jugendlicher präsentiert, der scheinbar aufgeschlossen und ehrlich war und den Mut aufbrachte über seine Probleme zu reden. Für ein effizientes

Assessment sind Ehrlichkeit und Selbstverantwortung (vgl. Wendt 2018:143) von großer Bedeutung und stellen die Basis für gelingendes Case Management dar. In Bezug auf das soziale Netzwerk in Toms Umfeld wurden bereits einige Protagonist:innen genannt, die auf die Ressourcenorientierung im Jugend-Workshop hinwiesen.

Im nächsten Schritt wurde Tom von den Case Managern bei einem Therapeuten angemeldet. Ebenso wurde eine Situation beschrieben, in der es zu einem Konflikt zwischen Tom und seiner Mutter zu Hause kam. Das Drehbuch ließ offen, was danach passierte.

Zum Abschluss setzten die Jugendlichen einen Zeitsprung („time lapse“) nach vier Monaten. Sie beschrieben eine wesentliche Verbesserung in Bezug auf Toms Drogen- und Alkoholkonsum. Darüber hinaus konnte er wieder Freizeit für sich zurückgewinnen, da seine Schwester von Bekannten unterstützt wurde. Der Konflikt mit seiner Mutter löste sich durch seine Fortschritte auf und sie zeigte ihm, wie stolz sie auf ihn war. Das „Happy End“ wurde mit einem letzten Gespräch zwischen Toms und seinen „Case Managern“ beendet.

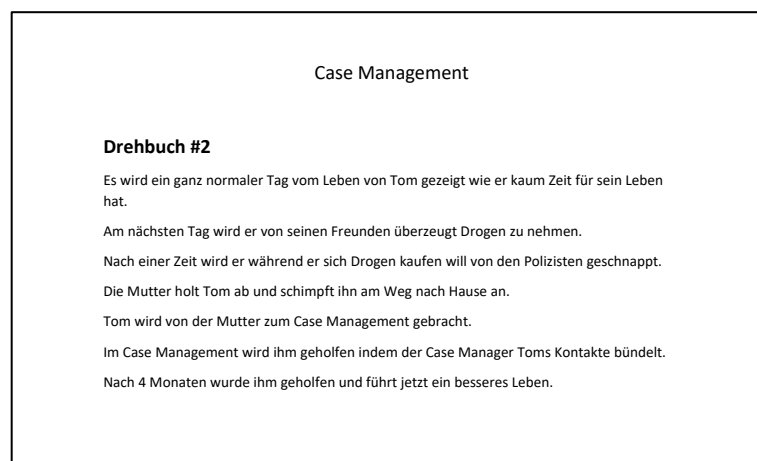


Abbildung 109: Drehbuch #2, Mediengruppe „Do it“

Das Drehbuch #2 startete mit einer nicht näher definierten Szene an einem ganz normalen Tag im Leben von Tom mit dem Hinweis, dass Tom eigentlich kaum Zeit für sich und sein Leben hatte. Dies lässt vermuten, dass er mit vielen anderen Aufgaben beschäftigt war und seine persönlichen Bedürfnisse wahrscheinlich zu kurz kamen. Welche Aufgaben im Zentrum des Geschehens standen, war nicht herauszulesen. Am nächsten Tag wurde er von Freunden zum Drogenkonsum angestiftet. In weiterer Folge wurde beschrieben, dass die Polizei Tom beim Kauf von Drogen erwischte und von Polizisten geschnappt wurde. Anhand der angeführten Informationen ist eine Person in einer Multiproblemlage erkennbar. Überforderung, Suchtproblematik sowie Probleme mit der Polizei/Justiz sind dabei herauszulesen.

Das soziale Umfeld umfasste neben Toms Freunden auch seine Mutter. Sie musste Tom von der Polizei abholen und schien nicht sehr erfreut darüber („[...] und schimpft ihn am

Weg nach Hause an.“). Tom wurde dann von seiner Mutter zum Case Management gebracht. Hier könnte man vermuten, dass die Mutter bereits über Wissen von möglichen Hilfeleistungen verfügte oder einen direkten Kontakt zu einem:einer Case Manager:in hatte.

Die Hilfeleistungen wurden dann wie folgt beschrieben: *„Im Case Management wird ihm geholfen, indem der Case Manager Toms Kontakte bündelt.“* Da keine weiteren Helfer:innensysteme erkennbar waren, könnte dies auf eine vertrauensvolle Arbeitsbeziehung zwischen dem:der Case Manager:in und dem Protagonisten verweisen. Hierbei liegt die Aufgabe, Nutzer:innen individuell zu unterstützen und zu bestärken, ihre Umwelt soweit zu gestalten, zu verändern oder soweit zu beeinflussen, um ihre Kräfte entfalten zu können (vgl. Salomon 1926:59 zit. n. Neuffer 2007:418). Man könnte hier vermuten, dass die Lösung des Problems in der gemeinsamen Aufarbeitung am sozialen Umfeld von Tom lag. Case Manager:innen sind mit der ganzheitlichen Aufgabe betraut, ihre eigenen personalen Angebote (vgl. Neuffer 2007:419) in den Hilfeprozess mit einzubinden.

Zum Abschluss wurde im Drehbuch #2 ein Zeitsprung nach vier Monaten beschrieben, aus dem hervorgeht, dass Tom geholfen wurde und er jetzt ein besseres Leben führt.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass der Anfang und das Ende beider Szenarien gut lesbar sind. Aus dem Drehbuch #1 geht hervor, dass die Jugendlichen die Probleme von Tom gut herausfiltern konnten. Um den Protagonisten besser kennenzulernen, fehlten jedoch in beiden Drehbüchern Informationen zu Wünschen oder Stärken. Der Prozess der Ressourcenorientierung anhand der Netzwerkkarte wurde durch die Aufzählung der Probleme und das Auftreten von nahen Familienmitgliedern sichtbar. Der:die Therapeut:in wurde im Workshop besonders häufig erwähnt und könnte somit im Drehbuch als Stellvertreter:in für formelle Hilfesysteme stehen. Die Idee der Zeitsprünge war zunächst geeignet, um den Prozess des Monitorings gut darzustellen. Es blieb offen, wie und wodurch die vielen Verbesserungen für Tom entstanden sind. Im Ergebnis konnte festgestellt werden, dass mit Hilfe des Case Managements eine Verbesserung der Problemlagen und Hilfe zur Selbsthilfe erreicht werden konnte.

Bei der ersten Durchsicht der Drehbücher wurden fehlende Schritte im Case Management deutlich. Nach reiflicher Überlegung wurde beschlossen, so wenig wie möglich in den Produktionsprozess einzugreifen. Daher wurden verschiedene Fragen an die Jugendlichen ausgearbeitet, die mehr darauf abzielten, die Jugendlichen auf die fehlenden Elemente im Prozess aufmerksam zu machen, als auf das, was noch fehlte. Diese Fragen wurden dann gemeinsam mit den Jugendlichen und ihrem Trainer in einer Feedbackrunde über Zoom diskutiert. Die Zusammenfassung und Analyse des Zoom-Meetings erfolgt im anschließenden Kapitel.

4.3.3.2 Feedbackrunde via Zoom-Meeting

Glaser-Schweighofer Sarah

Das Zoom-Meeting wurde aufgrund des Feedbacks zu den Drehbüchern und offenen Fragen seitens der Mediengruppe angefragt und fand Anfang Juni statt. Vor dem geplanten Zoom-Meeting wurden von der Forschungsgruppe mehrere Überlegungen angestellt, welche Inhalte das Feedback enthalten sollte und wie diese transportiert werden könnten. Einerseits war es wichtig herauszufiltern, welche Inhalte unter Case Management verstanden wurden. Andererseits führte dies zu der Überlegung, die fehlenden Elemente in einem niederschweligen Aushandlungsprozess gemeinsam mit den Jugendlichen herauszuarbeiten. Aus diesem Grund wurden im Vorfeld verschiedene Fragen erarbeitet, die in der Feedbackrunde diskutiert wurden und nachfolgend skizziert werden.

Die Jugendlichen waren sehr neugierig auf das Feedback des Forschungsteams. Zu Beginn bezog sich das Feedback auf den Einstieg in die beiden Drehbücher. Es war deutlich lesbar, wie sehr sich die Jugendlichen damit auseinandergesetzt hatten. Wie bereits in der Drehbuchanalyse beschrieben, wurde auch im Zoom-Meeting erwähnt, dass in Drehbuch #1 das Kennenlernen von Tom und die Probleme, mit denen er zu kämpfen hatte, dargestellt wurden. Als spannender Aspekt von Drehbuch #2 wurde die Situation mit der Mutter erwähnt, die Tom von der Polizei abholte und nicht glücklich über seine Situation war. Dies wurde vom Forschungsteam durch den Bezug zur Realität bestätigt.

Bevor die Feedbackrunde zu den Szenarien eröffnet wurde, war eine Klärung des Themas notwendig: *„Wie kommt man ins Case Management? Man wird ja nicht von der Polizei zum Case Management geschickt?“* (Frage des Trainers der Mediengruppe). Hier wurde auf die Fallvignette verwiesen, die den Zugang über das Jugendcoaching beschrieb.

Bei der ersten Durchsicht der Drehbücher war nicht klar, ob es sich um zwei verschiedene Varianten oder um zwei verschiedene Videos handelte, die produziert werden sollten. Es wurde erklärt, dass es sich bei den Drehbüchern um zwei verschiedene Ideen handelte. Entweder sollte man sich gemeinsam auf eine Version einigen oder es könnte eine Mischung aus beiden Drehbüchern entstehen.

Im weiteren Verlauf des Szenarios fiel auf, dass sich die Jugendlichen auf die Probleme (Ursachen) konzentrierten, die im Workshop gemeinsam erarbeiteten Wünsche, Stärken und Ressourcen aber nicht unmittelbar sichtbar wurden. Möglicherweise könnte dies ein erster Hinweis darauf sein, dass die Jugendlichen das Potenzial der Orientierung an positiven Aspekten in der eigenen Lebenswelt unterschätzen. Es könnte aber auch darauf hindeuten, dass die Jugendlichen bisher zu wenig oder keine Erfahrung damit hatten, sich unter professioneller Anleitung mit den eigenen Wünschen, Stärken und Ressourcen auseinanderzusetzen.

Daher erschien es wichtig, die Feedbackrunde zu nutzen, um auf Wünsche, Stärken und Ressourcen einzugehen, die in den Drehbüchern nicht erkennbar waren. Hier wurde im Vorfeld überlegt, möglichst niederschwellig darauf aufmerksam zu machen. Zuerst wurde erklärt, dass es am Anfang um die Probleme von Tom ging und dass dann viel Zeit damit verbracht wurde, sich auf die Stärken und Ressourcen von Tom zu konzentrieren. Folgende Fragen wurden wiederholt:

- Was sind seine Stärken?
- Welche Ressourcen hat er?
- Wie schaut sein Netzwerk aus?
- Wer kann wie in die Problemlösungen eingebunden werden?

Den Jugendlichen fiel es schwer, sich dazu zu äußern. Hier könnte man vermuten, dass die Erarbeitung dieser Themen durch die Fokussierung auf die Probleme überlagert wurde. Es könnte aber auch ein Hinweis darauf sein, dass die Jugendlichen diese wichtigen Elemente nicht verstanden haben oder dass sie im Workshop nicht ausreichend vermittelt wurden. In der Feedbackrunde wurde eine Diskussion darüber mit der Gruppe durch den Trainer angeregt. Ideen wie die Einbeziehung von Hobbies oder „guten“ Freunden wurden genannt. Um die Erinnerung an die Wünsche, Stärken und Ressourcen aufzufrischen, wurden einzelne Flipcharts in Form von Fotodokumentationen am Bildschirm geteilt und noch einmal gemeinsam besprochen. Zuerst ging es darum, was Tom sich wünschen würde. Anschließend wurden die einzelnen Schritte und Inhalte des Assessments kurz wiederholt und überlegt, was davon in das Drehbuch einfließen könnte. Es wurde noch einmal an das Assessment und seine Inhalte erinnert und was davon vielleicht noch in das Drehbuch einfließen könnte. Aus der Mediengruppe kam dann der Vorschlag, zunächst auf die Probleme von Tom aufmerksam zu machen und dann, wie in einem Film, die Spannung auf die positiven Dinge zu lenken.

„[...] dass erkennbar werden soll, wie beispielsweise die Hobbies von Tom hilfreich sein könnten, um keinen „Blödsinn“ mehr zu machen.“
(Aussage des Trainers)

Dies wurde bewusst unkommentiert gelassen, um die Drehbücher nicht zu stark zu beeinflussen.

Die Zeitsprünge („time lapse“) eigneten sich hervorragend für den Monitoring-Prozess im Case Management. Unklar war, warum in beiden Szenarien nur ein Zeitsprung vorgesehen war und nicht – wie im Jugend-Workshop gemeinsam vereinbart – zwei Zeitsprünge eingebaut waren. Nach Aussagen der Jugendlichen war die Entscheidung für einen oder zwei Zeitsprünge abhängig von den zur Verfügung stehenden Zeitressourcen.

Im Anschluss an die Feedbackrunde war eine Verschriftlichung zu den ersten beiden Drehbüchern noch ausständig und sollte alsbald vom Forschungsteam an die Mediengruppe übermittelt werden. Dabei sollten folgende Fragen seitens der Jugendlichen beantwortet werden:

- Was ist gut?
- Was ist schlecht?
- Was könnte man noch abändern?

Das schriftliche Feedback beschränkte sich im Wesentlichen auf das, was im Drehbuch gut lesbar war. Dabei ging es einerseits um die Sichtbarkeit der erarbeiteten Teile in Bezug auf den Jugend-Workshop und andererseits um das Erkennen von Case-Management-Inhalten. Diese wurden reduziert und an die Inhalte der Szenarien angepasst.

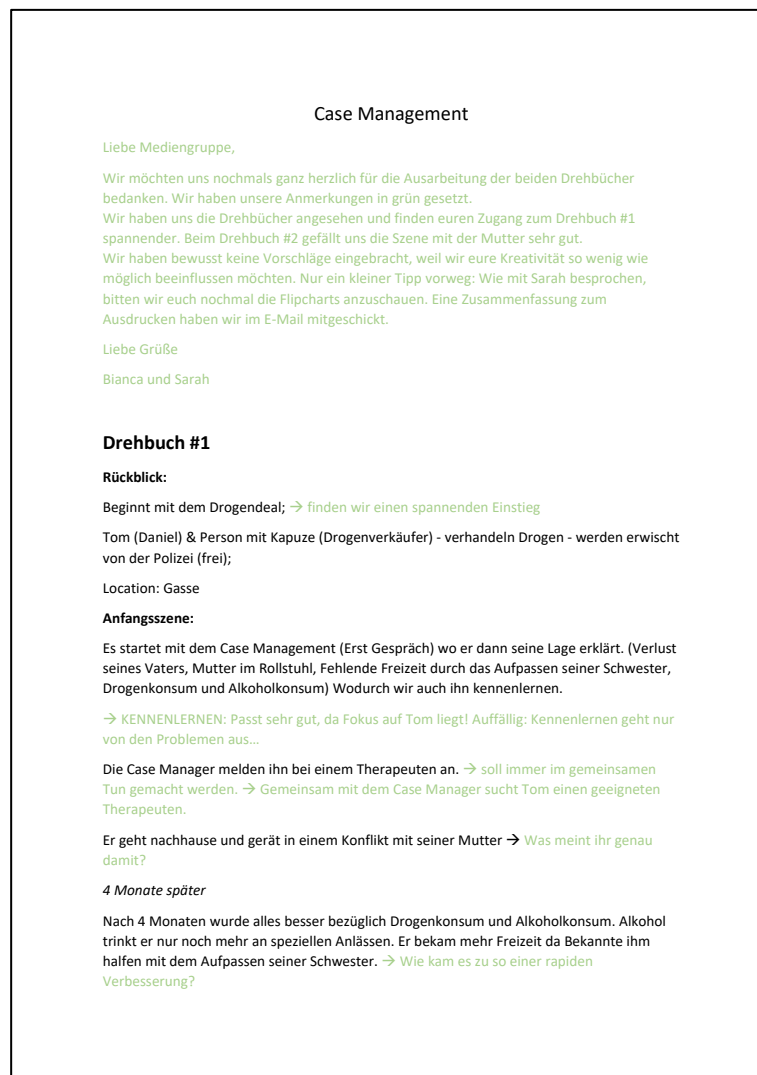


Abbildung 110: Feedback zu Drehbuch #1 und #2, Seite 1 (eigene Darstellung)

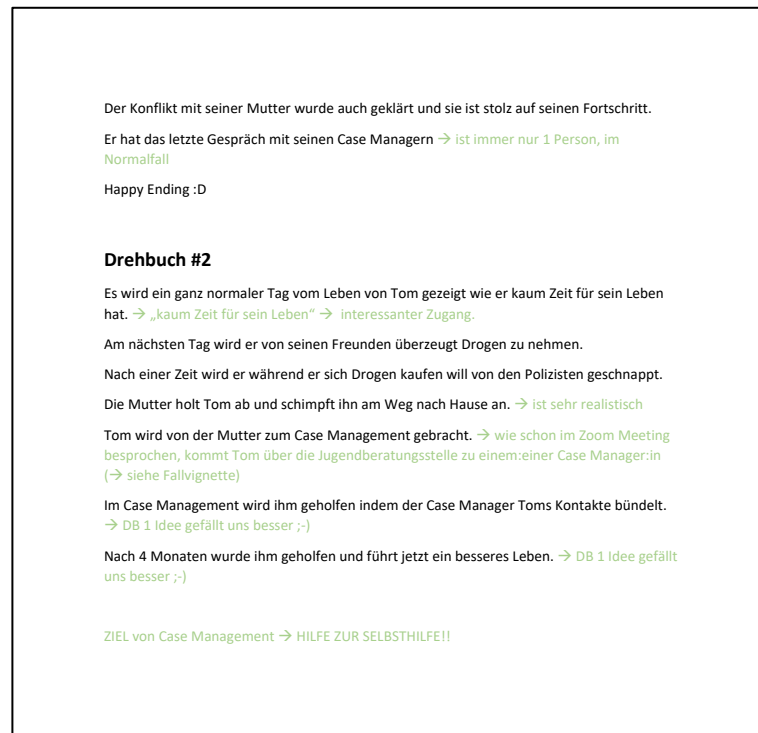


Abbildung 111: Feedback zu Drehbuch #1 und #2, Seite 2 (eigene Darstellung)

4.3.3.3 Drehbuch #3 mit Storyboard

Glaser-Schweighofer Sarah

Das Drehbuch #3 wurde zusammen mit dem Storyboard im August per E-Mail übermittelt. Es gab kein weiteres Feedback, da die Dreharbeiten bereits mit dieser Version begonnen hatten. Drehbuch und Storyboard stellten nur einen Teil der Szenen dar. Eine Endfassung mit allen Szenen wurde nicht ausgearbeitet.

Drehbuch 3;

Rückblick: Tom geht zu dem Ort wo er wie vereinbart Drogen kauft. Im Drogendeal werden sie erwischt von einem Polizisten. Sie rennen weg und trennen ihre Wege. Der Polizist rennt Tom hinterher und fängt.

Szene 1: Tom ist auf der Polizeistation im Verhörungsraum. Der Polizist fragt in ein paar Fragen und entlässt ihn nachdem er seine Mutter kontaktierte.

Szene 2: Zuhause sieht er seine Mutter, die sehr enttäuscht aussieht. Sie schimpft ihm an. Sie gibt ihm 2 Optionen; entweder er geht zum Jugendberatungszentrum oder er wird rausgeschmissen. Sie gibt ihm bis morgen Zeit um sich zu entscheiden und dort auch hinzugehen.

Szene 3: Er geht traurig und erschöpft in sein Zimmer und legt sich hin um zu schlafen.

Szene 4: Er sitzt im Wartebereich im Jugendberatungszentrum. Sein Name wird aufgerufen und er betritt einen Raum mit einer Dame drinnen. Er unterhält sich mit ihr und sie teilt ihm zum Case Management zu.

Szene 5:

Abbildung 112: Drehbuch #3, Mediengruppe „Do it“



Abbildung 113: Storyboard, Mediengruppe "Do it"

4.3.3.4 Analyse des Videos

Mühlbauer Bianca

Der folgende Abschnitt behandelt das von den Jugendlichen des AusbildungsFit „Do it“ produzierte Video. Dazu werden die Inhalte des Videos skizziert und analysiert.

Die Videoproduktion fand eigenständig, mit Unterstützung durch den Trainer, von den Jugendlichen des AusbildungsFit „Do it“ statt. Die Rahmung des Films, bezogen auf den Rahmenbegriff von Goffmann (1977), gibt an

„in welchem Wirklichkeitsbereich wir uns befinden, welche Regeln in diesem Bereich gelten und welche Konsequenzen das dort Geäußerte hat.“ (Reichert / Englert 2021:13).

Für die Interpretation der Videoinhalte ist diese Rahmung nicht ganz unwichtig, da das Thema vorgegeben und der Inhalt in den Workshops erarbeitet wurde. Die Videoproduktion und die Art und Weise, wie die Inhalte wiedergegeben wurden, wurde den Jugendlichen selbst überlassen.

Idealtypisch lassen sich verschiedene Formen von erzeugten Filmen bestimmen, diese sind beispielsweise professionell erzeugte Filme, semiprofessionelle, private und halbprofessionelle Videoproduktionen, Dokumentationsvideos, wissenschaftliche Videographien. Das für diese Forschung erzeugte Video lässt sich nicht einem Idealtypus zuordnen. Es verschmelzen hier Teile der semiprofessionellen Videoproduktion durch die Erstellung eines Drehbuches und Storyboards, sowie der Prä- und Postproduktion. Der Anspruch der wissenschaftlichen Videographie wird teilweise erfüllt, da das Video für ein wissenschaftliches Forschungsprojekt in Auftrag gegeben, und später analysiert wurde (vgl. ebd.:13ff).

Bei der Analyse geht es vermehrt um die Rekonstruktion der Intention der Jugendlichen sowie der Auftraggeberinnen, also um das was *„einzelne Macher*innen bewusst mit der Gestaltung des Videos erreichen wollten“* (ebd.:22). In diesem Zusammenhang hat sie nicht zum Ziel auf einen latenten Sinngehalt zu schließen, sondern vielmehr geht es darum, den Videoinhalt im Zusammenhang mit dem vorangegangenen Workshop und den Inhalten zu Social Work Case Management (vgl. Goger / Tordy 2020) in Verbindung zu setzen.

Die Inhalte für den Film wurden in der vorherigen Phase erarbeitet und beschrieben. Im Zusammenhang mit dem Inhalt des Videos stellt sich nun die Frage, inwieweit die übermittelten Inhalte sich im Video wiederfinden. Schwieriger ist die Frage, inwieweit die Forscherinnen möglicherweise Inhalte nicht klar vermittelt haben.

Im nächsten Abschnitt werden Bild- und Tonsequenzen aus dem Videomaterial analysiert. Primär liegt der Fokus auf dem Gesprochenen. Eine Analyse zu den, im Workshop vermittelten Inhalten, findet sich dort, wo ein Bezug sich als sinnvoll erweist.

Aufgrund des Kondensierungszwangs, mussten sich die Jugendlichen entscheiden, welche Inhalte für sie relevant waren. Unter Kondensierungszwang versteht man die Konzentration auf die durch die Erzähler:innen als wichtig erachteten Inhalte (vgl. Rosenthal / Loch 2002:4). Demnach kann man davon ausgehen, dass die vermittelten Inhalte, die Inhalte sind, welche für die Jugendlichen am wichtigsten waren oder in Erinnerung geblieben sind.



Abbildung 114: Video Szene 1
(Video AFit „Do it“)



Abbildung 115: Video Szene 2
(Video AFit „Do it“)



Abbildung 116: Video Szene 3
(Video AFit „Do it“)



Abbildung 117: Video Szene 4
(Video AFit „Do it“)

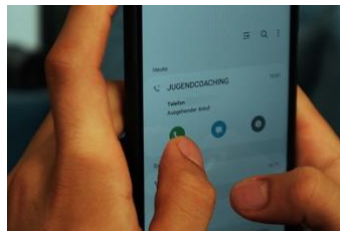


Abbildung 118: Video Szene 5
(Video AFit „Do it“)

Die ersten Szenen des Films zeigen Tom, wie er Drogen kauft und anschließend von der Polizei festgenommen wird. Nach der Vernehmung bei der Polizei zeigt die nächste Szene das Gespräch mit seiner Mutter, die sichtlich verärgert ist und Tom ins Jugendzentrum schickt. Der Jugendliche nimmt dann telefonisch Kontakt zu seinem Jugendcoach auf. Bei der Kontaktaufnahme mit dem Jugendcoach stellt sich heraus, dass Tom eine Ansprechperson aus dem formellen Netzwerk kennt und diese auch kontaktiert.



Abbildung 119: Video Szene 6
(Video AFit „Do it“)

Auf dem Weg zum Jugendcoach, kommt Tom wieder in Kontakt mit den Drogendealern, jedoch manövriert er sich selbst aus der Situation und sagt „[...] *geh mal weg [...] ich kauf deine Scheiße nicht mehr*“ (Sprechtext Video AFit „Do it“). Hier könnte man deuten, dass Tom sich der Problematik bewusst ist, und sich nicht mehr in solche Situationen begeben möchte. Ihm gelingt sozusagen eine Loslösung aus einem nicht hilfreichen Netzwerk (vgl. Raiff / Shore 1997:65).



Abbildung 120: Video Szene 7
(Video AFit „Do it“)

In der nächsten Szene ist der Jugendliche bei seinem Jugendcoach oder auch bei einem Case Manager. Dies geht aus der Szene nicht ganz klar hervor. Folgende Aussage dazu:

„Bei Jugendcoach habe ich so einen Mann getroffen, und er sagt etwas von Case Management.“ (Sprechtext Video AFit „Do it“)

Laut dieser Aussage könnte Jugendcoaching hier auch als Institution/Organisation verstanden werden, wo Case Management angeboten wird.



Abbildung 121: Video Szene 8
(Video AFit „Do it“)

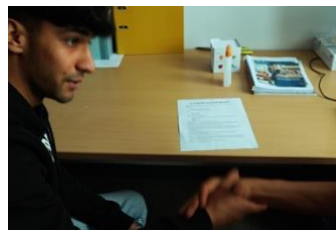


Abbildung 122: Video Szene 9
(Video AFit „Do it“)

In der nächsten Szene werden dann die folgenden Schritte auf Grundlage eines ausgedruckten Blatt Papiers besprochen. Der Zettel wäre interpretierbar als ein Hilfeplan für den Jugendlichen. Mit einem Handschlag wird der Zettel von Tom übernommen. Hier könnte man gegebenenfalls von informierter Zustimmung (vgl. Kapitel 2.1.5.6) sprechen. Der Hilfeplan wurde jedoch nicht gemeinsam, sondern vom Case Manager erstellt und dem Jugendlichen vorgelegt, was dem Prinzip der prozeduralen Fairness und Partizipation (vgl. Kapitel 2.1.5) widerspricht. So sagt der Jugendliche in der Situation *„er hat mich eingeteilt“* (Sprechtext Video AFit „Do it“). Ebenfalls beschreibt Tom, dass er wegen seiner Mutter dem „Hilfeplan“ zugestimmt hat. Folgender Auszug dazu: *„aber wegen meiner Mutter dachte ich so ok“* (Sprechtext Video AFit „Do it“). Einerseits kann man aufgrund der Aussage vermuten, dass zur Mutter eine gute Beziehung besteht, da er das Angebot auch für seine Mutter in Anspruch nehmen möchte. Andererseits drückt

es auch bis zu einem gewissen Grad vorerst eine Unfreiwilligkeit aus. Ein Grad an Freiwilligkeit ist jedoch gegeben, da Tom sich selbstständig bei seinem Jugendcoach meldet. Man kann hier auch von Netzwerkaktivierung sprechen, was teils durch die Mutter, aber auch durch Tom selbst erledigt wurde. Tom hat selbstständig beim Jugendcoaching angerufen und hat den Termin wahrgenommen.

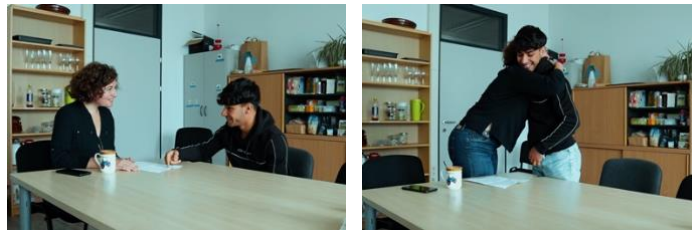


Abbildung 123: Video Szene 10 Abbildung 124: Video Szene 11
(Video AFit „Do it“) (Video AFit „Do it“)

In der letzten Szene bespricht Tom mit seiner Mutter den Termin beim Case Manager und zeigt ihr den Zettel. Die Aussage, dass er ihr *„auf ganz entspannt“* (Sprechtext Video AFit „Do it“) erzählt, dass es *„eh gut“* (Sprechtext Video AFit „Do it“) gelaufen ist, lässt darauf deuten, dass er der Zukunft positiv entgegenseht und bereit ist etwas zu verändern.

In der Schlusserzählung sagt Tom folgendes:

„Drei Monate später war ich clean. Ich habe nicht mehr an Drogen gedacht, ich bringe meine Schwester alleine zu Schule. Ich habe auch gelernt, dass ich dann Schule neu anfangen kann. Eigentlich diese Case Management war eh gut [...]. Ich bin selbstbewusster geworden und ich bin auch ein besserer Mensch geworden.“
(Sprechtext Video AFit „Do it“)

Diese Passage gibt einen Hinweis auf die Multiproblemlagen, die im Workshop besprochen wurden. Ebenfalls kann man hier von Empowerment und der Hilfe zur Selbsthilfe sprechen (vgl. Kapitel 0). Die Unterstützung durch den Case Manager hat Tom geholfen, dass er selbstbewusster wurde. Auch hier zeigen sich Ähnlichkeiten zu den Erkenntnissen von Engelmayer-Rácz (2020). Ein Teil der dort befragten Jugendlichen gibt an, dass die Unterstützung durch das Jugendcoaching zu mehr Selbstbewusstsein geführt hat. Dies verdeutlicht die Sinnhaftigkeit von Ressourcen- und Stärkenorientierung, die den Jugendlichen durch Unterstützung helfen soll, ihre eigenen Ressourcen und Stärken zu aktivieren.

Folglich kann festgehalten werden, dass der Film ein deviantes Verhalten zeigt und daraus resultierende Probleme mit der Polizei aufzeigt. Die Bedeutung der Beziehung zu der Mutter – die trotz der Probleme mit der Polizei – für den Jugendlichen eine Ansprech- und Vertrauensperson darstellt. Die Mutter entspricht, um es auf Case Management umzudeuten der informellen Ressourcen für Tom, der Jugendcoach beziehungsweise Case Manager entspricht der formellen Ressource. Ganz nach dem Subsidiaritätsprinzip werden die professionellen Hilfen dort eingesetzt, *„wo die privat-*

lebensweltliche Unterstützung [der Mutter; d. Verf.] *nicht (mehr) möglich*“ (Kleve 2006:46) ist.

Es folgt ein Hilfeplan, der Tom gegeben wird. Dies entspricht nicht unmittelbar den Standards von Social Work Case Management (siehe Kapitel 2.1.3.1.3), da der Hilfeplan nicht gemeinsam erarbeitet wurde. Der Hinweis auf die Multiproblemlagen, folgt zum Schluss des Videos, als Tom auf seine Erfolge hinweist. Letztendlich wird Case Management beendet, da Tom nun seine Sachen selbstständig organisieren kann. Dies entspricht sozusagen dem „Happy End“ von Case Management, die „Hilfe zur Selbsthilfe“ ist geglückt. Die Nutzer:innen können sich in absehbarer Zeit wieder selber helfen oder es gibt Personen aus dem lebensweltlichen Netzwerk die *„unterstützend wirken, sodass die professionelle Hilfe überflüssig wird“* (ebd.:11).

Betrachtet man den Film im Hinblick auf die im Workshop vermittelten Inhalte, so wurden einige Phasen des Case Managements ausgelassen. Die Frage, ob diese Inhalte bewusst nicht ausgewählt wurden, nicht in Erinnerung geblieben sind, aufgrund des Kondensierungszwangs nicht gezeigt wurden, von den Forscherinnen nicht klar vermittelt wurden oder die Inhalte nicht verstanden wurden, kann an dieser Stelle nicht beantwortet werden.

Wiederholend noch die im Workshop prägnanten Punkte:

- Assessment-Phase inklusive Stärken- und Ressourcenorientierung anhand der Netzwerkarbeit
- partizipative Vorgehensweise
- gemeinsam erstellter Hilfeplan inklusivem Monitoring

Demnach geht aus dem Film nicht klar hervor, dass Case Management ein partizipativer Prozess ist. Die Stärken- und Ressourcenarbeit wird im Film nicht explizit thematisiert. Hier könnte man nur aufgrund der Schlusszene vermuten, dass daran gearbeitet wurde, denn schließlich geht Tom wieder zur Schule, kann seiner Mutter mit seiner Schwester helfen und nimmt keine Drogen mehr.

Daraus könnte man schließen, dass es für junge Menschen wichtig ist, dass es Menschen in ihrem Leben gibt, die sie unterstützen und ihnen Halt geben können. Trotz der Unterstützung zeigt sich, dass die Entscheidungen freiwillig und selbstermächtigt gemacht wurden, was für Empowerment spricht. Der Jugendliche übernimmt Verantwortung für sein Tun. Auch wenn der Drogenkauf der Ausgangspunkt für Case Management ist, so scheint die Handlung des Filmes nicht problemzentriert, sondern lösungsorientiert.

Betrachtet man den Film noch aufgrund der Inhalte hinsichtlich „Dramaturgie“, so bietet sich ein Beitrag der Bundesministerium Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMB) an. Die Jugendkommission des BMB hat sich mit den Auswirkungen von Filmen bei Kindern und Jugendlichen befasst. Filme, die sich im Hinblick auf entwicklungspsychologische

und gesellschaftspolitische Kontexte als geeignet erwiesen, wurden positiv gekennzeichnet (vgl. Brauner et al. 2006).

Um den Ausgang des Films und das vermittelte „Happy End“ zu betrachten, bieten sich im Hinblick auf die positiven Wirkungen verschiedene Betrachtungsweisen an. Jugendliche können ableitbare Meinungspositionen aus Filmen mit den gesellschaftlichen Themen verknüpfen. Demnach ist es sinnvoll, wenn Handlungen und Erzählweisen glaubwürdig und nachvollziehbar sind. Die Anknüpfung der Alltagsrealität ermöglicht es den Jugendlichen sich in ihrer Lebenswelt zu erkennen und kann ihnen so Mut machen (vgl. ebd.:6f). Jugendliche Filmheld:innen, die *„ihre Probleme selbst in die Hand nehmen“* (ebd.:7), sind positiv zu bewerten, da sie den Jugendlichen eine Identifikation ermöglichen. Letztendlich soll das Ende eines Films ein „Happy End“, oder zumindest Hoffnung vermitteln. Ein offenes Ende wirkt sich je nach Alter unterschiedlich aus. Kinder fühlen sich eher verunsichert und benötigen ein „Happy End“, wohingegen ein offenes Ende für Jugendliche auch Anregung zum Nachdenken geben kann. Jedenfalls muss im Film *„die Hoffnung auf einen guten Ausgang“* (ebd.:8) gegeben sein. Nichtsdestotrotz ist die Filmwahrnehmung auch immer im Zusammenhang mit der Sozialisation und Alltagserfahrung der Jugendlichen zu betrachten (vgl. ebd.:8). Demnach scheint es sinnvoll bei Erklärvideos ein gutes Ende oder zumindest einen Ausblick auf Hoffnung zu generieren, um Filme positiv wahrzunehmen. Der Wunsch nach einer hoffnungsvollen Zukunft ist auch in dem Film des AusbildungsFit zu spüren. Er wird durch das „Happy End“ verdeutlicht.



Abbildung 125: QR-Code, „Case Management“, Video AusbildungsFit „Do it“

4.3.4 Analyse Gruppendiskussion

Mühlbauer Bianca

Der nachfolgende Teil widmet sich der Gruppendiskussion. Nach der Fertigstellung des Videos durch die Jugendlichen des AusbildungsFit „Do it“ fand im Oktober 2022 abschließend ein Gruppeninterview in den Räumlichkeiten des AusbildungsFit statt. Durch die Aussagen der Jugendlichen können Erkenntnisse gewonnen werden, die eine zielgruppengerechte Aufbereitung von Informationsmaterialien ermöglichen.

Die Gruppe der Jugendlichen hat sich im September 2022 geändert, daher war nur eine Jugendliche aus der Workshop-Gruppe anwesend, die beim Videodreh bzw. -schnitt mitgearbeitet hat. Zwei Jugendliche waren beim Videodreh und beim -schnitt involviert. Für die restlichen Jugendlichen im Gruppengespräch war das Video unbekannt. Zum Start der Gruppendiskussion wurde das Video gemeinsam angeschaut und besprochen.

Es gab mehrere Zielsetzungen für die Gruppendiskussion. Einerseits sollte ermittelt werden, welche Inhalte des Videos für die Jugendlichen zentral sind. Andererseits wurde abgefragt, wie die Diskutierenden, auf Grundlage des Videos, Case Management definieren und beschreiben würden. Um eine Narration zu generieren wurden offene Fragen gestellt. Die Äußerungen der Jugendlichen ermöglichen Rückschlüsse auf Meinungen, Einstellungen und Orientierungen jugendlicher Personen zu schließen, die über die Einzelgruppe hinausgehen (vgl. Schäfer 2005:305). Es war von Bedeutung „*was die befragten Personen für relevant erachten, wie sie die Welt beobachten und was ihre Lebenswelt charakterisiert*“ (Froschauer / Lueger 2003:16). Der lebensweltliche Charakter bietet die Möglichkeit einen Einblick auf die Sichtweise von Jugendlichen zu bekommen. Dies wiederum kann für die weitere Erstellung von Informationsmaterialien relevant sein.

Die Dynamik eines Mehrpersonengesprächs (vgl. Froschauer / Lueger 2003:55f zit.n. Simmel 1983:76f) ermöglichte einen guten Gesprächsfluss und Diskussionen, die in Einzelgesprächen nicht möglich wären. Beispielhafte Zitate aus dem Interview dazu:

„Hallo könnt ihr was sagen. (lachen) Könnt ihr mich unterstützen.“
(TGD 2:66)

*„Ich will sagen so, ähm (..) (T1i: also was wolltest du sagen) (lachen).
Darf ich reden, darf ich was sagen?“* (TGD 2:86f)

*„(...) die wissen schon längst, was los is, das alles“; dazu Tni: „Aber
wie würden sie das.“* (TGD 3:91f)

Abschließend wurde die Gruppendiskussion anhand der Themenanalyse analysiert. Die Herausarbeitung der charakteristischen Elemente ermöglicht es die unterschiedlichen Positionen und Meinungen der Jugendlichen sichtbar zu machen. Die Diskussion wurde digital aufgenommen und anschließend verschriftlicht und vereinfacht. Letztendlich wurden die Codes aus den Textstellen herausgearbeitet, um mögliche Sinnzusammenhänge zu erschließen (vgl. Froschauer / Lueger 2020:184). Die erste Vorsortierung erfolgte durch die Zuordnung der Textstellen zu Kategorien. Danach wurden die relevanten Kategorien zusammengeführt und ihre Charakteristika herausgearbeitet. Im letzten Schritt wurden die Kategorien analysiert, um anschließend die Interpretationen vor dem Hintergrund des Forschungsinteresses zusammenzuführen (vgl. ebd.:185).

In der Auswertung der Analyse wurden folgende Kategorien sowie Unterkategorien ausgearbeitet:

- Zugang/Erwartungen
- Beziehungsgestaltung
- Mitgestaltung
- Identifikation/Abgrenzung
 - Werte und Moralvorstellungen; Stereotype

- Sprache
- Problemdefinition
 - soziale Probleme; Job- und Ausbildung; Familie; Freunde; Gesundheit
- Dienstleistungsangebote
 - Jugendcoaching; Case Management
- Umsetzungsideen

Im nächsten Abschnitt werden nun die Kategorien und die charakteristischen Merkmale genauer beschrieben.

In der Kategorie „Zugang/Erwartung“ werden die Wünsche der Jugendlichen bezüglich des Zugangs zu Case Management sowie deren Erwartungshaltung an die Zusammenarbeit mit Case Management definiert.

Die Kategorie „Beziehungsgestaltung“ bezieht sich auf die Wünsche und Anregungen der Jugendlichen hinsichtlich der Beziehungsarbeit mit professionellen Helfer:innen. Beziehungsgestaltung wird hier verstanden, als eine professionelle Beziehung zwischen Sozialarbeiter:innen/Case Manager:innen und Nutzer:innen.

„Mitgestaltung“ beschreibt, inwieweit partizipative Prozesse in Beratungssettings für Jugendliche relevant beziehungsweise weniger relevant sind.

Die „Identifikation/Abgrenzung“ als Kategorie bringt zum Ausdruck, welche Werte und Moralvorstellungen die Jugendlichen mit dem Video in Verbindung bringen und welche Stereotype sie damit assoziieren. Dadurch wird ein zielgruppengerechter Aufbau von Informationsmaterialien in Bezug auf die Identifikation der Zielgruppe ermöglicht.

„Sprache“ als Kategorie bezieht sich auf das Gesprochene im Video, und wie die Befragten der Gruppendiskussion diese Sprache wahrnehmen und interpretieren.

Die Kategorie „Problemdefinition“ gibt einen Einblick, inwieweit Jugendliche, die im Video gezeigten Probleme, als solche identifizieren und welche Wertigkeit sie diesen geben.

„Dienstleistungsangebote“ wurde als Kategorie gewählt, da sich im Zuge der Gruppendiskussion Unklarheiten über Aufgabenbereiche des Jugendcoachings und des Case Managements aufkamen. Von Bedeutung ist dies insofern, da aus dem Informationsmaterial, der Aufgabenbereich von Case Management erkenntlich sein sollte.

In der Kategorie „Umsetzungsideen“ spiegeln sich inhaltliche Ideen der Jugendlichen für weitere Informationsmaterialien wieder.

Nachdem nun die Kategorien erläutert wurden, folgt im Anschluss die Auseinandersetzung mit den Gesprächsinhalten und deren Sinnzusammenhänge, bezogen auf die jeweiligen Themenbereiche.

Zugang/Erwartungen

Zu Beginn der Gruppendiskussion wurde gefragt, welche Kernaussagen das Video aus Sicht der Jugendlichen enthielt. Abgesehen von „Drogen“ wurden Wörter wie „Hilfe“ und „Hoffnung“ genannt. Dies zeigt sich an folgenden Zitaten: „Die Leute können Hilfe kriegen“ (TGD 2:45), oder „Man kann sich zu Case Management wenden, wenn man Probleme hat“ (TGD 2:46), und „Es gibt Hoffnung“ (TGD 2:47). Die Aussagen können auch als Erwartungshaltung an professionelle Helfer:innen gedeutet werden. Diese sollen beispielsweise als Unterstützung in schwierigen Situationen fungieren.

Hinblickend auf den Zugang zu Case Management oder auch anderen Hilfesystemen, war es für die Jugendlichen wichtig, dass der Zugang einfach, klar und niederschwellig ist. Niederschwellige Strukturen und Prozesse (vgl. Goger / Tordy 2020:74) zu etablieren, verstehen sich als Bestandteile für ein partizipatives Vorgehen im Case-Management-Prozess. Man holt die Jugendlichen in ihrem lebensweltlichen Erfahrungsbereich ab und somit dort, wo sie Unterstützung brauchen (vgl. Wendt 2009:16). Unter Niederschwelligkeit wird hier nicht der Ansatz vertreten „Du-musst-nix-tun-Bleib-wie-du-bist“ (vgl. Müller, B. 2011:148). Es zeigt vielmehr den Wunsch nach einem einfachen Zugang, der nicht durch externe Prozesse erschwert wird. Eine niederschwellige Arbeit im Sinne der Lebensweltorientierung, geht davon aus, dass Stabilität eine Voraussetzung für die Handlungsfähigkeit ist. Demnach ist es notwendig den Jugendlichen *„Sicherheit, verlässliche Routinen und Überschaubarkeit“* (Steckelberg 2016:452) ihrer Lebenswelt zu ermöglichen.

So merkt ein Jugendlicher an, dass es schon schwer ist, sich einzugestehen, dass man Hilfe benötigt, deshalb sollte der Zugang so leicht wie möglich sein:

„Ja man muss einfach gut im Film erklären, dass es viele Gründe haben kann, dass alles ok ist und dass man sich die Hilfe suchen sollte. Es ist wahrscheinlich ein schwerer Schritt mal mit der Hilfe anzufangen und dann müsste man den so leicht wie möglich machen.“ (TGD 11:504)

Diese Aussage zeigt auch, dass es den Jugendlichen wichtig ist, ihre Probleme anzuerkennen. Sie gehören zur Normalität des menschlichen Daseins (vgl. Riegler / Posch 2017:108 zit.n. Butler 2007:135ff) und sollten als Bedingungen für ein selbstbestimmtes Leben seitens der Gesellschaft und Institutionen gewährleistet werden (vgl. ebd.:107).

Eine Person wird zu einem Fall, in dem sie Soziale Arbeit in Anspruch nimmt. Unabhängig davon, ob die Kontaktaufnahme von der Person selbst oder durch andere geschieht (vgl. Goger / Tordy 2020:10). So merkten auch die Jugendlichen an, dass die Kontaktaufnahme durch den Jugendlichen selbst, mit Hilfe der Eltern oder auch durch andere formelle Helfer:innen geschehen kann. Beispielhaft folgende Zitate zur Kontaktaufnahme: *„Durch den Jugendcoach oder sowas?“* (TGD 7:297); *„Mit Eltern“* (TGD 7:300).

Bei der Veröffentlichung des Informationsmaterials sollen die Inhalte sprachlich an die Organisation/Institution angepasst sein. So äußerte sich ein Jugendlicher kritisch:

„[...] Ich verstehe, falls auf youtube kann man wählen was man schaut, obwohl wenn Produktion [...] ordinäre Sprache enthält, in Schulen gezeigt wird, das ist fast von Zwang gefüttert ist mit Sprache in der Schule. [...] Ich weiß nicht in, ob in a solcher Umgebungen wie zum Beispiel falls es Schule wird zeigen und Coaching Centers wo natürlich in diese Orte will man immer Leute mehr kulturell und mehr und angemessener Handlungen. Leute sich passend benehmen.“
(TGD 3:132ff)

Für diesen Teilnehmer sind Videos mit Drogenkonsum und ordinärer Sprache beispielsweise nicht als Informationsmaterial für eine Schule geeignet. Wie sich in der Kategorie der „Sprache“ zeigt, sahen die anderen Teilnehmenden dies weniger problematisch.

Beziehungsgestaltung

In der Kategorie „Beziehungsgestaltung“ zeigte sich, dass die Jugendlichen unterschiedliche Vorstellungen hatten, was die professionelle Zusammenarbeit sowie den Gesprächsablauf mit Helfer:innensystemen betraf. Das Kennenlernen und der Beziehungsaufbau zeigen sich als wichtiger Faktor. So geben zwei Jugendliche an:

„Ich würde meinen, dass kennenlernen sehr wichtig ist, und dann eine Grundebene aufgebaut wird, wo man drauf arbeiten kann. Erklären was man dort genau jetzt macht, und was geschehen wird. Probleme von den anderen dann noch besprechen, warum es dazu gekommen ist, und einfach Lösungsvorschläge.“ (TGD 3:96ff)

„Naja zuerst kennenlernen und dann vielleicht über mich erzählen, und was meine Situation ist.“ (TGD 2:84f)

Die Klärung des Falles und das Kennenlernen sind wichtige Bestandteile des „Intakes“ im Case Management. Die Nutzer:innen werden über weitere Verfahren und Schritte informiert und die Rahmenbedingungen werden hier ausgehandelt (vgl. Monzer 2018:94). Im Sinne der informierten Zustimmung bedarf es einer ausreichenden Klärung, bevor Jugendliche einen Kontrakt abschließen (vgl. Goger / Tordy 2020:39). In der Erstellung eines Serviceplans werden dann die Schritte zur Lösungsfindung erarbeitet (vgl. Monzer 2018:181). Ein Diskutierender gibt hier an, dass er gerne Lösungsvorschläge hätte:

„Erklären, was man dort genau jetzt macht und was geschehen wird. [...] und einfach Lösungsvorschläge“ (TGD 3:97ff)

Inwieweit die Jugendlichen sich hier partizipativ einbringen wollten, ging aus den Aussagen nicht eindeutig hervor. Man könnte aber vermuten, dass hier eher ein „Anleiten“ und „Führen“ gewünscht ist. Dies würde sich ebenfalls mit den Erkenntnissen von Engelmayer-Rácz (2020) decken. Die dort durchgeführten Interviews mit jugendlichen Nutzer:innen des Jugendcoachings zeigen, dass es bei der Arbeit mit

Jugendlichen mehr zur Anleitung, Unterstützung und Kontrolle kommt, als vergleichsweise bei anderen erwachsenen Nutzer:innen des Case Management. Dies zeigt sich auch in der vermehrt pädagogischen Haltung der Jugendcoach:innen. Schäfter (2010) attestiert, dass sich die professionelle Beziehung mit zunehmenden Alter verändert und der erzieherische Aspekt der pädagogischen Haltung, welcher noch bei jüngeren Klientel mitschwingt, in den Hintergrund tritt. Somit wird die professionelle pädagogische Beziehung zu einer helfenden Beziehung (vgl. ebd.:40). Eine pädagogische Beziehung kann als eine hilfreiche und verstehende gestaltet werden, wenn der:die Sozialarbeiter:in über die Lebensaufgaben des:der Nutzer:in Bescheid weiß (vgl. ebd.). Demnach wäre es möglicherweise hilfreich wenn Social Work Case Management, Elemente einer pädagogischen Haltung bei der Arbeit mit Jugendlichen mitbedenkt.

Im Sinne der Beziehungsgestaltung scheint der Wunsch nach unterstützender, ermutigender und motivierender Begleitung (vgl. Neuffer 2006:48 zit.n. Ansen 2006:107ff) vorhanden zu sein. Zu ähnlichen Ergebnissen in ihrer Forschungsarbeit kamen die Autor:innen Engelmayer-Rácz (2020) und Grieb et al. (2005). So zeigte sich beispielsweise bei den vom Jugendcoaching unterstützten Jugendlichen ein zentrales Bedürfnis nach Ansprechpersonen, die ihnen bei der Bewältigung von Entwicklungsaufgaben und -problemen helfend und stärkend zur Seite stehen (vgl. Engelmayer-Rácz 2020:42). Vertrauen ist demnach die Voraussetzung für eine konstruktive Beziehung (vgl. Neuffer 2006:48) und eine wertschätzende Grundhaltung für eine vertrauensvolle Arbeitsbeziehung (vgl. Neuffer 2007:421). Der Wunsch nach Sympathie, Verstehen und Vertrauen zeigt sich beispielhaft an folgenden Aussagen:

„[...] eine die, wie heißt das, so versteht was passiert und das alles.“
(TGD 2:59)

„Das jemand wirklich zuhört.“ (TGD 2:61)

„Sympathisch. Freundlich.“ (TGD 2:64)

„Eine Person, die Jugendlichen hilft auf den richtigen Weg zu kommen, oder mit dir einfach die Probleme anhört, und weiß was als nächstes gut wär.“ (TGD 12:517ff)

Für manche Jugendliche ist der Einbezug bestehender Bezugspersonen ebenfalls von Bedeutung. Dies zeigt sich an folgenden Aussagen:

„Ich glaub halt wirklich, ich würd auch mit meinen Eltern reden, so das die halt irgendwie schauen, dass ich da nichts konsumier.“ (TGD 2:57f)

„Na, ich find das die Case Manager auch mit den Eltern reden sollten. Einfach das die auch Bescheid wissen.“ (TGD 2:78f)

Hier zeigt sich auch die Notwendigkeit der Ressourcenorientierung im Case Management.

*„Die Aktivierung des lebensweltlichen Umfelds des*der Klient*in hat Vorrang vor dem Einsatz organisierter und professionalisierter Hilfen.“ (Goger / Tordy 2020:22)*

Vor allem die Arbeit mit Jugendlichen verlangt eine kontinuierliche Einbeziehung von Bezugspersonen (vgl. Wendt 2009:17 zit.n. Ohder 2008:74). Dies zeigt sich auch in den Erkenntnissen von Grieb et.al (2015), die die Einbeziehung des Familiennetzwerkes als notwendigen Bestandteil in der Suchthilfe sehen.

Mitgestaltung

Die partizipative Entscheidungsfindung (siehe Kapitel 2.1.5.7) wird nur teilweise als notwendig empfunden. So geben die Jugendlichen an, dass die Helfer:innen bereits vorab, über die Situation informiert werden sollten. Bei Jugendlichen, die nicht am Prozess mitwirken möchten, sollten die Schritte von einer Person vorgegeben werden. Beispielhaft folgende Aussagen:

„wenn ich's schon vorher wissen was passiert ist, das wär so, so, man muss man nicht extra erklären, wieso du da bist und wieso du Hilfe brauchst, so besser so, die wissen schon längst, was los is, das alles.“ (TGD 2:89ff)

„Die bekommen von irgendwem anderen Informationen. Eltern, Polizei, keine Ahnung.“ (TGD 2:93ff)

„Ich würde, also ich würde nicht mitwirken, also wenn jemand sagt, ich muss das, das und das machen, ich würde es machen.“ (TGD 3:106f)

Dennoch ist es für die Jugendlichen in allen Fällen wichtig, dass sie über die Prozesse informiert werden und somit diese verstehen und nachvollziehen können. Die Notwendigkeit der informierten Zustimmung zeigt sich auch beispielhaft an folgender Meinung eines Jugendlichen:

„Wenn's nicht gemeinsam ist, dann sollte man aber wenigstens den Prozess nachverstehen können.“ (TGD 3:115f)

Eine qualitativ angelegte Einzelfallstudie in einer arbeitsmarktpolitischen Maßnahme der Jugendberufshilfe, hat die Wahrnehmung der Teilnehmer:innen zur Partizipation erforscht (vgl. Enggruber / Fehlau 2021:93). Die Aussage der befragten Jugendlichen der Gruppendiskussion ähneln dem "sich (ein)fügenden, regelorientierten Typus" Idealtypus der angelegten Studie von Enggruber und Fehlau (vgl. ebd.:99). Demnach gibt es Regeln, welche eingehalten werden müssen, und es keiner Mitentscheidung bedarf. Der Typus „Partizipationsmöglichkeit als auch Vorgaben“ - besagt, dass viel vorgeschrieben wird, aber man auch viel selber entscheiden kann (vgl. ebd.:103). Dieser Typus ähnelt den Aussagen der Jugendlichen der Gruppendiskussion, welche mitentscheiden wollen, aber auch gerne Lösungsvorschläge hätten. Die unterschiedlichen Partizipationswünsche der Jugendlichen können auch auf eine innere Haltung schließen lassen. Dies könnte möglicherweise auch damit zu tun haben, inwieweit sich die Jugendlichen um ihre Zukunftsplanung selbstwirksam kümmern

möchten. Demnach könnte man sagen, dass das Maß an Selbst- und Fremdbestimmung auch von der inneren Haltung sowie der Wahrnehmung und dem Wunsch nach Partizipation der Jugendlichen abhängt. Dies kann für eine mehr oder weniger anwaltschaftliche (advocay) Rolle (vgl. Monzer 2018:14) im gemeinsamen Prozess sprechen. Im Sinne des „Fordern und Förderns“ ist gefragt, inwieweit das Case Management eine kontrollierende Position einnehmen soll beziehungsweise kann (vgl. ebd.:39).

Identifikation/Abgrenzung

Die Analyse der Gruppendiskussion hinsichtlich der „Identifikation/Abgrenzung“ zeigt, dass für die Jugendlichen eine Identifikation mit der Zielgruppe von Bedeutung ist. Im Video wird der Drogenkauf als Ausgangspunkt für den Zugang zu Case Management gezeigt. Drogenprobleme wurden von den befragten Jugendlichen in der Gruppendiskussion, als kriminelles Verhalten und ein schwerwiegendes Delikt wahrgenommen, welches „normale“ Kinder, so eine Aussage eines Jugendlichen, nicht machen. Die nachfolgenden Aussagen zeigen eine klare Positionierung der befragten Personen:

„Es is halt die Zielgruppe gewesen der Personen und dann können sie eher mit dem, Hauptcharakter sich identifizieren“ (TGD 5:205f)

„[...] andere Art von Persönlichkeit, mit der sich aber auch viele Jugendliche identifizieren können, weil das sind jetzt zum Beispiel nicht alle, irgendwelche Leute, die vielleicht halt irgendwie öfter mit Freunden Drogen konsumieren.“ (TGD 12:551ff)

„weil ich persönlich hab halt anfangs gedacht, es ist einfach eine Telefonhotline für Drogen konsumierende Jugendliche.“ (TGD 10:460f)

Daraus lässt sich schlussfolgern, dass sich die Diskutant:innen klar von dem drogenkonsumierenden Protagonisten abgrenzten. Des Weiteren antworteten sie auf die Frage, ob sie sich in der Zielgruppe im Video sehen, mit einem „*nein*“. Somit scheint auch eine Identifikation mit der Zielgruppe nicht gegeben zu sein.

Sprache

Was die Jugendlichen in einer Lebenssituation als problematisch oder unproblematisch sehen, zeigte sich auch in der Diskussion über die Sprache. Veranschaulicht beispielhaft an folgenden Aussagen:

„trotzdem enthält es ordinäre Sprache.“ (TGD 3:126)

„nicht reden mit ordinärer und auch Schimpfwörter, Beleidigungen. Man soll so reden, das er die anderen mit seine Sprache nicht vergiftet.“ (TGD 4:162f)

„Also ich finde scheisse jetzt nicht so krass schlimm.“ (TGD 5:212f)

*„einfach als jungen Mann sehen, welcher Schimpfwörter verwendet.“
(TGD 4:156f)*

*„Ich find das Schimpfwörter bei Filmen schon übertrieben, aber das
hat irgendwie gepasst. Es war ein Kind. Junger Mann.“ (TGD 5:203f)*

Hier zeigt sich, wie sich lebensweltliche und biographische Normalitätsvorstellungen (vgl. Pantuček 1998:105f) in der Definition von Situationen unterscheiden. Was für die meisten Jugendlichen hier als „normal“ für das Alter galt, wurde von einem Jugendlichen als vulgär und ordinär definiert.

Problemdefinition

Der nächste Abschnitt widmet sich der „Problemdefinition“ und der Wahrnehmung von Multiproblemlagen. Eine Jugendliche war beim ersten Workshop anwesend, und konnte sich im Laufe der Gruppendiskussion wieder an Inhalte des Workshops erinnern. Nachdem die Jugendliche die Hintergründe von Drogenkonsum wiedergegeben hatte, wurde für die anderen Teilnehmer:innen ersichtlich, dass mehrere Probleme die Ausgangslage für den Drogenkonsum waren. Dazu folgendes Zitat:

*„Nein! Der hatte sehr viel familiären Stress. Er musste sich in eine
Erziehungsrolle einsetzen für die Schwester.“ (TGD 11:497f)*

Durch weiteres Nachfragen der Forscherinnen nach den Multiproblemlagen (Schwierigkeiten in der Schule, Schulden, Fürsorge für die Schwester, wenig Freizeit), sahen die Jugendlichen Case Management als Anlaufstelle für komplexe Fälle, welche auch andere Belastungen, wie familiäre Gewalt oder sexuelle Belästigung miteinschließen. Ein Jugendlicher äußerte sich dazu folgend:

*„[...] wann ist es eine richtige Problem, [...] entweder es ist eine sehr
schwere psychische Belastung, [...] oder ist es diese Störung schon
so groß, dass es mit seine normale Leben, Lebensweise in Stich
geht.“ (TGD 9:412ff)*

*„Oder zum Beispiel häusliche Gewalt oder sexuelle Belästigungen.
[...], aber glaube Case Management kann helfen bei [...] eine
schwere Situation sind, wo sie selber oft nicht mehr wissen eine
Aussenweg, oder die richtige Lösungen.“ (TGD 10:428ff)*

Die Aussage des Jugendlichen zeigt, dass Probleme des Alltags und der Lebensführung zu Problemen für die Soziale Arbeit (vgl. Pantuček 1998:105 zit.n. Schütz / Luckmann 1984) werden, wenn diese nicht mehr alleine bewältigbar sind. Nach Abels (1993), hängt die Entwicklung von Jugendlichen

*„maßgeblich von sozialökologischen Kontexten, von
Sozialisierungseinflüssen und von Rollenanforderungen und -
erwartungen der Gesellschaft ab.“ (Ferchhoff 2011:108 zit.n. Abels
1993:348)*

Demnach können auftretende Multiproblemlagen ihren Ursprung sowohl in innerpsychischen Prozessen der Jugendlichen, dem Umfeld oder der Kombination aus

beiden haben. Wenn komplexe, mehrdimensionale Problemlagen nicht mehr eigenständig bewältigt werden können, Ressourcen kaum oder gar nicht genutzt werden und Jugendliche Schwierigkeiten haben, Angebote des Gesundheits- und Sozialsystems anzunehmen (vgl. Goger / Tordy 2020:10), bietet sich Case Management als geeignetes Handlungskonzept an.

Die „Identifikation/Abgrenzung“ in Kombination mit der „Problemdefinition“ zeigt ein Abbild der eigenen Wahrnehmung der Jugendlichen im Hinblick auf Multiproblemlagen „anderer Jugendlicher“ und ihrer eigenen Problemlagen. Es scheint, dass die Diskussionsteilnehmer:innen ihre Probleme nicht als Multiproblemlagen wahrnehmen. Die befragten Jugendlichen wollten sich von dem Protagonisten im Film hinsichtlich der Problemlagen abgrenzen:

„Es is halt so, dass die Leute zielen auf die Personen ab, die so gehen dann vielleicht zu diesem Case Manager.“ (TGD 5:188ff)

„Einfach gesagt, ich muss meine Probleme selber lösen, oder ja manchmal wenn ich Hilfe brauche. Ich hab darüber nie nachgedacht.“ (TGD 7:300f)

„Bildet eine sehr gewisse Gruppe von Leute und dass mehr die Leute die ah Probleme mit Leben zum Beispiel irgendwo in der Kriminalität versunken sind, und nicht Leute die einfach vielleicht Stress haben oder persönliche Problemen, sondern ah, Leute die gesellschaftliche Probleme haben.“ (TGD 7:309ff)

Es schien ihnen wichtig klarzustellen, dass sie im Vergleich zu dem Charakter im Video, keine vergleichbaren Probleme haben oder aber sich von der Drogenthematik abgrenzen wollten. Case Management ist laut deren Aussagen für „Kinder mit kriminellen Problemen“ (TGD 9:387) oder „Behinderungen oder so“ (TGD 9:389). Bedenkt man, dass die Jugendlichen meist Erfahrung mit dem Jugendcoaching hatten (Jugendcoaching legt in den meisten Fällen den Zugang zu AusbildungsFit), so lässt sich annehmen, dass auch ein Teil der hier befragten Teilnehmer:innen Multiproblemlagen hatten/haben. Beispielsweise zeigt eine Erhebung des Sozialministeriums, dass die Zielgruppe des Jugendcoachings, unterschiedliche Bedürfnisse sowie multiple Problemlagen aufweist (vgl. Steiner et al. 2021:34). Eine Evaluierung von AusbildungsFits zeigt, dass sich die Zielgruppe hinsichtlich ihrer Multiproblemlagen differenziert. Zwei Drittel haben Unterstützungsbedarf in mindestens vier von sieben oder mehr Bereichen (vgl. Steiner et al. 2015:13). Die Bereiche für die Erhebung umfassen Kulturtechnik und die sozialen Bereiche. Zu den Kulturtechniken zählen: „Ausdrucksfähigkeit in Deutsch, Schreibkenntnisse, Leseleistungen und Rechenfertigkeiten“ (ebd.). Zur sozialen Kompetenz wurden: „Die Einhaltung von Vereinbarungen, die Integration in Gruppen sowie die soziale Beeinträchtigung“ (ebd.:13) betrachtet. Dies sind insgesamt sieben mögliche Problemfelder, die für AusbildungsFit-Identifikationen herangezogen werden. Es bedarf Minimum zwei Bereiche von sieben, um eine AusbildungsFit-Indikation zu begründen (vgl. ebd.). Aufgrund dieser Erhebung könnte man annehmen, dass sich die befragten Jugendlichen

ebenfalls in komplexeren Problemlagen befanden. Dennoch schienen sich die Diskutant:innen in der Wahrnehmung davon zu distanzieren.

Dienstleistungsangebote

Im Hinblick auf die Kategorie der „Dienstleistungsangebote“ wird das Jugendcoaching von den Jugendlichen nicht dem Case Management zugeordnet. Jugendcoaching wird laut Sozialministerium wie folgt definiert:

„Jugendcoaching ist ein Serviceangebot an der kritischen Schnittstelle zwischen Schule, Ausbildung und Berufsleben. Das Jugendcoaching bietet Unterstützung bei beruflicher Orientierung und bei der Auswahl der passenden Lehrausbildung, Qualifizierung oder alternativer Wege zur Integration in (Aus-)Bildung und Arbeitsmarkt an. Darüber hinaus wird bei persönlichen Problemlagen individuelle Beratung, Begleitung und Betreuung angeboten. [...] Die Unterstützung umfasst Beratung, Begleitung, Betreuung und Case Management.“ (SMS 2022:k.A.)

Jugendcoaching wurde von den Jugendlichen als Hilfestellung für kleinere Probleme definiert. Case Management ist in der Wahrnehmung der Jugendlichen für komplexere Problemlagen zuständig. Ein Jugendlicher dazu:

„Nein, aber ich schätz mal, dass sie [Anmerkung Autorin: Jugendcoaches] es einfach an das Case Management weitergeben, den Fall.“ (TGD 12:5321)

Eine Unterhaltung zweier Jugendlicher unterstreicht die Aussage:

„Ich glaub das große Problem ist, dass ein Jugendcoach dann viel zu viele Aufgaben haben würde und sich mit zu vielen Themen beschäftigen muss.“ (TGD 12:543f)

„Aber ist das nicht der Job von Jugendcoach?“ (TGD 12:545)

„Ja, aber er sollte von allen etwas wissen, aber nicht, er muss wissen wie, was als, der nächste Schritt wäre um die Hilfe weiterzugeben.“ (TGD 12:546f)

Die letzte Aussage weist auf Vermittlung und Vernetzung von Unterstützungsangeboten im Case Management, dem sogenannten Linking (vgl. Monzer 2018:229), hin.

Umsetzungsideen

Bei den Ideen für die Umsetzung von Informationsmaterialien zeigt sich ein ziemlich homogenes Bild im Hinblick auf Wunsch nach Diversität in den Darstellungen. Zielgruppenzugehörigkeit sowie mehr Klarheit über Case Management und Multiproblemlagen wurden ebenfalls genannt.

Unter Diversität verstehen die Diskussionsteilnehmer:innen unterschiedliche Darstellungen von Protagonist:innen und Falldarstellungen. Beispielhaft folgende Zitate dazu:

„Also, ich würde zum Beispiel nicht nur Tom, dass nur Tom ist, sondern einfach mehrere Zufall, Tom hat Drogenprobleme und noch ein Mensch, keine Ahnung, die Sophie, die hat sehr viel Stress, sie kann ihre Sachen nicht aufteilen, was sie machen soll und dann noch einer, der kann Martin heißen. Der hat Probleme mit so Gewalt oder so, und einfach ein bisschen aufteilen.“ (TGD 10:446ff)

„[...] mehr Personen mit mehr diversen Situationen.“ (TGD 10:455)

Eine Teilnehmerin merkte an, dass bei der Erstbetrachtung des Videos nicht ersichtlich war, dass Tom mehrere Probleme hatte:

„Natürlich klar, dieser Tom hat Probleme, aber ich glaub, dass ich jetzt, ein Mensch der sich das anschaut, und analysiert das ja nicht so genau, sondern schaut halt mehr oberflächlich auf das Ganze und das was er so d’raus zieht ist, ja Drogen.“ (TGD 11:500ff)

Case Management wurde zu Beginn der Diskussionsrunde als Notrufhotline definiert:

„dieser Case Management, der gute Seite von diese Film, es zeigt eine solche möglich Notrufshotline [...] falls jemand Probleme mit Drogen oder sowas hat.“ (TGD 9:395ff)

Eine Jugendliche merkt dazu an, dass ihr zunächst die Schritte von Case Management nicht klar waren. Aus dem Video geht nicht klar hervor, dass Case Management mehr als eine Hotline ist und Multiproblemlagen zu dem Drogenkonsum geführt haben. Sie empfahl, dies im Film aufzuzeigen:

„So dass einfach klarer wird, dass das Case Management mehr macht, als einfach nur Drogenprobleme aufklären, weil ich persönlich hab halt anfangs gedacht, es ist einfach eine Telefonhotline für Drogen konsumierende Jugendliche.“ (TGD 10:457fff)

Auch ein anderer Jugendlicher gab an, dass die Aufgaben von Case Management Informationen sein sollten, die im Film hervorgehen. Dies spricht für ein Outreach, das an potenzielle Nutzer:innen gerichtet ist. Die Funktion und die Abläufe von Case Management sollen demnach so dargestellt werden, dass sie die Zielgruppen und ihre unterschiedlichen Fallkonstellationen abdecken (vgl. ebd.:84).

4.3.4.1 Zusammenfassung und Erkenntnisse

Aus den gewonnenen Daten ergeben sich folgende Erkenntnisse, die für die Aufbereitung eines Informationsmaterials für Nutzer:innen des Case Managements von Bedeutung sein können.

Die Identifikation zeigt sich als wesentlicher Bestandteil für Informationsmaterialien. Die befragten Jugendlichen sahen die Darsteller:innen im Video nicht bloß als Darsteller:innen, sondern schrieben dem Protagonisten beispielsweise Eigenschaften, Charaktermerkmale oder Werthaltungen zu. Da sich die Zielgruppe der Jugendlichen durch die Informationsmaterialien angesprochen und abgeholt fühlen soll, sollten die Charaktere im Film oder in anderen Informationsmaterialien eine möglichst hohe Identifikation mit der eigenen Lebenswirklichkeit ermöglichen. Dabei muss berücksichtigt werden, dass auch innerhalb der Peergroup Abgrenzung als klare Positionierung bedeutsam erscheint. Die Gruppenidentität in Peergroups, insbesondere im Hinblick auf Lebensstil- und Milieudifferenzierungen (vgl. Amling 2015:26 zit.n. Deppermann / Schmidt 2003:26), basiert auf der intra-generationale Abgrenzung (vgl. Amling 2015:62) von anderen Jugendlichen. Nicht nur das Milieu und die Peergroup sind für eine Identifikation von Bedeutung, sondern auch Sprache und Kommunikation. Vor allem ein Jugendlicher in der Gruppendiskussion grenzt sich durch die Sprache in Form von „*negativen moralischen Zuschreibungen und emotionalen Abwehrmechanismen*“ (Amling 2015:65 zit.n. Wellgraf 2012:43) klar von dem Jugendlichen im Video ab. Insofern ist unter Berücksichtigung von Zuschreibungen und Identifikationen bei der Erstellung von Informationsmaterialien darauf zu achten, dass ein möglichst breites Spektrum an Identifikationsmöglichkeiten angeboten wird. Somit wird eine größtmögliche Vielfalt durch unterschiedliche Charaktere, Milieus, Sprachvarietäten und Problemlagen generiert. Es zeigt sich für das Outreach der Wunsch nach lebensweltnahen Informationsmaterialien. Ebenso sollte der Zugang zu Case Management so niederschwellig wie möglich gegeben sein, da es schon schwierig erscheint, sich Hilfe zu suchen.

Im Sinne der Teilhabe gibt es unterschiedliche Meinungen. So können entweder die Schritte stellvertretend für die Jugendlichen gemacht werden, oder die Jugendlichen beteiligen sich selbst am Prozess. Jedoch in beiden Fällen ist Transparenz, Verständlichkeit und Nachvollziehbarkeit notwendig.

Zusammenfassend kann man aus der Analyse erkennen, dass bei Informationsmaterialien zu Case Management, insbesondere eine Identifikationsmöglichkeit für Jugendliche gegeben sein muss, um die Zielgruppe zu erreichen.

4.3.5 Anleitung für Workshop zum Thema „Case Management“

Glaser-Schweighofer Sarah, Mühlbauer Bianca

Aus der praktischen Durchführung des Workshops haben sich wichtige Erkenntnisse ergeben, die eine Adaptierung des Workshop-Konzeptes möglich machen. Im Folgenden werden die wesentlichen Inhalte zur weiteren Verwendung dargestellt.

4.3.5.1 Einleitung

Das Workshop-Konzept kann als Anleitung für einen partizipativen Workshop verstanden werden. Ziel des Workshops ist, gemeinsam mit potenziellen Nutzer:innen von Case Management mittels einer methodischen Einführung ein Grundverständnis von Case Management zu erarbeiten. Dabei stehen die fachlichen Standards des Social Work Case Managements (vgl. Goger / Tordy 2020) im Mittelpunkt der Ausarbeitung. Als Grundlage für die Vermittlung der Inhalte, dient der Informationstext in einfacher Sprache.

Entscheidend für den Workshop-Prozess ist es, die Inhalte des Case Managements nicht frontal, sondern in kleinen Teilen gemeinsam zu erarbeiten und zu einem großen Ganzen zusammenzufügen. Dies ermöglicht potenziellen Nutzer:innen das Einbringen eigener Erfahrungen aus der Lebenswelt und damit die Mitgestaltung des Workshop-Prozesses.

Das Workshop-Konzept richtet sich an Personen, welche bereits ein Verständnis von Social Work Case Management haben und dieses Wissen partizipativ teilen möchten. Darüber hinaus sind sie mit den Diagnostik-Tools der Sozialen Arbeit vertraut (wie zum Beispiel die Erstellung einer Netzwerkkarte).

4.3.5.2 Vorbereitung

In der Vorbereitungsphase sind die folgenden Themenbereiche zu klären beziehungsweise vorzubereiten:

1. **Workshop-Flyer**

Ein Workshop-Flyer, um auf den Workshop aufmerksam zu machen, bietet sich an, ist jedoch kein muss.

2. **Kooperationsverträge**

Im Falle einer Kooperation mit einer Institution werden folgende Unterlagen zur Vorabklärung empfohlen:

- **Kooperationsvertrag** (Vertragsgegenstand, Dauer, Nutzungsrechte)
- **Datenschutzerklärung**
- **Einverständniserklärung**

3. Kurzinput zu Case Management

Um den Einstieg in das Workshop-Thema zu erleichtern, empfiehlt es sich einen Kurzinput zum Thema Case Management vorzubereiten.

4. Informationstext zu Einfacher Sprache

Für die Vermittlung von Case Management Inhalten auf Fallebene wird der Informationstext in Einfacher Sprache empfohlen. Diese wurde im Zuge der Masterarbeit „Case Management Informations- und Reflexionsmedien – Materialentwicklung und Evaluierung“ an der Fachhochschule St. Pölten 2023 entwickelt.

5. Fallvignette

Die Fallvignette biete die Ausgangslage für den Workshop. Diese sollte an die Zielgruppe angepasst werden, um so den Teilnehmer:innen zu ermöglichen, sich in die Lebenswelt hineinzuversetzen.

Folgende Punkte sind bei der Ausarbeitung hilfreich:

- Wie kommt man zu Case Management?
- Wesentlichen Eckpunkte des Case-Management-Prozesses müssen beibehalten werden (Orientierung dazu siehe anhand der nachfolgenden Tabelle).
- Einarbeitung von vertrauten Begriffen der Teilnehmer:innen erscheinen als sinnvoll.
- Komplexe Problemlage der Darsteller:innen in der Fallvignette muss erkennbar sein.

6. Plakat für **Netzwerkkarte** vorbereiten:

Die Netzwerkkarte ist ein aus der Sozialen Arbeit bekanntes diagnostisches Instrument und ermöglicht einen Überblick der sozialen Lebenswelt der Person und deren Beziehungen zueinander (vgl. Pantuček-Eisenbacher 2019:187). Die Einteilung der Netzwerkkarte erfolgt in vier Sektoren:

Freund:innen/ Bekannte	Familie
Kolleg:innen	professionelle Helfer:innen

- Sektor Familie
- Sektor Freund:innen/Bekannte
- Sektor Kolleg:innen
- Sektor professionelle Helfer:innen

Abbildung 126: Beispiel
Netzwerkkarte (eigene
Darstellung in Anlehnung an
Pantuček-Eisenbacher)

7. Weitere **Arbeitsmaterialien** sind für den Workshop vorzubereiten bzw. bereitzustellen:

- Plakat (mit einer skizzierten Figur/Person) für Assessment-Schritte
- Kreise aus Papier in verschiedenen Farben (für die Erarbeitung von Problemen, Wünschen, Stärken und Ressourcen)
- Leere Plakate

- Uhu Stick, Scheren, Stifte
- Flipchart / Tafel vor Ort

4.3.5.3 Konzept

Das Workshop-Konzept orientiert sich an den handlungsleitenden Prinzipien und fachlichen Standards des Social Work Case Managements (vgl. Goger / Tordy 2020) und ist in drei Teile gegliedert, um sich den zeitlichen Möglichkeiten und Konzentrationsfähigkeit der Teilnehmer:innen anpassen zu können. Die folgende Tabelle gibt einen genauen Überblick über den zeitlichen Ablauf, das jeweilige Thema, die dazugehörigen Fragestellungen, die Durchführung sowie die Materialien. Die einzelnen Schritte im Case Management werden mit möglichen Fragestellungen, die an die Teilnehmer:innen angepasst werden, sowie verschiedenen Ausarbeitungstools verknüpft.

ANLEITUNG für WORKSHOP zum Thema „CASE MANAGEMENT“						
1. TEIL						
ZEIT		THEMA (einzelne Schritte im CM-Prozess)	Fragestellungen	Ausführung	Materialien	
15 min		Ankommen				
15 min		Vorstellungsrunde	<ul style="list-style-type: none">- Gegenseitiges Kennenlernen- Welche Erfahrungen gibt es bereits zum Thema Case Management?- Weiß jemand, was Case Management bedeuten könnte?- Weitere Informationen zum Workshop inkl. Ablauf			
15 min		Kurzinput CM in einfacher Sprache	Erklärung durch Vortragende	Vortrag	Verknüpfung mit Bildern/Skizzen	
10 min		Pause				
60 min	ASSESSMENT	FALLSITUATION KLÄREN (10 min)	Was ist die Situation?	Vorlesen der Fallvignette	Person auf Plakat visualisiert	
		Welche PROBLEME gibt es (10 min)	<ul style="list-style-type: none">- Welche Probleme gibt es?- Was könnte das bei der Person sein?	1. Jede:r Teilnehmer:in überlegt sich zuerst 2. Papier-Kreise werden auf Flipchart-Plakat gepinnt	Papierkreise ROT	
		WÜNSCHE (10 – 15 min)	<ul style="list-style-type: none">- Was möchte die Person?- Was möchtest du?- Was brauchst du?- Was würdet ihr an dieser Stelle am dringendsten brauchen?		Papierkreise GRÜN → Flipchart	
		STÄRKEN (10 – 15 min)	<ul style="list-style-type: none">- Was kann die Person gut?- Wo seht ihr die Stärken der Person?		Papierkreise BUNT → Flipchart	
10 min		Pause				
20 min	ASSESSMENT	RESSOURCEN-ORIENTIERUNG	<ul style="list-style-type: none">- Welche Hilfen gibt es im Umfeld der Person?- Wie sieht das Netzwerk aus?- Informell: Freunde, Familie, Verwandte, Nachbarn, ...- Formell: ...- Welche weiteren Familienmitglieder und Bekannte/Freunde könnten noch spannend für diese Geschichte sein?	Netzwerkkarte erstellen	<ul style="list-style-type: none">- Vorbereitete Netzwerkkarte auf Plakat- Papierkreise	
		IST-Zustand = Wünsche der Person + Hilfen in ihrem Umfeld				
		Nachbesprechung mit den Workshop-Teilnehmenden				

Abbildung 127: Workshop-Anleitung, Teil 1 (eigene Darstellung)

Der erste Teil im Workshop Konzept befasst sich mit dem Einstieg in Form einer Vorstellungsrunde, einem Impuls-Vortrag sowie die Ausarbeitung des Assessments im Case Management.

Die Vorstellungsrunde dient dem gegenseitigen Kennenlernen und der Auflockerung. Darüber hinaus kann sich der:die Workshopleiter:in einen Überblick machen, ob und welche Erfahrungen mit Case Management bereits in der Gruppe vorhanden sind.

Der nächste Schritt ist ein kurzer Impulsvortrag zum Case Management in der Sozialen Arbeit in Einfacher Sprache. Dieser wird von den Vortragenden selbst vorbereitet und gestaltet, wobei Bilder und Skizzen hier sehr hilfreich sein können.

Anschließend erfolgt der Einstieg in das Assessment, wobei sowohl die Probleme, Wünsche als auch die Stärken von den Teilnehmer:innen selbstständig auf verschiedenfarbige Papierkreise identifiziert, notiert und auf die Flipchart-Plakate aufgehängt werden. Die einzelnen Schritte dazu sind der Tabelle Teil 1 (siehe Abbildung 127) zu entnehmen.

2. TEIL					
ZEIT		THEMA (einzelne Schritte im CM-Prozess)	Fragestellungen	Ausführung	Materialien
20 min	ASSESSMENT	1. Ressourcen fertig ausarbeiten 2. Nachbesprechung 3. Zusammenfassung Assessment: IST-Zustand = Toms Wünsche + Hilfen in seinem Umfeld	Weitere Fragen gemeinsam besprechen und beantworten	Netzwerkkarte fertig stellen	<ul style="list-style-type: none">- Plakat- Papierkreise
20 min	HILFEPLAN	<ul style="list-style-type: none">- Erklärung- Probleme auflegen- Wünsche auflegen	<ul style="list-style-type: none">- Welches Ziel wäre hier für euch am wichtigsten?- Welche professionellen Hilfen braucht die Person zusätzlich?- WER kann WIE helfen?- Was glaubt ihr, könnte er an weiteren (professionellen) Hilfen brauchen?- Wie würdet ihr der Person helfen?	BRAINSTORMING: <ul style="list-style-type: none">- Neue Personen / Institutionen auflegen- Probleme verteilen → Wer kann wie helfen?	<ul style="list-style-type: none">- Mit Netzwerkkarte gemeinsam Möglichkeiten erarbeiten- Sammlung auf einem eigenen Plakat notieren
10 min		Pause			
50 min	HILFEPLAN	HILFEPLAN/ NETZWERKKARTE:	Wer kann wie helfen?	Hilfeplan gemeinsam anlegen	<i>Tabelle befüllen → beispielhafte Vorlage siehe Tabelle Hilfeplanung</i>
		Auf Film/Video beziehen: <ul style="list-style-type: none">- Happy End erarbeiten- Nachbesprechen			
10 min		Pause			
30 min	MONITORING	MONITORING & EVALUATION <ul style="list-style-type: none">- Erklärung- Umsetzung, Überwachung, Feedbackschleife		Mögliche Erfolge/Ziele in die Tabelle „Hilfeplan“ eintragen	

Abbildung 128: Workshop-Anleitung, Teil 2 (eigene Darstellung)

Der zweite Teil des Workshop-Konzepts befasst sich mit der Fertigstellung der Netzwerkkarte. Darauf folgt ein Brainstorming für formelle als auch informelle Hilfeleistungen, die für die Person relevant sein könnten. Dabei wird empfohlen, die Ideen dazu auf einem eigenen Plakat zu notieren. Nach Fertigstellung der Ideensammlung werden die Ziele und Unterstützungsmöglichkeiten in die Tabelle „Hilfeplan“ (siehe Abbildung 129) übertragen, um eine Übersicht zu erhalten. Ebenso werden die zielführenden Erfolgsschritte im Monitoring in den Hilfeplan eingetragen.

Die folgende Tabelle dient zur Finalisierung des Hilfeplanes und des Monitorings anhand der im Workshop ausgearbeiteten Inhalte.

HILFEPLANUNG				
THEMA	Ziel	Was ist zu tun?	Wer kann helfen?	
			Formelle Hilfen	Informelle Hilfen
Schulabstinenz	Schulabschluss	Lehrer:innengespräch Nachfrage bzgl. Wiederholung evtl. Nachhilfe	Schulsozial- arbeit Lehrer:in	Familie Freunde Bekannte
Was ist der Wunsch, und das Ziel dieses Problem zu bewältigen?		Welche Schritte sind nötig, um das Ziel zu erreichen?		
Wann sollen die Vereinbarungen gemeinsam besprochen werden?				
MONITORING				
Schulabschluss		Nach 3 Monaten		
Was konnte von den vereinbarten Zielen umgesetzt / nicht umgesetzt werden?		Bedarf es Veränderungen im Hilfeplan		
Wann sollen die Vereinbarungen gemeinsam besprochen werden?				
MONITORING				
Schulabschluss		Nach 6 Monaten		
Was konnte von den vereinbarten Zielen umgesetzt / nicht umgesetzt werden?		Bedarf es Veränderungen im Hilfeplan		
Endziel				
Der Schulabschluss ist geglückt		Was ist das Endziel, um kein Case Managment mehr zu benötigen?		

Abbildung 129: Hilfeplanung (eigene Darstellung)

3. TEIL					
ZEIT		THEMA (einzelne Schritte im CM-Prozess)	Fragestellungen	Ausführung	Materialien
60 min		Zusammenfassung: <ul style="list-style-type: none">- Netzwerkkarten vergleichen	<ul style="list-style-type: none">- Hat Tom nun die nötige Hilfe bekommen?- Sind seine Wünsche Großteils erfüllt?		
10 min		Pause			
40 min		Wiederholung: <ul style="list-style-type: none">- CM-Begriffe- CM-Prozess	Raum für offene Fragen	Fokus auf Wünsche, Stärken & Ressourcen → SEHR WICHTIG im CM-Prozess	
10 min		Pause			
20 min		Erste Ideensammlung & Umsetzungsmöglichkeiten für den Film/Video Abschlussgespräch	Habt ihr schon Ideen im Kopf, wie ihr bestimmte Szenen umsetzen würdet?		

Abbildung 130: Workshop-Anleitung, Teil 3 (eigene Darstellung)

Der dritte Teil im Workshop dient in erster Linie zur Wiederholung der erarbeiteten Inhalte sowie der Case-Management-Inputs. Dabei kann nochmals auf wichtige Schritte im Case-Management-Prozess eingegangen werden und offene Fragen seitens der Workshop-Teilnehmer:innen beantwortet werden.

Im Falle einer Produkterzeugung im Anschluss an den Workshop ist im dritten Teil ebenso genügend Zeit, wesentliche Formen der Umsetzung diesbezüglich zu diskutieren (in gelber Farbe hinterlegt).

Das vorliegende Workshop-Konzept dient als Richtkonzept. Es zeigt auf, wie es gelingen kann, Case-Management-Inhalte partizipativ zu entwickeln. Für eine weitere Verwendung bedarf es eventuell zielgruppengerechte Adaptionen.

4.3.6 Zusammenfassung und Erkenntnisse

Glaser-Schweighofer Sarah, Mühlbauer Bianca

Im Folgenden werden die wichtigsten Erkenntnisse aus dem Kapitel Jugend-Workshop noch einmal zusammenfassend skizziert.

Bei der Erstellung von lebensweltnahen Informationsmaterialien bietet sich ein partizipativer Prozess an. Die Sichtweisen und Meinungen der Teilnehmer:innen fließen so in den Prozess ein und gestalten diesen mit. Dies wiederum gibt gleichzeitig die Antwort auf die Frage „Wie erklären Jugendliche anderen Case Management?“. Denn die Erkenntnisse aus dem Prozess zeigten, dass die Jugendlichen, als Expert:innen ihrer Lebenswelt am besten nachvollziehen können, wie Problemlagen für junge Menschen aussehen. Situationen konnten gemeinsam aus einem multiperspektivischen Blickwinkel betrachtet und analysiert werden. So zeigte sich ein breites Wissensspektrum der Jugendlichen zu verschiedenen Lebenslagen. Dazu zählen unter anderem Ressourcenwissen, Kenntnisse über strafrechtliche Regelungen sowie Sachkenntnisse über professionelle Hilfen in Zusammenhang mit den sozialstaatlichen und sozialversicherungsrechtlichen Leistungen. Ebenfalls zeigte sich in der Arbeit mit den Jugendlichen, dass ihre Überlegungen weniger problemzentriert, als mehr lösungsorientiert waren.

Die Jugendlichen waren motiviert und wirkten engagiert an der Erarbeitung der einzelnen Schritte mit. Dies zeigte sich auch in den zahlreichen Diskussionen, in denen spannende Einblicke in die Lebenswelt der befragten jungen Menschen gewonnen werden konnten.

In allen drei Forschungsphasen wurde beobachtet, dass sich die Jugendlichen empathisch in den Protagonisten und seine komplexe Situation hineinversetzen konnten. Dies drückte sich unter anderem in der Definition von Problemen, Wünschen und der Ressourcen- und Stärkenorientierung aus.

Aus den Aussagen wird ersichtlich, dass es wichtig ist, eine Figur darzustellen die den Jugendlichen eine Identifizierung bietet, die für Selbstermächtigung und Empowerment steht. Es scheint auch wichtiger zu sein, sich auf das Ergebnis zu konzentrieren als auf den Weg dorthin. Letztlich kommt es darauf an, dass Case Management hilft, komplexe Problemlagen zu verbessern und Hilfe zur Selbsthilfe zu aktivieren.

Es wurde beobachtet, dass es für die Jugendlichen wichtig ist, lebensnahe Menschen in den Hilfeprozess mit einzubeziehen. Dies zeigt sich nicht nur im eigenen Hilfeprozess, sondern auch in der Erbringung von Hilfeleistungen nahestehender Personen. In diesem Zusammenhang steht die Gemeinschaft im Vordergrund, die wiederum für Emotionalität, Nähe und Tradition steht. Anhand der Ausarbeitung der Netzwerkkarte zeigte sich, wie leicht es den Jugendlichen fiel, verschiedene Personen aus der Lebenswelt des Protagonisten in Verbindung zu setzen. Hier glänzten die Jugendlichen mit Motivation und ausreichendem Wissen über informelle und formelle Helfer:innen.

Wesentlich schwieriger gestaltete sich die Erarbeitung von Stärken. Hier wurde beobachtet, dass es für die Jugendlichen nicht so einfach war, von der Erhebung der Probleme über die Wünsche zu den Stärken zu gelangen. Ein ähnliches Bild zeichnete sich auch in den anderen Forschungsphasen ab. Dies ist ein möglicher Hinweis darauf, dass bei der Entwicklung von Informationsmaterialien mehr Wert auf die Identifizierung von Stärken gelegt werden sollte.

Folgende zwei Schlussfolgerungen lassen sich aus den Erkenntnissen ziehen. Die Jugendlichen wiesen Kompetenzen als Peer-Berater:innen auf und das Workshop-Konzept zeigt sich als geeignete Methode zur partizipativen Wissensvermittlung.

Die Jugendlichen zeigten durch ihr Wissen und ihre Motivation, dass sie zielgruppengerechte Informationen an andere Jugendliche vermitteln könnten. Die Peer-Beratung ermöglicht es jungen Menschen, Inhalte an junge Menschen zu vermitteln, die sich in einer ähnlichen Situation befinden. Ebenfalls eröffnet eine Peer-Beratung die Möglichkeit, dass sich Jugendliche mit den vortragenden Jugendlichen identifizieren können und sich somit selbst bestärker fühlen. Bei der Ausarbeitung des Hilfeplans zeigte sich die Kompetenz der Jugendlichen in Beratungssettings. Im Sinne eines Peer-Supports wäre es durchaus vorstellbar, dass die Jugendlichen, andere Jugendlichen unterstützen und mit ihnen einen gemeinsamen Hilfeplan ausarbeiten. Um hier eine fundierte empirische Grundlage zu erhalten, wäre es jedoch notwendig, weitere Forschungsprojekte durchzuführen.

Die vorliegenden Erkenntnisse im Zusammenhang mit einer lebensweltnahen Aufbereitung von Informationsmaterialien, sprechen für das erarbeitete Workshop-Konzept. Die Erfahrung anhand des Jugend-Workshops zeigt, dass die theoretischen Kernpunkte der Konzeptentwicklung (vgl. Kapitel 4.3.2) für die Praxis (vgl. Kapitel Anleitung für Workshop zum Thema „Case Management“) nutzbar sind. Ausgehend vom Informationstext in Einfacher Sprache, konnte eine zielgruppengerechte inhaltliche Aufbereitung des Case-Management-Prozesses erreicht werden. Wesentliche Inhalte, verschiedene Arbeitsmaterialien sowie die zeitliche Struktur haben sich im partizipativen Prozess bewährt. Dies spricht für das Workshop-Konzept, das anhand der Anleitung als partizipatives Produkt Verwendung findet und für eine adaptive Weiterverwendung geeignet ist.

5 Resümee

Glaser-Schweighofer Sarah, Hartmann Bianca, Khattab Mohammed, Luger Heidelinde, Mühlbauer Bianca, Spitzer Martina

Die Wege zur Vermittlung des Case-Management-Konzepts haben sich in diesem Forschungsprojekt auf verschiedene Arten erschlossen. Der Konsens innerhalb des Forschungsteams, sich der Materialentwicklung zur Information von Case-Management-Nutzer:innen zu widmen, führte im gemeinsamen Diskurs relativ bald zu einer interessensspezifischen Aufteilung hinsichtlich der Vermittlungsmedien. Neben textlicher Auseinandersetzung wurden visuelle und interaktive Methoden zur Erklärung des sozialarbeiterischen Konzepts gewählt. Dieses Vorgehen fand zwar intuitiv und motivationsgeleitet statt, gewährleistete aber gleichzeitig eine methodisch fundierte Herangehensweise an das Themenfeld.

Die Auseinandersetzung mit barrierefreien Informationstexten zu Case Management machte Grenzen und Möglichkeiten einer niederschweligen Wissensvermittlung sozialarbeiterischer Konzepte deutlich. Ein komplexes Verfahren wie Case Management in kompaktem Umfang in verständliche Sprache zu verpacken, gestaltete sich herausfordernd. Hier war eine Priorisierung der für Nutzer:innen relevant erscheinenden Inhalte unumgänglich. So wurden beispielsweise die Vielschichtigkeit der Aushandlungsprozesse und die Mehrdimensionalität der Case-Management-Arbeit auf Meso- und Makroebene im Sinne von Verdichtung und Komplexitätsreduktion ausgespart. Die Texte können folglich nur als Entwürfe und Überblick für interessierte Nutzer:innen betrachtet werden. Ansprüche wissenschaftlicher Vollständigkeit können von barrierefreiem Informationsmaterial nicht gewährleistet werden.

Es zeigte sich darüber hinaus, dass die vielseitigen Anwendungsformen von Case Management eine organisationsspezifische Aufbereitung von Informationsmaterial notwendig erscheinen lassen. Das in dieser Masterarbeit vorgestellte textliche Material kann hier im Sinne eines Bausatzes als Grundgerüst für weiterführende Informationstexte dienen. So kann durch einfache Maßnahmen - wie Austausch von Namen oder Problemfeldern – eine Anpassung an die jeweilige Zielgruppe vorgenommen werden. Organisationsspezifische Case-Management-Anwendungsformen können durch Reduktion oder Ergänzung des Materials individualisierte und passgenaue Informationen für Nutzer:innen geben.

Die erarbeiteten niederschweligen Grundlagentexte können auch als Ausgangspunkt für anderweitige Informationsmedien, wie Bildgeschichten, Podcasts oder Videos dienen. In diesem Sinne kann die barrierefreie sprachliche Aufbereitung des Case-Management-Konzepts als Grundlagenarbeit verstanden werden, von der ausgehend der kreativen und individualisierten Weiterentwicklung von Informationsmaterialien keine Grenzen gesetzt sind. Ansprechende Anwendungsbeispiele hierfür sind in Form eines

Erklärvideos (Kapitel 4.2) und eines Jugend-Workshops (Kapitel 4.3) in dieser Masterarbeit zu finden.

In der heutigen Gesellschaft erscheint es neben rein textlicher Informationsaufbereitung unabdingbar, Digitalisierung mitzudenken und in Forschungsprozesse einzubeziehen. Soziale Arbeit sieht sich hier mit Möglichkeiten und zeitgleich mit neuen Anforderungen konfrontiert. Eine ausführliche Recherche zu Beginn des Forschungsprozesses ergab, dass im Kontext Sozialer Arbeit Erklärvideos und ihr Potenzial noch wenig Beachtung finden. Aus dieser Lücke heraus hat sich das Forschungsziel entwickelt, zielgruppengerechtes, multimediales Informationsmaterial zu erstellen.

Für die Zielgruppe von Menschen mit Fluchterfahrung ist vor dem Hintergrund der Erkenntnisse aus der Fachliteratur sowie der erhobenen Evaluationsergebnisse zu berücksichtigen, dass zumindest in der ersten Phase nach der Flucht Sprachbarrieren zu überwinden sind. Auf der Seite der Case Manager:innen erfordert dies zusätzliche Kompetenzen für die Kommunikation im Case-Management-Prozess, wie z.B. die Einbeziehung von niedrigschwelligen und zielgruppengerechten (multimedialen) Informationsmaterialien. Im Verlauf des Forschungsprozesses wurde deutlich, dass sich die Entwicklung des vorgestellten Erklärvideos trotz seiner scheinbaren Einfachheit als komplexes Unterfangen erwies, dem eine differenzierte theoretische Auseinandersetzung mit den relevanten Wissensbereichen vorausging.

Von zentraler Bedeutung erschien hier die partizipative Vorgehensweise, die sowohl im Hinblick auf ein flexibles Eingehen auf die Anforderungen der Expert:innen aus den unterschiedlichen Feldern als auch in der Erarbeitung der fachlichen und pädagogischen Expertise eine Grundvoraussetzung für das Gelingen des Forschungsprojektes darstellte. Auf Grundlage von forschungsbasierten Theorien und empirischen Erkenntnissen wurde ein zielgruppenorientiertes Erklärvideo entwickelt und evaluiert. Die ersten Evaluationsergebnisse zeigen deutlich, dass das entwickelte Erklärvideo in der Arbeit mit der Zielgruppe erfolgversprechend und vielschichtig einsetzbar ist sowie zur Erhöhung des Informationsstandes über Case Management beiträgt. Zudem gab es im Zuge des Forschungsverlaufs eine erste Anfrage für die Nutzung des Erklärvideos im Bereich Fortbildungen zu Case Management. Dies zeigt, dass multimedialen Informationsmaterialien nicht nur für Nutzer:innen, sondern auch in der Lehre einsetzbar sind. Das Schließen der angesprochenen Forschungslücke im Bereich Mediendidaktik in der Sozialen Arbeit soll ein Appell an künftige Forschungsprojekte sein, um in der Sozialen Arbeit weiterhin „am Ball“ zu bleiben.

Neben sprachlicher und visueller Informationsvermittlung wurde im dritten Schwerpunkt dieser Masterarbeit auf kooperative Wissensaufbereitung im Zuge eines Workshops mit Jugendlichen gesetzt. Die Ergebnisse dieses empirischen Zugangs sprechen dafür, Informationsmaterialien lebensweltnah aufzubereiten und partizipativ zu gestalten. Die Jugendlichen zeigten sich als Expert:innen ihrer Lebenswelt. Ihre Erfahrungen und Sichtweisen spiegelten sich im gesamten Forschungsprozess wider und flossen wiederum in diesen ein. Dies verdeutlichte sich in ihrer Motivation und ihrem breiten Spektrum an Wissen über Ressourcen und Dienstleistungsangeboten.

Es zeigte sich, dass sich Assessment, Ziel- und Hilfeplanung sowie Monitoring nicht nur in der Arbeit mit potenziellen Nutzer:innen als geeignet erweisen, sondern auch im Hinblick auf die Erarbeitung eines fiktiven Falles einen guten Zugang bieten. Ein lebensweltorientierter, partizipativer Ansatz ermöglicht Jugendlichen, ihre Stärken und Ressourcen in den Prozess einzubringen und sich letztlich selbst zu empowern. Jugendliche zeigen hier Kompetenz, Empfehlungen auszusprechen und sich gegenseitig zu beraten.

Das entwickelte Konzept für den Jugend-Workshop sollte einerseits der Informationsvermittlung zu Case Management und andererseits der Ausarbeitung von Details für das narrative, von den Jugendlichen selbst erstellte, Video dienen. Das Workshop-Konzept kann in Zukunft als Informationsmaterial für (potenzielle) Nutzer:innen sowie für Organisationen dienen. Das von den Jugendlichen erarbeitete Video erscheint als Endprodukt nicht geeignet, da darin wesentliche Punkte des Case-Management-Prozesses nicht explizit dargestellt wurden. Dafür erwies sich der Workshop als gelungene Methode, um Inhalte des Case Managements partizipativ zu erarbeiten.

Die gewonnenen Erkenntnisse zeigen sowohl die Vielschichtigkeit des Case-Management-Konzepts als auch die bereichernde Wirkung multimedialer Informationsaufbereitung. Die vertiefende Auseinandersetzung mit Case Management verdeutlichte einmal mehr die Komplexität des Verfahrens und die Anwendungsvielfalt in der Praxis. Die sich ergänzenden medialen Zugänge decken ein breites Spektrum an Zielgruppen und Informationsmöglichkeiten ab und stellen dennoch hinsichtlich theoretischer Dimensionen und praktischer Umsetzung nur einen Ausschnitt des Case-Management-Feldes dar. Darüber hinaus zeigt die gesamte vorliegende Arbeit, wie lebendig der Wissenstransfer zwischen allen beteiligten Personen zirkulierte und welches Potenzial sich daraus ergibt. Die Einbindung von Expert:innen und Nutzer:innen gewährleistete einen wertvollen Beitrag im Forschungsgeschehen und bestätigte die Bedeutung reziproker Lernprozesse. Die gewählten Wege zu Case-Management-Informationen für Nutzer:innen stellen erste Schritte in Richtung niederschwelliger Aufbereitung sozialarbeiterischer Themen dar. Die Nachwirkungen und Reflexionen der gewonnenen Erkenntnisse bieten Potenzial für weitere Forschung, das im folgenden Kapitel nähere Betrachtung finden soll.

6 Ausblick

Glaser-Schweighofer Sarah, Hartmann Bianca, Khattab Mohammed, Luger Heidelinde, Mühlbauer Bianca, Spitzer Martina

Das Forschungsprojekt *Case Management gemeinsam gestalten. Partizipative Wege zu Informations- und Reflexionsmaterial* setzte sich knapp zwei Jahre mit Case Management auseinander und entwickelte dabei Informations- und Reflexionsmaterial zur Auseinandersetzung mit dem Case-Management-Verfahren.

Da die Nutzer:innenperspektive in der Forschung noch eine unterrepräsentierte Rolle einnimmt, gibt es in diesem Bereich noch viel Raum und Potenzial für Folgeprojekte. Aus den erarbeiteten Produktbereichen *Infotexte*, *Erklärvideo* und *Jugend-Workshop* ergaben sich unterschiedliche Weiterentwicklungsmöglichkeiten, auf die im Folgenden näher eingegangen werden soll.

Mit Blick in Richtung anschließender Forschungsoptionen für das textliche Informationsmaterial bieten sich weiterführende Bemühungen auf diversen Ebenen an. Eine Überarbeitung der Texte für andere Zielgruppen oder spezifische Anwendungskontexte stellt hier den naheliegendsten Schritt dar. Der Informationstext in Leichter Sprache kann durch professionellen Einsatz von Bildmaterial noch deutlich aufgewertet werden. Durch breit angelegte empirische Untersuchungen vermag eine fundiertere Aussage über die Verständlichkeit des hier vorgestellten Textmaterials getätigt werden. Anschlussprojekte, die den Rahmen des Case-Management-Konzepts verlassen, können sich dem barrierefreien Informationszugang anderer sozialarbeiterischer Verfahren widmen. Auch eine Revision der sprachlichen Vertretung von Konzepten der Sozialen Arbeit auf der Informationsplattform Wikipedia kann als Agenda ins Auge gefasst werden. Die genannten Beispiele stellen nur eine erste Auswahl dar und zeigen die vielfältigen, weiteren Vertiefungsmöglichkeiten dieser Masterarbeit.

Die bereits vielfach angesprochene Notwendigkeit der vertiefenden Auseinandersetzung mit digitalen Medien in der Sozialen Arbeit bietet ein großes Spektrum an Erweiterungsmöglichkeiten der Profession. Es ergeben sich daraus sowohl Möglichkeiten als auch die Verpflichtung, diesen Raum als wichtigen Teil der Lebensrealität anzuerkennen und in die Soziale Arbeit aufzunehmen. Information kann in der heutigen Gesellschaft durch sehr vielseitige Kanäle fließen, die sich zudem einem hohen Veränderungstempo ausgesetzt sind. Dies erfordert in den jeweiligen Professionen ein hohes Maß an Flexibilität und Bereitschaft, sich mit neuen Medien auseinanderzusetzen.

Für die Erstellung von Erklärvideos bedeutet dies, dass der Kontakt zu Akteur:innen im Bereich Medienpädagogik proaktiv hergestellt werden sollte, um die Erstellung von Erklärvideos für Nutzer:innen realistisch und umsetzbar voranzutreiben. Aufgrund der

Bedeutung und Omnipräsenz der Medien im Alltag der Menschen und der Tatsache, dass das Internet ein Raum ist, in dem sich fast alle Menschen bewegen, müsste die Soziale Arbeit bzw. die Studiengänge der Sozialen Arbeit in diesem Raum aktiv tätig werden. Hier können sie die digitale Welt aktiv mitgestalten und auch eine Ausgleichsfunktion für jegliche Art von Benachteiligung oder Wissensdefizit übernehmen.

Für das aktuell entwickelte Erklärvideo wäre eine Kooperation mit einer Video- bzw. Filmproduktion für die professionelle Weiterentwicklung anzudenken. Bereits in der Planung wurde zudem die Sinnhaftigkeit der Übersetzung des Erklärvideos in relevante Sprachen erkannt, was sich mit den Rückmeldungen der Expert:innen für zukünftige Weiterentwicklungen des Videos deckt. Auch dem Wunsch nach vertiefenden Erklärvideos zu einzelnen Aspekten von Case Management kann in Folgeprojekten der vorliegenden Arbeit Rechnung getragen werden. Die aus den Evaluationsergebnissen gewonnenen Erkenntnisse könnten für die Weiterentwicklung des Erklärvideos genutzt werden, um es gestalterisch und didaktisch stärker an die Zielgruppe und den beabsichtigten Einsatzzweck anzupassen.

Je nach Zielgruppe können die Möglichkeiten für eine zielgerichtete Auseinandersetzung mit Case Management sehr unterschiedliche Formen einnehmen. In der Arbeit mit Jugendlichen war die inhaltliche Auseinandersetzung anhand eines Workshops eine gelungene Methode, um mit den Inhalten von Case Management vertrauter zu werden. Das erarbeitete Jugend-Workshop-Konzept bietet sich als geeignete Grundlage für Adaptionen an und kann für künftige Workshops auch mit anderen Zielgruppen als Basis dienen. Die erstellte Fallvignette, die inhaltliche und zeitliche Gliederung sowie die Hilfeplanvorlage können individuell angepasst und für künftige Workshops verwendet werden (siehe Kapitel Anleitung für Workshop zum Thema „Case Management“). In Verbindung mit den Gruppendiskussionen mit Menschen mit Behinderung wurde zudem der explizite Wunsch geäußert, mehr über das Case-Management-Konzept zu erfahren. Ohne über die Möglichkeit zu wissen, wurde von den Expert:innen hier beispielhaft ein Workshop als geeignete Methode für die Erarbeitung der Inhalte genannt. Aus der Evaluierung entsprechender Folgeprojekte können weiterführende Forschungsergebnisse gewonnen werden, die einen wichtigen Anteil an der theoretischen und praktischen Weiterentwicklung des Case-Management-Verfahrens haben sollten.

An dieser Stelle soll explizit für eine stärkere Verankerung und Förderung partizipativer und zielgruppenorientierter Informations- und Reflexionsmaterialien in der Sozialen Arbeit plädiert werden. Damit kann die jeweilige Zielgruppe unterstützt und befähigt werden, die Möglichkeiten der Angebote Sozialer Arbeit besser zu verstehen, effektiver in Anspruch zu nehmen und auch proaktiv mitzugestalten zu können. Eine echte Wahlfreiheit kann sich überhaupt erst aus einer entsprechenden Informiertheit ergeben. Professionsübergreifende Vernetzung soll dabei stärker in den Fokus gerückt werden, um sich entsprechende Expertisen wie beispielsweise Medienkompetenz unterstützend zu Nutze machen zu können.

Bestenfalls gelingt es durch die vorliegende Arbeit, inspirierend auf Folgeprojekte zu wirken. Der lustvolle Prozess in der partizipativen Auseinandersetzung bestätigte die kreative Herangehensweise an Forschungsinhalte und Methoden.

Literatur

- Abels, Heinz (1993): Jugend vor der Moderne. Soziologische und psychologische Theorien des 20. Jahrhunderts. Opladen: Leske und Budrich.
- Adamzik, Kirsten (1997): Fachsprachen als Varietäten. In: Hoffmann, Lothar / Wiegand, Herbert Ernst / Kalverkämper, Hartwig (Hg.): Fachsprachen. Berlin: De Gruyter, 181–189.
- Amling, Steffen (2015): Zugehörigkeit und Differenz in jugendlichen Peergroups – Gegenstandstheoretische Reflexion. Wiesbaden: Springer VS.
- Anastasiadis, Maria / Wrentschur, Michael (2019): Forschungsräume öffnen und das Soziale gestalten. Intentionen und Realisierungen partizipativer Forschung in der Sozialen Arbeit. In: Österreichische Zeitschrift für Soziologie. Nr. 21, 9–25.
- Ansen, Harald (2006): Soziale Beratung bei Armut. München: Ernst Reinhard Verlag.
- Antinori, Myriam / Kerch, Judith / Mrugalla, Charis / Wilfling, Magdalena (2014): Nutzung Neuer Medien in der Sozialen Arbeit. In: soziales_kapital.wissenschaftliches journal österreichischer fachhochschulstudiengänge soziale arbeit., Jg. 11, 1-18.
- Aschenbrenner-Wellmann, Beate / Geldner, Lea (2022): Migration und Integration in der Sozialen Arbeit. 1. Auflage, Baden-Baden: Nomos.
- Ballstaedt, Steffen-Peter / Mandl, Heinz / Schnotz, Wolfgang / Tergan, Sigmar-Olaf (1981): Texte verstehen, Texte gestalten. München: Urban & Schwarzenberg.
- Baumert, Andreas (2019): Mit einfacher Sprache Wissenschaft kommunizieren. Wiesbaden: Springer.
- Benkert, Stephan (2001): Wissensvermittlung mit neuen Medien : Untersuchungen am Beispiel Niedrigenergie- und Solararchitektur. PhD Thesis Universität Siegen. <https://dspace.ub.uni-siegen.de/handle/ubsi/120>
- Bergelt, Corinna / Härter, Martin (2010): Partizipative Entscheidungsfindung. Shared Decision Making: der Patient als Partner. In: Best Practise Onkologie. Nr. 5, Jg. 5, 49–55.
- Bergold, Jarg / Thomas, Stefan (2010): Partizipative Forschung. Handbuch Qualitativer Forschung in der Psychologie. Wiesbaden: VS Verlag.
- Bessey, D. / Backes-Gellner, Uschi (2008): Warum Jugendliche eine Ausbildung abbrechen. In: Panorama. Nr. 20–21, Jg. Sonderheft. <https://www.zora.uzh.ch/id/eprint/5617>

- Biesel, Kay (2013): Case-Management-Mythen und ihre Bedeutung für die Soziale Arbeit: zur Ideologie eines selbstverständlichen Arbeitsprinzips. In: Biesel, Kay / Broer, Wicher (Hg.): Case Management in der Sozialen Arbeit. Opladen: B. Budrich, 39–54. <http://www.jstor.org/stable/j.ctvdf0g4h>
- Bissuti, Romeo / Scambor, Elli / Scambor, Christian / Siegel, Eberhard / Pljevaljic, Predrag / Zingerle, Markus (2013): Bedarfsanalyse unterstützender Maßnahmen von sozial benachteiligten männlichen Jugendlichen an der Schnittstelle Ausbildung und Erwerbsarbeit.
- Bogner, Alexander / Menz, Wolfgang (2009): Experteninterviews: Theorien, Methoden, Anwendungsfelder. 3., grundlegend überarb. Aufl, Wiesbaden: Verl. für Sozialwiss.
- Bohmeyer, Axel (2011): Ressourcenorientierung - Kritisch-konstruktive Reflexion über einen Paradigmenwechsel sozialprofessionellen Handelns. In: Soziale Arbeit. Nr. 10/11, Jg. 60, 378–383.
- Bouki, Vassiliki / Economou, Daphne / Angelopoulou, Anastassia (2011): Cognitive theory of multimedia learning and learning videos design: the redundancy principle. In: Proceedings of the 29th ACM international conference on Design of communication. Pisa Italy: ACM, 271–278.
<https://dl.acm.org/doi/10.1145/2038476.2038531>
- Brauner, Sonja / Kluger, Michael / Kremser, Klaudia / Netzl, Garald / Schwanda, Herbert / Sellner, Eva / Steinert, Siegfried / Winter, Michael / Woldan, Gabriele (2006): Positivkennzeichnung von Filmen und vergleichbaren Bildträgern für Kinder und Jugendliche.
- Bredel, Ursula / Maaß, Christiane (2016): Leichte Sprache. Theoretische Grundlagen. Orientierung für die Praxis. Berlin: Duden.
- Brinkmann, Volker (2009): Case Management: Organisationsentwicklung und Change Management in Gesundheits- und Sozialunternehmen. 1. Aufl., 1. Nachdr, Wiesbaden: Gabler.
- Bromme, Rainer / Jucks, Regina / Rambow, Riklef (2004): Experten-Laien-Kommunikation im Wissensmanagement. In: Reinmann, Gabi / Mandl, Heinz (Hg.): Psychologie des Wissensmanagements. Perspektiven, Theorien und Methoden. Göttingen: Hogrefe, 176–188.
- Brosziewski, Achim / Grenz, Tilo / Pfadenhauer, Michaela / Löffler, Clara (2020): Erklärvideos: Ein wissenssoziologischer Feldzugang und erste Rahmenanalysen. <https://hdl.handle.net/11353/10.1101429>
- Brüggen, Niels / Bröckling, Guido (2017): Außerschulische Medienkompetenzförderung. In: Gapski, Harald / Oberle, Monika / Staufer, Walter (Hg.): Medienkompetenz Herausforderung für Politik, politische Bildung und

Medienbildung. Bonn: Bundeszentrale für Politische Bildung Bonn, 155–165.
<http://www.bpb.de/medienkompetenz-schriftenreihe>

Buestrich, Michael / Finke-Oltmann, Frank-Peter / Wohlfahrt, Norbert (2010): Case Management als Baustein der sozialinvestiven Reorganisation des Systems sozialer Dienste und Einrichtungen. In: Brinkmann, Volker (Hg.): Case Management: Organisationsentwicklung und Change Management in Gesundheits- und Sozialunternehmen. Wiesbaden: Gabler, 81–95.

Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (2016): UN-Behindertenrechtskonvention. Deutsche Übersetzung der Konvention und des Fakultativprotokolls.
<https://broschuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=19>
[23.02.2023].

Burkhard, Remo Aslak (2005): Knowledge visualization: The use of complementary visual representations for the transfer of knowledge. A model, a framework, and four new approaches. Doctoral Thesis ETH Zürich. <https://www.research-collection.ethz.ch/handle/20.500.11850/148745>

Butler, Judith (2007): Kritik der ethischen Gewalt. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.

Castro-Alonso, Juan C. / Sweller, John (2020): The Modality Effect of Cognitive Load Theory. In: Karwowski, Waldemar / Ahram, Tareq / Nazir, Salman (Hg.): Advances in Human Factors in Training, Education, and Learning Sciences. Cham: Springer International Publishing, 75–84. http://link.springer.com/10.1007/978-3-030-20135-7_7

Debiel, Stefanie (2006): Lebensweltorientierung, Sozialraumorientierung und Partizipation. In: Soziale Arbeit, Nr. 9, 343–348.

Deppermann, Arnulf / Schmidt, Axel (2003): Vom Nutzen des Fremden für das Eigene. Interaktive Praktiken der Konstitution von Gruppenidentität durch soziale Abgrenzung unter Jugendlichen. In: Merckens, Hans / Zinnecker, Jürgen (Hg.): Jahrbuch Jugendforschung. Opladen: Leske + Budrich, 25–56.

Després, Lena / Rensing, Christoph (2017): Leitfaden Erklärvideos. Mittels kurzer Videos komplexe Themen leicht vermitteln.
<http://www.httc.de/fileadmin/httc/images/AgenturKommunikation/Leitfaden-Erklaervideos.pdf>.

Diekmann, Andreas (2007): Empirische Sozialforschung. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.

Egle, Frank (2013): Konzeptionelle Zugänge zur aktiven Medienarbeit im Web 2.0. In: Steiner, Olivier / Goldoni, Marc (Hg.): Kinder- und Jugendarbeit 2.0: Grundlagen, Konzepte und Praxis einer medienbezogenen sozialen Arbeit mit Heranwachsenden. Weinheim Basel: Beltz Juventa.

- Ehlers, Corinna / Müller, Matthias / Schuster, Frank (2017): Stärkenorientiertes Case Management: komplexe Fälle in fünf Schritten bearbeiten. Opladen: Budrich.
- Ehlers, Corinna / Müller, Matthias (2014): Stärkenorientierung als ein neuer Impuls für das Case Management. In: Case Management, Nr. 3
- Ehlers, Corinna / Broer, Wicher (2013): Case Management in der Sozialen Arbeit. Opladen.: Barbara Budrich.
- Ehlers, Corinna (o.A.): Modell: Stärkenorientiertes Case Management, <https://www.staerkenperspektive.de/staerkeorientiertescm/#staerkenaktivieren>. [26.01.2023].
- Engelmayer-Rácz, Alexandra (2020): Das Wiener Jugendcoaching aus Sicht jugendlicher Nutzer*innen. Zur Bedeutung von Beziehung. Master Thesis FH St. Pölten.
- Enggruber, Ruth / Fehlau, Michael (2021): Partizipation in einem arbeitsmarktpolitischen Angebot der Jugendberufshilfe aus Sicht der Teilnehmer_innen. In: Bütow, Birgit / Loch, Ulrike / Reithelhuber, Eberhard / Reicher, Hannelore / Sting, Stephan / Brandstetter, Manuela (Hg.): Österreichisches Jahrbuch für Soziale Arbeit. Schwerpunkt Partizipation und Soziale Arbeit. Basel: Beltz Juventa, 92–112.
- Ewers, Michael (2005): Das anglo-amerikanische Case Management: Konzeptionelle und methodische Grundlagen. In: Ewers, Michael / Schaeffer, Doris (Hg.): Case Management in Theorie und Praxis. Bern: Verlag Hans Huber, 54–91.
- Ewers, Michael (2000): Das anglo-amerikanische Case Management: Konzeptionelle und methodische Grundlagen. In: Schaeffer, Doris / Ewers, Michael (Hg.): Case Management in Theorie und Praxis. Bern: Verlag Hans Huber, 53–90.
- Falta, Gerlinde / Rieß, Andreas / Schwarz-Bremer, Svenja / Roccor, Bettina (2017): Case Management für Menschen mit Behinderung im Kontext der Eingliederungshilfe. Positionspapier Fachgruppe Rehabilitation und Inklusion. https://www.dgcc.de/wp-content/uploads/2013/02/2017_Positionspapier_FG-Inklusion.pdf [23.02.2023].
- Faß, Reinald (2013): Management im Case Management auf Fall- und Systemebene. Über den Management-Begriff im Case Management. In: Ehlers, Corinna / Broer, Wicher (Hg.): Case Management in der sozialen Arbeit. Opladen: B. Budrich, 71–84.
- Faß, Reinald (2010): Systemsteuerung im Case Management. In: Brinkmann, Volker (Hg.): Case Management: Organisationsentwicklung und Change Management in Gesundheits- und Sozialunternehmen. Wiesbaden: Gabler, 39–80.

- Ferchhoff, Wilfried (2011): Jugend und Jugendkultur im 21. Jahrhundert. Lebensformen und Lebensstile. 2. Auflage, Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Filsinger, Dieter (2017): Soziale Arbeit mit Flüchtlingen: Strukturen, Konzepte und Perspektiven. Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung, Abteilung Wirtschafts- und Sozialpolitik.
- Findeisen, Stefanie / Horn, Sebastian / Seifried, Jürgen (2019): Lernen durch Videos – Empirische Befunde zur Gestaltung von Erklärvideos. In: MedienPädagogik: Zeitschrift für Theorie und Praxis der Medienbildung., 16–36.
<https://www.medienpaed.com/article/view/691>
- Flatscher, Matthias / Posselt, Gerhard (2018): Sprachphilosophie. Eine Einführung. München: Facultas.
- Flieger, Petra (2003): Partizipative Forschungsmethoden und ihre konkrete Umsetzung. In: Hermes, Gisela / Köbsell, Swantje (Hg.): Disability Studies in Deutschland. Behinderung neu Denken. Dokumentation der Sommeruni. Kassel: bifos, 200–204.
- Fonds Soziales Wien (2020): Das Unternehmen Fonds Soziales Wien,
<https://www.fsw.at/p/das-unternehmen> [09.02.2023].
- Froschauer, Ulrike / Lueger, Manfred (2020): Das qualitative Interview: zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme. 2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage, Wien: facultas.
- Froschauer, Ulrike / Lueger, Manfred (2003): Das qualitative Interview: zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme. Wien: facultas.wuv.
- Früchtel, Frank (2016): Was ist „Relationale Sozialarbeit“? In: Früchtel, Frank (Hg.): Relationale Sozialarbeit: versammelnde, vernetzende und kooperative Hilfeformen. Weinheim Basel: Beltz Juventa.
- Gapski, Harald [Hrsg.] / Oberle, Monika [Hrsg.] / Staufer, Walter [Hrsg.] (2017): Medienkompetenz Herausforderung für Politik, politische Bildung und Medienbildung. Bonn: Bundeszentrale für Politische Bildung Bonn.
<http://www.bpb.de/medienkompetenz-schriftenreihe>
- Gissel-Palkovich, Ingrid (2010a): Pro Case Management in der Sozialen Arbeit - es gibt keine einfachen Antworten. In: Sonderheft Soziale Arbeit Nr. 7, 8–10.
- Gissel-Palkovich, Ingrid (2010b): Case Management – Chancen und Risiken für die Soziale Arbeit und Aspekte seiner Implementierung in soziale Organisationen. In: Brinkmann, Volker (Hg.): Case Management: Organisationsentwicklung und Change Management in Gesundheits- und Sozialunternehmen. Wiesbaden: Gabler, 121–145.

- Gissel-Palkovich, Ingrid (2006): Case Management. Chancen und Risiken für die Soziale Arbeit und Aspekte seiner Implementierung in sozialen Organisationen. In: Brinkmann, Volker (Hg.): Case Management. Organisationsentwicklung und Change Management in Gesundheits- und Sozialunternehmen. Wiesbaden: Springer, 90–116.
- Gläser, Jochen / Laudel, Grit (2010): Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen. 4. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag.
- Goger, Karin (2022): Zum Begriff des Social Work Case Managements. In: Goger, Karin / Tordy, Christian / Meusburger, Manuela Luisa / Böhm, Reinhard (Hg.): Gelingendes Case Management in der Sozialen Arbeit: in komplexen Fällen navigieren: Praxiserfahrungen und Forschungsberichte. Weinheim Basel: Beltz Juventa, 30-69.
- Goger, Karin / Tordy, Christian (2020): Standards für Social Work Case Management. Positionspapier der Arbeitsgemeinschaft „Case Management“ der Österreichischen Gesellschaft für Soziale Arbeit. https://ogsa.at/wp-content/uploads/2020/07/OGSA-Positionspapier-Case-Management_RZ.pdf
- Greer, Dinana L. / Crutchfield, Stephen A. / Woods, Kari L. (2013): Cognitive Theory of Multimedia Learning, Instructional Design Principles, and Students with Learning Disabilities in Computer-based and Online Learning Environments. In: Journal of Education. Nr. 2, Jg. 193, 41–50.
- Grieb, Ina / Leiprecht, Rudolf / Meinhardt, Rolf / Schmidtke, Hans-Peter (2005): Streetwork und Case Management in der Suchthilfe für Aussiedlerjugendliche. In: Schriftenreihe des Interdisziplinären Zentrums für Bildung und Kommunikation in Migrationsprozessen. Nr. 17.
- Großkopf, Michael (2015): Case Management in der Behindertenarbeit. Theorie und Praxis. 1, Hamburg: Diplomica Verlag.
- Großmaß, Ruth (2011): „Klienten“, „Adressaten“, „Nutzer“, „Kunden“ – diskursanalytische Überlegungen zum Sprachgebrauch in den sozialen Berufen. Ringvorlesung „Aktuelle Fragen der Sozialen Arbeit und Pädagogik“ im Masterstudiengang „Praxisforschung“. am 10.12.2011, Alice Salomon Hochschule Berlin.
- Grunwald, Klaus / Thiersch, Hans (2018): Lebensweltorientierung. In: Graßhoff, Gunther / Renker, Anna / Schröer, Wolfgang (Hg.): Soziale Arbeit: eine elementare Einführung. Wiesbaden Heidelberg: Springer VS.
- Haimerl, Barbara (2023): Stress und Druck plagen Jugend am meisten. Salzburger Nachrichten, 03.01.2023, 6–7

- Han, Petrus (2016): Soziologie der Migration: Erklärungsmodelle, Fakten, politische Konsequenzen, Perspektiven. 4., unveränderte Auflage, Konstanz: Ludus & Ludus Verlagsgesellschaft.
- Hartmann, Marie (2021): Das TPACK-Modell, <https://www.gfdb.de/didaktik-tpack-modell> [01.03.2023].
- Hartung, Anja (2010): Medien als Orte informellen Lernens? In: Cleppien, Georg / Lerche, Ulrike (Hg.): Soziale Arbeit und Medien. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 71–83.
- Hartung, Susanne / Wihofszky, Petra / Wright, Michael T. (2020): Partizipative Forschung. Ein Forschungsansatz für Gesundheit und seine Methoden. In: Hartung, Susanne / Wilhofszy, Petra / Wright, Michael T. (Hg.): Partizipative Forschung. Ein Forschungsansatz für Gesundheit und seine Methoden. Wiesbaden: Springer, 1–20.
- Heimgartner, Katherine / Rex, Christine (2016): Entscheidungskonflikte im Akutspital - ein Fall für das Case Management. In: Case Management. Nr. 2016/1, 24–30.
- Heller, Andreas / Krobath, Thomas (2013): Ethik in Organisationen. In: Case Management 10., 47–49.
- Herriger, Norbert (2020): Empowerment in der Sozialen Arbeit: eine Einführung. 6., erweiterte und aktualisierte Auflage, Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.
- Herriger, Norbert (2006): Empowerment in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. 3., erweiterte und aktualisierte Auflage, Stuttgart: W. Kohlhammer GmbH.
- Herriger, Norbert (2006b): Ressourcen und Ressourcendiagnostik in der Sozialen Arbeit. <https://www.empowerment.de/files/Materialie-5-Ressourcen-und-Ressourcendiagnostik-in-der-Sozialen-Arbeit.pdf> [26.01.2023].
- Herwig-Lempp, Johannes (2012): Exklusion durch Sprache. In: Sozialmagazin. Nr. 5, 50–53.
- Herzig, Bardo / Martin, Alexander (2017): Erfassung und Messbarkeit von Medienkompetenz als wichtige Voraussetzung für politische Bildung. In: Gapski, Harald / Oberle, Monika / Staufer, Walter (Hg.): Medienkompetenz Herausforderung für Politik, politische Bildung und Medienbildung. Bonn: Bundeszentrale für Politische Bildung Bonn, 126. <http://www.bpb.de/medienkompetenz-schriftenreihe>
- Höcker, Anette (2010): Case Management – Chancen und Risiken für die Soziale Arbeit und Aspekte seiner Implementierung in soziale Organisationen. In: Brinkmann, Volker (Hg.): Case Management: Organisationsentwicklung und Change Management in Gesundheits- und Sozialunternehmen. Wiesbaden: Gabler, 121–145.

- Hoffmann, Bernward (2010): Medienpädagogische Kompetenz in der Sozialen Arbeit. In: Cleppien, Georg / Lerche, Ulrike (Hg.): Soziale Arbeit und Medien. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 55–69.
- Hurrelmann, Klaus / Quenzel, Gudrun (2016): Lebensphase Jugend. Eine Einführung in die sozialwissenschaftliche Jugendforschung. 13. Auflage, Weinheim Basel: Beltz Juventa.
- Ibrahim, Mohamed (2012): Implications of designing instructional video using cognitive theory of multimedia learning. In: Academy for Educational Studies. Nr. 2, Jg. 3, 83–104.
- Interface Wien (2023): Interface Wien, https://www.interface-wien.at/view/content?p_id=2-home [08.03.2023].
- Jadin, Tanja (2013): Multimedia und Gedächtnis. Kognitionspsychologische Sicht auf das Lernen mit Technologien. In: L3T. Lehrbuch für Lernen und Lehren mit Technologien. https://www.pedocs.de/frontdoor.php?source_opus=8346
- Jens, Arnold / Hermesen, Thomas / Löcherbach, Peter (2009): „Praxistest bestanden“ – Case Management in der Kinder- und Jugendhilfe. In: Löcherbach, Peter / Mennemann, Hugo / Hermesen, Thomas (Hg.): Case Management in der Jugendhilfe. München: Reinhardt Verlag, 124–153.
- Kalyuga, Slava / Chandler, Paul / Sweller, John (1999): Managing split-attention and redundancy in multimedia instruction. In: Applied Cognitive Psychology: The Official Journal of the Society for Applied Research in Memory and Cognition. Nr. 4, Jg. 13, 351–371.
- Karaszek, Johannes / Pessl, Gabriele / Steiner, Mario (2016): Ausbildung bis 18. Grundlagenanalysen zum Bedarf von und Angebot für die Zielgruppe. Wien: Verlag des ÖGB
- Kegel, Thomas (o.A.): Drehbuch schreiben für interaktive Anwendungen., 78464 Konstanz. <http://www.medien-verstehen.de/downloads/drehbuchschreiben.pdf> [01.03.2023].
- Kelle, Udo (2019): Mixed Methods. In: Baur, Nina / Blasius, Jörg (Hg.): Handbuch Methoden der Empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer, 159–172.
- Klein, Alexandra (2010): Bin ich schon drin oder was? Partizipation und Internet. In: Cleppien, Georg / Lerche, Ulrike (Hg.): Soziale Arbeit und Medien. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 165–176.
- Kleist, J. Olaf (2015): Über Flucht forschen: Herausforderungen der Flüchtlingsforschung. In: PERIPHERIE. Nr. 2, Jg. 35, 150–169.

- Kleve, Heiko (2014): Vom Kapitän zum Lotsen. Implementierung von Case Management in der öffentlichen Verwaltung. In: Case Management. Nr. 2, 86–91.
- Kleve, Heiko / Müller, Matthias / Hampe-Grosser, Andreas (2010): Der Fall im System – die Organisation des Systemischen Case Managements. In: Brinkmann, Volker (Hg.): Case Management: Organisationsentwicklung und Change Management in Gesundheits- und Sozialunternehmen. Wiesbaden: Gabler, 21–38.
- Kleve, Heiko (2006): Case Management. Eine methodische Perspektive zwischen Lebensweltorientierung und Ökonomisierung Sozialer Arbeit. In: Haye, Britta / Hampe, Andreas / Müller, Matthias: Systemisches Case Management: Falleinschätzung und Hilfeplanung in der Sozialen Arbeit. Heidelberg: Carl-Auer Verlag GmbH, 40–56.
- Klug, Wolfgang (2017): Handlungsprobleme in der sozialarbeiterischen Case-Management-Praxis. In: Case Management. Nr. 2017/4, 152–160.
- Knobloch, Clemens (2020): Textlinguistische Ansätze in der neueren Fachsprachenforschung I. Klassifizierung von Fachtexten und fachbezogenen Vermittlungstexten. In: Knobloch, Clemens / Wolski, Werner / Hoffmann, Lothar / Gläser, Rosemarie / Ripfel, Martha / Kretzenbacher, Heinz / Techtmeier, Bärbel / Selle, Sigrid / Mohl, Irene / Göpferich, Susanne / Nordman, Marianne / Schuldt, Janina / Adamzik, Kirsten / Rolf, Eckard (Hg.): Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft. Berlin: De Gruyter, 443–594.
- Köhler, Tanja (2016): Barrierefreie Sprache. Nachrichten für alle. In: Gemeinsam leben. Nr. 03, 132–141.
- Koval, Alla (2019): Nutzen der qualitativen Forschung für die Soziale Arbeit. In: TUP. Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit. Nr. 3, 185–191.
- Krämer, Andreas / Böhrs, Sandra (2017): Erklärvideos als effektives und effizientes Marketing-Instrument. In: Marketing Review St. Gallen. Nr. 2, Jg. 34, 54–61.
- Krämer, Andreas / Böhrs, Sandra (2016): How Do Consumers Evaluate Explainer Videos? An Empirical Study on the Effectiveness and Efficiency of Different Explainer Video Formats. In: Journal of Education and Learning. Nr. 1, Jg. 6, 254.
- Kuckartz, Udo / Rädiker, Stefan / Ebert, Thomas / Schehl, Julia (2013): Statistik: Eine verständliche Einführung. 2.,.
- Kulgemeyer, Christoph (2021): Lernen mit Erklärvideos – kann das wirklich funktionieren? In: Lernen mit Erklärvideos. Nr. 52, 2–4.
https://www.imst.ac.at/files/neuigkeiten/imstnewsletter_52_final.pdf
- Kulgemeyer, Christoph (2020a): A Framework of Effective Science Explanation Videos Informed by Criteria for Instructional Explanations. In: Research in Science Education. Nr. 6, Jg. 50, 2441–2462.

Kulgemeyer, Christoph (2020b): Erklärvideos, <https://physikdidaktik.com/erklaervideos/> [01.02.2023].

Kulgemeyer, Christoph (2020c): Erklärvideos in der digitalen Lehre. <https://physikdidaktik.com/erklaervideos/> [01.02.2023].

Kulgemeyer, Christoph (2018): Towards a framework for effective instructional explanations in science teaching. In: Studies in Science Education. Nr. 2, Jg. 54, 109–139.

Kutscher, Nadia (2010): Digitale Ungleichheit: Soziale Unterschiede in der Mediennutzung. In: Cleppien, Georg / Lerche, Ulrike (Hg.): Soziale Arbeit und Medien. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 153–163.

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

Lehmann, Denise (2020): Case Management im kommunalen Integrationsmanagement Ein Handbuch für zertifizierte Weiterbildungen (DGCC). 1. Auflage, Wuppertal: Paritätische Akademie NRW.

Lehmann, Tobias (2017): Machtlos mächtig: Wie asymmetrisch ist die Flüchtlingssozialarbeit? In: Kunz, Thomas / Ottersbach, Markus (Hg.): Flucht und Asyl als Herausforderung und Chance der sozialen Arbeit. Weinheim: Beltz Juventa, 54–63.

Lenz, Albert (2002): Empowerment und Ressourcenaktivierung – Perspektiven für die psychosoziale Praxis. In: Lenz, Albert / Stark, Wolfgang: Empowerment. Neue Perspektiven für psychosoziale Praxis und Organisation. Tübingen: dgvt-Verlag.

Löcherbach, Peter (2003): Einsatz der Methode Case Management in Deutschland: Übersicht zur Praxis im Sozial- und Gesundheitswesen. In: Neue Wege in der Nachsorge der Palliativversorgung, Betainstitutsverlag, Augsburg, 20–33

Luimpöck, Sabrina (2021): Kulturalisierung und Mehrsprachigkeit in der biografischen Fallarbeit mit Geflüchteten: Herstellung und Dekonstruktion der Kategorie „Flüchtling“ in narrativen Gesprächssettings. In: Bütow, Birgit / Loch, Ulrike / Reithelhuber, Eberhard / Reicher, Hannelore / Sting, Stephan / Brandstetter, Manuela (Hg.): Österreichisches Jahrbuch für Soziale Arbeit. Schwerpunkt Partizipation und Soziale Arbeit. Basel: Beltz Juventa, 313–335.

Mamic, Marijana (2022): Lernvideos im Spiegel der Cognitive Load-Theorie. In: Sauer, Jochen (Hg.): Lateinische Grammatik unterrichten analog und digital in Theorie und Praxis. Heidelberg: Propylaeum, 163–170.

Mathwig, Frank (2005): Case Management - Ein Fall für Ethik und Recht? In: Case Management Heute., Jg. Managed Care, 24–26.

- Mayer, Richard E. (2014): The Cambridge handbook of multimedia learning. 2, New York: Cambridge University Press.
- Mayer, Richard E. / Moreno, Roxana (1998): A cognitive theory of multimedia learning: Implications for design principles. In: Journal of educational psychology. Nr. 2, Jg. 91, 358–368.
- Mayrhofer, Hemma / Schachner, Anna / Mandl, Sabine / Seidler, Yvonne (2019): Erfahrungen und Prävention von Gewalt an Menschen mit Behinderungen. <https://broschuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=718>
- Mayring, Philip (2015): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 12, Weinheim Basel: Beltz.
- Mennemann, Hugo / Kanth, Eva / Monzer, Michael / Podeswik, Andreas (2015): Rahmenempfehlungen der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management zum Handlungskonzept Case Management. In: Case Management Leitlinien. Rahmenempfehlungen, Standards und ethische Grundlagen. Heidelberg: medhochzwei, 1–35.
- Menzel, Martina / Roos-Pfeiffer, Wolfgang / Dörrbeck, Kurt / Graff, Jasmin / Wessel, Theo / Kruppa, Inga (2010): Sozialarbeiterisches Case-Management für Menschen mit Behinderungen in der Eingliederungshilfe nach SGB XII/SGB IX. <https://www.diakonie-wissen.de/documents/10179/6079736/DT2010-10+CaseManagement.pdf/96bc1b6e-a64b-4beb-a0bd-4db61ceef200?version=1.0> [23.02.2023].
- Mevenkamp, Nils (2016): Grundbegriffe der Statistik. Vorlesung. am 01.01.2016, Innsbruck.
- Mishra, Punya / Koehler, Matthew J. (2006): Technological pedagogical content knowledge: A framework for teacher knowledge. In: Teachers college record. Nr. 6, Jg. 108, 1017–1054.
- Möbius, Thomas / Friedrich, Sibylle (2010): Ressourcenorientiert Arbeiten: Anleitung zu einem gelingenden Praxistransfer im Sozialbereich. 1. Aufl, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Monzer, Michael (2018): Case Management Grundlagen. 2., überarbeitete Auflage, Heidelberg: medhochzwei Verlag.
- Monzer, Michael (2013a): Case Management Grundlagen. 1. Auflage, Heidelberg: medhochzwei Verlag.
- Monzer, Michael (2013b): Braucht das Case Management Ethikstandards? In: Case Management 10., Jg. 1, 4–10.

- Monzer, Michael (2010): Ethische Perspektiven in Case Management. In: Ethik organisieren., 353–385.
- Müller, Burkhard (2011): Professionalität ohne Arbeitsbündnis? Eine Studie zu „niedrigschwelliger“ Sozialer Arbeit. In: Becker-Lenz, Roland / Busse, Stefan / Ehlert, Gudrun / Müller, Silke (Hg.): Professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 144–159.
- Müller, Frederike / Oeste-Reiß, Sarah (2019): Entwicklung eines Bewertungsinstruments zur Qualität von Lernmaterial am Beispiel des Erklärvideos. In: Leimeister, Jan Marco / David, Klaus (Hg.): Chancen und Herausforderungen des digitalen Lernens. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg, 51–73.
- Müller, Matthias (2020): Case Management in der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE): eine Arbeitshilfe. 2, Berlin: Der Paritätische Gesamtverband.
- Münchmeier, Richard (2005): Jugend. In: Otto, Hans-Uwe / Thiersch, Hans (Hg.): Handbuch Sozialarbeit, Sozialpädagogik. München: Ernst Reinhard Verlag, 816–830.
- Münchmeier, Richard / Fischer, Arthur (1997): Jugend '97. Zukunftsperspektiven, Gesellschaftliches Engagement, Politische Orientierung.
- Mürwald-Scheifinger, Elisabeth (2021): Projekt „Video-Lernzyklen Mathematik SEK 1 –Unterstützung für SchülerInnen, Lehrpersonen und Lehramtsstudierende. In: Lernen mit Erklärvideos. Nr. 52, 15–19.
https://www.imst.ac.at/files/neuigkeiten/imstnewsletter_52_final.pdf
- neba (2023): AusbildungsFit. Wer wird angesprochen?,
<https://www.neba.at/ausbildungsfit/wer-wird-angesprochen> [07.02.2023].
- Netzwerk Leichte Sprache (2014): Leichte Sprache. Ein Ratgeber.
https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Publikationen/a752-ratgeber-leichte-sprache.pdf;jsessionid=C3A721F6CA5417F5DD87C3B83CD7EEAC.delivery2-master?__blob=publicationFile&v=3 [03.04.2022].
- Neuffer, Manfred (2007): Beziehungsarbeit im Case Management. In: Soziale Arbeit. Zeitschrift für soziale und sozialverwandte Gebiete. Nr. 56, 417–424.
- Neuffer, Manfred (2006): Case Management in der Sozialen Arbeit. In: Wendt, Wolf / Löcherbach, Peter (Hg.): Case Management in der Entwicklung. Stand und Perspektiven in der Praxis. Heidelberg: Economica, 43–54.
- Neuffer, Manfred (2002): Case Management. Soziale Arbeit mit Einzelnen und Familien. Weinheim: Juventa Verlag.

- Neuffer, Manfred (1993): Case Management. In: Fachlexikon der sozialen Arbeit.
- Nodes, Wilfried (2010): Contra Case Management - über die Enteignung eines Begriffs und die Folgen. In: Sonderheft Soziale Arbeit Nr. 7, 11–14.
- Obermaier-van Deun, Peter (2011): Die soziale Arbeit und ihre Bezugswissenschaften. Stuttgart: Lucius & Lucius.
- Ohder, Claudius (2008): Intensivtäter in Berlin. Hintergründe und Folgen vielfacher strafrechtlicher Auffälligkeit. In: Berliner Forum Gewaltprävention. Nr. 33, 5–77.
- Österreichischer Berufsverband der Sozialen Arbeit (2020): Ethische Standards der Sozialen Arbeit in Österreich. https://obds.at/wp-content/uploads/2022/04/obds_Ethische_Standards_2020_Diskussionsentwurf.pdf
- Pantuček, Peter (1998): Lebensweltorientierung Individualhilfe. Eine Einführung für soziale Berufe. Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag.
- Pantuček-Eisenbacher, Peter (2019): Soziale Diagnostik: Verfahren für die Praxis Sozialer Arbeit. 4., überarbeitete und aktualisierte Auflage, Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Pantuček-Eisenbacher, Peter (2009): „One for all?“ - Entwicklung standardisierter Verfahren der Sozialen Diagnostik. In: Pantuček-Eisenbacher, Peter / Röh, Dieter (Hg.): Perspektiven Sozialer Diagnostik: über den Stand der Entwicklung von Verfahren und Standards. Wien Berlin: LIT-Verl, 37–55.
- Raiff, Norma R. / Shore, Barbara K. (1997): Fortschritte im Case Management. Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Reichertz, Jo / Englert, Carina Jasmin (2021): Einführung in die qualitative Videoanalyse. 2. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. <http://link.springer.com/10.1007/978-3-531-92053-5>
- Reinecke, Jost (2019): Grundlagen der standardisierten Befragung. In: Baur, Nina / Blasius, Jörg (Hg.): Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer, 717–734.
- Reinhardt, Ingo (2003): Storytelling in der Pädagogik eine Einführung in die Arbeit mit Geschichten. Stuttgart: Ibidem-Verl.
- Reinke, Björn / Eisenmann, Matthias / Matthiesen, Sven / Matthiesen, Ulrike / Wagner, Ingo (2021): Erklärvideos - im naturwissenschaftlich-technischen Unterricht eine Alternative zu Texten? In: Journal of Technical Education (JOTED), 168–187. <https://www.journal-of-technical-education.de/index.php/joted/article/view/217>
- Reis, Claus (2020): Kommunales Integrationsmanagement: Leitfaden für die Praxis. 1. Auflage, Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG. <https://www.nomos-elibrary.de/index.php?doi=10.5771/9783748910114>

- Riegler, Anna / Posch, Klaus (2017): „Anerkennung“. Grundlage einer kritisch-reflexiven Kinder- und Jugendhilfe. In: Soziale Arbeit. Nr. 18, 103–117.
- Riet, Nora van / Wouters, Harry / Riet, Nora van (2008): Case-Management: ein Lehr- und Arbeitsbuch über die Organisation und Koordination von Leistungen im Sozial- und Gesundheitswesen. 2. Aufl, Luzern: Interact, Verl. für Soziales und Kulturelles.
- Ring, Malte / Brahm, Taiga (2022): A Rating Framework for the Quality of Video Explanations. In: Technology, Knowledge and Learning.
<https://link.springer.com/10.1007/s10758-022-09635-5>
- Roccor, Bettina (2012): Empowerment, Selbstbestimmung, Entscheidungs- und Mitwirkungsfähigkeit. Gedanken zu einem „philosophischen“ Thema. Case Management, 2/2012.
- Rosenthal, Gabriele / Loch, Ulrike (2002): Das Narrative Interview. In: Schaeffer, Doris / Müller-Mundt, Gabriele (Hg.): Qualitative Gesundheits- und Pflegeforschung. Bern u.a.: Huber, 221–232.
- Rothaus, Wilhelm (2019): Schulprobleme und Schulabsentismus. Heidelberg: Carl-Auer Verlag.
- Roth-Ebner, Caroline (2018): Medienpädagogik als Chance und Herausforderung für die Erwachsenenbildung. In: Medienimpulse. Nr. 1, Jg. 56, 1–30.
<https://journals.univie.ac.at/index.php/mp/article/view/1806>
- Rummler, Klaus (2017): Lernen mit Online-Videos – Eine Einführung. In: Medienimpulse. Nr. 2, Jg. 55.
<https://journals.univie.ac.at/index.php/mp/article/view/1697>
- Ryszka, Deborah / Fuchs, Kevin (2018): Mit den Augen des Kindes. In: Medienimpulse. Nr. 3, Jg. 56. <https://journals.univie.ac.at/index.php/mp/article/view/1875>
- Salomon, Alice (1926): Soziale Diagnose. Berlin: C. Hoymann.
- Schaarschuch, Andreas (2008): Vom Adressaten zum „Nutzer“ von Dienstleistungen. In: Bielefelder Arbeitsgruppe 8 (Hg.): Soziale Arbeit in Gesellschaft. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 197–204.
http://link.springer.com/10.1007/978-3-531-90960-8_22
- Schacht, Florian / Barzel, Bärbel / Daum, Susanne / Klinger, Amelie / Klinger, Marcel / Schröder, Philipp / Schüler, Alexandra / Wardemann, Steffen (2019): Das fachliche Lernen stärken. Zur Nutzung von Erklärvideos an Schulen in sozial herausfordernder Lage. In: Die deutsche Schule. Nr. 4, Jg. 111, 435–455.
- Schäfer, Burkhard (2005): Gruppendiskussion. In: Mikos, Lothar / Wegener, Claudia (Hg.): Qualitative Medienforschung. Konstanz: UVK Verlag, 304–314

- Schäfter, Cornelia (2010): Die Beratungsbeziehung in der sozialen Arbeit. Eine theoretische und empirische Annäherung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Scheiter, Katharina / Richter, Juliane / Renkl, Alexander (2020): Multimediales Lernen: Lehren und Lernen mit Texten und Bildern. In: Niegemann, Helmut / Weinberger, Armin (Hg.): Handbuch Bildungstechnologie: Konzeption und Einsatz digitaler Lernumgebungen. Berlin - Heidelberg: Springer, 1–26.
- Schelker, Lara / Böttinger, Traugott / Schulz, Lea (2022): Erklärvideos: Produktions- und Einsatzmöglichkeiten im diklusiven Unterricht, <http://diklusion.com/erklaervideos/> [01.02.2023].
- Schell, Fred (2003): Aktive Medienarbeit mit Jugendlichen: Theorie und Praxis. 4., unveränderte Auflage, München: KoPäd.
- Schmid, Mirjam / Petko, Dominik (2020): ‹Technological Pedagogical Content Knowledge› als Leitmodell medienpädagogischer Kompetenz. In: MedienPädagogik: Zeitschrift für Theorie und Praxis der Medienbildung., 121–140. <https://www.medienpaed.com/article/view/800>
- Schnurr, Stefan (2005): Partizipation. In: Otto, Hans-Uwe / Thiersch, Hans (Hg.): Handbuch Sozialarbeit, Sozialpädagogik. München: Ernst Reinhard Verlag, 1330–1345.
- Schorn, Anna (2022): Online explainer videos: Features, benefits, and effects. In: Frontiers in Communication., Jg. 7, 1034199.
- Schütz, Alfred / Luckmann, Thomas (1984): Strukturen der Lebenswelt. Deutschland: Suhrkamp.
- Shelley, Joel (2022): What is Freytag's Pyramid? Definition and Examples, <https://thedigitalburrow.com/freytags-pyramid/>.
- Silbereisen, Rainer K. / Tomasik, Martin J. (1986): Development as Action in Changing Contexts: Perspectives from Six Countries. New York: o.A., 57–75
- Siller, Friederike / Tillmann, Angela / Zorn, Isabel (2020): Medienkompetenz und medienpädagogische Kompetenz in der Sozialen Arbeit. In: Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung., 315–332.
- Simmel, Georg (1983): Schriften zur Soziologie. Eine Auswahl. Frankfurt a. M: Suhrkamp.
- SMS (2023): AusbildungsFit, <https://www.sozialministeriumservice.at/Arbeitsmarktprojekte/NEBA/AusbildungsFit/AusbildungsFit.de.html#:~:text=AusbildungsFit%20ist%20ein%20Angebot%2C%20das,Social%20Skills%20nachtr%C3%A4glich%20zu%20erwerben> [07.03.2023].

- SMS (2022): Jugendcoaching,
https://www.oesterreich.gv.at/themen/menschen_mit_behinderungen/arbeit_und_behinderung/1/Seite.1240455.html [02.04.2023].
- Stark, Wolfgang (2002): Gemeinsam Kräfte entdecken – Empowerment als kompetenz-orientierter Ansatz einer zukünftigen psychosozialen Arbeit. In: Lenz, Albert / Stark, Wolfgang: Empowerment. Neue Perspektiven für psychosoziale Praxis und Organisation. Tübingen: dgvt-Verlag.
- Steckelberg, Claudia (2016): Niederschwelligkeit als Handlungskonzept Sozialer Arbeit. In: Soziale Arbeit. Nr. 12, Jg. 65, 449–455. <https://www.nomos-elibrary.de/index.php?doi=10.5771/0490-1606-2016-12-449>.
- Steiner, Mario / Pessl, Gabriele / Köpping, Maria / Juen, Isabella (2021): Evaluation des Jugendcoachings. Research Report 2021.
- Steiner, Mario / Pessl, Gabriele / Karaszek, Johannes (2015): Ausbildung bis 18: Grundlagenanalysen zum Bedarf von und Angebot für die Zielgruppe: Projektbericht, Research Report. Wien: Verlag des ÖGB GmbH.
- Stiehler, Steve / Fritsche, Caroline / Reutlinger, Christian (2023): Der Einsatz von Fall-Vignetten. Potential für sozialräumliche Fragestellungen, <https://www.sozialraum.de/der-einsatz-von-fall-vignetten.php>.
- Stiftung Jupident (2019): Case Management Jugendgruppen. <https://www.jupident.at/wp-content/uploads/2020/01/Konzept-Case-Management-Jugendgruppen-2019.pdf>.
- Sturzenhecker, Benedikt (2009): Konzeptentwicklung in Kooperation von Jugendarbeit und Schule. In: Deinet, Ulrich / Sturzenhecker, Benedikt (Hg.): Konzeptentwicklung in der Kinder- und Jugendarbeit: Reflexionen und Arbeitshilfen für die Praxis. Weinheim München: Juventa Verlag, 138–160.
- Thierbach, Cornelia / Petschick, Grit (2014): Beobachtung. In: Baur, Nina / Blasius, Jörg (Hg.): Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer Verlag, 855–866.
- Thiersch, Hans / Grunwald, Klaus / Köngeter, Stefan (2012): Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. In: Thole, Werner (Hg.): Grundriss Soziale Arbeit: ein einführendes Handbuch. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 175–196.
- Thiersch, Hans (1978): Alltagshandeln und Sozialpädagogik. In: Neue Praxis. Nr. 8, 6–25.
- Tordy, Christian (2022): Faktoren des Gelingens - eine Analyse der vorgestellten Anwendungsbeispiele. In: Goger, Karin / Tordy, Christian / Meusburger, Manuela Luisa / Böhm, Reinhard (Hg.): Gelingendes Case Management in der Sozialen

- Arbeit: in komplexen Fällen navigieren: Praxiserfahrungen und Forschungsberichte. Weinheim Basel: Beltz Juventa, 380-413.
- Treibel, Annette (2011): Migration in modernen Gesellschaften: soziale Folgen von Einwanderung, Gastarbeit und Flucht. 5. Aufl, Weinheim: Juventa-Verl.
- Unger, Hella von (2020): Partizipative Forschung. In: Selke, Stefan / Neun, Oliver / Jende, Robert / Lessenich, Stephan / Bude, Heinz (Hg.): Handbuch Öffentliche Soziologie. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden, 1–8.
- Unger, Hella von (2014a): Partizipative Forschung: Einführung in die Forschungspraxis. Wiesbaden: Springer VS.
- Wagner, Leonie (2018): Vom Klienten zur Nutzer_in. In: Böllert, Karin (Hg.): Kompendium Kinder- und Jugendhilfe. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden, 337–363.
- Wagner-Schelewsky, Pia / Hering, Linda (2019): Online Befragung. In: Baur, Nina / Blasius, Jörg (Hg.): Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer, 787–800.
- Weigl, Marion / Gaiswinkler, Sylvia (2019): Blickwechsel - Migration und psychische Gesundheit. https://jasmin.goeg.at/1016/1/Endbericht_Blickwechsel.pdf [20.02.2023].
- Wellgraf, Stefan (2012): Hauptschüler: zur gesellschaftlichen Produktion von Verachtung. Bielefeld: transcript.
- Wendt, Wolf Rainer (2018): Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen: eine Einführung. 7., überarbeitete und erweiterte Auflage, Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Wendt, Wolf Rainer (2012): Beratung und Case-Management: Konzepte und Kompetenzen. Heidelberg: Medhochzwei-Verl.
- Wendt, Wolf Rainer (2010): Case und Care: was im Case Management zu besorgen ist. In: Case Management: Organisationsentwicklung und Change Management in Gesundheits- und Sozialunternehmen. Wiesbaden: Gabler, 151–167.
- Wendt, Wolf Rainer (2009): Einführende Überlegungen: Was soll und kann Case Management im Feld der Jugendhilfe leisten? In: Löcherbach, Peter / Mennemann, Hugo / Hermsen, Thomas (Hg.): Case Management in der Jugendhilfe. München: Reinhardt Verlag, 10–25.
- Wendt, Wolf Rainer (2001): Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen. Eine Einführung. 3. Auflage, Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.
- Wöhrer, Veronika / Arztmann, Doris / Wintersteller, Teresa / Harrasser, Doris / Schneider, Karin (2017): Partizipative Aktionsforschung mit Kindern und

Jugendlichen. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
<http://link.springer.com/10.1007/978-3-658-13781-6>.

Wolf, Karsten D. (2015a): Bildungspotenziale von Erklärvideos und Tutorials auf YouTube. Audiovisuelle Enzyklopädie, adressatengerechtes Bildungsfernsehen, Lehr-Lern-Strategie oder partizipative Peer Education. In: Lehr-Lern-Strategie oder partizipative Peer Education., Jg. 24, 30–36.

Wolf, Karsten D. (2015b): Video-Tutorials und Erklärvideos als Gegenstand, Methode und Ziel der Medien-und Filmbildung. In: New Academic Press (Mediale Impulse 2). Nr. 2, 121–131.

Wunder, Maik [Hrsg.] (2021): Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformationen und Herausforderungen. Bad Heilbrunn: Verlag Julius Klinkhardt.

Abkürzungen

AMS	Arbeitsmarktservice
BFA	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl
BMB	Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung
BMSGPK	Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz
CK	Content Knowledge
CM	Case Management
DGCC	Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management
ebd.	eben diese:r
et al.	et alii
etc.	et cetera
FH	Fachhochschule
FSW	Fonds Soziales Wien
GVS	Grundversorgung
i.d.R.	in der Regel
MA40	Magistratsabteilung für Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht
MA17	Magistratsabteilung Integration und Diversität
MIT	Mitspracheteam (Lebenshilfe Wien)
NEET	Not education, employment or training
ogsa	Österreichische Gesellschaft für Soziale Arbeit
ÖIF	Österreichischer Integrationsfonds
PCK	Pedagogical Content Knowledge
PK	Pedagogical Knowledge
St.	Sankt
TCK	Technological Content Knowledge
TGD	Transkription Gruppendiskussion
TK	Technological Knowledge
TPACK	Technological Pedagogical Content Knowledge
TPK	Technological Pedagogical Knowledge
u.a.	unter anderem
UN	United Nations
UN-BRK	Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen der Vereinten Nationen
vgl.	vergleiche
WAFF	Wiener Arbeitnehmer:innen Förderungsfonds
zit.n.	zitiert nach

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Case Management vs. Sozialhilfekoordination (ebd. in Anlehnung an Riet / Wouters 2002:68)	14
Abbildung 2: Case-Management-Phasenmodell (eigene Darstellung)	18
Abbildung 3: Stufen der Partizipation (Wright et al.2010 in: ebd.:5)	64
Abbildung 4: Case Management Informationstext in Fachsprache Version 1 (eigene Darstellung)	72
Abbildung 5: Case-Management-Informationstext in Einfacher Sprache, Seite 1, Version 1 (eigene Darstellung)	75
Abbildung 6: Case-Management-Informationstext in Einfacher Sprache, Seite 2, Version 1 (eigene Darstellung)	76
Abbildung 7: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 1, Version 1 (eigene Darstellung)	79
Abbildung 8: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 2, Version 1 (eigene Darstellung)	80
Abbildung 9: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 3, Version 1 (eigene Darstellung)	81
Abbildung 10: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 4, Version 1 (eigene Darstellung)	82
Abbildung 11: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 5, Version 1 (eigene Darstellung)	83
Abbildung 12: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 6, Version 1 (eigene Darstellung)	84
Abbildung 13: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 7, Version 1 (eigene Darstellung)	85
Abbildung 14: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 8, Version 1 (eigene Darstellung)	86
Abbildung 15: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 9, Version 1 (eigene Darstellung)	87
Abbildung 16: Rückmeldungen zu Frage 1a (eigene Darstellung)	92
Abbildung 17: Rückmeldungen zu Frage 2a (eigene Darstellung)	92
Abbildung 18: Rückmeldungen zu Frage 3a (eigene Darstellung)	92
Abbildung 19: Rückmeldungen zu Frage 4a (eigene Darstellung)	93
Abbildung 20: Rückmeldungen zu Frage 5a (eigene Darstellung)	93
Abbildung 21: Rückmeldungen zu Frage 6a (eigene Darstellung)	94
Abbildung 22: Rückmeldungen zu Frage 1b (eigene Darstellung)	95
Abbildung 23: Rückmeldungen zu Frage 2b (eigene Darstellung)	95
Abbildung 24: Rückmeldungen zu Frage 3b (eigene Darstellung)	96
Abbildung 25: Rückmeldungen zu Frage 4b (eigene Darstellung)	96
Abbildung 26: Rückmeldungen zu Frage 5b (eigene Darstellung)	96
Abbildung 27: Rückmeldungen zu Frage 1c (eigene Darstellung)	97
Abbildung 28: Rückmeldungen zu Frage 2c (eigene Darstellung)	98
Abbildung 29: Rückmeldungen zu Frage 3c (eigene Darstellung)	98
Abbildung 30: Rückmeldungen zu Frage 4c (eigene Darstellung)	99

Abbildung 31: Rückmeldungen zu Frage 5c (eigene Darstellung)	99
Abbildung 32: Case-Management-Informationstext in Fachsprache finale Version (eigene Darstellung). 106	
Abbildung 33: Case-Management-Informationstext in Einfacher Sprache, Seite 1, finale Version (eigene Darstellung)	107
Abbildung 34: Case-Management-Informationstext in Einfacher Sprache, Seite 2, finale Version (eigene Darstellung)	108
Abbildung 35: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 1, finale Version (eigene Darstellung)	109
Abbildung 36: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 2, finale Version (eigene Darstellung)	110
Abbildung 37: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 3, finale Version (eigene Darstellung)	111
Abbildung 38: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 5, finale Version (eigene Darstellung)	112
Abbildung 39: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 5, finale Version (eigene Darstellung)	113
Abbildung 40: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 6, finale Version (eigene Darstellung)	114
Abbildung 41: Case-Management-Informationstext in Leichter Sprache, Seite 7, finale Version (eigene Darstellung)	115
Abbildung 42: QR-Code, „Case-Management Erklärvideo“ (eigene Erstellung)	119
Abbildung 43: Flowchart Projektphasen (eigene Darstellung)	121
Abbildung 44: Das TPACK-Modell nach Mishra & Köhler (entnommen aus Hartmann 2021)	125
Abbildung 45: Schematische Darstellung einer Typologie der Videoformate (entnommen von Wolf 2015b)	132
Abbildung 46: Die klassische Erzählung nach Freytag (entnommen von Shelley 2022)	134
Abbildung 47: Die Case Managerin erstellt gemeinsam mit der Familie den Hilfeplan (Screenshot eigenes Video)	144
Abbildung 48: Die Case Managerin berät die Familie (Screenshot eigenes Video)	145
Abbildung 49: Szenen zur Suche nach verfügbaren Ressourcen in der Familie (Screenshot eigenes Video)	146
Abbildung 50: Die Familie wird in dieser Szene vorgestellt (Screenshot eigenes Video)	147
Abbildung 51: Projektphasen in der Drehbucherarbeitung (Kegel o.A.:5)	150
Abbildung 52: Gegenüberstellung Powtoon und Animaker (Screenshots eigene Videos)	152
Abbildung 53: Case Managerin mit und ohne Rollstuhl (Screenshots eigenes Video)	153
Abbildung 54: Schlusszene (Screenshots eigenes Video)	155
Abbildung 55: Einleitung (Screenshots eigenes Video)	157
Abbildung 56: Darstellung der Problemfelder (Screenshots eigenes Video)	158
Abbildung 57: Suche nach Hilfe (Screenshots eigenes Video)	159
Abbildung 58: Erstkontakt und Formulierung der Ziele (Screenshots eigenes Video)	160
Abbildung 59: Darstellung Ressourcen, formelle und informelle Hilfen (Screenshots eigenes Video)	161
Abbildung 60: Überblick über mögliche Problemfelder (Screenshots eigenes Video)	162
Abbildung 61: Funktionen und Aspekte von Case Management (Screenshots eigenes Video)	163
Abbildung 62: Schlusszene (Screenshots eigenes Video)	164
Abbildung 63: Nachvollziehbarkeit von CM im Video (eigene Darstellung)	169
Abbildung 64: Darstellung fachlicher Inhalte (eigene Darstellung)	170

Abbildung 65: Vertretene Schritte von CM (eigene Darstellung)	171
Abbildung 66: Vertretene zentrale Funktionen von CM (eigene Darstellung)	172
Abbildung 67: Vertretene Aspekte von CM (eigene Darstellung)	173
Abbildung 68: Einsetzbarkeit Video im Arbeitsalltag (eigene Darstellung)	175
Abbildung 69: Kreuztabelle Berufsfeld und Einsetzbarkeit Video im Arbeitsalltag (eigene Darstellung) ...	176
Abbildung 70: Video hilfreich CM-Nutzer:innen erklären (eigene Darstellung)	176
Abbildung 71: Erhöhung Informationsstand Nutzer:innen (eigene Darstellung)	177
Abbildung 72: Anwendbarkeit in unterschiedlichen Feldern von CM (eigene Darstellung)	177
Abbildung 73: Orientierung der Inhalte an Lebensrealität (eigene Darstellung)	178
Abbildung 74: Inhaltlich klar und logisch strukturiert (eigene Darstellung)	179
Abbildung 75: gesprochener Text (eigene Darstellung)	179
Abbildung 76: Video visuell ansprechend aufbereitet (eigene Darstellung)	180
Abbildung 77: Länge Video Praxis gut einsetzbar (eigene Darstellung)	180
Abbildung 78: Charaktere ansprechend und verständlich dargestellt (eigene Darstellung)	181
Abbildung 79: Berufstätige im Kontext CM (eigene Darstellung)	182
Abbildung 80: Case Management Berufsfelder Teilnehmer:innen (eigene Darstellung)	183
Abbildung 81: Ausbildung CM absolviert (eigene Darstellung)	184
Abbildung 82: Form der Ausbildung in CM (eigene Darstellung)	184
Abbildung 83: Konzept CM vertraut (eigene Darstellung)	185
Abbildung 84: Grund für Vertrautheit mit CM-Konzept (eigene Darstellung)	185
Abbildung 85: Beratungsthemen Interface Wien: Jahresbericht 2021 (ebd.)	188
Abbildung 86: Forschungsprozess Jugend-Workshop (eigene Darstellung)	205
Abbildung 87: E-Mailauszug (eigene Darstellung)	208
Abbildung 88: Einverständniserklärung Video (eigene Darstellung)	209
Abbildung 89: Workshopflyer (eigene Darstellung)	210
Abbildung 90: Konzept Erklärvideo (eigene Darstellung)	211
Abbildung 91: Konzept Erzählvideo (eigene Darstellung)	211
Abbildung 92: Konzeptübersicht Workshop, Seite 1 (eigene Darstellung)	214
Abbildung 93: Konzeptübersicht Workshop, Seite 2 (eigene Darstellung)	215
Abbildung 94: Konzeptübersicht Workshop, Seite 3 (eigene Darstellung)	216
Abbildung 95: Stärkenorientiertes Case Management-Modell (Ehlers o.A.)	217
Abbildung 96: Social Work Case Management (eigene Darstellung)	219
Abbildung 97: Fallvignette (eigene Darstellung)	220
Abbildung 98: Probleme- & Stärkensammlung (eigenes Foto)	221
Abbildung 99: Zusammenfassung von Toms Wünschen (eigenes Foto)	222
Abbildung 100: Stärken-sammlung (eigenes Foto)	223
Abbildung 101: Netzwerkkarte 1 (eigenes Foto)	224
Abbildung 102: Netzwerkkarte 2 (eigenes Foto)	225
Abbildung 103: Zuordnung Probleme – Netzwerk (eigenes Foto)	227
Abbildung 104: Hilfeplan, erste Ideenfindung (eigenes Foto)	227
Abbildung 105: Brainstorming Hilfeplan (eigenes Foto)	228
Abbildung 106: Erarbeitung des Hilfeplanes	229
Abbildung 107: Hilfeplan – Übertragung der Ausarbeitung in Tabellenform (eigene Darstellung)	230
Abbildung 108: Drehbuch #1, Mediengruppe „Do it“	233
Abbildung 109: Drehbuch #2, Mediengruppe „Do it“	234
Abbildung 110: Feedback zu Drehbuch #1 und #2, Seite 1 (eigene Darstellung)	238

Abbildung 111: Feedback zu Drehbuch #1 und #2, Seite 2 (eigene Darstellung)	239
Abbildung 112: Drehbuch #3, Mediengruppe „Do it“	240
Abbildung 113: Storyboard, Mediengruppe "Do it"	241
Abbildung 114: Video Szene 1 (Video AFit „Do it“).....	243
Abbildung 115: Video Szene 2 (Video AFit „Do it“).....	243
Abbildung 116: Video Szene 3 (Video AFit „Do it“).....	243
Abbildung 117: Video Szene 4 (Video AFit „Do it“).....	243
Abbildung 118: Video Szene 5 (Video AFit „Do it“).....	243
Abbildung 119: Video Szene 6 (Video AFit „Do it“).....	243
Abbildung 120: Video Szene 7 (Video AFit „Do it“).....	244
Abbildung 121: Video Szene 8 (Video AFit „Do it“).....	244
Abbildung 122: Video Szene 9 (Video AFit „Do it“).....	244
Abbildung 123: Video Szene 10 (Video AFit „Do it“).....	245
Abbildung 124: Video Szene 11 (Video AFit „Do it“).....	245
Abbildung 125: QR-Code, „Case Management“, Video AusbildungsFit „Do it“	247
Abbildung 126: Beispiel Netzwerkkarte (eigene Darstellung in Anlehnung an Pantuček-Eisenbacher)....	261
Abbildung 127: Workshop-Anleitung, Teil 1 (eigene Darstellung)	263
Abbildung 128: Workshop-Anleitung, Teil 2 (eigene Darstellung)	264
Abbildung 129: Hilfeplanung (eigene Darstellung)	265
Abbildung 130: Workshop-Anleitung, Teil 3 (eigene Darstellung)	266

Tabellenverzeichnis

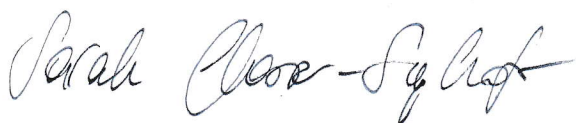
Tabelle 1: Kriterien für gute Erklärvideos nach Kulgemeyer (entnommen von Kulgemeyer 2021)	137
Tabelle 2: Gestaltungsprinzipien für multimediales Lernmaterial (entnommen von Schelker et al. 2022)	142

Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Sarah Glaser-Schweighofer**, geboren am 16.02.1981 in St. Pölten, 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).

Neidling, 19.04.2023



Unterschrift

Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Bianca Hartmann**, geboren am **06.02.1996** in **Feldkirch**, 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).

Wien, 15.04.2023

Unterschrift



Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Mohammed Khattab**, geboren am 17.05.1986 in Bagdad/Irak, 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, 06.04.2023



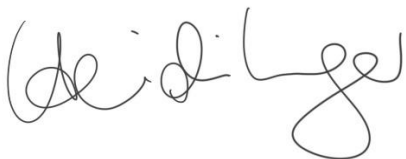
Unterschrift

Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Heidelinde Luger**, geboren am 10.06.1982 in Wien, 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).

Wien, 15.04.2023



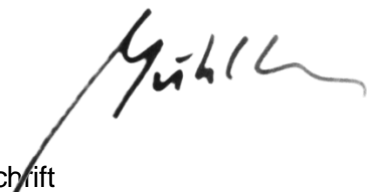
Unterschrift

Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Bianca Mühlbauer**, geboren am 03.10.1985 in Salzburg, 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).

Wien, 20.04.2023



Unterschrift

Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Martina Spitzer**, geboren am 03.10.1981 in Vorau/Österreich, 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, 06.04.2023

Unterschrift

