

# Nutzer:innen am Wort!

## Erfahrungen und relevante Kriterien im Social Work Case-Management-Prozess

Eder Norbert, so211830  
Gutermann Anielle, so211822  
Obaro Nima, so211828  
Spiegel-Schmidt Sebastian, so211810

### Masterthese

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

Im September 2023

**Erstbegutachter\*in:** FH-Prof.in DSA Mag.a Karin Goger, MSc MSc  
und FH-Prof.in Mag.a (FH) Christina Engel-Unterberger  
**Zweitbegutachter\*in:** FH-Prof.in Eva Grigori, BA, MA



# Abstract

Nutzer:innen am Wort!

Erfahrungen und relevante Kriterien im Social Work Case-Management-Prozess

*Eder Norbert, Gutermann Anielle, Obaro Nima, Spiegel-Schmidt Sebastian*

Nur wenige Forschungsarbeiten zu Social Work Case Management (SWCM) in Österreich beziehen sich auf Perspektiven von Nutzer:innen. Um diese Lücke ein Stück zu schließen, fokussiert die vorliegende Masterarbeit auf den Sichtweisen von Nutzer:innen der Case-Management-Anwendungen folgender drei Forschungsfelder 1) im Bereich Migration und Flucht, der Startbegleitung für Asyl- und subsidiär Schutzberechtigte (Interface), der ALVENI - Mobil Betreutes Wohnen, die Frauenberatung (Diakonie Flüchtlingsdienst), die Frauenberatungsstelle (Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen), 2) Betriebliches Wiedereingliederungsmanagement (ÖBB) sowie 3) Kinder- und Jugendhilfe Steiermark. Dabei wird vor allem der Frage nachgegangen, welche Erfahrungen Nutzer:innen im Zusammenhang mit SWCM machen, welche Aspekte besonderes Augenmerk erfahren und welche relevanten Kriterien sich daraus für Theorie und Praxis ableiten lassen. Der Fragestellung wurde empirisch mittels narrativer Interviews mit den Nutzer:innen nachgegangen, die unter Anwendung der Reflexiven Grounded Theory Methode (R/GTM) ausgewertet wurden. Im Sinne dieses Zugangs lag ein Schwerpunkt bei Bedeutungszuschreibungen entlang von Erfahrungen und Relevanzkriterien im Case-Management-Prozess. Die Interviews stellen somit praxisrelevante Aspekte dar, die Elemente der Lebensweltorientierung, der Stärkenorientierung sowie der Partizipation und der Anerkennung umfassen. Zentrale Erkenntnisse beziehen sich auf die partnerschaftliche Ausgestaltung der Arbeitsbeziehung von Nutzer:in und Case Manager:in, gehen aber entlang diverser Selbstermächtigungsprozesse darüber hinaus. Als besonders wesentliche Faktoren für eine gelingende Prozessgestaltung zeigt sich ein fortwährendes Begegnen der Akteur:innen auf Augenhöhe, als Teil einer wechselseitig wertschätzenden Interaktion, die durch partizipative Elemente des Mitgestaltens und Zutrauens die Herstellung von passgenauen Hilfsmaßnahmen erreicht. Die erzielten Erkenntnisse liefern einen Beitrag zum österreichischen Case-Management-Diskurs und geben einen Ausblick auf weitere Forschungsfelder.

Schlüsselwörter: Social Work Case Management, Nutzer:innenperspektive, Stärkenorientierung, handlungsleitende Prinzipien im Case Management, Nutzer:innenorientierung, Beziehungsgestaltung, Vertrauen, Partnerschaftlichkeit, Lebensweltorientierung, Bestärkung, Empowerment, Advocacy, Partizipation, Anerkennung, Selbstwirksamkeit

# Abstract

Users Have Their Say!

Experiences and relevant criteria in the social work case-management-process.

*Eder Norbert, Gutermann Anielle, Obaro Nima, Spiegel-Schmidt Sebastian*

In Austria, there are few research papers on Social Work Case Management (SWCS) that include the users' perspectives. To fill this gap, at least partly, this master's thesis focuses on users' perspectives of case management programmes in three research fields: 1) migration and flight (Interface – *Startbegleitung* for asylum seekers and persons entitled to subsidiary protection, Diakonie ALVENI - mobile supervised housing, Diakonie Refugee Service – Women's Counselling, Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen – Women's Counselling Centre) 2) corporate reintegration management (ÖBB/Austrian Federal Railways) and 3) Child and Youth Welfare - Styria (Kinder- und Jugendhilfe Steiermark). The paper focuses on users' experiences with SWCM, which aspects receive particular attention, and which criteria can be deducted from these experiences for theory and practice. The research question was tackled with an empirical approach using narrative interviews with SWCM users. Questions were evaluated with the help of the reflexive grounded theory method (R/GTM). Due to this approach, the emphasis was on ascriptions of meaning-shaping experiences and criteria of relevance in the case-management-process. The interviews represent aspects relevant for professional practice, including elements of orientation towards the world in which the interviewees live, their personal strengths, and their participation and appreciation. Key findings relate to the partnership-based design of the working relationship between user and case manager, however, the findings also go beyond this to discuss along various processes of self-empowerment. For a successful process design, it is particularly relevant to have continuous mutually appreciative encounters between actors on an equal footing that achieve tailor-made aid measures through participative elements and trust. The findings are a contribution to the Austrian discourse on case management and open a window to further fields of research.

**Keywords:** Social Work Case Management; users' (clients') perspective; orientation towards personal strengths; guiding principles in case management; user focus; structuring relationships; trust; spirit of partnership; relevance to everyday life; encouragement; empowerment; advocacy; participation; recognition; self-efficacy

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>10</b>
1.1	Aufbau der Arbeit .....	11
1.2	Forschungsleitende Fragestellungen .....	11
<b>2</b>	<b>Begriffsklärungen .....</b>	<b>13</b>
2.1	Case Management .....	13
2.1.1	Definition und Entstehung des Case Managements .....	13
2.1.2	Social Work Case Management .....	15
2.1.3	Regelkreis im Case Management .....	19
2.1.4	Handlungsleitende Prinzipien im Case Management .....	20
2.2	Nutzer:innen des Case Managements .....	21
<b>3</b>	<b>Die Forschungsfelder: Nutzer:innen österreichischer Case-Management-Anwendungen .....</b>	<b>23</b>
3.1	Auswahl der Forschungsfelder .....	23
3.2	Beschreibung der Forschungsfelder .....	24
3.2.1	Case Management der steirischen KJH .....	24
3.2.1.1	Veränderungen in der steirischen KJH .....	25
3.2.1.2	Behördliche Sozialarbeiter:innen und Flexible Hilfen .....	27
3.2.1.2.1	Behördliche Sozialarbeiter:innen als Case Manager:innen .....	27
3.2.1.2.2	Zwangskontext .....	28
3.2.1.2.3	Flexible Hilfen .....	29
3.2.2	Betriebliches Wiedereingliederungsmanagement der ÖBB .....	30
3.2.3	Case Management im Kontext von Flucht und Migration .....	34
3.2.3.1	Case Management bei Startbegleitung für Asyl- und subsidiär Schutzberechtigte – Interface .....	34
3.2.3.2	Frauenberatung und ALVENI des Diakonie Flüchtlingsdienstes .....	36
3.2.3.3	Frauenberatung des Beratungszentrums für Migranten und Migrantinnen ..	37
<b>4</b>	<b>Qualitative Sozialforschung im Sinne der Reflexiven Grounded Theory (R / GTM) .....</b>	<b>39</b>
4.1	Datenerhebung – Narratives Interview .....	40
4.2	Forschungspraxis im Sinne der R / GTM .....	42
4.3	Datenauswertung im Sinne des Kodierparadigmas nach Strauss / Corbin (1996) ..	43
4.3.1	Auswerten mit MAXQDA .....	43
4.3.2	Generieren evidenzbasierter Erkenntniskategorien .....	44
4.3.3	Gegenstandsbegründete Modell- und Theorieentwicklung .....	47
4.3.4	Werkzeuge der R / GTM (Memos, Forschungstagebuch, Umkreisung) .....	47
4.3.5	Theoretical Sampling .....	48
4.3.6	Forschungswerkstatt .....	49
<b>5</b>	<b>Ergebnisse – Erfahrungsebenen und relevante Kriterien im Case-Management-Prozess .....</b>	<b>50</b>
5.1	Nutzer:innen- und Lebensweltorientierung .....	51

5.1.1 Erreichbarkeit und Kontaktgestaltung .....	51
5.1.1.1 Erreichbarkeit als wesentliches Element des Case-Management-Prozesses	
51	
5.1.1.2 Aussprache von Kontaktangeboten führt zu Entlastung .....	53
5.1.1.3 Selbstbestimmung in der Kontaktgestaltung .....	54
5.1.1.4 Wandel der Kontaktgestaltung im Verlauf des Case-Management-Prozesses	
56	
5.1.1.5 Kontinuierliche Erreichbarkeit – in Kontakt bleiben .....	57
5.1.1.6 Transparenz der Erreichbarkeit .....	58
5.1.1.7 Zusammenfassung .....	59
5.1.2 Faktor Zeit.....	59
5.1.2.1 Die zeitliche Prozessauslegung folgt nutzer:innenorientierten Bedürfnissen	60
5.1.2.2 Prozessdimension Zeit vermindert gesellschaftlichen Leistungsdruck .....	62
5.1.2.3 Aufbau einer tragfähigen Arbeitsbeziehung benötigt Zeit .....	63
5.1.2.4 Bearbeitung von Multiproblemlagen braucht Zeit.....	64
5.1.2.5 Ausreichende Zeitkontingente für adäquate Lebenswelt- und	
Nutzer:innenorientierung .....	65
5.1.2.6 Begrenzte Zeit des Case-Management-Prozesses.....	66
5.1.2.7 Zusammenfassung .....	67
5.1.3 Unmittelbarkeit und Flexibilität.....	68
5.1.3.1 Unmittelbare bedarfsorientierte Hilfen .....	68
5.1.3.2 Zuverlässigkeit in der Zusammenarbeit .....	71
5.1.3.3 Aufgliederung der Hilfeplanung in Teilziele .....	72
5.1.3.4 Flexible Umgestaltung der Hilfsmaßnahmen .....	74
5.1.3.5 Zusammenfassung .....	76
5.1.4 Passgenaue Hilfen .....	76
5.1.4.1 Beziehungen und passgenaue Hilfen.....	77
5.1.4.2 Passgenaue Hilfen durch System- und Netzwerkkompetenzen der Case	
Manager:innen.....	79
5.1.4.3 Effektive Arbeitsweisen und passgenaue Hilfen .....	80
5.1.4.4 Weitere Forschungsergebnisse.....	82
5.1.4.5 Zusammenfassung .....	83
5.1.5 Advocacy .....	83
5.1.5.1 Advokatorische Grundhaltungen des:der Case Manager:in gegenüber	
prozessbeteiligten Akteur:innen .....	83
5.1.5.2 Übernahme von Schnittstellenfunktionen der Case Manager:innen	
gegenüber Vorgesetzten innerhalb der BWE .....	88
5.1.5.3 Zusammenfassung .....	90
5.1.6 Entlastung.....	91
5.1.6.1 Entlastung durch passgenaue Hilfen.....	91
5.1.6.2 Belastung statt Entlastung.....	94
5.1.6.3 Entlastung durch Aufgabenabgabe .....	96
5.1.6.4 Zusammenfassung .....	98
5.1.7 Kompensation informeller Netzwerke.....	99
5.1.7.1 Informationsweitergabe .....	99
5.1.7.2 Unterstützung in der Erziehung .....	101
5.1.7.3 Emotionale Unterstützung .....	102
5.1.7.4 Zusammenfassung .....	104
5.1.8 Gegenstandsbezogene Theoriefelder und Thesen zu Lebensweltorientierung	
105	

5.1.8.1	Lebensweltorientierung im Kontext der Erreichbarkeit und Kontaktgestaltung	107
5.1.8.2	Relevanz von Nutzer:innenorientierung im Kontext von Unmittelbarkeit und Flexibilität .....	110
5.1.8.3	Zeit als Basis für eine gelingende Beziehungsgestaltung.....	112
5.1.8.4	Relevanz von Partizipation im Kontext von Advocacy .....	114
5.1.8.5	Lebensweltorientierung als Ansatzpunkt für passgenaue Hilfen .....	117
5.1.8.6	Nutzer:innenorientierung dient der Kompensation informeller Netzwerke..	118
5.1.8.7	Rolle der Partizipation im Kontext der Entlastung.....	119
5.1.8.8	Zusammenfassung.....	119
5.2	Partizipation im Case-Management-Prozess.....	120
5.2.1	Transparenz .....	120
5.2.1.1	„She is like an open book“ - Zur Relevanz einer transparenten Beziehungsgestaltung .....	120
5.2.1.2	„Sie hat immer mir empfohlen, was soll ich machen, wo muss ich gehen, auf was muss ich aufpassen“ – Transparenz unter dem Aspekt der Verfahrensgerechtigkeit .....	124
5.2.1.3	Zusammenfassung.....	126
5.2.2	Orientierung.....	126
5.2.2.1	Orientierung in Systemen.....	127
5.2.2.2	Orientierung im Kontext von Flucht und Migration .....	130
5.2.2.3	Zusammenfassung.....	131
5.2.3	Mitsprache- und Mitgestaltungsrecht im Case-Management-Prozess .....	132
5.2.3.1	Mitsprache bei der Erstellung des Hilfeplans .....	132
5.2.3.2	Mitsprache und Mitgestaltung im laufenden Prozess .....	133
5.2.3.3	Mitbestimmung und Entscheidungskompetenz .....	136
5.2.3.4	Fehlendes Mitsprache- und Mitbestimmungsrecht .....	138
5.2.3.5	Mitspracherecht von Kindern und Jugendlichen .....	139
5.2.3.6	Mitsprache und Mitgestaltung bei Sprachbarrieren .....	140
5.2.3.7	Zusammenfassung.....	142
5.2.4	Gegenstandsbezogene Theoriefelder zu Partizipation .....	142
5.2.4.1	Partizipation in der Sozialen Arbeit – Eine kurze Einführung.....	142
5.2.4.2	Das Gemeinsame im Prozess.....	144
5.2.4.3	Partizipation an der Gesellschaft .....	146
5.2.4.4	Transparente Prozessgestaltung .....	147
5.2.4.5	Bedürfnisse als handlungsleitender Aspekt .....	149
5.2.4.6	Sprachbarrieren.....	150
5.2.4.7	Partizipation von Kindern und Jugendlichen .....	150
5.3	Anerkennung .....	151
5.3.1	Gesehen- und Gehört-Werden.....	151
5.3.1.1	Anerkennung der Individualität.....	151
5.3.1.2	Wertfreie Haltung .....	154
5.3.1.3	Zur Bedeutsamkeit dialogischer Räume im Case-Management-Prozess ..	156
5.3.1.4	Räume der Zugewandtheit.....	159
5.3.2	Wertschätzende Anerkennung .....	160
5.3.2.1	Expert:in- Sein.....	160
5.3.2.2	Würdigung der eigenen Anteile im Prozess .....	163
5.3.2.3	Zusammenfassung.....	165
5.3.3	Gegenstandsbezogene Theoriefelder und Thesen zu Anerkennung .....	166

5.3.3.1	Anerkennende Beziehungsgestaltung als Prämisse für Gelingensprozesse	166
5.3.3.2	Dynamische Subjektivierung durch Anerkennung.....	167
5.3.3.3	Zur Relevanz von Reziprozität und wechselseitiger Anerkennung .....	168
5.3.3.4	Dialogische Beziehung durch Anerkennung .....	169
5.3.3.5	Emotionale Zugewandtheit .....	170
5.3.3.6	Selbst-Anerkennung .....	171
5.4	Bestärkung und Empowerment .....	173
5.4.1	Zuversicht .....	173
5.4.1.1	Zuversicht als relevante Perspektive in der Beziehungsgestaltung .....	174
5.4.1.2	„Meine Zukunft wird besser, weil ich meine Leben selbst bestimmen kann“ – Zuversicht als intrinsische Ressource .....	175
5.4.1.3	Zuversicht in Beziehungen .....	176
5.4.1.4	Zusammenfassung .....	176
5.4.2	Selbstvertrauen .....	177
5.4.2.1	Selbstvertrauen durch Bestärkung .....	177
5.4.2.2	Selbstvertrauen durch Wertschätzung .....	180
5.4.2.3	Selbstvertrauen durch Parteilichkeit .....	182
5.4.2.4	Weitere Ergebnisse zum Thema Selbstvertrauen .....	183
5.4.2.5	Zusammenfassung .....	183
5.4.3	Selbstwirksamkeit .....	184
5.4.3.1	„Ich bin jetzt Sozialarbeiterin von mir!“ - Selbstwirksamkeit durch Erfahrungswissen .....	184
5.4.3.2	Selbstwirksamkeit durch Selbstvertrauen .....	186
5.4.3.3	Selbstwirksamkeit und Bestärkung .....	188
5.4.3.4	„She is gonna give you the net and let you go fishin“ – Selbstwirksamkeit durch Zutrauen .....	190
5.4.3.5	„Ich muss viele Informationen haben oder wissen“ – Selbstwirksamkeit durch informierte Entscheidungsfindung .....	190
5.4.3.6	Selbstwirksamkeit als Ressource .....	192
5.4.3.7	Zur Relevanz von Selbsthilfe-Strategien in Empowerment-Prozessen.....	193
5.4.3.8	Selbstwirksamkeit ver hindernde Faktoren .....	194
5.4.3.9	Zusammenfassung .....	195
5.4.4	Multiplikator:innenrolle .....	196
5.4.4.1	Gegenseitige Unterstützung .....	196
5.4.4.2	Informationsweitergabe und Orientierung .....	197
5.4.4.3	Unterstützung unter Frauen.....	198
5.4.4.4	Grenzen der Multiplikator:innenrolle.....	199
5.4.4.5	Zusammenfassung .....	200
5.4.5	Gegenstandbezogene Theoriefelder und Thesen zu Bestärkung und Empowerment.....	200
5.4.5.1	Erfahrungen mit Bestärkung auf Beziehungsebene.....	201
5.4.5.2	Hope-inducing behaviour im Kontext von Zuversicht .....	201
5.4.5.3	Zutrauen – ein (be)stärken(der)- und ressourcenorientierter Blick auf Veränderung .....	202
5.4.5.4	Zur Relevanz von Parteilichkeit .....	203
5.4.5.5	Spiegeln als relevante Komponente für die Vertrauensbildung und Selbstwirksamkeit.....	204
5.4.5.6	Subjektivierung im Kontext von Selbstwirksamkeit .....	205
5.4.5.7	Facetten von Empowerment.....	206



5.4.5.8 Selbstermächtigung führt zu Selbstvertrauen .....	207
5.4.5.9 Intrinsische Ressourcen und Selbstermächtigung .....	209
5.4.5.10 Erfahrungswissen – Autonomie – Wissensweitergabe .....	210
<b>6 Resumée .....</b>	<b>212</b>
<b>Literatur .....</b>	<b>217</b>
<b>Daten .....</b>	<b>229</b>
<b>Abkürzungen .....</b>	<b>232</b>
<b>Abbildungen .....</b>	<b>233</b>
<b>Anhang.....</b>	<b>234</b>
<b>Eidesstattliche Erklärung .....</b>	<b>239</b>

# 1 Einleitung

*Eder Norbert, Gutermann Anielle, Obaro Nima, Spiegel-Schmidt Sebastian*

Die bislang wenig erforschten Erfahrungen von Nutzer:innen mit Social Work Case Management (SWCM) und die sich daraus ergebenden Leerstellen bilden den Ausgangspunkt der vorliegenden Masterarbeit. Bereits seit Jahrzehnten wird zu Case Management geforscht und inzwischen liegen einige Arbeiten zu den Sichtweisen von Professionist:innen bzw. der Implementierung des Konzepts in Österreich vor. Beispielsweise anzuführen wären die Masterthesen von Felder et al. (2018), Bandion et al. (2020) und Oblak et al. (2022), welche in ihren Forschungsarbeiten verschiedene (potenzielle) Anwendungsbereiche des Case Managements in österreichischen Institutionen untersuchen. Goger et al. (2022) präsentieren darüber hinaus Praxiserfahrungen und Forschungsberichte aus diversen sozialarbeiterischen Einsatzfeldern des Case Managements in Österreich. Erstaunlich ist jedoch, dass bei einem Konzept, das versucht, die Nutzer:innen in alle Prozessschritte einzubinden, die Stimmen der Nutzer:innen bislang wenig vertreten sind. Bandion et al. (2020) konnten unter anderem Erfahrungswerte von Nutzer:innen des Intensive Case Management des Psychosozialen Dienstes Mostviertel erheben. Erst kürzlich wurden in zwei weiteren Masterthesen Forschungsergebnisse zu Nutzer:innenerfahrungen mit Case Management veröffentlicht, welche demselben Forschungsprojekt wie auch jenem der hier vorliegenden Arbeit entstammen. Brandt (2023) konnte in ihrer Masterthesis die Erfahrungen von Bezieher:innen von Sozialhilfe in Oberösterreich mit Case Management erheben und geht unter anderem spezifisch auf den hier existierenden Zwangskontext ein. Glaser-Schweighofer et al. (2023) stellen in ihrer Masterarbeit Informations- und Reflexionsmaterialien vor, welche im gemeinsamen Austausch mit (potenziellen) Nutzer:innen von Case Management entwickelt wurden.

Die angesprochene Leerstelle in der Forschung gab Anlass dazu, im Rahmen des Forschungsprojekts „Erfahrungen von Case-Management-Nutzer:innen für Theorie und Praxis nutzbar machen“, den Fokus auf das Sichtbar-Machen von Nutzer:innen-Perspektiven zu richten. Im Zuge der vorliegenden Arbeit wurden die Sichtweisen von Nutzer:innen im Case-Management-Prozess anhand von narrativen Interviews erhoben. Im Zentrum stand, möglichst offen an die Forschungsfelder heranzugehen, um dem Erfahrungsspektrum und den Relevanzkriterien von Nutzer:innen im Zusammenhang mit SWCM möglichst viel Raum zu geben. Empirisch wurde der Fragestellung mithilfe der *Reflexiven Grounded Theory Methode* (R / GTM) nachgegangen. Dabei wurden entlang des Forschungsinteresses relevante Merkmale aus den Daten destilliert und ausgewertet. Aus den gewonnenen Erkenntnissen zu Erfahrungen mit SWCM ließen sich maßgebliche Kriterien für Gelingensprozesse und im weiteren analytischen Verlauf praxisrelevante sowie theorieerweiternde Thesen ableiten.

## 1.1 Aufbau der Arbeit

Im folgenden Abschnitt werden zunächst die für die Forschung relevanten Fragestellungen vorgestellt. Anschließend wird ein Überblick über die Begriffsdefinitionen gegeben: im ersten Schritt erfolgt eine Definition von *Case Management* und seine Einbettung im Entstehungskontext in Österreich. In weiterer Folge werden zur Begriffsklärung von *Social Work Case Management* im Speziellen die – diesem Ansatz zugrundeliegenden – Qualitätskriterien umrissen. Danach wird der Begriff *Nutzer:in*, wie er im Kontext der Arbeit gefasst wird, dargelegt sowie der Forschungsfeldzugang beschrieben, anschließend werden drei Praxisfelder österreichischer Case-Management-Anwendungen vorgestellt. Dem empirischen Abschnitt voraus geht die Darstellung der methodischen Herangehensweise nach *Reflexiver Grounded Theory* mitsamt der Auswertungsmethode sowie der Interviewführung und die Beschreibung der Modellbildung entsprechend des Kodierparadigmas nach Corbin und Strauss (1996).

Die anhand der vorgestellten Methode herausgearbeiteten Erfahrungen und Relevanzkriterien von Nutzer:innen werden im Ergebniskapitel vorgestellt und in einen theoretischen Bezug gesetzt. Abschließend werden die Erkenntnisse zusammenfassend präsentiert und ein Ausblick für weitere Forschungen gegeben.

## 1.2 Forschungsleitende Fragestellungen

Ausgehend von den bislang wenig erforschten Nutzer:innen-Perspektiven auf Social Work Case Management waren folgende Fragestellungen leitend für die Erhebungs- und Auswertungsphasen:

### 1) *Welche Erfahrungen machen Nutzer:innen mit Social Work Case Management?*

Mittels narrativer Interviews wurden Nutzer:innen zu ihren Erfahrungen mit Social Work Case Management und damit einhergehender relevanter Aspekte befragt. Dabei wurden österreichische Case Management-Anwendungen in den Blick genommen und auf folgende drei Forschungsfelder eingegrenzt:

- Migrant:innenberatungsstellen
  - Frauenberatung und ALVENI – Mobil Betreutes Wohnen des Diakonie-Flüchtlingsdienstes <sup>1</sup>
  - Startbegleitung für Asyl- und subsidiär Schutzberechtigte (Interface)
  - Frauenberatung des Beratungszentrums für Migranten und Migrantinnen
- Kinder- und Jugendhilfe Steiermark
- Wiedereingliederungsmanagement der ÖBB

---

<sup>1</sup> Vormalig unter dem Namen INTO oder ZukunftsRaum geführt (Anm. d. Autor:innen).

## *2) Was wird von den Nutzer:innen für wichtig befunden?*

Im Rahmen der Auswertungen wurde darauf geachtet, den Schwerpunkt auf für Nutzer:innen relevante Aspekte im Case-Management-Prozess zu legen. Unter Berücksichtigung dieser Fragestellung ging es darum zu veranschaulichen, welchen Aspekten seitens der Nutzer:innen besondere Bedeutsamkeit beigemessen wurde und welche Phänomene und ihnen inhärente Dimensionen sichtbar werden. Um relevante Faktoren weiter zu verdichten, wurden außerdem forschungsfeldübergreifende bzw. jeweils forschungsfeldspezifische Phänomene in den Blick genommen.

## *3) Welche Kriterien lassen sich daraus für den Case-Management-Prozess ableiten?*

Im Rahmen der Identifizierung relevanter Anwendungsbereiche von SWCM war es grundlegend, Bedeutungszuschreibungssysteme der Nutzer:innen zu erkunden und diese im Hinblick auf die darin erkennbaren relevanten Ebenen zu analysieren. Der Erkenntnisgewinn war hierbei von der Überlegung begleitet, welche Implikationen dies sowohl für die Theorie als auch für die Praxis haben könnte.

## 2 Begriffsklärungen

*Eder Norbert, Gutermann Anielle, Obaro Nima, Spiegel-Schmidt Sebastian*

Zum Einstieg in die Thematik sollen an dieser Stelle die für die vorliegende Forschungsarbeit wesentlichen Begriffe definiert und dargestellt werden. So wird einerseits auf das Case-Management-Konzept eingegangen, grundlegende Merkmale und Prinzipien daraus geschildert sowie die Implementierung des Case Managements in der Sozialen Arbeit erläutert. Anschließend wird der Begriff der Nutzer:in beschrieben und begründet, weshalb dieser im Rahmen der Erstellung dieser Arbeit zur Anwendung kam.

### 2.1 Case Management

Eine grundlegende Erläuterung des Case-Management-Konzepts sowie eine Darstellung der Implementierungsphasen von diesem in diversen Sozial- und Gesundheitssystemen bilden den Beginn dieses Kapitels. Darauf aufbauend wird auf die Bedeutung und Anwendungsbereiche des Social Work Case Managements eingegangen. Eine kurze Darstellung der handlungsleitenden Prinzipien im Social Work Case Management sowie dem darin zur Anwendung kommenden Regelkreis schließen dieses Kapitel ab.

#### 2.1.1 Definition und Entstehung des Case Managements

Unter dem Begriff 'Case Management' versteht Wendt (2001) im Wesentlichen ein Verfahren aus dem Gesundheits- und Sozialbereich, welches bei längerfristig sowie komplexen Problematiken auf Einzelfall- sowie Systemebene adäquate Unterstützungen der Betroffenen verwirklichen soll (vgl. ebd.:14ff.). Case Management soll nach Wendt (2001) ein System der Zusammenarbeit organisieren. Es entwickelte sich aus der methodischen Einzelfallhilfe der Sozialen Arbeit heraus und löste sich von der einseitigen und fürsorgerischen Beziehung zwischen 'Professionellen' und 'Hilfebedürftigen'. Als Auslöser für die Entstehung des Case Managements kann die umfassende Umstrukturierung der Versorgungsleistungen bzw. die zunehmende Auflösung von stationären Unterbringungen in den USA gesehen werden, welche durch ambulante Betreuungsangebote ersetzt wurden. Die Implementierung von Case Management war in weiterer Folge eine von mehreren Maßnahmen, ein unkoordiniertes Feld von ambulanten Unterstützungsangeboten für Bürger:innen zugänglich zu machen. Im Gegensatz dazu steht die Einführung des Case Managements bzw. Community Care in Großbritannien. Hier ging es vermehrt um eine ökonomische Reform der Sozialdienste bzw. des Gesundheitswesens. Case Management sollte die Effizienz und Effektivität der Arbeitsweisen in diesen Bereichen steigern sowie die Administration produktiver werden lassen (vgl. ebd.)

In Deutschland fand die Einführung des Case Managements in den neunziger Jahren des 20. Jahrhunderts statt. Das Thema wurde letztlich, unter anderem aufgrund des steigenden Innovationsdrucks aus dem Gesundheits- sowie Sozialwesen, in die Debatte aufgenommen (vgl. Ewers / Schaeffer 2000:10ff.). Es dauerte bis in die frühen 2000er-Jahre, bis das Case-Management-Konzept in Österreich seine Anwendung fand. Die Implementierung in der Sozialen Arbeit erfolgte zunächst im Bereich der Sozialpsychiatrie und weitete sich anschließend auf die Anwendung und Verankerung in den damaligen Gebietskrankenkassen aus. Aufgrund dieser entstandenen Verbindung sowie der nachfolgenden Vereinigung der Gebietskrankenkassen in eine zentrale Gesundheitskasse lässt sich Case Management heute als ein fest verankertes Konzept in der österreichischen Gesundheitskasse finden. Die Gründe dieser Implementierung können als ökonomisch motiviert betrachtet werden, da hier, ähnlich wie bei der Einführung des Case Managements in Großbritannien, die Kostenreduktion sowie Steigerung der Effektivität sozialer und gesundheitlicher Dienstleistungen im Vordergrund standen. Heute lässt sich Case Management in Österreich in zahlreichen weiteren Anwendungsbereichen finden, wie beispielsweise dem Jugendcoaching, dem Entlassungsmanagement im Spitalswesen oder der betrieblichen Wiedereingliederung (vgl. Goger et al. 2022:35ff.). Letztere wurde unter anderem im Rahmen dieser Masterarbeit als Forschungsfeld erschlossen.

Mit dem Vorwurf der Ökonomisierung, die sich auf überwiegende Fokussierung von Effektivität und Effizienz bezieht, sieht sich das Case Management auch heute noch konfrontiert. Gleichzeitig bietet Case Management bedeutendes Potenzial in der Gestaltung von Unterstützungsprozessen. Im individuellen Case Management ist es möglich, die Situation einer Person ganzheitlich zu erfassen und Veränderungen in verschiedenen Lebensbereichen, wie beispielsweise dem familiären Umfeld, der Erwerbstätigkeit, dem gesundheitlichen Zustand oder der finanziellen Situation zu erarbeiten. Case Manager:innen übernehmen dabei im Unterstützungsprozess mehrere Rollen. So fungieren sie als 'gatekeeper' und übernehmen eine selektierende Funktion in der Versorgungslandschaft, um eine angemessene Form der Unterstützung in die Wege zu leiten. Darüber hinaus werden verschiedene Unterstützungsangebote erschlossen und individuell angeboten, in diesem Kontext wird die Funktion als 'broker' bezeichnet. Außerdem unterstützen Case Manager:innen die Nutzer:innen während des Prozesses ('supporting'), vertreten deren Interessen und sichern die Qualität der Versorgung ('advocacy') (vgl. Wendt 2018:221f.).

Monzer (2013) stellt fest, dass Fallklärung bzw. 'Case Findung' bereits im Vorfeld abklären soll, welche Fälle für den Einsatz des Case Managements in Frage kommen (vgl. ebd.:13). Das Verfahren eignet sich besonders als Unterstützung für „arbeitsfeldspezifische Hilfen, [um] mit komplexen Fällen angesichts einer schwer durchschaubaren Angebotslandschaft umzugehen“ (ebd.). Der Einsatz sollte allerdings stets im Vorfeld organisationsspezifisch überprüft und die dafür erforderlichen Ressourcen erhoben werden. Eine umfassende Situations- und Fallklärung, sowohl hinsichtlich der aktuellen Problemlage als auch der verfügbaren Ressourcen der Nutzer:innen, sollte jedenfalls zu Beginn des Verfahrens durchgeführt werden, ist jedoch auch kontinuierlicher Bestandteil im laufenden Prozess, in diesem Kontext beschrieben

als 'Assessment' und 'Reassessment'. Die 'Service- bzw. Hilfeplanung' soll sicherstellen, dass gemeinsam mit Nutzer:innen eine individualisierte Auswahl von passenden Unterstützungsformen getroffen werden kann. Diese soll sich allerdings zuerst unabhängig von bestehenden Angeboten entwickeln. Anschließend werden die zuvor getroffenen Vereinbarungen umgesetzt ('Leistungssteuerung'). Case Management sieht sich hier vor allem in einer vermittelnden Funktion, durch welche Hilfsangebote zum einen für Nutzer:innen nutzbar gemacht werden und andererseits die Kontakte zu den entsprechenden Hilfestellungen hergestellt werden sollen. Die Auswahl soll seitens der Case Manager:innen stets bedürfnisgerecht erfolgen und sämtliche Lebensrealitäten miteinbeziehen. Eine fortlaufende Unterstützung in dieser Phase ist erforderlich, wobei ein möglichst hoher Grad an Autonomie der Nutzer:innen im Unterstützungsprozess angestrebt wird. Das abschließende Element dieser Aufzählung beschreibt die 'Angebotssteuerung', wobei hiermit die Aufgabe des Case Managements gemeint ist, entsprechende Lücken bzw. fehlende Schnittstellen im Versorgungssystem zu identifizieren und diese an die relevanten Stellen weiterzugeben, um so zu einer fortlaufenden Weiterentwicklung des Systems beizutragen (vgl. ebd.:3ff.).

Mit dem nachfolgenden Punkt soll nun näher auf Social Work Case Management eingegangen werden.

### 2.1.2 Social Work Case Management

Folgend wird eine fachspezifische Definition von Case Management aus der Sicht der Profession der Sozialen Arbeit vorgenommen, wobei auf eine ausführliche Darstellung des Handlungsverfahrens an dieser Stelle bewusst verzichtet wird. Die Ausführungen konzentrieren sich hingegen darauf, die wesentlichen Merkmale des handlungsorientierten Verfahrens für die Soziale Arbeit zu skizzieren.

Wie bereits erwähnt wird Case Management mittlerweile in verschiedensten Teilsystemen der Gesellschaft wie im Sozial-, Gesundheits-, und Pflegewesen, in der Beschäftigungsförderung, der Versicherungsbranche und dem Strafvollzug eingesetzt, und erfährt in diesen Bereichen zunehmende Anerkennung als etablierte Form der Unterstützungsmaßnahme. Im Bereich der Sozialen Arbeit sind die Anwendungsfelder ebenso weit gefächert und reichen von der Kinder- und Jugendhilfe, der Sozialhilfe für bestimmte marginalisierte Personen, der Wohnungslosenhilfe bis hin zur Migrationshilfe etc. (vgl. Wendt 2018:219f.). Um in weiterer Folge eine Ab- bzw. Eingrenzung zu den mittlerweile vielfältigen Konzeptentwürfen in unterschiedlichen Professionen vorzunehmen, wird das von Sozialarbeiter:innen im Kontext der Sozialen Arbeit durchgeführte Case Management, als Social Work Case Management - SWCM - bezeichnet (vgl. Ewers 2000:60). Dabei dient die Bezeichnung SWCM der Verortung eines sozialarbeiterischen Verständnisses von Case Management (vgl. Goger 2020:45) und beschreibt das Verständnis des Handlungsansatzes Case Management aus der Perspektive der Sozialen Arbeit.

Laut Müller (2020) hebt der aktuelle Diskurs zum SWCM die „expliziten Bezugspunkte in der Disziplin und Profession der Sozialen Arbeit hervor“ (ebd.:56) und führt zur

Definition eigenständiger Standards, die durch die Österreichische Gesellschaft für Soziale Arbeit (ogsa 2019) ausgearbeitet wurden. Durch die fachliche Verortung des Handlungskonzeptes werden spezifische Prinzipien im Begleitungsprozess implementiert und methodische Vorgehensweisen angewandt, sowie Ansprüche verfolgt, die aus dem Kontext der Sozialen Arbeit stammen. Ausgehend von den Ansprüchen, die Müller (2020) an ein SWCM stellt, wurde in einer umfassenden Diskussion gemeinsam mit der Fachgruppe „Case Management in der Sozialen Arbeit“ der DGCC und der Deutschen Gesellschaft für Soziale Arbeit (DGSA) ein Strukturmodell des SWCM entwickelt. Das Modell bezieht sich auf die grundsätzlichen Anforderungen eines SWCM und gliedert sich inhaltlich in vier Ebenen.

Die erste Ebene umfasst die allgemeinen Theorien der Sozialen Arbeit, welche die jeweiligen „Spielarten“ (ebd.:57) des SWCM, wie z.B. menschenrechtsbasiert und stärkenorientiert charakterisieren. Eine zweite Ebene umfasst die Arbeitsfeldtheorie, die das jeweilige Arbeitsfeld konkretisiert sowie arbeitsfeldkontextbezogene Theorien generiert und je nach Arbeitsfeld unterschiedliche Ausformungen annimmt. Auf der dritten Ebene werden die technisch-methodischen Aspekte des SWCM als Rahmenkonzept beschrieben und sie richtet sich an der Nützlichkeit in der Praxis aus. Sie beinhaltet die Auseinandersetzung mit Arbeitsinstrumenten und Techniken, die die „professionelle Arbeit in den jeweiligen Arbeitsfeldern“ (ebd.) strukturieren. Die vierte Ebene greift das „professionelle Handeln sowie die Prozesse und Dynamiken“ (ebd.) des SWCM auf, welche in der Fallarbeit und auf der Systemebene in primären, sekundären und tertiären Netzwerken bestehen (vgl. ebd.).

Von einem sozialwissenschaftlichen Verständnis ausgehend kann SWCM als ein handlungsorientiertes Verfahren verstanden werden, das ein auf den Einzelfall abgestimmtes Management umsetzt. Der Handlungsansatz entspricht damit dem Anspruch der Profession Soziale Arbeit, Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten. Die individuelle Fallführung beruht dabei auf einem tiefen Verständnis für die Lebenswelt der Klient:innen und versucht im Rahmen der Unterstützungsmaßnahmen einen ganzheitlichen Ansatz umzusetzen (vgl. Jakob 2019:10). Eine speziell für die Soziale Arbeit ausgelegte Definition von SWCM, die den grundlegenden strukturellen Aufbau des Konzepts auf Fallebene und Systemebene beschreibt, sowie die damit verbundenen Interventionen seitens der Fachkräfte als auch die damit einhergehenden partizipativen Elemente in der direkten Arbeit mit den Nutzer:innen sichtbar macht, bezeichnet dieses Verfahren als einen interpersonalen Prozess

„der auf einer Beziehung zwischen einem Case Manager und einem Klienten(-system) beruht. Durch sorgfältig entwickelte Versorgungspläne ist intendiert, die funktionellen Kapazitäten von Individuen und ihrer sozialen Netzwerke, die einen Bedarf an langfristiger Unterstützung haben, zu erhöhen bzw. zu maximieren und die effektive Erbringung einer großen Spannbreite an Dienstleistungen über ein Versorgungskontinuum hinweg zu ermöglichen und sicherzustellen. Die Interventionen orientieren sich an sozialarbeiterischen Werten und zielen darauf ab, die Übereinstimmung zwischen den Kapazitäten des Klienten und den Anforderungen der Umwelt zu erhöhen. Dies schließt die Verbesserung von Problemen ein, die mit Funktionsverlust oder Krankheit mit eingehen, bedeute den Aufbau von Unterstützungsnetzwerken, die Kooperation von Dienstleistungen auf der Klientenebene und die Realisierung von Effektivität auf der Systemebene“ (Greene 1992:17 zit. n. Ewers 2000:56f.).



Für eine konstruktive Ausrichtung von SWCM bedarf es nach Gissel-Palkovich (2010) einer Fundierung der SWCM-Konzepte auf der Grundlage von Theorien und Konzepten der Sozialen Arbeit (vgl. ebd.:9). Das betrifft sowohl die fallbezogenen als auch die systembezogenen Dimensionen. Für eine entsprechende sozialarbeiterische Kontextualisierung gilt, grundlegende fall- und systembezogene Merkmale der Sozialen Arbeit wie das Technologiedefizit, das Doppel- bzw. Tripelmandat und das Subsidiaritätsprinzip reflektiert zu berücksichtigen und in die Konzeption der Handlungsmethode entsprechend zu integrieren. Um den komplexen Anforderungen des Arbeitsfeldes der Sozialen Arbeit zu entsprechen ist das Handlungskonzept dialogorientiert ausgerichtet. Im Rahmen dessen werden aktionsorientierte Kommunikations- und Handlungsmuster des Entwerfens, Vermittelns, Überzeugens, Delegierens, Auswählens, Verteilens und Forderns angewendet, um damit den Ansprüchen der Sozialen Arbeit an der Umsetzung einer zwischenmenschlichen Form der Zusammenarbeit gerecht zu werden (vgl. Biesel 2013:51). Hier ist es wichtig, dass die Hilfeleistungen auf die Bedürfnisse der Klient:innen bezogen sind und der Logik des Falles folgen (vgl. Goger / Tordy 2020:11).

Das SWCM zeichnet sich durch eine zeitliche Prozessverantwortung aus und beinhaltet zudem die einrichtungs- und professionsübergreifende Koordination von Hilfsmaßnahmen. Managen bedeutet vor diesem Hintergrund, die Koordination des Unterstützungssystems aus informellen und professionellen Hilfen, die Förderung der Selbsthilfefähigkeit und die Stärkung der Autonomie der Klient:innen. Hilfe muss rechtzeitig und in angemessener Form eingesetzt und die Unterstützungsangebote entsprechend der Komplexität der Hilfesituation angepasst werden, ebenso wie die Übernahme der Schnittstellenfunktion zur Überwindung professions- und einrichtungsübergreifender Angebotsgrenzen (vgl. ebd.:12). Ähnlich sieht es Wendt (2018), der anführt, dass das Verfahren eine Netzwerkarbeit miteinschließt und versucht wird, auf Beziehungen im Feld zuzugreifen und Ressourcen aus dem sozialen Umfeld der Klient:innen in Form von informellen Hilfen, zu aktivieren bzw. verfügbar zu machen, um diese bei Bedarf in Anspruch zu nehmen (vgl. ebd.:222).

Für Goger und Tordy (2020) stellt SWCM ein Verfahren dar, das im Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit zum Einsatz kommt und von Sozialarbeiter:innen mit einschlägiger Case Management Ausbildung ausgeführt wird (vgl. ebd.:16f.). Die Social Work Case Manager:innen sind durch ihre Kompetenzen qualifiziert, die zu bearbeitenden Problemlagen zu erheben und orientieren sich an den Stärken und Ressourcen der Klient:innensysteme, um darauf aufbauend in kooperativer Zusammenarbeit mit den Klient:innen und deren sozialem Umfeld, passgenaue Unterstützungsmaßnahmen zu planen und umzusetzen. Die Social Work Case Manager:innen setzen sich advokatorisch für die Bedürfnisse und Ziele der Klient:innen ein und arbeiten über Sektoren- und Einrichtungsgrenzen hinweg und stehen ihnen so lange zur Verfügung, wie es aus übereinstimmender Sicht von Klient:in und Case Manager:in als notwendig erachtet wird.

Ein sozialarbeiterisch orientiertes Konzept nimmt auch die Sorgen der Klient:innen und Ängste der Angehörigen ernst. Social Work Case Manager:innen gehen dabei auf individuelle Sichtweisen und Lebenswelten ein und haben damit sowohl die Selbstsorge der Klient:innen als auch die der An- und Zugehörigen im Blick (vgl. ebd.:16). Ebenso beschreibt Wendt (2018) die professionelle Anteilnahme an den Sorgen der Klient:innen und führt aus, dass Sorge auch im Hinblick auf das soziale Umfeld, in dem sich eine Person bewegt, geteilt wird und damit Hinweise für eine mögliche Bewältigung und Lösung von Problemen beinhalten kann (vgl. ebd.:222).

Für das SWCM ist es wesentlich, dass die professionellen Interventionen auf die Stärken und Ressourcen der Klient:innen ausgerichtet sind und gemeinsam mit den Klient:innen ausgehandelt werden. Der Umfang der Hilfestellung richtet sich immer nach dem Ausmaß der Selbstsorgefähigkeiten und folgt dem Grundsatz: So wenig wie möglich und so viel wie nötig, um Klient:innen bei der Entwicklung von Selbstsorgekapazitäten zu unterstützen und eine Erweiterung ihrer Handlungsmöglichkeiten zu erreichen (vgl. Goger / Tordy 2020:21). Ewers (2000) betont in diesem Zusammenhang das vorhandene Selbstorganisations- und Selbsthilfekompetenzen auf Seiten der Klient:innen genutzt werden sollen, um möglichst flexibel und zeitnah auf sich wandelnde Versorgungs- und Unterstützungsbedarfe vorbereitet zu sein bzw. reagieren zu können (vgl. ebd.:55).

Das Handlungskonzept SWCM verfolgt das Ziel, Klient:innen durch zielorientierte Interventionen Dritter zu unterstützen, um ihren Alltag aus eigener Kraft entsprechend ihrer individuellen Stärken, Fähigkeiten und Ressourcen bewältigen zu können. Daraus lässt sich ableiten, dass Interventionen, die im Rahmen der Sozialen Arbeit gesetzt werden, auf die Entwicklung von Selbsthilfefähigkeiten abzielen (vgl. Goger / Tordy 2020:20). Laut Wendt (2018) soll das SWCM nicht einzelne spezialisierte Hilfe geben, sondern „in einem continuum of care ein persönliches Zurechtkommen im Alltag und eine dafür angemessene dienstliche Versorgung“ (ebd.:222) für eine bestimmte Zeit bewerkstelligen.

In Hinblick auf die fachlichen Kompetenzen der Social Work Case Manager:innen erfordert die Anwendung des Konzepts vertiefte wissenschaftliche Kenntnisse über „die Entstehung und Veränderung von sozialen Netzwerken und Theorien zur sozialen Unterstützungsarbeit“ (Soler 2012:22), auf deren Basis die Durchführung von „Bedarfs- und Bestandsanalysen als Voraussetzung für eine Angebotssteuerung“ (ebd.) begründet wird. Weiters erfordert SWCM von den Social Work Case Manager:innen einerseits Sach- und Systemkompetenz und andererseits Methoden- und Verfahrenskompetenz sowie Selbst- und Sozialkompetenz, die allesamt in ein Selbstverständnis der:des Social Work Case Manager:in eingebettet sind (vgl. Löcherbach 2020a:60). Für das Management im Rahmen eines SWCM gilt darüber hinaus auf „sozialstrukturelle Gegebenheiten individueller Problemlagen“ (Goger / Tordy 2020:13) aufmerksam zu machen, sich gegen bestehende strukturelle Benachteiligungen gesellschaftlicher Gruppen einzusetzen und sich bei zuständigen Behörden für soziale Gerechtigkeit einzusetzen, um sich so für ein gutes Leben für alle stark zu machen (vgl. ebd.).

### 2.1.3 Regelkreis im Case Management

Der nachfolgend beschriebene Regelkreis nach Goger (2022a) dient zwar als grobe Orientierungshilfe in der Fallbearbeitung im Case Management, die jeweiligen Phasen müssen allerdings nicht in linearer Abfolge durchlaufen werden, sondern können, falls erforderlich, auch nach deren Abschluss erneut in den Prozessverlauf eingebaut werden oder parallel zueinander verlaufen (vgl. ebd.:52-55). Der Regelkreis setzt sich wie folgt zusammen:

Das **Intake** beschreibt eine Phase, welche noch vor dem eigentlichen Beginn des Case-Management-Prozesses durchlaufen werden soll. Hier wird gemeinsam mit Nutzer:innen besprochen, welche Möglichkeiten Case Management bietet sowie erforscht, ob dieses für die Bearbeitung der individuellen Fallsituation geeignet wäre. In dieser Phase geht es auch darum, im Dialog einen Ist-Zustand bezüglich der aktuellen Situation der Nutzer:innen zu erheben und abzuklären, welche Anliegen existieren.

Im **Assessment** geht es unter anderem darum, eine „interdisziplinäre Einschätzung der physischen, psychischen und sozialen Situation der Person“ (ebd.:54) zu erarbeiten. Darüber hinaus können in dieser Phase bereits weitere Professionist:innen miteinbezogen sowie ein erster Kontakt zu Angehörigen von Nutzer:innen hergestellt werden, welche bei der weiteren Einschätzung der individuellen Situation unterstützen können. Für die nachfolgende Hilfeplanung ist es an dieser Stelle auch von Bedeutung, die jeweiligen Ziele der Nutzer:innen zu eruieren und definieren.

Die **Hilfeplanung** bildet ein zentrales Element des Unterstützungsprozesses, da hier mit den Nutzer:innen erarbeitet wird, durch welche Mittel die festgelegten Ziele erreicht werden sollen. Gemeinsam mit den Case Manager:innen werden dafür geeignete Ressourcen ausgewählt, passende Professionist:innen in den Prozess miteingebunden sowie Personen der informellen Netzwerke der Nutzer:innen aktiviert.

Nach Abschluss der Hilfeplanung kann der Prozess in die **Interventionsphase** übergehen. In dieser fungieren die Case Manager:innen als Bindeglied zwischen den Nutzer:innen und den involvierten Helfer:innen und assistieren bei der Umsetzung des Hilfeplans bzw. der Inanspruchnahme der Unterstützungsangebote.

Durch das **Monitoring** bietet sich die Möglichkeit, auf Basis eines weiterhin fortbestehenden Austauschs zwischen Case Manager:innen und Nutzer:innen, den Hilfeplan bei Notwendigkeit so zu adaptieren, dass die festgelegten Ziele auch bei Veränderungen der Lebenssituationen der Nutzer:innen eingehalten werden können. Der Hilfeplan wird hier fortlaufen ergänzt bzw. so erweitert, dass er den Bedürfnissen und Zielen der Nutzer:innen (wieder) entspricht.

Im Sinne einer Qualitätssicherung sowie einem kontinuierlichen Ausbau der Kompetenzen der Fachkräfte wird in der **Evaluation** der bisherige Case-Management-Prozess gemeinsam mit den Nutzer:innen reflektiert. Sollten diese die Unterstützungsangebote nicht mehr in Anspruch nehmen wollen bzw. die festgelegten Ziele erreicht haben, bildet diese Phase den Abschluss des gemeinsamen Prozesses (vgl. ebd.:52-55).

Unter dem nachfolgenden Punkt sollen die für die Arbeit mit Nutzer:innen im Case-Management-Prozess relevanten handlungsleitenden Prinzipien kurz dargestellt werden.

#### 2.1.4 Handlungsleitende Prinzipien im Case Management

Goger und Tordy (2020) legen in ihrem Positionspapier zu den Standards im Social Work Case Management verschiedene handlungsleitende Prinzipien für den Case-Management-Prozess fest, wobei sich einige dieser Prinzipien im Zuge der Auswertung der Nutzer:innenerfahrungen als relevant erwiesen haben, da sie sich in Narrationen widerspiegeln (siehe Kap. Nutzer:innen- und Lebensweltorientierung; Beteiligung der Nutzer:innen; Anerkennung; Bestärkung / Empowerment). Folgende Haltungen werden gemäß den Standards für Social Work Case Management von Goger und Tordy festgehalten (vgl. ebd.:32-45):

Im Sinne von **Lebensweltorientierung** werden die Nutzer:innen als „Expert:innen in eigener Sache und Souverän:innen des Unterstützungsprozesses“ (ebd.:34) anerkannt. Die Lebenswelten der Nutzer:innen bilden die Ausgangsposition dafür, an der sich alle weiteren Unterstützungsformen orientieren. Die alltägliche Lebensführung der Nutzer:innen soll hierbei in die Prozessausgestaltung miteinbezogen sowie durch die Integration der geplanten Hilfen nicht eingeschränkt werden.

Im Zuge des **Empowerments** unterstützen die Case Manager:innen Selbstbemächtigungs- bzw. Selbstbefähigungsprozesse der Nutzer:innen. Dies wird beispielsweise durch die gemeinsame Erarbeitung von Handlungs- und Lösungsstrategien, einer transparenten Wissensweitergabe sowie einer Stärkung der individuellen Ressourcen der Nutzer:innen ermöglicht. Dies beschreibt wiederum einen Teilaspekt der **Stärken- und Ressourcenorientierung**, welche auf die den Nutzer:innen innewohnenden Kraftpotenziale fokussiert und gelingende Verhaltensweisen in den Vordergrund stellt.

Um den Anspruch einer partizipativen Prozessgestaltung gerecht zu werden, wird im Rahmen der **Prozeduralen Fairness** darauf geachtet, exkludierende Barrieren, wie beispielsweise schwer verständliche (Fach-)Sprache, abzubauen und diesbezügliche Materialien gegebenenfalls so aufzubereiten, dass sie für die Nutzer:innen nutzbar werden. Im Rahmen dieser partizipativen Prozessgestaltung ist es notwendig, durch eine transparente Aufklärung der

Nutzer:innen über alle relevanten Aspekte des gemeinsamen Entscheidungsprozesses (**Informierte Zustimmung**) ein Bewusstsein über alle möglichen Folgen und Wirkungen des Unterstützungsprozesses entstehen zu lassen. Dieses Bewusstsein bildet unter anderem die Grundlage der **gemeinsamen Entscheidungsfindung**, in der Case Manager:innen und Nutzer:innen im Dialog die Ausgestaltung der individuellen Prozessverläufe beschließen.

Im Sinne von **Effizienz und Effektivität** wird stets anhand der verfügbaren Ressourcen der Nutzer:innen sowie der zu erwartenden Effektivität der geplanten Unterstützungsform abgewogen, in welcher Intensität Hilfeformen zumutbar sind. Darüber hinaus wird von den Case Manager:innen ein „schonender Umgang mit den Ressourcen des Sozial- und Gesundheitswesens [...] befürwortet“ (ebd.:42).

Nach dieser Klärung grundlegender Begriffe und Prozesse im Case Management soll im folgenden Punkt der Begriff "Nutzer:in" definiert bzw. die Abgrenzung zu weiteren Begriffen von Menschen unternommen werden, die sich an Angebote der Sozialen Arbeit richten.

## 2.2 Nutzer:innen des Case Managements

In der professionellen Zusammenarbeit im Rahmen der Unterstützungsangebote der Sozialen Arbeit kursieren verschiedene Bezeichnungen für das Verhältnis zwischen Professionist:innen und Adressat:innen, die beispielsweise als Klient:innen, Nutzer:innen, Adressat:innen oder Kund:innen benannt werden. Jede dieser Bezeichnungen beschreibt ein eigenes Beziehungsverhältnis und spiegelt bestimmte gesellschaftliche, wie auch professionsinterne Entwicklungen und Diskurse wider. Je nach Bezeichnung wird ein spezifisches Bild der Menschen transportiert, welche die Leistungen der Sozialen Arbeit in Anspruch nehmen. So können diese Menschen dadurch als Expert:innen des eigenen Lebens, allerdings auch als passive Empfänger:innen von Leistungen beschrieben werden (vgl. Wagner 2018:338).

Für die hier vorliegende Arbeit wird der Begriff "Nutzer:in" im Zusammenhang mit Erfahrungsberichten im Case Management verwendet. Aufgrund der Standards im Social Work Case Management können bestimmte Bezeichnungen, wie beispielsweise Adressat:innen oder Konsument:innen grundlegend ausgeschlossen werden, da diese Bezeichnungen nicht das Bild einer aktiven Teilnahme bzw. Zusammenarbeit vermitteln. Da sich diese Masterarbeit mit den Erfahrungen von Personen im Case Management befasst, wurde die treffendere Bezeichnung der "Nutzer:innen" ausgewählt, da diese der Rolle der befragten Personen am deutlichsten entspricht (vgl. Goger / Tordy 2020:17f.).

Im Zuge der Erstellung dieser Masterarbeit sowie der vorangegangenen Phase der Datenerhebung wurden die Interviewpartner:innen als aktive Gestalter:innen wahrgenommen, sowohl hinsichtlich ihrer Lebensrealitäten als auch der Ausgestaltung

der individuellen Case-Management-Prozesse. Diese Perspektive bestärkt die Verwendung des Begriffs der Nutzer:innen im Rahmen dieser Arbeit.

Mit der Definition der Nutzer:innen endet dieses Kapitel, durch welches alle relevanten Begriffe definiert werden sollten, die im Rahmen des Forschungsprozesses bzw. für die weitere Ausarbeitung dieser Masterarbeit verwendet wurden.

### 3 Die Forschungsfelder: Nutzer:innen österreichischer Case-Management- Anwendungen

*Eder Norbert, Gutermann Anielle, Obaro Nima, Spiegel-Schmidt Sebastian*

In diesem Abschnitt soll der Zugang zum Forschungsfeld (Nutzer:innen von CM) im Allgemeinen, sowie die Zugänge zu den spezifischen Feldern dargestellt werden. In einem weiteren Schritt werden die drei Forschungsfelder vorgestellt.

#### 3.1 Auswahl der Forschungsfelder

Die Herausforderung der Forschung bestand darin, Kontakt zu Nutzer:innen von Case Management herzustellen. Sinnvoll erschien es, einen Zwischenschritt über Organisationen zu gehen sowie teils informelle Kontakte zu nutzen und über diese den Kontakt zu Nutzer:innen herzustellen. Zu Beginn erfolgte auf Basis verfügbarer Kontakte eine Fokussierung auf spezifische Nutzer:innengruppen, wobei es neben der persönlichen Zugänge innerhalb der Forschungsgruppe ein besonderes Interessen gab, Frauen und Migrant:innen zu befragen. Nach einer Recherche-Phase zu den Organisationen in Österreich, die Case Management anwenden, wurden einige Organisationen kontaktiert, wobei der Rücklauf häufig nicht erfolgreich war. Als Grund hierfür wurde die zu der Zeit noch angespannte Situation durch die Corona-Pandemie genannt und die fehlenden zeitlichen Ressourcen für eine Kooperation. Es konnten trotzdem Nutzer:innen aus drei verschiedenen Feldern beforscht werden, die Berufliche Wiedereingliederung, die Kinder- und Jugendhilfe (kurz: KJH) Steiermark, sowie Nutzer:innen von Migrant:innenberatungsstellen.

Der Zugang zu den Nutzer:innen wurde dann auf unterschiedliche Weise hergestellt. Der Kontakt zu den Nutzer:innen der KJH Steiermark wurde über die Koordinator:innen der Flexiblen Hilfen, als Teil der ARGE hergestellt. Der Kontakt zu den ARGEN wurde über Kontakte innerhalb des Masterarbeitsprojekts aufgenommen. Hatten die Nutzer:innen Interesse, konnten sie ein Formular ausfüllen und angeben, in welcher Form die Forschungsgruppe sie kontaktieren durfte. Auch der Zugang zum Feld der beruflichen Wiedereingliederung der ÖBB wurde über Kontakte innerhalb des Projektes ermöglicht. Nutzer:innen, die sich im Abschluss ihres Case-Management-Prozesses befanden, wurden von ihren Case Manager:innen für ein Interview angefragt und bei einer Zustimmung durch die Forschungsgruppe kontaktiert.

Das Feld der migrantischen Beratung wurde durch drei unterschiedliche Zugänge erschlossen. Der Hinweis auf das vorhandene Case-Management-Angebot der Frauenberatungsstelle des Beratungszentrums für Migranten und Migrantinnen erfolgte durch eine Kollegin, die als Sozialarbeiterin in einer anderen Migrantinnenorganisation

tätig ist. Der Kontakt wurde durch eine förmliche E-Mail-Anfrage aufgenommen. Die Ansprechpartnerin des Teams übermittelte der Forschungsgruppe Kontaktdaten von interessierten Interviewpartnerinnen. Die Beratungsstelle Interface hingegen wurde durch Direktkontakte innerhalb der Forschungsgruppe angefragt und auch hier wurden die Kontaktdaten von interessierten Interviewpartner:innen an die Forschungsgruppe weitergegeben. Die Weitergabe von Kontaktdaten fand immer mit dem Einverständnis der Interviewpartner:innen statt.

Das Interview mit der Nutzerin der Diakonie ergab sich durch einen persönlichen Kontakt innerhalb der Forschungsgruppe. Zwar wurde die Diakonie selbst für eine Kooperation angefragt, jedoch konnte hier aufgrund fehlender Kapazitäten keine Zusammenarbeit erreicht werden.

Eine Diskussion, die sich vorab entspann und die an dieser Stelle offengelegt werden soll, war die Frage, inwiefern die Forschung durch den Zwischenschritt der Organisationen nicht schon in eine bestimmte Richtung gelenkt werde. Die Annahme lag darin, dass vor allem Nutzer:innen, die in gutem Kontakt mit ihren Case Manager:innen stehen, eher einem Interview zustimmen und die Interviews mehrheitlich positiv ausfallen würden. Die positive Sichtweise hat sich in den meisten Interviews bestätigt, wobei aber durchaus auch negative Erfahrungen gemacht wurden. Jedoch stellen auch die überwiegend positiven Erfahrungen einen Erkenntnisgewinn über den Case-Management-Prozess dar und lassen Relevanzen sichtbar werden. Die Kontrastierungen mit den negativen Erfahrungen waren hierbei sicherlich zusätzlich hilfreich, um die Relevanzsetzungen zu unterstreichen.

## 3.2 Beschreibung der Forschungsfelder

Im Nachfolgenden sollen die drei Forschungsfelder und ihre Besonderheiten beschrieben werden. Vorab ist jedoch festzuhalten, dass Informationen zu den Arbeitsweisen und der Ausrichtung des Case Managements der einzelnen Organisationen nicht immer zugänglich waren. Die Ausführungen variieren daher im Umfang ihrer Beschreibung.

### 3.2.1 Case Management der steirischen KJH

Die Organisation der Kinder- und Jugendhilfe obliegt in Österreich den Ländern und setzt sich aus öffentlichen und privaten Angeboten zusammen, deren inhaltliche Ausrichtung und deren Standards von der zuständigen Landesregierung festgelegt werden (vgl. Goger / Tordy 2019:70). Basierend auf dem Bundes Kinder- und Jugendhilfegesetz (B-KJH) hat jedes Bundesland zusätzlich ein eigenes Landesgesetz, welches sich an das Bundesgesetz anlehnt. In der Steiermark ist dies das Steiermärkische Kinder- und Jugendhilfegesetz, kurz StKJHG. Die öffentliche KJH ist in der Steiermark auf Landesebene an das ‚Referat für Kinder- und Jugendhilfe‘ als Teil der ‚Fachabteilung für Arbeit und Soziales‘ angegliedert, welche der Abteilung 11 ‚Soziales, Arbeit und Integration‘ unterstellt ist (vgl. Referat KJH-STK 2023:o.A.). Die Aufgaben des Referats



bestehen in der „Grundlagen- und Strategiearbeit sowie [der] Fachaufsicht über die Bezirksverwaltungsbehörden und über die privaten und landeseigenen Einrichtungen im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe“ (Referat KJH-STK 2023:o.A.).

Die Umsetzung der Angebote der KJH findet somit auf Bezirksebene statt (vgl. Goger / Tordy 2019:73). In den einzelnen Bezirken ist die behördliche KJH an die jeweiligen ‚Sozialreferate‘ angegliedert, die den Bezirksverwaltungsbehörden unterstehen (vgl. ebd.:107). Der Auftrag der behördlichen KJH besteht darin „Eltern bei ihren (Erziehungs-)Aufgaben zu unterstützen sowie Kinder und Jugendliche vor allen Formen der Kindeswohlgefährdung im Zusammenhang mit Pflege und Erziehung zu schützen“ (Goger / Mader 2019:37). Das Kindeswohl ist anhand von 12 Punkten im §138 des Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuch festgehalten und enthält Aufträge wie „die Vermeidung der Gefahr für das Kind, Übergriffe oder Gewalt selbst zu erleiden oder an wichtigen Bezugspersonen mitzerleben“ (ABGB §138, Abs. 5 und 7), sowie „die Berücksichtigung der Meinung des Kindes in Abhängigkeit von dessen Verständnis und der Fähigkeit zur Meinungsbildung“ (ebd.). Die privaten Träger der KJH finden sich in Arbeitsgemeinschaften (ARGE) – pro Bezirk gibt es jeweils eine ARGE – wieder und stellen die Flexiblen Hilfen, die von den Sozialarbeiter:innen der öffentlichen KJH eingesetzt werden.

### 3.2.1.1 Veränderungen in der steirischen KJH

2013 trat das neue B-KJHG (Bundes Kinder- und Jugendhilfegesetz) in Kraft, woraufhin auch ein neues Steiermärkisches KJH Gesetz (StKJHG) ausgearbeitet wurde (vgl. Goger / Tordy 2019:79). Die wichtigsten Neuerungen des steirischen KJH-Gesetzes sieht das Amt der Steiermärkischen Landesregierung in der „Schaffung von Auskunftsrechten für Kinder, Jugendliche und Eltern“ (Abteilung 11 2016:3), eine „Stärkung der Prävention bei Erziehungsproblemen“ (ebd.), sowie die Implementierung von „Flexible Hilfen durch private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen“ (ebd.). Zeitgleich zu den Gesetzesänderungen lief die Umstrukturierung der steirischen KJH auf Landesebene schon. Aufbauend auf dem Projekt Jugendwohlfahrt-Neu (JUWON) und den neuen Gesetzen wurde die umfangreiche Neuausrichtung der KJH in der Steiermark vollzogen. Das Ziel war dabei, flexible und passgenaue Hilfen, die sich an den Bedarfen der Familien ausrichten, anbieten zu können und gleichzeitig eine Kostenreduzierung zu bewirken (vgl. Leber 2013:o.A.). Dies erschien relevant, da bis dato die Hilfen bei sich ändernden Hilfebedarfen nicht einfach angepasst werden konnten, sondern entweder zur Beendigung der Hilfen führte, was Beziehungsabbrüche implizierte, zur Implementierung von weiteren Helfer:innen, die nicht zwingend in Abstimmung miteinander arbeiteten, oder zu jahrelangen Unterstützungen, die letztlich mehr Kosten verursachten als Nutzen brachten (vgl. Goger / Tordy. 2019:75).

Aus diesen Missständen heraus wurde eine Veränderung angestrebt, welche ein Rahmenkonzept als Ergebnis hatte, das unter anderem. das Leitbild, die Leistungen und

die fachliche Ausrichtung der KJH umfasst<sup>2</sup> (vgl. Goger / Tordy 2019:83). Neben dem Rahmenkonzept, welches die Grundlage für alle Bezirke bildet, konnten die Bezirke zwischen dem Fachkonzept Case Management und der Sozialraumorientierung wählen (vgl. Mader 2022:152). Bis auf Graz, wo Sozialraumorientierung implementiert wurde, entschieden sich alle Bezirke für das Case Management (vgl. Goger / Tordy 2019:76; Leber 2013:o.A).

Wie schon erwähnt lag eine Neuerung darin, weitreichendere präventive Angebote zu schaffen, die auch dann genutzt werden können, wenn sie nicht von der behördlichen KJH angeordnet sind (vgl. Goger / Tordy 2019:82). Die Angebote der KJH sind damit nicht mehr nur fallbezogen, sondern können auch fallübergreifend und fallunspezifisch sein, beispielsweise in Form von Gruppenangeboten für Kinder, Jugendliche und / oder Eltern (vgl. Abteilung 11 2016:6). Diese präventiven Angebote werden von den privaten Trägern der ARGE bereitgestellt und können auf freiwilliger Basis in Anspruch genommen werden (vgl. Mader 2022:155). Ein weiteres präventives Angebot ist das Konzept von „Primary Help“ (Pantuček- Eisenbacher 2014:7). Hierdurch können sich Personen an die Sozialarbeiter:innen der KJH wenden und Kurzberatungen von maximal drei Kontakten in Anspruch nehmen, unabhängig davon ob sie „unmittelbar“ oder „mittelbar“ (Pantuček- Eisenbacher 2014:29) betroffen sind. Das Ziel dieser Beratung ist es „die AnfragerInnen [zu] befähigen, selbst nächste Schritte zu setzen“ (ebd.:7). Die Beratung kann sowohl persönlich als auch telefonisch sowie anonym stattfinden (vgl. ebd.).

Die Erziehungshilfen blieben auch nach der Umstrukturierung in zwei Formen bestehen: „Unterstützung der Erziehung“ (Abteilung 11 2016:6) und „volle Erziehung“ (ebd.). Beide Formen können sowohl freiwillig in Anspruch genommen werden als auch gegen den Willen der Eltern, wenn eine gerichtliche Verfügung oder Gefahr im Verzug vorliegt (vgl. ebd.). Die ‚volle Erziehung‘ findet in „Form von Unterbringung in einer sozialpädagogischen Einrichtung oder bei Pflegepersonen“ (ebd.:7) statt, wenn Kinder oder Jugendliche aufgrund einer Gefährdung nicht länger in ihrer Familie bleiben können. Bei einer ‚Unterstützung der Erziehung‘, wird davon ausgegangen, dass die Gefährdung durch die Unterstützung der Fachkräfte abgewendet werden kann. Hier sind verschiedene Unterstützungsmöglichkeiten denkbar, wie „fachkundige Beratung, Unterbringung der Kinder und Jugendlichen in Tagesbetreuung[en], therapeutische Hilfen, sozialpädagogische Familienbetreuung[en]“ (ebd.).

Diese Form der Angebotserweiterung ist möglich, da die Finanzierung in Form eines „Globalbudgets“ (Mader 2022:155) vorgenommen wird. Dies bedeutet, dass nicht mehr einzelne Leistungen finanziert werden, sondern alle Maßnahmen der privaten Träger gleichermaßen für einen gesetzten Zeitraum (vgl. ebd.).

---

<sup>2</sup> Weitere Punkte, die das Rahmenkonzept umfasst, sind: Hintergrund und Zweck des Rahmenkonzepts, Qualifikation des Personals und der Personalentwicklung, Hilfeprozess, Dokumentation und Statistik, Planung eines bedarfsgerechten Angebots im Bereich der KJH, systematischer Aufbau von Kooperation, Finanzierungsrahmen und Vergabe von Leistungen (Goger / Tordy 2019:83).

### 3.2.1.2 Behördliche Sozialarbeiter:innen und Flexible Hilfen

Es gibt eine klare Aufgabenteilung zwischen Case Manager:innen beziehungsweise den Sozialarbeiter:innen der behördlichen KJH und den Mitarbeiter:innen der privaten Träger. Im Nachfolgenden sollen die relevanten Unterschiede in den Zuständigkeiten kurz dargestellt werden.

#### 3.2.1.2.1 Behördliche Sozialarbeiter:innen als Case Manager:innen

Die strukturellen Veränderung der steirischen KJH, zielten auch auf Veränderungen in der Zusammenarbeit von behördlichen Sozialarbeiter:innen und Nutzer:innen ab. Aufgrund der Implementierung von CM, fungieren die behördlichen Sozialarbeiter:innen als Case Manager:innen und haben die Fallführung inne (vgl. Pantuček-Eisenbacher 2014:26). In ihre Verantwortung fallen unter anderem die Gefährdungsabklärung, die Erstellung des Hilfeplans und die Implementierung der Hilfen (vgl. Mader 2022:157).

Ein besonderes Augenmerk wird im Case Management der steirischen KJH auf die Hilfeplanung gelegt (vgl. Pantuček-Eisenbacher 2014:15). Dabei soll der Hilfeplan immer in einem kooperativen Aushandlungsprozess mit den Familien erstellt werden, wobei die Kinder und Jugendlichen explizit „altersentsprechend“ (ebd.:8) einbezogen werden sollen und ihre Sichtweisen die gleiche Gewichtung erhalten wie die der Eltern (vgl. ebd.:8ff, 26). Da Case Management an sich ein „sozialökologisches Fallverständnis“ (ebd.:6) zur Grundlage hat, werden, wenn möglich, auch die familiären Netzwerke, die als Ressource dienen können, in diesen Prozess einbezogen (vgl. ebd.:10). Die Relevanz, die den familiären Sichtweisen zugeschrieben wird, bedeutet nicht, dass die fachliche Expertise diesen untergeordnet ist, vielmehr liege genau in der „Konfrontation mit der fachlichen Sicht“ der Kern einer „respektvollen Kooperation“ (ebd.:15). Dies zeigt sich auch darin, dass die Sozialarbeiter:innen die Familien bei einem Familienrat unterstützen können (vgl. ebd.).

Die ausführliche und auf Kooperation setzende Hilfeplanung dient dazu individuelle und passgenaue Hilfen implementieren zu können, so dass die Nutzer:innen den Hilfeplan als „ihren eigenen annehmen können“ (ebd.). Goger und Tordy (2019) nennen die hierzu gehörende Zielformulierung als weiteren „Kulturwandel“ (ebd.:102) in der steirischen KJH. Weg von einem paternalistischem Ansatz, hin zu einer kooperativen Zusammenarbeit, die die „Wünsche, Willen und Ziele“ (ebd.) der Klient:innen bewusst einbeziehe. Dies erhöhe, so Pantuček-Eisenbacher, die Erfolgchancen der Unterstützungen (vgl. ebd.:15). Im Allgemeinen gilt, dass ein transparentes Vorgehen und die Beteiligungen der Familien in Entscheidungen wichtige Aspekte des Fachkonzeptes sind (vgl. Goger / Mader 2019:38). Zur Erhöhung der Transparenz, Nachvollziehbarkeit sowie der Verbindlichkeit auf beiden Seiten ist daher rechtlich festgelegt, dass der Hilfeplan schriftlich festzuhalten ist (vgl. Mader 2022:154). Außerdem sei dieser ein „geeignetes Instrument zur Gestaltung, Steuerung und Evaluierung von Hilfeleistungen“ (ebd.).

Diese aktive Beteiligung der Familien impliziert eine ausführliche Beschäftigung mit den individuellen Lebenswelten und Bedürfnissen der Nutzer:innen, weshalb eine erste Evaluation nach drei Monaten eingeplant ist, um den Hilfeplan gegebenenfalls

anzupassen (vgl. Pantuček-Eisenbacher 2014:15). Bei veränderten Bedarfen kann der Hilfeplan jederzeit flexibel angepasst werden und wird alle sechs Monate evaluiert (vgl. ebd.). Sobald eine „autonome Lebensführung ohne die „Gefährdung der Kinder / Jugendlichen“ (Goger / Tordy 2019:85) (wieder) möglich ist, soll die Unterstützung beendet werden. Diese auf Kooperation ausgerichtete Zusammenarbeit spiegelt sich auch sprachlich wider, indem bei einer Gefährdung der Kinder / Jugendlichen nicht mehr von einer Meldung gesprochen wird, sondern dies in der Sorgeformulierung um das Kindeswohl' Ausdruck erfährt (vgl. Goger / Mader 2019:38f.).

Den behördlichen Sozialarbeiter:innen kommt eine besondere und zum Teil widersprüchliche Rolle zu, da sie einerseits einen Schutzauftrag für die Kinder und Jugendlichen haben, während gleichzeitig meist auch die Eltern ihre Klient:innen sind (vgl. Pantuček-Eisenbacher 2014:8). Sie betreuen also mehrere Nutzer:innen, die „miteinander lebensweltlich, emotional und rechtlich“ (ebd.) verbunden sind, deren Bedürfnisse aber voneinander abweichen können. Es existiert zusätzlich noch ein weiterer Aspekt, der zu der widersprüchlichen Rolle führt, nämlich die Möglichkeit Erziehungshilfen auch gegen den Willen der Familien zu implementieren, wodurch ein ‚Zwangskontext‘ geschaffen wird. Da dieser Teil der behördlichen Sozialarbeit auch in den Interviews dieser Forschungsarbeit eine Rolle spielen, soll im nächsten Abschnitt kurz darauf eingegangen werden.

#### 3.2.1.2.2 Zwangskontext

Michael Lindenberg und Tilman Lutz (2021) unterscheiden zwischen einem engen und einem weiten Zwang. Unter dem weiten Zwang verstehen sie Einschränkungen, die aus gesellschaftlichen Interaktionen und strukturellen Gegebenheiten sowie den hieraus entstehenden Regeln hervorgehen, wobei Handlungsalternativen weiterhin bestehen, bleiben (vgl. ebd.:22). Ein Zwang im engeren Sinne hingegen, sei immer die Durchsetzung des Willens einer Person gegen den Willen einer anderen Person und ziehe bei Zuwiderhandeln Sanktionen nach sich (ebd.). Sozialarbeiter:innen begegnen in ihrer Arbeit beiden Formen des Zwangs, weshalb Zwang als immanenter Teil der Sozialen Arbeit gesehen werden kann.

Die Initiierung von Hilfen zur Erziehung durch die KJH stellt somit einen Zwang im engeren Sinne dar (vgl. ebd.:35; Zobrist / Kähler 2017:31). Im Gegensatz zu Lindenberg und Lutz, die im Zwangskontext sowohl Zwang im engeren als im weiteren Sinne sehen, stellen Zobrist und Kähler (2017) die Frage, ob Zwang im weiteren Sinn als „strukturell bedingte Einschränkung“ (ebd.:28), die in jeder Interaktion vorkomme, tatsächlich einen Zwang darstelle (vgl. ebd.). Zobrist und Kähler definieren den Zwangskontext daher als „institutionellen Zwangskontext“ (ebd.), welcher durch Machtasymmetrien und durch „staatliche[s] Handeln und staatlichen Auftrag positioniert ist“ (ebd.) und dem Zwang im engeren Sinne entspreche (vgl. ebd.). Der institutionelle Zwangskontext schränkt jedoch nicht nur Nutzer:innen in ihren Handlungsspielräumen ein, sondern auch Fachkräfte (vgl. ebd.). Zwar erlaubt es die Machtasymmetrie, dass behördliche Sozialarbeiter:innen die Autonomie von Nutzer:innen durch „Zwangselemente“ (ebd.) beschränken, doch gleichzeitig sind auch diese durch Verfahrensschritte bei einer Gefährdung eindeutig

institutionell und rechtlich gebunden. Der Zwangskontext stellt, laut Pantuček-Eisenbacher (2016:o.A), viele Fachkräfte vor große Herausforderungen. Dies liege einerseits daran, dass sie einschätzen müssen, ob eine Gefährdung vorliegt und es daher ein gewisses Misstrauen benötigt, um keine Gefährdung zu übersehen (vgl. ebd.). Gleichzeitig müssen sie sich um Beziehungsarbeit bemühen, mit dem Ziel der Kooperation der Nutzer:innen (vgl. ebd.). Die beiden Bereiche voneinander zu trennen sei jedoch nicht möglich, da der Ausblick auf Hilfe für viele Nutzer:innen ein Grund zur Kooperation sei (vgl. ebd.). Der Zwangskontext prägt somit in besonderer Weise die (Beziehungs-)Arbeit der behördlichen Sozialarbeiter:innen und der Nutzer:innen und erfüllt gleichzeitig eine wichtige Funktion, nämlich die Abwendung der Kindeswohlgefährdung.

#### 3.2.1.2.3 Flexible Hilfen

Die Flexiblen Hilfen werden, wie bereits erwähnt, von den privaten Trägern der KJH, welche sich in den jeweiligen Bezirken in der ARGE zusammenfinden, gestellt (vgl. Abteilung 11 2016:3). Der Zusammenschluss der privaten Träger hat den Vorteil, dass es zu einer Bündelung des Hilfeangebots kommt. Durch die teilweise unterschiedlichen Arbeitsschwerpunkte der privaten Träger ist eine große Vielfalt an Angeboten gegeben, sodass passgenaue Hilfen implementiert werden können (vgl. Mader 2022:157). Somit variieren, je nach Angebot, auch die Professionen der Personen der Flexiblen Hilfen, so finden sich neben Pädagog:innen beispielsweise auch Psycholog:innen.

Die Sozialarbeiter:innen der behördlichen KJH installieren die Flexiblen Hilfen in den Familien, wenn sie den Bedarf hierfür sehen. Die Flexiblen Hilfen arbeiten mit den Familien an der Umsetzung des Hilfeplans, welcher durch die Flexiblen Hilfen „konkretisiert“ und „ergänzt“ (Goger / Mader 2019:42) werden kann. Es kann also auch zwischen den Flexiblen Hilfen und den Nutzer:innen zu einem weiteren Aushandlungsprozess kommen (vgl. Goger / Tordy 2019:103). Die Flexiblen Hilfen stehen in engem Austausch mit den Sozialarbeiter:innen der KJH, informieren diese über den Verlauf der Unterstützung und legen ihnen nach ca. drei Monaten einen Betreuungsplan vor (vgl. Goger / Mader 2019:42). Je nach Bedarf sind die Flexiblen Hilfen mehrmals die Woche in den Familien und unterstützen diese auf unterschiedliche Weise, wie „Unterstützung im Haushalt“ (Mader 2022:155) und „Erziehungsberatung“ (ebd.), aber auch pädagogische Angebote für Kinder und Jugendliche sind Teil des Angebots (vgl. ebd.) – die verschiedenen Hilfen können auch zeitgleich in Anspruch genommen werden.

Da die Zusammenarbeit zwischen Nutzer:innen und Flexiblen Hilfen einen bedeutenden Teil der Narrationen ausmacht und es eine enge Kooperation zwischen Flexiblen Hilfen und Case Manager:innen gibt, wird die Arbeit mit den Flexiblen Hilfen in der vorliegenden Forschung als Teil des Case-Management-Prozesses gesehen und in die Auswertung einbezogen.

### 3.2.2 Betriebliches Wiedereingliederungsmanagement der ÖBB

Die Österreichische Bundesbahnen, im Folgenden kurz als ÖBB bezeichnet, sind seit 2005 als Holdingstruktur mit der ÖBB-Holding AG an der Spitze von 19 Tochtergesellschaften im In- und Ausland aufgebaut. Die ÖBB ist größter Mobilitätsdienstleister in Österreich mit mehr als 40.000 Mitarbeiter:innen und zählt nach den Beförderungszahlen auch zu einer der größten Bahngesellschaften Europas (vgl. Lichtenthäler / Böhm 2019:29).

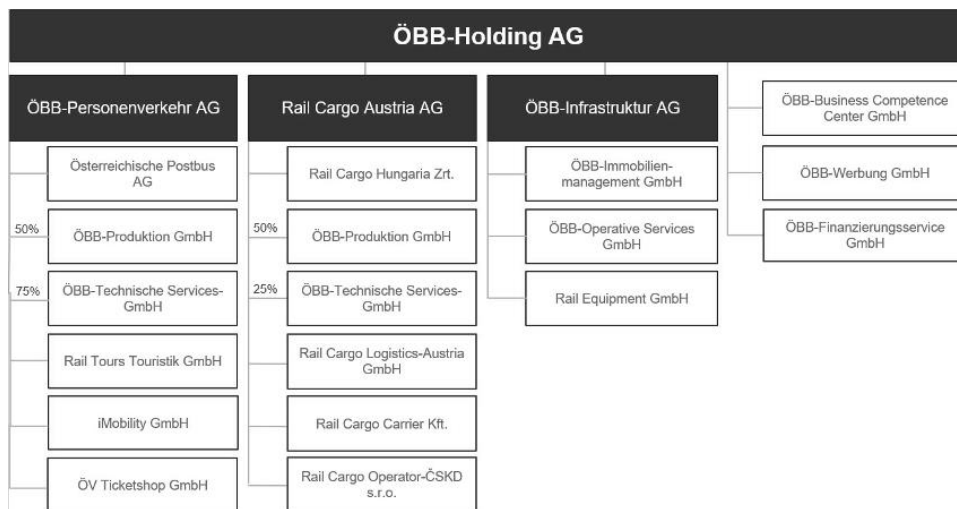


Abbildung 1: Organigramm der ÖBB-Holding 2021, Quelle: Böhm / Lichtenthäler / Voithl 2022:293

Vor dem Hintergrund veränderter politischer Rahmenbedingungen nahmen die ÖBB im Jahr 2010 freiwillig von der Möglichkeit der Pensionierung von Mitarbeiter:innen, die im Konzern aus gesundheitlichen Gründen keine Tätigkeit mehr ausführen konnten, Abstand. Die danach eintretende Phase, die eine signifikante Erhöhung der Langzeitkrankenstände zeigte, führte zur Erarbeitung eines Konzepts für ein betriebliches Case Management bzw. zur Ausarbeitung eines Eingliederungsmanagement, mit der Bezeichnung betriebliche Wiedereingliederung – kurz BWE (vgl. Böhm / Lichtenthäler / Voithl 2022:293). Das ausgearbeitete Konzept kann als ein systematisches und freiwilliges Unterstützungsangebot für alle Mitarbeiter:innen gesehen werden, das den Erhalt der Gesundheit und Arbeitsfähigkeit zum Ziel hat (vgl. Lichtenthäler / Böhm 2019:29). Erste regional begrenzte Projekte zur Einführung wurden im Jahr 2011 durchgeführt, weitere im Jahr 2015, wobei im Rahmen der Umsetzung der Fokus v.a. auf die „Überzeugungsarbeit und Akzeptanz“ (Böhm / Lichtenthäler / Voithl 2022:293) gelegt wurde. Die inhaltliche Ausrichtung der Pilotprojekte wirkte sich konstruktiv auf den Implementierungsprozess aus und leitete eine Weiterführung der Projekte ein. Im Jahr 2020 wurde schließlich die Vollausschüttung des Projekts umgesetzt und die BWE wurde auf alle Mitarbeiter:innen im ÖBB-Konzern ausgedehnt (vgl. ebd.:293).

Heute ist die BWE in einer eigenen Fachstelle im Gesundheitsmanagement der ÖBB eingerichtet und erfüllt damit alle Kriterien eines internen Case-Management-Handlungskonzepts, das die Einbindung der BWE in allen Organisationsebenen des

Konzerns berücksichtigt (vgl. ebd.:291). Laut ihrer konzeptionellen Ausrichtung agiert und serviert die BWE ihre Mitarbeiter:innen in enger Zusammenarbeit mit der Sozialversicherungsanstalt öffentlicher Bediensteter, Eisenbahnen und Bergbau (BVAEB). Seit der Vollausschüttung des Angebots der BWE sind 24 vollbeschäftigte Mitarbeiter:innen, welche alle eine CM-Ausbildung nach ÖGCC-Kriterien vorweisen, mit der Betreuung der 40.000 Mitarbeiter:innen betraut. Die BWE-Mitarbeiter:innen weisen verschiedene Basisausbildung aus den Bereichen der Sozialen Arbeit, Pädagogik, Wirtschaft oder Psychologie auf, welche zur Ausübung einer Funktion im ÖBB-Gesundheitsmanagement berechtigen (vgl. Lichtenthäler / Böhm 2019:31).

Der Prozess der BWE zeichnet sich in erster Linie dadurch aus, dass der Fokus vorrangig auf die Früherkennung von veränderter oder abnehmender Leistungsfähigkeit als auch der Erhaltung der Gesundheit und Arbeitsfähigkeit von Mitarbeiter:innen gelegt wird und zudem die nachhaltige Wiedereingliederung von erkrankten bzw. verunfallten Personen in das angestammte Arbeitsumfeld sowie die Prävention von Berufskrankheiten im Mittelpunkt des Unterstützungsangebots steht (vgl. Böhm / Meusbürger / Platzer 2022:314). Die BWE kann als Angebot des Konzerns verstanden werden, um allen Mitarbeiter:innen mit aktueller oder drohender Arbeitsunfähigkeit eine Rückkehr an den bisherigen Arbeitsplatz zu ermöglichen oder neue Aufgaben zu übernehmen. Um den komplexen Fallkonstellationen der Mitarbeiter:innen gerecht zu werden kommt im Rahmen der BWE ein auf die Erfordernisse der ÖBB zugeschnittener Ansatz des CM zu tragen. Wobei zu betonen ist, dass die Unterstützungsmaßnahmen nicht ausschließlich auf die Mitarbeiter:innen ausgerichtet sind, sondern sich auch auf die zuständigen Führungskräfte im Rahmen deren Fürsorgepflicht richten (vgl. Böhm / Lichtenthäler / Voitl 2022:295f.; Böhm / Meusbürger / Platzer 2022:314).

In ihrer Prozessgestaltung bezieht die BWE verschiedene Expert:innen in den Case-Management-Prozess mit ein und folgt den Prämissen eines strukturierten CM (vgl. Lichtenthäler / Böhm 2029:32). Die BWE berücksichtigt dabei nicht ausschließlich die im Konzept verankerten Prozessschritte, sondern lässt Raum für fallunspezifische Netzwerkpflege und niederschwellige Beratung, um damit den potenziellen Nutzer:innen eine einfache Kontaktaufnahme zu dem:r BWE-Mitarbeiter:in zu ermöglichen (vgl. Böhm / Lichtenthäler / Voitl 2022:296). Konzeptionell werden durch die BWE alle ÖBB-Organisationseinheiten berücksichtigt, parallel dazu wurden Rückmeldeschleifen der BWE als Abteilungen des Gesundheitsmanagements für die Teilgesellschaften und in den Konzernstrukturen eingerichtet. Somit wird erreicht, dass das Case-Management-Handlungskonzept eine Einbindung auf mehreren Ebenen erfährt (vgl. ebd.:296). Zu Beginn der konzeptionellen Ausarbeitung der BWE war kein impliziter Verweis auf ein SWCM vorhanden, auch wenn dieses rückblickend immer schon in einzelnen Elementen sichtbar gewesen wäre und damit Teil des Unterstützungsprozess war. Aus heutiger Sicht erfüllt die BWE die Standards eines SWCM zu einem überwiegenden Teil (vgl. ebd.:292).

Der Prozess der BWE ist in sechs Handlungsschritten aufgegliedert und orientiert sich an den Case-Management-Regelkreis nach Monzer (2013), wird aber von der BWE nicht eins zu eins übernommen. Dieser Prozessablauf wird vereinfacht linear dargestellt,

wobei darauf hinzuweisen ist, dass dieser in der Praxis zirkulär verläuft (vgl. Felder et al. 2018:218; Lichtenthäler / Böhm 2019:34).

Im Folgenden wird der standardisierte Case-Management-Prozess der BWE im Detail beschrieben:

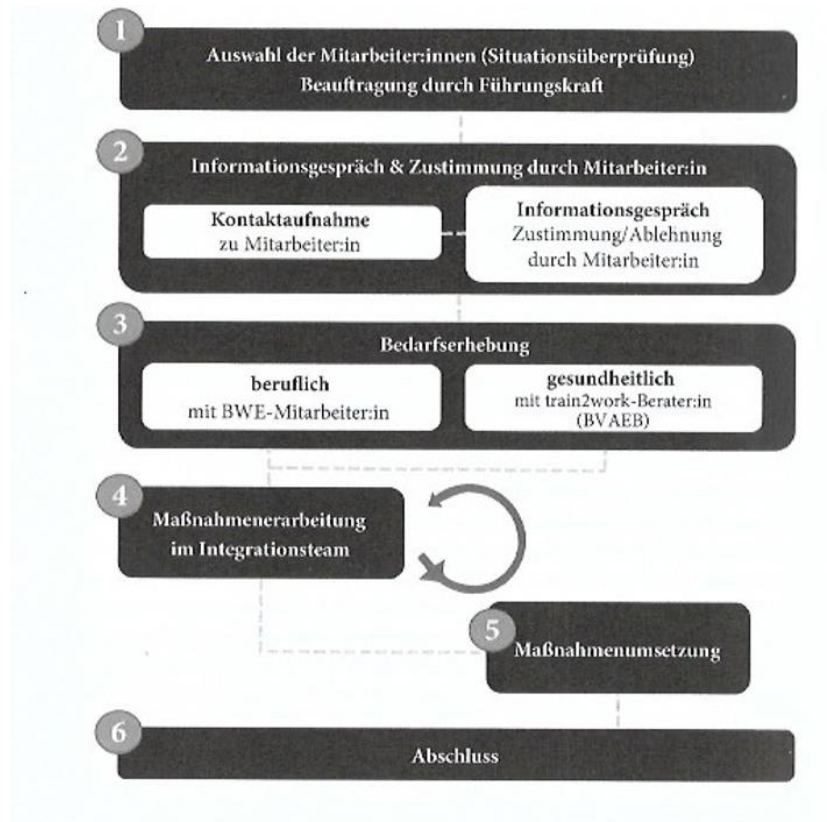


Abbildung 2: Der BWE-Prozess, Quelle: Böhm / Lichtenthäler / Voigtl 2022:296

Im Mittelpunkt der BWE stehen die betroffenen Mitarbeiter:innen und ihr Arbeitsumfeld mit dem Ziel, eine Passung zwischen den individuellen Fähigkeiten der Mitarbeiter:innen und den Arbeitsbedingungen herzustellen. Hinsichtlich der Kontaktaufnahme gibt es die Möglichkeit des direkten Weges und daneben die Kontaktherstellung über die regelmäßig stattfindenden Sitzungen von BWE-Mitarbeiter:innen, Führungskraft, Betriebsrat und Human-Resource-Verantwortlichem:r. Im Zuge dessen werden anhand von festgelegten Kriterien Mitarbeiter:innen zur Aufnahme in das Programm der BWE vorgeschlagen bzw. ein möglicher Unterstützungsbedarf abgeklärt. In diesem Prozessabschnitt agiert der:die Case Manager:in in der Funktion einer Berater:in, bis geklärt wurde, ob eine Unterstützung durch die BWE sinnvoll erscheint und die Führungskraft die BWE mit der Betreuung beauftragt (vgl. Böhm / Lichtenthäler / Voigtl 2022:297). Bezüglich der Aufnahmekriterien für die BWE gelten folgende Gesichtspunkte:

- Mitarbeiter:innen mit mehr als 31 Fehltagen am Stück oder mit mehr als 61 Fehltagen kumuliert im Zeitraum von 12 Monaten



- ÖBB-P32<sup>3</sup> Verkehrsuntauglichkeit oder Vorliegen von medizinischen Leistungseinschränkungen
  - Empfehlung der Führungskraft
- (vgl. Krenn / Voitl 2013:10; Lichtenthäler / Böhm 2019:32)

Erfolgt die Beauftragung durch die Führungskraft und der Kontaktaufbau des:der Case Manager:in mit dem:der Mitarbeiter:in folgt als nächster Schritt eine Erklärung des Angebots und die Schilderung des Ablaufs der BWE entsprechend des Standardprozesses, um den:der Mitarbeiter:in die Zustimmung zum Unterstützungsangebot oder auch das Ablehnen der BWE zu ermöglichen (vgl. Lichtenthäler / Böhm 2019:33). Stimmt der:die Mitarbeiter:in zu, werden gemeinsam betrieblicher und außerbetrieblicher Bedarf ermittelt, wobei das betriebliche Assessment mit einem:r BWE Mitarbeiter:in stattfindet und laut Konzept ausschließlich arbeitsplatzbezogene Belastungen ermittelt und eruiert werden. Das bio-psychosoziale Assessment wird bei den Klinischen Psycholog:innen und Arbeitspsycholog:innen der BVAEB durchgeführt, im Zuge dessen wird gemeinsam vorwiegend der gesundheitliche Bedarf des privaten Lebens geklärt. Die Psycholog:innen weisen teilweise CM-Zertifikate auf und haben aufgrund der langjährigen Kooperation zwischen ÖBB und BVAEB Kenntnisse über die gängigen Jobprofile als auch von den gesundheitlichen Anforderungen bei den Teilkonzernen der ÖBB. In einem weiteren Schritt werden mit der Zustimmung der Nutzer:in im Rahmen eines gemeinsamen Assessment (BWE-Mitarbeiter:in und Psycholog:innen) der ermittelte Bedarf und Ideen besprochen und aufeinander abgestimmt. Diese Prozessschritt bereitet auf eine interdisziplinäre Team-Sitzung (Integrationsteam) vor, in der die eigentliche Maßnahmenausarbeitung erfolgt und die betrieblichen Maßnahmen für einen gelungenen Wiedereinstieg in das Erwerbsleben besprochen und beschlossen werden (vgl. Böhm / Lichtenthäler / Voitl 2022:298).

Das Integrationsteam kann als eine multiprofessionelle Helfer:innen-Konferenz einer Dienststelle verstanden werden, die aus Führungskräften, Betriebsrat:rätin, Human-Resource-Verantwortlichem:r, der Arbeitsmedizin, einer Sicherheitsfachkraft, der Psycholog:innen, dem:der Mitarbeiter:in (freiwillige Teilnahme) und dem:der BWE-Mitarbeiter:in bzw. Case Manager:in, in Ausführung einer allparteilichen Rolle, besteht. Bei Nichtteilnahme der Mitarbeiter:in wird diese durch den:die BWE-Mitarbeiter:in vertreten. Die in der Sitzung gemeinsam erarbeiteten und getroffenen betrieblichen Maßnahmen werden von allen Beteiligten im Konsens beschlossen und haben für alle Prozessbeteiligten der Helfer:innenkonferenz einen hohen verbindlichen Stellenwert (vgl. ebd.).

Die Umsetzung der getroffenen Maßnahmen wird vom dem:der BWE-Mitarbeiter:in und von den Psycholog:innen der Sozialversicherung in enger Zusammenarbeit begleitet um bei Bedarf der Nachjustierung der Maßnahmen entsprechende Anpassungen einzuleiten

---

<sup>3</sup> Die Richtlinien der ÖBB-P32 für das Gesundheitsmanagement der ÖBB regeln die psychische und körperliche Tauglichkeit im Eisenbahndienst. Sie beziehen sich auf eine betriebsinterne Tauglichkeitsprüfung der Mitarbeiter:innen im Umgang mit der Nutzung von ÖBB internen Triebfahrzeugen und -wägen (Quelle: Krenn / Voitl 2013).

bzw. die Durchführung von weiteren Integrationsteams zeitnah zu initiieren (vgl. Lichtenthäler / Böhm 2019:33).

Die Durchführung der gemeinsamen Abschlussgespräche mit den BWE-Mitarbeiter:innen und den zuständigen Psycholog:innen beenden die offizielle Zusammenarbeit am jeweiligen Fall und dienen v.a. der gemeinsamen Evaluation (vgl. ebd.:35). In weiter Folge können sowohl BWE-Mitarbeiter:innen als auch die Psycholog:innen die Ergebnisse der Fallevaluation dazu verwenden, die Erkenntnisse wieder in das System einzuspeisen und damit der Erfahrungsakkumulation für die zukünftige Ausrichtung von Fallbearbeitungen zu dienen (vgl. Böhm / Lichtenthäler / Voithl 2022:299).

### 3.2.3 Case Management im Kontext von Flucht und Migration

Für die vorliegende Masterarbeit wurden im Kontext von Flucht und Migration Nutzer:innen zu ihren Erfahrungen mit Case-Management-Anwendungen der folgenden drei Einrichtungen befragt: 1) Startbegleitung für Asyl- und subsidiär Schutzberechtigte als eine von vier Abteilungen der gemeinnützigen Interface Wien GmbH, 2) Frauenberatung des Beratungszentrums für Migranten und Migrantinnen sowie 3) sowie die Frauenberatung und der ALVENI – Mobil Betreutes Wohnen des Diakonie Flüchtlingsdienstes.

#### 3.2.3.1 Case Management bei Startbegleitung für Asyl- und subsidiär Schutzberechtigte – Interface

Das Case Management der Startbegleitung für Asyl- und subsidiär Schutzberechtigte stellt österreichweit derzeit eines der umfangreichsten Angebote dieser Art dar, wobei Case Management „von Beginn an einen fixen Bestandteil des Konzepts ein[nahm]“ (Goger / Tordy 2018:378). Es richtet sich an alle in Wien gemeldeten, kürzlich anerkannten Asylberechtigten<sup>4</sup> und kann bis zu einer Dauer von 2 Jahren (mit Option auf Verlängerung bei Bedarf) in Anspruch genommen werden (vgl. Interface 2021:7; Gräble 2022:134).

Die Startbegleitung wurde 2008 auf Initiative der Magistratsabteilungen Integration und Diversität (MA 17), für Gesundheits- und Sozialplanung (MA24), für Sozial- und Gesundheitsrecht (MA 40) und des Fonds Soziales Wien (FSW) gegründet (vgl. Goger / Tordy 2018:378). Neu anerkannte asyl- und subsidiär schutzberechtigte Personen, die häufig mit komplexen Problemlagen sowie einer damit verbundenen hohen Dichte an involvierten Behörden konfrontiert sind (vgl. Gräble 2022.:132ff.), sollten dort im Übergang von der Grundversorgung in ein selbstständiges bzw. sozial abgesichertes Leben durch „eine zeitlich befristete ganzheitliche Sozial- und Integrationsbegleitung“ (Interface 2021:5) unterstützt werden.

---

<sup>4</sup> Im Rahmen von Startpaket Plus bietet die Startbegleitung sozialarbeiterische Beratung und Begleitung für Asylberechtigte innerhalb der Viermonatsfrist der Grundversorgung, für nachziehende Familienangehörige im Asylverfahren sowie für subsidiär Schutzberechtigte an (vgl. Interface 2021:5).

Ogleich das Case Management bei Startbegleitung zunächst als Top-down-Prozess implementiert wurde, weist die praktische Umsetzung Freiräume hinsichtlich einer differenzierten Ausgestaltung entlang von Nutzer:inneninteressen auf. Hierbei wurde darauf Bedacht genommen, die Sichtweisen und vorhandenen Expertisen der Mitarbeiter:innen im Zuge der Implementierung miteinzubeziehen (vgl. Goger / Tordy 2018:379; Gräble 2022:133).

Ab dem Jahr 2015 führte der Anstieg an neuen Nutzer:innen sowohl zu einer personellen Umstrukturierung der Startbegleitung als auch zu einer Adaption der Angebote (vgl. Gräble ebd.). Richtete sich Case Management zunächst an alle Klient:innen der 'Zielgruppen' wird dieses nunmehr vorwiegend Familien zur Verfügung gestellt, wobei der Fokus der vorliegenden Forschung bei Alleinerzieherinnen lag. Das Angebot umfasst die „niederschwellige Sozialberatung mit Journdienst, Case Management in Form des Startpaket Plus für Asylberechtigte in den ersten vier Monaten nach Anerkennung, Case Management in der Wohnberatung Plus sowie das Case Management für Familien mit komplexen Problemstellungen“ (Konzept Förderperiode 2018:12ff.)

Bemerkenswert ist, dass die Mitarbeiter:innen der Startbegleitung vielfach selbst Migrations- und Fluchterfahrungen haben. Sie ermöglichen die Durchführung von Beratungen in den Erstsprachen<sup>5</sup> der Nutzer:innen und tragen somit wesentlich zum Gelingen von Case Management bei. Aufgrund der bestehenden Asyl-, Migrations- und Integrationspolitiken werden normative Rahmenbedingungen für die (Un-)Möglichkeiten gesellschaftlicher Teilhabe und Mitbestimmung gesetzt, die zudem ein "handlungsfeldübergreifendes Erfahrungswissen" (Gräble 2022:131) notwendig machen. So werden bei Startbegleitung die Themenbereiche Existenzsicherung, Wohnen bzw. Wohnungslosigkeit, Spracherwerb, Gesundheit wie auch Bildung und Arbeit abgedeckt. Das Case Management umfasst familienrechtliche Themenschwerpunkte wie Trennung, Scheidung oder Obsorge ebenso wie (Aus-)Bildung von Kindern und Jugendlichen oder auch die "soziokulturelle Orientierung" (Interface 2021:5).

Das angebotene Case Management bei Startbegleitung lässt sich als lebenswelt- und nutzer:innenorientiert beschreiben und richtet die Beratungsangebote nach Prinzipien von Social Work Case Management aus, auf die im Folgenden eingegangen werden soll.

Um passgenaue Unterstützung zu gewährleisten, wird die Bedarfslage der Nutzer:innen in einer im Journdienst stattfindenden Clearingphase ermittelt und darüber hinaus gehende Anliegen im Rahmen einer „kompakten Sozialberatung“ (Goger / Tordy 2018:378) geklärt. Bei komplexen Problemlagen werden durch ein Assessment, das ein Anamnesegespräch umfasst, die Gesamtsituation und der Unterstützungsbedarf eruiert. Gemeinsam mit den Nutzer:innen werden in weiterer Folge relevante Beratungsziele definiert, bei längeren Begleitungen wird zusätzlich ein Hilfeplan erstellt (vgl. Gräble 2022:135). Neben dem Zugang zu umfassenden verständlich aufbereiteten

---

<sup>5</sup> Die Beratung in den Erstsprachen der Nutzer:innen stellte eine Zielvorgabe bei der Gründung der Startbegleitung dar (vgl. Gräble 2022:132).

Informationen und dem Angebot der Begleitung sowie zielgerichteter bzw. organisationsübergreifender Vermittlung zielt das Angebot vor allem darauf ab, Voraussetzungen für eine selbstbestimmte Lebensführung zu schaffen (vgl. Gräble 2022:135f.).

Somit fokussiert Interface als Schnittstelle zwischen Klient:innen und sozialstaatlichen Akteur:innen auf die Eigenständigkeit von Nutzer:innen unmittelbar nach deren Status-Anerkennung, die über die Erstorientierung und Startbegleitung im österreichischen Rechts- und Sozialsystem gewährleistet werden soll (vgl. ebd.:136).

### 3.2.3.2 Frauenberatung und ALVENI des Diakonie Flüchtlingsdienstes

Die Frauenberatung der Diakonie existiert in Wien seit September 2017 als Teil des Flüchtlingsdienstes der Diakonie und bietet in ihren Einrichtungen Beratungsdienste für Frauen mit Fluchterfahrungen an (vgl. Evangelische Kirche A.u.H.B. in Österreich 2017:o.A.). Das Ziel der Frauenberatung ist es, „einen geschützten Raum [anzubieten], in dem Frauen nur von Frauen beraten werden und auch sensible Themen angesprochen werden können“ (Diakonie gemeinnützige GmbH o.A.a). Die Zielgruppe des Angebotes bilden Frauen mit Fluchterfahrungen, welche sich noch im laufenden Asylverfahren befinden, sowie asylberechtigte Frauen und subsidiär Schutzberechtigte. Themen in Beratungsgesprächen können beispielsweise eine psychosoziale Beratung sowie Unterstützungen bei der Existenzsicherung, der Gesundheitsversorgung oder der Familienplanung sein. Darüber hinaus können Weiterbildungsangebote vermittelt sowie Berufsperspektiven entwickelt werden. Besondere Aufmerksamkeit findet hierbei die Vermittlung einer gewaltfreien Kindererziehung sowie die psychosoziale Unterstützung von gewaltbetroffenen Frauen. Das vielfältige Angebot wird aus den Mitteln des Bundeskanzleramtes, der Magistratsabteilung 57, des Fonds Soziales Wien sowie des Österreichischen Integrationsfonds finanziert (vgl. ebd.).

Um den häufig komplexen Problemlagen der Nutzer:innen kompetent begegnen zu können, bildet das Case Management einen festen Bestandteil in den Beratungsprozessen der Frauenberatung der Diakonie. Nach Aussage einer Führungskraft der Frauenberatung bestehen die Case-Management-Prozesse aus einem Zusammenspiel der gemeinsamen Arbeit auf Einzelfallebene sowie einer effizienten „Steuerung des Leistungsprozesses im Versorgungssystem [...]“, um dadurch die im Prozess vereinbarten Ziele der Nutzer:innen erreichen zu können (E01). Hierbei ist es von Bedeutung, den Prozess partizipativ zu gestalten und die Nutzer:innen von Beginn an in die gemeinsame Zusammenarbeit miteinzubinden sowie die Selbstwirksamkeit dieser durch die Übernahme verschiedener Aufgaben zu fördern. Es sollen hierbei alle relevanten Bereiche der Lebensrealitäten bei der Ausgestaltung der Prozesse berücksichtigt sowie der Fokus auf eine ressourcenorientierte Arbeitsweise gelegt werden (vgl. ebd.).

ALVENI – Mobil betreutes Wohnen, als Teil des Angebotes des Diakonie Flüchtlingsdienstes, fokussiert sich wiederum auf die Vermittlung von leistbarem Wohnraum für Personen mit Fluchterfahrungen bzw. aktuell von Obdach- und/oder

Wohnungslosigkeit betroffenen Menschen. Die von den Mitarbeiter:innen angebotenen Beratungsgespräche behandeln darüber hinaus auch gesundheitsbezogene sowie psychosoziale Anliegen der Nutzer:innen und bilden die Grundlage der fortlaufenden Unterstützungsprozesse bei ALVENI (vgl. Diakonie gemeinnützige GmbH o.A.b). Zur Koordinierung der bedarfsgerechten Unterstützungsmöglichkeiten der Nutzer:innen kommt in den Beratungsprozessen Case Management zum Einsatz (vgl. G02).

Da manche der Interviewpartner:innen die Angebote der Frauenberatung der Diakonie und/oder von ALVENI – Mobil betreutes Wohnen nutzen und dort ihre Case-Management-Prozesse durchlaufen haben, wurden die beiden Stellen mit in die Forschungsfeldbeschreibung aufgenommen. Darüber hinaus bilden die umfangreichen Angebote der Frauenberatung bzw. ALVENI – Mobil betreutes Wohnen häufig einen zentralen Orientierungspunkt für die Nutzer:innen, weshalb sie für die anschließende Auswertung der Interviews von Relevanz waren und folglich eine Erwähnung der beiden Forschungsfelder als sinnvoll erachtet wurde.

### 3.2.3.3 Frauenberatung des Beratungszentrums für Migranten und Migrantinnen

Die Frauenberatung für Migrantinnen bildet seit 1993 einen Teil des Angebotes des Beratungszentrums für Migranten und Migrantinnen in Wien. Sie stellt eine bedeutende arbeitsmarktpolitische Betreuungseinrichtung dar und wird durch den Arbeitsmarktservice Wien gefördert sowie durch Mittel des Bundesministeriums für Gesundheit und Frauen finanziert. Als Teil der Frauenberatung erhalten Migrantinnen hier Beratungsgespräche in verschiedenen Sprachen, wie beispielsweise türkisch, englisch oder persisch. Zu den Kernaufgaben der Frauenberatung zählen die Unterstützung zu einem beruflichen (Wieder-)Einstieg sowie die Vermittlung an eine geeignete Aus- oder Weiterbildung. Die Frauenberatung sieht die Position von Migrantinnen in der Gesellschaft als herausfordernd und mit Multiproblemlagen, wie beispielsweise sprachlichen Barrieren oder Abhängigkeiten von Männern, konfrontiert. Durch die Leistungen der Frauenberatung des Beratungszentrums für Migranten und Migrantinnen wird deshalb versucht, Frauen in ihrer Autonomie und Selbstbestimmung zu stärken und dadurch zur Entwicklung einer Basis für eine nachhaltige und unabhängige Zukunftsgestaltung beizutragen. Neben der Beratung zu Beschäftigungs- und Ausbildungsverhältnissen behandelt die Frauenberatung auch Anliegen aus den Themengebieten Aufenthaltsrecht, Familienrecht sowie den Sozial- und Krankenversicherungen und unterstützt darüber hinaus bei sozialen Problemen und Gewalt im familiären Umfeld. Das Beratungszentrum steht dabei im engen Austausch mit weiteren relevanten sozialen Einrichtungen in Wien (z.B. Wiener Frauenhäuser und Interventionsstelle gegen Gewalt) und vernetzt sich mit Behörden, welche für die Bearbeitung der Anliegen der Migrantinnen von Bedeutung sind (vgl. Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen o.A.).

Die Nutzerinnen des Beratungsangebotes sehen sich häufig komplexen Problemsituationen ausgesetzt, wie beispielsweise einer Ungewissheit über relevante Gesetzeslagen, Überforderung mit bürokratischen Abläufen oder familiären Problemen. Die Bearbeitung dieser vielfältigen Herausforderungen verlangen von der

Frauenberatung in vielen Fällen die Integration verschiedener Professionen und Betreuungseinrichtungen in den Unterstützungsprozess. Die Basis des gemeinsamen Vorgehens bildet in der Beratung ein individuell erstellter Unterstützungsplan, welcher den Migrantinnen bei der Erreichung ihrer Ziele behilflich sein soll (vgl. ebd.). Die Frauenberatung wendet hierfür das Case-Management-Konzept an, um kompetent durch die komplexen Fälle navigieren bzw. den Nutzerinnen eine zielgerichtete Unterstützungsform anbieten zu können (vgl. G01). Es konnte durch einen gemeinsamen Austausch mit Mitarbeiter:innen der Frauenberatung des Beratungszentrums für Migranten und Migrantinnen bestätigt werden, dass das Case-Management in den Beratungsgesprächen als Methode zum Einsatz kommt (vgl. ebd.). Es existieren hierzu allerdings keine weiteren Materialien über das spezifische Case-Management-Verständnis der Beratungsstelle, welche als Quelle für die Beschreibung des Forschungsfeldes dienen hätten können.

Nachfolgend wird auf die im Rahmen dieser Masterarbeit verwendete Methode zur Datenerhebung sowie der anschließenden Auswertung des Datenmaterials eingegangen.

## 4 Qualitative Sozialforschung im Sinne der Reflexiven Grounded Theory (R / GTM)

*Eder Norbert, Gutermann Anielle, Obaro Nima, Spiegel-Schmidt Sebastian*

Die Grounded Theory zählt zu den qualitativen sozialwissenschaftlichen Forschungsansätzen, durch die in analytischen und interpretativen Verfahren gegenstandsverankerte Theorie gebildet wird (vgl. Strauss / Corbin 1996:4f.). Hierbei markiert nicht die Überprüfung einer bereits bestehenden Theorie den Beginn des Forschungsprozesses, sondern diese wird erst aus den Daten selbst herausentwickelt (vgl. ebd.:7f., 39). Unter Anwendung eines Kodiervorgangs werden anhand verschiedener Konzeptualisierungstechniken facettenreiche Erkenntnisse eines Phänomens gewonnen, die aus den empirischen Daten generiert werden. Die Theoriebildung steht somit stets in einem wechselseitigen Verhältnis zu den gewonnenen Daten. Den Ausgangspunkt des Forschungsinteresses bilden die bislang wenig erforschten Erfahrungen von Nutzer:innen im Social Work Case-Management-Prozess, mit dem Ziel, erkenntnisgenerierende Lernprozesse zu evozieren, die wiederum für die Theorie und Praxis nutzbar gemacht werden.

Im Kontext der vorliegenden Masterarbeit wird in der zur Anwendung gebrachten Reflexiven Grounded Theory Methode darauf Bedacht genommen, der systematischen Vorgehensweise mit ausreichend assoziativer Kreativität und Offenheit zu begegnen: Einerseits werden so die Voraussetzungen für das Interpretieren von Daten mittels Dezentrierung der Forschenden geschaffen, andererseits macht die teils ambivalente Rolle theoretischen Vorwissens einen diesbezüglich kritisch-reflexiven Umgang erforderlich (vgl. Strübing 2014:55; Berg / Milmeister 2011:326; Breuer et al. 2019:11). Inhärent ist diesem Forschungsansatz darüber hinaus, sich von „Selbstverständlichkeiten des Sehens, Verstehens und Deutens“ (Breuer et al. 2019:9) zu distanzieren und sich im Hinblick auf Präkonzepte und damit verbundener „apriorischer Deutungszwänge“ (Breuer et al. 2011:437) und Wahrnehmungsmuster möglichst zu lösen (vgl. ebd.). In der Theorie(er)findung wird auf Basis der erhobenen Daten somit von selbstverständlichen Interpretationsweisen Abstand genommen. Dies bedeutet allerdings nicht, dass die Forschungsgruppe beim Interpretieren des Datenmaterials nicht auf ihr theoretisches Wissen zurückgreifen konnte.

Die hier eingesetzte Reflexive Grounded Theory Methode wird weiters im Kontext von sozialer Gerechtigkeit verortet. Soziale und kollektive Erfahrungen von Nutzer:innen werden – im Sinne des *Person-in-Environment Ansatzes*<sup>6</sup> – stets mit den strukturellen Bedingungen in Beziehung gesetzt und machen diese zugleich sichtbar, ohne jedoch

---

<sup>6</sup> Der *Person-in-Environment-Ansatz* geht u.a. auf die Pionierinnen der Sozialen Arbeit Mary Richmond, Jane Addams und Alice Salomon zurück, die die Soziale Arbeit methodisch bereicherten und professionalisierten (vgl. Ehlers et al. 2017:25). Bei diesem Zugang geht es darum, Menschen nicht isoliert von ihren Lebensräumen und -bedingungen zu betrachten (vgl. ebd.:26).

reduzierend oder festschreibend zu sein (vgl. Charmaz 2014:326). Der sozialkonstruktivistische Zugang soll den Blick auf systemische Kontexte weiten, indem subjektive Erfahrungen stets berücksichtigt und inkludiert werden.

„Adopting Grounded Theory strategies in social justice research means that we cannot import a set of concepts such as hegemony and domination and paste them onto the realities in the field. Instead, we can treat them as sensitizing concepts – to begin inquiry and evaluate if, when, how, to what extent, and under which conditions these concepts become relevant to the study. We need to treat concepts as problematic and look for their characteristics as lived and understood, not as given in textbook” (ebd.:327).

Entsprechend dieser Herangehensweise wird vorliegende Arbeit von dem Blick geleitet, Demokratisierungsprozesse in den Sozialwissenschaften weiter voranzutreiben und die Modalitäten der Wissensproduktion lernend-reflexiv mitzuverändern (vgl. ebd.; Berg / Milmeister 2011:327f.).

#### 4.1 Datenerhebung – Narratives Interview

Der Grundvoraussetzung der Reflexiven Grounded Theory folgend, keine theoretischen Vorannahmen zu treffen, wurde die Methode des narrativen Interviews ausgewählt, jedoch mit einer thematisch eingegrenzten Erzählaufforderung. Hierbei stehen „längere[...] Erzählungen“ (vgl. Rosenthal / Loch 2002:1) im Fokus, die „ohne weitere Interventionen von seiten (sic!) der Interviewer/innen“ (ebd.) auskommen. Ziel ist es hierbei, das Interview „an den Relevanzen der Gesprächspartner/innen und deren alltagsweltlichen Konstruktionen“ (ebd.) auszurichten. „Die Regie bei der Gestaltung der Erzählung“ (ebd.:2) wurde daher den Interviewpartner:innen überlassen, was für die Interviewer:innen die „Zurückstellung eigener Deutungen“ (Helfferich 2011:24) implizierte. Ursprünglich aus der Biografieforschung kommend kann das narrative Interview jedoch für alle „Prozesse[...] und Entwicklungsgeschichten“ (Kruse 2014:153) eingesetzt werden, um „Handlungsabläufe“ (Rosenthal / Loch 2002:1) in den Biografien der Interviewpartner:innen nachvollziehbar zu machen (vgl. ebd.:1). Da es sich in dieser Forschungsarbeit um biografische Erzählungen der Interviewpartner:innen handelt, wurde eine „Haltung der Offenheit“ (Helfferich 2011:24) und eine „Haltung des Respekts“ (ebd.:131) gegenüber der „Eigenlogik“ (ebd.) der individuellen „Sinnsysteme[...]“ (ebd.) der interviewten Personen angestrebt.

Die narrativen Interviews erhielten, wie bereits erwähnt, in ihrer Erzählaufforderung eine thematische Eingrenzung, weshalb Einleitungssätze, Erzählaufforderungen und im Vorhinein relevant erscheinende Fragen festgehalten wurden, um eine Orientierung für die Interviewer:innen zu ermöglichen. Hierfür wurde eine Art Leitfaden verwendet, wobei dieser nicht mit einem klassischen Leitfaden eines Leitfadenterviews zu verwechseln ist. Viel mehr diente der Leitfaden in der vorliegenden Arbeit als gemeinsamer Rahmen. Er ist an die Phasen des narrativen Interviews nach Lamnek und Krell (2016:338-342) angelehnt und wurde anhand der Ausführungen von Rosenthal und Loch (2002) ergänzt und umgesetzt. Die vorformulierten Erklärungen und Fragen sind daher lediglich als



Anregungen zu verstehen, die situativ, kontext- und personenbezogen eingesetzt, weggelassen oder umformuliert werden konnten.

Der Leitfaden beginnt mit der ersten Phase des narrativen Interviews, der sogenannte „Erklärungsphase“ (Lamnek und Krell 2016:339), welche dazu dient, um über die Rahmenbedingungen aufzuklären (vgl. ebd.). So wurde im Rahmen dieser Forschungsarbeit diese Phase dazu genutzt, um die:den Interviewer:in und die Institution, innerhalb derer die Forschung getätigt wurde, vorzustellen sowie das Forschungsinteresse und die Spezifika des narrativen Interviews zu erläutern (vgl. ebd.). Die Interviewpartner:innen wurden über die Verwendung eines Aufnahmegeräts, die Transkription und Anonymisierung der Interviews in Kenntnis gesetzt. Es wurde außerdem betont, dass das Interesse der Forschungsgruppe ausschließlich auf den subjektiven Erfahrungen der Interviewpartner:innen liegt und es weder richtige noch falsche Antworten gäbe, wodurch die Expert:innenrolle der Interviewten hervorgehoben werden sollte (vgl. Helfferich 2011:163).

Da sich nach den ersten Interviews zeigte, dass den meisten Interviewpartner:innen der Begriff Case Management unbekannt war, verständigte sich die Forschungsgruppe darauf, den Begriff zu Beginn des Interviews kurz zu erläutern, um ein gemeinsames Verständnis des Themas mit den interviewten Personen herzustellen.

Die nächste Phase, die „Erzählphase“ (Lamnek / Krell 2016:340) enthält die Erzählaufforderung, welche in der vorliegenden Forschungsarbeit aus der „geschlossenste[n] Form der narrativen Eingangsfrage“ (Rosenthal / Loch 2002:8) besteht. Diese Form wurde gewählt, da das Forschungsinteresse auf den subjektiven Erfahrungen der Nutzer:innen im SWCM liegt und somit auf einen spezifischen, zeitlich begrenzten Punkt in der Biografie der interviewten Personen abzielt, der nicht in einen biografischen Gesamtzusammenhang gesetzt werden muss, sondern für sich stehen kann (vgl. ebd.:9).

Die Erzählaufforderung sollte dann eine „selbststrukturierte Haupterzählung“ mit einer „Stegreif- bzw. Spontanerzählung“ (Kruse 2014:151) nach sich ziehen. Hier sollte der Erzählfluss von den Interviewer:innen nicht unterbrochen werden, um den Interviewpartner:innen „Raum zur Gestaltung ihrer Geschichte bzw. ihrer biographischen Selbstpräsentation“ (Rosenthal / Loch 2002:9) zu geben. Da in der „Haupterzählung“ (ebd.:10) von den Interviewerinnen nicht interveniert werden soll, können diese durch „vorsprachliche[...] Ebene[n] den Interviewten ihr Interesse zu signalisieren und vor allem auch ihren Versuch, sie zu verstehen“ (ebd.:9). Es zeigt sich, dass in den persönlichen Interviews „Blickkontakt[e] und andere leibliche Ausdrucksformen“ hilfreich waren, während in den telefonischen, aber auch den videogestützten Interviews „Aufmerksamkeitsbekundung[en] wie ‚mhm‘“ (ebd.) von Relevanz waren. Nicht immer schaffte es die Gruppe das Vorhaben, sich nicht vorzeitig einzubringen, umzusetzen, meist weil die Spontanerzählungen nicht einsetzten oder diese nicht lange währten. Durch weitere Erzählaufforderungen, wurde dann versucht, einen neuen Erzählfluss anzuregen. Die „Haupterzählung“ (ebd.:10) endet nach Rosenthal und Loch, wenn die Interviewpartner:innen „einen mehr oder minder expliziten Hinweis“ (ebd.) hierfür geben. In den Interviews bestanden diese beispielsweise aus: „Ja, das ist der Status quo jetzt“ (KJH06, Pos. 6), „In dem Sinn. (lacht) Alles, was hier passiert ist zum Besten. So wie für

uns auch für Kids“ (KJH04a, Pos. 12) oder auch „So, also ich muss ehrlich sagen, mit diesem Projekt bin ich sehr zufrieden. Des hat wirklich was bewirkt, jo“ (ÖBB03, Pos. 2). Sobald sich solche Hinweise auf ein Ende der Erzählung zeigen, beginnt die „Nachfragephase“ (Lamnek / Krell 2016:340). Die Forschungsgruppe speiste ihre Fragen für diese Phase aus den Narrationen der Interviewpartner:innen und den bereits vorformulierten Fragen (vgl. Rosenthal / Loch 2002:10). Hierbei wurde darauf geachtet, offene Fragen zu stellen und erzählgenerierende Stimuli einzusetzen, die einen weiteren Erzählfluss fördern. In der letzten Phase, die „Bilanzierungsphase“ (Lamnek / Krell 2016:340), wurde eine subjektive Bilanz der Interviewpartner:innen über ihren eigenen Case-Management-Prozesses angestrebt, wobei weiterhin mit offenen und erzählgenerierenden Fragen gearbeitet wurde (vgl. ebd.:340f.).

Der Abschluss eines Interviews ist eine relevante Komponente in der Interviewführung, in der sensibel vorgegangen werden sollte. So machen Rosenthal und Loch (2002) darauf aufmerksam, dass „Krisenphasen nicht zu vermeiden, aber auch ein Gespräch nicht in einer als Krise erlebten Phase zu beenden“ (ebd.:12) sei. In einigen Interviews wurde dies durch die abschließende Frage, ob die Interviewpartner:innen noch etwas hinzufügen möchten bzw. ob es noch offene Punkte gibt, die sie gerne noch einbringen würden, berücksichtigt. In den meisten Interviews wurde darauf verzichtet, weitere Ergänzungen vorzunehmen, doch eine Nutzerin wusste noch etwas hinzuzufügen: „Ja, ich weiß ein Punkt des heißt Dankbarkeit (lacht) (...) dass es die gegeben hat diese Personen, die uns da so unterstützt haben [...]“ (KJH06, Pos. 85).

#### 4.2 Forschungspraxis im Sinne der R / GTM

Neben der Bedeutsamkeit empirischer Forschung zur Erhebung von Erfahrungen und darauf aufbauender evidenzbasierter Kategorien wird die aktive Rolle von Menschen beim Gestalten ihrer Lebenswelten in ihrer Komplexität und mannigfaltigen Wirklichkeitskonstruktionen in den Blick genommen. Ebenso dynamisch stellen sich Kodierverfahren im Sinne der Grounded Theory selbst dar: Nicht das starre Abarbeiten von Analyseschritten steht im Zentrum, sondern vielmehr der Erkenntnisgewinn durch Interaktion mit den Daten. Dies impliziert Zuhören-Lernen ebenso wie das (An)Erkennen von Multiperspektivität auf Welten und Handlungsräume, ohne die Verhältnisse zu negieren, die Menschen qua ihrer Subjektivierung strukturell ausschließen oder einschränken (vgl. Corbin 2011:168). Gleichzeitig setzt der Zugang einer selbstreflexiven Forschungspraxis in der Erkenntnistätigkeit ein Bewusstsein über eigene Standpunkte, Positionen / Positionierungen und Perspektiven voraus und macht diese transparent (vgl. Breuer et al. 2019:112).

Dem hier gewählten, sozialkonstruktivistischen Zugang liegt interpretative Arbeit seitens der Forschungsgruppe zugrunde, die Phänomene in eine konzeptionelle Sprache zu fassen versucht (vgl. Corbin 2011:167). Sinnvoll erschien auch, unterschiedliche Deutungsweisen, Beschreibungen und Perspektiven in den Erkenntnisprozess miteinzubeziehen, um teils widersprüchliche Interpretationen bzw. daraus gezogene

unterschiedliche Schlüsse im Zuge des Forschungsprozesses kontrastierend zu beleuchten und daraus an Tiefe zu gewinnen (vgl. Breuer et al. 2019:109).

In der Anwendung des Kodierparadigmas nach Strauss und Corbin (1996) setzt die Verknüpfung von Empirie mit Theorie eine entsprechende Sensibilität voraus, die den Feinheiten des Datenmaterials ausreichend Platz einräumt. Die Bildung gegenstandsverankerter Theorie lässt sich darüber hinaus aus unterschiedlichen Quellen speisen, die bestehende Theorieansätze und empirische Befunde ebenso umfasst wie berufliche bzw. persönliche Erfahrung oder den analytischen Prozess selbst (vgl. ebd.:25ff.).

Nicht zuletzt prägten persönliche Gedanken, Haltungen und Gefühle bei der Annäherung an den Forschungsbereich sowie bezogen auf die Erkenntnisse immer wieder den Blick und hinterließen Resonanzen und Effekte, die sich als herausfordernd für eine dezentrierte Selbstreflexivität gestalten konnten (vgl. Breuer et al. 2019:118f.).

#### 4.3 Datenauswertung im Sinne des Kodierparadigmas nach Strauss / Corbin (1996)

Das in vorliegender Arbeit eingesetzte Kodiervorgehen nach Strauss und Corbin (1996) orientiert sich am Dreischritt des *Offenen*, *Axialen* sowie *Selektiven Kodierens* (ebd.). Diese Phasen folgen weder einem linearen Prozess noch sind sie getrennt voneinander zu betrachten. Vielmehr handelt es sich bei diesem Kodiervorgehen um einen iterativ-zirkulären Vorgang (vgl. Breuer et al.:9), bei dem das Datenmaterial ‚aufgebrochen‘ und Kategorien gebildet werden. Diese Kategorien werden im Kodierparadigma als „Phänomen“ (ebd.:25) bezeichnet. Mit der – dem Verfahren inhärenten – systematischen und theoriegenerierenden Befragung von Daten, dem „Dimensionalisieren“ (Strauss / Corbin 1996:50ff.), wird hierbei versucht, möglichst viele Facetten eines Phänomens herauszuarbeiten (vgl. Strübing 2014:19, 21).

##### 4.3.1 Auswerten mit MAXQDA

Bei der Anzahl der vorliegenden Interviews stellt sich die Frage, wie eine ressourcen- und zielorientierte Auswertung gelingen kann (vgl. Oblak et al. 2022:25). Die Software MAXQDA bietet für die Auswertung von qualitativen Daten umfangreiche Möglichkeiten an (vgl. Rädiker / Kuckartz 2019:5f.). So wurde MAXQDA auch in der vorliegenden Forschungsarbeit für unterschiedliche Schritte im Forschungsprozess genutzt. In einem ersten Schritt wurden die Transkripte der Interviews in MAXQDA erstellt, um sie im Weiteren mit Hilfe des Programms auszuwerten.

Die einzelnen Kodierschritte wurden in der Software vollzogen und die Codes und Kategorien graphisch dargestellt, um sie so besser in Bezug zueinander setzen zu können (vgl. ebd.). Des Weiteren konnten in Rückbezug zu den bereits ausgewerteten Interviews erstellte Codes wiederverwendet, neue erstellt oder zusammengefügt, so wie miteinander verglichen und in Zusammenhang gesetzt werden. Dies wurde hinsichtlich

der Bedeutung der Codes für den inhaltlichen Kontext, sowie der Häufigkeit ihres Auftretens durchgeführt, um so Kern- und Subkategorien bilden zu können. In der Planung war die ursprüngliche Idee die gesamten Codes, Kern- und Subkategorien in eine Art ‚Cloud‘ zu laden, so dass gemeinsam an einem Dokument hätte (weiter)gearbeitet werden können.

Dieses Vorgehen konnte jedoch nicht umgesetzt werden, da die ‚Cloud‘- Funktion von MAXQDA leider extra Kosten verursacht hätte, weshalb sich die Forschungsgruppe dagegen entschied. Die Gruppe entschied sich daher einerseits dazu die Auswertungsergebnisse bei regelmäßigen persönlichen Treffen auszutauschen und andererseits die MAXQDA-Dateien den anderen Forschungsmitgliedern zur Verfügung zu stellen, indem sie per E-Mail versendet wurden, sowie die Auswertungsdateien zu einzelnen Kategorien zur Verfügung zu stellen. In den gemeinsamen Treffen wurden neben den Erfahrungen zur Handhabung von MAXQDA auch Ideen, Gedanken und erste Thesen zu den Daten miteinander geteilt. Diese wurden in sogenannten ‚Memos‘ auf MAXQDA festgehalten. Auf diese Memos wurde im Laufe des Forschungsprojekt immer wieder zurückgegriffen (siehe Kap. Werkzeuge der R / GTM).

MAXQDA ist keine frei zugängliche Software, weshalb die Forschungsgruppe vorerst recherchieren musste, wie ein Zugang gewonnen werden kann, ohne das eigene Budget zu übersteigen. Bis ein Zugang zum Programm für die ganze Forschungsgruppe möglich war, dauerte es daher eine gewisse Zeit, weshalb einige Interviews vor der Verwendung von MAXQDA geführt und transkribiert wurden. Diese zeitliche Ungleichheit führte dazu, dass manche Interviews ohne Zeilen transkribiert wurden. Dies fiel jedoch erst auf, als einzelne Interviews schon ohne Zeilen ausgewertet worden waren. Hierdurch ergibt sich die ungewöhnliche Angabe der Interviewstellen als Positionen im Interview (kurz Pos.). Die ungewöhnliche Angabe ist jedoch nicht hinderlich dabei, die gewünschten Stellen im Interview nachvollziehen zu können.

#### 4.3.2 Generieren evidenzbasierter Erkenntniskategorien

Anhand des Kodierverfahrens sind zunächst konzeptuelle Begrifflichkeiten gebildet worden, wobei im methodischen Schritt des *Offenen Kodierens* entlang eines Zeile-für-Zeile-Kodierverfahrens möglichst unvoreingenommen an die Daten herangegangen wurde. Gemäß des Kodierparadigmas wird im Rahmen dieser Arbeit das ‚Aufbrechen‘ des Datenmaterials (d.h. Aufspüren, Benennen und Elaborieren von Konzepten) gefasst, auf Basis dessen eine Fülle an Codes generiert worden sind, mit dem Ziel, diese dann in einem weiteren Arbeitsschritt als Kategorie zusammenzufassen (vgl. Breuer et al. 2019:255).

Der Prozess des Aufbrechens einer Kategorie bzw. eines Phänomens in seine Dimensionen dient der „Ausdifferenzierung eines konzeptuellen Raums für die Modell-

und Theorieentwicklung" (ebd.:274). Hierbei wurde geprüft, ob gebildete (Sub-)Kategorien von Bedeutung waren oder nicht, die sich im Verlauf des Forschungsprozesses immer wieder wandeln, neu gruppiert oder weiter geschärft werden konnten (vgl. ebd.:254). Die Auseinandersetzung mit sozialen Phänomenen gemäß des Kodierparadigmas folgte einer dialogisch-reflexiven Logik: So wurden in den Daten sichtbar gewordene Spezifika wie Bedingungen, Kontexte, Strategien, Ursachen und Interaktionsweisen herausgearbeitet und analysiert (vgl. Kruse 2015:393). Entwickelte Annahmen von „kausalen Bedingtheiten“ (Breuer et al. 2019:288) wie z.B. dem Zusammenhang von gesteigertem Selbstvertrauen durch Selbstwirksamkeit und Erfahrungswissen halfen dabei, entlang des Forschungsfokus' jene Faktoren zu benennen, die die Voraussetzung dafür darstellten (vgl. ebd.:288f.). Dieser Zugang stellte somit die Basis für die Erarbeitung und Formulierung eigener Denkwelten durch die Forschungsgruppe dar, bei der die Bedeutung von Ereignissen und ihren Zusammenhängen (auf)gesucht (vgl. Strübing 2014:25), jedoch eine Haltung der Offenheit beibehalten werden sollte (vgl. Breuer 2019:288).



Abbildung 3: Dimensionalisierung im Forschungsprozess nach R / GTM, Quelle: Eigene Darstellung

Im Rahmen einer Klausur der Forschungsgruppe erfolgte zunächst im Prozess der Dimensionalisierung die Herausarbeitung von Phänomenen sowie von deren Merkmalen und Eigenschaften (Dimensionen). Im Zuge rekursiver Schleifen und mittels Kontextualisierung und Verlinken mit theoretischen Vorüberlegungen konnten sich diese Konstellationen im Verlauf des Forschungsprozesses noch verändern, neue Kategorien hinzukommen, bereits gebildete wieder verworfen werden oder sich diese anders zusammensetzen (vgl. ebd.:161).

Das Integrieren von verfügbarer Theorie fand erst dann statt, als ein konzeptuelles Dach einer Kernkategorie gebildet wurde, wie dies in der vorliegenden Masterarbeit z.B. *Anerkennung* darstellt.

So wurde mittels axialer Kodiervorgänge im Zuge der Erarbeitung eines phänomenologischen Gewebes ein „Zusammenhangsmodell“ (vgl. Strübing 2014:17) entwickelt und die herausgebildeten Konzepte in ihren Variationen dargestellt.

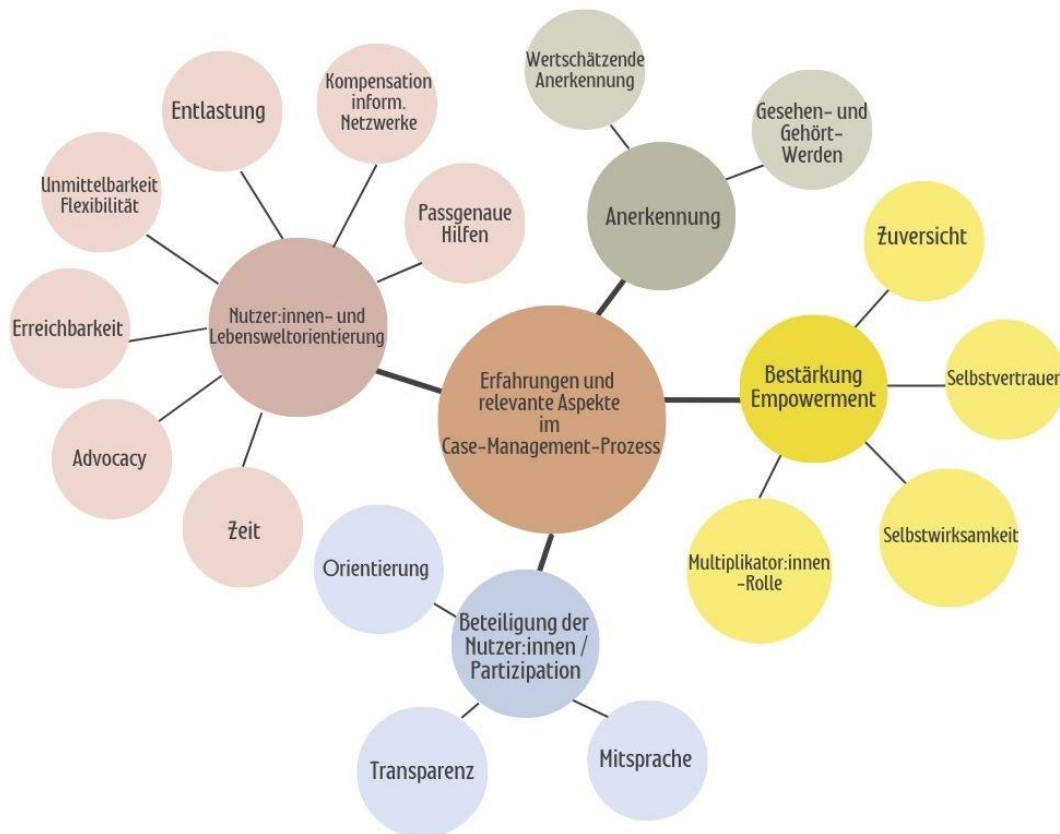


Abbildung 4: Gegenstands begründete Modellbildung, Quelle: Eigene Darstellung

Es handelt sich hierbei jeweils um „relationale Eigenschaften“ (Strübing 2014:28), die in Verbindung mit den einzelnen (Kern-)Konzepten stehen. Aber auch die Kernkategorien selbst können ineinandergreifen: So sind bestärkende Momente im Case Management nicht ohne Räume der Partizipation oder Anerkennung denkbar. Die im Verlauf des axialen Kodierens gebildeten Dimensionen eines Codes wurden in Subkategorien visuell angeordnet, verglichen und auf ihre jeweilige Bedeutung hin ‚abgeklopft‘. Basierend auf den für die Nutzer:innen als relevant befundenen Aspekten und Erfahrungsebenen im Social Work Case-Management-Prozesses wurden Erkenntniskategorien gebildet, die gleichzeitig die Gliederungsstruktur für den empirischen Teil dieser Arbeit darstellen. Selektives Kodieren, dessen Schwerpunkt ebenso das (Auf)Finden zentraler Kernkategorien umfasst, kann als Vertiefung des axialen Kodierens mit noch höherem Abstraktions- und Selektionsniveau gelesen werden (vgl. ebd.:58). Zentrale Konzepte werden hierbei in die Modellbildung integriert, die darüber hinaus Vorüberlegungen zur Theorieentwicklung beinhalten (vgl. Breuer et al 2019:284).

#### 4.3.3 Gegenstandsbegründete Modell- und Theorieentwicklung

Die Entwicklung eines gegenstandsbegründeten theoretischen Orientierungsrahmens auf Basis von Phasen des axialen und selektiven Kodierens erfolgte entlang von Konzeptkonfigurationen, die in der R / GTM auch als Rahmensetzung beschrieben werden (vgl. Breuer et al. 2019:287). Diese „Kodierrahmen“ (Berg / Milmeister 2011:321) sind Folge von teils importierten Theorie- und Denk-Welten seitens der Forschenden, die jedoch erst auf ihre Angemessenheit hin überprüft werden mussten (vgl. Breuer et al. 2019:287). In der Reflexiven Grounded Theory werden eine Reihe von Modellierungsoptionen genannt, allerdings orientiert und beschränkt sich der Vorgang der theoretisch-abstrakten Systematisierung im Rahmen dieser Arbeit auf das zuvor beschriebene Kodierparadigma, auf dessen Basis Modellierungsanregungen herausdestilliert worden sind (vgl. ebd. 290). Als Strukturierungsmethode für Hypothesenbildungen und theoretische Vorannahmen diene hierbei das Wahrnehmen der Erfahrungen der Nutzer:innen und die von ihnen als relevant empfundenen oder sichtbar gewordenen Aspekte im Social Work Case Management-Prozess. Das Sichtbar-Werden sozialen Handelns und Gestaltens von Lebenswelten legte auch Bedeutsamkeitsaspekte in der Interaktionserfahrung bzw. der Beziehungsgestaltung offen, die beim selektiven Kodieren weiter verdichtet wurden und Einfluss auf die Wahl der Erzählstruktur nahmen. Ebenso wurden ganzheitliche Faktoren wie sozio-strukturelle Bedingungen bei der Interpretation auftretender Phänomene berücksichtigt (vgl. ebd.:291-295).

Die Orientierung am Kodierparadigma diene der Forschungsgruppe somit auch dazu, nach Zusammenhängen und Bedingungen von Phänomenen zu fragen, allerdings bezeichnet dies kein rigides Vorgehen, da datenbegründete Theorieentwicklung nach R / GTM keiner standardisierten Logik folgt (vgl. ebd.:290).

Als finalen Reflexions- und Analyseschritt wurden aus den Erkenntnissen Thesen abgeleitet und gesondert dargestellt. Diese Vorgehensweise dient der Veranschaulichung der Ergebnisse und stellt eine Abstraktion der Verschränkungen mit der Theorie dar. Darüber hinaus erhält die gesonderte Darstellung der Thesen anlässlich der Analysearbeit im Resümee einen funktionalen Charakter (vgl. Strauss 1998:190).

#### 4.3.4 Werkzeuge der R / GTM (Memos, Forschungstagebuch, Umkreisung)

Das Forschungstagebuch, auf das die gesamte Gruppe Zugriff hatte, diene vor allem dazu, den Forschungsstand miteinander zu teilen (vgl. Breuer et al. 2019:174). So wurden anfänglich die Institutionen, die die Kontakte zu den Nutzer:innen herstellen sollten, festgehalten, sowie ob und wann diese kontaktiert wurden und ob eine Antwort vorlag. Ab- und Zusagen wurden genauso festgehalten wie, wenn es noch einer internen Abklärung bedurfte, ob das Anliegen der Forschungsgruppe umgesetzt werden konnte. In einem weiteren Schritt kamen (anonymisiert) die kontaktierten Nutzer:innen hinzu. Auch hier wurden sowohl Absagen, vereinbarte Interviews als auch schon durchgeführte Interviews festgehalten.

Das Tagebuch wurde dann ausgeweitet auf die Memo Funktion von MAXQDA. Diese wurden von jeder:r Forscher:in selbstständig erstellt und in Phasen der Zusammenarbeit geteilt. Die Memos dienten vorerst dazu, ungeordnete Eindrücke zu den Interviews aufzuschreiben. Im Verlauf der Kodierung kamen dann assoziative Gedanken, Gefühle, aber auch erste Thesen zu Zusammenhängen hinzu sowie mögliche Bezüge zur Theorie (vgl. ebd.:173). Hierdurch wurde eine Entwicklung des Forschungsprozesses sichtbar gemacht. Dies war hilfreich, da in „rekursiven Schleifen“ (ebd.:175) immer wieder auf zuvor entwickelte (und vielleicht verworfene) Ideen, Thesen und Theorien zurückgegriffen werden konnte und in einem fortlaufenden Prozess Weiterentwicklungen stattfanden (vgl. ebd.:174).

In der R / GTM auch als „Umkreisung“ (ebd.:131ff.) bezeichnet, bezieht sich Rekursivität auf eine fortwährende Wiederholung von gedanklichen Etappen (vgl. ebd.:133). Darunter werden Interpretationsprozesse gefasst, wonach die Forschungsgruppe aus empirischen Phänomenen Bedeutung generiert und diese hypothetisch erschlossen hatte. Dieses dynamische Erkenntnisprinzip diente im Forschungsprozess dazu, Verstehens-Hintergründe zu entwickeln, ohne dass diese in ein finales Verständnis mündeten. Vielmehr waren die methodischen Schritte von laufenden Wandlungen gekennzeichnet (vgl. ebd.). Hierbei konnte der Ablauf einer wechselnden Bewegung entsprechen, bei der zwischen Datenerhebung und -auswertung bzw. -interpretation, dem Sampling oder der Theoriebildung gewechselt werden konnte (vgl. ebd.). Dies konnte ebenso bedeuten, sich bereits kodiertem Material erneut zuzuwenden oder durch ‚close readings‘ weitere Kodierungen bzw. Neuentscheidungen bezüglich gesetzter Kategorien vorzunehmen. Diese Rücksprünge erfolgten dort, wo sie sinnvoll erschienen: So konnten Prozesse der Perspektivenschärfung entweder in eine zweite Phase der Datenerhebung münden, Folge eines veränderten Fokus‘ darstellen oder eine Adjustierung der Theorie-Daten-Verknüpfung bedeuten (vgl. ebd.).

#### 4.3.5 Theoretical Sampling

Einen weiteren Teil der Theorieentwicklung bzw. deren Überprüfung stellt das ‚Theoretische Sampling‘ dar. Im Kontext der vorliegenden Arbeit wurde diesbezüglich eine Untersuchungseinheit von konzeptueller Relevanz wie etwa ‚Mitspracherecht‘ oder ‚Multiplikator:innenrolle‘ ausgewählt und Überlegungen angestrebt, wie diese in einer weiteren Interviewschleife kontrastierend erhoben werden könnte (vgl. ebd.:156). Bei der Suche nach Variationen und Kontrasten ging es darum, das bisherige Bild vom Gegenstand durch die – auf Basis der entdeckten Phänomene – aufgestellten Hypothesen teilweise weiter zu vertiefen, zu präzisieren oder auch abzusichern, zu verdichten bzw. erneut in Frage zu stellen (vgl. ebd.). Die sich – aus der ersten Interviewschleife – ergebenden theoretischen Anhaltspunkte und Vorüberlegungen wurden in einem weiteren Schritt mit den empirischen Phänomenen abgeglichen und überprüft, ob die Sättigung mit einer Theorie angemessen scheint oder nicht (vgl. ebd.:159). Dieser Prozess wird in der R / GTM als „Entselbstverständlichung“ (ebd.:161) bezeichnet, worunter das Herstellen multipler Möglichkeiten des Interpretierens und Theoretisierens verstanden wird, die zugleich von einer (selbst)reflexiven, hinterfragenden aber auch stets offen-differenzierten Erkenntnishaltung begleitet sind



(vgl. ebd.). Die vom Forschungsinteresse geleiteten Aspekte entsprachen somit einer genaueren Analyse von Bestandteilen des Datenmaterials, die – wo vorhanden – „vor dem Hintergrund des jeweiligen Stands theoretischer Vermutungen“ (ebd.:157) stattgefunden hatte.

Vom Anspruch einer theoretischen Sättigung wird im Rahmen dieser Masterarbeit jedoch abgesehen, da von dieser erst dann gesprochen werden kann, wenn durch weiteres iterativ-rekursives Vorgehen und durch Anreicherung mit Daten kein Anlass zur Veränderung herausgearbeiteter Gegenstandsmodelle mehr geboten wird oder sich diese als redundant im Verhältnis zu bereits theoretisch Erkanntem erweisen (vgl. ebd.:159).

#### 4.3.6 Forschungswerkstatt

Der Interpretationsprozess in der Forschungsgruppe erfolgte auf Basis der Transkripte. Die Arbeitsweise war geprägt von sukzessivem Erarbeiten von Lesarten bezüglich ausgewählter Textstellen, wobei der Deutungsprozess durch gegenseitigen Austausch und phasenweiser Moderation geprägt war. Gemeinsam reflektiert wurden Aspekte erarbeiteter Passagen aus dem Datenmaterial, die in gemeinsamen, wechselseitig-kommunikativen Prozessen für valide befunden wurden (vgl. Breuer et al. 2019:322).

Von regelmäßigen Zusammenkünften der Forschungsgruppe begleitet waren auch die Schreibphasen selbst: Die vielen, sich überschneidenden und forschungsfeldübergreifenden theoretischen Bezüge bedurften stetiger Aushandlungs- und Entscheidungsprozesse, um Redundanzen weitestgehend zu vermeiden und die auszuarbeitenden Facetten etwa von Beziehungsarbeit, Partizipation, Stärkenorientierung oder Aspekte von Vertrauen ob ihrer Verstrickungen aufeinander abzustimmen. Zum Tragen gekommen sind somit themenzentrierte Interaktionen, wodurch die Gruppe – je nach Arbeitsphase – unterschiedliche Funktionen im Forschungsprozess eingenommen hat. Fungierte sie in der Phase des gemeinsamen Kodierens, der kreativen Gedankenentwicklung sowie der datenbezogenen Diskussion als Interpretationsgruppe, bot sie in Phasen der Verunsicherung einen Ort des wechselseitigen, empathischen Austausches und der methodischen Unterstützung (vgl. ebd.).

Die Gruppe stellte somit eine große Ressource hinsichtlich des Ideenaustausches, alternativer Interpretationsweisen oder Reflexionsprozessen dar. Sowohl der diskursive Austausch als auch das gegenseitige Teilen von schriftlichen Auswertungsergebnissen sowie von Feedback erwiesen sich als wertvolle Triebfeder für die jeweils eigenen Analyseprozesse. Neben vielfältiger Dateninterpretationen diente die Gruppe zugleich als Instanz des Aushandelns und Überprüfens des Forschungsdesigns (vgl. ebd.:321).

## 5 Ergebnisse – Erfahrungsebenen und relevante Kriterien im Case-Management-Prozess

*Eder Norbert, Gutermann Anielle, Obaro Nima, Spiegel-Schmidt Sebastian*

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der durchgeführten Interviews dargestellt. Die mittels der Grounded Theory herausgearbeiteten Kernkategorien werden anhand ihrer Subkategorien abgebildet. In dem Forschungsprozess haben sich vier Kernkategorien ergeben. Zu Beginn wird ausgeführt, inwiefern sich eine *5.1 Nutzer:innen- und Lebensweltorientierung* in den Interviews abgezeichnet hat und welche Relevanz sie einnimmt. Die Subkategorien setzen sich aus *5.1.1 Erreichbarkeit und Kontaktgestaltung*, *5.1.2 Faktor Zeit*, *5.1.3 Unmittelbarkeit und Flexibilität*, *5.1.4 Passgenaue Hilfen*, *5.1.5 Advocacy*, *5.1.6 Entlastung* und die *5.1.7 Kompensation informeller Netzwerke* zusammen. Das Thema *5.2 Partizipation* der Nutzer:innen im Case-Management-Prozess wird anhand der Subkategorien *5.2.1 Orientierung*, *5.2.2 Transparenz* und *5.2.3 Mitsprache- und Mitgestaltungsrecht* entrollt. Daran anschließend wird der Einfluss von *5.3 Anerkennung* im Case Management dargelegt und schlüsselt sich auf in die Subkategorien *5.3.1 Gesehen-Gehört-Werden* und *5.3.2 Wertschätzende Anerkennung*. Als letzten Aspekt findet sich noch *5.4 Bestärkung / Empowerment*, welcher sich aus *5.4.1 Zuversicht*, *5.4.2 Selbstvertrauen*, *5.4.3 Selbstwirksamkeit* und der *5.4.4 Multiplikator:innenrolle* zusammensetzt. Alle vier Kernkategorien werden durch eine abschließende Einbettung in gegenstandsbezogene Theoriefelder sowie Thesen zu den Erkenntnissen abgerundet.

Bevor nun die Ergebnisse vorgestellt werden, sei noch erwähnt, dass in dem Forschungskontext von Flucht und Migration gezielt Frauenberatungsstellen kontaktiert wurden, um allenfalls intersektionale<sup>7</sup> Diskriminierungserfahrungen im Social Work Case Management aufzeigen zu können. Im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe war dies jedoch kein Bestreben, dennoch fanden sich in diesem Kontext ausschließlich weibliche Interviewpartnerinnen. Um diesen Umstand hervorzuheben hat sich die Forschungsgruppe dazu entschieden, nur dann von dem genderneutralen Nutzer:in Gebrauch zu machen, wenn es sich um eine allgemeine Aussage handelt. Ansonsten sollte der Tatsache, dass es sich in den Interviews mehrheitlich um Frauen handelt, so sprachlich zum Ausdruck gebracht werden, dass das Femininum verwendet wird. Dies war für die Forschungsgruppe insofern relevant, da sich hierdurch gesellschaftliche Realitäten abzeichnen, insofern, dass zum einen weiterhin vorwiegend Frauen für die

---

<sup>7</sup> Der Begriff ‚Intersektionalität‘ geht ursprünglich auf das Konzept von Kimberlé Crenshaw zurück, welches auf die Analyse der Wechselwirkungen von unterschiedlichen Diskriminierungsformen im Kontext von gesellschaftlichen Machtstrukturen fokussiert. Dabei werden Identitätskategorien nicht getrennt voneinander analysiert, sondern deren Verwobenheit herausgestellt (vgl. Crenshaw 1989:167).

Care- Arbeit<sup>8</sup> zuständig sind und zum anderen, dass Frauen in Migrationsprozessen teilweise vor anderen Hürden stehen als Männer.

## 5.1 Nutzer:innen- und Lebensweltorientierung

*Eder Norbert, Gutermann Anielle, Spiegel-Schmidt Sebastian*

Im folgenden Kapitel werden verschiedene Perspektiven einer an der Lebenswelt der Nutzer:innen ausgerichteten Prozessgestaltung des SWCM dargestellt. Im Abschnitt zu *5.1.1 Erreichbarkeit und Kontaktgestaltung* wird die Relevanz von Präsenz der Fachkraft für das Nutzbar-Machen des Unterstützungsangebots für die Nutzer:innen aufgezeigt. Ergänzt wird dies mit dem Blick auf den *5.1.2 Faktor Zeit* und dessen Bedeutung für die Herstellung eines bedarfsorientierten Prozessgeschehens sowie deren Einfluss auf die Entwicklung einer tragfähigen Arbeitsbeziehung. Anschließend wird in *5.1.3 Unmittelbarkeit und Flexibilität* beschrieben, welche Potentiale mit einer flexiblen und unmittelbaren Prozessauslegung verbunden sind. Der Abschnitt *5.1.4 Passgenaue Hilfen* zeigt die Funktion von partizipativen Prozesselementen für eine nutzer:innenorientierte Prozessgestaltung auf. Im Anschluss daran wird im Abschnitt *5.1.5 Advocacy* auf die Umsetzung von advokatorischen Handlungen der Fachkräfte mit Schnittstellenfunktion eingegangen. Darauffolgend werden mögliche Ausformungen der *5.1.6 Entlastung* der Nutzer:innen thematisiert und abschließend die Bedeutung der *5.1.7 Kompensation von informellen Netzwerken* durch den Case-Management-Prozess beschrieben.

### 5.1.1 Erreichbarkeit und Kontaktgestaltung

*Eder Norbert*

Im folgenden Abschnitt wird näher auf zwei strukturelle Merkmale des Handlungskonzepts Case Management eingegangen und deren Bedeutung für den Prozessverlauf aus der Sicht der Nutzer:innen beschrieben. Im Mittelpunkt des Forschungsinteresses stehen die Erreichbarkeit des Angebots bzw. der Fachkräfte für die Nutzer:innen und die verschiedenen Ausformungen der Kontaktgestaltung und -intensität im zeitlichen Verlauf des Case-Management-Prozesses.

#### 5.1.1.1 Erreichbarkeit als wesentliches Element des Case-Management-Prozesses

Aus den Schilderungen der Nutzer:innen geht hervor, dass eine gute Erreichbarkeit ein wichtiges Element für die gelungene Umsetzung des Case-Management-Prozesses

---

<sup>8</sup> Der Begriff Care-Arbeit umschreibt alle Aufgaben, die im Bereich der (Für-)Sorge, Pflege, Unterstützung und Erziehung liegen, wobei diese sowohl bezahlt als auch unbezahlt stattfinden können. Mit dem Begriff soll der, häufig unsichtbar bleibende, emotionale Aspekt von (Für-)Sorgearbeit in den Vordergrund gerückt und die gesellschaftliche Aufgabe in Bezug auf Care-Arbeit betont werden (vgl. Dimmel et al. 2021:29).

darstellt. Den Einschätzungen der Nutzer:innen folgend kann eine unmittelbare Erreichbarkeit der Case Manager:innen eine zuversichtliche Grundhaltung auslösen und dazu führen, dass sich die Nutzer:innen mit ihren Problemlagen nicht allein gelassen fühlen. Unter unmittelbarer Erreichbarkeit kann eine durch die Fachkräfte durchgeführte Weitergabe von entsprechenden Kontaktdaten (Telefonnummer, E-Mailadressen etc.) an die Nutzer:innen verstanden werden, um damit eine selbstständige Kontaktaufnahme durch die Nutzer:innen selbst vorzubereiten bzw. zu ermöglichen. Im Rahmen des persönlichen Kontakts erfahren die Nutzer:innen, dass es jemanden gibt, der für sie da ist, sich ihrer individuellen Wünsche als auch Bedürfnisse annimmt und bei der Lösung der herausfordernden Situationen professionell unterstützen kann, indem entsprechende Unterstützungsmaßnahmen entlang der individuellen Bedürfnisse in einem gemeinsamen Ausverhandlungsprozess geplant werden. So beschreibt ein Nutzer seine Erfahrungen wie folgt:

„Und, und da, da sehr behütet, sehr unterstützend und i hätt sowieso jederzeit anrufen können, falls ich irgendein Problem g’habt hätte. (...) Also do wäre immer jemand do gewesen für mich. I hab’s Gottseidank ned braucht, sog i amoi aber es wär immer wer da gewesen“ (ÖBB03, Pos. 8).

Ebenso berichtet eine Nutzerin, dass es im Rahmen des Case-Management-Prozesses zur Ausverhandlung von individuellen Zielperspektiven gekommen ist, die sich an dem aktuellen Bedarf der Nutzerin und deren Lebenswelt ausrichten. Aus der Narration der Nutzerin geht hervor, dass für diese eine unmittelbare Erreichbarkeit der Fachkraft einen zentralen Stellenwert für die Prozessgestaltung einnimmt:

„I: Und was ist jetzt äh das Ziel der Termine Beratung?  
IP: Ja, quasi die Lebensqualität wieder verbessern und auch das seelische Wohlbefinden und eben bei Schwierigkeiten einfach, dass sie da sind und ich sie anrufen kann, egal in welcher Hinsicht sag ich jetzt einmal“ (KJH02a, Pos. 36f.).

Weiters lässt sich aus der folgenden Aussage einer Nutzerin, „sie waren immer da und haben mir zugehört“ (KJH01, Pos. 55), als auch „Oiso, wenn i jetzt an olles denk, die Unterstützung und des Dasein“ (KJH01, Pos. 183), ableiten, dass eine gute Erreichbarkeit und eine entsprechende bedürfnisorientierte Gestaltung des Kontakts im Sinne eines aktiven Zuhörens und eines entsprechenden Raumes für das Mitteilen von Erfahrungen aus der eigenen Lebenswelt als wesentliches, Sicherheit gebendes Element der Begleitung gesehen werden kann.

Im Zusammenhang mit der Weitergabe von Kontaktdaten und dem damit verbundenen Kontaktangebot schildert ein Nutzer darüber hinaus Folgendes:

„Das ma da eine Telefonnummer kriagt, wo man fast jederzeit anrufen kann, des is ja a kompletter Wahnsinn. Man heutzutag, i man, vielleicht gibts as jetzt scho überall oder so, aber ähm ähm ... früher ... des einzige was i kennt hab war do die Kinderhotline wo ma anrufen kann, wenn man schulische Probleme hat. Aber des, des is jo toll. des war ja Wahnsinn. Komplett übertroffen, also, hätt i nie glaubt das es sowas gibt. Betriebliche Wiedereingliederung was ist das? Hahah. na bei weiten übertroffen, weil am Anfang hab i glaub, no die reden jetzt mit dir und dann kommst dann irgendwo hin und dann wirst dann den Rest deiner Jahre dort absitzen und aboslut ned. Kompletter Wahnsinn“ (ÖBB03, Pos. 22).

Aus der Schilderung des Nutzers geht hervor, dass die Weitergabe der Kontaktdaten das subjektive Sicherheitsgefühl zu bestärken scheint und die damit verbundene Erreichbarkeit der Case Manager:in vom Nutzer als entlastend und wertschätzend empfunden wird. Aus diesem Sachverhalt kann zudem abgeleitet werden, dass eine gute Erreichbarkeit eine wesentliche Voraussetzung für die Umsetzung von schnellen und lebensweltorientierten Hilfestellungen darstellen kann, um sowohl adäquat als auch wirksam auf die Bedürfnisse der Nutzer:innen zu reagieren.

#### 5.1.1.2 Aussprache von Kontaktangeboten führt zu Entlastung

Zudem geht aus den erhobenen Daten hervor, dass die Betonung bzw. das aktive Aussprechen eines an die Nutzer:innen gerichteten Kontaktangebotes seitens der Case Manager:in entlastend auf die belastende Lebenssituation der Nutzer:innen wirkt. Im Rahmen des Kontaktangebots können die Nutzer:innen die Frequenz und Dichte der Kontakte selbstbestimmt gestalten und sich bei persönlichem Bedarf an die Kontaktperson wenden (vgl. Migra05, Pos. 4; ÖBB03, Pos. 2). Die Aussprache des Kontaktangebots im Rahmen des professionellen Arbeitsauftrags unterstützt die Herstellung einer vertrauensvollen Arbeitsbeziehung und führt dazu, dass sich die Nutzer:innen mit ihren individuellen Bedürfnissen angemessen beachtet fühlen. Eine Nutzerin beschreibt ihre Erfahrungen einer selbstbestimmten Kontaktaufnahme so:

“She only said, em she only said that when I (.....) when I need information on something about I don't understand because she also knows I'm here alone. I don't have family I opened up to her .. yeah she then she told me to write to her. Yeah write to her and then she would see the Mail and then would get back to me” (Migra01, Pos. 6).

Folgendes Zitat verdeutlicht die zentrale Bedeutung einer guten Erreichbarkeit im Sinne einer zeitnahen Reaktion auf den Unterstützungsbedarf der Nutzerin besonders treffend:

„ ... dann hab ich eben angerufen bei der Sozialarbeiterin und hab g'sagt ich brauch Hilfe, ich schaff des nicht mehr alleine bei diesen Besuchen. Ähm da gehts um die Kinder und und die sind da mit drinnen und des funktioniert nicht so. Dann hat sie eben sofort reagiert und ich hab dann ganz zwei liebe ähm Damen sind dann zu mir gekommen“ (KJH06, Pos. 1).

Darüber hinaus ermöglicht eine zeitnahe und verlässliche Erreichbarkeit den Nutzer:innen mit der:dem Case Manager:in bei Fragen und Unsicherheiten in Kontakt zu treten und im direkten Austausch gemeinsame Lösung für deren Probleme auszuarbeiten.

„Also wenn ich wirklich etwas, eine, eine irgendeine Frage oder irgendetwas gehabt hab, wo ich mi net zurecht g'funden hab, also sie war immer da und hat mich, also entweder hat sie mich zurückgerufen, wir haben per E-Mail geschrieben, oder oder i konnte sie gleich am Telefon erwischen, was natürlich schwierig is, wenn ma so im Einsatz is in Zeiten der Corona Situation jetzt aber es war immer also immer die Möglichkeit dass ich a Hilfe bekommen hab“ (KJH06, Pos. 7).

Aus dem Zitat kann abgeleitet werden, dass eine gute Erreichbarkeit damit umgesetzt werden kann, auf verschiedenen Kommunikationskanälen erreichbar zu sein. Darüber hinaus wird den Nutzer:innen durch das Angebot die Wahlmöglichkeit gegeben, den Informationsaustausch in dem für sie passenden Kanal durchzuführen. Nutzer:innen berichten davon, dass eine kontinuierliche und verlässliche Kontaktgestaltung dafür eingesetzt wird, die aktuelle Nutzer:innenbefindlichkeiten einzuholen um auf dessen Basis der Case-Management-Prozess entsprechend konstruktiv auszurichten. Zudem kann es dem Abgleich des Fortschritts im Unterstützungsprozess zwischen Nutzer:in und Case Manager:in dienen (vgl. ÖBB01, Pos. 4). Folgendes Zitat soll diesen Sachverhalt unterstreichen:

„Und so hoit, hot er mi a oft amoi zwischendurch kontaktiert, telefonisch, wies ausschaut, äh, jetzt gesundheitlich oder wies weitergeht oder wie die Begutachtungen worn und hat sich eigentlich imma auf den Laufenden gehalten. Hat a imma guat hing'haut“ (ÖBB02, Pos. 34).

Darauf vertrauen zu können, dass die:der Case Manager:in erreichbar ist oder sich verlässlich und zeitnah auf eine Anfrage zurückmeldet, kann bei der Nutzerin die Wahrnehmung auslösen, dass diese die Unterstützungsmaßnahme als stabilisierendes Element der Lebenssituation sieht: „I have somebody, that I know, that I could send her a Mail and she is writing me back, immediately“ (Migra01, Pos. 5). In Hinblick auf die Verlässlichkeit der Erreichbarkeit berichtet ein Nutzer folgenden Sachverhalt:

„Einmal, hobi was gebraucht, irgendein Dokument für was und ja war erreichbar und hab dann auch da bekommen, was ich gebraucht habe. Sie hat mir das Dokument über Mail geschickt und ich hab mir das dann ausdrücken können. Weil da ist irgendwas in der Firma gewesen, do is irgend ein Zettel nicht angekommen oder .. des haben wird dann so gemanagement. Bei und des Intranet des is jo katastrophal ... Jo, einmal hob i sie braucht und da hats sehr gut funktioniert“ (ÖBB03, Pos. 24).

Aus den Äußerungen des Nutzers lässt sich schlussfolgern, dass er sich aufgrund der zeitnahen Rückmeldung und des Eingehens auf den persönlichen Bedarf in seiner Wahrnehmung gut betreut fühlt. Weiters führt die Bestätigung der guten Erreichbarkeit und der damit verbundenen raschen Rückmeldung dazu, dass der Nutzer Sicherheit und Vertrauen hinsichtlich der unterstützenden Ausrichtung und Wirkungsweise des Case-Management-Prozesses aufbaut. Und es fördert die Nutzer:innenzufriedenheit.

#### 5.1.1.3 Selbstbestimmung in der Kontaktgestaltung

Als besonders entlastend empfinden Nutzer:innen die Möglichkeit sich in herausfordernden Situationen oder auch bei Unklarheiten auf eigene Initiative an die Case Manager:in wenden zu können (vgl. Migra05, Pos. 4). In solchen Fällen beschreiben die Nutzer:innen, dass sie sich telefonisch mit der Case Manager:in für einen Terminvereinbarung in Verbindung gesetzt haben, um anschließend ihre Problemlagen im Austausch mit einer professionellen Hilfe konstruktiv und lösungsorientiert zu bearbeiten.

„IP: Nein, wenn ich ein Problem habe, ich rufe an und ich mache einen Termin, worum geht es. Warum [womit] haben Sie Probleme und ich sag, das das das. ‚Ok, wir machen Termin. Um das geht, ok.‘ Und wir gehen und ...  
I: Ok, also am Anfang immer telefonieren  
IP: Ja, immer telefonieren“ (Migra04, Pos. 1).

Weiters führt die Nutzerin hinsichtlich des selbstbestimmten Kontaktaufbaus aus:

„Meine Beraterin also die Frau [Name der Beraterin] hat mir immer geholfen, immer immer also. .. Ohne die einzige Wort sozusagen also, ja. Ich hab vorher angerufen und habe ich Termin gemacht. Ja. Könnten wir zusammen darüber reden? Weil, sie sie hatte auch wirklich viele Kunden auch nicht nur ich. Naja, das war, das war so“ (Migra04, Pos. 4).

Ein anderes Beispiel für den eigeninitiativen Kontaktaufbau einer Nutzerin hebt v. a. die Anteilnahme an den individuellen Problemlagen hervor:

„Wenn ich a Frage g'habt hab ich konnte immer, also wir haben uns dann eben mit diesen SMS und da geschrieben ich brauch Hilfe und des is dann sofort ein Anruf gekommen und was was ich brauch und wie es aussieht. Also ich war nie nie so in einer Situation mehr wo ich mi net so hinausgesehen hab, also des war ganz ganz gut“ (KJH06, Pos. 8).

Aus dem angeführten Zitat lässt sich die Erkenntnis ableiten, dass das Eingehen auf den individuellen Unterstützungsbedarf und die Erreichbarkeit der Case Manager:in ein subjektives Sicherheitsgefühl auf Seiten der Nutzerin auslöst, da diese im Verlauf der Unterstützungsmaßnahme die Erfahrungen, einer wertschätzenden Haltung bezüglich ihrer herausfordernden Lebenslage, sammelt.

Durch das Eingehen auf die individuelle Lebenssituation und einer damit verbundenen entsprechenden Ausrichtung der Unterstützungsmaßnahme kann bewirkt werden, dass die Nutzer:innen Handlungssicherheit entwickeln und zudem erkennen, dass sie mit ihren Problemen nicht allein gelassen werden. Das kann in weiterer Folge dazu führen, dass sich die Nutzer:in verstanden fühlen, da ihre Anliegen ernst genommen werden und sich das stabilisierend auf die Lebenslage auswirkt.

Wie das folgende Zitat zeigt, kann die selbstbestimmte Gestaltung des Kontakts durch die Nutzer:in das Einbringen von selbstinitiierten Handlungsschritten im Hilfeprozess fördern. So berichtet eine Nutzerin davon, dass sie ausgehend von ihrem Eigenbedarf eine Informationsweiterleitung selbstständig einleitete: „Wenn ich bemerkt habe, ok da könnte vielleicht was sein in den nächsten zwei Wochen, dann habe ich ihm das gleich mitgeteilt“ (ÖBB01, Pos. 26).

Ebenso findet sich hinsichtlich der Selbstbestimmung der Kontaktgestaltung in der erhobenen Datenmenge Beispiele, die davon gekennzeichnet sind, dass die Nutzerin aktiv an der Mitgestaltung beteiligt ist und ihre Wünsche bezüglich der Kontakthäufigkeit bei der Case Manager:in deponiert: „Und i hob ihr glei gsagt, sie möge mi bitte nua onruafn wenns wirklich was gonz was Wichtiges gibt, wei i druck des ned noamul durch“ (KJH03b, Pos. 31). Durch die direkte Informationsweitergabe der gewünschten Kontakthäufigkeit an die Fachkraft erreicht die Nutzerin, dass ihre persönlichen

Belastungsgrenzen berücksichtigt werden und der Hilfeprozess entlang der individuellen Bedürfnisse entwickelt wird.

Aus der anschließenden Textstelle wird ersichtlich, dass die Weitergabe einer Kontaktnummer für einen bedarfsorientierten Kontaktaufbau das Einbringen der Eigenanteile im Sinne der Selbsthilfe produktiv unterstützen kann.

„Ahm, am Anfang, sie hat mich, sie hat mir die offizielle Nummer gegeben. Und ich rufe immer dort an. Jemand hebt ab und ich sage, ich will immer meine Beraterin reden und Sie sagen, ok, sie können um 9:00/10:00 anrufen morgen, sie ist nicht da heute usw. Am Anfang. Aber später, sie hat mir selber ihre Telefonnummer gegeben. Dann wenn ich rufe, sie nimmt einfach. Ja, das war so“ (Migra06, Pos. 2).

Aus der Aussage lässt sich ableiten, dass die Weitergabe von Kontaktdaten die Herstellung der Handlungssicherheit auf Seiten der Nutzer:innen wesentlich unterstützen kann und darüber hinaus die Informationsweitergabe über Zeitfenster der Erreichbarkeit einer transparenten und nachvollziehbaren Zugangsmöglichkeit zur Unterstützungsmaßnahmen dient. Das Wissen, darauf vertrauen zu können, die Kontaktperson unmittelbar zu erreichen, kann den Nutzer:innen Sicherheit geben und sich als stabilisierendes Element im Case-Management-Prozesses auswirken.

#### 5.1.1.4 Wandel der Kontaktgestaltung im Verlauf des Case-Management-Prozesses

Aus den Datenanalyse geht hervor, dass die Form der Erreichbarkeit und die damit verbundene Kontakthäufigkeit einerseits im engen Zusammenhang mit dem Verlauf der Unterstützungsmaßnahme stehen (vgl. ÖBB01, Pos. 2) und sich andererseits nach dem individuellen Unterstützungsbedarf richten. Nutzer:innen berichten auch, dass sich die Kommunikationskanäle mit dem Verlauf der Unterstützungsmaßnahme verändern sowie auch die Häufigkeit der Kontakte mit der Fortführung der Betreuung abnimmt (vgl. ÖBB01, Pos. 2). Hinsichtlich der Verringerung der Kontaktintensität berichtet ein Nutzer, dass „sie mich mehr oder weniger loslassen, na und nur mehr sporadisch angerufen“ haben (ÖBB03, Pos. 8). Aus den Mitteilungen der Nutzer:innen geht darüber hinaus hervor, dass sich die Betreuung und die damit verbundene Kontaktgestaltung vorwiegend bedarfsorientiert ausrichtet:

„Früher war es sehr oft. Wir haben uns also oft gesehen. Aber jetzt, nicht so. Wir reden per Telefon oder per Mail jetzt momentan .. ja ich hab den Antrag für in MA 35 gemacht. Ich warte bis jetzt auf meinen Aufenthalt. Gibt nicht so viel mir ihr zu tun. Aber sowieso sie hat gesagt, wenn ich etwas brauche oder so, ich kann mich bei ihr melden“ (Migra06, Pos. 2).

Aus dem angeführten Zitat wird ersichtlich, dass die Erreichbarkeit und die damit verbundenen Kontakte zu Beginn der Unterstützungsmaßnahme in höherer Frequenz durchgeführt wurden und sich die Intensität der Kontakte im Verlauf der Begleitung an den individuellen Bedürfnissen der Nutzer:innen ausgerichtet hat. Zudem zeigt sich, dass zu Beginn des Case-Management-Prozesses vermehrt persönliche Beratungsgespräche durchgeführt wurden und es mit fortlaufender Dauer zu einer Veränderung der Kommunikationskanäle kam, da im Beratungsprozess vermehrt auf telefonischen Kontakten oder auf Austausch über Mailverkehr zurückgegriffen wurde.



In Hinblick auf den Abschluss des Case-Management-Prozesses lässt sich feststellen, dass es durch die Nutzer:innen im Vorfeld der Durchführung des Abschlussgesprächs zu einer Zunahme der Kontakthäufigkeit kommt (vgl. ÖBB03, Pos. 8). So schildert eine Nutzerin hinsichtlich der Kontaktgestaltung im Verlauf der Unterstützungsmaßnahme folgende Erfahrungen:

„Ja, der Kontakt zu meinem Ansprechpartner ist dann immer weniger geworden, einfach weil ich nix mehr gebraucht habe von ihm. Und, ja jetzt, jetzt die letzten paar Wochen war es wieder ein bisschen öfter, weil er eben nachgefragt hat. Ob ich etwas brauche, weil sonst wäre das Thema von seiner Seite, ja, abgeschlossen und wir haben dann noch ein kurzes Abschlussgespräch gehabt, wo er mir ein paar Fragen gestellt hat und, ja, das war es eigentlich“ (ÖBB01, Pos. 2).

Ebenso berichtet eine Nutzerin davon, dass sich die Intensität der Kontakte nach den individuellen Unterstützungsbedarf richtet und auf der Grundlage einer verlässlichen Erreichbarkeit der Case Manager:in die Kontakte ausschließlich anlassbezogen genutzt werden.

„Ja der Prozess läuft jetzt einfach aus, weil wir eben glaube ich eben wirklich stabil jetzt sind und diese Hilfe glaube ich jetzt in Freundschaft übergeht (lacht) und das sollte so glaube ich (.....) weil wir eben alleine zurechtkommen allerdings wenn die Mama wieder zu Besuch käme, würde ich das wieder sofort in Anspruch nehmen, weil ich das alleine nicht mehr mache. Also da muss ich sagen, würd ich sofort wieder anrufen und sagen (...) braucht's wieder“ (KJH06, Pos. 6).

Weiters lässt sich aus der oben angeführten Aussage ableiten, dass die Nutzerin auf ihre positiven Erfahrungen aus dem Case-Management-Prozess zurückgreift, da sie diese in der Vergangenheit als hilfreich und unterstützend empfunden hat. Die Tatsache, bei Bedarf unmittelbare Hilfe in Anspruch nehmen zu können, führt einerseits zu einer Absicherung der Handlungsfähigkeit und andererseits zu einer hohen Zufriedenheit mit der Unterstützungsform. Denn die Nutzerin kann sich darauf verlassen, bei Bedarf zeitnahe Hilfe zu erhalten.

#### 5.1.1.5 Kontinuierliche Erreichbarkeit – in Kontakt bleiben

Hinsichtlich einer kontinuierlichen Erreichbarkeit und der Umsetzung eines regelmäßigen Kontakts, geht aus den geschilderten Erfahrungen der Nutzer:innen hervor, dass durch das Aufrechterhalten der Kontakte eine aufmerksame Haltung der professionellen Hilfe transportiert wird und die Nutzer:innen diese als Interesse an der eigenen Person in dieser Situation wahrnehmen (vgl. ÖBB02, Pos. 70). Ein kontinuierlicher intensiver Austausch erzeugt ein Gefühl der Nähe, bildet die Basis für Vertrauen und wirkt sich zudem positiv unterstützend auf den Aufbau einer tragenden Arbeitsbeziehung aus (vgl. ÖBB03, Pos. 46). Auf die Frage, was dem Nutzer im Verlauf der Case-Management-Prozess besonders wichtig war, führt dieser aus:

„[...] Jo i man, imma a bisal an Kontakt hoitn zur der Person, halt nachfragen wie's ausschaut, das hat er eigentlich aber eh imma g'macht. Vielleicht könnte man das öfters machen, oder was. Aber das is imma wida so a Sache, wie die Person selbst reagiert. Der Ane wüh hoit mehr Ruha hobn, der Andere wü vielleicht a bisschen mehr reden, oder a vielleicht den mehr ermuntern, so hoit, wenn was is ruaf mi on, oder so. Des hat er eigentli a gmocht [...]“ (ÖBB02, Pos. 76).

Die Aussage des Nutzers macht deutlich, dass ein regelmäßiger Austausch, in kurzen Intervallen, vom Nutzer gewünscht wird und dass es bei der Umsetzung der Intensität der Kontaktgestaltung seitens der Case Manager:in wichtig ist, hier empathisch auf die Persönlichkeitsstruktur der Nutzer:in einzugehen und die Kontaktintensität an deren Vorstellungen und Wünschen anzupassen ist. Folgendes Zitat unterstreicht diese Erkenntnis: „Da ist das Feingefühl vom Betreuer gefragt. Und ja, die andere Person so lesen zu können, dass das da dann nicht zu viel ist oder zu wenig oder zu oft anruft oder halt zu wenig“ (ÖBB01, Pos. 32).

Eine weitere Aussage der Nutzerin hebt v.a. die positive Wirkung der Nachfrage der subjektiven Befindlichkeit hervor und unterstreicht die Wichtigkeit sich im Rahmen des Unterstützungsprozess die aktuelle Bedarfslage der Nutzer:innen in den Mittelpunkt zu rücken. „Was also auch sehr nett war ist dass er immer wieder einmal angerufen hat und gefragt hat ob's mir eh gut geht, ob ich irgendwas brauch' und dass ich mich jederzeit melden kann“ (ÖBB01, Pos. 22).

Ebenso berichtet eine Nutzerin, dass sie in einem verlässlichen und regelmäßigen Kontakt mit dem:der Case Manager:in gestanden hat und in einem wöchentlichen Intervall ein lebensweltorientierter Austausch umgesetzt wurde. Im Rahmen der Kontakte wurden anlassbezogenen Themen kommuniziert und gemeinsam lösungsorientierte Ansätze entwickelt:

„Sie hod mi lediglich immer olle, jede Wochn ned owa jede zweite Wochn ongruafn oda wenn sie erfoahn hod von da BH oder von den flexiblen Hilfen, dass irgenda Vorfall gwesn is. Ah, dass sie des und des jetzt was ob i, ob ah, in da Zwischenzeit no dazuakumman is, worauf Sie besonderes Augenmerk legn sollte“ (KJH03b, Pos. 45).

Eine weitere Nutzerin berichtet, dass der Kontakt zur Case Manager:in nach Ablauf der Unterstützungsmaßnahme entsprechend der institutionell vorgegebenen maximalen Laufzeit ausgelaufen ist, und sie zwei bis drei Jahre nach Beendigung der Hilfestellung aufgrund einer wiederkehrenden herausfordernden Lebenssituation eigeninitiativ mit der früheren Case Manager:in in Kontakt trat. „Ja, nach 2 bis 3 Jahren waren wieder Probleme, ja wieder dorthin gegangen. Die Dame hat wieder geholfen“ (Migra03, Pos. 2). Aus dem Sachverhalt lässt sich ableiten, dass sich die Nutzerin die Kontaktdaten der Case Manager:in in Erinnerung gehalten hat, da sie die Hilfestellung als konstruktiv und unterstützend wahrgenommen hatte - und sie nun aufgrund von ihrem aktuellen Bedarf auf den vertrauten Kontakt und das damit verbundene Unterstützungssystem zurückgreift.

#### 5.1.1.6 Transparenz der Erreichbarkeit

In Hinblick auf die Transparenz der Erreichbarkeit berichten die Nutzer:innen, dass die Kommunikation von festgelegten Zeitfenstern besonders hilfreich für die Nachvollziehbarkeit der Inanspruchnahme der Hilfe war und als Orientierungshilfe diente.

„Oiso i hob nie des Gföh ghobt, dass i denna lästig bin und ois und a immer wieder die Vasicherung, dass, wenn es irgendwos gibt auch von den flexiblen Hilfn, wir sind bis ochzehn, neinzehn, zwanzig Uhr erreichbar. Wenn Momente g'wesn san, de ned gonz sou rund glaufn is. Oiso wenn es etwos gibt. Ich kann jeder Zeit onrufn und wann i sunst Hilfe brauch ah, ah, homs ma des a g'sogt vo da BH“ (KJH03b, Pos. 2).

Weiters berichten Nutzer:innen davon, dass berufliche Auszeiten der Case Manager:innen transparent kommuniziert und im Zeitraum des Urlaub alternative Kontaktnummern weitergereicht wurden. Durch die zeitgerechte Informationsweitergabe lässt sich der Wechsel der Zuständigkeit für die Nutzer:innen gut nachvollziehen und gibt ihnen weiterhin die Möglichkeit, sich bedarfsorientiert mit der zuständigen Person in Verbindung zu setzen. Damit wird die Handlungssicherheit erzeugt, dass weiterhin eine professionelle Hilfe in belastenden Situationen erreichbar ist, die sich der Anliegen der Nutzer:innen widmet. „Sogar wie sie auf Urlaub gegangen ist, hab i die Nummer der Vertretung kriagt. Also do wäre immer jemand do gewesen für mich“ (ÖBB03, Pos. 8).

#### 5.1.1.7 Zusammenfassung

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass eine unmittelbare Erreichbarkeit der Fachkräfte bei den Nutzer:innen die Ausbildung einer zuversichtlichen Grundhaltung auslösen und die Identifikation mit dem Hilfeprozess unterstützen kann. Eine verlässliche Erreichbarkeit und eine zeitnahe Rückmeldung auf Anfragen kann bei den Nutzer:innen Vertrauen aufbauen, weiters Handlungssicherheit erzeugen und dazu beitragen, den Hilfeprozess als stabilisierendes Element der Lebenssituation wahrzunehmen. Die Bestätigung der unmittelbaren Erreichbarkeit der Professionist:innen kann einerseits zur Gewährleistung einer kontinuierlichen Versorgung für die Nutzer:innen führen und andererseits zur Umsetzung von schnellen Hilfsmaßnahmen entlang der individuellen Bedarfslagen beitragen. Hinsichtlich der Kontaktgestaltung merken die Nutzer:innen an, dass eine empathische Haltung bei den Fachkräften gefordert ist, um damit adäquate Interaktionen, die den jeweiligen Persönlichkeitsmerkmalen der Nutzer:innen angepasst sind, umzusetzen. Hinsichtlich der Selbstbestimmung der Kontaktgestaltung durch die Nutzer:innen kann angenommen werden, dass diese eine bedeutende Rolle in der Anbahnung der Hilfe zur Selbsthilfe einnehmen und für die lebensweltorientierte Ausrichtung des Handlungskonzepts stehen.

#### 5.1.2 Faktor Zeit

*Eder Norbert*

Durch seine grundlegende konzeptionelle Ausrichtung kann das Handlungskonzept Case Management die individuellen Bedürfnisse als auch Wünsche der Nutzer:innen effektiv berücksichtigen und diese gut in den zeitlichen Ablauf des Case-Management-Prozesses integrieren. Im Regelkreis des Case Management werden in der Phase des Assessment und dem nachfolgenden Arbeitsschritt der Definition der Ziele und Planung

der Hilfsmaßnahme die zeitliche Gestaltung der Hilfeplanung in einem gemeinsamen Ausverhandlungsprozess erarbeitet. Im folgenden Abschnitt wird nun näher auf die unterschiedlichen Kriterien der zeitlichen Prozessauslegung eingegangen und deren Bedeutung hinsichtlich einer nutzer:innenorientierten Umsetzung des Handlungskonzepts beschrieben.

#### 5.1.2.1 Die zeitliche Prozessauslegung folgt nutzer:innenorientierten Bedürfnissen

Durch seine grundlegende konzeptionelle Ausrichtung kann das Handlungskonzept Case Management die individuellen Bedürfnisse als auch die Wünsche der Nutzer:innen effektiv berücksichtigen und diese gut in den zeitlichen Ablauf des Case-Management-Prozesses integrieren. Im Regelkreis des CM werden in der Phase des Assessment und dem nachfolgenden Arbeitsschritt der Definition der Ziele und die Planung der Hilfsmaßnahme in einem gemeinsamen Ausverhandlungsprozess die zeitliche Gestaltung der Hilfeplanung erarbeitet. Die analysierten Forschungsfelder der Forscher:innengruppe zeigen eine Variabilität in Bezug auf die Dauer des Case-Management-Prozesses. Der zeitliche Rahmen für diesen Prozess erstreckt sich über einen Zeitraum von einem bis zu drei Jahren.

Die partizipativ angelegte Ausrichtung des Unterstützungsprozess und die damit verbundene zeitliche Gestaltung wird durch folgendes Zitat verdeutlicht und zeigt die Beteiligung der Nutzerin im Hilfeprozess sehr gut auf: „Jo, wia g’sogt, die flexiblen Hilfen, da Hilfsplan is hoid olle hoibn Joah nui bewertet. Is wieder verlängert woan des Joahresende, nen. Die Therapie hod sie kriad. Ah, eigentlich hom ma sie jetzt so weit, dass sie ins Poly kummt“ (KJH03b, Pos. 153). Aus der Textpassage lässt sich eine bedarfsorientierte als auch zeitliche Ausweitung des Prozesses erkennen und zeigt den Versuch auf, die Hilfsmaßnahmen passgenau entlang der individuellen Bedürfnisse der Nutzerin auszurichten. Damit wird eine konstruktive Ausrichtung des Hilfeprozess erreicht und eine entsprechende Persönlichkeitsentwicklung gewährleistet. Weiters berichtet ein Nutzer hinsichtlich seiner Erfahrungen mit der Einbeziehung bei der zeitlichen Gestaltung des Unterstützungsprozesses Folgendes:

„Sie hat mir das richtig dargebracht, das sie äh äh so eine Art Berater und Beschützerfunktion haben, die die Wiedereingliederung auf Schiene bringen soll und das do alles Zeit hat. Das es nicht in irgendeinen Zeitrahmen sein muss, weil sonst hört da auf. Na des läuft weiter“ (ÖBB03, Pos. 10).

Im Zitat beschreibt der Nutzer, dass die Case Manager:in eine beratende und advokatorische Funktion einnimmt und den Nutzer zur Seite steht, um den Wiedereingliederungsprozess konstruktiv zu gestalten. Zudem berichtet der Nutzer, dass es hinsichtlich einer vollständigen Teilnahme an der Erwerbstätigkeit keine zeitlichen Vorgaben gibt, sondern der zeitliche Ablauf den individuellen Bedürfnissen folgt. Daraus lässt sich ableiten, dass ein „sich Zeit nehmen“ als Funktion fungieren kann und der Wiedereinstieg im Rahmen des Case-Management-Prozesses in der für die Person passenden zeitlichen Rahmen umgesetzt werden kann. Eine entsprechende Kommunikation dieser bedarfsorientierten zeitlichen Auslegung des Unterstützungsprozesse kann bei den Nutzer:innen dazu führen, dass diese sich in ihrer

Situation gesehen fühlen und sich die Wahrnehmung einstellt, dass auf ihre Bedürfnisse eingegangen wird. Eine weitere Nutzerin berichtet, dass sie in die Gestaltung des Hilfeplans hinsichtlich des Zeitmanagements eingebunden war und bei der Festlegung der stufenweisen Integration in die Arbeitswelt mitwirkte: „Also eingebunden war ich bei dem Formular, da haben wir halt festgelegt wie, wie halt die Maßnahmen ausschauen. Von wann bis wann ich mit wieviel Prozent wieder einsteige“ (ÖBB01, Pos. 8). Und weiters führt die Nutzerin aus:

„Und ich hab dann auch, das war auch, mein Wunsch quasi, ähm, dass das wir des auch in diese Vereinbarung, betriebliche Wiedereingliederungsteilzeit reinschreiben, dass ich halt die ganze Zeit von zu Hause aus im Homeoffice meine Tätigkeiten verrichten kann“ (ÖBB01, Pos. 10).

Die beiden Zitate lassen den Rückschluss zu, dass durch die partizipative Beteiligung an der Prozessgestaltung selbstreflexive Elemente bezüglich der persönlichen Leistungsfähigkeit in der Planung mit einfließen und der Effekt erzielt wird, dass sich die Nutzerin aktiv in die Gestaltung des Unterstützungsprozess einbringen kann und somit ihre individuellen Wünsche bezüglich einer passgenauen Einstellung der Hilfsmaßnahme erfüllt sieht. Daneben kann auch der Faktor Zeit als ein Adjustierungselement gesehen werden, der der Herstellung einer zuversichtlichen Grundhaltung dienen kann, da es somit die Möglichkeit gibt, persönliche Ziele in vorgesehenen und selbstständig geplanten Zeitrahmen erreichen zu können. Ein anderer Nutzer berichtet über die zeitliche Gestaltung des Case-Management-Prozesses:

„Sie hat mir des dann ... erklärt, dass man sich da Zeit lassen muss, dass man Krankenstand und das alles verlängern kann, dass man ned einfach, weil einfach irgendein Arzt einen abschreibt, oder sagt ... ma muas arbeiten geh ... dass man sich da ja Zeit lassen soll und das man das ganze langsam anfangt“ (ÖBB03, Pos. 6).

Aus dem oben angeführten Zitat geht hervor, dass individuelle Bedürfnisse im Mittelpunkt der Hilfeplanung stehen und der persönliche Genesungsverlauf ausschlagend für die zeitliche Gestaltung ist. Zudem weist sie darauf hin, dass es sicherzustellen gilt, sich von grenzüberschreitenden Zuschreibungen von Dritten abzugrenzen. Daraus lässt sich ableiten, dass eine langfristige zeitliche Perspektive der Unterstützungsmaßnahme den Nutzer:innen die Möglichkeit eröffnet, sich auf die eigene gesundheitliche Genesung zu fokussieren und Zuversicht geben kann, im Kontext der Erwerbstätigkeit dort wieder anzuknüpfen, wo man:frau vor dem einschneidenden gesundheitseinschränkenden Ereignis hinsichtlich seiner:ihrer beruflichen Leistungsfähigkeit gestanden ist. Dies erscheint hinsichtlich einer anzustrebenden langfristigen Teilhabe am Erwerbsgeschehen ausgesprochen substanziell und betont, dass der Case-Management-Prozess durch seine zeitliche Ausrollung Rücksicht auf eine vollständige körperliche Genesung der Nutzer:innen nimmt. Weiters schildert der Nutzer in Hinblick auf die zeitliche Prozesskomponente und den damit verbundenen schrittweisen Wiedereinstieg in das Berufsleben folgende Erfahrungen:

„[...] der ÖBB die Wiedereingliederung wichtig ist, damit man die Leute wieder richtig in ihre Funktion, dort wo sie früher waren hineinbringt und das ganze langsam

angehen muss. Man kann ned mit 100 Prozent losfahren, weil erstens ist man es nicht gewohnt, dann gibt vielleicht noch körperliche Probleme“ (ÖBB03, Pos. 6).

Der Nutzer beschreibt in seiner Aussage die wertschätzende Haltung des Unternehmens gegenüber seiner Mitarbeiter:innen, diese mit Hilfe der Unterstützungsmaßnahme wieder in ihrem ursprünglichen Arbeitsplatz zu integrieren. Und er spricht auch explizit an, dass diesem Prozess ausreichend Zeit eingeräumt wird. Darüber hinaus führt der Nutzer aus, dass der Wiedereinstieg nicht mit voller Arbeitsbelastung erfolgt, sondern mit einer stufenweisen Steigerung des Arbeitspensums verbunden ist, um damit mögliche körperliche Ein- und Beschränkungen zu berücksichtigen. Aus dem Zitat des Nutzers lässt sich ableiten, dass eine Rücksichtnahme auf die körperliche Genesungsgeschwindigkeit durch eine entsprechende Gestaltung des Case-Management-Prozesses der Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse dient und dieses Vorgehen hilft, möglichen Überforderungstendenzen entgegenzuwirken.

#### 5.1.2.2 Prozessdimension Zeit vermindert gesellschaftlichen Leistungsdruck

Hinsichtlich der zeitlichen Ausgestaltung des Hilfeprozess schildert eine Nutzer folgende Erfahrungen: „[...] und hat dann auch gleich mit dem Chef do verhandelt und diskutiert, der kommt jetzt einmal länger ned. Des is amoi des Wichtigste gewesen: Der kommt amoi länger ned! Der braucht a paar Monate, dass er überhaupt wieder anfangen kann“ (ÖBB03, Pos. 36). In der angeführten Wortmeldung bezieht sich der Nutzer darauf, dass der:die Case Manager:in in seiner Wahrnehmung eine advokatische Rolle gegenüber den Vorgesetzten einnimmt und die Interessen des Nutzers vertritt und explizit darauf hinweist, dass die vollständige Genesung der Person und die Wiederherstellung der Erwerbstätigkeit vorrangig zu behandeln ist. Daraus lässt sich ableiten, dass es aufgrund der zeitlichen Berücksichtigung für die Herstellung der vollständigen Funktionsfähigkeit zu einer Verminderung des Leistungsdrucks seitens der Nutzer:innen kommt, da diese nicht mehr aufgefordert sind, so schnell wie möglich wieder am Berufsleben teilnehmen zu müssen und somit die zeitlich bedarfsorientierte Konzeption des Hilfeprozess entlastend wirken kann. Folgendes Zitat einer Nutzerin bekräftigt diese Argumentation:

„Ähm, ja dann hab ich eineinhalb Monate glaube später mit 75 Prozent der Normalarbeitszeit weiter gemacht und war auch immer wieder im Kontakt mit meinem Ansprechpartner. Da hat es aber eigentlich keine großen Themen gegeben. Das ist alles sehr gut abgelaufen und hab dann im November, mit November wieder Vollzeit begonnen“ (ÖBB01, Pos. 2).

Im obigen Zitat geht die Nutzerin auf die zeitliche Gestaltung des Hilfeprozesses ein und führt an, dass ihre Regelarbeitszeit in geplanter Weise schrittweise gesteigert wurde. Zudem gibt sie an, in fortlaufendem Austausch mit dem:der Case Manager:in gestanden zu sein und bewertet den Prozessablauf insgesamt als positiv.

Aus den angeführten Erfahrungen der Nutzer:innen lässt sich also ableiten, dass es durch eine behutsame Wiedereingliederung in den Erwerbsalltag zu einer psychosozialen Entlastung der Nutzer:innen kommt, da diese nicht mehr den gesellschaftlichen Ansprüchen, so schnell wie möglich wieder leistungsfähig zu sein, entsprechen müssen. Durch die bedarfsorientierte Ausrichtung der Unterstützungsmaßnahme in Form eines verringerten Arbeitspensums wird erreicht, dass die Nutzer:innen weiterhin befähigt sind,

an der Erwerbsarbeit teilzunehmen. Darin lassen sich positive Effekte auf das Selbstkonzept der Nutzer:innen vermuten, da diese durch ihre aktive Teilnahme am Gesellschaftssystem kontinuierlich wieder neue Selbstsicherheit generieren können (vgl. ÖBB01, Pos. 18).

Eine weitere Nutzerin schildert ihre Erfahrungen hinsichtlich der zeitlichen Komponente der Unterstützungsmaßnahme wie folgt: „Ich wusste, ich wusste, dass ich das schaffe, ich wusste es, aber ich wusste nicht, wie lange dauert es?“ (Migra03, Pos. 6) Aus der Wortmeldung kann abgelesen werden, dass eine zeitlich ausgedehnte Prozessbegleitung durch eine professionelle Hilfe die Ausbildung eines subjektiven Sicherheitsgefühl verstärken kann. Und dass die Möglichkeit, Entwicklungsschritte auf der Persönlichkeitsebene in seiner/ihrer eigenen Geschwindigkeit umzusetzen, Sicherheit gibt.

#### 5.1.2.3 Aufbau einer tragfähigen Arbeitsbeziehung benötigt Zeit

Aus den Narrationen der Nutzer:innen geht hervor, dass die zeitliche Gestaltung des Hilfsprozesses für den Aufbau einer tragfähigen Arbeitsbeziehung zu einer Fachkraft oder für den Aufbau einer Vertrauensbasis von entscheidender Bedeutung sein kann. Folgende Aussage einer Nutzerin unterstreicht die weitreichende Bedeutung des Faktors Zeit für den Case-Management-Prozess:

„Also am Anfang war ich so ein bisschen unsicher, weil ich generell nicht so wirklich Menschen vertrau', dann kam, also es hat schon zirka so 2, 3 Wochen gedauert bis ich wirklich Vertrauen gehabt hab und ja also ich kann es nicht wirklich sagen aber ich hab mich einfach darauf eingelassen, dass es hilft und es hilft auch“ (KJH01, Pos. 31).

Aus dem oben angeführten Zitat einer Nutzerin lässt sich also die Annahme ableiten, dass es für den Vertrauensaufbau zu einer Person als auch zur Unterstützungsform des CM den Faktor Zeit und das Sammeln von grundlegenden positiven Erfahrungen braucht, um eine offene Haltung gegenüber unbekannten Personen und neuen Strukturen einnehmen oder aufbauen zu können. Darüber hinaus weist die Textpassage darauf hin, dass die im Vorfeld bestehenden Unsicherheiten hinsichtlich der Zusammenarbeit mit einer Person und die Zweifel an der Wirkungsweise der Unterstützungsmaßnahme durch eine konstruktive Ausrichtung des Hilfeprozesses kompensiert wurden und sich die vormaligen Bedenken durch direkte, positive Erfahrungswerte aus dem Case-Management-Prozess aufgelöst haben und die unterstützenden Elemente der Hilfe in den Mittelpunkt der Wahrnehmung der Nutzer:in gerückt werden (vgl. KJH04a, Pos. 1).

Weiters schildert eine Nutzerin hinsichtlich des Aufbaus einer vertrauensvollen Arbeitsbeziehung folgende Erfahrungen: „Du brauchst ein bisschen Zeit, wie du gesagt hast, ja. Für diese Vertrauen. Für diese eine gute Beziehung, ja. Man braucht ein bisschen Zeit“ (Migra06, Pos. 2). Die Aussage der Nutzerin lässt den Rückschluss zu, dass der Beziehungsaufbau und die damit verbundene Herstellung einer vertrauensvollen Beziehung Zeit und regelmäßige Begegnungen braucht und die

Herstellung der Vertrauensbasis sehr individuell ausgeprägt ist. Damit ist gemeint, dass die Nutzer:innen unterschiedliche Anpassungsgeschwindigkeiten besitzen und somit die Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse hinsichtlich der Gewöhnung an das Gegenüber eine ausreichende Berücksichtigung in Form einer emphatischen Haltung der Professionist:innen benötigt.

Aus dem erhobenen Datenmaterial lässt sich zudem entnehmen, dass es mit fortlaufender Dauer des Case-Management-Prozesses zu einem Verschwimmen der professionellen und persönlichen Grenzen kommen kann. Aus den Aussagen der Nutzer:innen geht hervor, dass das Naheverhältnis mit der Ausbildung einer Vertrauensbasis einhergeht. Die folgende Aussage einer Nutzerin beschreibt diese Dynamik sehr anschaulich:

„Und, und die andere Helferin hat gemerkt aha [Name der Nutzerin] ich glaub du kommst jetzt auch ganz gut zurecht äh was kann i wo kann ich noch helfen und wir ham eben auch g'sagt ja, also, sie is uns eigentlich auch so ans Herz gewachsen und irgendwie wollen wir sie eigentlich net hergeben, aber natürlich sind die Stunden sehr teuer und ähm, ja der Prozess läuft jetzt einfach aus, weil weil wir eben glaube ich eben wirklich stabil jetzt sind und und diese Hilfe glaube ich jetzt in Freundschaft übergeht“ (KJH06, Pos. 6).

Im oben angeführten Zitat beschreibt die Nutzerin den konstruktiven Fortschritt im Verlauf des Case-Management-Prozess und führt zudem aus, dass es im Zuge dessen zu einer Stabilisierung des Lebensalltags des Familiensystems gekommen ist. Weiters wird das Beziehungsverhältnis zur professionellen Helferin angesprochen, das sich durch eine tragfähige Arbeitsbeziehung auszeichnet und darüber hinaus von der Nutzerin als eine Annäherung auf freundschaftliche Ebene beschrieben wird. Die oben angeführte Textpassage weist auf den Sachverhalt hin, dass es im Rahmen eines langfristigen Begleitungsprozess bei den Akteur:innen zur Ausbildung von vertrauten Beziehungsstrukturen kommen kann, die zu einer Annäherung auf persönlicher Ebene führen können. Damit verschwimmen in der Wahrnehmung der Nutzer:in die Grenzen zwischen Profession und Freundschaft.

#### 5.1.2.4 Bearbeitung von Multiproblemlagen braucht Zeit

Um den komplexen Fallkonstellationen und den damit verbundenen Multiproblemlagen der Nutzer:innen entsprechend zu begegnen, wird in der Praxis der Case-Management-Prozess ein zeitlich ausgedehnter Prozess implementiert, der sich einerseits durch eine Lebensweltorientierung und den damit verbundenen aktuellen Unterstützungsbedarfen der Nutzer:innen auszeichnet - und andererseits an die jeweiligen institutionellen Rahmenbedingungen und damit verbundenen begrenzenden Vorgaben gekoppelt ist.

„Und ah, dass ma hoid des und des hoid vor hod, ned. Des ma [Name der Nutzerin] gerne sou, souweit bringen würde und ois. Afoch, wia sui i sog'n, monchesmui, dass ah, dass ma hoid a a wia sui i song, weil i gmant hob, dass des ned geht oda wos, ned. Das es a launga Weg is owa letztendlich zum Ziel führn würd, wird und sie hom recht ghobt eigentlich. Es, es hod si so zum Positiven verändert, dass ma heit gonz guad lebn kennan“ (KJH03b, Pos. 35).



Im oben angeführten Zitat beschreibt die Nutzerin mehrere Zielaspekte aus ihrem Betreuungsalltag, die aus ihrer Perspektive heraus zu einem verbesserten Lebenssituation des Familiensystems führen können. Sie schildert außerdem ihre Unsicherheiten und Bedenken hinsichtlich einer positiven Veränderung des Lebensalltag und dass Entwicklungen womöglich ausbleiben. Aus der Wortmeldung ist weiters herauszulesen, dass die Nutzerin sich auch auf die Zeitdauer, die der Prozess einnehmen wird, bezieht und einräumt, dass es für eine Umsetzung der Veränderungen einen längeren Zeitraum braucht. Zudem bestätigt sie die von den Case Manager:innen ausgesprochenen zukunftsorientierten und lösungsorientierten Argumentationen, die sich bei Aufrechterhaltung des Case-Management-Prozess, einstellen werden und zu einer Verbesserung hinsichtlich der Lebensqualität führen. Aus der Textpassage lässt sich weiters ableiten, dass komplexe Fallstrukturen, welche mit Multiproblemlagen der Nutzer:innen verbunden sind, einen entsprechenden zeitlichen Rahmen benötigen, um gewünschte Veränderung einzustellen bzw. diese langfristig im Sinne einer dauerhaften Stabilisierung halten zu können. Zudem zeigt das Zitat, dass der Nutzerin und ihrem Familiensystem ausreichend Zeit für die Umsetzung von lebensweltorientierten Entwicklungsprozessen zur Verfügung gestellt wurde und dadurch der psychosoziale Druck wegfällt, in kurzer Zeit maximale Entwicklungspotenziale zeigen zu müssen. Daraus lässt sich ableiten, dass der Faktor Zeit im Case-Management-Prozesses wesentlich zur psychosozialen Entlastung beitragen kann und die begleitenden Case Manager:innen durch den Hinweis auf die ausgedehnte zeitliche Komponente des Prozesses, der die unterschiedlichen Entwicklungsgeschwindigkeiten von Nutzer:innen berücksichtigt, dazu beitragen kann, das Vertrauen in dem Case-Management-Prozess zu stärken. Folgende Aussage einer Nutzerin unterstreicht die Bedeutung der transparenten Skizzierung des Case-Management-Prozess durch die professionelle Hilfe hinsichtlich der oben beschriebenen zeitlichen Komponente.

„Hod sie za mia gsogt, Frau ... hod sie gsogt, es wird ein langa, ein steiniger Weg wean aber wir wean das letztendlich schaffn. Sie wean sehn und des hod mi wirklich die gonzn Joahre imma begleitet und aufgerichtet, wonn i monchesmoi no so vazweiflt woa owa jetzt ned weng da BH sondern weng oft die Sochn, de sie [Name der Nutzerin] gmocht hod gö“ (KJH03b, Pos. 195).

Ebenso wird aus diesem Zitat deutlich, dass es neben der Thematisierung des Faktors Zeit auch wesentlich ist, die Nutzer:in entsprechend auf die bevorstehenden Herausforderungen vorzubereiten, um damit eine positive Ausrichtung des Prozesses für eine gelungene Veränderung der Lebenswelt einzuleiten.

#### 5.1.2.5 Ausreichende Zeitkontingente für adäquate Lebenswelt- und Nutzer:innenorientierung

Aus dem Datenmaterial geht hervor, dass es für die Nutzer:innen von großer Bedeutung ist, in ihrer aktuellen Lebenssituation und den damit verbundenen Umständen umfänglich gesehen zu werden und der Auseinandersetzung darüber im Hilfeprozess genügend Raum und Zeit eingeräumt wird. Folgendes Zitat eines Nutzers verdeutlicht diesen Sachverhalt.

„Da war wirklich wer da, der hat sich die Zeit genommen. Des war nicht nur ein fünf Minutengespräch mit drei Fragen mit zwei zum Ankreuzen, sondern die hat einen wirklich alles näher gebracht, wos des eigentlich kann, hat sich um den Unfall erkundigt, hat sich informiert was passiert ist“ (ÖBB03, Pos. 36).

In der angeführten Wortmeldung teilt der Nutzer mit, dass in seiner Wahrnehmung eine authentische Begegnung auf Augenhöhe zwischen ihm und der Case Manager:in stattgefunden hat und diese in einem ansprechenden Zeitrahmen umgesetzt wurde. Weiters beschreibt der Nutzer das professionelle Auftreten der Helfer:in als interessiert, aufklärend und empathisch. Daraus lässt sich ableiten, dass eine nutzer:innen-orientierte wie auch bedarfsorientierte Prozessbegleitung ausreichende Zeitkontingente benötigt, um den Nutzer:innen empathisch begegnen zu können. Aufrichtiges Interesse zu zeigen und dem Gegenüber ausreichend Raum und Zeit für dessen Schilderungen für die Informationsweitergabe zu Verfügung zu stellen, transportiert eine wertschätzende Grundhaltung in den Interaktionen und unterstützt damit die Ausbildung der Akzeptanz der Nutzer:in für die Unterstützungsmaßnahme.

#### 5.1.2.6 Begrenzte Zeit des Case-Management-Prozesses

Die begrenzten Zeitressourcen des Case-Management-Prozess stehen in einer engen Verbindung mit den jeweiligen institutionellen Rahmenbedingungen und damit verbundenen professionellen Arbeitsaufträgen bzw. mit dem Ziel, die professionelle Hilfe in die Fähigkeit der Selbsthilfe übergehen zu lassen. Eine Nutzerin beschreibt ihre Wahrnehmung hinsichtlich des Prozessverlaufs wie folgt: „Wenn man des so Revue passiert, ja, des is eben jetzt im Auslaufen und eben des wird jetzt übernommen von diesem anderen Verein“ (KJH06, Pos. 8). Aus der Schilderung kann einerseits abgeleitet werden, dass die Initiierung des Prozesses bewusst gesetzt wurde und andererseits geht ein behutsamer und auf die individuellen Bedürfnisse ausgerichteter Prozessabschluss hervor. Der Sachverhalt kann dahingehend interpretiert werden, dass eine umsichtige Überführung in eine neue Unterstützungsform vorbereitet wurde.

Es lassen sich in den erhobenen Daten dagegen aber auch Aussagen von Nutzer:innen finden, die davon gekennzeichnet sind, dass die Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse der Nutzer:innen nicht in der Prozessgestaltung Platz gefunden hat. So berichtet eine Nutzerin über folgende Erfahrungen aus dem Unterstützungsprozess: „Aber die können mit den Frauen nur 3 Jahre und dann weg“ (Migra04, Pos. 4). Hier wird sehr deutlich, dass sich die institutionellen Vorgaben bezüglich der Laufzeiten des Unterstützungsmaßnahme nicht an den individuellen Bedarf orientieren und nach Ablauf der Laufzeit die Nutzer:innen die Möglichkeit an der Prozessteilnahme verlieren. Die Prozessgestaltung richtet sich also lediglich entlang der institutionellen Rahmenbedingungen aus.

Hinsichtlich der zeitlichen Ressourcen des Unterstützungsprozesses lassen sich im Datenmaterial Stimmen von Nutzer:innen ausmachen, die den Wunsch nach mehr Betreuungszeit aufweisen, bzw. die begrenzte Betreuungszeit kritisch beurteilen. Eine Nutzerin äußert sich diesbezüglich wie folgt:

„Na eigentlich net. Also i könnt nix Negatives sogn, also äh na wos vielleicht der einzige Punkt is, dass eben vielleicht mehr Stunden oder mehr Zeit zur Verfügung wäre .... Aber es woa, die Flexiblen Hilfen haben mehrere Familien zu betreuen. Es gibt viele Familien wo's ärger zugeht, wo eben mehr Stunden gebraucht werden. Des is so der einzige Manko, wo i sog, das vielleicht eben. Aber das liegt ja wieder natürlich an der Politik, dass eben mehr getan wird oder eben des Finanzielle mehr in die Hand g'nommen wird von der Politik, dass eben vielleicht die Flexiblen Hilfen jetzt a was mochen können mit de Kinder, wo vielleicht a Eintritt zum zoin is. Das des vielleicht auch übernommen wird. Das ma sogt, wenn's finanziell schwierig ist und des Geld net so vorhanden is, sowieso wenn ma arbeitslos is oder krank is, das do wirklich mehr finanzielles Budget zu Verfügung wäre (...) aber sonst sog i muss i sogn is nix Negatives un gar nix zum besser mochn sog i mal so“ (KJH05, Pos. 35f.).

Im oben angeführten Zitat resümiert die Nutzerin, dass sie generell mit dem Angebot der Unterstützungsmaßnahme grundlegend zufrieden war. Allerdings haben die Ressourcen der Hilfsmaßnahme die Bedürfnisse nur bis zu einem gewissen Teil abgedeckt und eine Ausweitung des Hilfeangebots hinsichtlich der zeitlichen Kontingente wäre wesentlich unterstützend gewesen. Aus dem geschilderten Erfahrungswert der Nutzerin lässt sich ableiten, dass die langfristige zeitliche Ausrollung des Case-Management-Prozess in engem Zusammenhang mit der konstruktiv ausgerichteten Wirkungsweise steht und die Umsetzung eines langfristigen Begleitungsprozesses zu einer Mehrfachentlastung der Nutzer:innen beitragen kann. Des Weiteren verdeutlicht die oben angeführte Situationsbeschreibung der Nutzerin die Kontroverse zwischen dem tatsächlichen Bedarf der Nutzer:innen und dem gegenüberstehenden institutionellen Vorgaben und den damit verbundenen maximalen Prozesslaufzeiten wie auch finanziellen Ressourcen, die nicht miteinander korrespondieren und nicht der Lebenssituation der Nutzerin gerecht werden.

#### 5.1.2.7 Zusammenfassung

Zusammenfassend lässt sich in Bezug auf die zeitlichen Ausrollung des Case-Management-Prozess festhalten, dass dieser im Sinne des lebensweltorientierten Ansatzes die Beteiligung der Nutzer:innen in der Gestaltung der zeitlichen Prozessabläufe einfordert, um damit eine bedarfsorientierte Prozessauslegung zu gewährleisten. Die partizipative Einbindung in der Prozessgestaltung kann selbstreflexive Erkenntnisse bezüglich der persönlichen Leistungsfähigkeit auf der Persönlichkeitsebene der Nutzer:innen initiieren und damit die Herstellung einer zursichhaltigen Grundhaltung befördern. Zudem kann eine ausgedehnte zeitliche Perspektive den Nutzer:innen Zuversicht vermitteln und möglichen Überforderungstendenzen entgegensteuern und damit einen Beitrag zur bio-psycho-sozialen Entlastung beisteuern. Besonders im Rahmen der betrieblichen Wiedereingliederung kann eine entsprechende Berücksichtigung der individuellen Genesungsgeschwindigkeiten einerseits dazu beitragen, eine Verminderung des gesellschaftlichen Leistungsdrucks, so schnell wie möglich wieder voll einsatzfähig zu sein, abzufedern und andererseits eine wertschätzende Haltung der Organisation gegenüber den Nutzer:innen zu transportieren. Von großer Bedeutung ist der Faktor Zeit hinsichtlich des Aufbaus einer tragfähigen und vertrauensvollen Arbeitsbeziehung. Durch regelmäßige Begegnungen kommt es zu einer gegenseitigen Annäherung der

Akteur:innen, bei der die Akkumulation von positiven Erfahrungen die Ausbildung von offenen Haltungen gegenüber Neuem und Unbekanntem bewirken kann.

### 5.1.3 Unmittelbarkeit und Flexibilität

#### *Eder Norbert*

Um die aktuellen Bedürfnisse, Wünsche und Ziele der Nutzer:innen in der Hilfeplanung weitreichend abzudecken gilt es, im Rahmen des Case-Management-Prozesses die entwickelten Unterstützungsmaßnahmen einerseits lebensweltorientiert auszurichten und andererseits den Hilfeprozess unmittelbar und flexibel zu gestalten. Hier steht v. a. der:die fallführende Case Manager:in in seiner:ihrer professionellen Verantwortung. Im Rahmen ihrer Tätigkeiten sind die Fachkräfte aufgefordert, im direkten Kontakt mit den Nutzer:innen eine entsprechende Auseinandersetzung und Weitergabe an Detailinformationen hinsichtlich der bestimmenden und relevanten Themen der aktuellen Lebenssituation einzuleiten. Diese Vorgangsweise stellt eine wesentliche Grundvoraussetzung dar, um einen nutzer:innenorientierten Hilfeplan mit einem daran gekoppelten Hilfsnetzwerk aufzubauen und in Folge konstruktiv ausgerichtete Hilfsmaßnahmen implementieren zu können. Im Folgenden stehen vornehmlich Betreuungssituationen im Vordergrund, die sich durch unmittelbaren und flexiblen Handlungsanteilen der Professionist:innen auszeichnen.

#### 5.1.3.1 Unmittelbare bedarfsorientierte Hilfen

In der generierten Datenmaterial finden sich eine Vielzahl von Nutzer:innenstimmen, die eine unmittelbare Ausrichtung der Hilfsmaßnahmen auf die aktuellen Bedürfnisse der Nutzer:innen erkennen lassen. Eine Nutzer:in beschreibt ihre Erfahrungen hinsichtlich einer bedarfsorientierten Gestaltung der Hilfe folgendermaßen:

„IP: Ahm, wir haben jetzt einmal in der Woche hab ich einen Termin mit dem Flexis und da wären dann Woche für Woche Themen besprochen welche gerade anliegen. Eben Schuldnerberatung zum Beispiel habe ich jetzt. Da wern Termin eausgemacht, die Daten, Dokumente werden eingeholt von mir. Ich verbringe auch teilweise, mit denen spazieren, ähm, ja.

I: Das Spazieren ist für die eigene Entlastung?

IP: Genau.

I: Oder ist das einfach nur so.

IP: Fürs Wohlbefinden, ja.

I: Oke.

IP: Also sie gehen vielleicht auf die Bedürfnisse ein die der Klient braucht, ja.“  
(KJH02a, Pos. 13).

In ihrer Wortmeldung beschreibt die Nutzer:in, dass die Hilfsmaßnahmen unmittelbar an die Lebenswelt ausgerichtet sind und bei regelmäßig geplanten Terminen mit der Fachkraft aktuelle Themen Punkt für Punkt bearbeitet werden (vgl. KJH02a, Pos. 91ff.; Migra02, Pos. 4; Migra03, Pos. 2). Weiters berichtet sie davon, dass sie nicht nur Unterstützung im Bereich der materiellen Grundsicherung erhält, sondern auch für das Wohlbefinden gemeinsame Spaziergänge durchgeführt werden und die Professionist:innen damit auf ihre Bedürfnisse eingehen.

Ausgehend vom angeführten Erfahrungsbericht der Nutzer:in lässt sich vermuten, dass es im Zuge von persönlichen Gesprächen zur Aussprache individueller Wünsche der Nutzer:in gekommen ist, die dann von der Fachkraft unmittelbar in die Hilfeplanung aufgenommen wurden. Durch das zusätzliche freizeitpädagogische Angebot wird einerseits eine positive Beeinflussung der psychosozialen Befindlichkeit der Nutzer:in erreicht und andererseits kommt es dazu, dass sie sich wertgeschätzt fühlen, da ihre Bedürfnisse zeitnah in die Hilfeplanung aufgenommen werden. Aus diesem Sachverhalt lässt sich somit ableiten, dass die Ausrichtung der Unterstützungsmaßnahmen im Case-Management-Prozess nicht ausschließlich auf Themenbereiche der existenziellen Absicherung bzw. materiellen Grundversorgung beschränkt sind, sondern sich auch auf das Erkennen von Persönlichkeitsmerkmalen der Nutzer:innen und dem damit verbundenen individuellen Unterstützungsbedarf richtet, um auf dessen Basis entsprechende Hilfemaßnahmen zu entwickeln, die exakt an den Bedürfnissen der Nutzer:innen angepasst sind.

Ein weiteres Beispiel, das die Bedeutung der unmittelbaren und flexiblen Hilfeplanung entlang der individuellen Bedarfe der Nutzer:innen unterstreicht, liest sich wie folgt: „Najo, puh, es is eigentlich darum gaungan dass Angelika a Chance hod, ned, sich zu entwickln, dass sie aus dem Gaunzn ausekummt, wos do in ia drinnan is“ (KJH03b, Pos. 19). In ihrer Wortmeldung bezieht sich die Nutzer:in hier auf die grundlegende Ausrichtung der Hilfeplanung und stellt die unmittelbare als auch flexible Abdeckung der individuellen Bedarfe als zentrales Merkmal in den Fokus der Gestaltung der Hilfe, um damit eine adäquate und konstruktive Persönlichkeitsentwicklung langfristig und nachhaltig einzuleiten (vgl. KJH07, Pos. 3).

Eine weitere Nutzer:in beschreibt ihren Erfahrungen hinsichtlich einer herausfordernden Lebenssituation und der damit verbundenen unmittelbaren bedarfsorientierten Ausrichtung der Hilfsmaßnahmen wie folgt:

„Das war aber insofern so schwierig, weil sie eben sehr eifersüchtig war, weil ich die Kinder gehabt hab und ich konnte damit eigentlich net umgehen, weil ich ja ihr eigentlich nur helfen wollte, damit sie Pause hat und und sich da irgendwie erholen kann (zieht Luft schwer ein) und dann is des eigentlich ziemlich aggressiv worden und ich hab g'sagt und dann hab ich eben angerufen bei der Sozialarbeiterin und hab g'sagt ich brauch Hilfe, ich schaff des nicht mehr alleine bei diesen Besuchen. Ähm da gehts um die Kinder und und die sind da mit drinnen und des funktioniert nicht so. Dann hat sie eben sofort reagiert und ich hab dann ganz zwei liebe ähm Damen sind dann zu mir gekommen, eine Psychotherapeutin und eine ähm eine Helferin eben noch, die halt Sozial, was hat sie studiert“ (KJH06, Pos. 1).

In Ihrer Aussage schildert die Nutzer:in ihre Wahrnehmung hinsichtlich der belastenden Situation bei den Hausbesuchen der Kindesmutter in ihrem Eigenheim. Sie merkt an, dass sie sich aufgrund subjektiver Überforderungstendenzen mit dem:der Case Manager:in in Verbindung gesetzt hat um auf die aggressive Situationsdynamik zu reagieren. Und sie fordert professionelle Unterstützung der Fachkräfte an. Aus der angeführten Situationsbeschreibung lässt sich deutlich eine unmittelbare Umstrukturierung der Hilfe durch die Professionist:innen erkennen, die durch die Implementierung einer begleiteten Form der Hausbesuche umgesetzt wurde. Durch die Anwesenheit der Fachkräfte kann eine Deeskalation der Situation eingeleitet werden,

zudem trägt die Entwicklung von strukturierten Ablaufplänen der Besuche dazu bei, dass es zu einer Ausbildung eines subjektiven Sicherheitsgefühl der Nutzerin kommt (vgl. ebd.:4; KJH03b, Pos. 179).

Die folgende Wortmeldung einer Nutzerin unterstreicht die zeitnahe Umgestaltung der Hilfe entlang der aktuellen Bedürfnisse und verdeutlicht die Bedeutung der lebensweltlichen Orientierung der Unterstützungsmaßnahmen, um eine konstruktive Gestaltung des Case-Management-Prozesses zu gewährleisten.

„I: Foit da no was ei?  
IP: Mh... na einkaufen gehen, weil ich hab ja keinen Führerschein.  
I: Mhm.  
IP: Ohm dass die mit mir einkaufen gehen die Flexis zum Beispiel.  
I: Des host du donn eibrocht daunn.  
IP: Mhm genau, ja.  
I: Gsogt, do brauch i a Hilfe  
IP: Genau.  
I: Und wie hat das funktioniert für dich.  
IP: Ja gut.  
I: Bist glei onghuacht gwordn.  
IP: Ja, ja, also alles was besprochen wird, wird eigentlich zeitnah durchgeführt also“  
(KJH02a, Pos. 121).

In ihrer Aussage geht die Nutzer:in auf ihre aktuelle Lebenssituation ein und schildert, dass sie aufgrund ihrer eingeschränkten Mobilität Unterstützung bei der Besorgung der Einkäufe benötigt. Aus dem Zitat lässt sich ablesen, dass sie den Wunsch der Unterstützung direkt bei den Fachkräften adressiert und diese eine zeitnahe Anpassung der Unterstützungsmaßnahmen einleiten. Aus dem Sachverhalt lässt sich folgern, dass eine partizipative Einbindung der Nutzer:in in die Hilfeplanung und eine damit verbundene schnelle Adaption im Sinne einer nutzer:innenorientierten Hilfe, einen wesentlichen Faktor für die Nutzer:innenzufriedenheit darstellen kann, da sich diese in ihrer Lebenssituation gesehen und verstanden fühlt und die lebensweltorientierten Unterstützungsmaßnahmen zu einer zeitnahen Erleichterung der Lebenslage führen (vgl. KJH02a, Pos. 162-165).

Eine weitere Wortmeldung, welche die unmittelbare Ausrichtung der Hilfsmaßnahmen auf die aktuellen Bedürfnisse verdeutlicht, liefert eine Person aus dem Bereich der Startbegleitung für Asylberechtigte und subsidiär Schutzberechtigte:

„Then I called her again em sometime last year and I told her I need to speak with you I have something disturbing me Frau [Name der Case Managerin] and she told me what is it? I said I feel like changing my family name. I don't feel so comfortable. I'm divorced and I'm so bearing this man's name. That was how terrible my marriage was. I don't wanna see that man, really. No. I told her, this is, I'm good but this will make me feel better. And she so send me the information (..) you know what I mean? This is not, she is not doing change of name in her office and she (.) don't worry I will do and then I was send how you (gonna go), you gonna go to this office, you send this, you send that“ (Migra01, Pos. 4).

In ihrer Aussage schildert die Nutzerin ihre Befindlichkeit hinsichtlich der Abgrenzung zu ihrem ehemaligen Ehemann und bittet die Fachkraft, ihr die für die Durchführung benötigten Informationen aufzubereiten. Aus der Textstelle geht hervor, dass die

Nutzerin eigeninitiativ den Kontakt mit der Fachkraft herstellt und ihr die subjektive Dringlichkeit der Umsetzung des Vorhabens beschreibt. Die Textpassage liefert einen guten Hinweis darauf, dass die Professionist:in unmittelbar die Wünsche der Nutzerin wahrnimmt, ihr entsprechende Informationen vorbereitet und diese der Nutzerin anschließend übermittelt (vgl. ÖBB02, Pos. 34). Zusätzlich zur Weitergabe der relevanten Informationen wird von der Fachkraft eine Abfolge der durchzuführenden Arbeitsschritte weitergereicht, die die Nutzerin selbstständig im Sinne der Selbsthilfe, ausführt.

#### 5.1.3.2 Zuverlässigkeit in der Zusammenarbeit

Im Rahmen des Case-Management-Prozesses bieten die Handlungsanteile der Professionist:innen, die sich durch einen unmittelbaren Charakter auszeichnen, einen wesentlichen Anteil, um das Vertrauen der Nutzer:innen in die Unterstützungsmaßnahmen auszubilden. Diese These lässt sich mit folgenden Aussagen der Nutzer:innen sehr deutlich bekräftigen:

„[...] wenn ich a Frage g'habt hab ich konnte immer, also wir haben uns dann eben mit diesen SMS und da geschrieben ich brauch Hilfe und des is dann sofort ein Anruf gekommen und was was ich brauch und wie es aussieht. Also ich war nie nie so in einer Situation mehr wo ich mi net so hinausgesehen hab, also des war ganz ganz gut“ (KJH06, Pos. 8).

In ihrer Aussage beschreibt die Nutzerin, dass sie auf den Hintergrund einer herausfordernden Lebenssituation selbstständig den Kontakt zur Fachkraft hergestellt hat um Hilfe anzufordern. Zudem führt sie aus, dass ihrem Ansuchen unmittelbar, in Form eines Rückrufs, entgegengekommen worden ist und der Fokus des:der Professionist:in auf einer schnellen Erhebung der aktuellen Bedarfe der Nutzer:in liegt. Aus dem dargestellten Sachverhalt kann abgeleitet werden, dass durch eine zeitnahe Rückmeldung erreicht wird, dass die Nutzer:in die Fachkraft als zuverlässige Person wahrnimmt, die auf Anfragen unmittelbar reagiert und sogleich die Eruiierung und Aufarbeitung der aktuellen Bedürfnisse einleitet, um daran anschließend eine flexible Umgestaltung der Hilfsmaßnahmen vorzunehmen (vgl. KJH02a, Pos. 37; ÖBB03, Pos. 26; Migra01, Pos. 3). Ein weiteres Beispiel, das die Bedeutung einer unmittelbaren Rückmeldung und deren Einfluss auf eine positive Entwicklung der Arbeitsbeziehung verdeutlicht liefert folgende Textstelle:

„I'm so grateful. Is only information but she can as well say, okay, I will send it next week and then you have to remind her again, again and again. No, immediately you tell this woman what you want it's like I'm telling you S.O.S., S.O.S., really. Boom. In one minute she is doing everything and then she sending the Mail you have to do this and then let me know if you need any other information“ (Migra01, Pos. 5).

In ihrer Wortmeldung bezieht sich die Nutzerin darauf, dass sie auf ihre Anfragen eine unmittelbare Antwort von der Fachkraft erhält und dieser Sachverhalt von der Nutzerin einerseits als wertschätzend und andererseits als eine Beantwortung eines Notrufs beschrieben wird. Neben der zeitnahen Bearbeitung der Anfrage kann aus der Textstelle abgeleitet werden, dass die Rückmeldung mit konstruktiven und lösungsorientierten Handlungsvorschlägen angereichert ist.

Ebenso beschreibt ein Nutzer sehr aussagekräftig, welche Handlungsanteile in der direkten Arbeit mit den Nutzer:innen zu einer Ausbildung von Zuverlässigkeit beitragen können: „[...] da hat man immer genau gewusst was los ist. Man hat sich jederzeit rühren können, sie haben mit von Anfang an erklärt, wie das abläuft, eins A und des des des hat alles funktioniert“ (ÖBB03, Pos. 26). Aus der Wortmeldung ist ersichtlich das v. a. die unmittelbare Erreichbarkeit und eine daran gekoppelte Rückmeldung eine wesentliche Rolle in der Ausbildung einer vertrauensvollen Haltung einnehmen und in der Wahrnehmung der Nutzer:innen dazu beitragen können, den:die Professionist:in als zuverlässige Partner:in im Case-Management-Prozess wahrzunehmen (vgl. ebd., Pos. 24; ÖBB01, Pos. 34). Eine weitere Nutzerin beschreibt ihre Erfahrung hinsichtlich verlässlicher Zusammenarbeit mit ihrem Case Manager folgendermaßen: „Von dem her ähm, ja war das vor allem das Unbürokratische und das Unkomplizierte, das da echt einen Vorteil gebracht hat“ (ebd., Pos. 14). In ihrer Aussage hebt die Nutzerin die Qualität der Zusammenarbeit im Rahmen des Unterstützungsprozesses hervor und geht zudem auf die lösungsorientierte und flexible Ausrichtung des Case-Management-Prozesses ein. Und unterstreicht somit die bedeutende Relevanz von zeitnahen Handlungen der Professionist:innen.

#### 5.1.3.3 Aufgliederung der Hilfeplanung in Teilziele

Um den Case-Management-Prozess für die Nutzer:innen übersichtlicher als auch nachvollziehbarer zu gestalten, empfiehlt es sich in der Prozessgestaltung den Ablauf der Unterstützungsmaßnahme in kurz-, mittel- und langfristige Ziele aufzugliedern und diese transparent an die Akteur:innen zu kommunizieren. Die übersichtliche Gestaltung des Prozessablaufs in einzelne Teilschritte kann dazu beitragen, dass für die Nutzer:innen ein unmittelbarer Bezug für den jeweiligen Handlungsschritt einfacher hergestellt werden kann. Folgende Wortmeldungen von Nutzer:innen deuten auf den Sachverhalt hin. Eine Nutzerin berichtet davon,

„[...] dass es ein Plan gibt. Sie machen so wir wöchentliche oder monatlich kleine Schritte. Es gibt so eine Ansicht auf ganze Jahr was höchsten zu erreichen, [...] Ja, schon, hab ich schon das Gefühl. So wie gesagt vorher schon erwähnt es wird irgendwie nicht angezwungen es wird Angebote gegeben, Anregungen zu bestimmten Handlungen, zum zu Situationslösungen. Die Fragen schon dann am Ende von Monat ob was übernommen war, ob was ähm Früchte gebracht und was haben wir aus von dem ausprobiert aber es wird nicht irgendwie ganz ähm bestanden darauf, dass das nur das und nicht das, weil sie wissen ja auch, dass das nicht alles wird funktionieren. Nicht bei jedem Kind und nicht jede Familie, ja. Das ist alles individuell darum ja“ (KJH04a, Pos. 7).

In ihrer Wortmeldung schildert die Nutzerin, dass es eine graphisch aufbereitete Darstellung des Hilfeplans gibt und dieser in periodischen Abschnitten aufgegliedert ist. Aus ihrer Aussage ist abzulesen, dass es sich dabei um klein-, mittel- und langfristige Zielperspektiven der Hilfeplanung handelt. Außerdem berichtet sie, dass die Teilziele des Hilfeplans im Rahmen von regelmäßigen, am Monatsende stattfindenden Treffen mit den Fachkräften besprochen und auf deren sinnhafte Wirkungsweise analysiert werden. Im Zuge der Eruiierung werden verschiedene lösungsorientierte Hilfsangebote nahegelegt und ebenso Anregungen hinsichtlich alternativer Handlungsweisen



vorgeschlagen, um eine adäquate Bearbeitung der aktuellen Lebenssituation und damit verbundenen Herausforderungen konstruktiv anzubahnen. Die Aufgliederung der Zielperspektiven stellt eine zeitnahe Auseinandersetzung mit der Hilfeplanung sicher und kann dazu beitragen, dass die flexible Gestaltung bzw. Abänderung der Hilfsmaßnahmen entlang der Bedürfnisse der Nutzer:innen gewährleistet ist (vgl. KJH07, Pos. 6).

Weiters kann aus der Textstelle abgelesen werden, dass die Ausrichtung der Hilfeplanung einerseits die Individualität der Nutzer:innen berücksichtigt, andererseits aber auch Freiräume für die Selbstgestaltung zur Verfügung stehen. Außerdem berichtet die Nutzerin, dass ihren Erfahrungswerten Wertschätzung entgegengebracht wird. Aus dem angeführten Sachverhalt lässt sich die These ableiten, dass eine Übersicht von unmittelbar anstehenden Arbeitsschritten und den damit in Verbindungen stehenden Zielperspektiven eine Handlungssicherheit erzeugen. Die Herstellung der Übersichtlichkeit des Prozessablaufs kann zudem einen positiven Einfluss auf motivierende Faktoren liefern und damit beitragen konstruktive Verhaltensweisen zu fördern. Zudem lässt sich vermuten, dass eine Aufgliederung der einzelnen Handlungsschritte und der damit verbundenen Optionen eine Vereinfachung der Nachvollziehbarkeit und in weiterer Folge eine Verstärkung der Sinnhaftigkeit ergeben können. Folgendes Zitat beschreibt die Auseinandersetzung hinsichtlich einer inhaltlichen Heranführung an die Sinnhaftigkeit von strukturellen Zielperspektiven sehr deutlich:

„[...] owa mit Hilfe dea BH und mit Hilfe der Flexiblen Hilfen homs mi soweit hingeleit dunn, dass, dass i hoid song muass, wenn wia sie ned (lacht) souweit krieg, dann miass ma nochgeh. Des wo a schwierige Umstellung fia mich owa wia gsogt, des homs gonz guat gmocht. I bin sunst ned so leicht zum knackn“ (KJH03b, Pos. 115).

In ihrer Aussage bezieht sich die Nutzerin auf mehrere Gesprächssituationen, in denen die Fachkräfte Aufklärungsarbeit bezüglich Zielperspektiven und individueller Entwicklungsschritte vornehmen. Die Auseinandersetzung damit soll dazu dienen, eine Unplanbarkeit von Entwicklungsschritten nachvollziehbar darzustellen, als auch die Herstellung einer offenen Grundhaltung der Nutzerin fördern. Auf Grundlage der offenen Herangehensweise soll eine adäquate Fehlerkultur in den Case-Management-Prozess eingebettet werden, die das Scheitern als Chance für zukünftige Entwicklungsdynamiken aufbereitet.

Im Zusammenhang mit der Aufgliederung der Zielperspektiven berichtet eine Nutzerin folgendes: „Oiso iwa die Ziel, ma muis song, wia ham das große Ziel und wia redn imma drüwa, wie die kleinen Ziele ausschaun, um das große Ziel zum erreichen“ (KJH01, Pos. 151). In ihrer Wortmeldung beschreibt die Nutzerin sehr deutlich, dass für sie die Aufteilung in unmittelbare Kurzziele ein wichtiger Bestandteil der Hilfe ist, um das langfristige Ziel im Fokus zu halten. Daraus lässt sich ableiten, dass Kleinziele, welche unmittelbar erreicht werden, motivierenden Charakter entwickeln können. Zudem scheint die Aufgliederung in Kleinziele dazu beizutragen die Haltung der Nutzer:innen zu stärken, die Hilfsmaßnahmen aufrecht zu halten und darüber hinaus die Herstellung einer zuversichtlichen Grundhaltung hinsichtlich einer Zielerreichung zu unterstützen.

#### 5.1.3.4 Flexible Umgestaltung der Hilfsmaßnahmen

Im folgenden Abschnitt wird auf die flexible Umgestaltung bzw. Neuausrichtung der Hilfsmaßnahmen eingegangen. Die Ausgangspunkt dafür bildet ein kontinuierlicher Austausch über lebensweltorientierten Themen zwischen den Nutzer:innen und der Fachkräften, der im Rahmen von Gesprächssequenzen erfolgt. Im Zuge des informativen Austauschs werden die aktuellen Bedarfe der Lebenssituation der Nutzer:innen aktualisiert und auf mögliche veränderte Bedarfslagen geprüft um gegebenenfalls eine zeitnahe Umgestaltung bzw. Aktualisierung einzuleiten. Eine Nutzerin der Kinder- und Jugendhilfe Steiermark schildert ihre Erfahrungen hinsichtlich einer flexiblen und bedarfsorientierten Umgestaltung der Hilfsmaßnahmen folgendermaßen:

„Ah, eben diese Flexible Hilfe, mir wurde dann auch a paar Termine angeboten wo ich mir gedacht hab, also diese psychologische Betreuung, das ist jetzt nicht notwendig, ja, von dem her waren ma des dann oft zu viele Termine. Das war dann ein bisschen zu viel, alles unterzubekommen, aber die Termine, die wir dann durch die Flexible oder durch das Eltern Coaching gehabt haben, ahm mir ham da auch immer wieder Themen angesprochen was nehmen wir auf, was passt, was, was können wir umsetzen? Wie wars in der Zeit? Des aufgebaut ja. ... Und je nach Bedarf, ja, das ist ja auch das Feine durch die Flexible Hilfe, man kann immer wieder kurz anrufen, oder sagen, ma ich brauch die Woche zwei Termine oder ich brauch jetzt nächste Woche keinen Termin, also das individuelle auch ja. Nur gesagt, man kann ähm man hat ned die fixen Termine oder so, sondern wirklich je nach Bedarf oder falls es irgendwie einen Zwischenfall gibt, sich melden und auch kurzfristig a mal einen Termin zu machen, ja. Weil wirklich diese Person dann für die Familie zuständig ist, ja“ (KJH07, Pos. 8).

In ihrer Wortmeldung beschreibt die Nutzerin, dass sie bei mehreren unterschiedlichen Hilfsangeboten eingebunden war und es im Fortlauf der Unterstützungsmaßnahme zu einer Auslotung und Auswahl der Angebote hinsichtlich der Wirkungstiefe und Sinnhaftigkeit gekommen ist. Zudem hebt die Nutzerin die Bedeutung der Gesprächssequenzen hervor, die als Grundlage des inhaltlichen und themenbezogenen Austausches dienen. Im Rahmen der reflexiven Betrachtung der Hilfsmaßnahmen werden diese auf ihre Wirkungsweise geprüft, neue sinnvolle Ausrichtungen der Hilfe besprochen und gegebenenfalls in die aktualisierte Hilfeplanung inkludiert.

Von der Nutzerin wird besonders die Anpassung an die aktuellen Bedürfnisse sowie die Flexibilität der Hilfen hervorgehoben, indem sie davon berichtet, dass die Termine mit den Professionist:innen individuell vereinbart und nach der gegebenen Lebenssituation ausgerichtet werden (vgl. KJH04a, Pos. 4). Aus der geschilderten Situation lässt sich ableiten, dass eine flexible Gestaltung der Hilfsmaßnahmen, die der aktuellen Bedarfslage der Nutzer:innen folgt, die Herstellung eines passgenauen Unterstützungsangebots befördern kann. Zudem berichten Nutzer:innen davon, dass flexibel auf die Bedürfnislagen eingegangen bzw. fortlaufend an einer idealen Ausrichtung der Hilfsmaßnahmen gearbeitet wird:

„Dann geben die uns sofort andere Vorschlag und dann sagen beim nächsten Besuch geben sie andere überlegen sie andere Möglichkeiten, ja, dass ich fühle mich nicht zu etwas gezwungen oder dass jemand für mich entscheidet ohne mich involvieren und ohne Mitspracherecht irgendwie nah“ (KJH04a, Pos. 8).

Im angeführten Zitat geht die Nutzerin darauf ein, dass ihr bei den regelmäßigen Hausbesuchen Vorschläge hinsichtlich der konzeptionellen Ausrichtung der Hilfe, angeboten und ihr eine Vielzahl an Wahlmöglichkeiten gegeben werden (vgl. ebd., Pos. 7). Die Auswahl der Hilfsmaßnahmen erfolgt hierbei durch die Nutzerin selbst, wobei die Professionist:in im fortlaufenden Austausch mit der Person bleibt, um eine reflexive Auseinandersetzung hinsichtlich Passgenauigkeit und damit verbundener Wirksamkeit umzusetzen. Hieraus lässt sich erkennen, dass der Aufbau einer flexiblen Ausgestaltung der Hilfsmaßnahmen in Kombination mit partizipativen Elementen zu einer hohen Identifikation mit dem Case-Management-Prozess beitragen kann (vgl. KJH07, Pos. 8).

Ein weiteres Beispiel welches die flexible Herangehensweise der Fachkraft im Nutzer:innenkontakt anschaulich beschreibt, liest sich folgendermaßen:

„Momentan arbeite ich in eine Krankenhaus, als OP-Bedienerin und ich muss auch eine Formular ausfüllen, wegen Familienbonus, was noch? Aber ich komme nicht zurecht und dann habe ich sie E-Mail gesendet und wir haben keine Termin, passende Termin. Sie hat Formular ausgefüllt und schickt mir per E-Mail, damit ich bekomme, so wie eine Muster“ (Migra02, Pos. 4).

Aus der Textpassage lässt sich ableiten, dass der:die Case Manager:in einen flexiblen Umgang mit der aktuellen Lebenssituation der Nutzer:in zeigt, indem er:sie ihre Vorgangsweise an die einschränkenden Umstände anpasst und der Nutzer:in unterstützend in der Vorbereitung von Dokumenten entgegenkommt. Die lebenswelt- und bedarfsorientierte Vorgangsweise bedeutet für die Nutzerin eine wesentliche Vereinfachung in der Bewältigung von herausfordernden Lebenssituationen und es kann in weiterer Folge davon ausgegangen werden, dass diese flexible und zeitnahe Umsetzung der Arbeitsschritte, zu einer hohen Zufriedenheit mit den Unterstützungsangebot führt. Ein weiteres Beispiel, das die Berücksichtigung der unmittelbaren Lebenssituation veranschaulicht darstellt, stammt aus dem Bereich der Startbegleitung für Asylberechtigte und subsidiär Schutzberechtigte:

„[...] even during the Corona me in 2020 I only need to write a Mail to this Lady, please, can you call me. I have to write I am working from this me to this me and she is calling me at my me. For me this is . wunderbar, really. She is calling me, when it is convenient for me. She's not only giving me, no, [name of the interviewer] I can not call you by this me. No“ (Migra01, Pos. 2).

Im oben angeführten Zitat bezieht sich die Nutzerin darauf, dass sie der Case Managerin mitteilt, sie sei nur zu einem bestimmten Zeitfenster erreichbar und bitte um entsprechende Kontaktaufnahme. Aus dem Inhalt ist abzulesen, dass die Fachkraft in der Umsetzung ihrer professionellen Tätigkeit auf die Einschränkungen der Nutzerin eingeht und entsprechende Handlungsschritte setzt, indem sie ausschließlich zum Zeitpunkt der angeführten Zeiten in Kontakt mit der Nutzerin tritt. Aus der Situationsschilderung lässt sich vermuten, dass es vor dem Hintergrund der Berücksichtigung der lebensweltlichen Einschränkungen der Nutzerin und der diesbezüglichen Ausrichtung der Unterstützungsmaßnahme dazu kommt, dass sich positive Aspekte der Identifikation mit der Hilfe hinsichtlich der lebensweltorientierten Ausrichtung einstellen und damit auch deren Bedeutung für den Gesamtprozess unterstreichen.

#### 5.1.3.5 Zusammenfassung

Zusammenfassend lässt sich anmerken, dass hinsichtlich der unmittelbaren und flexiblen Ausgestaltung des Unterstützungsprozesses den regelmäßig durchgeführten Interaktionen im Form von Gesprächssequenzen zwischen den Akteur:innen eine bedeutende Rolle zukommt. Im Rahmen der partizipativen Einbindung werden von den Nutzer:innen die individuellen Wünsche und Bedürfnisse an die Fachkraft adressiert und von dieser unmittelbar in die Hilfeplanung aufgenommen. Durch diesen inhaltlichen und themenbezogenen Austausch kann eine positive Beeinflussung der psychosozialen Befindlichkeit der Nutzer:innen unterstützt oder eine konstruktive Persönlichkeitsentwicklung langfristig und nachhaltig verwirklicht werden. Aus den geschilderten Nutzer:innenerfahrungen geht hervor, dass die flexible Prozessauslegung ein zentrales Merkmal des Case-Management-Prozesses bildet und sich dafür die unmittelbare Umstrukturierung der Hilfe entlang der aktuellen lebensweltbezogenen Bedürfnisse als essentiell darstellt. Die Nutzer:innen nehmen die zeitnahe Berücksichtigung ihrer Anliegen als wertschätzend wahr und sehen ihre professionelles Gegenüber als zuverlässige:r und vertrauensvolle:r Partner:in im Hilfeprozess der:die lösungsorientierte Handlungsvorschläge anbietet. Die Aufgliederung der Zielperspektiven des Hilfeprozess in klein-, mittel- und langfristige Ziele tragen zur Herstellung eines zeitnahen Zusammenhangs mit der Hilfeplanung bei und können einen wesentlichen Anteil hinsichtlich der Nachvollziehbarkeit und Sinnhaftigkeit der Intervention bewirken. Eine unmittelbare Ausrichtung des Prozessgeschehens kann eine Erhöhung der partizipativen Handlungsanteile unterstützen und stellt Freiräume für die Selbstgestaltung der Hilfemaßnahmen zur Verfügung. Dadurch können sich Entwicklungstendenzen herausbilden, die die Handlungssicherheit ausbauen und einen positiven Einfluss auf motivierende Faktoren haben. Grundsätzlich kann davon ausgegangen werden, dass eine unmittelbare und flexible Anpassung der Hilfen an die gegebenen Lebenssituationen der Nutzer:innen die Konstruktion von passgenauen Unterstützungsangeboten bestärkt. Abschließend wird auf die Bedeutung der flexiblen Gestaltung des Case-Management-Prozesses und dessen Zusammenhang mit der Implementierung einer fachlichen Fehlerkultur verwiesen, die das Scheitern als Chance für zukünftige Entwicklungsdynamiken sieht.

#### 5.1.4 Passgenaue Hilfen

*Spiegel-Schmidt Sebastian*

„Nicht bei jedem Kind und nicht jede Familie, ja. Das ist alles individuell darum ja. Wenn etwas nicht funktioniert und wir sagen ja von Anfang an, wenn sie Vorschläge geben und ich sage ja bei uns wird das hundertprozentig nicht funktionieren. Dann geben die uns sofort andere Vorschlag und dann sagen beim nächsten Besuch geben sie andere, überlegen sie andere Möglichkeiten, ja, dass ich fühle mich nicht zu etwas gezwungen oder dass jemand für mich entscheidet ohne mich involvieren und ohne Mitspracherecht irgendwie, nah“ (KJH04a, Pos. 45).

Mit dieser Aussage beschreibt die Nutzerin sämtliche aus dem Datenmaterial herausgearbeiteten relevanten Aspekte einer passgenauen Hilfe. So wird die

Notwendigkeit einer flexiblen Arbeitsweise seitens der Case Manager:innen ebenso dargestellt wie damit zusammenhängend die Bedeutung einer partizipativen Prozessgestaltung, in der Nutzer:innenperspektiven und Relevanzen gehört, eingearbeitet und widergespiegelt werden. Durch den Verweis darauf, dass unmittelbar alternative Arbeitsvorschläge übermittelt werden konnten, verweist die Nutzerin auf den Effekt einer nutzer:innenorientierten Kontaktgestaltung bzw. der Anpassung der Intensität des Case-Management-Prozesses an die Bedürfnisse der Nutzer:innen. Dass diese alternativen Vorschläge zeitnah übermittelt werden konnten, deutet darüber hinaus auf den positiven Effekt einer fachlich fundierten Arbeitsweise hin, die im Zusammenspiel mit System- und Vernetzungskenntnissen zu individuellen Prozessvorschlägen führen kann und außerdem ein effektives Vorgehen seitens der Case Manager:innen beschreibt. Der Hinweis, „nicht zu etwas gezwungen“ (ebd.) worden zu sein, zeigt die Wichtigkeit einer konstruktiven und positiven Beziehung innerhalb der Prozesse auf, sowohl auf zwischenmenschlicher als auch auf prozessbezogener Ebene.

Die soeben dargestellten Elemente formen die verschiedenen Anteile, durch welche den Nutzer:innen in Summe eine passgenaue Hilfe angeboten werden konnte. Da einige dieser Erkenntnisse bereits in vorangegangenen oder nachfolgenden Kapiteln dieser Masterarbeit beschrieben wurden oder werden, konzentriert sich dieses Kapitel auf die Darstellung noch unerwählter Aspekte einer passgenauen Hilfe. Beginnend wird in diesem Kapitel auf den Zusammenhang zwischen Beziehungen und passgenauen Hilfen eingegangen.

#### 5.1.4.1 Beziehungen und passgenaue Hilfen

Die Interviewpartner:innen beschreiben, dass für sie die verschiedenen Arten von Beziehungen, die zwischen ihnen und den Fachkräften auftreten, von großer Bedeutung für den gesamten Prozess waren. Die folgende Aussage, in der die Interviewpartnerin von ihren Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit den Flexiblen Hilfen berichtet, verdeutlicht dies:

„Jo, dass as wirklich ah, dass [Name der Enkelin] des a brav onnimmt. Sie is glücklich mit ihnan, sie hod inzwischen an, a zweite Betreuerin dazua kriek, noch a Jüngere wie die Easte. De kumman vü gemeinsam und wenn die ane ned ko is die ondare do und wie gsogt, des san ihre Girls und de san a herzliches Team und vastehn si supa. De hod Firmung ghob am fufzandn Mai. De Damen san am Sonntag, wie die Firmung wo, am siem Uhr in da Fruah bei uns auf da Mattn gstondn, hom [Name der Enkelin] gschminkt, hom ihr die Hoa gmocht oiso des wo so eine Prinzessin“ (KJH03b, Pos. 201).

Die Nutzerin berichtet in dieser Aussage darüber, wie die Flexiblen Hilfen in ihrem Familiensystem unterstützend agierten und mit welchem außerordentlichem Einsatz sie diese Aufgaben gestaltet haben. Die Nutzerin betont, dass die Fachkräfte sogar an einem Sonntagmorgen dazu bereit waren, dem Familiensystem ihre Unterstützungen anzubieten, was bei dieser einen äußerst positiven Eindruck hinterlassen hat. Die Beschreibung, „des san ihre Girls und de san a herzliches Team und vastehn si supa“ (ebd.) lässt auf die positiv wertschätzende Beziehung zwischen den Fachkräften und den Nutzer:innen schließen. Anhand dieser Aussage lässt sich ableiten, dass sowohl eine konstruktive Arbeitsbeziehung als auch die wahrgenommene zwischenmenschliche

Beziehung zwischen den Fachkräften und den Nutzer:innen einen entscheidenden Stellenwert dabei einnehmen, einen zielgerichteten und passgenauen Unterstützungsprozess auszugestalten. In diesem Kontext wurde das Engagement der Fachkräfte besonders wertschätzend aufgenommen, wodurch sich die positive Beziehung verstärkt und die Nutzerin folglich die Zusammenarbeit als ein „herzliche[s] Team“ (ebd.) beschreiben kann. Professionelles Handeln scheint laut dieser Aussage ebenso wichtig zu sein wie die Fähigkeit der Fachkräfte, den Nutzer:innen auf einer emotionalen Ebene zu begegnen und darauf aufbauend eine passgenaue Beziehung zu konstruieren.

Die Interviewpartner:innen berichten diesbezüglich, dass Engagement seitens der Fachkräfte sowie Anteilnahme an den individuellen Lebensrealitäten der Nutzer:innen zwei Möglichkeiten für sie darstellen, um positive Beziehungen sowie passgenaue Hilfen entstehen zu lassen. So hat sich beispielsweise im Kontext der Betrieblichen Wiedereingliederung gezeigt, dass die individuellen Beziehungen im Case-Management-Prozess dadurch bestärkt werden, dass Case Manager:innen Interesse am Privatleben der Nutzer:innen zeigen. Sie interessieren sich beispielsweise für Hobbys und dafür, was „hoit einfach Teil deines Lebens“ (ÖBB02, Pos. 54) ist. Eine fortlaufende Anteilnahme an den individuellen Lebenssituationen der Befragten ist daher nicht nur für eine positive Beziehung zwischen den Case Manager:innen und Nutzer:innen relevant, sondern legt auch den Grundstein für die Ausformung einer passgenauen Hilfe, da dadurch alle relevanten Aspekte der individuellen Lebenswelten erfasst und in die Gestaltung der Prozesse mit einfließen können (vgl. ÖBB01, Pos. 2). Hier ist allerdings „Feingefühl“ (ebd.) seitens der Fachkräfte gefordert, da eine zu intensive Anteilnahme ansonsten als überfordernd und aufdringlich wahrgenommen werden kann. Es scheint den Nutzer:innen hier allgemein darum zu gehen, diesem Aufbau einer positiven Beziehung die nötige Zeit zu geben und diesbezüglich stets nur mit der gerade nötigen und passgenauen Intensität zu arbeiten: „Für diese eine gute Beziehung, ja. Man braucht ein bisschen Zeit“ (Migra06, Pos. 24). Auf die Relevanz einer zeitlich passgenauen Ausgestaltung der Case-Management-Prozesse wurde verstärkt in einem vorangegangenen Kapitel (siehe Kap. Faktor Zeit) eingegangen.

Die Interviewpersonen berichten auch von Erfahrungen, in welchen die individuellen Beziehungen mit ihren jeweiligen Case Manager:innen als unpassend wahrgenommen wurden und welche Auswirkungen dies auf ihre Prozesse hatte: „Ja die Sozialarbeiterin mag ich jetzt nicht so muss ich ehrlich sagen, ich bin froh, dass ich die Flexis hab weil die einfach offener sind und der Hilfeplan ist ein bisschen übertrieben finde ich“ (KJH02a, Pos. 177). Im Kontext der steirischen Kinder- und Jugendhilfe ist es den Nutzer:innen möglich, eine nicht passende Beziehung mit einem:einer Case Manager:in durch die Flexiblen Hilfen teilweise zu kompensieren, welche wiederum durch die fallführenden Case Manager:innen installiert wurden. Obwohl es in diesem Kontext diese Kompensationsmöglichkeit gibt, kann sie nicht als längerfristige Lösung betrachtet werden und ersetzt darüber hinaus keine positive Beziehung zum:zur Case Manager:in. Eine konstruktive und positive Beziehung zu den Flexiblen Hilfen ist zwar von großer Bedeutung, wie zu Beginn dieses Kapitels erläutert wurde, letztendlich wird der Prozess aber im gemeinsamen Austausch mit den Case Manager:innen geformt und geplant. Die

Nutzerin wird folglich trotzdem belastet, da sie ihren Hilfeplan als „ein bisschen übertrieben“ wahrnimmt (ebd.). Dadurch verdeutlicht sich, dass eine passende Beziehung zu allen am Prozess beteiligten Fachkräften notwendig ist, um bei den Nutzer:innen das Gefühl entstehen zu lassen, eine passgenaue Hilfe angeboten zu bekommen.

Es ist hierfür auch notwendig, den Nutzer:innen die Entscheidung zu überlassen, mit welchen Personen sie zusammenarbeiten wollen bzw. auch Personen ablehnen zu dürfen, mit denen sie sich eine Kooperation nicht vorstellen können. Im Sinne der Erstellung einer passgenauen Hilfe scheint dies für die Befragten von besonderer Bedeutung zu sein, da sie dadurch die Kontrolle über die individuelle Ausgestaltung ihrer Prozesse behalten und nachfolgende Schwierigkeiten vermeiden können. Die Befragten berichten in diesem Kontext sowohl von positiven Erfahrungen, wenn sie diese Entscheidungen treffen konnten, als auch von den negativen Auswirkungen, wenn sich keine Möglichkeit für einen Wechsel der Fachkräfte bot (vgl. KJH06, Pos. 8; KJH02b, Pos. 427).

Die Ausführungen zeigen die Relevanz einer adäquaten Beziehung zu den Fachkräften auf und verdeutlichen außerdem, welche Rahmenbedingungen für die Nutzer:innen bei der Erstellung einer passgenauen Hilfe von Bedeutung sind. Unter dem nachfolgenden Punkt werden die Auswirkungen der System- und Netzwerkkompetenzen der Case Manager:innen auf die Ausformung einer passgenauen Hilfe beschrieben.

#### 5.1.4.2 Passgenaue Hilfen durch System- und Netzwerkkompetenzen der Case Manager:innen

Der Zusammenhang zwischen einer professionellen Arbeitsweise der Fachkräfte, welche das Angebot passgenauer Hilfen ermöglicht, und der daraus resultierenden Entlastung der Nutzer:innen wurde bereits unter dem Kap. *Entlastung* näher beschrieben. Unter diesem Punkt soll diese Professionalität der Case Manager:innen um ein weiteres Element erweitert werden, nämlich um die Kompetenz, sich in der österreichischen Versorgungslandschaft zurechtzufinden bzw. vernetzt in dieser agieren zu können.

Wissen sowie Erfahrungswerte der Case Manager:innen bzgl. verfügbarer und für die einzelnen Nutzer:innen angemessenen Unterstützungsangebote bilden wichtige Bestandteile bei der gemeinsamen Entwicklung einer passgenauen Hilfe. So können die Nutzer:innen beispielsweise fallspezifisch an Therapieangebote, Suchtstellen, Schuldnerberatungen oder Personalstellen verwiesen bzw. angebunden werden (vgl. KJH02a, Pos. 105; ÖBB01, Pos. 4). Die Interviewpartner:innen berichten darüber, dass es ihnen dadurch einerseits möglich wurde, die entsprechenden Unterstützungen bzw. passgenaue Hilfen zu erhalten, andererseits aber auch durch eine gezielte Anbindung an themenspezifische Weiterbildungsangebote selbstwirksamer zu werden und dadurch kompetenter in ihren Lebenswelten agieren zu können (vgl. KJH06, Pos. 6).

Hierfür scheint es laut den Befragten auch von Bedeutung zu sein, dass sich die Case Manager:innen bzw. die dazugehörigen Organisationen sowohl innerhalb dieser als auch mit weiteren Organisationen vernetzen, um dadurch den Nutzer:innen fallspezifische Erfahrungswerte zu übermitteln und in weiterer Folge passgenaue Hilfen ausgestalten zu können (vgl. Migra04, Pos. 86; Migra06, Pos. 4). Entsteht das Gefühl, dass die Anliegen der Nutzer:innen nicht vollständig in den Prozess aufgenommen werden können bzw. Bedenken über die Netzwerk- und Fachkenntnisse seitens der Case Manager:innen existieren, tendieren die Befragten zu einem Wechsel des:der Case Manager:in bzw. einer Unterstützungsform, in welcher den jeweiligen Bedürfnissen zentral und gänzlich entgegengekommen werden kann (vgl. Migra02, Pos. 46).

Der nachfolgende Punkt soll einerseits das Verhältnis zwischen einer effektiven Arbeitsweise der Fachkräfte und dem daraus entstehenden Gefühl beschreiben, passgenaue Hilfen angeboten zu bekommen sowie andererseits die negativen Erfahrungen darstellen, die im Zusammenhang mit effektiven Arbeitsweisen der Case Manager:innen gesammelt wurden.

#### 5.1.4.3 Effektive Arbeitsweisen und passgenaue Hilfen

Die Auswertungen des Datenmaterials haben gezeigt, dass eine effektive, zielgerichtete Arbeitsweise sowie zeitnahe Vorschläge für mögliche Unterstützungsangebote seitens der Case Manager:innen von den Nutzer:innen aus zwei verschiedenen Blickwinkeln betrachtet werden. Einerseits werden diese zeitnahen Angebote geschätzt und als entlastend wahrgenommen. Andererseits sind es allerdings manchmal eben diese Vorgehensweisen, die bei den Befragten ein Gefühl der Bedeutungslosigkeit entstehen lassen bzw. die eigene Individualität in einer ressourcensparenden Arbeitsweise der Case Manager:innen verschwimmen lassen:

„Also, de haben sozusagen für mich alles organisiert und geschaut, dass so gut wie möglich so schnell wie möglich für mich alles passt also sie haben sich sehr bemüht sie bemühen sich noch immer sehr also“ (KJH01, Pos. 70). Diese Nutzerin des Case Managements der steirischen Kinder- und Jugendhilfe beschreibt in ihrer Aussage, dass ihr durch zeitnahes und effektives Handeln ein für sie individueller Hilfeplan angeboten werden konnte, welcher sie folglich bei der Bewältigung ihrer persönlichen Herausforderungen unterstützte. Die Befragte hebt außerdem positiv hervor, dass dieses Angebot „so schnell wie möglich“ (ebd.) erstellt wurde und setzt dies in Verbindung mit einer engagierten Arbeitsweise der Case Manager:innen. In einem weiteren Forschungskontext wird ebenfalls darüber berichtet, dass eine „flott[e] und unbürokratische“ (ÖBB01, Pos. 14) Vorgehensweise den Bedürfnissen der Nutzerin entsprochen hat und dadurch ihre Erwartungshaltung an den gemeinsamen Prozess erfüllt werden konnte. Anhand dieser Erfahrungsberichte lässt sich folgern, dass unmittelbare Handlungsschritte seitens der Case Manager:innen durchaus den individuellen Bedürfnissen der Nutzer:innen entsprechen können, bzw. deren Erwartungshaltung häufig beinhaltet, ohne zeitlichen Aufschub an den individuellen Herausforderungen arbeiten zu können. Die Schilderungen der Interviewpersonen zeigen deshalb, dass eine effektive Arbeitsweise zu passgenauen Hilfen führen kann



und teilweise besonders dem entspricht, was sich Nutzer:innen von ihrem Case-Management-Prozess erwarten.

Es zeigen sich trotz dieser positiven Komponente einer effektiven Arbeitsweise auch Erfahrungswerte, welche diese Vorgehensweise aus einer kritischen Perspektive beleuchten. So ist es ebenfalls eine Nutzerin der steirischen Kinder- und Jugendhilfe, die darstellt, wie sich das zügige Arbeitstempo in ihrem Prozess negativ auf diesen ausgewirkt hat:

„IP: Mhja, es is halt a bissl abgefertigt find ich. Irgendwann macht einen der Job stumpf kommt ma vor,

I: Mhm, oke.

IP: Einfach (räuspert sich) und da wird einfach dieser Hilfeplan erstellt, ah, durchbesprochen und unterschrieben und das wars. Also das war sehr sehr schnell und es is einfach, da sitzen halt immer irgendwelche Eltern, kommt ma vor und einen Termin nachn anderen. Sie hat den Hilfeplan einfach erstellt. Wir ham ihn unterschrieben und das wars“ (KJH02b, Pos. 147ff.).

Die Nutzerin beschreibt hier zum einen eine frustrierende Passivität bei der Erstellung des Hilfeplans sowie das Gefühl, lediglich ein Teil einer größeren Masse an Nutzer:innen zu sein, welche im Rahmen der Case-Management-Prozesse abgearbeitet werden. Des Weiteren entsteht hier der Eindruck, dass auf die individuellen Bedürfnisse nicht eingegangen wurde und dadurch auch keine passgenaue Hilfe angeboten werden kann. Es lässt sich also vermuten, dass eine angestrebte Effektivität auch zu negativen Erfahrungswerten führen kann, wenn sich dadurch die Nutzer:innen nicht als in ihrer Individualität gesehen und verstanden wahrnehmen. Außerdem trägt die hohe Termindichte, welcher die Case Manager:innen ausgesetzt sind, bei der Befragten zu einem Gefühl bei, mit überlasteten Fachkräften kooperieren zu müssen. Diese Wahrnehmung zeigt sich auch darin, dass die Nutzerin, durch das Bild einer (zu) stark frequentierten Institution, eine gewisse Abnutzung der Fachkräfte vermutet: „Und ja, wie sagt, dea Job macht einen irgendwann stumpf und ja. Des gibt's halt die Linien, Strukturn aber die Sinnhaftigkeit dahinter. Jo. (lacht) Weiß ich nicht“ (KJH02b, Pos. 205). Hier zeigt sich erneut die Auffassung, nach einem bestimmten Schema abgearbeitet worden zu sein, in welcher allerdings die Individualität der Nutzer:innen keinen Platz findet. Selbst in Momenten, in den die Nutzerin der leitenden Fachkraft kritische Rückmeldung zum erstellten Hilfeplan übermittelt, lassen sich keine Gestaltungsräume für eine Adaptierung von diesem finden (vgl. KJH02b, Pos. 73).

Die Erfahrungswerte zeigen, dass passgenaue Hilfen durchaus durch zügiges sowie unmittelbares Handeln entstehen, sie allerdings auch die Ausformung solcher blockieren können. An dieser Stelle sei darauf verwiesen, dass sich solch kritische Erfahrungswerte überwiegend im Forschungskontext der steirischen Kinder- und Jugendhilfe ergeben haben. Dies legt die Vermutung nahe, dass es sich hier um ein Phänomen handelt, das sich spezifisch in dieser Institution finden lässt und möglicherweise durch einen Personalmangel, einer daraus resultierenden ressourcenschonenden Arbeitsweise der Fachkräfte oder auch dem hier häufig existierenden Zwangskontext erklären ließe. Es sei aber auch an dieser Stelle auf allgemeine Kritik bezüglich des Case-Management-Konzeptes verwiesen, welches sich bereits unter dem Kap.: *Begriffsklärung* finden lässt.

Das Case Management bzw. die Implementierung von diesem in österreichischen Institutionen steht aus historischer Perspektive nachfolgend der ursprünglichen Implementierung in Großbritannien, wo es eine Ökonomisierung der Sozialdienste bzw. des Gesundheitswesens bezwecken sowie die Effizienz und Effektivität der Arbeitsweisen in diesen Bereichen steigern sollte (vgl. Wendt 2001:14-17). Betrachtet man die soeben dargestellten Nutzer:innenerfahrungen nun vor diesem Hintergrund, lassen sich durchaus Parallelen zu dem ursprünglich angedachten Verwendungszweck des Case Managements finden. Nutzer:innen, welche die Arbeitsweisen der Case Manager:innen als schematisiert und ressourcensparend beschreiben, erinnern an eine Ökonomisierung sozialer Dienstleistungen bzw. der Sozialen Arbeit. Folglich bleibt die Frage unbeantwortet, ob das beschriebene „Zack, zack, zack und tschüss“ (KJH02b, Pos. 413) eine Arbeitsweise beschreibt, welche sich lediglich in Einzelfällen bzw. bestimmten Institutionen manifestiert, oder ob sich hinter diesen ein System von Ökonomisierungen bzw. Kostenreduzierungen verbirgt, welches den Nutzer:innen durch effektives Arbeiten offenbart wird.

Dieses Kapitel wird nachfolgend eine Darstellung weiterer Forschungsergebnisse abschließen, welche sich im Rahmen der relevanten Aspekte zu passgenauen Hilfen ergeben haben, allerdings bereits in weiteren Kapiteln dieser Arbeit erläutert wurden.

#### 5.1.4.4 Weitere Forschungsergebnisse

Im Zuge der Auswertung hat sich neben den bereits erwähnten Kategorien ergeben, dass für die Befragten eine nutzer:innenorientierte Form der Kontaktgestaltung von großer Bedeutung war, um eine passgenaue Hilfe entstehen zu lassen. Hierbei scheint es wichtig zu sein, die Intensität der Kontaktgestaltung bzw. der gemeinsamen Treffen mit den Case Manager:innen zwar stets anhand der individuellen Bedürfnisse und Prozessphasen zu planen, trotzdem aber einen regelmäßigen Austausch zu gewährleisten, da dadurch einerseits die Partizipation der Nutzer:innen aufrecht erhalten werden kann und andererseits die individuellen Ereignisse der Lebensrealitäten in den Prozess miteinbezogen werden können (vgl. KJH02a, Pos. 7; ÖBB02, Pos. 34; Migra06, Pos. 28) (siehe Kap. Entlastung; Erreichbarkeit und Kontaktgestaltung).

Die Interviewpersonen beschreiben außerdem, dass ein flexibles Agieren bezüglich der Ausgestaltung und Anpassung der prozessbezogenen Thematiken bei ihnen dazu geführt hat, den Prozess als dynamisch und adaptierfähig wahrzunehmen und diesen dadurch als passgenau zu empfinden. Auch im Rahmen der Covid-Pandemie wurde hier als positiv beschrieben, dass sich die Thematiken diesbezüglich variabel an die individuellen Bedürfnisse anpassen konnten (vgl. Migra05, Pos. 54; ÖBB02, Pos. 36) (siehe Kap. Erreichbarkeit und Kontaktgestaltung).

Die eigenen relevanten Aspekte im Prozess widergespiegelt zu bekommen bzw. diese gemeinsam in die Ausformung einarbeiten zu können formt eine weitere Säule bei der Erarbeitung einer passgenauen Hilfe: „[...] und eben es ist ganz egal was wir angesprochen ham, wir wussten wir können es ihnen sagen, die nehmen des an und nehmen uns vor allem auch ernst und ähm ja danke (lacht)“ (KJH06, Pos. 86). Es ist den

Nutzer:innen hier wichtig, im gemeinsamen Austausch und auf Augenhöhe mit den Fachkräften an Prozessausgestaltungen zu arbeiten (siehe Kap. Mitsprache).

#### 5.1.4.5 Zusammenfassung

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass es für die Nutzer:innen von großer Bedeutung war, eine passgenaue Hilfe zu erhalten, da dadurch die grundlegende Voraussetzung für einen positiven Prozessverlauf gelegt sowie das Selbstbild der eigenen Rolle innerhalb der Prozesse bestärkt werden konnte. Diese passgenauen Hilfen lassen sich durch partizipative Prozessgestaltungen erreichen, beruhen allerdings auch auf einer konstruktiven und positiven Beziehung zwischen den Fachkräften und den Interviewpartner:innen. Die systemischen und netzwerkbezogenen Kompetenzen der prozessausformenden Fachkräfte tragen laut den Befragten ebenso zu einem passenden Hilfeplan bei, wie die Fähigkeit, zeitnah alternative Vorgehensweisen anbieten sowie effektiv arbeiten zu können. Diesbezüglich hat sich allerdings gezeigt, dass diese Effektivität auch zu negativen Erfahrungswerten führen kann.

#### 5.1.5 Advocacy

*Eder Norbert*

Das folgende Kapitel widmet sich einer detaillierten Darstellung der Nutzer:innenperspektive hinsichtlich advokatorischer Tätigkeiten der Case Manager:innen im Rahmen des Case-Management-Prozesses. Die Ausarbeitung orientiert sich an den Standards für SWCM (Tordy / Goger 2020) und konzentriert sich auf einige ausgewählte Teilbereiche advokatorischer Grundhaltungen. Im Mittelpunkt der Ausführung stehen die Themen des anwaltschaftlichen Einsatzes gegenüber professionellen Helfer:innen und die Übernahme von Schnittstellenfunktionen der Case Manager:innen im Unterstützungsprozess.

##### 5.1.5.1 Advokatorische Grundhaltungen des:der Case Manager:in gegenüber prozessbeteiligten Akteur:innen

In einem ersten Abschnitt werden die Erfahrungen aufgezeigt, die Nutzer:innen hinsichtlich einer anwaltschaftlichen Vertretung und dem damit verbundenen Engagement des:der Case Manager:in machen. Der Fokus liegt auf der Darstellung advokatorischer Haltungen und die damit im Zusammenhang stehenden Tätigkeiten der Fachkräfte, um die Wünsche, Bedürfnisse und Ziele der Nutzer:innen stellvertretend gegenüber den am Hilfeprozess beteiligten Trägerorganisationen zur Geltung als auch zur Aussprache zu bringen.

In Hinblick auf eine bedürfnisorientierte Ausrichtung der Hilfemaßnahmen berichtet eine Nutzer:in folgende Erfahrung: „I think my counselor made a call. She made a call and booked an appointment for me. I didn't made the call. She made a call and booked an appointment for me“ (Migra01, Pos. 8). Die Nutzerin beschreibt in ihrer Aussage, dass

durch die fallführende Case Manager:in eine telefonische Kontaktaufnahme zu einer Partner:innenorganisation erfolgte und ein Termin vereinbart wurde, um eine Anbindung an entsprechende Hilfsorganisationen zu ermöglichen und in weiterer Folge lebensweltorientierte Unterstützungsmaßnahmen bedarfsgerecht einzuleiten (vgl. Migra06, Pos. 1). Bezugnehmend auf die Grundprinzipien des Case-Management-Prozess (siehe dafür Kapitel Social Work Case Management) ist davon ausgehen, dass vor der Umsetzung der advokatorischen Handlung der Fachkraft mit der Nutzerin ein Ausverhandlungsprozess stattgefunden hat, der die Grundlage für die Entscheidung hinsichtlich der Ausrichtung der Hilfsmaßnahmen bildete. Mit der expliziten Zustimmung der Nutzerin zur inhaltlichen Linie der Hilfsmaßnahmen wurde die Kontaktaufnahme mit den entsprechenden Kooperationspartnern:innen durch dem:der Case Manager:in eingeleitet. Zur Rolle einer stellvertretenden Interessenvertretung gegenüber den an der Unterstützungsmaßnahme beteiligten Partnern:inneninstitutionen schildert eine Nutzerin folgende Eindrücke:

„Also er hat eigentlich den ganzen formalen Prozess übernommen (...) ähm. Alles was ich bei der Beantragung dieser betrieblichen Wiedereingliederungsteilzeit gemacht habe war, gemeinsam mit ihm ein Formular, äh, auszufüllen. Wobei er mir die Fragen gestellt hat und ich ihm die Antworten gegeben hab. Dann hat er mir das Formular geschickt, i hab das nur unterschrieben, hab's ihm dann zurückgeschickt und er hat das dann alles in die Wege geleitet“ (ÖBB01, Pos. 4).

Die Nutzerin beschreibt in ihrer Äußerung, dass sie durch den Case Manager ganzheitlich entlang ihrer aktuellen Bedürfnisse betreut wurde und Hilfestellungen bei der Ausrichtung der Hilfeplanung durch den:die Professionist:in erhalten habe bzw. die Entwicklung in partizipativer Zusammenarbeit erfolgte. Zudem lässt sich aus der Textpassage ableiten, dass die im Rahmen der Hilfeumsetzung erforderlichen Kontaktherstellung mit den Partner:innenorganisationen als auch die damit verbundenen Ausverhandlungsprozesse ausschließlich von dem:der Case Manager:in übernommen worden sind. Aus dem Sachverhalt lässt sich darüber hinaus festhalten, dass die Fachkraft eine ausgeprägte Verantwortlichkeit für die Prozessgestaltung übernommen hat.

Ein weiteres Beispiel für die Einnahme einer anwaltschaftlichen Haltung des:der Case Manager:in beschreibt die folgende Aussage einer Nutzerin:

„Oder wenn ich krank bin, hat sie Termine ausgemacht, beim Frauenarzt oder Hausarzt, weil wir konnten noch kein Deutsch und sie macht Termin, dann schickt sie uns Foto oder, das ist euer Termin, bitte (...) oder sagt sie schreib das und das, wenn geht das nicht, dann versucht sie mit Dolmetsch“ (Migra05, Pos. 10).

In ihrer Aussage beschreibt die Nutzerin, dass die Case Managerin aufgrund von vorliegenden Sprachbarrieren telefonische Terminvereinbarungen bei gesundheitlichen Beschwerden übernommen und damit die Gewährleistung der Grundversorgung umgesetzt hat. Die Nutzerin schildert weiters, dass die Case Managerin mit Hilfe von Bildern mit der Nutzerin kommuniziert, um damit die vorhandenen Sprachbarrieren zu umgehen. Zudem greift die Professionistin im Verlauf des Hilfeprozess auf den Einsatz von Personen mit Dolmetsch-Funktion zurück, um eine verständliche Informationsweitergabe zu garantieren (vgl. ebd., Pos. 12). Aus der Schilderung lässt sich zudem ableiten, dass die Unterstützungsprozess auf Verständlichkeit und

Nachvollziehbarkeit ausgerichtet ist und die Nutzerin Unterstützung beim Verfassen von Schriftstücken und Hinweise auf relevante Argumentationen erhält. Für die Nutzerin ergeben sich aus der lebensweltorientierten und offenen Haltung der Case Managerin Unterstützungsmaßnahmen, welche an ihren aktuellen individuellen Bedürfnissen ansetzen und damit einen effektiven Beitrag für die Bewältigung von herausfordernden Lebenssituationen liefern.

Eine weitere Nutzerin betont in ihrer Aussage hinsichtlich der Zusammenarbeit mit ihrem: ihrer Case Manager:in folgende Eindrücke: „Also, die haben sozusagen für mich alles organisiert und geschaut das so gut wie möglichst so schnell wie möglich für mich alles passt. Also sie haben sich sehr bemüht, sie bemühen sich noch immer sehr also“ (KJH01, Pos. 70). Aus der Wortmeldung lässt sich ableiten, dass der: die Professionist:in den: die Nutzer:in gegenüber Organisationen, die an der Umsetzung des Hilfeplans beteiligt sind, stellvertretend vertritt und den Hilfeablauf organisiert und mit den beteiligten Trägern koordiniert. Zudem lässt die Aussage den Rückschluss zu, dass der: die Case Manager:in die Wünsche, Ziele und Bedürfnisse der Nutzerin im Rahmen der gemeinsamen Entwicklung des Hilfeplans eingeholt hat, diese zeitnah umsetzt und sie darüber hinaus in regelmäßigen Abständen und im persönlichen Kontakt mit der Nutzerin auf eventuelle Veränderungen prüft (vgl. KJH02b, Pos. 275). Neben der zeitnahen Umsetzung der Hilfsmaßnahmen kann zudem festgestellt werden, dass sich der: die Case Manager:in im Lauf des Unterstützungsprozess kontinuierlich für die Bedarfe bei den beteiligten Kooperationspartner:innen einsetzt und sich bei der Nutzerin aufgrund dessen eine hoher Grad der Zufriedenheit der Unterstützungsform einstellt (vgl. KJH06, Pos. 11).

Eine weiterer Nutzer berichtet bezüglich der Einnahme einer advokatorische Haltung der Fachkraft von folgender Erfahrung: „Und, do .. sie hat mir das richtig dargebracht, dass sie äh äh so eine Art Berater und Beschützerfunktion haben, die die Wiedereingliederung auf Schiene bringen soll und das do alles Zeit hat“ (ÖBB03, Pos. 10). Hier lässt sich erkennen, dass der: die Case Manager:in in der Zusammenarbeit mit dem Nutzer ihre parteiliche Rolle im Begleitungsprozess verdeutlicht und diese transparent kommuniziert und damit ein wesentlicher Beitrag zur Herstellung einer vertrauensvollen Arbeitsbeziehung leistet (vgl. Migra01, Pos. 4). Durch die Aussage stellt der: die Case Manager:in für den Nutzer sicher, dass der Prozess nach keinen standardisierten Vorgaben abläuft, sondern die individuellen Bedarfe als leitende Elemente in der Umsetzung der Hilfe zum Tragen kommen.

Ein weiteres Beispiel für eine anwaltschaftliche Haltung und einem engagierten Einsatz der Professionist:innen hinsichtlich der bedürfnisorientierten Umsetzung der Unterstützungsmaßnahme liefert folgendes Zitat:

„Ijo, oiso wos Schul ongelongt, ned, do sans a imma za Angelika, oisa hinta Angelika und mia gstonnd ned. [...] Und wenn irgendwos woa hom se eigentlich auch ind, in da Schule in Schutz gnomman und mit dem is ehm geschildert hoid, ned, ah, warum sie a bissi ondas is ned, dass sie hoid, warum sie Probleme mocht, weils ehm a schlimme Kindheit ghobt hod und sou ned. Oiso i kau wirklich ned, i müsste lügen, ich persönlich kaun absolut nichts schlechtes song“ (KJH03b, Pos. 59ff.).

In ihrer Wortmeldung beschreibt die Nutzerin, das sich der:die Case Manager:in im Rahmen von Hilfskonferenzen in der Schule für die Bedürfnisse der Nutzerin eingesetzt hat und versucht die besonderen Unterstützungsbedarf gegenüber den Partner:inneninstitution zu verdeutlichen. Im Zuge des Gesprächs kommt es zur detaillierten Informationsweitergabe und zu einer Beschreibung der wesentlichen Merkmale des Sozialisationsprozesses der Nutzerin und der damit verbundenen Entwicklung von Charaktereigenschaften, um die damit verbundenen individuellen Bedarfe gut zu begründen und für die am Prozess beteiligten Partner:innen nachvollziehbarer zu machen. Außerdem hebt die Nutzerin in ihrer Aussage die advokatorische Haltung des:der Case Manager:in deutlich hervor und berichtet, dass diese Grundhaltung im Rahmen der Unterstützungsmaßnahme fortlaufend und bedingungslos ausgeführt wurde. Der inhaltliche Austausch führt zu einer ausgeprägteren, verständnisvolleren als auch solidarischen Gesinnung bei der Partner:inneninstitution und in weiterer Folge lässt dies eine realistischere Situationseinschätzung zu. Die durch die Case Manager:in gesetzten Handlungen führen bei den Nutzer:innen dazu, dass sich diese anwaltschaftlich entlang ihrer Bedarfe vertreten sehen und es durch die transparente Kommunikation ihrer Bedürfnisse, Wünsche und Ziele zusätzlich zu einer hohen Zufriedenheit mit der Unterstützungsmaßnahme kommt (vgl. ebd., Pos. 61).

Eine weitere Nutzerin schildert aus der Zusammenarbeit mit der Case Manager:in folgenden advokatorische Handlung. „Und die Sozialarbeiterin hat dann die Volkshilfe ang’rufen und da is es zu einem Streit gekommen, was ich weiß und dann ham wia miteinander a Gespräch g’habt. Also i, Volkshilfe und die Tagesmama eben“ (KJH02b, Pos. 101). In ihrer Wortmeldung beschreibt die Nutzerin, dass der:die Case Manager:in aufgrund von mangelnder Berücksichtigung der aktuellen Lebenssituation in den kommunikativen Austausch mit der kooperierenden Institution geht und im Zuge dessen die Bedürfnisse als auch Wünsche der Nutzerin verdeutlicht bzw. deren Anliegen Nachdruck verleiht. Aufgrund der gesetzten Intervention kommt es zur Vernetzung von allen am Hilfeprozess beteiligten Einrichtungen unter der Einbeziehung der Nutzerin. Die Einberufung der Hilfskonferenz führt zu einer transparenten Darstellung der Lebenswelt der Nutzerin auf dessen Basis Hilfsmaßnahmen entlang der individuellen Bedarfe entwickelt werden und dazu dienen soll, die Unterstützung nutzerorientiert auszurichten (vgl. ebd., Pos. 277).

Ein weiteres Beispiel für die Einnahme einer anwaltschaftlichen Haltung des:der Professionist:in kann aus folgender Aussage einer Nutzerin entnommen werden:

„[...] na und do muass i song ah (hustet) do hom sie schon dahingehen hingwirkt, dass, dass mi afoch unterstützt hom, dass mi ned mit dem gonzn Ölend do alla lossn, ned. Auch die Flexiblen Hilfen informiert und immer wieder Zusammenkünfte mit mia, mit den Flexiblen Hilfen auch, ah, Treffen in da Schule, dass ma des ois, ös, wirklich nix hinta mein Ruckn gmocht woan, woa imma involviert in des Gonze. Jo wia gsogt, es, i konn nua song, es woa ba mia persönlich und bei Angelika woa des ein, ein, ein Oaweitn ah, von Hand zu Hand oiso wirklich in ua Hond vo ua Hond in die Ondare reigoaweit und gemeinsam hom ma des dann guat hinkriagt muass i song“ (KJH03b, Pos. 71).

Im oben angeführten Zitat geht die Nutzerin auf die Zusammenarbeit aller prozessbeteiligten Organisationen ein und hebt v.a. die koordinativen und vernetzenden Arbeitsanteile der Case Managerin hervor. Die Nutzerin gibt an, über die Abläufe der Hilfsmaßnahmen transparent informiert gewesen zu sein und fühlt sich durch advokatorischen Handlungen der Case Managerin gegenüber kooperierenden Einrichtungen bedarfsgerecht unterstützt. Aus dem Zitat lässt sich eine enge Zusammenarbeit zwischen der Nutzerin und des:der Professionist:in ableiten, die auf der Aufklärung über die einzelnen Arbeitsschritte, einer zeitgerechten Informationsweitergabe und damit auf einer generellen Nachvollziehbarkeit der Interventionen beruht.

Im Hinblick auf die Koordination der Zusammenarbeit von mehreren Organisationen im Rahmen der Umsetzung der Hilfeplanung und der Umsetzung von anwaltschaftlichen Haltungen berichtet eine Nutzerin folgen Erfahrungen:

„[...] sie ruft dieses Leute mit der Wohnung [im Bereich Wohnen] im Interface arbeitet. Und dann ich hab dort Sozialarbeiterin mit dem Wohnung. Sie es mir schicken. Ich brauche einen Deutschkurs, sie schickt mich zum [Name der Institution] zum Deutschkurs“ (Migra 04, Pos. 6).

Im angeführten Text geht die Nutzerin auf die Vernetzungstätigkeiten des:der Case Manager:in ein und schildert, dass diese:r, entsprechend der individuellen Bedarfslage der Nutzerin Kontakte zu den relevanten Organisationen aufgebaut hat und damit eine nutzer:innenorientierte Ausrichtung der Hilfe hergestellt wird. Aus der Schilderung lässt sich schließen, dass den in der gemeinsamen Hilfeplanung erstellten individuellen Bedürfnisse der Nutzerin Rechnung getragen wird und der:die Professionist:in entsprechende anwaltschaftliche Handlungen setzt, um die Bedürfnisse der Nutzerin gegenüber kooperierenden Institutionen stellvertretend Ausdruck zu verleihen und entsprechende Förderungsmaßnahmen initiiert (vgl. Migra02, Pos. 4).

Des Weiteren lassen sich in den generierten Daten Textpassagen finden, die darauf hinweisen, dass Nutzer:innen Unterstützung in der Ausarbeitung von Antragsschreiben erfahren und darüber hinaus Unterstützung in der Kommunikation mit Partner:innenorganisationen erhalten.

„Ja .. ja. Wenn ich etwas nicht verstanden habe, ich frage nochmal. Und manchmal sie schreibt etwas für mich, ein Papier und sie sagt, na du kannst nur das geben, weil du hast nicht gut verstanden. Solche Sachen, ja. Oder sie sagt, ‚wenn Sie das nicht verstanden, dann ich rufe dort an‘. Sie sagt das so“ (Migra06, Pos. 3).

Aus der Aussage kann abgeleitet werden, dass die Unterstützung des:der Professionist:in advokatorische Elemente aufweist. Für die Nutzerin wird die Erstellung von Antragsschreiben zur Weiterleitung an Dritte übernommen (vgl. Migra05, Pos. 4). Zudem erfolgt eine inhaltliche Aufklärung über den Ablauf der auszustellenden Anträge, was auch als Vorbereitung zur Selbsthilfe gedeutet werden kann. Hervorzuheben ist an diesem Beispiel, die anwaltschaftliche Vertretung der Case Manager:in der Nutzerin nach außen und die damit verbundene bedarfsorientierte Kontaktaufnahme mit den entsprechenden Organisationen.

Aus dem Forschungsfeld der betrieblichen Wiedereingliederung lassen sich Textpassagen finden, die deutlich auf die Übernahme einer anwaltschaftlichen Funktion des:der Case Manager:in hindeuten.

„Einmal hat es auch ein Thema gegeben mit der, ähm, dem Entgelt. Also mit dem Gehalt, Da hat er dann auch für mich nachgefragt bei der zuständigen Stelle vom Unternehmen. [...] Also einige E-Mails hat er auch geschrieben, eben an die Arbeitsmedizinerin und die Kollegin von der Krankenkasse. Hat den Kontakt eben auch zur Krankenkasse hergestellt .. ja . das waren so die Aufgaben die ich wahrgenommen habe, aber es, äh, gibt da sicher noch einiges das im Hintergrund gelaufen ist ich aber nicht mitbekommen habe“ (ÖBB01, Pos. 4).

Im oben angeführten Zitat geht die Nutzerin auf die advokatorischen Tätigkeiten des:der Case Manager:in ein und unterstreicht dessen stellvertretenden Einsatz gegenüber Partner:innenorganisation für die Umsetzung ihrer Bedürfnisse (vgl. KJH03b, Pos. 103). Aus der Schilderung der Nutzerin lässt sich ableiten dass eine zeitnahe Umsetzung der individuellen Bedarfe als essenziell für eine positive Prozessbewertung der Nutzerin angesehen werden kann und die Kontaktaufnahme zu den jeweiligen Kooperationspartnern des Case-Management-Prozesses daher mit geringer Zeitverzögerung zeitnah zu erfolgen hat.

#### 5.1.5.2 Übernahme von Schnittstellenfunktionen der Case Manager:innen gegenüber Vorgesetzten innerhalb der BWE

In folgenden Abschnitt werden die Erfahrungen, welche die Nutzer:innen hinsichtlich der anwaltschaftlichen Handlungen der Case Manager:innen in Bezug auf die Übernahme von Schnittstellenfunktionen mitteilen, dargestellt. Die Übernahme der Interessensvertretung gegenüber vorgesetzten Personen kann v.a. in Forschungsfeld der betrieblichen Wiedereingliederung der ÖBB beobachtet werden. An dieser Stelle gilt es darauf hinzuweisen, dass im Rahmen der BWE ein besonders auf die Anforderungen zugeschnittenes Konzept des Case Management zum Einsatz kommt. Das konzeptionelle Design zeichnet sich im Besonderen dadurch aus, dass die Case Manager:innen eine allparteiliche advokatorische Haltung gegenüber aller am Prozess beteiligten Personen einnehmen (vgl. Böhm / Lichtenthäler / Voitl 2022:295).

Bezüglich der Übernahme von anwaltschaftlicher Interessensvertretung berichten Nutzer:innen nachstehende Erfahrungen: „Sie hat da mit dem Abteilungsleiter oder Bereichsleiter mit dem do persönlich gesprochen und hat gesagt der kann nicht von null auf Hundert loslegen, sondern da brauchen wir eine gewisse Anlaufzeit“ (ÖBB03, Pos. 6). Aus der angeführten Wortmeldung lässt sich der Rückschluss ziehen, dass sich der Nutzer in seiner Wahrnehmung durch das Gespräch der Professionist:in mit den Vorgesetzten angemessen vertreten sieht und dessen Bedürfnisse und Wünsche gegenüber den Personen mit Leitungsfunktionen entsprechend deponiert, und auch gut argumentiert wurden. Mit der Ausführung der advokatorischen Tätigkeit und dem damit verbundenen inhaltlichen Austausch zwischen der Fachkraft und Vorgesetzten werden die individuellen Bedarfe des Nutzers transparent an alle prozessbeteiligten Personen kommuniziert und können damit in der Umsetzung der Hilfsmaßnahmen eine



angemessene Berücksichtigung finden. Derselbe Nutzer berichtet zudem davon, dass der:die Case Manager:in in der Ausführung ihrer Tätigkeiten gegenüber der zuständigen Dienststelle des Konzerns eine advokatorische Haltung eingenommen hat, um die aktuellen Bedürfnisse des Nutzers ausreichend in der Umsetzung der Unterstützungsmaßnahme zu verankern.

„Und sie hat denen das nahegebracht, dass man da langsam die Wiedereingliederung machen muss, das des ned, der kommt jetzt aus dem Krankenstand zurück und der fährt 100 Prozent, des gibts ned. Sie hat des einmal gemacht und dann hat sie ausverhandelt in den Dienstplan, wie der geändert werden musste“ (ÖBB03, Pos. 12).

Aus dem Zitat des Nutzers lässt sich folgern, dass dieser aufgrund der Übernahme der Schnittstellenfunktion des:der Case Manager:in und der damit verbundenen Ausverhandlungstätigkeiten seiner Interessen dem Vorgesetzten gegenüber die Unterstützungsmaßnahme als nutzer:innenausgerichtetes Angebot wahrnimmt. Durch den anwaltschaftlichen Einsatz kommt es dazu, dass sich die individuellen Bedürfnisse in der Hilfeplanung widerspiegeln und sich in der Wahrnehmung des Nutzers die Auffassung einstellt, dass sich der:die Case Manager:in aktiv für eine Berücksichtigung seiner aktuellen Lebenssituation einsetzt.

In der generierten Datenmenge finden sich zahlreiche Hinweise auf die Übernahme von Schnittstellenfunktion der Case Manager:innen gegenüber prozessbeteiligten Akteur:innen und Institutionen. Eine Nutzerin beschreibt die advokatorischen Tätigkeiten der Professionist:innen folgendermaßen:

„Ähm, mein Betreuer war a bissal so das Bindeglied zwischen allen Institutionen. Also, es sind halt alle Informationen über Ihn gelaufen, was halt schon einmal von Vorteil ist, weil einfach es eine Person gibt die sich wirklich auskennt und die auch wirklich bescheid weiß. U n d, ähm, er war quasi so a bisal das Scharnier zwischen mir und Krankenkasse und Führungskräfte und welche auch immer Institutionen oder Stellen die involviert waren. Arbeitsmedizinerin, Personalabteilung, vielleicht auch noch das hab ich alles nicht so mitgekriegt muss ich sagen und des is des was man auch positiv erwähnen muss. ja“ (ÖBB01, Pos. 16).

In ihrer Aussage geht die Nutzerin auf die koordinierenden Handlungen des:der Case Manager:in im Rahmen der Hilfsmaßnahme ein. Dabei unterstreicht sie die Sinnhaftigkeit der Umsetzung der Vernetzungstätigkeiten durch eine:n Case Manager:in und führt weiters aus, dass damit alle prozessrelevanten Informationen bei einer Person zusammenlaufen. In ihrer Schilderung beschreibt die Nutzerin, dass der Kontaktaufbau von dem:der Professionist:in eingeleitet wurde und dann anschließend an die Nutzerin weitergereicht wurde. Weiters bringt sie zum Ausdruck, dass ausschließlich die für die Nutzerin relevanten Informationen an sie übermittelt wurden und dies in ihrer Wahrnehmung sowohl zu einer wesentlichen Entlastung bzw. Vereinfachung der Unterstützungsmaßnahme beigetragen als auch zu einem übersichtlichen Prozessablauf geführt hat. Daraus lässt sich ableiten dass die Übernahme von Schnittstellenfunktionen ein wesentliches Element des Case-Management-Prozess darstellen, da damit eine umfangreiche Entlastungsdynamik für die Nutzer:innen impliziert werden kann. Anwaltschaftlich zu agieren unterstützt die Umsetzung einer

nutzer:innenausgerichteten Hilfe und gewährleistet zudem, dass die Unterstützungsmaßnahmen in Verbindung mit der Lebenswelt der Nutzer:innen stehen.

Folgend wird ein Zitat angeführt, das die anwaltschaftlichen Tätigkeiten der Professionist:innen gegenüber allen prozessbeteiligten Stellen besonders akkurat beschreibt:

„Da ist jemand, der interessiert sich für dich. Der sagt da wie es jetzt weitergehen kann, was du zu tun hast, dass´d Füße ruhig halten sollst, ned glei loslaufen sollst. Dann hat sie sich um den ganzen Ablauf gekümmert, im Betrieb. Weil sie hat da so einen Konferenzsitzung gehabt. Hat sie mir erzählt, am Computer, so eine Konfernezschtung mit mehrern Leuten, do hot sie gleichzeitig mit drei vier Leuten diskutiert und hat denen die ganze Situation den ganzen (..) alles nahegebracht und hat mir dann das Ergebnis gesagt“ (ÖBB03, Pos. 38).

In seiner Wortmeldung beschreibt der Nutzer, dass der:die Case Manager:in grundlegendes Interesse an der gegenwärtigen Situation des Nutzers zeigt und lösungsorientierte Informationen über den Ablauf der Hilfe an den Nutzer weitergibt. Zusätzlich schildert der Nutzer, wie der Prozessablauf mit der Hilfe des:der Professionist:in gesteuert wurde und dafür Hilfskonferenzen durchgeführt wurden, bei der der:die Case Manager:in den Nutzer mit seinen Anliegen gegenüber allen prozessbeteiligten Akteur:innen parteilich, entlang der individuellen Bedürfnisse des Nutzers, vertreten hat. An die Konferenz angeknüpft ist eine transparente Weitergabe der Informationen an den Nutzer. Zusammenfassend lässt sich aus dem Sachverhalt ableiten, dass die Ausübung einer advokatorischen Interessensvertretung zu einer positiven Identifikation mit der Hilfemaßnahme führt und sich die Nutzer:innen durch die adäquate Berücksichtigung ihrer Bedürfnisse, Wünsche und Ziele lebensweltorientiert unterstützt sehen.

Grundsätzlich ist festzuhalten: Es lässt sich eine Fülle von Nutzer:innenerfahrungen ausmachen, die auf die ausgeprägte Ausübung von Schnittstellenfunktionen der Case Manager:innen hindeuten. Die Nutzer:innen beschreiben in ihrer Wahrnehmung das der:die Professionist:in in der Ausübung seiner:ihrer anwaltschaftlichen Tätigkeiten das „Verbindungsglied zu meinen Chef oder zu meinen Vorgesetzten“ (ÖBB02, Pos. 44) war und „hoit mit meine Vorgesetzten mal geredet“ (ÖBB02, Pos. 18) und dann auch „mit dem Chef do verhandelt und diskutiert“ (ÖBB03, Pos. 36) hat.

#### 5.1.5.3 Zusammenfassung

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Einnahme einer advokatorischen Grundhaltung der Fachkräfte im Prozessgeschehen dazu dient, eine ganzheitliche Darstellung der aktuellen Lebenswelt der Nutzer:innen mit den damit verbundenen Bedürfnissen, Zielen und Wünschen der Nutzer:innen gegenüber aller am Hilfeprozess beteiligten Kooperationspartner:innen zu vermitteln. Diese stellvertretenden advokatorischen als auch koordinativen und vernetzenden Handlungen gegenüber Partner:innenorganisationen bewirken, dass sich der Hilfeprozess für die Nutzer:innen konstruktiv unterstützend und lebensweltorientiert gestaltet. Die Ausübung einer anwaltschaftlichen Haltung stellt sicher, dass eine zeitnahe und entsprechend

aufklärende Informationsweitergabe an die Nutzer:in gewährleistet ist und der Prozessablauf damit übersichtlich gestaltet und gut nachvollziehbar wird. Die Tätigkeiten, die im Rahmen des Advocacys umgesetzt werden, sind weitreichend und umfassen neben den bereits geschilderten Handlungen die Unterstützung, um einen Überblick hinsichtlich der Unterstützungslandschaft im Sozialsystem zu bekommen. Darüber hinaus beinhaltet die Anwendung einer anwaltschaftlichen Grundhaltung die Hilfestellung bei Antragsstellungen und den Abbau von Sprachbarrieren durch das Heranziehen von professionellen Dolmetscher:innen, um eine Begleitung in der Muttersprache sicherzustellen. Abschließend sei angemerkt, dass die Umsetzung einer parteilichen Rolle im Prozessgeschehen einen effektiven Beitrag zu Herstellung einer vertrauensvollen Arbeitsbeziehung zwischen den Akteur:innen leisten kann und zudem Entlastungspotentiale für die Nutzer:innen freisetzen können.

#### 5.1.6 Entlastung

*Spiegel-Schmidt Sebastian*

Die Auswertungen der geführten Interviews haben gezeigt, dass das stattfindende Case Management bzw. die konstruktive Zusammenarbeit mit den fallführenden Case Manager:innen in mehreren (Lebens-)Bereichen als entlastend für die Nutzer:innen bezeichnet werden kann. Entlastungen im Case Management können sich in verschiedenen Formen in den Lebenswelten der Nutzer:innen zeigen und betreffen beispielsweise Auswirkungen auf den allgemeinen psychischen Zustand, die Unterstützung zur finanziellen Entlastung bzw. eine Verbesserung der Wohnsituationen der Interviewpartner:innen sowie Entlastungen im individuellen Familiensystem (vgl. Goger 2022b:84-88). Außerdem beschreiben die befragten Personen, dass sie aufgrund individuell wahrgenommener Aspekte des Case Managements durchaus während dem laufenden Prozess entlastet wurden, sich diese allerdings nicht auf die Dauer des Prozesses beschränken muss, sondern sogar noch nach Abschluss von diesem wirken und für die Nutzer:innen nützlich sein kann. Die ausgewerteten Daten lassen darüber hinaus darauf schließen, dass vor allem die Anfangsphase des Case-Management-Prozesses, in welcher beispielsweise die Erstellung des Hilfeplans stattfindet, von großer Bedeutung für den darauffolgenden positiven Verlauf und die Entlastung der Nutzer:innen ist.

Die folgenden Punkte sollen die soeben skizzierten Ergebnisse vertiefend beschreiben sowie darstellen, auf welchen Ebenen eine Entlastung seitens der Befragten wahrgenommen werden konnte.

##### 5.1.6.1 Entlastung durch passgenaue Hilfen

Eine adäquate, partizipative und nutzer:innenorientierte Hilfeplanerstellung trägt maßgeblich zu einem konstruktiven Case-Management-Prozess bei (siehe Kap. Mitsprache). Geschieht dies, so kann in weiterer Folge auch eine bedürfnisorientierte

Form der Unterstützung organisiert werden, welche die Nutzer:innen als bedarfsgerecht und entlastend wahrnehmen.

„[...] ja mein Krankenstand gehört, kann ich jetzt angehen, bin ich jetzt angegangen endlich einmal. Das ist für mich schon auch ein Erfolg, ist für mich auch eine enorme Entlastung, weil man sich nicht mehr bewerben muss und ich, ich muss mir nicht den Kopf zerbrechen wegen dem Auto und wie komm ich dort, dahin, ich kann mich jetzt einmal wirklich auf andere Sachen konzentrieren, ja. Das sind schon so kleine Erfolge eben und eben Hilfeplan-Erstellung, der Hilfeplan, wenn da ein paar Sachen abgehakt, sind das auch schon Erfolge muss ich ehrlich sagen“ (KJH02a, Pos. 277).

Die Nutzerin beschreibt in ihrer Aussage, dass sie einerseits durch die Zusammenarbeit mit den Flexiblen Hilfen entlastet wurde und sich in der Folge auf weitere Lebensbereiche fokussieren sowie andererseits ein positives Gefühl bei der gemeinsamen Arbeit am Hilfeplan verspüren konnte. Es kann gefolgert werden, dass es hier einen Konsens zwischen der Nutzerin und der Case Managerin bezüglich dem erstellten Hilfeplan gab. Dieser wurde ihr nicht auferlegt und sie scheint sich motiviert an ihm zu orientieren. Das Zusammenspiel aus der Zustimmung der Nutzerin zum Hilfeplan und den gemeinsam geplanten Inhalten, welche als sinnvoll und bedürfnisorientiert erlebt werden, tragen zu einem positiven Gefühl auch der Entlastung der Nutzerin bei.

Diese Entlastung kann nur stattfinden, wenn der Hilfeplan von der Erstellung an laufend kontextspezifisch angepasst werden kann und die fallführenden Case Manager:innen individuell auf die Bedürfnisse der Nutzer:innen eingehen können. Befragte Personen sämtlicher Forschungsfelder konnten Entlastungen in den für sie relevanten Kontexten feststellen, was allerdings nur aufgrund eines flexiblen Ausgestaltungsprozesses bzw. individuell agierenden Case Manager:innen möglich wurde (vgl. ÖBB03, Pos. 8; Migra05, Pos. 42ff.; KJH06, Pos. 6).

Es scheint darüber hinaus von Relevanz zu sein, dass selbst in Phasen, in welchen seitens der Nutzer:innen wenig Bedarf an Besprechungen bzw. Terminen besteht, trotzdem in regelmäßigen Abständen ein Austausch mit den Case Manager:innen stattfindet. Dies führt dazu, dass den Nutzer:innen das Gefühl vermittelt wird, eine Ansprechperson zur Verfügung zu haben, welche nach Bedarf abrufbar zu sein scheint. Außerdem kann dadurch sichergestellt werden, dass laufend auf die Bedürfnisse der befragten Personen eingegangen und ein Hilfeplan möglicherweise wieder so angepasst werden kann, dass er auch tatsächlich eine Entlastung bei der Problembewältigung der Nutzer:innen darstellt. Dies wird beispielsweise wie folgt beschrieben: „Also von da her sind die Erwartungen eigentlich erfüllt worden und ähm was also auch sehr nett war ist, dass er immer wieder einmal anrufen hat und gefragt hat, obs mir eh gut geht, ob ich irgendwas brauch und dass ich mich jederzeit melden kann“ (ÖBB01, Pos. 22). Es zeigt sich hier, dass sich Nutzer:innen durch die konkrete (Zusammen)Arbeit entlastet fühlen, welche als Teil des Prozesses geplant bzw. im Hilfeplan festgehalten sind. Auch verspüren sie eine emotionale Absicherung dadurch, dass der:die Case Manager:in ein stetiges Interesse an der aktuellen Lebensrealität der Nutzer:innen zeigt, sowie signalisiert, dass er:sie eine jederzeit verfügbare und abrufbare Ressource darstellt.

Die Auswertungen haben darüber hinaus ergeben, dass die wahrgenommene Entlastung seitens der Nutzer:innen auch von den individuellen Fachkräften an sich abhängig ist. So zeigt sich, dass es für den Ausmaß der verspürten Entlastung von Bedeutung ist, inwiefern die Expertise der Case Manager:innen bzw. Flexiblen Hilfen zu den Thematiken der Nutzer:innen passt. Die Aussage einer Nutzerin verdeutlicht dies:

„Und des war eben mir eine große Hilfe auch, weil i mir gedacht hab ja i bin scho am richtigen Weg und i mach des gar net so schlecht muss i sagen, aber eben dieses Hintergrundwissen des hab ich ja net gehabt ja, i mein i bin vierfache Mama, aber des is ganz was anderes, wenn man ein traumatisiertes Kind hat und und und beide beide Damen die bei uns waren die die haben scho sehr viel Praxis und und Hintergrundwissen und des hat mir wahnsinnig geholfen muss ich sagen“ (KJH06, Pos. 14).

Die Nutzerin beschreibt hier, wie sie im Laufe des Prozesses von der Erfahrung und dem Fachwissen der Flexiblen Hilfen profitieren konnte. Es scheint hier für die Nutzerin von Relevanz zu sein, dass die agierenden Fachkräfte mitsamt ihrer Expertise auch zu den entsprechenden Thematiken der Nutzerin passen. Ist dies gegeben, kann eine konstruktive Zusammenarbeit mit den Fachkräften stattfinden, aus welcher Nutzer:innen profitieren können und sich kompetent beraten fühlen. Die Nutzung dieser Ressource kann folglich dann stattfinden, wenn ein Vertrauen in das Handeln sowie die Professionalität der Case Manager:innen bzw. Flexiblen Hilfen gelegt werden kann und die Nutzer:innen davon überzeugt sind, mit Personen zu kooperieren, welche die nötigen Erfahrungswerte bzw. das erforderliche Fachwissen in den Prozess mitbringen können. Dies zeigt sich auch anhand der Aussage einer Nutzerin aus einem weiteren Forschungsfeld:

„Ja, weil ich nicht so Recht mit diese Situation und diese Beratung hat viele Erfahrung und weiß, dass ich, was mein Recht, hier zu bleiben, was muss man zuerst machen. Welche Richtung muss ich gehen, welche Papiere muss ich anfangen zu beantragen. Ja. .. Und noch, wenn ich hab Probleme, wegen meine Geld, unterstützen brauche ich auch und sie hat auch gesagt, ja, ich kann auch von hier unterstützen und zum Beispiel, ähm beantragen“ (Migra02, Pos. 54).

Auch im Kontext von Flucht und Migration kann also anhand der Aussage der Nutzerin gedeutet werden, dass die Expertise der Fachkräfte für die Nutzer:innen als bedeutsam einzuschätzen sind. Da das Fachwissen des:der Case Manager:in den relevanten Thematiken der Nutzerin entspricht, kann diese in weiterer Folge auch dadurch als individuelle Person entlastet werden, da sie auf die Unterstützung und Expertise der Fachkraft zurückgreifen kann.

Jedoch beschränkt sich die von den Nutzer:innen wahrgenommene Entlastung nicht nur auf den laufenden Prozess an sich, sondern kann sich auch über den Abschluss hinaus erstrecken. Das Wissen darüber, dass Angebote, Organisationen und Strukturen existieren, welche die Nutzer:innen bei verschiedenen Herausforderungen unterstützen und begleiten können, führt auch nach Abschluss eines Prozesses zur Entlastung der befragten Personen:

„Und das macht man... ah, und bin ich jetzt ich kann meine Probleme alleine lösen, weil ich hab Erfahrung, ich hab Selbstvertrauen von [Name der Organisation]. Die

Sozialarbeiterin war wirklich sehr nett und mich so viel, so viel geholfen. Und ah, wenn ich eine Probleme habe früher, ich hab immer Angst, ich kann nicht schlafen, aber mit [Name der Organisation], wenn ich eine Probleme habe, ich hab keine Angst. ‚Ich rufe morgen an‘ und sicher sie finden ein (...) etwas“ (Migra04, Pos. 2).

Durch die Erfahrungen und Kompetenzen, welche sich die Nutzerin im Rahmen ihres Case-Management-Prozesses aneignen konnte, besteht bei ihr nun ein Gefühl der Sicherheit darüber, dass ihr diese Organisation bzw. die dort arbeitenden Sozialarbeiter:innen eine für sie passgenaue Hilfe anbieten können. Das Wissen über diese Ressourcen, welche auch nach Abschluss des Prozesses weiterhin verfügbar wären, können folglich als fortlaufende Absicherung der Nutzerin gedeutet werden (siehe Kap. Selbstwirksamkeit; Multiplikator:innenrolle).

Abschließend kann anhand der Auswertungen festgehalten werden, dass ein individuelles Zusammenspiel aus einer adäquaten Hilfeplanerstellung, einem kontinuierlichen Austausch zwischen Case Manager:innen und Nutzer:innen, der themenspezifischen Expertise der Fachkräfte sowie den erworbenen Erfahrungen und Systemkenntnissen der Nutzer:innen zu einer umfangreichen Entlastung bei den Problembewältigungen führen können.

#### 5.1.6.2 Belastung statt Entlastung

Es soll nun erläutert werden, welche Faktoren eine zusätzliche Belastung anstelle einer ansonsten spürbaren Entlastung für die befragten Personen bedeuten können. Diesen Erfahrungen soll besonders auch deswegen Raum in gegeben werden, da kritische Stimmen im Rahmen der geführten Interviews allgemein selten zu finden waren.

Die Auswertung der Daten hat gezeigt, dass das Fehlen von verschiedenen Komponenten einer passgenauen Unterstützung, welche unter dem vorherigen Punkt beschrieben wurden und die für einen erfolgreichen Ablauf sowie spürbare Entlastungen innerhalb der Case-Management-Prozesse von Bedeutung sind, in weiterer Folge zu zusätzlichen Belastungen der Interviewpartner:innen führen können. So kann zum Beispiel ein Hilfeplan, welcher nicht partizipativ erstellt wurde und folglich nicht zu den individuellen Bedürfnissen der Nutzer:innen zu passen scheint, einen blockierenden Effekt erzeugen: „[...] ja die Sozialarbeiterin mag ich jetzt nicht so muss ich ehrlich sagen ich bin froh, dass ich die Flexis hab, weil die einfach offener sind und der Hilfeplan ist ein bisschen übertrieben finde ich“ (KJH02a, Pos. 177). Anhand der Aussage der Nutzerin kann gedeutet werden, dass hier kein Konsens bezüglich des Hilfeplans bestand. Dies kann in weiterer Folge dazu führen, dass der Hilfeplan als „übertrieben“ (ebd.) wahrgenommen wird, welcher folglich seine unterstützende Komponente verliert und in einer zusätzlichen Belastung der Nutzerin mündet. Es kann außerdem geschlussfolgert werden, dass zwischen der leitenden Case Managerin und der Nutzerin keine konstruktive Arbeitsbeziehung zu existieren scheint und sie die Flexiblen Hilfen in gewisser Weise als einen Ersatz ansieht, um diese zu kompensieren, da diese die Kommunikation mit der Case Managerin als besonders herausfordernd und nicht zielführend beschreibt (vgl. ebd.:181). Dies verdeutlicht erneut die Relevanz einer

gegenseitigen Vertrauensbasis zwischen Nutzer:innen und Case Manager:innen, durch deren Fehlen keine Entlastung der Interviewpartner:innen stattfinden kann.

Eine Hilfeplanerstellung, welche sich zwar an den individuellen Interessen der Nutzer:innen orientiert, allerdings die zur Verfügung stehenden Ressourcen dieser nicht bzw. nur sekundär berücksichtigt, kann in weiterer Folge ebenfalls zu einer zusätzlichen Belastung führen:

„Am Anfang war's wirklich eben so schwierig und da war des eben so gut, dass wir diese beiden Personen ganz ganz oft da g'habt habn, obwohls dann auch irgendwie doch auch ne Belastung woar ne, weil es ja eben in unserm Haus wir ham (.) eigentlich für uns persönlich, mein Mann und ich, überhaupt keine freie Zeit, keine Stunden (lacht), wo wir g'sagt ham wir können durchschnaufen, aber des ist eben so. Es ist da um die Kinder gegangen und wir warn uns dessen bewusst. Und ja es is so, wenn man drei, vier Mal in der Woche jemanden da hat, ne is is zwischen aufräumen und und und und Wäsche waschen und so weiter und kochen, is da einfach net mehr viel Platz ne, aber wie gesagt ohne sie hätten wir des einfach nicht geschafft“ (KJH06, Pos. 60).

Die Nutzerin beschreibt in ihrer Aussage die vereinbarten Methoden zwar als durchaus hilfreich und der Situation angemessen, verspürt allerdings trotzdem eine gewisse Form der Belastung. Diese resultiert offensichtlich aus der sehr engmaschigen Betreuung bzw. den häufig präsenten Mitarbeiter:innen der Flexiblen Hilfen, welche sich überwiegend im Wohnraum der Nutzer:innen aufhalten und dadurch ein Gefühl der Einengung und zusätzlichen Belastung auslösen. Die befragte Person berichtet, dass sie diese Gefühle allerdings für das Wohl der Kinder auf sich genommen hat. Es stellt sich trotzdem die Frage, ob sich diese Belastung der Nutzer:innen nicht durch eine Anpassung des Hilfeplans, in eine beispielsweise ressourcenschonendere Form, hätten auflösen bzw. abmindern lassen. Anhand dieser Erfahrung kann interpretiert werden, dass selbst eine passgenaue Hilfe, welche den Bedürfnissen der Interviewpartner:innen zu entsprechen scheint, zu einer Belastung der Nutzer:innen führen kann, wenn deren zur Verfügung stehenden Rahmenbedingungen und Ressourcen nicht ausreichend berücksichtigt werden.

Auch das Fehlen der themenspezifischen Expertise der Fachkräfte kann negative Auswirkungen für die Interviewpartner:innen haben. Eine Nutzerin der steirischen Kinder- und Jugendhilfe berichtet beispielsweise, dass sie sich in einer finanziellen Angelegenheit auf die Expertise der Fachkräfte verlassen und dementsprechend gehandelt hat. Da sich allerdings die erhaltenen Informationen kurz danach als inkorrekt herausgestellt haben, wurde die Nutzer:in zusätzlich belastet, da sich dadurch ein finanzieller Nachteil für sie ergeben hat (vgl. KJH02b, Pos. 369). In weiterer Folge berichtet die befragte Person darüber, dass sich die Flexible Hilfe „bei da Sozialhilfe nicht so ganz aus[kennt]“ (ebd.). Es kann deshalb davon ausgegangen werden, dass sich durch die ausgegebene Fehlinformation eine zusätzliche Belastung ergeben hat. Ferner kann daraus außerdem eine längerfristige Belastung der gemeinsamen Arbeitsbeziehung und dem darin wechselseitig bestehenden Vertrauensverhältnis resultieren - ein Sachverhalt, der die Relevanz der fachlichen Expertise weiter verdeutlicht.

Mit dem nachfolgenden Punkt soll wiederum eine konkrete Form einer gefühlten Entlastung beschrieben werden, die sich bei den Nutzer:innenbefragungen ergeben hat.

#### 5.1.6.3 Entlastung durch Aufgabenabgabe

Die Nutzer:innen berichten darüber, dass sie von den Case Manager:innen vor allem dadurch entlastet wurden, dass sie bestimmte Aufgaben an diese abgeben konnten. Es handelt sich hierbei häufig um Herausforderungen aus den Lebenswelten der Interviewpartner:innen, welche viel Zeit und Ressourcen der Nutzer:innen binden. Durch die Expertise sowie das Wissen der befragten Personen über die entsprechenden Kompetenzen der Fachkräfte können verschiedene Aufgaben an die Case Manager:innen abgegeben werden. Dies führt zu dem, dass sich die Nutzer:innen ihre individuellen Ressourcen besser einteilen sowie sich selbst Freiräume für priorisierte Lebensbereiche (z.B. Familie, Gesundheit) schaffen können (vgl. KJH02a, Pos. 277). Eine Nutzer:in berichtet in diesem Kontext beispielsweise, dass sprachliche Barrieren für sie besonders herausfordernd waren und sie Schwierigkeiten beim Postverkehr und Antragsstellungen hatte, wodurch sie „gar nichts für mich und meine Kinder machen [konnte] und das war sehr stressig“ (Migra03, Pos. 60). Dadurch, dass sie einige dieser Aufgaben an den:die Case Manager:in abgeben konnte, wurden vermehrt persönliche Ressourcen für weitere relevante Lebensbereiche frei, was die Interviewpartnerin nachfolgend als „angenehm“ (ebd.) beschreibt.

Diese Aufgabenabgabe führt andererseits auch dazu, dass die Selbstwirksamkeit der Nutzer:innen bestärkt werden kann. Da diese selbst entscheiden können, welche Aufgaben sie übernehmen und bei welchen sie gerne Unterstützungen in Anspruch nehmen möchten, kann hier ein Prozess der Selbstbestimmung sowie in weiterer Folge auch Selbstwirksamkeit angeregt werden. Diese Aufgabenabgabe geschieht nie einseitig und die Nutzer:innen beteiligen sich auf diese Weise trotzdem am gemeinsamen Case-Management-Prozess. Dadurch können sie selbstwirksam in ihrer eigenen Lebensrealität agieren (vgl. ÖBB02, Pos. 24). Durch diese individuelle Entscheidungsfreiheit, im Zusammenhang mit den unterstützenden Kompetenzen der Case Manager:innen, können die befragten Personen sich selbst entlasten und eigene Ressourcen schonen.

Die Nutzer:innenerfahrungen haben in diesem Zusammenhang auch eine Facette dieser Form der Entlastung gezeigt, welche sich von der soeben beschriebenen, in gewisser Weise als 'freiwilligen' Aufgabenabgabe benennbar, unterscheidet. Im Kontext der Betrieblichen Wiedereingliederung der ÖBB sind es oftmals die eigenen Ressourcen, die durch einen vorangegangenen Unfall, einer Krankheit o.Ä. fehlen bzw. eingeschränkt und folglich in der Lebenswelt der Nutzer:innen nicht verfügbar sind. In diesem Kontext konnten Interviewpartner:innen ihre Erfahrungen mit dem Case Management bzw. der Thematik Entlastung dahingehend beschreiben, dass sie eigene Aufgaben nicht mehr selbst übernehmen konnten und auf die Unterstützungen der Fachkräfte angewiesen waren:

„Weil sich selber, sich selber, wenn man eben ähm eigentlich noch krank ist, sich selber mit solchen Dingen zu beschäftigen geht vielleicht, ist aber für den



Heilungsprozess vielleicht auch nicht unbedingt förderlich, wenn man sich da, wie schon gesagt, sich durch Formulare wälzen muss oder sich mit irgendwelchen Prozessen beschäftigen muss, zehn Leut anrufen muss bis das dann passt, ja, des ist schon große Unterstützung wenn man da jemanden hat, der das macht für einen“ (ÖBB01, Pos. 34).

Die Befragte beschreibt hier, dass es auf Kosten des eigenen Heilungsprozesses zwar theoretisch möglich gewesen wäre, sich mit bestimmten Aufgaben auseinanderzusetzen, sie allerdings dahingehend besonders durch die Unterstützung des Case Managers entlastet werden konnte. Dies zeigt zum einen die Relevanz des Case Managements in diesem Kontext auf und verdeutlicht außerdem, dass es den Nutzer:innen in bestimmten Lebensphasen nicht bzw. nur schwer möglich ist, anstehende Herausforderungen selbst bzw. ohne spürbaren Nachteil lösen zu können. Dass solche Phasen allerdings nicht nur im Zusammenhang mit Krankheit bzw. Unfällen auftreten können, zeigen Ergebnisse aus weiteren Forschungsfeldern, wie beispielsweise der steirischen Kinder- und Jugendhilfe. Hier berichtet eine Nutzerin, dass für sie bestimmte Aspekte ihrer Lebensrealität, vor Beginn des Case-Management-Prozesses, zu einer starken Überforderung geführt hatten, wodurch sie nicht mehr in der Lage war, bestimmte Herausforderungen eigenständig bewältigen zu können:

„Und dann is des eigentlich ziemlich aggressiv worden und ich hab g'sagt und dann hab ich eben angerufen bei der Sozialarbeiterin und hab g'sagt ich brauch Hilfe, ich schaff des nicht mehr alleine bei diesen Besuchen. Ähm, da gehts um die Kinder und und die sind da mitten drinnen und des funktioniert nicht so. Dann hat sie eben sofort reagiert und ich hab dann ganz zwei liebe ähm Damen sind dann zu mir gekommen, eine Psychotherapeutin und eine ähm eine Helferin eben noch“ (KJH06, Pos. 4).

Durch die herausfordernde Situation im familiären Umfeld war die Nutzerin auf externe Unterstützung angewiesen und hat sich in diesem Fall an die zuständige Sozialarbeiterin gewandt. Dadurch konnten Prozesse und Aufgaben, die zu einer Überforderung der befragten Person geführt haben, zum Teil an die Fachkräfte abgegeben werden, wodurch die Nutzerin entlastet werden konnte. Dies zeigt, dass zwar stets die konstruktive und partizipative Zusammenarbeit innerhalb der Prozesse im Vordergrund steht, es aber trotzdem immer wieder (Lebens-)Phasen der Nutzer:innen geben kann, in welchen einer Belastung am effektivsten mit einer konkreten Entlastung begegnet werden sollte, die sich in solchen Fällen durch eine konkrete Abgabe von Aufgaben äußert.

Es haben sich im Zusammenhang mit der Entlastung der Nutzer:innen im Kontext des Forschungsfeldes Flucht und Migration Forschungsergebnisse gezeigt, welche sich, ausgehend von den besonderen Rahmenbedingungen und Lebensrealitäten der Nutzer:innen, von den Ergebnissen der übrigen Forschungsfelder unterscheiden und deshalb einer separaten Darstellung bedürfen.

Nutzer:innenerfahrungen aus diesem Kontext zeigen, dass vor allem die Phase kurz nach der Ankunft in Österreich als besonders herausfordernd und belastend erlebt wurde (vgl. Migra06, Pos. 22). Diese zusätzliche Belastung kann einerseits in den fehlenden Systemkenntnissen der befragten Personen begründet liegen, wodurch vor allem die

Anfangsphase in Österreich deutlich erschwert werden kann. Andererseits sind es allerdings auch die sprachlichen Barrieren, welche für Migrant:innen und von Flucht betroffene Menschen zur Herausforderung werden können:

„Das war sehr gut, weil Schulsystem für mich war sehr schwierig. Wie kann ich meine Kinder in der Schule anmelden, wo muss ich anrufen? Das hat er alles gemacht und einfach Adresse gegeben. Oder wenn ich einen Brief bekomme (...) er war einfach großartig. Wenn ich was von der Schule bekommen habe, ich hab immer viel Angst gehabt immer, wenn Schule die Kinder sind ganzen Tag in der Schule. Was sehe ich dann immer, schicke ich ihm. Das und das ist passiert und dann sagt er ok, komm zu mir, bis ich [Name der Nachbarin] kennengelernt habe, dann bin ich bisschen beruhigt [lacht]“ (Migra05, Pos. 44).

Durch die noch weitestgehend fehlende Orientierung innerhalb relevanter österreichischer Systeme sieht sich die Nutzerin nicht in der Lage, ihren persönlichen Herausforderungen aus dem familiären Umfeld selbst zu begegnen. Da sie hier bestimmte Aufgaben an den Case Manager abgeben konnte, fühlt sich die Nutzerin sogar auf psychischer Ebene, nämlich im Umgang der wiederkehrenden Angstthematik bezüglich der ankommenden Briefe der Schule, entlastet und kann wieder selbstwirksam werden. Dies zeigt sich in ihrem Fall an dem darauffolgenden Kontaktaufbau mit der Nachbarin bzw. einem selbstgesteuerten Ausbau der informellen Netzwerke, die zur Aufgabenbewältigung herangezogen werden können. Eine weitere Nutzerin aus diesem Kontext berichtet ebenfalls darüber, durch den gemeinsamen Case-Management-Prozess entlastet worden zu sein, da sie behördliche Angelegenheiten, welche für sie aufgrund noch fehlender Sprachkenntnisse eine Herausforderung dargestellt haben, an den:die Case Manager:in abgeben konnte (vgl. Migra03, Pos. 24).

Auch die reine Verfügbar- bzw. Abrufbarkeit der Case Manager:innen hat sich als besonders entlastend für die Nutzer:innen herausgestellt (vgl. KJH06, Pos. 40; ÖBB03, Pos. 46; Migra06, Pos. 28). Die befragten Personen schilderten ebenfalls, dass sie durch regelmäßige, in den Prozess eingewobene, Bestärkungen entlastet werden konnten, da diese das Selbstvertrauen der Interviewpartner:innen ausbauen und eine optimistische Zukunftsvision entstehen lassen konnten (vgl. KJH03b, Pos. 35; Migra05, Pos. 16; Migra04, Pos. 2) (siehe Kap. Selbstvertrauen; Selbstwirksamkeit; Erreichbarkeit und Kontaktgestaltung).

#### 5.1.6.4 Zusammenfassung

Die Auswertungen haben gezeigt, dass sich eine Entlastung der Nutzer:innen auf bio-psycho-sozialen Ebenen zeigen kann. Diese Entlastung kann nur dann entstehen, wenn eine konsensuale Form der Prozessgestaltung existiert und sich diese Gestaltung fortlaufend anhand der Bedürfnisse der Nutzer:innen adaptieren lässt. Hierbei scheint es von Bedeutung zu sein, die Kontakt- und Prozessgestaltung dialogisch zu konzipieren, da diese einen aktiven Austausch zwischen Case Manager:innen und Nutzer:innen fördern und die Basis einer effektiven Entlastung formen. Ebenso sind die individuellen Expertisen der Fachkräfte von Bedeutung, da diese die individuellen Hilfepläne ausformen und in weiterer Folge zu einer Entlastung der Nutzer:innen führen

können, selbst nach Abschluss der Case-Management-Prozesse. In manchen Fällen ist es für die Befragten von Bedeutung, durch eine Abgabe von eigenen Aufgaben die individuellen Ressourcen zu schonen und wieder selbstwirksamer in den verschiedenen Bereichen der Lebensrealitäten agieren zu können, da diese teilweise aufgrund von Überforderungen oder eingeschränkter Ressourcen vernachlässigt werden und in den Hintergrund geraten.

#### 5.1.7 Kompensation informeller Netzwerke

*Gutermann Anielle*

Im folgenden Kapitel wird ein Phänomen beschrieben, welches sich im Kontext der KJH und auf besondere Weise im Kontext von Flucht und Migration zeigt. Schon die von Nutzer:innen geäußerten vergleichenden Beschreibungen von Case Manager:innen oder Flexiblen Hilfen als „Familienmitglied“ (KJH06, Pos. 4) oder „Freundin“ (Migra03, Pos.2), weisen auf eine intensive Beziehung hin. Im Nachfolgenden soll gezeigt werden, dass diese intensive Zusammenarbeit an manchen Stellen auf die Kompensation eines informellen Netzwerkes hindeutet oder mit einer solchen verglichen wird. Aus den Interviews gehen drei verschiedene Ebenen hervor, in denen Case Management das fehlende informelle Netzwerk zu kompensieren scheint: die Informationsweitergabe, die Unterstützung in der Erziehung und eine emotionale Unterstützung.

Bevor die Ergebnisse hierzu dargestellt werden, wird hier noch kurz auf den Begriff des ‚informellen Netzwerks‘ eingegangen. Unter einem informellen Netzwerk werden hier soziale Beziehungen verstanden, die Nutzer:innen in ihren „alltäglichen Lebenswelten“ (Grunwald / Thiersch 2018:304) führen (vgl. Wendt 2001:89). Hierunter fallen enge Beziehungen („strong ties“), wie Freund:innenschaften und Familie, sowie losere Beziehungen zu Nachbar:innen und Arbeitskolleg:innen („weak ties“)<sup>9</sup>. Die Funktion von diesen beiden Beziehungsformen besteht aus einer „sozialen Unterstützung“ (ebd.), die unter anderem emotionale Unterstützung, Unterstützung bei der Mobilisierung von Hilfe, sowie die Weitergabe von systemrelevanten Informationen bedeuten kann (vgl. ebd.; Löcherbach 2020b:40; Granovetter 1973:1364). Nach Granovetter (1973) werden Informationen eher über ‚weak ties‘ weitergegeben, worin er die Stärke von ‚weak ties‘ sieht (vgl. ebd.:1364). Die Zusammenarbeit mit den Case Manager:innen und anderen Dienstleistungssystemen bildet in diesem Kontext ein formelles bzw. professionelles Netzwerk.

##### 5.1.7.1 Informationsweitergabe

Vor dem Hintergrund, welche wichtige Funktionen informelle Netzwerke übernehmen, entsteht eine erste Ahnung davon, wie wichtig die Kompensation eines fehlenden Netzwerkes sein kann. Insbesondere für Migrant:innen, die aufgrund der Migration neue

---

<sup>9</sup> Die Unterscheidung zwischen ‚strong ties‘ und ‚weak ties‘ geht auf Mark Granovetter (1973) zurück, der die Stärke einer Beziehung anhand von drei Parametern definiert: die emotionale Intensität, die Intimität und die gegenseitigen Leistungen, die füreinander erbracht werden, wobei er ‚weak ties‘ als bedeutsamer für das soziale Kapital erachtet.

informelle Netzwerke aufbauen und sich Wissen über das Zielland neu aneignen müssen, sind Netzwerke eine wichtige Ressource in der Integration<sup>10</sup> (vgl. Bommes 2011:247). Nicht immer können sie jedoch auf solche informellen Netzwerke zurückgreifen, weshalb, aus ihrer Sicht, Case Manager:innen diese Funktion übernehmen können:

„She only said em she only said that when I (.....) when I need information on something about I don't understand, because she also knows I'm here alone I don't have family, I opened up to her (..) yeah she then she told me to write to her. Yeah write to her and then she would see the mail and then would get back to me“ (Migra01, Pos. 38).

Die Nutzerin selbst verknüpft hier die Informationsweitergabe der Case Managerin mit einem fehlenden informellen Netzwerk. Sie scheint davon auszugehen, dass sie auf die Unterstützungsleistung zurückgreife, da ihr die Orientierung in den Hilfesystemen und gewisse Informationen zum rechts- bzw. sozialstaatlichen System fehle. Ihre Annahme ist, dass sie bei einem vorhandenen familiären Netzwerk die relevanten Informationen aus diesem beziehen würde. Die Case Managerin ist sich laut Nutzerin über den Umstand des fehlenden Netzwerks bewusst und scheint auf diese spezielle Lebenssituation der Nutzerin einzugehen, indem sie ihr die fehlenden Informationen zum Versorgungs- und Rechtssystem bereitstellt und der Nutzerin ihre Erreichbarkeit signalisiert. Durch die signalisierte Erreichbarkeit (per E-Mail) bei Bedarf, trägt die Case Managerin der besonderen Lage der Nutzerin Rechnung, was bei der Nutzerin zu Sicherheit in ihrem Prozess der Integration führen könnte. Case Management scheint durch die Kompensation des informellen Netzwerks zu einem wichtigen Faktor in der Integration zu werden.

Eine andere Nutzerin beschreibt, wie sich die Zusammenarbeit mit ihrem Case Manager bei Erweiterung ihres informellen Netzwerks veränderte. Es zeigt sich, dass die institutionalisierte, formelle Unterstützung des Case Managements durch die soziale Beziehung zurückgeschraubt werden konnte – zumindest in einem Lebensbereich (vgl. Migra05, Pos. 55). Die Kommunikation mit der Schule ihrer Kinder habe sie verunsichert, weshalb sie auf die Unterstützung des Case Managers angewiesen gewesen sei. Allerdings habe sie die formelle Unterstützung nur so lange benötigt, bis sie eine informelle Unterstützung in Form einer Nachbarin etablieren konnte (vgl. ebd.). Wie wichtig die Unterstützung aus dem informellen Netzwerk für sie ist, zeigt sich in einem weiteren Abschnitt: „Ja, weil ich hab Nachbarin kennengelernt, bisschen Deutsch gelernt, ich geh Deutschkurs und Hilfe meine Lehrerin und Nachbarin und dann nicht mehr so große Sorgen, was kann ich machen“ (ebd.:24f.). Es wird deutlich, dass die Nutzerin durch die Nachbarin und Lehrerin des Deutschkurses Sicherheit gewinnt und sich ihre Sorgen hierdurch verringern. Die informelle Unterstützung scheint somit in den Vordergrund und die Unterstützung durch das Case Management in den Hintergrund zu

---

<sup>10</sup> Der Begriff Integration umfasst unterschiedliche gesellschaftspolitische Auffassungen. In dieser Arbeit wird von einem Verständnis von Integration ausgegangen, dass die Teilhabe und Partizipation an und in einer Gesellschaft aller Menschen in den Vordergrund rückt. Demnach bedeutet Integration Chancengleichheit für alle im Kontext politischer und sozialer gesellschaftlicher Bereiche, also gleiche Ansprüche auf Schutz und Recht, (Aus)Bildung, soziale und pflegerische Absicherung sowie gleiche Zugänge zum Arbeitsmarkt (vgl. Reis 2020:24).

rücken. Daraus könnte geschlossen werden, dass Case Management für Migrant:innen eine Überbrückung in der Versorgung mit Informationen darstellen kann, bis ein informelles Netzwerk etabliert wurde, welches dann diese Funktion im Weiteren übernimmt.

#### 5.1.7.2 Unterstützung in der Erziehung

Einige Nutzerinnen nehmen die Unterstützung der Flexiblen Hilfen auch als Kompensation eines fehlenden Netzwerkes bzw. eines weiteren Elternteils wahr. Eine Nutzerin macht darauf aufmerksam, dass ihre Familie „keine Großeltern, keine Tanten von beiden Seiten“ in unmittelbarer Umgebung habe. Sie beschreibt dies als Defizit, da sie diese durchaus als Ressource dabei sieht, Regeln durchzusetzen, Bedürfnisse der Kinder in Erfahrung zu bringen sowie Traumata zu verarbeiten: „Ja, das ist nicht so einfach, wenn das nur Familien sich ohne, ohne andere Verwandte, wie Großeltern und Tanten, die nochmal widerspiegeln, die Erwartungen von Kids und besonders ja wirklich mit dem ähm Traumen von ihren Start“ (KJH04a, Pos. 8). Die Flexiblen Hilfen scheinen an den Leerstellen des informellen Netzwerkes anzusetzen und die genannten Aufgaben zu kompensieren, die die Nutzerin eigentlich als Aufgabe des erweiterten Familienkreises sieht (vgl. ebd.:6-12). Die Nutzerin beobachtet eine positive Wirkung dadurch, dass die Flexiblen Hilfen „auch widerspiegeln“ (ebd.:6) könnten, welches Verhalten der Kinder „nicht in Ordnung“ (ebd.) sei. Dies scheint in den Augen der Nutzerin auf das Verhalten der Kinder durchaus einen positiven Effekt zu haben (vgl. ebd.:8).

Eine alleinerziehende Interviewpartnerin beschreibt die unterstützende Funktion in der Erziehung ebenfalls als positiv:

„[...] jo und i find des eine große Bereicherung a für die Kinder muss i sogn weil die Kinder einfach sog i a moal i mein es dauert zwoar loang bis die Kinder Vertrauen aufbauen aber i glaub für die Kinder is es a Bereicherung sowieso wenn ma alleinerziehend is weil ma des ganze net mehr schofft allein [...]“ (KJH05, Pos.2).

Aus diesem Interviewausschnitt geht hervor, dass die Nutzerin die Erziehung ohne weiteres Elternteil als anstrengend erlebt, insbesondere dann, wenn zusätzliche belastende Faktoren hinzukämen (vgl. ebd.). Als zusätzlichen Faktor nennt sie die Erwerbsarbeit bzw. die Vereinbarkeit dieser mit den Anforderungen ihres Privatlebens (vgl. ebd.:28). So beschreibt sie, dass es ihr nach einem langen Dienst nicht immer gelinge für ihr Kind emotional verfügbar zu sein. Als umso wichtiger benennt sie die Unterstützung von außen, die dies ein Stück weit kompensieren könne (vgl. ebd.). Die Erziehungsaufgaben lasten durch die Unterstützung der Flexiblen Hilfen nicht gänzlich auf den Schultern der alleinerziehenden Person. Die Nutzerin erwähnt außerdem, dass die Kinder mit den Flexiblen Hilfen Themen rund um den anderen Elternteil besprechen könnten, ohne dass die Flexiblen Hilfen von Emotionen geleitet seien: „Weil eben [Name der Tochter] die Sochen beredet natürlich was'n Papa betreffen, da man da bin i natürlich, soag i moal die falsche Ansprechperson, weil i nen irrsinnigen Zorn hob auf ihm. I eben net so gut kann natürlich, aber er is eben der Papa von ihr“ (ebd.:28). Die Tochter habe dadurch zusätzliche „neutrale“ (ebd.) Ansprechpersonen. Und auch die

Mutter bleibe mit diesem Thema nicht allein, sondern könne mit Hilfe der Case Managerin und den Flexiblen Hilfen besprechen, wie das weitere Vorgehen mit dem Vater aussehen könnte (vgl. ebd.). Es liegt die Deutung nahe, dass die Flexiblen Hilfen das Fehlen des zweiten Elternteils, besonders als weitere emotionale Unterstützung für die Kinder, bis zu einem gewissen Grad kompensieren. Hier wird ein weiterer wichtiger Aspekt deutlich, der (zeitweise) von den Fachkräften kompensiert wird, die emotionale Unterstützung. Dass dies nicht nur auf Kinder und Jugendliche zutrifft, soll im nächsten Abschnitt gezeigt werden.

#### 5.1.7.3 Emotionale Unterstützung

„It is very difficult when you are in a country and you don't know nobody. I don't have anybody in Austria. I live alone. The only family I had was my ex husband. I don't have no cousin, no friend, no sister, it's just me and my work, me and my work. (...) But I have somebody that I know, that I could send her a Mail and she is writing me back, immediately“ (Migra01, Pos.16).

In den Interviews lassen sich immer wieder Hinweise auf emotionale bzw. psychosoziale Unterstützungsformen im Case Management finden (siehe Kap. Entlastung). In diesem Abschnitt soll eine bestimmte Form dargestellt werden, nämlich die Kompensation der emotionalen Unterstützung<sup>11</sup> eines informellen Netzwerks durch die Case Manager:innen.

In dem einleitenden Zitat, berichtet die Nutzerin davon, aufgrund der Migration nach Österreich auf keinerlei informelle Netzwerke zurückgreifen zu können. Umso wichtiger sei der Kontakt zu ihrer Case Managerin. Sie könne diese jederzeit kontaktieren und erhalte unmittelbar eine Antwort. Diese Unmittelbarkeit spielt eine wichtige Rolle für die Nutzerin und könnte ihr die Sicherheit vermitteln, dass ihr jemand für sich, ihre Fragen und ihre Probleme zur Seite steht. Diese Möglichkeit des unmittelbaren Kontaktes erinnert an eine freundschaftliche Beziehung, wobei eine solche der Nutzerin in Österreich laut eigenen Aussagen bisher fehlt.

Eine weitere Nutzerin beschreibt, wie wichtig die Unterstützung der Case Managerin für sie sei, vor allem in einem Land, dessen Sprache sie nicht fließend spreche. Besonders hebt sie hier hervor, wie wichtig das Vertrauen der Case Managerin in sie für sie gewesen sei:

„Ja, wirklich, weil ich hab das Gefühl, ich hab das erlebt. Wenn jemand alleine und ohne Sprache und keine Familie.. das ist wirklich sehr schlecht. Man braucht Stark [Stärke] ‚du kannst das machen‘. Immer diese Sozialarbeiterin sagt: ‚[Name der IP] du kannst das machen, B1 machen bitte, das machen, ja (lacht). Jaa, du kannst lernen, du kannst das machen, du bist stark! Du bist gut!“ (Migra04, Pos. 5).

In dem Zitat wird die Relevanz der Unterstützung durch die Case Managerin für die Nutzerin im Prozess sichtbar. Als wesentlich in dieser Unterstützung nennt die Nutzerin die emotionale Komponente, in Form von Zuversicht und Hoffnung, die sonst, so scheint

---

<sup>11</sup> Auch wenn die Case Manager:innen in ihrer professionellen Rolle psychosoziale Unterstützung leisten, soll durch die Verwendung der Begrifflichkeit ‚Emotionale Unterstützung‘ unterstrichen werden, dass hier eine informelle Funktion von sozialen Beziehungen kompensiert wird.

es, die Familie übernehmen sollte. Es kann angenommen werden, dass die Case Managerin die Lücke des familiären Netzwerks schließt. Eine zweite Nutzerin beschreibt Ähnliches:

„She [die Case Managerin, Anm. A.G.] made me know that I am an asset and she also made me not to be like ah lazy or ok not to have the pleasure or the feeling you know, you don't have family and you go through a divorce. First thing everybody comes to my mind boom I wanna go back to my family. But this woman made me stay strong in Austria“ (Migra01, Pos. 40).

In dem Zitat beschreibt die Interviewpartnerin, dass die Case Managerin ihr während bzw. nach der Zeit ihrer Scheidung emotional zur Seite gestanden sei und sie darin bestärkt habe in Österreich zu bleiben. Die Beschreibung der emotionalen Unterstützung seitens der Case Managerin bzw. die Bedeutung dieser für die Nutzerin erinnert auch an dieser Stelle wieder an eine freundschaftliche Beziehung, die die Nutzerin durch schlechte Zeiten hindurch begleitet. Dass die Zusammenarbeit einen anderen (emotionalen) Stellenwert für die Nutzerin besitzt, als eine reine Beratungsbeziehung wird auch durch folgende Aussage von ihr deutlich: „[...] she is more than a Beraterin to me [...]“ (ebd.:10). Die Unterstützung, besonders auf emotionaler Ebene, stellt, zumindest zeitweise, ein wichtiger Bezugspunkt für die Nutzerin dar. Auch wenn die Nutzerin sich durchaus bewusst ist, dass es sich in der Beziehung nicht um eine Freund:innenschaft handelt: „Don't get me wrong [Name der Case Manager:in] is not my friend, [...]“ (ebd.:40). Es zeigt sich, dass diese Form der Beziehung, die nicht mit einem familiären Kontext verknüpft ist, eine neue Erfahrung für die Nutzerin darstellt:

„I didn't get to know [her] through my mother, or my brother, or my sister or through her friends you know. I didn't get to know her through okay her friends- sister, or her friends- daughter, you know what I mean? Then there is special care. This woman is like knowing somebody on the streets“ (ebd.:20).

Diese als besonders beschriebene Beziehung, die außerhalb von familiären oder freundschaftlichen Sphären liege, scheint eine relevante Rolle in dem Leben der Nutzerin einzunehmen: „[...] she is still there, she is still there, filling up the vacuum for me, so this is very important for me“ (ebd.:40). Die Nutzerin selbst benennt, dass die Case Managerin das Vakuum, wie sie es nennt, fülle, welches sie immer wieder mit einem fehlenden familiären bzw. freundschaftlichen Netzwerk gleichsetzt (vgl. ebd.:16, 38, 40). Somit ist sie sich zwar dessen bewusst, dass es sich nicht um eine freundschaftliche oder familiäre Beziehung handelt, dennoch kann angenommen werden, dass die Unterstützung der Case Managerin ein fehlendes soziales Netzwerk aus engen Beziehungen zu ersetzen und der Nutzerin damit in ihrer Situation Hoffnung, Zuversicht und das Vertrauen vermittelt, dass sie es schaffen kann in Österreich Fuß zu fassen.

In einem weiteren Interviewausschnitt verdeutlicht eine andere Nutzerin ebenfalls, dass die Interaktion mit der Case Managerin einer mit Freund:innen ähneln würde (Migra04, Pos. 14). Sie bespricht mit der Case Managerin, dass sie Probleme mit ihrem Mann habe, was sie für sich als intimes Thema verortet, welches sie sonst mit Freund:innen bespreche (vgl. ebd.). Die Nutzerin fragt die Case Managerin dann sogar um Rat, wie sie mit dieser Situation umgehen solle (vgl. ebd.). Hierdurch wird deutlich, dass die

Nutzerin die Case Managerin auch bei intimen Fragen unterstützend einbezieht. In dem Kontext betrachtet, dass die Nutzerin von einem fehlenden informellen Netzwerk berichtet, kann geschlussfolgert werden, dass die Case Managerin dieses fehlende Netzwerk aus ‚strong ties‘ kompensiert.

Aus den Beschreibungen der Nutzerinnen kann daher geschlossen werden, dass die Case Manager:innen durchaus die Lücke des fehlenden informellen Netzwerks füllen, indem sie emotionale Unterstützung im Prozess des Ankommens und Orientierens bieten. Die Überbrückungsfunktion spielt sich folglich nicht nur auf einer sachlichen Ebene ab, sondern auch auf einer emotionalen.

#### 5.1.7.4 Zusammenfassung

Die Arbeit mit den informellen Netzwerken ist ein wichtiger Teil im Social Work Case Management als Handlungskonzept (vgl. Goger / Tordy 2020:22f.). Die Lebenslagen der Nutzer:innen führen jedoch manchmal dazu, dass informelle Netzwerke in bestimmten Lebensbereichen nicht vorhanden sind (vgl. Grunwald / Thiersch 2018:304). Die Nutzer:innen nehmen die Case Manager:innen und die Flexiblen Hilfen als Kompensation dieser fehlenden Netzwerke wahr. Die Weitergabe von Informationen scheint besonders wichtig, wenn Nutzer:innen beginnen sich in dem gesellschaftlichem System in Österreich zurecht zu finden (siehe Kap. Orientierung) und auch die emotionale Unterstützung wird häufig im Zusammenhang mit fehlenden oder eben reduzierten familiären oder freundschaftlichen Unterstützungsnetzwerken geschildert. In den Erzählungen der Migrantinnen erlaubt die Kompensation der informellen Netzwerke durch Case Management, unabhängig davon welche Funktion sie ersetzt, den Nutzer:innen sich oder ihre Lebenswelten zu stabilisieren. Insbesondere für Migrant:innen übernimmt Case Management hier somit eine Brückenfunktion im Prozess der Integration. Sobald jedoch ein informelles Netzwerk aufgebaut ist, scheinen die Unterstützungen des Case Managements meist in den Hintergrund zu rücken, was durchaus der Aufgabe der Sozialen Arbeit, Menschen dabei zu unterstützen ein selbstbestimmtes Leben zu führen und sich nicht in Abhängigkeit von Hilfen zu begeben, entspricht (vgl. ebd.:308).

In den Hilfen zur Erziehung hingegen wird die Unterstützung teilweise mit dem Ersatz eines dauerhaft fehlenden, informellen Netzwerks bzw. einer zweiten erziehungsberechtigten Person gleichgesetzt. Es wird vor allem ein emotionaler Aspekt beschrieben, der die Kinder in ihrer Entwicklung stärken und die Erziehungsberechtigten entlasten soll. Im Gegensatz zu den Nutzer:innen von Flucht und Migration wird nicht ersichtlich, ob die Case Manager:innen durch ein informelles Netzwerk wieder abgelöst werden. In diesem Fall könnte die Arbeit mit dem informellen Netzwerk aber umso bedeutsamer sein, damit „sich die [professionelle] Hilfe perspektivisch überflüssig macht“ (Modrow 2018:220).



### 5.1.8 Gegenstandsbezogene Theoriefelder und Thesen zu Lebensweltorientierung

*Eder Norbert*

Die folgenden Ausführungen widmen sich einer allgemeinen Darstellung der prozessrelevanten Aspekte des Case-Management-Prozesses, die im Bereich der Lebensweltorientierung zu verorten sind. Eingangs wird eine grundlegende Skizzierung der Lebensweltorientierung vorgenommen, um sich in weiterer Folge spezifischen Feldern und Aspekten der Nutzer:innenorientierung zu widmen. Die hierbei behandelten Themengebiete umfassen *5.1.8.1 Lebensweltorientierung im Kontext der Erreichbarkeit und Kontaktgestaltung*, *5.1.8.2 Relevanz von Nutzer:innenorientierung im Kontext von Unmittelbarkeit und Flexibilität*, *5.1.8.3 Zeit als Basis für eine gelingende Beziehungsgestaltung*, *5.1.8.4 Relevanz von Partizipation im Kontext von Advocacy*, *5.1.8.5 Lebensweltorientierung als Ansatzpunkt für passgenaue Hilfen* sowie *5.1.8.6 Nutzer:innenorientierung für die Kompensation informeller Netzwerke* und *5.1.8.7 Rolle der Partizipation im Kontext der Entlastung*.

Das Konzept der Lebensweltorientierung geht davon aus, dass der Ausgangspunkt aller sozialen Arbeit in den alltäglichen Deutungs- und Handlungsmustern der Adressat:innen und in ihren Bewältigungsanstrengungen liegt. Insbesondere beruht der lebensweltorientierte Ansatz darauf, dass der Alltag in Bezug auf seine Stärken, seiner Problemlagen und seiner Ressourcen im Hinblick auf soziale Gerechtigkeit verstanden wird und hinsichtlich einer gelingenden Alltagsbewältigung stabilisiert, verändert und neu strukturiert werden soll. Von dieser grundlegenden konzeptionellen Ausrichtung ausgehend, lässt sich die maßgebende Bedeutung der Alltagserfahrungen der Nutzer:innen ableiten (vgl. Thiersch / Grunwald 2015:327f.). Dieses Handlungskonzept zeichnet sich v. a. dadurch aus, dass es an der Alltäglichkeit ansetzt und die Fragen und Themen der Alltagsbewältigung besonders hervorhebt. Es betrachtet die Menschen in der Alltäglichkeit ihrer Bewältigungsaufgaben und orientiert sich an ihnen. Lebensweltorientierung sieht aber auch hinter diese Themen und Fragen und verknüpft diese Erfahrungen hinsichtlich ihrer Fundierung in den Fragen der Anthropologie und Ethik, der Psychologie, der Politik und Ökonomie und der Kultur (vgl. Thiersch 2020:27). Dabei werden die alltäglichen Lebensverhältnisse als „zentrale und elementare Dimensionen“ (Thiersch / Grunwald 2015:335) verstanden, in denen Menschen ihre Lebenserfahrungen sammeln und gestalten. Daraus leitet sich die Vorstellung ab, dass die Lebenswelt als Medium dient, in der primäre Aufgaben, wie Selbstverständnis und Identität entwickelt werden können (vgl. ebd.).

Der das Konzept der Lebensweltorientierung bestimmende analytische Blick auf die Alltäglichkeit zielt nicht auf das Individuum, das in seiner Geschichte eingebettet ist ab, sondern richtet sich auf das Gefüge des Alltags, in dem der Mensch lebt und die damit verbundenen Verhältnisse, in denen er sich bewegt, aus. Der Blick ist auf die Eigentümlichkeit der Bewältigungsarbeit in und an den Verhältnissen gelenkt und wird erst von da aus auch auf die Biografie und dem damit verbundenen Leben im Durchgang durch die alltäglichen Lebenswelten im Lebenslauf gebildet (vgl. Thiersch 2020:28). Weiters zeichnet sich Lebensweltorientierung durch einen Charakter des „interaktiv-

kommunikativen Arbeitens“ (Thiersch / Grunwald 2015:329) aus und stellt die Arbeit an einem gelingenden Alltag im Hinblick auf sozialer Gerechtigkeit in den Mittelpunkt seiner Bestrebungen. Dabei übernimmt die lebensweltorientierte Soziale Arbeit einen spezifischen Auftrag, indem sie die Aufgabe übernimmt, Menschen in sozialen Schwierigkeiten bei der Entwicklung von stabilen Lebensstrategien zu unterstützen und ihnen in Hinblick auf Gerechtigkeit bessere und tragfähigere Verhältnisse und Kompetenzen zu ermöglichen (vgl. ebd.:335). Der Ansatz der Lebensweltorientierung kann als ein nicht hierarchisches, demokratisches und kommunikatives Konzept verstanden werden, das Lebensfragen und Problemen in der Lebenswelt und ihren Ressourcen gemeinsam mit den Nutzer:innen nachgeht (vgl. Grunwald / Thiersch 2008:35). Eine „lebensweltorientierte Soziale Arbeit vermittelt Anerkennung und Transzendieren in der Spannung ihrer gegenseitigen Resonanz, im Medium Verhandlungen“ (Thiersch / Grunwald 2015:345). Verhandeln als genereller Modus des Umgangs, meint die prinzipielle wechselseitige Anerkennung miteinander agierender Partner:innen. In solchen Verhandlungen geht es nicht darum, Probleme, die eine Person hat, durch den anderen auszulösen, sondern darum, Lösungsmöglichkeiten miteinander zu entwickeln. Diese beschriebene wechselseitige Anerkennung ist nicht selbstverständlich, sondern muss bewusst hergestellt werden. Im Besonderen geht es um den Aufbau von Vertrauen, einen Erweis der Nützlichkeit der gemeinsamen Arbeit und einer Ausbildung der Eigenmotivation, Veränderungen einzuleiten. D. h. es geht um die Herstellung von Verbindlichkeiten gemäß einer gemeinsamen Option für ein verträgliches Leben, die nur in der Rücksichtnahme auf die jeweiligen Möglichkeiten und Ressourcen der Adressat:innen entwickelt und realisiert werden können (vgl. ebd.:345).

Eine Anwendung des spezifischen Ansatzes der Lebensweltorientierung bedeutet, dass sich das Repertoire der Sozialen Arbeit entfaltet und es sich auf Vertrauen, Niederschwelligkeit, Zugangsmöglichkeit und gemeinsame Konstruktion von Hilfsentwürfen aufbaut. Im Rahmen des Konzepts werden professionelle Hilfen mit persönlichen Ressourcen der Nutzer:innen verknüpft, um diese für einen längeren Zeitraum stabil auszurichten und nutzbar zu machen und damit die Chancen auf eine gelingende Sozialarbeiterische Intervention zu erhöhen (vgl. Böhm 2022:76f.). Umgelegt auf den Case-Management-Prozess bedeutet das, dass die Unterstützungsmaßnahmen konkret dahingehend ausgerichtet werden sollen, dass die Nutzer:innen dabei unterstützt werden ihre eigenen Ressourcen und die daran gekoppelten Netzwerke so gut wie möglich nutzbar zu machen (vgl. ebd.:79). D.h. der professionelle Unterstützungsprozess ist primär dahingehend ausgerichtet, einen Beitrag zur eigenverantwortlichen und eigenständigen Lebensführung der Nutzer:innen beizutragen. Dabei erkunden die Fachkräfte die Lebenswelt der Nutzer:innen, wobei das Verstehen-Wollen eine Orientierungshilfe dafür bietet. Im Mittelpunkt steht das Verstehen der je individuellen Bedeutungskonstruktionen und damit verbundenen Sinngebungen im Hinblick auf die Gestaltung des Alltags mit seiner sozialen Bezogenheit. Ausgangspunkt für die Unterstützungsmaßnahmen und dessen Arrangement sind Vorstellungen über ein gelingendes Alltagsleben (vgl. Tordy 2022:404).

Die im Rahmen des Case-Management-Prozess zur Geltung kommende lebensweltorientierte Ausrichtung bedeutet, die Nutzer:innen dort abzuholen wo sie stehen und das davon ausgegangen werden kann, dass es in konkreten Hilfeprozessen die Nutzer:innen selbst sind, die am ehesten wissen was für sie gut ist. Von dieser Nutzer:innenorientierung ausgehend können Fachkräfte zusammen mit den Nutzer:innen in kommunikativen Ausverhandlungsprozessen versuchen, Lösungen zu initiieren, wobei die Nutzer:innen als Expert:innen für die Realisierung der Problemlösungen gesehen werden (vgl. Kleve 2018:11). D. h. die Fachkräfte gehen nicht nach einem normativen Schema vor, sondern nehmen eine Arbeitshaltung als „Experten für die prozesshafte Konstruktion von Zielen und für das prozesshafte Anregen“ (ebd.) der Nutzer:innen „hinsichtlich der Zielerreichung“ (ebd.) ein. Daraus lässt sich ableiten, dass die Fachkräfte als Kommunikationsexpert:innen agieren, welche „das kommunikative und das dialogische Erschließen von Zielen und Lösungen“ (ebd.:12), die in der gegenwärtigen Lebenssituation der Nutzer:innen sinnvoll erscheinen, anregen. Als grundlegendes Ziel des Case-Management-Prozesses kann die „Hilfe zur Selbsthilfe“ (ebd.) verstanden werden. Das bedeutet, dass die Nutzer:innen in absehbaren Zeiträumen sich selbst helfen können oder das informelle Helfer:innennetzwerk aus der Lebenswelt der Nutzer:innen unterstützend im Hilfeprozess wirksam wird. Am Ende sollen schließlich Formen der professionellen Hilfen überflüssig werden (vgl. ebd.).

Im folgenden Abschnitt wird auf spezifische Aspekte der Lebensweltorientierung im Rahmen des Case-Management-Prozesses eingegangen und eine Verknüpfung der Fachliteratur mit den essenziellen Erkenntnissen aus den vorangegangenen Kapiteln vorgenommen. Abschließend werden zu den einzelnen Erkenntnisabschnitten Thesen abgeleitet.

#### 5.1.8.1 Lebensweltorientierung im Kontext der Erreichbarkeit und Kontaktgestaltung

Basierend auf den Erkenntnissen lässt sich erkennen, dass eine kontinuierliche Erreichbarkeit und eine nutzer:innenorientierte Kontaktgestaltung die Herstellung einer zuversichtlichen Grundhaltung auslösen und die Identifikation mit dem Hilfeprozess positiv unterstützen kann (vgl. ÖBB03, Pos. 3; KJH02a, Pos. 36f.). Gahleitner (2017) führt dazu aus, dass die Wirkungstiefe des Hilfeprozesses v. a. in der Umsetzung von der Präsenz der Fachkraft gegenüber der Nutzer:innen liegt, um für diese das Unterstützungsangebot zugänglich und nutzbar zu machen (vgl. ebd.:79). Außerdem hält sie fest, dass Nutzer:innen den Unterstützungsprozess als erfolgreicher wahrnehmen, wenn dieser von einem:r Case Manager:in begleitet wird, der:die positive Haltungen zeigt und seine:ihre Persönlichkeit professionell in den Prozess integriert (vgl. ebd.:68). Weiters weist Tordy (2022) auf die Bedeutung der Etablierung der Lebensweltorientierung hin. Diese Alltagsnähe kann dadurch erreicht werden, indem eine an die Alltagsroutinen und Präferenzen der Nutzer:innen angepasste Kontaktgestaltung umgesetzt wird oder sich die Intensität der Hilfsmaßnahmen nach den jeweiligen individuellen Bedarf richtet (vgl. ebd.:404). Zudem bedingt eine lebensweltorientierte Prozessgestaltung die Präsenz von Hilfen in der Lebenswelt der

Nutzer:innen und stellt die damit verbundene Erreichbarkeit und Niederschwelligkeit von Unterstützungsangeboten her (vgl. Grunwald / Thiersch 2008:26).

Weiters zeigen die Erkenntnisse, dass eine verlässliche Erreichbarkeit der Fachkräfte bei den Nutzer:innen Vertrauen aufbaut (vgl. Migra05, Pos. 4; ÖBB03, Pos. 2) und in weiterer Folge die Herstellung von Handlungssicherheit unterstützt (vgl. KJH01, Pos. 183). Hinsichtlich des Aufbaus einer vertrauensvollen Haltung führt Thiersch (2020) an, dass Nutzer:innen Vertrauen in eine Person, in Unterstützungsmaßnahmen als auch in die Umgebung brauchen, damit sie die weitere Welt des Unbekannten z.B. von Institutionen und Behörden beschreiten können um die sozialräumlichen Ressourcen für sie nutzbar zu machen. Ebenso benötigen sie Unterstützung, um weitere Erfahrungsräume für sich eröffnen zu können und damit eine Erschließung des eigenen alltagweltlichen Horizonts in die Welt der Anderen einzuleiten, von der aus sie auch Distanz zur eigenen Lebenswelt finden können (vgl. ebd.:143). Eine längerfristige Fallverantwortung erfordert Beziehungsarbeit, um das Vertrauen der Nutzer:innen zu erreichen. Auf dieser Vertrauensbasis sollen die Nutzer:innen von Beginn bis zum Ende der Hilfestellung emotional und inhaltlich den Unterstützungsprozess reflektieren, Empowerment entwickeln und eine verantwortliche Ansprechperson für Fragen oder Bedenken ohne Hemmschwelle kontaktieren können. Die Hilfe im Rahmen des Case-Management-Prozesses bezieht sich bei den meisten Nutzer:innen darauf, die Entwicklung einer vollen Mündigkeit, der Herstellung von Motivation, Handlungssicherheit und Wiederbemächtigung von Kompetenzen und Ressourcen wiederherzustellen und einzuüben. Dazu benötigen die Nutzer:innen eine stabile und kontinuierliche sowie vertrauensvolle Beziehung. D. h. um eine wirkungsvolle Unterstützung zu entfalten, muss der:die Case Manager:in in einer tragfähigen Arbeitsbeziehung mit der Nutzer:in stehen. Dies bildet das Fundament des gesamten Unterstützungsprozesses (vgl. Neuffer 2013:29f.). Die alleinige Übernahme einer professionellen Haltung löst für die Entwicklung einer tragfähigen Arbeitsbeziehung keine förderlichen Impulse aus, eine Entfaltung stellt sich erst dann ein, wenn eine persönliche Involvierung und ein „authentisches Da-Sein“ (Gahleitner 2017:39) der Fachkraft gegeben ist. Gahleitner (2017) führt in diesen Zusammenhang weiters aus, dass ein professionell gestalteter Beziehungsprozess ein „Nähe zeigen“ (ebd.:58) der Fachkräfte gegenüber den Nutzer:innen erfordert und Handlungen im Prozessgeschehen angewendet werden sollen, die Vertrauen wecken (vgl. ebd.:39).

In Bezug auf die Ausbildung einer subjektiven Handlungssicherheit weist Arnold (2009) auf die Bedeutung der sich wiederholenden Ablaufmuster der Interaktionen hin. Diese wiederkehrenden Interaktionssequenzen tragen dazu bei, ein Sicherheitsgefühl hinsichtlich des richtigen Handelns bei den Nutzer:innen zu unterstützen. Wobei die Subjekthaftigkeit der Nutzer:innen eine angemessene Berücksichtigung erfordert (vgl. ebd.:36). Riegler (2016) betont hinsichtlich des Aufbaus einer subjektiven Handlungssicherheit der Nutzer:innen die Bedeutung der Handlungs- und Wissenskompetenzen der Fachkräfte, die u. a. in einem Sicherheit ausstrahlenden Auftreten liegen und damit die Voraussetzung des Vertrauensgewinns darstellen (vgl. ebd.:131).

Die lebensweltorientierte Konzeption des Case-Management-Prozesses gewährleistet eine verlässliche Erreichbarkeit der Professionist:innen und ermöglicht darüber hinaus eine kontinuierliche Versorgung der Nutzer:innen (vgl. ÖBB03, Pos. 22; KJH06, Pos. 1). Diese grundlegende konzeptionelle Ausrichtung kann die Umsetzung von schnellen Hilfsmaßnahmen entlang der individuellen Bedarfslage unterstützen (vgl. KJH06, Pos. 7). Wendt (2001) führt in Bezug auf diesen Sachverhalt aus, dass bei der Abklärung der individuellen Bedarfslage die Ziele und Zwecke der Nutzer:innen im Vordergrund stehen und davon ausgegangen werden muss, dass die Menschen Expert:innen seiner/ihrer eigenen Sache sind, um damit eine Bestärkung des Handlungsvermögens einzustellen. Im Zuge der Hilfsmaßnahmen werden Prozesse initiiert, welche die Ausbildung von individuellen Handlungsfähigkeiten unterstützen. Dabei gilt es, die persönlichen Gestaltungspotentiale gegenüber den Routinen der Träger vorrangig zu behandeln (vgl. ebd.:64). Eine Lebensorientierung im Kontext der bedarfsorientierten Strukturierung der Hilfsmaßnahmen bedeutet, dass diese im Sinne einer ganzheitlich Orientierung umzusetzen sind und den ineinander verwobenen Lebenserfahrungen und -deutungen der Lebenswelt der Nutzer:innen gerecht werden und damit auf die aktuellen Lebenssituation abgestimmt sind (vgl. Grunwald / Thiersch 2008:26).

Laut den Narrationen der Nutzer:innen ist für die nutzer:innenorientierte Kontaktgestaltung eine empathische Haltung der Fachkräfte essentiell und eine an die jeweilige Persönlichkeitsstruktur angepasste Interaktionsform wesentlich (vgl. ÖBB02, Pos. 76; ÖBB01, Pos. 22; KJH03b, Pos. 45). Laut Neuffer (2013) empfiehlt sich für den Aufbau einer tragfähigen Arbeitsbeziehung der Einsatz einer professionellen Gesprächsführung, welche von Empathie und aktivem Zuhören gekennzeichnet ist. Eine Arbeitsbeziehung aufzubauen bedeutet, Halt zu geben, zu Ermutigen und eine motivierende Unterstützung anzubieten, um das Geschehen reflexiv zu gestalten und damit den Nutzer:innen die Möglichkeit anzubieten, über die sinnvolle Beziehung zum/zur Case Manager:in wachsen zu können (vgl. ebd.:31). Die Herstellung einer konstruktiven Beziehung beruht auf dem Vertrauen der Nutzer:innen, wobei „emotionale Unterstützung, ermutigende Anerkennung, Offenheit für Veränderungen und keine voreiligen Analogieschlüsse“ (ebd.:30) als grundlegende Vorgehensweisen angesehen werden.

Die Selbstbestimmung der Kontaktgestaltung durch die Nutzer:innen ist ein weiterer Ausdruck der lebensweltorientierten Ausrichtung des Handlungskonzepts Social Work Case Management und kann als die Anbahnung der Hilfe zur Selbsthilfe verstanden werden (vgl. KJH06, Pos. 1; ÖBB03, Pos. 22; Migra04, Pos.1). In diesen Zusammenhang stellt Weissensteiner (2022) fest, dass eine Prozessgestaltung, die Handlungsräume zur Verfügung stellt in denen die Nutzer:innen selbst Verantwortung übernehmen und dadurch Selbstwirksamkeit und Vertrauen sammeln können, von den Nutzer:innen als motivationsfördernd erlebt wird (vgl. ebd.:280).

Thesen:

- Eine verlässliche Erreichbarkeit des:der Case Manager:in und Kontinuität in der Kontaktgestaltung wirken vertrauensfördernd und unterstützen die Ausbildung von Handlungssicherheit der Nutzer:innen.
- Eine empathische Grundhaltung der Fachkräfte und eine an die jeweilige Persönlichkeitsstruktur der Nutzer:innen angepasste Interaktionsform sind für eine gelingende Kontaktgestaltung essenziell.

#### 5.1.8.2 Relevanz von Nutzer:innenorientierung im Kontext von Unmittelbarkeit und Flexibilität

Wie aus der Datenmenge ersichtlich geworden ist, beziehen sich die Erkenntnisse aus den Bereichen Unmittelbarkeit und Flexibilität auf mehrere Teilaspekte des Case-Management-Prozesses, auf welche in Folgenden näher eingegangen wird.

Den kontinuierlichen und in regelmäßigen Abständen durchgeführten Interaktionen in Form von Gesprächssequenzen kommt eine bedeutende Rolle im Case-Management-Prozess zu (vgl. KJH02a, Pos. 13; KJH06, Pos. 1; KJH04a, Pos. 4; Migra02, Pos. 4; Migra03, Pos. 2). In dessen Rahmen ergeben sich weitreichende Möglichkeiten die partizipativen Einbindung der Nutzer:innen umzusetzen, indem die individuellen Bedürfnisse, Wünsche, Bedarfslagen und Ziele entlang der aktuellen Lebenssituation der Nutzer:innen direkt an die Fachkraft adressiert werden und sich damit ein themenspezifischer Austausch einstellt (vgl. KJH02a, Pos. 121; Migra04, Pos. 4; ÖBB02, Pos. 34). Diese Vorgangsweise spiegelt die Umsetzung des lebensweltorientierten Ansatzes des Handlungskonzepts wieder und bedeutet für die Fachkräfte, dass diese eine kooperative Haltung einnehmen, um die Nutzer:innen im Rahmen der Unterstützungsform in eine „aushandlungsorientierte Vorgehensweise“ (Tordy 2022:405) einzubinden. Hierbei ist es v. a. wichtig die Nutzer:innen dahingehend zu ermutigen, selbst über anstehende Entscheidungen zu bestimmen. Um eine adäquate Umsetzung der Nutzer:innenorientierung im Case-Management-Prozess umzusetzen ist es wichtig, den Nutzer:innen im Rahmen einer selbstermächtigenden Prozessgestaltung Wahlmöglichkeiten zu bieten. Damit kann vermittelt werden, dass die Fachkräfte die Nutzer:innen als Expert:innen ihrer eigenen Lebenssituation ansehen und aktiv nach deren Vorstellungen von passgenauen Hilfestellungen fragen oder über verschiedene mögliche Unterstützungsformen Informationen weitergeben (vgl. ebd.:406). In Bezug auf die Durchführung der Gesprächssequenzen verweist Arnold (2009) auf die bedeutende Anwendung von nutzer:innenbezogenen Gesprächstechniken und themazentrierten Interaktionen und führt an, dass diese einen erheblichen Einfluss auf die Beziehungsgestaltung einnehmen können (vgl. ebd.:37).

Aus den Narrationen der Nutzer:innen geht weiters hervor, dass die flexible Prozessauslegung wertschätzend aufgenommen wird (vgl. KJH02a, Pos. 37; ÖBB03, Pos. 26; Migra01, Pos. 3), da dadurch eine zeitnahe Umstrukturierung der Hilfsmaßnahmen entlang der aktuellen lebensweltbezogenen Bedürfnisse eingeleitet werden kann. Wendt (2001) führt in diesem Zusammenhang aus, dass die im Case-

Management-Prozess geforderte Nutzer:innenorientierung sich in Organisationen nur dann einrichten lässt, wenn eine weitgehende Flexibilisierung des Betriebes und eine Differenzierung des professionellen Vorgehens umgesetzt werden kann (vgl. ebd.:65). Bezugnehmend auf die lebensweltbezogene Ausrichtung des Prozessgeschehens merkt Gahleitner (2017) an, dass für eine Orientierung der Hilfestellungen am Bedarf der Nutzer:innen eine „angemessene professionelle Antwort“ (ebd.:137) auf die aktuellen Lebensverhältnisse bereitgestellt werden muss. Um dies entsprechend einzuleiten, bedarf es einer Beziehungsgestaltung, welche den Kontext des gesamten Hilfesystems mitberücksichtigt und die Umsetzung einer konsequenten emotional korrekiven Beziehungsgestaltung mitdenkt (vgl. ebd.).

Die Nutzer:innen nehmen die unmittelbaren Veränderungsmöglichkeiten der Hilfe und auf dessen Grundlage ihr professionelles Gegenüber als eine:n zuverlässige:n und vertrauensvolle:n Partner:in in der Umsetzung der Unterstützungsmaßnahmen als wertschätzend wahr (vgl. Migra01, Pos. 5; ÖBB03, Pos. 26). Gahleitner (2017) führt in diesen Zusammenhang aus, dass die Aktivierung von Eigenanteilen und motivationsfördernden Dynamiken, welche in den Case-Management-Prozess von den Nutzer:innen eingebracht werden, in einem engen Zusammenhang mit einer als kompetent, wertschätzend, engagiert und professionell erlebten Fachkraft stehen (vgl. ebd.:69).

Die Aufgliederung der Zielperspektiven des Hilfeprozesses tragen zur Herstellung eines zeitnahen Bedeutungszusammenhangs bei und haben ein wesentliches Gewicht für die Konstruktion der Nachvollziehbarkeit und Sinnhaftigkeit der Unterstützungsmaßnahmen im Prozessverlauf (vgl. KJH04a, Pos. 7; KJH07, Pos. 6; KJH03b, Pos. 115; KJH01, Pos. 151). Neuffer (2013) merkt bezüglich der Zieldefinition an, dass diese „Klarheit und Transparenz im Hilfeprozess“ (ebd.:107) schaffen und es im Verlauf des Hilfeprozesses abzuklären gilt, wer im Hilfesystem, welche Ziele verfolgt und welcher jeweils gewünschte Zustand in Betracht gezogen wird. Realistische Zielsetzungen können bei den Nutzer:innen Motivation erzeugen und positive Energie freisetzen und damit den Durchhaltewillen erhöhen (vgl. ebd.). Hinsichtlich des schriftlichen Festhaltens von Zielperspektiven merkt Tordy (2022) überdies an, dass dieses Vorgehen dazu beitragen kann, eine Orientierung an den eigenen Willen zu fördern und damit die Stärken der Person in den Mittelpunkt zu rücken. Das Festhalten der Ziele soll sich dabei an den sprachlichen Gebrauch der Nutzer:innen orientieren um damit eine Kopplung und Zugang auf der persönlichen Ebene zu unterstützen (vgl. ebd.:405f.). Darüber hinaus bildet die Herstellung von Zielperspektiven einen weiteren Faktor für eine gelungene Beziehungsgestaltung, welche durch eine gegenseitige Übereinstimmung in den Zielen des Hilfeprozesses und einer „Zustimmung zur methodischen Umsetzung auf den Weg dorthin“ (Gahleitner 2017:69) erreicht werden kann.

Die unmittelbare Prozessauslegung kann eine Erhöhung der partizipativen Handlungsanteile der Nutzer:innen unterstützen und stellt Freiräume für die Selbstgestaltung zur Verfügung, welche die Handlungssicherheit, im Sinne der Selbstwirksamkeit, ausbauen können und einen positiven Einfluss auf motivierende Faktoren haben können (vgl. KJH07, Pos. 8; KJH04a, Pos. 8). In diesem

Zusammenhang weist Gahleitner (2017) darauf hin, dass es im Rahmen des Case-Management-Prozess zur Bereitstellung von „korrektiv emotionaler wie sozialer Alternativerfahrung“ (ebd.:139) kommt, welche die Voraussetzung für Entwicklung von „psychischer Sicherheit“ (ebd.) sind und eine Basis für „veränderungsrelevante Intervention im Sinne emotionaler, sozialer und kognitiver Weiterentwicklung“ (ebd.) bieten.

Abschließend wird auf die Bedeutung der flexiblen Gestaltung des Case-Management-Prozesses und dessen Zusammenhang mit der Implementierung einer fachlichen Fehlerkultur verwiesen, welche das Scheitern als Chance für zukünftige Entwicklungsdynamiken sieht. Tordy (2022) merkt diesbezüglich an, dass die Lebenswelt- und Nutzer:innenorientierung bedeutet, den Case-Management-Prozess offen zu gestalten und die Möglichkeit von Umwegen offen zu lassen. Nutzer:innen als Expert:innen anzusehen fällt gegebenenfalls leichter, wenn diesen auch Fehler zugestanden werden und es begünstigt die Ausbildung des Selbstwirksamkeitserleben der Nutzer:innen. Die Selbstwirksamkeit und der damit verbundene positive Einfluss auf das Selbstkonzept wird v. a. dann erreicht, wenn die Nutzer:innen mit der Übernahme der Gestaltung der Hilfeplanung direkt erfahren, dass sie bei der Zielannäherung sowohl selbststeuernd im eigenen Tempo agieren als auch korrigieren können (vgl. ebd.:406).

Thesen:

- Flexibilität und Lebensweltorientierung in der Prozessgestaltung ermöglicht zeitnahe und passgenaue Hilfen.
- Zuverlässigkeit bei der Umsetzung der Unterstützungsmaßnahmen schafft Vertrauen und wird von den Nutzer:innen als wertschätzend im Prozess erlebt.
- Erreichbare und lebensweltnahe Zielperspektiven bilden die Grundlage für die Nachvollziehbarkeit und Sinnhaftigkeit der Unterstützungsmaßnahme im Prozess.
- Unmittelbarkeit erhöht die Partizipation und Handlungsanteile von Nutzer:innen. Dies kann sich positiv auf die Selbstwirksamkeit, Mitgestaltung und Motivation auswirken.

#### 5.1.8.3 Zeit als Basis für eine gelingende Beziehungsgestaltung

Ausgehend von den Erkenntnissen lässt sich festhalten, dass dem Faktor Zeit im Case-Management-Prozess eine bedeutende Rolle zukommt und aus der Perspektive der Nutzer:innen mit unterschiedlichen Zusammenhängen in Verbindung gebracht wird.

Bei der zeitlichen Ausrollung des Case-Management-Prozesses ist die Mitgestaltung der Nutzer:innen in den zeitlichen Prozessabläufen gefordert, um eine lebenswelt- und bedarfsorientierte Prozessauslegung zu gewährleisten (vgl. KJH03b, Pos. 153; ÖBB03, Pos. 10; ÖBB01, Pos. 8). Tordy (2022) weist in diesem Zusammenhang explizit auf die Bedeutung der Lebensweltorientierung hin, indem er anführt, dass sich jene durch eine „konsequente Orientierung“ (ebd.:406) an den Willen der Nutzer:innen auszeichnet und im Prozessgeschehen eine entsprechende Implementierung gefunden werden muss.



Diese grundlegende lebensweltorientierte Konzeption bedeutet in weiterer Folge, dass das Aushalten von Widersprüchen und Mehrdeutigkeiten und „das Zutrauen“ (ebd.) in dem:der Nutzer:in mit ihrem informellen Netzwerk einen zentralen Stellenwert im Hilfeprozess einnimmt und die Grundlage für die Etablierung einer dauerhaften anerkennenden Arbeitsbeziehung bildet. Wendt (2001) führt weiters aus, dass die Nutzer:innen in der Gestaltung des Hilfeprozesses als Subjekte des Gesamtprozesses zu sehen sind, welche die Richtung entsprechend ihrer individuellen Bedürfnisse, Wünsche und Ziele einstellen bzw. vorgeben (vgl. ebd.:65). Dabei gilt es zu beachten, dass ein lebensweltorientierter Case-Management-Prozess versucht, die zeitlichen Dimensionen so zu gestalten, dass diese entlastende Verlässlichkeit als auch Perspektivität bietet (vgl. Grunwald / Thiersch 2008:33).

Der Faktor Zeit hat eine signifikante Bedeutung hinsichtlich des Aufbaus einer tragfähigen Arbeitsbeziehung (vgl. KJH01, Pos. 31; KJH04a, Pos. 1; Migra06, Pos. 2). Weissensteiner (2022) weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass auf Basis von empirischen Forschungsergebnissen davon ausgegangen werden kann, dass die unterschiedlichen Erfolgsfaktoren im Case Management nicht isoliert, sondern miteinander in Verbindung stehen. Diese Verschränkung wird besonders bei den Faktoren Zeit und Beziehung deutlich, da die Ausbildung einer Beziehung Zeit braucht, um sich zu entwickeln (vgl. ebd.:279). Hinsichtlich der Bedeutung der zeitlichen Kontingente des Case-Management-Prozesses führt Riegler (2016) an, dass Zeit als strukturelles Merkmal der Beziehungsgestaltung als Ressource betrachtet werden kann, um eine tragfähige professionelle helfende Beziehung aufzubauen, die die Nutzer:innen in ihrem aktuellen „So-Sein“ (ebd.:127) anerkennt, ihnen Zeit lässt, sich mitzuteilen, „damit diese über das Zuhören, über das grundlegende Zutrauen in deren Fähigkeiten und über ein positive emotionale Zugewandtheit in eine ressourcenvolle Haltung kommen können“ (ebd.).

Folgen die Fachkräfte einer entsprechenden zeitlichen Ressourcenorientierung kann „eine zutrauende Haltung“ (ebd.:126) eingenommen werden, welche dem menschlichen Bedürfnis nach Veränderung, Bestätigung, Wertschätzung und Anerkennung nachkommt. Eine positive Zugewandtheit geht auch von dem „systemtheoretischen Postulat aus, dass jedes System bereits in sich über alle Ressourcen der Problemlösung verfügt“ (ebd.:127) und schließt somit an dem Konzept der Lebensweltorientierung an. Wichtig dabei ist, auch der problematischen Lebenssituation ausreichend Anerkennung entgegenzubringen. Eine ressourcenorientierte Herangehensweise würde hier bedeuten, die Ressource Zeit „als strukturelles Merkmal der Beziehungsgestaltung zur Verfügung zu haben“ (ebd.).

Die partizipative Einbindung in der Prozessgestaltung eröffnet Potenziale, die im Bereich der Selbstwirksamkeit zu verorten sind und bietet weitreichende Möglichkeiten für einen selbstreflexive Erkenntnisgewinn (vgl. ÖBB01, Pos. 10; ÖBB03, Pos. 6). Bezugnehmend auf diesen Sachverhalt führt Gahleitner (2017) aus, dass Beziehungsarbeit und dessen Gestaltung als ein Konzept gesehen werden kann, dass das „Erleben aufrichtiger – persönlich geprägter – menschlicher Begegnungen“ (ebd.:140) umfasst und damit Alternativerfahren bereitstellt auf dessen Basis eine „dialogische Konstruktion von

Wirklichkeit“ (ebd.) stattfindet, in dessen Rahmen eine reflexive Auseinandersetzung mit sich selbst und auch der Umwelt erfolgt.

Eine an die individuelle Lebenssituation angepasste zeitliche Strukturierung der Hilfsmaßnahmen kann die Ausbildung von zuversichtlichen Haltungen unterstützen und der Herstellung eines subjektiven Sicherheitsgefühls dienen. Zudem kann mögliche Überforderungstendenzen entgegengesteuert werden und sich eine bio-psychosoziale Entlastung einstellen. Hinsichtlich der Ausbildung einer zuversichtlichen Grundhaltung und der Herstellung eines subjektiven Sicherheitsgefühls führt Thiersch (2020) an, dass die zeitliche Strukturierung, im positiven Sinn, dazu beitragen kann, einen Rahmen für die eigene Lebensgestaltung herzustellen und damit einen Überblick über die aktuelle Lebenssituation zu geben. Die Etablierung von zeitlichen Strukturen kann als wesentliche Aufgabe von Beratung und Begleitung gesehen werden und die Ausbildung eines subjektiven Sicherheitsgefühls bei den Adressat:innen bewirken. Im Rahmen der Sozialen Arbeit fällt der Zeit eine große Bedeutung zu, da sie die Arbeit der Adressat:innen an der eigenen Lebensperspektive unterstützt und in der Bearbeitung von Erinnerungen und Hoffnungen, von Erfahrungen und Zukunftsperspektiven als biographische Arbeit in Wirkung kommt (vgl. ebd.:144). Hinsichtlich der Entlastungsdynamik durch den Faktor Zeit führt Arnold (2009) an, dass sich mit zunehmender Dauer des Unterstützungsprozesses eindeutige Handlungslogiken einstellen und die Herstellung von Routineverfahren im professionellen alltäglichen Handeln bewirken können. Diese können den prozessbeteiligten Akteur:innen Entlastung und Sicherheit im Prozessablauf bieten und der „Vereinfachung der Beziehung zwischen allgemeiner Kategorien und der Komplexität des Einzelfalls“ (ebd.:35) dienen.

Thesen:

- Die Einbeziehung der Nutzer:innen in die Gestaltung der zeitlichen Dimensionen des Case-Management-Prozesses gewährleistet eine adäquate Umsetzung einer lebenswelt- und bedarfsorientierten Prozessauslegung.
- Der Faktor Zeit hat eine signifikante Bedeutung hinsichtlich des Aufbaus bzw. Erhalts einer tragfähigen Arbeitsbeziehung zwischen den prozessbeteiligten Akteur:innen.
- Eine zeitliche Strukturierung des Case-Management-Prozesses, welche die individuelle Lebenssituation der Nutzer:innen berücksichtigt, kann die Ausbildung von zuversichtlichen Haltungen unterstützen und der Herstellung eines subjektiven Sicherheitsgefühls dienen.

#### 5.1.8.4 Relevanz von Partizipation im Kontext von Advocacy

Basierend auf den Erkenntnissen lässt sich ableiten, dass Advocacy aus der Perspektive der Nutzer:innen in Form von mehreren Aspekten im Case-Management-Prozess zum Ausdruck kommt, welche im Folgenden näher erläutert werden.

Eine wesentliches Prozesselement stellt die professionelle Unterstützung dar - und die damit verbundene vermittelnde Rolle der Professionist:innen in der ganzheitlichen und

transparenten Darstellung der aktuellen individuellen Lebenssituation und den Bedürfnissen, Wünschen und Zielen der Nutzer:innen gegenüber der am Hilfsprozess beteiligten Kooperationspartnern:innen (vgl. Migra01, Pos. 8; Migra06, Pos. 1; Migra05, Pos. 10; ÖBB01, Pos. 4; ÖBB03, Pos. 10; KJH01, Pos. 70; KJH02b, Pos. 275; KJH03b, Pos. 59ff.; KJH06, Pos. 11) . In diesem Zusammenhang ist es wichtig, dass die Fachkräfte ein Bewusstsein für die Herstellung einer lösungs- als auch lebensweltorientierten Unterstützungsmaßnahme fortlaufend im Begleitungsprozess mitdenken und sich der „vermittelnden Rolle zwischen den Ansprüchen des Systems und den Erwartungen“ (Tordy 2022:408) der Nutzer:innen bewusst sind. Hinsichtlich der Konstruktion des Unterstützungsprozess ist darauf hinzuweisen, dass die Akteur:innen differenzierte Perspektiven einnehmen. Während der:die Professionist:in die Perspektive der Fachlichkeit einnimmt, übernehmen die Nutzer:innen die Perspektive ihrer Lebenswelt. Dieser Sachverhalt führt dazu, dass die prozessbeteiligten Personen auch eine Differenz zur Problemstellung aufweisen und die Fachkraft in der Regel eine höhere Distanz als der:die Nutzer:in aufweist. Der:Die Case Manager:in haben durch seine:ihre geringere Betroffenheit mehr Spielraum sein:ihr alternatives Handlungsrepertoire einzusetzen und kann daher sein:ihr Fachwissen konstruktiv für die Bearbeitung der herausfordernden Lebenssituation fokussieren (vgl. Riegler 2016:120). Diese professionelle Distanzierung bietet grundlegend gute Voraussetzungen für die Ausführung von stellvertretenden koordinierenden und vernetzenden Tätigkeiten mit Partner:innenorganisationen und kann einen wichtigen Aspekt für eine gelingende Prozessgestaltung darstellen.

Aus den Narrationen der Nutzer:innen kann abgeleitet werden, dass die Übernahme einer kontinuierlichen und zeitnahen Informationsweitergabe bzw. eines Informationsaustausches an die Nutzer:innen für die Herstellung der Nachvollziehbarkeit und Verständlichkeit des Prozessablaufs wesentlich ist (Migra02, Pos. 4; Migra06, Pos. 3; ÖBB01, Pos. 4; KJH03b, Pos. 103). Neuffer (2013) führt hinsichtlich der aktiven Einbindung der Nutzer:innen in das Prozessgeschehen aus, dass für ein umfängliches Verstehen der Lebenswelt mit den damit verbundenen Problemstellungen eine entsprechende Berücksichtigung der Stärken und Ressourcen der Nutzer:innen mit ihren informellen Netzwerken zu bewerkstelligen und eine permanente und kontinuierliche aktive Einbindung umzusetzen ist. Aus dem Sachverhalt geht hervor, dass Verstehen und Würdigen der Situationen der Nutzer:innen eine wesentliche Grundlage des Prozessgeschehens darstellt (vgl. ebd.:32). Weiters lässt sich aus dem Datengefüge ablesen, dass die Schaffung eines transparenten Überblicks hinsichtlich der existierenden Förderungslandschaft für die Nutzer:innen einen wichtigen Stellenwert im Hilfeprozess einnimmt und in weiterer Folge der Anbahnung der Hilfe zur Selbsthilfe vorbereitet.

Im Rahmen von Advocacy nimmt die gemeinsame Planung der Unterstützungsmaßnahme durch Fachkräfte und Nutzer:innen, welche durch die partizipative Einbindung in der Gestaltung des Hilfeplans umgesetzt wird, einen zentralen Stellenwert ein (KJH02a, Pos. 91ff.; KJH03b, Pos. 19; KJH06a, Pos. 1; KJH07, Pos. 3; Migra02, Pos. 4; Migra03, Pos. 2; ÖBB02, Pos. 34). Durch die Einbindung in die Hilfeplanung kommt es zu einer verstärkten Verantwortungsübernahme für die eigenen

Handlungen der Nutzer:innen und kann in weiterer Folge die Entwicklung von alternativen Handlungskompetenzen befördern. Thiersch (2020) führt bezüglich des Sachverhalts an, dass die Ziele der Sozialen Arbeit für die Adressat:innen in der Herstellung von Lerngelegenheiten und die Entwicklung von Handlungskompetenzen liegen, um für die gegenwärtigen und zukünftigen gesellschaftlichen Anforderungen vorbereitet zu sein. Die Aufgabe besteht darin, in einer widersprüchlichen alltäglichen Lebenswelt einen eigenständigen und selbstverantwortlichen Lebensentwurf zu gestalten, um das Leben in „Deutung und Handlungsmustern, im Raum, Zeit und Beziehungen und in der Pluralität der interkulturellen und virtuellen Lebenswelten bewältigen“ (ebd.:114) zu können. Ergänzend dazu weist Tordy (2022) darauf hin, dass es durch die Umsetzung einer kooperativen Hilfeplanung gelingen kann, die Nutzer:innen umfassender an den gesamten Unterstützungsprozess zu beteiligen, wobei sich kreative Techniken für die Eruierung von subjektivem Erleben als besonders geeignet gezeigt haben. (vgl. ebd.:405). Ebenso weist Gahleitner (2017) auf die Bedeutung der partizipativen Prozesselemente hin, indem sie anführt, dass partizipatives, klientenorientiertes und dialogisches Vorgehen deutlichen Einfluss auf eine positive Gestaltung einer tragfähigen Arbeitsbeziehung hat und präventives Potential gegenüber negativen Unterstützungsprozessen entwickeln kann (vgl. ebd.:74).

Hinsichtlich der Umsetzung eines lebensweltorientierten Ansatzes fordern Goger / Tordy (2020), dass die Fachkräfte die Grundhaltung einnehmen sollen, dass die Nutzer:innen entsprechend ihrer Fähigkeiten und Lebensumstände selbstverantwortlich Entscheidungen treffen können und die subjektiven Wirklichkeiten mit ihren daran gekoppelten Lebensentwürfen Akzeptanz erfahren. Diese Lebenswelten dienen im Rahmen des Advocacys als Ausgangspunkt für die Planung und Umsetzung der Unterstützungsprozesses. Hierbei ist hervorzuheben, dass die Hilfen Verknüpfungen mit dem Alltag der Nutzer:innen aufweisen und eine entsprechende Planung als auch Umsetzung eingeleitet wird, um damit „eine autonome Lebensführung und einen gelingenden Alltag zu fördern“ (ebd.:34). Somit kommt der Ausführung der advokatorischen Funktion ein bedeutender Funktion zu, da damit die Beförderung von Stärken und Kompetenzen der Nutzer:innen erreicht werden kann. Die hierbei zum Einsatz kommenden Interventionen reichen von Terminbegleitung über das Werben für ein stärkenorientiertes Auftreten im Kontakt mit dem Kooperationspartner:innen. Welche Intervention sich als erfolgreich zeigen kann nicht generalisiert werden und verweist damit auf die individuelle Gestaltung der Hilfeplanung für die prozessbeteiligten Akteur:innen (vgl. Tordy 2022:408).

Abschließend sei auf die Bedeutung des Abbaus von Sprachbarrieren hingewiesen. Aus dem akkumulierten Datenmaterial geht hervor, dass für einen gelingenden Prozessverlauf und der Herstellung einer guten Verständlichkeit der Abbau von Sprachbarrieren durch Angebote in der Muttersprache oder durch die Einbindung von Personen mit Dolmetsch-Funktion bedeutsam ist (vgl. Migra05, Pos. 10). Tordy (2022) weist in diesem Sachverhalt darauf hin, dass eine effektive Verknüpfung mit der Lebenswelt der Nutzer:innen damit erreicht werden kann, wenn der:die Case Manager:in ähnliche Lebenserfahrungen wie Migrations- oder Fluchterfahrung aufweisen bzw. dieselben Sprache sprechen (vgl. ebd.:404). Ebenso verdeutlicht Riegler (2016) die

Bedeutung des Einsatzes einer verminderten Fachsprache zugunsten von Alltagssprache in den Interaktionen mit den Nutzer:innen und führt weiter aus, dass dies als ein wesentliches Merkmal der „Beziehungskompetenz“ (ebd.:131) der Fachkräfte anzusehen ist und der „Kompetenzpräsentation“ (ebd.) dient.

Thesen:

- Die Ausführung von advokatorischen Tätigkeiten der Fachkräfte befördert die ganzheitliche und transparente Darstellung der Lebenssituation der Nutzer:innen gegenüber der am Prozess beteiligten Partner:innenorganisationen. Diese stellvertretenden und vernetzenden professionellen Handlungen steuern einen wesentlichen Beitrag für eine gelingende Prozessgestaltung bei.
- Die zeitnahe und kontinuierliche Informationsweitergabe an die Nutzer:innen ist für die Nachvollziehbarkeit des gesamten Prozessablaufes wesentlich.
- Die partizipative Einbindung der Nutzer:innen in die Planung der Hilfsmaßnahmen nimmt einen zentralen Stellenwert im Prozess ein. Durch eine aktive Auseinandersetzung mit der Planung kann eine Verantwortungsübernahme für die eigenen Handlungen erfolgen und neue Handlungskompetenzen erlernt werden.

#### 5.1.8.5 Lebensweltorientierung als Ansatzpunkt für passgenaue Hilfen

Zusammenfassen lässt sich aus den Erkenntnissen hinsichtlich der Passgenauigkeit der Hilfen ableiten, dass diese für die Nutzer:innen von großer Bedeutung sind und eine grundlegende Voraussetzung für einen gelingenden Prozessverlauf darstellen sowie eine positive Identifikation mit den Unterstützungsmaßnahmen auslösen. Durch die partizipativen Einbindung der Nutzer:innen in den Case-Management-Prozess wird auf Grundlage einer anerkennenden professionellen Arbeitsbeziehung ein dialogischer Ausverhandlungsprozess initiiert, welcher der unmittelbaren Feststellung der Unterstützungsmaßnahmen dient und die Nutzer:innen zur Mitgestaltung auffordert. In weiterer Folge wird der Case-Management-Prozess in seiner lebensweltorientierten Ausrichtung ausgerollt und eine flexible Gestaltung der Unterstützungsmaßnahmen entlang der aktuellen Lebenssituation der Nutzer:innen eingeleitet, um damit die gewünschten passgenauen Hilfsangebote herzustellen und sie für die Nutzer:innen zugänglich zu machen. Ebenso sind für die Herstellung der Passgenauigkeit die systemischen und netzwerkbezogenen Kompetenzen der Fachkräfte ausschlaggebend und gefragt. Gahleitner (2017) weist in diesen Zusammenhang darauf hin, dass in der Sozialen Arbeit die professionellen Bezugspersonen der Nutzer:innen eine große Rolle spielen. Sie führt aus, dass eine passgenaue Ausrichtung des Unterstützungsprozesses, welcher die Nutzer:innen inkludiert, ein umfassendes Wissen über die Bedeutung der „persönlichen Qualität der Beziehungskonstellationen“ (ebd.:139) innerhalb der informellen und formellen Unterstützungsnetzwerke erfordert und ein „dialogisches fallbezogenes Austarieren“ (ebd.:139f.) der jeweiligen Aspekte für die konkrete Lebenssituation inkludiert. Weiters führt sie aus, dass für die Eröffnung von neuen korrigierenden Handlungs- als auch Beziehungserfahrungen, der Aufbau und die Gestaltung der Beziehung „dialogisch entlang der Bedarfe“ (ebd.:140) der Nutzer:innen gestaltet werden muss, um damit „passgenaue Begegnung[en] von Person zu

Person(en)“ (ebd.) herzustellen, die „ein hohes Maß an Selbstreflexivität“ (ebd.) der Nutzer:innen und ebenso der Fachkräfte erfordert. Im Allgemeinen können passgenaue Hilfestellungen als gelungene Anbindung an das Unterstützungssystem verstanden werden, welche durch ein strukturiertes Vorgehen der Fachkräfte in der Fallbearbeitung als auch in der konstruktiv ausgerichteten einrichtungsübergreifenden Koordination der Hilfen ihren Ausgang nehmen (vgl. Goger 2022b:86).

These:

- Passgenaue Hilfen sind für den individuellen Prozesserfolg von großer Bedeutung, erfordern allerdings viel Arbeit und Zeit. Eine aktive und positive Beziehungsgestaltung trägt konstruktiv zum Prozessverlauf bei. Zeitsparende und effektive Arbeitsweisen können allerdings auch das Gegenteil bezwecken und lassen auf ein grundlegendes Problem der Sozialpolitik bzw. des Case Managements schließen.

#### 5.1.8.6 Nutzer:innenorientierung dient der Kompensation informeller Netzwerke

Aus den Erkenntnissen bezüglich der Kompensation informeller Netzwerke der Nutzer:innen lässt sich erkennen, dass die Funktionen, welche die Professionist:innen kompensieren, v. a. in den Bereichen der systemrelevanten Informationsweitergabe, der emotionalen und psychosozialen Unterstützung als auch in der Unterstützung bei der Erziehung liegen. Um die Kompensation der fehlenden informellen Unterstützungsnetzwerke entsprechend einzuleiten empfiehlt es sich, den personenbezogenen Unterstützungsprozess so auszurichten, dass das soziale Umfeld als auch der Sozialraum der Nutzer:innen berücksichtigt wird. Im Zuge der Abklärung der persönlichen Bedürfnisse werden in einem ersten Schritt informelle Unterstützungs- und Lösungsmöglichkeiten erörtert, um in einem zweiten Schritt die formellen Serviceleistungen in die Hilfeplanung aufzunehmen. Für eine solche Vorgangsweise bei der Gestaltung der Hilfeplanung ist es wichtig mit den Nutzer:innen ins Gespräch zu kommen um die persönlichen Erfahrungshorizonte und die jeweiligen Lebenssituationen kennenzulernen (vgl. Wendt, 2001:64). Der analytische Blick soll dabei besonders auf das soziale Gefüge der Nutzer:innen ausgerichtet werden, da hier Ressourcen aber auch Störquellen liegen können, welche wahrgenommen werden müssen, um den Arbeitsprozess und die damit verbundenen Unterstützungsformen entsprechend konstruktiv auszurichten, sodass die individuelle Bewältigung der Lebenssituationen Förderung erfährt (vgl. ebd.:65). Abschließend sei auf die Tatsache hingewiesen, dass sich trotz des sozialarbeiterischen Ideals, Hilfe zur Selbsthilfe einzuleiten, die Fachkräfte oft in der Situation sehen, in einem ersten Schritt Ersatz für nicht funktionierende Netzwerke herstellen zu müssen, um leere Stellen in den Netzwerken zu besetzen. Und in einem Folgeschritt diese soweit auszubauen, dass konstruktive Hilfe an die Nutzer:innen herangeführt werden kann (vgl. Gahleitner 2017:135).

These:

- Case Manager:innen kompensieren die Funktionen eines fehlenden informellen Netzwerks.

#### 5.1.8.7 Rolle der Partizipation im Kontext der Entlastung

Aus den Erkenntnissen kann abgeleitet werden, dass sich die Entlastungstendenzen der Nutzer:innen v. a. auf psycho-sozialen Ebenen zeigen. Diese Entlastungsdynamiken könne sich nur dann entfalten, wenn eine partizipative Prozessgestaltung von den Professionist:innen umgesetzt wird und diese fortlaufend entlang der Bedürfnisse der Nutzer:innen hinsichtlich der Aktualität überprüft werden. Hierfür scheint eine dialogisch konzipierte Kontakt- und Prozessgestaltung von großer Bedeutung zu sein um dadurch den aktiven inhaltlichen Austausch zwischen den Fachkräften und Nutzer:innen zu fördern und damit eine Basis für die effektive Entlastung zu schaffen. Zudem nehmen die individuellen Expertisen der Fachkräfte einen bedeutenden Stellenwert ein, da diese für die Ausformung der nutzer:innenbezogenen Hilfepläne ausschlaggebend sind und in weiterer Folge die Entlastung der Nutzer:innen einstellen. In einigen Narrationen finden sich Hinweise darauf, dass die Abgabe von eigenen Aufgaben dazu führt, die individuellen Ressourcen zu schonen. So kann in anderen Bereichen der Lebenswelt selbstwirksamer agiert werden, die sonst teilweise aufgrund von Überforderungstendenzen oder auch eingeschränkten Ressourcen in den Hintergrund geraten.

Thesen:

- Die Umsetzung einer partizipativen Prozessgestaltung, welche sich um eine fortlaufende Aktualisierung hinsichtlich der Bedürfnisse der Nutzer:innen bemüht, führt zur Entfaltung von Entlastungsdynamiken.
- Eine dialogische Kontaktgestaltung schafft – neben Räumen des aktiven Austausches zwischen Nutzer:innen und Case Manager:innen – ebenso eine Basis für Entlastung.

#### 5.1.8.8 Zusammenfassung

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass das Handlungskonzept SWCM mit seiner grundlegenden Konzeption der Lebensweltorientierung einen nutzer:innenorientierten Schwerpunkt generiert, der wertvolle Ansätze für eine gelingende Umsetzung der Entfaltung eines prozessunterstützenden Beziehungsgeschehens bereitstellt. Dabei kommt dem Aufbau einer tragfähigen Arbeitsbeziehung zwischen den beteiligten Akteur:innen eine bedeutende Rolle zu. Wie die Erkenntnisse zeigen, nehmen Aspekte wie „Vertrauen, Einfühlungsvermögen, Sympathie, Ansprechbarkeit, genug Zeit, die Fähigkeit zum Aufzeigen von Lösungsmöglichkeiten bei Problemen, Respekt, gutes Zuhören und Offenheit“ (Gahleitner 2017:74) einen zentralen Stellenwert für eine gelungene Gestaltung einer

professionellen Arbeitsbeziehung ein und können als bedeutsame Kompetenzen der Fachkräfte gesehen werden. Als essenziell stellt sich der Sachverhalt heraus, den Nutzer:innen die Möglichkeit zu geben „Anerkennung, Orientierung, Kontinuität, also Erwartbarkeit von Kontakt und Unterstützung sowie Zugehörigkeitsgefühle“ (ebd. 136) erfahrbar als auch zugänglich zu machen und auf dieser Basis eine Erweiterung der sozialen Kompetenzen einzuleiten um damit stabile persönliche Handlungsressourcen zu entwickeln.

## 5.2 Partizipation im Case-Management-Prozess

*Gutermann Anielle, Obaro Nima, Spiegel-Schmidt Sebastian*

Im folgenden Kapitel werden unterschiedliche Voraussetzungen und Aspekte für eine partizipative Zusammenarbeit im Case-Management-Prozess aufgezeigt. Im Abschnitt zu 5.2.1 *Orientierung* wird die Relevanz herausgestellt sich in Systemen sowie im Prozess selbst zu Recht zu finden, um partizipieren zu können. Ergänzt wird dies mit dem Blick auf 5.2.2 *Transparenz*, was einerseits die Handlungen der Case Manager:innen darlegt und andererseits Informationen bereitstellt. Anschließend wird in 5.2.3 *Mitsprache- und Mitgestaltungsrecht im Case-Management-Prozess* aufgezeigt, inwiefern Nutzer:innen an ihrem Prozess partizipieren können und welche Relevanz dies für sie einnimmt. Die Erkenntnisse werden in 5.2.4 *Gegenstandsbezogene Theoriefelder zu Partizipation* einen theoretischen Kontext gesetzt und zusammenfassend dargestellt. Abschließend werden aus den Erkenntnissen Thesen abgeleitet.

### 5.2.1 Transparenz

*Obaro Nima, Spiegel-Schmidt Sebastian*

Ein Ergebnis der Auswertungen stellt die Bedeutsamkeit einer transparenten Beziehungsgestaltung und damit zusammenhängender Mitgestaltungs- und Entscheidungsmöglichkeiten im Case-Management-Prozess dar. Zur Sichtbarkeit der einzelnen Dimensionen von Transparenz werden diese folgend in zwei Abschnitte unterteilt und analytisch herausgearbeitet. Auf Basis der Erkenntnisse und entdeckten Merkmale werden Thesen formuliert, die im theoriebezogenen Abschnitt der Kernkategorie *Partizipation* dargestellt werden.

#### 5.2.1.1 „She is like an open book“ - Zur Relevanz einer transparenten Beziehungsgestaltung

Die Erfahrungen der Nutzer:innen mit Transparenz erweisen sich als mannigfaltig und spiegeln sich beispielsweise in der Betonung der Relevanz von Informationsweitergabe und der Vermittlung von Nachvollziehbarkeit im Prozess wider. So verdeutlicht das folgende Zitat eines Nutzers im Kontext der ÖBB dessen Zufriedenheit mit der



Betrieblichen Wiedereingliederung aufgrund der klaren Darlegung des Prozederes von Beginn an. Die als transparent erlebte Vorgehensweise bezieht sich hierbei auf den Ablauf, der ebenso positiv hervorgehoben wird wie das Kommunizieren von Erreichbarkeit: „[...] da hat man immer genau gewusst was los ist. Man hat sich jederzeit rühren können, sie haben mir von Anfang an erklärt, wie das abläuft, eins a und des (..) hat alles funktioniert“ (ÖBB03, Pos. 26).

Immer genau gewusst zu haben, was los ist, lässt das Wirksam-Sein einer transparenten Vorgehensweise erkennen, die der Nutzer mit einer bestimmten Unabhängigkeit der Case Manager:innen vom ÖBB-Konzern in Verbindung bringt und diese somit als Instanz auf gewisse Weise entkoppelt wahrnimmt: „Na gut die gehören gar nicht ganz zur ÖBB, also hahahaha (..) Ja arbeiten für die Leute, aber sie san ned die unter Anführungszeichen Bürokraten, die wos wir in unsere Gebäude sitzen haben, wo man oft verzweifelt“ (ebd.). Die Betonung von bedarfsorientierter sowie transparenter bzw. nachvollziehbarer Kommunikation, gepaart mit der zeitnahen Erledigung der Anliegen, hinterlassen beim Nutzer zusätzlich ein starkes Gefühl von Sicherheit (vgl. ebd.). Die damit einhergehende Präsenz von als parteilich wahrgenommenen Case Manager:innen scheint Abläufe nicht nur zu erleichtern, sondern diese durch die Achtung des Wohlergehens der Nutzer:innen – entgegen vergangenen Erfahrungen der Zermürbung durch bürokratische Systeme – neu zu besetzen (ebd.:2). Zudem scheint sich Transparenz hier multidirektional zu gestalten: Zum einen zeigt sich die Gewährleistung transparenter Kommunikation seitens des:der Case Manager:in in der gemeinsamen Erarbeitung von Zielen entlang der Nutzer:innen-Interessen; zum anderen kommt der:dem Case Manager:in in seiner:ihrer advokatorischen Funktion durch Eintreten für die Nutzer:innen-Interessen im beruflichen Kontext gegenüber dem Arbeitgeber wie auch auf Ebene des Gesundheitssystems zum Vorschein.

So verdeutlicht der Interviewpartner in einer weiteren Sequenz, darüber in Kenntnis gesetzt worden zu sein, zu welchem Zeitpunkt er mit einem durch ihn in Auftrag gegebenen Ergebnis rechnen kann. Auch diesbezüglich scheint Transparenz bei der Vertretung der Anliegen des Nutzers im Rahmen der Advocacy Funktion der Case Managerin gegenüber Ärzt:innen oder dem Vorgesetzten eine Rolle zu spielen: „Wann ich dort anrufe und i wü des habn, die sagt mir einen Termin, wann i jetzt des Papierl krieg oder äh äh oder wenn ich eine Verbindung zum Arzt oder einen Chef brauch, stellt die die her, oder teilt denen mit, was Sache ist“ (ebd.:30).

Die Orientierung an den Themen sowie das Handeln im Interesse des Nutzers ist hierbei durch zweierlei Facetten gekennzeichnet. So lässt sich eine nutzer:innenorientierte Arbeitsweise daran erkennen, dass durch Kommunizieren von Bedarfen selbigen auch Folge geleistet wird. Andererseits stellt der Nutzer innerhalb transparenter Kommunikationsabläufe eine aufrichtige Anteilnahme seitens der Case Managerin fest: Vor dem Setzen einer advokatorischen Handlung durch Vorbringen der Interessen des Nutzers gegenüber seinem Arbeitgeber scheint sich die Case Managerin ausreichend Zeit für seine Bedürfnisse rund um die neue Arbeitssituation zu nehmen (vgl. ebd.:36).

Die Relevanz einer transparenten und nachvollziehbaren Beziehungsgestaltung lässt sich vor allem dann erkennen, wenn sie im Prozess fehlt: „Also das war nicht wirklich sinnvoll, also das hat nix mehr mit Struktur zu tun find ich. Im Gegenteil, das, mh, hätt ja die Kleine durcheinander bracht“ (KJH02b, Pos. 185). Die Nutzerin beschreibt in ihrer Aussage den durch die Case Managerin vorgeschlagenen Hilfeplan als strukturlos und inadäquat. Offenbar wurden bei der Erstellung des Hilfeplans die Bedürfnisse der Nutzerin nicht berücksichtigt, weshalb diese den Hilfeplan nun abzulehnen scheint und wodurch die Basis für eine konstruktive Zusammenarbeit und ein optimistischer Ausblick verunmöglicht werden.

Es ist davon auszugehen, dass das umfassende Vermitteln konkreter Prozessverlaufsinformationen und die partizipative Erarbeitung von Handlungsschritten die Chancen erhöht hätte, die Orientierung der Nutzer:innen zu gewährleisten und eine lebensweltlich relevante Grundlage zu schaffen.

Die ausgewerteten Daten haben zudem gezeigt, dass den Nutzer:innen neben einer transparenten Vorgehensweise die Übersicht über verfügbare Handlungsoptionen wichtig ist, die das Teilen von Verantwortung bei gleichzeitigem Beibehalten selbstwirksamer Momente umfasst.

Darüber hinaus lässt das Vermitteln einer Übersicht bzw. eines Ausblicks über die Dauer und des angestrebten Ausgangs des Prozesses zugleich einen Prozess der Bestärkung erkennen, welcher folgender Nutzerin Zuversicht und Optimismus vermittelt:

„Afoch, wia sui i song, monchesmui, dass ah, dass ma hoid a, a wia sui i song, weil i gmant hob, dass des ned geht oda wos, ned. Dass es a lounga Weg is owa letztendlich zum Ziel führn würd, wird und sie hom Recht ghobt eigentlich. Es, es hod si so zum Positiven verändert, dass ma heit gonz guad lem kennan“ (KJH03b, Pos. 35).

Die Nutzerin kann sich an der Bestärkung und den Ausblicken seitens der Fachkräfte orientieren und sich dadurch einen erfolgreichen Verlauf der gemeinsamen Zusammenarbeit vorstellen. Dies kann für den gesamten Prozess entscheidend sein, da sich die anfängliche Skepsis der Nutzerin dadurch in eine zuversichtliche Haltung verändert.

Die Relevanz von Transparenz hinsichtlich des Prozessverlaufs zeigt sich auch in der nachfolgenden Aussage eines Nutzers: „Beim ersten Gespräch, das eine Stunde gedauert hat, hat sie mir erklärt, was die Betriebliche Wiedereingliederung ist, was sie bringen soll, kann, wird und wie der ganze Ablauf jetzt ist“ (ÖBB03, Pos. 36). Da der Nutzer hier nicht nur erfährt, was der konkrete Ablauf beinhaltet, sondern auch, welche Auswirkungen die Betriebliche Wiedereingliederung für ihn haben wird, kann hier ebenfalls von einer Orientierungsgebung bezüglich des weiteren Verlaufs ausgegangen werden. Gleichzeitig wird durch dieses Vorgehen der Case Managerin vom Nutzer die Sinnhaftigkeit der Betrieblichen Wiedereingliederung erkannt und seine Motivation zur Partizipation gesteigert.

Neben orientierungsgebenden Faktoren spielt die transparente Prozessgestaltung auch in der folgenden Sequenz eine tragende Rolle. Im Fall einer Nutzerin von Case

Management der steirischen KJH spiegelt sich diese in der koordinierenden Vorgehensweise seitens der fallführenden Sozialarbeiterin wider. Die Erfahrung des Involviert-Seins bei der Planung von Handlungsschritten hat für die Nutzerin einen besonderen Stellenwert. Wie die folgende Interviewpassage verdeutlicht, erfolgt transparent gestaltete Organisation und akkordierte Anpassung durch die Case Managerin von den zum Einsatz kommenden Flexiblen Hilfen (durch die Case Manager:in) entlang auftretender Bedarfe. Dies wird durch die Nutzerin dahingehend auf den Punkt gebracht,

„[...] dass mit afoch unterstützt hom, dass mi ned mit dem gonzn Ölend do alla lossn, ned. Auch die Flexiblen Hilfen informiert und immer wieder Zusammenkünfte mit mia, mit den Flexiblen Hilfen auch, ah, Treffen in da Schule, dass ma des ois, ös, wirklich nix hinta mein Ruckn gmocht woan, woa imma involviert in des Gonze“ (KJH03b, Pos. 67).

Die Bedeutsamkeit einer transparenten Vorgehensweise in der Beratung und Planung zeigt auch das Zitat einer weiteren Nutzerin, die besonders die Klarheit in der Kommunikation sowie die Relevanz, immer am aktuellen Stand der Dinge zu sein, hervorhebt: „[...] this lady she is following me up on everything. She is making sure everything is straight. I'm working. This is where I'm working, this is where I'm staying, about my visa. She is so (plain). She is like an open book, [...]. You can see through her, she is like a mirror“ (Migra01, Pos. 12).

In einer weiteren Interviewpassage einer erziehungsberechtigten Nutzerin lassen sich Elemente von Transparenz gegenüber dem fallbeteiligten Kind finden, das bei der Beendigung des Hilfeprozesses im Kontext der KJH eingebunden ist:

„Also es is jetzt net so, dass der Kontakt abrupt aufhört, sondern das wirklich langsam über die Bühne geht, dass sich des Kind jetzt dran g'wöhnen kann. Oder mit dem Kind (.) gesprochen wird, dass eben die Flexible Hilfe jetzt net mehr kommt, weil eben die Ziele erreicht worn san“ (KJH05, Pos. 38).

In der Kommunikation mit dem Kind scheint darauf Bedacht genommen zu werden, den Übergang entsprechend zu begleiten und vorzubereiten. Vom Sprechen über das planmäßige Ende der Begleitung, lässt sich das Wahr- und Ernstnehmen aller Fallbeteiligten ableiten, bei dem sich die transparente Vermittlung der Prozess-Beendigung als immanenter Teil der Vorgehensweise darstellt.

Bisherigen Aussagen zufolge lässt sich somit festhalten, dass die Beteiligung im Prozess sowie dessen Beendigung durch unterschiedliche Formen transparenter Kommunikation hergestellt wird.

5.2.1.2 „Sie hat immer mir empfohlen, was soll ich machen, wo muss ich gehen, auf was muss ich aufpassen“ – Transparenz unter dem Aspekt der Verfahrensgerechtigkeit<sup>12</sup>

Am Beispiel eines Nutzers der Betrieblichen Wiedereingliederung kommt zunächst die transparente Darlegung aller relevanten Informationen bei der Planung des ‚vorübergehenden Ruhestandes‘ in die gewünschte Pension (vgl. ÖBB02, Pos. 16) zum Tragen:

„Do hat er mia eben die entsprechenden Telefonnummern gegeben. Bei mir eben diese Pensionsstelle die da des ganze ausrechnet (.) und der kann da dann ganz genau sogn, wenn du jetza am ersten März, was was i, 2022 in Pension kummst, oder oder, in diesen vorübergehenden Ruhestand kummst, dann beziehst du a Göd von soundso viel Euro“ (ebd.:22).

Die Nachvollziehbarkeit im Prozess erleichtert hierbei einerseits Orientierung und ermöglicht eine Perspektive. Gleichzeitig verdeutlicht die nachfolgend geschilderte Interaktionserfahrung die Relevanz von Prozeduraler Fairness und Selbstwirksamkeit im Prozess: „Also do muss du schon selba natürlich des a oda andere mochn, des is kloar, aber er hat mir die ganzen Sochn vorgegeben und a unter Umständen a Unterstützungen oder auf was du zum Beispü aufpassn muast, nit“ (ebd.:24). Die situationsadäquate Weitergabe von Handlungsmöglichkeiten mit allen daran gekoppelten Konsequenzen stellt hier die Grundlage für die informierte Entscheidungsfindung dar:

„I man, äh wenn du heite do jetzt den Weg gehst, nit, dann dann is natürlich die Gefahr, dass du jetza, was was i, ä h, jetzt wie wüst den sogn, wei wenn du jetzt sehbehindert bist, oder was, konns sei, dass du jetzt zwar a Förderung kriagst aber auf der anderen Seitn zum Beispü nimma mitn Auto fahren darfst, oder so irgendwia. Auf di Sochn hot er mi a olle aufmerksam gmocht. Net was zum Beispü vielleicht auf der anan Seitn positiv ist kann ja auf der anderen Seitn, ä h, schwerwiegende negative Auswirkungen hobn. Also dast zum Beispü zum Amtsarzt vorgelodn wiarst, oder irgendwo was und dann zum Beispü des auf amoi verlierst. oder so, ned? [...] Na i bin do schon sehr zufriedn gwesen von do her, von der Beratung her (.) mit mein Vorgesetzten oder mit meinen Chef (.) gnummen und ihm das auch ois erklärt und do besprochn, oiso mit mir und das hat eigentlich guat hin g'haut, diese Kombination“ (ebd.:24).

So beurteilt der Nutzer die hier sichtbar gewordene Vorgehensweise, bei der ihm vor einer Entscheidung alle damit einhergehenden möglichen Vor- und Nachteile transparent dargelegt worden sind, als positiv. Darüber hinaus lässt sich erneut eine transparente Schnittstellenkommunikation der Case Manager:innen gegenüber dem Arbeitgeber erkennen. Dies deutet auf ein Spezifikum des Forschungsfeldes der Betrieblichen Wiedereingliederung und die inhärente Allparteilichkeit<sup>13</sup> hin, bei der dem Nutzer wie auch dem Arbeitgeber alle gesetzten Schritte stets offen dargelegt werden.

---

<sup>12</sup> Für eine kompakte Erläuterung des von Wendt (2001) entlehnten Begriffs der „Verfahrensgerechtigkeit“ (ebd.) siehe auch die Zusammenfassung des vorliegenden Kapitels zu *Transparenz*.

<sup>13</sup> Wie bereits in den Forschungsfeldern beschrieben, können die Case Manager:innen im Rahmen der Betriebliche Wiedereingliederung (BWE) eine moderierende Funktion im Sinne einer Allparteilichkeit einnehmen. Dies geschieht dann, wenn Mitarbeiter:innen nicht persönlich an der Helfer:innenkonferenz der betreffenden Dienststelle teilnehmen wollen (vgl. Böhm / Lichtenthäler / Voigtl 2022:298).

In der anschließenden Aussage wird die Relevanz von prozeduraler Fairness im Zusammenhang mit rechtlichen Eingriffen auf das Leben einer Nutzerin während ihres Asylverfahrens deutlich. Neben der temporären Begleitung zu Gericht weist die Nutzerin auf die Erfahrung einer transparenten Kommunikation hin, bei der das Übermitteln der fachlichen Einschätzung seitens der Case Managerin darin begründet zu liegen scheint, parteiliche Informationsweitergabe sicherzustellen, um der Nutzerin alle rechtlichen und sozialen Dimensionen des Verfahrens zugänglich zu machen: „2018 bis 2019 hat sie mich begleitet. Immer auch mit zu Gericht gegangen mit mir zusammen, bis ich Antrag mache „Familienzusammenführung“. Sie hat immer mir empfohlen, was soll ich machen, wo muss ich gehen, auf was muss ich aufpassen“ (Migra05, Pos. 42). Auch hier kann davon ausgegangen werden, dass ein Ziel des Prozesses darin liegt, dass die Nutzerin auf Basis einer transparenten Vorgehensweise informierte Entscheidungen für sich selbst treffen kann.

Mit dem Prozess der ganzheitlichen Begleitung in allen lebensweltlichen Belangen geht somit einher, dass Nutzer:innen auf dessen Basis selbst abwägen konnten, welche Möglichkeiten sie in Anspruch nehmen bzw. welchen individuellen Weg sie für sich selbst wählen möchten. Dies zeigt sich außerdem an der folgenden Aussage eines Nutzers: „Genau, genau so ist es. Also die Informationen waren alle da, und aufgrund der Informationen habe ich mir dann entschlossen, den einen Weg zu gehen und das war bis jetzt am besten. Und, und ein positiver Abschluss“ (ÖBB02, Pos. 48). Die befragte Person kann sich folglich anhand der zur Verfügung gestellten Informationen orientieren und eine eigene Entscheidung treffen. Hier wurde die Selbstwirksamkeit des Nutzers aktiviert, da anhand der Beschreibung nicht davon auszugehen ist, dass ihm hier ein vorgefertigter Hilfeplan auferlegt wurde, sondern er selbst die für ihn passenden Optionen wählen und sich anhand dieser orientieren konnte.

Es zeigt sich außerdem, dass eine zunehmende Orientierung in Systemen und das Transparent-Machen von Handlungsmöglichkeiten mit einem Zuwachs an Selbstvertrauen einhergehen, der sich – wie es diese Nutzerin zum Ausdruck bringt – über die gesamte Prozess-Dauer erstreckt hat:

„Sie ist immer: ‚[Name der Nutzerin]‘ du kannst das machen. Du kannst machen, hingehen und das und das.‘ Und bin ich wirklich jetzt alleine. Früher ich hab Angst hier gehen hier gehen alleine. Jetzt bin ich nur hingehen und fragen. Ich hab das, wo kann ich wo soll ich gehen? Ich hab dieses Selbstvertrauen“ (Migra04, Pos. 20).

Die Nutzerin beschreibt in ihrer Aussage, wie ihr die zur Verfügung stehenden Handlungsoptionen durch die Case Managerin aufgezeigt wurden. Sie kann sich folglich auch im laufenden Prozess die für sie notwendigen Informationen einholen und darauf basierend darauf selbst Entscheidungen über den weiteren Verlauf treffen. Durch die ihr zur Verfügung gestellten Handlungsmöglichkeiten beschreibt die Nutzerin einen Prozess, aus dem sie gestärkt und selbstwirksam hervorgehen kann. Durch die erlebten Erfahrungen, welche sie auf Basis der kontinuierlich stattfindenden Informationsweitergabe und Orientierung selbst machen konnte, fühlt sie sich in ihrem gewonnenen Selbstvertrauen bestärkt und beteiligt sich aktiv am laufenden Prozess.

### 5.2.1.3 Zusammenfassung

In diesem Kapitel wurde insbesondere auf die Relevanz einer transparenten Beziehungsgestaltung eingegangen, bei der die Mitbestimmung im Prozess von zentraler Bedeutung ist. Jedweden advokatorischen Akt geht die Einbindung von Nutzer:innen vor einer Entscheidung zur Handlung voraus. Der Prozess zeichnet sich konkret durch die Vertretung der Interessen sowie durch die transparente Kommunikation seitens der Case Manager:innen gegenüber dem:der Arbeitgeber:in oder im Rahmen der Schnittstellenkommunikation mit Professionist:innen im Gesundheitswesen aus. Mit dem Signalisieren von Erreichbarkeit im Zusammenhang mit Transparenz und infolge einer klaren, nachvollziehbaren Kommunikation gehen ein erhöhtes Sicherheitsgefühl sowie eine Steigerung der Zufriedenheit einher. „Verfahrensgerechtigkeit“ (Wendt 2001.:70) stellt einen weiteren zentralen Aspekt des Case-Management-Prozesses dar, der sich im Erfahrungs-Spektrum der Nutzer:innen im Kontext von Flucht und Migration wie auch des Betrieblichen Wiedereingliederungsmanagements widerspiegelt. Diese zeichnet sich durch das Merkmal der Informationsweitergabe aus, wonach Nutzer:innen mittels dialogischer Beratung und Transparent-Machen bestehender Wahlmöglichkeiten (vgl. Goger / Tordy 2020:27) entsprechend abwägen und auf Basis dessen informierte Entscheidungen für sich selbst treffen können. Anhand von Momenten der Verantwortungsübernahme durch ‚Räume der Mitwirkung‘ bleiben die eigenen Handlungsanteile der Nutzer:innen im Prozess stets miteingebunden. Selbstwirksamkeitshinderliche wie auch intersektional wirkende Faktoren gehen auf die intransparente Gestaltung auf struktureller Ebene zurück, die Bedingungen für eine verbesserte und autonome Zugänglichkeit vermissen lassen. Der Informiertheit in den Erstsprachen von Nutzer:innen kommt ebenso Relevanz zu, wenn es darum geht, Barrieren weitestgehend zu reduzieren, während Prozedurale Fairness und damit verbundene Mitgestaltungsmöglichkeit die Funktion erfüllt, ausschließenden Politiken und Mechanismen entgegenzuwirken.

### 5.2.2 Orientierung

*Obaro Nima, Spiegel-Schmidt Sebastian*

Im Zuge der Auswertung der geführten Interviews hat sich gezeigt, dass das Case Management bzw. die ausführenden Case Manager:innen oft eine orientierungsgebende Funktion einnehmen können, welche die Nutzer:innen auf verschiedenen Ebenen als unterstützend und entlastend wahrnehmen. Je nach Forschungsfeld unterscheiden sich die Ausprägungen und konkreten Inhalte im Rahmen dieser Funktion, es haben sich allerdings auch kontextunabhängige Gemeinsamkeiten ergeben. So zeigt sich beispielsweise, dass die Unterstützung auf Basis einer transparenten Arbeitsweise bei der Orientierung im österreichischen Sozial-, Gesundheits- und Rechtssystem für die Nutzer:innen aller Forschungsfelder von Relevanz war. Im nachfolgenden Kapitel sollen daher die multiplen Ebenen beschrieben werden, auf welchen das Thema Orientierung für die Nutzer:innen von Bedeutung war und inwiefern Nutzer:innenbeteiligungen durch transparente Vorgehensweisen wahrgenommen wurden. Eine Vertiefung von Orientierung im Kontext von Flucht und

Migration erfolgt in einer separaten Darstellung, da sich in diesem Bereich eine besondere Relevanz dieser Thematik gezeigt hat. Beginnend wird auf die Erfahrungen der Nutzer:innen eingegangen, welche sich mit der Unterstützung beim Zurechtfinden in verschiedenen Bereichen der österreichischen Sozial-, Gesundheits- und Rechtssysteme befassen.

#### 5.2.2.1 Orientierung in Systemen

Die Interviews mit Nutzer:innen aus den verschiedenen Forschungsfeldern haben ergeben, dass es unabhängig vom Kontext des Case Managements als bedeutend erachtet wurde, Unterstützungen bei der Orientierung in für sie relevanten Systemen zu erhalten. Die konkreten Inhalte und Thematiken unterscheiden sich zwar forschungsfeldspezifisch, allerdings konnte ein allgemeiner Unterstützungswunsch bei diesen Angelegenheiten festgestellt werden.

So wurde beispielsweise im Kontext des Betrieblichen Wiedereingliederungsmanagements der ÖBB beschrieben, wie das Case Management hier als nützliche Orientierung dienen konnte:

„Weil, das ist ja bisweilen schon einmal ned immer der Fall gewesen, dass, dass Dinge sehr schnell gehen, vor allem wenn dann mehrere Stellen involviert san. Und das ist es ja in dem Fall, mit Arbeitgeber, mit Arbeitsmedizin, mit Krankenkasse, ähm, dann hast beim Arbeitgeber auch total viel Stellen, die da halt auch mitspielen müssen. Von den Führungskräften bis ähm Absegnen und Genehmigen müssen bis hin zur Personalabteilung, die das eintragen müssen, dass du halt jetzt halt nicht mit 38,5 Stunden arbeitest, sondern halt nur deine 28,88 Stunden zum Beispiel. Ja, da sind so viele Stellen involviert und und und ähm das Gute daran ist halt, du hast halt eine Person die weiß, wer da aller zu involvieren ist und wer, wann, wie eingebunden wird in den ganzen Prozess“ (ÖBB01, Pos. 34).

Die Möglichkeit, alle relevanten Personen und Stellen im Prozess über die Case Manager:innen kontaktieren und damit bündeln zu können, wird als orientierungsgebend wahrgenommen. Hierbei scheint es den Nutzer:innen wichtig zu sein, dass sie sich an eine zentrale Person wenden können, welche für sie verantwortlich und mit der entsprechenden Thematik vertraut ist (vgl. ebd.:26). Im Zuge dieser Zusammenarbeit werden formale Arbeitsschritte gerne an die Case Manager:innen abgegeben, wobei trotzdem ein aktiver Austausch stattfindet, in welchem auf die Bedürfnisse der Nutzer:innen eingegangen wird: „Wobei er mir die Fragen gestellt hat und ich ihm die Antworten gegeben hab. Dann hat er mir das Formular geschickt, i hab das nur unterschrieben. Habs ihm dann zurückgeschickt und er hat das dann alles in die Wege geleitet“ (ebd.:4).

Im Kontext der steirischen Kinder- und Jugendhilfe konnten ähnliche Erfahrungen festgestellt werden. Da hier die Umsetzung des Hilfeplans zu einem großen Teil über die Flexiblen Hilfen organisiert werden (siehe Kap. Case Management in der steirischen KJH), sind es auch eben diese, welche Nutzer:innen bei der Orientierung im Sozial- sowie Gesundheitssystem unterstützen. Es wird beispielsweise beschrieben, dass die Flexiblen Hilfen bei finanziellen und wohnraumbezogenen Angelegenheiten als Orientierungshilfen fungieren. Eine Nutzerin berichtet außerdem, dass sie ohne diese

Unterstützung den Überblick verlieren würde, da für sie der Umgang mit bürokratischen Aufgaben eine große Herausforderung darstellt:

„Am, ja sie begleiten mich jetzt ein Jahr lang die Flexis und unterstützten mich eben in finanzieller Hinsicht. Uh, sowohl auch bei der Wohnung. Es ist aber ein enormer Aufwand finde ich, mit der Bürokratie und dem Ganzen. Als Normalo sag ich hat man dann nicht wirklich Chance, also man kennt sich nicht so gut aus (...)“ (KJH02a, Pos. 3).

Es kann an dieser Stelle gedeutet werden, dass für die Nutzer:innen die Fachkräfte hier als Übersetzungshelfer:innen in einem unzugänglichen Versorgungssystem agieren. Dieses für viele Bürger:innen aufgrund sprachlicher und struktureller Barrieren undurchsichtige System bürokratischer Abläufe in Österreich kann oft nur mit zusätzlicher fachlicher Unterstützung entschlüsselt und Ansprüche geltend gemacht werden. Den beteiligten Case Manager:innen bzw. Flexiblen Hilfen wird somit die Rolle eines Bindeglieds zuteil, ohne welches die Verbindung zwischen den Bürger:innen und dem Staat, der Verwaltung und den gesellschaftlichen Teilsystemen verloren gehen könnte.

Als ausschlaggebende ‚Brückenfunktion‘ stellt hierbei die transparente Vorgehensweise im Case-Management-Prozesses dar, die als Kontrapunkt zu den bürokratischen, oftmals mit langen Wartezeiten verbundenen, Hürden und Zugriffen auf Nutzer:innen verstanden werden kann. So wird etwa die Informationsweitergabe als essentieller Bestandteil in der zielgerichteten Beratungserfahrung beschrieben, bei der der Zugang zu spezifischem (handlungsfeldübergreifendem) Wissen eine Rolle spielt (vgl. Migra05, Pos. 42; Migra06, Pos. 56). Im Zusammenwirken von Faktoren wie Geschlecht, Migration und Klasse deuten fehlende barrierefreie Übersetzungsleistungen hingegen auf ein strukturelles und ideologisch verankertes Machtverhältnis hin, welches die Selbstwirksamkeit von Nutzer:innen einschränkt und wodurch der Bedarf an Kompensation erst verursacht zu werden scheint:

„Also wenn ma Hilfe braucht, kann ma, also als normaler Mensch hat ma da keine, keine Chance. Null Chancen muss ich ehrlich sagen. Man muss erst was passiern, dass ma überhaupt mal was erfährt, dass ma zu, wo ma Geld vielleicht kriegn könnte oder Hilfe kriegen könnte. Das hab ich erst durch die Flexis erfahren und ah nur durch die Flexis bin ich zu Geld gekommen. Ich als normaler Mensch hätt da nie Chancen ghabt, dass ich ahm Hilfe bekomme muss ich ehrlich sagen“ (KJH02b, Pos. 471).

Somit kann festgehalten werden, dass sich fehlende Transparenz auf der strukturellen Ebene in Kombination mit nicht vorhandenen informellen Netzwerken negativ auf die Autonomie der Nutzerin und (zunächst) erschwerend auf ihre materielle Absicherung ausgewirkt hat (vgl. ebd.:471-475). Mit dem Ausdruck „Null Chancen“ (ebd.) weist die Interviewpartnerin auf ihre Erfahrung mit einem systemimmanenten Missverhältnis hin. Die wesentliche Aufgabe der Sozialen Arbeit, Exklusionsmechanismen der gesellschaftlichen Teilsysteme wie auch von sozialstaatlichen, bürokratischen Instanzen entgegenzuwirken, scheint durch die Aussage der Nutzerin bestätigt zu werden. Um jedoch nicht Gefahr zu laufen, Ausschlussmechanismen zu reproduzieren ist seitens der Sozialen Arbeit im Sinne von Transparenz, Barrierefreiheit und entlang von Fragen der



sozialen Gerechtigkeit zusätzlich dafür Sorge zu tragen, dass Systeme so gestaltet werden, dass sie für Nutzer:innen zugänglich sind und der Anspruch auf soziale Absicherung eigenständig geltend gemacht werden kann.

Eine weitere Erfahrung der bürokratischen Überforderung, die ein Nutzer in der Intransparenz auf struktureller Ebene verortet sieht, spiegelt sich in der folgenden Aussage im Kontext der Betrieblichen Wiedereingliederung wider: „[...] weil (..) du host einfach gar ned de ganzen Informationen oder, oder Möglichkeiten allan“ (ÖBB02, Pos. 58). Die durch die Case Managerin entsprechend aufbereitete Informationsweitergabe, die Entscheidungsfindungen des Nutzers erleichterten, wird seinerseits als „positiv“ (ebd.:56) beurteilt. Zudem scheint hier das Prinzip der Prozeduralen Fairness zum Tragen zu kommen, das dem Nutzer ermöglicht, den Gang der Dinge bestimmen und gleichberechtigt am Entscheidungsprozess teilnehmen zu können (vgl. Wendt 2001:69; Goger / Tordy 2020:38).

Das Vorhandensein von Transparenz in der Interaktionserfahrung mit dem Case Manager durch dessen Kommunizieren von Erledigungen löst ein Gefühl der Zufriedenheit aus, wie in der folgenden Aussage der Nutzerin verdeutlicht wird: „Und dann schreibt er, ich hab das und das gemacht. Und jetzt erledigt, alles fertig. Dann schickt er mir Bestätigung, dass er gemacht hat und fertig. Ich war zufrieden, er war sehr gute Person und ruhig“ (Migra05, Pos. 36). Auch durch den Case Manager Ruhe vermittelt bekommen zu haben, dürfte von Relevanz gewesen sein. Zusätzliche Bedeutung erlangte die Informationsweitergabe beispielsweise über neue Maßnahmen und Regeln in der ‚Corona-Zeit‘ in der Erstsprache der Nutzerin: „Und hat er mir auch was über Corona (...) immer Informationen mir geschickt auch, extra. Das und das passiert, es gibt neue Regel, musst du aufpassen. In meiner Muttersprache hat er immer geschickt“ (ebd.). Mit Bereitstellung von Materialien in der Erstsprache der Nutzerin werden nicht nur Bedingungen geschaffen, die auf größtmögliche Teilhabe der Klientin am gesellschaftlichen Leben sowie auf Barrierefreiheit abzielen, sondern es wird auch das Menschenrecht auf Information gewahrt.

Nutzer:innen aus allen Forschungsfeldern betonen außerdem, wie wichtig es für sie war, auf die ihnen zustehenden Ansprüche der österreichischen Sicherungssysteme hingewiesen zu werden. Diese waren den Nutzer:innen in vielen Fällen – wie beispielsweise aus der Sozialhilfe, Pensionsversicherung oder Familienbeihilfe – nicht bekannt bzw. noch nicht zugänglich. Gemeinsam mit den Case Manager:innen konnten Lösungen erarbeitet werden, durch welche die Nutzer:innen sich innerhalb der entsprechenden Systeme selbstständig orientieren und Ansprüche geltend machen konnten (vgl. KJH02a, Pos. 287; KJH02b, Pos. 469; ÖBB02, Pos. 22; Migra02, Pos. 54).

In diesem Zusammenhang soll auf die seit Jahren hohe Non-Take-Up-Rate hingewiesen werden. Die Non-Take-Up-Rate beschreibt den Anteil der Bürger:innen in Österreich, welche zwar einen Anspruch auf verschiedene Leistungen der Sicherungssysteme besitzen, diese Leistungen allerdings nicht beziehen (vgl. Statistik Austria 2021:3). Im Falle der Wiener Mindestsicherung hat sich diese Non-Take-Up-Rate von 53% im Jahr 2009 auf 33% im Jahr 2018 verringert (vgl. ebd.:12), was als Verbesserung der

Zugänglichkeit zu den Sicherungssystemen interpretiert werden kann. Dass es sich allerdings immer noch um ein Drittel aller Anspruchsberechtigten handelt, welche die ihnen zustehenden Leistungen nicht beziehen, wirft an dieser Stelle die Frage auf, welche Gründe zu diesem systemimmanenten Missstand führen. Wie bereits erläutert, können die Case Manager:innen als Übersetzer:innen in einer undurchsichtigen sowie stark bürokratisierten Versorgungslandschaft fungieren, was als positiver Effekt eines Case-Management-Prozesses festgehalten werden kann. Jedoch kann in Bezug auf die hohe Non-Take-Up-Rate darauf geschlossen werden, dass ein Mangel an staatlichem Willen darüber besteht, diese Systeme entsprechend nutzer:innenorientiert auszurichten, wodurch Ansprüche möglicherweise gar nicht erst realisiert werden. Die Frage bleibt folglich offen, ob durch die Errichtung struktureller Hindernisse in österreichischen Versorgungssystemen, wie beispielsweise sprachlicher Barrieren oder bürokratischer Hürden, die Zugänglichkeit zu diesen Leistungen verringert wird, wodurch eine hohe Non-Take-Up-Rate entsteht und Leistungen, welche nicht ausbezahlt werden, weil sie nicht beantragt werden, aus staatlicher Sicht eingespart werden können.

#### 5.2.2.2 Orientierung im Kontext von Flucht und Migration

Im Kontext von Flucht und Migration haben sich spezifische Thematiken und Ebenen im Zusammenhang mit Orientierung ergeben, die sich wenig oder gar nicht in den restlichen Forschungsfeldern gezeigt haben. Außerdem scheint die Orientierung für Klient:innen aus dem Kontext von Flucht und Migration – aufgrund mehrerer Faktoren – von besonderer Bedeutung zu sein. Deshalb sollen diese Erfahrungen gesondert beschrieben werden. Eine Nutzerin thematisiert beispielsweise ihr informelles Netzwerk, welches sie zum Teil bei der Bewältigung von sprachlichen und zusätzlich bürokratischen Barrieren unterstützen konnte (vgl. Migra03, Pos. 60; Migra02, Pos. 40).

„So also, als ich neu in Wien war, ich hab wirklich Probleme gehabt mit der Sprache. Das war ziemlich kompliziert, ich konnte keine Dokumente ausfüllen und so weiter und so fort und ich hab keine Hilfe gehabt. Und die Kinder waren auch kleiner und meine Freundin hat mir, eine Bekannte hat mir gesagt, es gibt es eine Büro, das heißt [Name der Organisation] und dort kann man mir helfen“ (Migra03, Pos. 20).

Das Zusammenwirken der hier genannten Faktoren hat die Bewältigung der notwendigen Aufgaben, die nicht oder nur mit großer Mühe selbst übernommen werden konnten, zusätzlich erschwert. Nutzer:innen berichteten allerdings, dass sie das Case Management vor allem bei der Überwindung dieser Barrieren unterstützen konnte: „Das wichtig, wenn jemand alleine in einem Land ist mit Kindern und ohne Sprache, dann ist immer Angst haben. Aber mit dieser Sozialarbeiterin, ich gefühle sicher. Wie so ich hab hier jemanden, kann mir helfen“ (Migra04, Pos. 16). Der Kontakt mit der Case Managerin vermittelt der Nutzerin in diesem Fall Sicherheit. Es gibt für sie eine verfügbare Ressource, mit der sie die Herausforderungen bewältigen kann. Diese Absicherung ist eng an die Erfahrungen bzw. Kompetenzen der fallführenden Case Managerin geknüpft:

„Ja, weil ich nicht so Recht mit diese Situation und diese Beratung hat viele Erfahrung und weiß, dass ich, was mein Recht, hier zu bleiben, was muss man zuerst machen. Welche Richtung muss ich gehen, welche Papiere muss ich anfangen zu beantragen. Ja. (...) Und noch, wenn ich hab Probleme, wegen meine

Geld, unterstützen brauche ich auch und sie hat auch gesagt, ja, ich kann auch von hier unterstützen und zum Beispiel, ähm beantragen“ (Migra02, Pos. 54).

Die Nutzerin beschreibt also, wie es ihr durch die gemeinsame Zusammenarbeit möglich wurde, sich selbst einen Überblick zu verschaffen und sich anhand von diesem weiter zurechtzufinden. Neben den auftretenden Mehrfachbelastungen (wie z.B. Arbeitsplatz- und Wohnungssuche, sprachlichen Barrieren und den häufig fehlenden informellen Netzwerken) für Migrant:innen und für von Flucht betroffenen Menschen nach ihrer Ankunft in Österreich sind es allerdings auch herausfordernde Lebenssituationen im Allgemeinen, in welchen Orientierung eine besondere Rolle spielt. Eine Nutzerin beschreibt eine solche Situation sowie die Auswirkungen des kooperativen Settings im Rahmen des Case Managements wie folgt:

„She really helped me you know? When you are going through a certain period in your life and you have someone there [...] She came into my life, when I was poor. I didn't know, it was like I was dazed. You know what I mean? I was still new in this system. And look at me now. I, now I am strong, now I can talk [...] Yeah, yeah, because when you don't have no one to talk with, when you are going through a lot of marital em marital distress, you know what I mean? Now, you don't have no one to talk with eh because you are in a foreign land [...]“ (Migra01, Pos. 14-20).

Der anfänglichen Ohnmacht innerhalb der für die Nutzerin neuen Systeme konnte im Laufe des Case-Management-Prozesses entgegengewirkt werden, wodurch sie sich nunmehr selbstwirksam orientieren kann.

Im Kontext von Flucht und Migration haben die Befragungen der Nutzer:innen darüber hinaus ergeben, dass hier vor allem eine grundlegende Orientierung im österreichischen Sozial-, Rechts- und Gesundheitssystem von Relevanz war. Insbesondere im Fall einer erst kurzen Aufenthaltsdauer in Österreich fehlt das erforderliche Wissen zu diesbezüglichen Abläufen, weshalb die Case Manager:innen hier zu einem ersten Überblick verhelfen können (vgl. Migra04, Pos. 16; Migra02, Pos. 6, 12).

### 5.2.2.3 Zusammenfassung

Abschließend lässt sich festhalten, dass es aufgrund des ausdifferenzierten österreichischen Sozial-, Gesundheits- und Rechtssystems für die Nutzer:innen von großer Bedeutung ist, Unterstützungen bei der Orientierung in diesen Systemen zu erhalten, da häufig die diesbezüglich erforderlichen Kompetenzen zur Navigation innerhalb dieser fehlen. Durch spezifische Formen der Zusammenarbeit wie der transparenten Vorgehensweise oder nachvollziehbaren Informationsweitergabe wird es den Befragten möglich, selbstständig in diesen Systemen agieren zu können sowie Ansprüche und Rechte einzufordern, was wiederum das Selbstvertrauen und die Selbstwirksamkeit der Nutzer:innen bestärken kann. Hierbei scheint eine transparente Arbeitsweise seitens der Case Manager:innen von besonderer Relevanz zu sein, da sich dadurch die Befragten anhand der ihnen vermittelten Auskünfte orientieren konnten und stets über den aktuellen Stand ihres individuellen Prozessverlaufs sowie die ihnen zur Verfügung stehenden Handlungsoptionen in Kenntnis gesetzt wurden.

### 5.2.3 Mitsprache- und Mitgestaltungsrecht im Case-Management-Prozess

*Gutermann Anielle*

Im Folgenden wird dargestellt, inwiefern Mitsprache und Mitgestaltung im Case-Management-Prozess eine Rolle für die Nutzer:innen spielt und welche Relevanz sie diesen Aspekten beimessen. Die Erfahrungen der Nutzer:innen im Hinblick auf Mitsprache und Mitgestaltung scheinen im Setting der KJH, des Betrieblichen Wiedereingliederungsmanagements sowie in der Migrant:innenberatung auf unterschiedliche Weise umgesetzt zu werden.

#### 5.2.3.1 Mitsprache bei der Erstellung des Hilfeplans

Die Interviewpartner:innen beschreiben ihren Einbezug in die Hilfeplanung mit Aussagen wie „eigentlich total“ (KJH05, Pos. 15) oder „Jo do bin i schon komplett eingebunden gewesen“ (ÖBB03, Pos. 19). Eingebunden gewesen zu sein bedeutet in diesem Zusammenhang, dass der Hilfeplan an die individuellen Bedürfnisse angepasst worden sei. In der Erstellung des Hilfeplans spielen Ziele eine bedeutende Rolle und sollen gemeinsam von Nutzer:innen und Case Manager:innen erarbeitet werden (vgl. Goger / Tordy 2020:50ff.). Einige Interviews zeigen auf, dass Ziele im Case-Management-Prozess bzw. in der Erstellung des Hilfeplans eine Schlüsselrolle spielen: „Also des san ma ois durchgegangen, äh, wos jetzt für mi wichtig is (...)“ (ÖBB02, Pos. 20). Eine weitere Nutzerin verdeutlicht diesen Aspekt, wenn sie sagt: „Es sind auch meine Ziele ja sicher doch, [...]“ (KJH02a, Pos. 93). Und auch in anderen Interviews zeigt sich das bewusste Erfragen der Bedürfnisse und Ziele der Nutzer:innen durch die Case Manager:innen zu Beginn des Prozesses (vgl. KJH01, Pos. 73ff.).

Es zeugt auch von einer ersten Auseinandersetzung mit den Nutzer:innen von Seiten der Case Manager:innen, wobei gezielt ein Raum geschaffen wird, indem sich die Nutzer:innen mitteilen können und sie mit ihren Präferenzen wahrgenommen werden. Sich in diesem Moment länger Zeit zu nehmen scheint bei den Nutzer:innen das Gefühl zu erzeugen, dass es hier wirklich um sie als Person und ihre Anliegen geht. Der Case-Management-Prozess selbst wird daher als „sehr individuell“ (KJH07, Pos. 55) oder als an ihren Themen ausgerichtet beschrieben (vgl. Migra06, Pos. 31).

Darüber hinaus berichtet ein Interviewpartner, dass er dem Hilfeplan aktiv zustimmen müsse, damit weitere Schritte im Case-Management-Prozess eingeleitet werden: „Naja, den Hilfeplan hat sie entwickelt, hat ihn mir mehr oder minder vorgelegt, wegen der Wiedereingliederung [...] hat mir das dann vorgelegt, ob mir des so gefällt, ob mir des so zusagen würde“ (ÖBB03, Pos. 16). Die Case Managerin gibt dem Nutzer die Möglichkeit auf den Hilfeplan „zu reagieren und ggf. Widerspruch anzumelden“ (Straßburger / Rieger 2014:24). Die Tatsache, dass die Nutzer:innen den Hilfeplan als individuell beschreiben weist daraufhin, dass ihre Wünsche, Bedürfnisse und Ziele in den Hilfeplan einfließen, was wiederum ein Zeichen dafür ist, dass sie am Anfang des Prozesses mitbestimmen können. Ihre Ansichten werden also nicht nur abgefragt, sondern wirken sich auf die Ausgestaltung des Hilfeplans aus.

Die Relevanz der Zustimmung zum Hilfeplan und die Mitbestimmung bei seiner Ausgestaltung wird besonders dann deutlich, wenn diese nicht berücksichtigt wird. Werden die Nutzer:innen nicht miteinbezogen scheint sich ein Gefühl von Passivität einzustellen, welches auch sprachlich zum Ausdruck kommt: „[...] da wird einfach dieser Hilfeplan erstellt, ah, durchbesprochen und unterschrieben und das wars“ (KJH02b, Pos. 149). Die Nutzerin berichtet, den Hilfeplan „bekommen“ (KJH02a, Pos. 91) zu haben und dass dieser dann „durchgeführt“ (ebd.) werden sollte, wodurch sich die Nutzerin „abgefertigt“ (KJH02b, Pos. 147) gefühlt habe. Ihre Einwände seien von der Case Manager:in „schnell vom Tisch gelegt“ (ebd.:159) worden. Interessanterweise zeigt sich diese ablehnende Haltung gegenüber des Hilfeplans, obwohl die Nutzerin von einer Abfrage der persönlichen Ziele am Anfang des Prozesses berichtet (vgl. KJH02a, Pos. 93).

Es scheint somit von Relevanz zu sein, dass die Ziele, Bedürfnisse und Präferenzen der Nutzer:innen in den Maßnahmen des Hilfeplans sichtbar werden und nicht der Eindruck entsteht, die Case Manager:innen handeln nach bestimmten „Linien, Strukturen“ (KJH02b, Pos. 205) ohne die „Sinnhaftigkeit“ (ebd.) hinter ihrem Handeln für die individuellen Lebenslagen der Nutzer:innen zu reflektieren. Dies scheint wichtig, da in manchen Fällen erst dann die Identifikation mit dem Hilfeplan bzw. den Hilfen selbst entstehen kann (vgl. Pantuček-Eisenbacher 2014:8; KJH02; KJH04b).

#### 5.2.3.2 Mitsprache und Mitgestaltung im laufenden Prozess

Es zeigt sich jedoch auch, dass sich der Wunsch nach Beteiligung nicht nur auf die Erstellung des Hilfeplans beschränkt. Das Leben ist ständigen Veränderungen unterworfen, was die Hilfeplanung zu einem dynamischen Prozess werden lässt und daher eine individuelle Anpassung während des Prozesses, in Form eines Reassesments, von Bedeutung werden kann (vgl. Goger / Tordy 2020:47). So werden häufig sich verändernde Bedarfe beschrieben, die den Verlauf des Case-Management-Prozesses und die Interventionen beeinflusst hätten (vgl. Migra02, Pos. 20; Migra05, Pos. 44; KJH07, Pos. 55; ÖBB02, Pos. 8). Einige Nutzer:innen berichten, dass sie in dem laufenden Prozess von den Case Manager:innen immer wieder nach ihren Befindlichkeiten und Bedürfnissen gefragt worden seien:

„Sie hat zuerst, ok, was fühle ich, ob ich Kontakt habe mit meiner Familie. Ob ich gesund bin, ob ich irgendwas Beschwerden habe mit Bewohnerin oder (...) überhaupt was, wie geht's mir. Und dann erzähle ich. "Ich möchte das und das" oder "passt, alles in Ordnung" (Migra05, Pos. 9).

In dem Interviewausschnitt beschreibt die Interviewpartnerin, dass sie bei den Treffen mit der Case Managerin von dieser immer nach ihrem Wohlbefinden, welche Themen die Nutzerin beschäftigen würden und welche sie bearbeiten wollen würde, gefragt wurde. Das Erfragen der aktuellen Bedürfnisse und Themen ist somit ein konstanter Teil der Interaktion zwischen Nutzer:in und Case Manager:in im Case-Management-Prozess (vgl. Migra06, Pos. 31f.; KJH06, Pos. 84): „Und so hoit, hot er mi a oft amoi zwischendurch kontaktiert, telefonisch, wies ausschaut, äh, jetzt gesundheitlich oder

wies weitergeht oder wie die Begutachtungen worn und hat sich eigentlich imma auf den Laufenden gehalten“ (ÖBB02, Pos. 34). Der Interviewpartner beschreibt, dass der Case Manager sich regelmäßig nach dem Zustand des Nutzers erkundigt habe und immer auf dem „Laufenden“ gewesen sei. Dies bedeutet auch, dass er zeitnah hätte reagieren können, wenn sich Veränderungen in den Bedarfen ergeben hätten.

Daraus könnte geschlossen werden, dass seitens des Case Managers zweierlei Funktionen verfolgt werden: einerseits die Beziehungsarbeit zu stärken, indem ein aufrichtiges und stetes Interesse an der Person gezeigt wird und die Person sich gesehen fühlt und andererseits individuelle und passgenaue Hilfen im laufenden Prozess bereitstellen zu können. Denn nur in der immer wiederkehrenden Abfrage der Bedürfnisse, können veränderte Bedarfe wahrgenommen und gegebenenfalls in den Hilfeprozess mit eingebunden werden (vgl. KJH07, Pos. 53).

Inwieweit die Nutzer:innen sich selbst aktiv in die Gestaltung des Prozesses einbringen oder miteinbezogen werden, scheint unterschiedliche Ausprägungen anzunehmen. Im Bereich der steirischen KJH berichten manche Nutzerinnen davon, sich mit Vorschlägen zu Interventionen und den Äußerungen von Bedürfnissen aktiv in den Verlauf einzubringen: „Najo sicher, i hob a Vorschläge gmocht ned und hob gfrogt wias ausschaut und hob mia Gedonkn gmocht“ (KJH03b, Pos. 23). Die Nutzerin macht sich selbst Gedanken zu ihrer Situation und möglichen Lösungen, die sie dann auch den Fachkräften vorlegt. Sie beeinflusst durch ihre Vorschläge den Prozess daher proaktiv. Dies deutet auf ein Erleben von Selbstwirksamkeit hin und darauf, dass sie ihre Meinungen und Gedanken als bedeutenden Teil des Prozesses wahrnimmt. Wichtig scheint hier jedoch auch zu sein, dass ihre Vorschläge von der Case Managerin gehört werden. Diese werden nicht zwangsläufig von den Fachkräften angenommen, vielmehr wird in Aushandlungsprozessen über den weiteren Verlauf gemeinsam entschieden (vgl. ebd.:23-29).

Von einer aktiven Mitgestaltung des Prozesses berichtet auch eine weitere Nutzerin. Nachdem die Treffen mit der leiblichen Mutter der ihr anvertrauten Kinder, sie überfordert hätten, habe sie kommuniziert, dass sie solche Treffen nicht mehr „alleine“ machen werde (KJH06, Pos. 12). Dies führte dazu, dass die Treffen durch die Mitarbeiter:innen der Flexiblen Hilfen unterstützt wurden. Die Äußerung eines Bedürfnisses und einer deutlichen Grenzziehung der Nutzerin führte zu einer Anpassung der Unterstützung und zeigt eine direkte Einflussnahme der Nutzerin auf die Form der Unterstützung. Auch in der nachfolgenden Interviewsequenz zeigt sich, dass die Nutzerin ihre Vorstellungen einbringen kann und den Prozess auf diese Weise aktiv mitgestaltet:

I: „Aber wenn du das zum Beispiel hast du das mit der Tagesmutter eingebracht?  
IP: Ja das war meine Idee ja von Anfang an, weil ich eben auf Arbeitssuche war und und da braucht das Kind dann eine Tagesstätte wo es dann eben hin muss.  
I: Und ist jetzt wenn du merkst du brauchst zum Beispiel mehr Betreuungsangebot fürs Kind.  
IP: Mhm  
I: Oder du brauchst jetzt gegen Auflagen mehr Hilfe oder sonst irgendwie Hilfe wie könnte was funktionieren  
IP: Mhm

I: Hast du da das Gefühl du hast Ansprechpartner, die dich anhören und du darfst mitgestalten

IP: Ja das schon ja

I: Du kannst frei reden

IP: Ja also die Flexis [Flexiblen Hilfen, Anm. A.G.] sind mit denen kann man offen arbeiten und reden finde ich also da gibts nix was nicht angesprochen werden kann“ (KJH02a, Pos. 163-173).

Die Nutzerin beschreibt, wie sie sich mit ihrer lebensweltlichen Expertise einbringe, um ein weiteres Unterstützungsangebot zu installieren. Die offene Kommunikation mit den Flexiblen Hilfen scheinen ihr die Sicherheit zu geben, sich in den Prozess mit ihren Ideen einbringen zu können. Über die aktive Mitgestaltung können somit veränderte Bedarfe aufgezeigt werden und individuelle Hilfe bereitgestellt werden, was dies zu einem wichtigen Element im Case-Management-Prozess macht.

In den beiden anderen Bereichen, Betriebliches Wiedereingliederungsmanagement sowie Flucht und Migration, wird eine aktive Mitgestaltung am Prozess in einem anderen Ausmaß thematisiert. Im Bereich Flucht und Migration scheint die Mitgestaltung vorwiegend darin zu bestehen Themen, die aktuell zu bearbeiten sind, einzubringen:

„I: Also du bist hingekommen und dann habt ihr zusammengesprochen und gearbeitet, miteinander einen Plan gemacht oder wie habt ihr da gearbeitet?

IP: Nein, wenn ich ein Problem habe, ich rufe an und ich mache einen Termin, worum geht es. Warum [womit] haben Sie Probleme und ich sag, das das das. "Ok, wir machen Termin. Um das geht, ok [...]" (Migra04, Pos. 9f.).

Die Nutzerin sei selbstständig, also aktiv, an die Case Managerin herangetreten und habe somit die Priorisierung der zu behandelnden Themen gesetzt. Es scheint jedoch eine gewisse Motivation von Seiten der Nutzer:innen zu brauchen, um die Chance sich einzubringen auch zu ergreifen:

„Jo kloa, Weil, wenn. I sog amoi so, wenn du jetza do ned nit mitmochst oder ned entsprechend motiviert bist, oder einfach nur des mochst weil weil es halt grad vorgschriebn is, oder so. ähm, dann hat des kan Sinn, nit. Du muast do schon mitmachen und wenn du mitmachst, noa passt des a entsprechend“ (ÖBB02, Pos. 38).

Der Nutzer verdeutlicht, dass es, seiner Ansicht nach, ohne das Zutun der Nutzer:innen keinen positiven Prozessverlauf geben könne, sondern dass die Unterstützung erst dann passgenau sei, wenn Nutzer:innen sich einbringen würden. Während gleichzeitig durch die Fachkräfte Räume geschaffen werden müssen, in denen den Vorschlägen der Nutzer:innen mit Offenheit begegnet wird und ihnen zugetraut wird, eigenständige Entscheidungen treffen zu können. Eine sogenannte „Koproduktion“ (Hochuli Freund / Stotz 2021:56), indem sich Nutzer:in und Case Manager:in gleichermaßen einbringen und die Leistungen der Unterstützung gemeinsam produzieren, wird an dieser Stelle deutlich (vgl. ebd.:56f.).

Es gibt jedoch auch eine Nutzerin, die den Servicecharakter des Case Managements hervorhebt. Auf die Frage, was sie positiv am Case Management gefunden habe, antwortet sie: „Ähm, des war einfach, ja das man selber ähm, also es war, vielleicht des war serviceorientiert. Ist vielleicht recht passend. Ja also, man ist serviciert worden“

(ÖBB01, Pos. 14). Sie erklärt dann weiter, dass sie hiermit vor allem die Abnahme der bürokratischen Prozesse meine (vgl. ebd.). Damit wird vor allem die zielgerichtete Form von Case Management sichtbar. Zwar scheint es unter den Nutzer:innen eines zielgerichteten Case Managements unterschiedliche Vorstellungen von einer aktiven Mitgestaltung zu geben, dennoch fällt auf, dass in den Narrationen der Nutzer:innen eines zielgerichteten Case Managements eine andere Ausprägung von Mitgestaltung beschrieben wird, als in denen der Nutzer:innen der KJH. Abgesehen von Bedürfnissen und Vorschlägen in Bezug auf die Themensetzung werden bei Nutzer:innen von zielgerichteten Case Managements weniger eigene Ideen zu Problemlösungen sichtbar. Dies könnte daran liegen, dass die Lösungen der zu bearbeitenden Probleme häufig klarer festgeschrieben sind – so wird beispielsweise ein Staatsbürgerschaftsantrag eben nur auf eine Weise gestellt. Teilweise sind Entscheidungen auch nur auf zwei Auswahlmöglichkeiten beschränkt, wie in einem Fall in dem es um die Entscheidung geht, ob eine Erkrankung angegeben wird oder nicht (vgl. Scheu / Autrata 2013:127). Der Case Manager liefert hierzu die Informationen und klärt darüber auf, welche Auswirkungen die jeweilige Entscheidung haben könnte. Der Nutzer trifft selbständig auf Grundlage dieser Informationen die Entscheidung (vgl. ÖBB03, Pos. 24). Dennoch hat er lediglich die Auswahl zwischen der einen oder anderen Möglichkeit, die Chance sich mit eigenen Ideen einzubringen und dadurch am Prozess zu partizipieren, wird somit durch die Rahmenbedingungen beschränkt.

Trotz der unterschiedlichen Ausprägung der aktiven Mitgestaltung des Case-Management-Prozesses gibt es in allen Bereichen Interviewpartner:innen, die den Prozess als einen gemeinsam gestalteten beschreiben. Dies findet beispielsweise seinen Ausdruck darin, wenn Nutzer:innen berichten, dass Entscheidungen „immer gemeinsam“ (KJH01, Pos. 33) getroffen werden würden (vgl. ÖBB02, Pos. 62; KJH04a, Pos. 55) und wird auch als Fazit für den Verlauf von einem Nutzer festgehalten: „Und des hob ma gemeinsam erarbeitet und zu einem Ziel geführt“ (ÖBB02, Pos. 62). Einige Nutzer:innen, haben den Prozess somit als einen partizipativen wahrgenommen und sehen dies als relevante Komponente der Zusammenarbeit.

### 5.2.3.3 Mitbestimmung und Entscheidungskompetenz

In den vorangegangenen Abschnitten wurde bereits deutlich, dass die Zustimmung zum Hilfeplan und den Interventionen ein wichtiger Faktor sein kann. So beschreibt eine Nutzerin:

„I: Oke, na supä, ahm, und Sie kennan do a die Richtung mit bestimman, in de gearbeitet wird, nen?

IP: Wos haßt des, i wia imma gfrogt, ah, ob des fia mi oke is.

I: Oke.

IP: Und ob i ma des vorstön konn“ (KJH03b, Pos. 30ff.).

Die Nutzerin berichtet, dass sie in der Planung immer mit eingebunden sei und keine Intervention gesetzt werde, wenn die Nutzerin nicht ihr Einverständnis hierzu gebe. Die Nutzerin kann also mitbestimmen, ob die ihr vorgeschlagene Intervention ihr angemessen und für sie passend erscheint. Es scheinen Interventionen also immer



kommunikative Aushandlungsprozesse voranzutreiben. Eine weitere Nutzerin beschreibt ähnliches:

„Das ist alles individuell darum ja. Wenn etwas nicht funktioniert und wir sagen ja von Anfang an, wenn sie Vorschläge geben und ich sage ja bei uns wird das hundertprozentig nicht funktionieren. Dann geben die uns sofort andere Vorschlag und dann sagen beim nächsten Besuch geben sie andere überlegen sie andere Möglichkeiten, ja, dass ich fühle mich nicht zu etwas gezwungen oder dass jemand für mich entscheidet ohne mich involvieren und ohne Mitspracherecht irgendwie nah“ (KJH04a, Pos.47).

In diesem Zitat geht die Nutzerin darauf ein, dass Interventionen vorab mit der Familie besprochen werden würden. Sie beschreibt, dass sie die Möglichkeit habe Interventionsvorschläge abzulehnen und sie sich dadurch zu nichts gezwungen fühle. Im Gegenteil würde sie als Familie bei Entscheidungen nicht nur informiert werden, sondern auch mitbestimmen, also ein Mitspracherecht besitzen. Außerdem scheint hier deutlich zu werden, dass das Mitspracherecht die Möglichkeit eröffnet, den Prozess ‚individuell‘ zu gestalten und passgenaue Hilfen zu implementieren. Ferner könnte dies durchaus auch auf einen vertrauensfördernden Aspekt hinweisen, da sich die Familie darauf verlassen kann, dass nichts über ihre Köpfe hinweg entschieden wird und ihre Meinung mit eingebunden wird.

Das Thema Mitbestimmung bzw. zu nichts gezwungen zu werden, wird von einer weiteren Interviewpartnerin betont, wenn sie von einem Konflikt mit der Case Managerin berichtet: „Hod si geklärt, jo. Das ist lediglich a Wiedergabe des Wunsches vom Kind woa, ned. (...) Und nicht ein Befehl, dass sie da, dass ich das so zum akzeptieren hob, na“ (KJH03b, Pos.85). In dieser Interviewsequenz wird deutlich, dass es von Relevanz für die Nutzerin sei, keine Entscheidungen in Form von ‚Befehlen‘ entgegen nehmen zu müssen. Für sie scheint es von Bedeutung zu sein nicht nur Informationen über entsprechende Entscheidungen zu erhalten, sondern auch tatsächlich an dem bzw. an ihrem Prozess partizipieren zu können. Eine weitere Nutzerin scheint dies zu präzisieren: „[...] im Endeffekt ist es meine Entscheidung. Sie können nur beraten [...]“ (KJH05, Pos. 16). Die Nutzerin begibt sich hier selbstbewusst aus der Rolle der passiven Hilfeempfängerin heraus und nimmt stattdessen selbstbestimmt die Rolle einer „Ko-Produzentin“ (Hochuli Freund / Stotz 2021:57) ein. ‚Ko-Produzentin‘ deshalb, da sie weiterhin auf das Fachwissen der Case Manager:innen und flexiblen Hilfen angewiesen ist und diese ja auch durchaus beratend hinzuzieht.

Des Weiteren wird in mehreren Interviews eine Übertragung der „Entscheidungskompetenz“ (Straßburger / Rieger 2014:26) an die Nutzer:innen bei der Auswahl der flexiblen Hilfen sichtbar (vgl. KJH05, Pos. 10; KJH03b, Pos. 37). So beschreibt eine Nutzerin: „Also das wir konnten sehr wohl aussuchen ah mit welchen Personen wir da hier zusammenarbeiten“ (KJH06, Pos. 8). Es obliegt somit den Nutzer:innen, ob sie mit den ihnen vorgeschlagenen Personen der flexiblen Hilfen kooperieren. Da die Zusammenarbeit mit den flexiblen Hilfen sehr intensiv ist, scheint die Mitsprache der Nutzer:innen durchaus von Relevanz zu sein.

Es kann außerdem geschlossen werden, dass ein Mitbestimmungsrecht sowie eine Entscheidungskompetenz zugesprochen zu bekommen sich positiv auf die

Zusammenarbeit auswirkt und eine Kooperation zwischen Nutzer:innen und Case Manager:innen befördert, die sich durchaus auch in Aushandlungsprozessen verdeutlicht.

#### 5.2.3.4 Fehlendes Mitsprache- und Mitbestimmungsrecht

Die Relevanz der Mitgestaltung und Mitsprache zeigt sich außerdem in den Beschreibungen der Nutzer:innen, in denen sie für sich keine aktive Rolle ausmachen konnten. So beschreibt eine Nutzerin die Termine mit der Case Managerin wie folgt: „Das ist einfach Platzkontrolle, Pflegeplatzkontrolle“ (KJH04b, Pos. 76). Die Betonung der ‚Kontrolle‘ weist auf eine aufrechterhaltene Machtasymmetrie hin. Die Machtasymmetrie ergibt sich zum einen aus der institutionellen Macht und dem Wissensvorsprung, die die Fachkräfte innehaben, und zum anderen daraus, dass die Nutzer:innen „ihre privaten Lebensverhältnisse offenlegen müssen, um Hilfe zu erhalten“ (Schröder 2013:10) während Fachkräfte „ihre eigene Intimsphäre weiterhin erfolgreich schützen“ (Wagner 2012:178 zit. n. Schröder 2013:10; vgl. Hochuli Freund / Stotz 2021:59) können.

Des Weiteren wird in manchen Interviews beschrieben, dass die Zusammenarbeit einem bestimmten Vorgehen folge, in der weder „Sorge[n]“ (KJH04b, Pos. 74) der Nutzer:innen und die sich daraus ergebenden Bedürfnisse abgefragt, noch die lebensweltliche Expertise in den Prozess einbezogen werden würden (vgl. ebd.; KJH02b, Pos. 11): „Also das war nicht wirklich sinnvoll, also das hat nix mehr mit Struktur zu tun find ich. Im Gegenteil, das, mh, hätt ja die Kleine durcheinander bracht. Wenn sie beim Papa is, bei da Tagesmama und dann bei mir. Dann is sie bei drei Leuten an einem Tag“ (KJH02b, Pos. 185). Die Nutzerin beschreibt, dass sie den vorgegebenen Betreuungsplan der Case Managerin für ihr Kind aus ihrer elterlichen Expertise heraus nicht nachvollziehen könne und mit dieser Entscheidung nicht einverstanden sei, ihre Sicht jedoch keine Auswirkungen auf den Prozess hätte. Hier zeigt sich, dass die große Herausforderung darin besteht, den Nutzer:innen der KJH einerseits Mitsprache im Case Management zu gewähren und andererseits Situationen so einzuschätzen dass Kindeswohlgefährdungen verhindert werden (vgl. Pantuček- Eisenbacher 2016:o.A). Dabei sollte sich, wie bereits zu Beginn erwähnt, das Mitspracherecht nicht nur auf das Äußern von Sichtweisen beschränken, sondern die Ideen zur Problemlösung der Nutzer:innen tatsächlich in der Ausgestaltung der Hilfen eine Rolle spielen. Aus den Interviewausschnitten geht hervor, dass die Nutzer:innen die Zusammenarbeit mit den Case Manager:innen bei fehlender Mitsprache und Mitgestaltung kontrollierend und intransparent empfinden. Dies führt dazu, dass der Prozess nicht als gemeinsamer Weg erlebt wird, sondern die Hilfen als von außen oktroyiert erlebt werden (vgl. KJH04b, Pos. 42).

Es fällt außerdem auf, dass in den Interviews, in denen die Nutzerinnen ein fehlendes Mitsprache- und Mitgestaltungsrecht benennen, eine eher negative Beschreibung der Beziehung zu den Case Manager:innen besteht, wohingegen in den anderen Interviews eine durchwegs positive Beschreibung der Beziehung vorherrscht. Die Interviewdaten können abermals dahingehend interpretiert werden, dass eine Arbeitsweise, die auf

Beteiligung der Nutzer:innen beruht, zu einer Beziehungsgestaltung führt, die eine kooperative Problembewältigung möglich macht. Wird hingegen mit vorgefertigten Modellen und bevormundenden Praxen gearbeitet, wird die Beziehung zwischen Nutzer:innen und Case Manager:innen nicht als vertrauensvoll wahrgenommen. Dies wiederum könnte dazu führen, dass die Bereitschaft zu kooperieren und damit auch zu partizipieren sinkt.

#### 5.2.3.5 Mitspracherecht von Kindern und Jugendlichen

Ein weiterer Aspekt, der im Kontext der KJH von Relevanz ist, ist das Mitspracherecht der Kinder. Aufgrund der Parteilichkeit der KJH für Kinder und Jugendliche scheint eine Beteiligung derer in Entscheidungen und Prozesse notwendig. Dies knüpft auch an die geltende Gesetzgebung an, Kinder und Jugendliche bei Entscheidungen, die sie betreffen, einzubeziehen (vgl. B-VG, Artikel 4). Es kam im Rahmen dieser Forschung nur zu einem Interview mit einer jugendlichen Person, alle anderen Interviews wurden mit den Erziehungsberechtigten geführt.

Dennoch wird das Mitspracherecht der Kinder und Jugendlichen in altersgerechter Weise in den Interviews sichtbar. In einer Familie werden beispielsweise monatlich „Besprechungen“ (KJH04a, Pos. 16) gemeinsam mit den Flexiblen Hilfen abgehalten, um sich darüber auszutauschen „was war, was hat sich verändert, was nu[n]“ (ebd.), aber auch um die „Wünsche“ (ebd.) und „Ziele“ (ebd.) für den weiteren Verlauf zu besprechen. Damit die Sichtweisen aller Familienmitglieder angehört werden, wurde die Methode eines „Spielmikrofon[s]“ (ebd.) von den Flexiblen Hilfen eingesetzt. Das Mikrofon zeigt an, wer gerade die Sprecher:innenrolle inne hat, während die anderen in der Zuhörer:innenrolle sind. Auf spielerische Art und Weise können die Kinder so an den Gesprächen sowie an dem Prozess insgesamt partizipieren. Wie die Nutzerin berichtet, wird diese Form sich auszudrücken und sich Gehör zu verschaffen inzwischen auch dann angewendet, wenn die Fachkräfte nicht vor Ort sind (vgl. ebd.). Das Mitspracherecht wird somit auch zu einem wichtigen Teil der familiären Interaktion.

Aus den Interviewdaten geht hervor, dass ältere Kinder bzw. Jugendliche meist durch Flexible Hilfen unterstützt werden, die nicht für die ganze Familie zuständig sind, sondern nur für die:den Jugendliche:n (vgl. KJH03a / b; KJH05; KJH07). Die Nutzer:innen berichten, dass die Jugendlichen mit ‚ihren‘ Flexiblen Hilfen Themen besprechen könnten, die sie nicht mit den Erziehungsberechtigten besprechen können oder wollen würden (vgl. KJH05, Pos. 2; KJH07, Pos. 13; KJH03b, Pos. 201). Es wird hier somit eine hohe Eigenständigkeit sichtbar, die auch dadurch deutlich wird, dass die Jugendlichen sich die Termine mit den Flexiblen Hilfen teilweise selbständig vereinbaren (KJH07, Pos. 13). Durch diese unabhängige Zusammenarbeit mit den Flexiblen Hilfen scheinen die Jugendlichen viel direkteren Einfluss auf den sie betreffenden Case-Management-Prozess zu nehmen. Einerseits geschieht dies dadurch, dass sie mit den Flexiblen Hilfen nochmals eine eigene Zielformulierung vornehmen (KJH01, Pos. 72- 75), andererseits nehmen die Fachkräfte in der Zusammenarbeit mit den Jugendlichen eine advokatorische oder zumindest eine vermittelnde Rolle gegenüber den Erziehungsberechtigten ein (vgl. KJH03b, Pos. 85). Auch in dem Interview mit der

Jugendlichen wird die gemeinsame Zielformulierung (KJH01, Pos. 75) und eine gemeinsame Gestaltung des Prozesses betont: „Ja, also wir arbeiten (...) gemeinsam also nie was allein also immer gemeinsam“ (ebd.:33).

Für den Case-Management-Prozess mit Kindern und Jugendlichen kann also angenommen werden, dass eine partizipative sowie advokatorische Zusammenarbeit von Relevanz ist, da sie den Kindern die Möglichkeit gibt, ihre eigenen Sichtweisen und Bedürfnisse in den Prozess einzubringen.

#### 5.2.3.6 Mitsprache und Mitgestaltung bei Sprachbarrieren

In dem Feld der Migrant:innenberatung wird von den Nutzer:innen beschrieben, dass ihre Themen und Fragen zwar bearbeitet worden seien, die Ausprägung der Mitsprache jedoch teilweise eine Einschränkung durch sprachliche Barrieren erfahren habe. So beschreibt eine Interviewpartnerin: „Das stimmt. Das war nicht so leicht, weil vielleicht solche Sachen wollte ich, sollte ich...reden, aber ich hab nicht gewusst, wie soll ich das auf Deutsch sprechen, ja. Dann war ein bisschen schwierig“ (Migra06, Pos. 12). Das Zitat zeigt, dass es der Nutzerin teilweise schwer gefallen sei, sich in den Prozess einzubringen, da sie auf Grund einer fehlenden geteilten Sprache nicht immer gewusst habe, wie sie ihre Anliegen anbringen solle. Den Prozess mitzugestalten und informierte Entscheidungen zu treffen wird also durch Sprachbarrieren bzw. fehlender Beratung in der Erstsprache erschwert. Auf die Frage hin, ob der Prozess hilfreich für sie war, antwortet sie daher wie folgt: „Ja.. Leute mit Französisch könnte hilfreicher für mich sein, aber die Form ist gut. Das hat mir geholfen, ich hab kein Problem mit das“ (Migra06, Pos. 54). Sie bewertet den Prozess an sich als hilfreich und die Form als angemessen. Trotzdem schränkt sie die positive Bewertung ein, indem sie davon ausgeht, dass Unterstützung in ihrer Erstsprache noch „hilfreicher“ (ebd.) und der Prozess „leichter“ (ebd.:52) gewesen wäre. Es kann also geschlossen werden, dass die sprachliche Hürde den Case-Management-Prozess nicht an sich behindern, die Unterstützung in der Erstsprache aber dennoch einen Unterschied für die Nutzer:innen machen würde. Worin genau dieser Unterschied liegt, lässt sich aus dieser Interviewsequenz nicht vollständig erschließen.

In manchen Fällen werden Dolmetscher:innen zur besseren Verständigung hinzugezogen (vgl. Migra04, Pos. 32; Migra05, Pos. 10). Diese werden sowohl im persönlichen Kontakt, als auch telefonisch eingesetzt: „Über Telefon ist Dolmetsch aber wenn sie kommt zu uns und dann sie fragt jede Person einzeln [...]“ (Migra05, Pos. 5). War die Case Managerin vor Ort, seien in diesem Fall interessanterweise keine Dolmetscher:innen eingesetzt worden (vgl. Migra05, Pos. 5). Die Case Managerin scheint hier also auf weitere Kommunikationselemente zu setzen, die jedoch in dem Interview nicht weiter ausgeführt werden, aber sich im Bereich von non-verbaler Kommunikation oder Übersetzungssoftwares befinden könnten. Auch in diesem Beispiel scheinen die Nutzerin und die Case Managerin zusammen einen Prozess zu durchlaufen, den die Nutzerin als gelungen und in ihrem Sinne beschreibt (vgl. Migra05, Pos. 14ff.). Sie bewertet die Unterstützung als „gut, wie es ist“ (ebd.:62), empfindet es

als „super, dass es Menschen gibt, die Menschen helfen“ (ebd.) und findet die „Betreuung, das System großartig“ (ebd.).

Dass die Nutzer:innen sich dennoch eingebunden fühlen und den Case-Management-Prozess als positiv erleben, könnte einerseits daran liegen, dass es sich in der Migrant:innenberatung, wie bereits erwähnt, eher um zielgerichtetes Case Management handelt und die Mitsprache nicht den zentralen Aspekt einer erfolgreichen Zusammenarbeit darstellt. So berichten die Interviewpartner:innen davon, dass es in den Treffen mit den Case Manager:innen häufig darum gegangen sei, die sozialstaatlichen und alltäglichen Anforderungen zu bearbeiten, um so in der Gesellschaft anzukommen (vgl. Migra01, Pos. 6, 10, 20; Migra02, Pos. 86; Migra06, Pos. 28): „Oder wenn ich krank bin, hat sie Termine ausgemacht, beim Frauenarzt oder Hausarzt, weil wir konnten noch kein Deutsch und sie macht Termin, dann schickt sie uns Foto oder, das ist euer Termin, bitte“ (Migra05, Pos. 10). Somit wird die Funktion der Case Manager:innen in diesem Kontext wiederkehrend als Kompensation der eigenen mangelnden Deutschkenntnisse und als Orientierungshilfe in der Gesellschaft beschrieben (vgl. Migra02, Pos.6; Migra06, Pos. 22, siehe Kap. Orientierung).

Andererseits zeigt sich auch, dass Zuversicht, welche u.a. durch die Case Manager:innen vermittelt wird, einen Aspekt darstellt (siehe Kap. Zuversicht). Es kann daher angenommen werden, dass auch ein persönliches Engagement der Case Manager:innen die Sprachbarrieren mit ‚Händen und Füßen‘ auszugleichen, im Zweifelsfall Dolmetscher:innen einzusetzen, sowie ein aufrichtiges Interesse an den Nutzer:innen zu zeigen, ein Gefühl von Eingebunden sein erzeugt (vgl. Migra01, Pos. 40; Migra06, Pos. 18). Die Beziehungsebene könnte hier eine wichtigere Rolle spielen als die eigentliche Partizipation am Prozess.

Darüber hinaus zeigt sich in manchen Interviews die Relevanz, die eigenen Angelegenheiten selbst zu übernehmen, sobald dies möglich ist: „Kann ich das auch selber machen, hab ich gefragt. Und er hat gesagt ‚natürlich‘. Was sie können, das machen Sie! Und wenn was ist schwierig, einfach melden“ (Migra05, Pos. 46). Der Case Manager zieht sich an dieser Stelle zurück und agiert lediglich noch als Absicherung. Die Nutzerin geht hier selbstbestimmt in eine autonome Lebensgestaltung über. Die Beteiligung am Prozess bzw. die selbstständige Erledigung von Aufgaben scheint sich im Laufe des Case-Management-Prozesses zu erhöhen. Hierfür ist einerseits der Spracherwerb zu nennen (vgl. Migra03, Pos. 23ff., 68; Migra05, Pos. 10, 25): „Nach dem Deutschkurs könnte ich auch selber für mich was machen [...]“ (Migra03, Pos. 68), andererseits auch die erworbenen Kenntnisse über bürokratische Abläufe. So hebt eine Nutzerin hervor, dass die Aufgabe der Case Manager:innen nicht nur darin bestehen sollte die Probleme der Nutzer:innen zu lösen, sondern den Nutzer:innen auch beibringen sollte, wie sie diese selbst lösen können (vgl. Migra04, Pos. 60). Damit bringt die Nutzerin genau das Ziel von Case Management bzw. Sozialer Arbeit im Allgemeinen zum Ausdruck, nämlich die eigenständige Lebensführung von Nutzer:innen wieder zu ermöglichen (vgl. Neuffer 2013:32; Goger / Tordy 2020:20).

Es lässt sich somit schlussfolgern, dass Case Management auch dann erfolgreich sein kann, wenn keine geteilte Sprache vorhanden ist. In dieser Form scheint Case

Management die Partizipation an der Gesellschaft selbst erst zu ermöglichen. Case Management kann also dazu dienen, eine Brücke zur Gesellschaft zu bilden und die Partizipation an der Gesellschaft selbst ermöglichen.

#### 5.2.3.7 Zusammenfassung

Mitspracherecht stellt einen wiederkehrenden Aspekt in den Beschreibungen der Nutzer:innen dar. Durch das Mitspracherecht wird den individuellen Zielen, Bedürfnissen, Themen sowie Vorschlägen der Nutzer:innen eine leitende Rolle im Case-Management-Prozess zugestanden. Dieser wird im Anschluss als ein gemeinsam begangener Prozess beschrieben, in dem durchaus auch Aushandlungsprozesse zum Tragen kommen. Die individuellen Bedürfnisse bzw. ein individueller Weg scheint für die Nutzer:innen von Bedeutung zu sein, wohingegen standardisierte Hilfen als aufoktroziert empfunden werden können und letztlich passgenaue Hilfen zu erschweren scheinen.

In den Interviews mit den Nutzer:innen der KJH scheint das Mitspracherecht von großer Relevanz, was, an dem Eingriff in die Intimsphäre liegen könnte und an der Besonderheit des Kontextes der KJH (vgl. Pantuček-Eisenbacher 2014:14; Schröder 2013:10). Dies macht eine kooperative Zusammenarbeit, in der aktiv mitgesprochen und mitgestaltet werden kann, umso zentraler. Als Voraussetzung sich aktiv in einen Prozess einbringen zu können ist aber auch eine vertrauensvolle Beziehungsgestaltung bedeutsam, so dass die Nutzer:innen die Sicherheit haben, dass ihre Ansichten ernst genommen und ihre Entscheidungen eine Wirkkraft auf die Gestaltung des Prozesses haben.

Bei einem zielgerichteteren Case-Management-Prozess, wie in dem Bereich Flucht und Migration sowie dem Betrieblichen Wiedereingliederungsmanagement, kann das Mitsprache- und Mitgestaltungsrecht hingegen im Prozess auch eine nachrangige Rolle spielen bzw. sich in kleineren Schritten, wie der Priorisierung von Themen und der Zustimmung zum Hilfeplan, zeigen. Rechte zu erlangen und in der Gesellschaft bzw. im Berufsleben (wieder)anzukommen mit der Unterstützung des Case Managements ist hier vordergründig.

#### 5.2.4 Gegenstandsbezogene Theoriefelder zu Partizipation

*Gutermann Anielle*

Im folgenden Abschnitt wird eine kurze theoretische Einführung zum Thema Partizipation in der Sozialen Arbeit vorgenommen und mit den wichtigsten Erkenntnissen aus den vorangegangenen Kapiteln verknüpft. Aus jedem zusammenfassenden Erkenntnisabschnitt werden Thesen abgeleitet.

##### 5.2.4.1 Partizipation in der Sozialen Arbeit – Eine kurze Einführung

Partizipation ist ein in der Fachliteratur der Sozialen Arbeit nicht eindeutig definierter Begriff. So werden beispielsweise Begrifflichkeiten wie Beteiligung, Koproduktion, Teilhabe, Mitbestimmung, Mitspracherecht und Mitgestaltung darunter subsumiert (vgl.

Pluto 2007:26; Scheu / Autrata 2013:11; Arnold 2009:383; Straßburger / Rieger 2014:12; Debiel / Wagner 2017:14).

In den Ethikrichtlinien der IFSW und IASSW<sup>14</sup> ist unter Partizipation Folgendes festgehalten: „Social workers work towards building the self-esteem, and the capabilities of people, resourcing people to participate fully on their societies, and promoting their full involvement and participation in decisions and actions that affect their lives“ (IFSW / IASSW o.A.:6). Deutlich wird anhand dieser Definition, dass Partizipation einerseits Ziel von Sozialer Arbeit ist und andererseits das Mittel beschreibt, dieses Ziel zu erreichen (vgl. Pluto 2007:27). Zudem werden die Ebenen von Partizipation ersichtlich: Partizipation kann einerseits in individuellen Prozessen der Sozialen Arbeit stattfinden – zwischen Nutzer:in und Sozialarbeiter:in – oder / und auf einer gesellschaftlichen Ebene (vgl. Straßburger / Rieger 2014:9). Hierbei kann die Partizipation in Teilbereichen der Gesellschaft gemeint sein (Arbeit, Bildung, Wohnen etc.) sowie eine politische Teilhabe (vgl. Reis 2020:31). Diese zwei Ebenen der Partizipation haben sich auch in den Interviews mit den Nutzer:innen von Case Management gezeigt, wie im Nachfolgenden noch ausgeführt wird.

Unabhängig von der Ebene, auf die Partizipation abzielt, kann nach Gaby Straßburger und Judith Rieger (2014) zwischen „Vorstufen der Partizipation“ (ebd.:17) und „echter Partizipation“ (ebd.) unterschieden werden. Sie führen dazu ein Stufenmodell ein. Vorstufen von Partizipation sehen Straßburger und Rieger in folgenden drei Stufen gegeben: 1. Nutzer:innen werden über Entscheidungen informiert und ihnen wird die Möglichkeit gegeben, Widerspruch einzulegen (vgl. ebd.:24). 2. Bevor eine Entscheidung getroffen wird, wird die Meinung der Nutzer:innen eingeholt (vgl. ebd.). 3. Die Fachkräfte holen die Lebensweltexpertise der Nutzer:innen ein, bevor sie eine Entscheidung treffen. Keine dieser Stufen garantiert den Nutzer:innen, dass ihre Sichtweisen in die Entscheidungsfindung eingebunden werden (vgl. ebd.). Dem gegenüber steht die ‚echte Partizipation‘, die sich wiederum aus drei Stufen zusammensetzt: 1. Nutzer:innen werden aktiv in den Entscheidungsprozess eingebunden. Ihre Mitbestimmung besteht darin, dass die Ausgangssituation mit ihnen besprochen wird und sie über die Entscheidung mitbestimmen können. Eine alleinige Entscheidung der Nutzer:innen ist hier nicht vorgesehen (vgl. ebd.:26). 2. Ihnen wird eine Entscheidungskompetenz in einzelnen Bereichen übertragen, in denen sie ohne die Fachkräfte Entscheidungen treffen können und 3. Ihnen wird die Entscheidungsmacht in allen Bereichen übertragen, während die Fachkräfte sie lediglich in der Entscheidungsfindung begleiten (vgl. ebd.)<sup>15</sup>. Der Unterschied zwischen einer „Nicht-Beteiligung“ (ebd.:18), der Vorstufen von Partizipation und echter Partizipation liegt somit in dem Maße, in dem die Sichtweisen der Nutzer:innen in die Entscheidung miteinfließen und diese bestimmen (vgl. ebd.:17f.). Die Ausgestaltung partizipativer Prozesse fällt in den Beschreibungen der Nutzer:innen von SWCM unterschiedlich aus

---

<sup>14</sup> IFSW steht für International Federation of Social Workers und IASSW für International Association of Schools of Social Work.

<sup>15</sup> Straßburger und Rieger stellen die unterschiedlichen Ausprägungen von Partizipation anhand einer Pyramide dar, wobei sie die „Vorstufen“ und die „echte Partizipation“ in Stufen aufgliedern. Eine Kurzzusammenfassung dieses Modells findet sich auf folgender Homepage: <http://www.partizipationspyramide.de>.

und je nach Rahmenbedingungen des Feldes ist eine gemeinsame Ausgestaltung in geringeren Nuancen sichtbar.

Des Weiteren ist Partizipation eng mit der Auslegung der Sozialen Arbeit als Dienstleistung verknüpft (vgl. ebd.:37). Die Nutzer:innen werden in diesem Kontext als Koproduzent:innen verstanden. Die Koproduzent:innenschaft folgt der Überzeugung, dass Leistungen der Sozialen Arbeit nur „gemeinsam produzierte Leistung[en] [sind]“ (Hochuli Freund / Stotz 2021:57) und dass nur solche, in der Koproduktion erarbeitete Leistungen nachhaltig sein können (vgl. Lüttringhaus / Streich 2007:137). Somit bildet Partizipation den „entscheidende[n] Modus für die Abstimmung von Nachfrage und Angebot“ (Pluto 2007:37), wodurch „Effektivitäts- und Effizienzsteigerung“ (ebd.) erzielt werden sollen.

Autor:innen wie Scheu und Autrata (2013:127) sowie Pluto (2007:38) weisen jedoch daraufhin, dass Partizipationsmöglichkeiten in der Sozialen Arbeit eine Einschränkung erfahren: Einerseits sind die Leistungen der Sozialen Arbeit endlich, was die Mitbestimmung konsequenterweise zu einer „Auswahl zwischen gegebenen Alternativen“ (Scheu / Autrata 2013:127) werden lässt. Andererseits folgt Soziale Arbeit staatlichen und organisationalen Rahmenbedingungen bzw. Aufträgen, die die Partizipation von Nutzer:innen zusätzlich einschränken können, wie sich auch in den Interviews gezeigt hat (vgl. Pluto 2007:38).

Während es häufig im Ermessen der Organisation liegt, wie viel und in welchem Ausmaß und Bereichen Partizipation umgesetzt wird, gibt es Felder der Sozialen Arbeit, in denen die Beteiligung gesetzlich verankert ist (vgl. Straßburger 2014:82-86). Hierzu gehört unter anderem die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen. In Anlehnung an die UN-Kinderrechtskonvention, ist im österreichischen Bundesverfassungsgesetz Folgendes festgelegt: „Jedes Kind hat das Recht auf angemessene Beteiligung und Berücksichtigung seiner Meinung in allen das Kind betreffenden Angelegenheiten, in einer seinem Alter und seiner Entwicklung entsprechenden Weise“ (B-VG, Artikel 4). Die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen ist daher bindend.

Auch in einiger Case Management Literatur sowie in den „Standards für Social Work Case Management“ (Goger / Tordy 2020) der österreichischen Gesellschaft für Soziale Arbeit wird die Beteiligung von Nutzer:innen auf der interaktionalen Ebene betont (vgl. Neuffer 2013:34; Goger / Tordy 2020:7). Im Folgenden wird zusammengefasst wie Nutzer:innen ihre Beteiligung im Case-Management-Prozess wahrnehmen und dies theoretisch eingeordnet werden kann.

#### 5.2.4.2 Das Gemeinsame im Prozess

Aus den Interviews mit den Nutzer:innen des SWCM geht hervor, dass eine aktive Mitgestaltung unterschiedliche Ausformungen annehmen kann. So kann sie von der Themensetzung über die Entscheidung von Auswahlmöglichkeiten und dem Ablehnen von Interventionen bis hin zum Einbringen von eigenen Vorschlägen reichen.



Es zeigen sich hierbei Besonderheiten in den einzelnen Feldern, wobei in den Bereichen des zielgerichteten Case Managements (Flucht und Migration sowie Betriebliches Wiedereingliederungsmanagement) Einschränkungen in der Partizipation vorhanden sind. Die Einschränkungen in diesen Bereichen ergeben sich aus den (sozial)staatlichen Anforderungen und setzen einen bestimmten Ablauf voraus. Nach Scheu und Autrata (2013) könnte demnach die Frage gestellt werden, ob in diesen Bereichen überhaupt Partizipation stattfindet, da aus subjekttheoretischer Perspektive die „subjektbezogene zentrale Dimension von Partizipation, nämlich das Einbringen von subjektiven Interessen, Zielen und einer eigenen Auffassung von Lebensqualität“ (ebd.:280), eingeschränkt oder nicht vorhanden sei. Dieses Problem beziehen sie jedoch auf die Soziale Arbeit im Allgemeinen und nicht nur auf einzelne Felder der Sozialen Arbeit (vgl. ebd.:127, 309).

Die Erfahrungen der Nutzer:innen verdeutlichen jedoch, dass die Mitbestimmung im Sinne von Straßburger und Rieger (2014:46), den Nutzer:innen ermöglicht, mit den Case Manager:innen ihre Situation zu besprechen und gemeinsam eine für sie passende Vorgehensweise festzulegen. Dies stellt für die Nutzer:innen einen wichtigen Aspekt im Case-Management-Prozess dar, auch dann, wenn es zu formalen Einschränkungen kommt. Die Mitbestimmung, mag sie von außen als noch so marginal bewertet werden, wie beispielsweise die Themensetzung, ist ein Faktor, um den Prozess als positiv bewerten oder ihn sogar als einen ‚gemeinsamen‘ beschreiben zu können (vgl. Migra04; ÖBB02). Sind im Prozess also Entscheidungen zu fällen, stellt sich die Partizipation von Nutzer:innen in diesem Entscheidungsprozess als einen Faktor für einen gelingenden Verlauf heraus.

Für einige Nutzer:innen ist es zwar wichtig, im ‚Endeffekt‘ die Entscheidungsmacht zu besitzen, jedoch wird vor allem das ‚Gemeinsame‘ oder die Koproduktion des Prozesses betont. Dies könnte daran liegen, dass die Nutzer:innen in ihren spezifischen Situationen an die Grenzen der eigenen Handlungsmöglichkeiten gestoßen sind und deshalb Hilfe in Anspruch nehmen wollen / müssen (vgl. Schröder 2013:8). Hierzu muss die:der Nutzer:in in eine Interaktion mit der:dem Sozialarbeiter:in bzw. Case Manager:in treten, der jedoch eine strukturelle Machtasymmetrie inhärent ist (vgl. Hochuli Freund / Stotz 2021:59). Die Machtasymmetrie ergibt sich aus der Komplementarität der Rollen: Auf der einen Seite stehen die „hilfemächtige[n] Professionelle[n]“ (ebd.), die mit einem spezifischen Fachwissen, welches sich aus Ausbildung und Erfahrung speist und mit einem „gesellschaftlich legitimierten Auftrag“ (Schröder 2013:8) ausgestattet sind. Dem gegenüber steht ein:e hilfebedürftige:r Klient:in, die:der (lediglich) mit dem Wissen über ihre:seine eigenen Lebenszusammenhänge ausgestattet ist (Hochuli Freund / Stotz 2021:59).

Damit es zu einer aktiven Mitgestaltung und einer Mitbestimmung in diesem Gefüge kommen kann, braucht es die Reflexion dieser asymmetrischen Beziehung (vgl. Straßburger / Rieger 2014:47). Dies ist auch dann, oder gerade dann, von Relevanz, wenn die Zusammenarbeit in einem Zwangskontext stattfindet. Das Misstrauen, dass den Nutzer:innen entgegengebracht wird, um keine Gefährdung zu übersehen, sollte nicht in einer kontrollierenden und paternalistischen Arbeitsweise münden, wie in den

Interviews dargestellt wurde (vgl. Pantuček-Eisenbacher 2016:o.A.; KJH04b; KJH02 a / b). In den Narrationen der Nutzer:innen von SWCM hat sich die partizipative Arbeitsweise, die auf einen Austausch der Sichtweisen setzt, sodass sich das Erfahrungswissen der Nutzer:innen und das Fachwissen der Case Manager:innen ergänzen können, als zielführend erwiesen (vgl. Rieger 2014:62-67; KJH05; KJH04a; KJH03 a / b; siehe Kap. Anerkennung).

Um dahin zu gelangen, braucht es dementsprechend, wie in einigen Interviewsequenzen sichtbar wurde, eine offene Kommunikation über die Sichtweisen und Vorstellungen der beiden Parteien. Den Nutzer:innen muss die Möglichkeit gewährt werden, sich mit ihren eigenen Lösungsideen einzubringen, die Vorschläge der Fachkräfte auch ablehnen zu dürfen sowie die Garantie, dass sich ihre Sichtweisen und Meinungen auf die Ausgestaltung der Hilfe auswirken. Auf Seiten der Case Manager:innen bedeutet dies ein Abrücken von einer „paternalistisch-expertokratische[n] Haltung“ (Straßburger / Rieger 2014:43).

Ein fehlendes Mitsprache- und Mitbestimmungsrecht im Prozess hat sich in den Interviews zwar nicht prinzipiell negativ auf den Prozessverlauf ausgewirkt (was jedoch daran liegen könnte, dass die Prozesse noch nicht beendet waren), aber durchaus negativ auf die Beziehungsgestaltung zwischen Nutzer:in und Case Manager:in (vgl. KJH04b; KJH02 a / b).

Die partizipative Arbeitsweise stellt sich in den Erzählungen der Nutzer:innen also als eine „interaktive Komponente im laufenden Hilfeprozess und in der unmittelbaren Begegnung von Sozialarbeiter und Klient“ (Arnold 2009:383) dar. Damit wird auch deutlich, dass den meisten Nutzer:innen eine rein manageriale Ausrichtung von Case Management nicht ausreicht, sondern die Beziehungsgestaltung, hier in Form einer anerkennend-partizipativen, durchaus bedeutsam ist und den Hilfeverlauf positiv beeinflusst (vgl. Goger / Tordy 2023:41; Neuffer 2013:31).

Thesen:

- Die Partizipation von Nutzer:innen wirkt sich positiv auf die Beziehung zwischen Nutzer:in und Case Manager:in aus.
- SWCM ist ein gemeinsam gestalteter Prozess von Nutzer:innen und Case Manager:innen.

#### 5.2.4.3 Partizipation an der Gesellschaft

Wir leben in stark ausdifferenzierten Sozial- Gesundheits- und Rechtssystemen, welche ausgeprägte Kompetenzen und Wissen zur Navigation innerhalb dieser erfordern (vgl. Moxley 1989:96). Die Nutzer:innen machen deutlich, dass eine Aufgabe des Case Managements darin liegt, die Nutzer:innen bei dieser Navigation zu unterstützen und die fehlende Transparenz auf Systemebene zu kompensieren (vgl. Pluto 2007:38; Goger / Tordy 2020:31). Eine transparente Bereitstellung von Informationen über „sozialstaatliche Rechtsansprüche und über Angebote des Sozial- und

Gesundheitswesens“ (ebd.) ermöglicht den Nutzer:innen, sich selbständig in den für sie relevanten Systemen zu orientieren und stellt, im Sinne der prozeduralen Fairness, einen wichtigen Faktor in der „informationellen Selbstbestimmung“ (Wendt 2001:70) dar. Die Bündelung von Informationen zu Personen und Stellen des Hilfesystems an einer zentralen Anlaufstelle haben die Nutzer:innen als positiven Faktor genannt, um sich in diesem leichter orientieren zu können (vgl. ÖBB01; ÖBB02; ÖBB02; KJH02b; Migra02; Migra04). Die Case Manager:innen nehmen demgemäß eine sogenannte ‚Broker-Funktion‘ ein, indem sie den Nutzer:innen die relevanten Informationen zu Verfügung stellen und sie darüber in die Lage versetzen, ihre Handlungs- und Entscheidungskompetenzen wahrzunehmen und den Prozess mitzugestalten (vgl. Wendt 2001:70; Moxley 1989:96; Pluto 2007:38).

Doch nicht nur für die Gestaltung des Case-Management-Prozesses zeigt sich die transparente Aufklärung über Unterstützungsleistungen von Relevanz. In den Interviews wird mehrfach deutlich, dass sich die „Handlungsfähigkeit[en] und Handlungsoptionen“ (Debiel / Wagner 2017:22) der Nutzer:innen durch Case Management auch um ein selbstwirksames Handeln in der Gesellschaft erweitern. Social Work Case Management erhält in diesem Sinne eine weitere Brückenfunktion, nämlich zwischen Individuum und Gesellschaft, indem es ein „soziale[s] Handeln in der Gesellschaft“ (ebd.:23) und somit die Teilhabe an ihr bewirken kann (vgl. Wendt 2008:17ff.).

Insbesondere für Migrant:innen, die von intersektionalen Ausschlussmechanismen betroffen sind, hat es sich als besonders herausfordernd gezeigt, sich ohne zusätzliche Unterstützung in diesen Systemen zu orientieren. Aufgrund von fehlender Unterstützung können bestehende Ansprüche übersehen und Rechtsansprüche nicht geltend gemacht werden. Umso wichtiger wird die orientierungsgebende Rolle der Case Manager:innen im Ankommensprozess, da sie den Nutzer:innen eine Teilhabe an der Gesellschaft ermöglicht, indem sie durch die Unterstützung, die sie leisten, den ausschließenden Faktoren der Gesellschaft entgegenwirken (vgl. Müller / Taube 2023:133). Die Möglichkeit sich in der Gesellschaft zurecht zu finden und an ihr partizipieren zu können, wird in den Interviews auch mit einem positiven Effekt auf das Selbstvertrauen und das Selbstwirksamkeitserleben verknüpft (vgl. Migra05).

Thesen:

- SWCM ermöglicht durch eine transparente Informationsweitergabe bezüglich Sozial- Gesundheits- und Rechtssystemen die Partizipation an Teilen der Gesellschaft und wirkt folglich als Brücke zwischen Individuum und Gesellschaft.
- Erweiterte Handlungskompetenzen erhöhen das selbstwirksame Handeln im Case-Management-Prozess und in der Gesellschaft.

#### 5.2.4.4 Transparente Prozessgestaltung

Auch Hilfeprozesse sind komplexe Abläufe mit einer gewissen Eigendynamik, die sich aus staatlichen und organisationalen Rahmenbedingungen ergeben und für Nutzer:innen vorerst unbekanntes Terrain darstellen können (vgl. Pluto 2007:271; Hitzler

2017:44). Eine Orientierung in diesen Rahmenbedingungen durch Offenlegung dieser herzustellen, zeigt sich in den Interviews als weitere wichtige Aufgabe der Case Manager:innen (vgl. Pluto 2007:119).

Nicht nur zu Beginn, sondern auch im laufenden Case-Management-Prozess sind die transparente Darlegung des Ist-Zustandes sowie mögliche weitere Schritte relevant, damit Nutzer:innen sich im Prozess orientieren können (Pluto 2007:271). Hierbei hat sich in den Interviews eine ehrliche Einschätzung durch die Case Manager:innen zum weiteren Verlauf des Prozesses (beispielsweise über die Dauer) als wichtiger Aspekt in der Zusammenarbeit erwiesen (vgl. KJH03b; ÖBB03). Die Zuversicht und Motivation der Nutzer:innen an dem Prozess partizipieren zu können hängen von dieser realistischen Einschätzung ab. Die Darlegung von Handlungen der Case Manager:innen in verständlicher Weise ist für die Nutzer:innen von Bedeutung, da sie dadurch Sicherheit gewinnen und darüber am Prozess beteiligt werden (vgl. Pluto 2007:46). Die Bedeutung einer transparenten Rücksprache über Handlungen gilt somit auch, wenn diese advokatorisch ausgeführt werden (vgl. Goger / Tordy 2020:27; ÖBB03). Das fachliche Handeln, die Rahmenbedingungen, die einzelnen Prozessschritte und mögliche Interventionen transparent und in verständlicher Weise aufzuschlüsseln sichert zwar noch kein Mitsprache- oder Mitgestaltungsrecht. Aus den Interviews wird allerdings deutlich, dass die transparente Kommunikation die Grundlage dafür bildet, sich im Prozess zu orientieren und im nächsten Schritt partizipativ handeln zu können (vgl. Straßburger / Rieger 2014:24; ÖBB02). Im Sinne der „Verfahrensgerechtigkeit“ (Wendt 2001:70) sollten auch Beschwerdewege transparent aufgezeigt werden, sodass die Nutzer:innen nicht von dem Willen der Case Manager:innen abhängig sind, sondern auf institutionelle Rahmenbedingungen setzen können (vgl. KJH02).

Zu einer transparenten Zusammenarbeit gehört auch die Bereitstellung wichtiger Informationen zu Interventionen. So soll eine „detaillierte Aufklärung über (so vorhanden – evidenzbasierte) Wirkungen und Nebenwirkungen der mit dem Case Management einhergehenden Veränderungsprozesse und anderer allfällig zu treffenden Entscheidungen geboten [werden]“ (Goger / Tordy 2020:40). Die Wahlmöglichkeiten und die erwartbaren Auswirkungen erlauben Nutzer:innen eine informierte und gemeinsame Entscheidungsfindung (vgl. Goger / Tordy 2020:40; Pluto 2007:271).<sup>16</sup> So hat sich gezeigt, dass eine transparente Prozessgestaltung bei den Nutzer:innen zu Sicherheit im Prozess und zu Zuversicht bezüglich der Veränderungsmöglichkeiten führt (ÖBB03; KJH06).

---

<sup>16</sup> Das Konzept der ‚Informierten Zustimmung‘ (‚Informed Consent‘) und das der ‚Gemeinsamen Entscheidungsfindung‘ (‚Shared Decision Making‘) stammen beide aus dem medizinischen Bereich und dienen dazu, dass Patient:innen ihr Einverständnis zu Behandlungen geben, indem sie mit weitreichenden Informationen ausgestattet sind. Die gemeinsame Entscheidungsfindung geht hierbei noch etwas weiter und zielt darauf ab, gemeinsam mit den Patient:innen eine Entscheidung über den Behandlungsplan unter Einbezug individueller Parameter (hierbei nicht nur medizinische) zu erwirken (vgl. Thiry 2012:84; Goger / Tordy 2020:40).

Thesen:

- Eine transparente Beziehungsgestaltung ist grundlegend für eine partizipative Zusammenarbeit im Case-Management-Prozess.
- Eine transparente Kommunikation über den Case-Management-Verlauf fördert Zuversicht und Vertrauen in die Prozessgestaltung.

#### 5.2.4.5 Bedürfnisse als handlungsleitender Aspekt

Um partizipative Prozesse gestalten zu können, stellen die individuellen Bedürfnisse eine zentrale Rolle dar. In den Narrationen der Nutzer:innen wird deutlich, dass in einem dialogischen Austausch in Erfahrung gebracht werden muss, woraus die individuellen Bedürfnisse und Ziele der Nutzer:innen bestehen (vgl. Straßburger / Rieger 2014:46f.). Es zeigt, dass das Assessment und die Hilfeplanerstellung am Anfang des Case Managements von Relevanz sind. Auf Seiten der Case Manager:innen dient dieses zeitintensive Vorgehen der Einschätzung der Problem- und Bedarfslagen der Nutzer:innen, um so einen „bedarfsorientierten individuellen Hilfeplan“ (Reis 2020:225) erstellen zu können (vgl. ebd.:218f., 224f; Goger / Tordy 2020:47-52). Für die Nutzer:innen scheint sich hierüber das Gefühl von einem individuellen Prozess einzustellen, indem ihre Anliegen von Beginn an wahrgenommen werden (vgl. Pantuček-Eisenbacher 2014:8; Neuffer 2013:31; ÖBB02; KJH05; Migra06).

Des Weiteren wirkt sich dieses „unbedingte[...] Interesse“ (Arnold 2009:385) vertrauensfördernd auf die Arbeitsbeziehung aus. Jedoch zeigt sich, dass für die meisten Nutzer:innen nicht nur das Abfragen der individuellen Bedürfnisse von Relevanz ist, sondern dass diese im gesamten Prozessverlauf konsequent handlungsleitend sind und sich in den Unterstützungsmaßnahmen widerspiegeln, denn erst durch diese individuelle Form der Hilfen wird der Prozess als eigener erlebt (vgl. Lüttringhaus / Streich 2007:137; Arnold 2009:383; KJH02 a / b; KJH04 a / b). Dies bedeutet nicht, dass die Case Manager:innen jeden Wunsch erfüllen müssen, vielmehr geht es den Nutzer:innen um die bereits erwähnte Koproduktion, die das Expert:innenwissen der Nutzer:innen und der Fachkräfte braucht und auch Aushandlungsprozesse beinhalten darf. Da die Bedürfnisse sich im Laufe des Prozesses verändern können, ist es für die Nutzer:innen umso wichtiger, immer wieder in offener Kommunikation die aktuellen Bedarfe zu klären und bei der Priorisierung und Ausgestaltung der Hilfen Entscheidungskompetenzen übertragen zu bekommen (vgl. Straßburger / Rieger 2014:14; Hochuli Freund / Stotz 2021:316f.). Wenn der Prozess an den individuellen Bedürfnissen der Nutzer:innen ausgerichtet ist, können einerseits passgenaue Hilfen gesetzt werden, während er andererseits Vertrauen vermittelt. Die Nutzer:innen in den Interviews verdeutlichen zudem, dass die Interaktion zwischen Nutzer:in und Case Manager:in von Offenheit geprägt sein muss und keine „voreiligen Analogieschlüsse“ (Neuffer 2013:30) getroffen werden dürfen, sodass die Nutzer:innen ihre eigenen Sichtweisen und Bedürfnisse in den Case-Management-Prozess einbringen wollen und können (vgl. ebd.; Renner 2014:79-81). Dies wiederum, so hat sich gezeigt, wirkt sich positiv auf die Beziehung zwischen Nutzer:in und Case Manager:in aus (vgl. KJH03 a / b).

Thesen:

- Die eigenen Bedürfnisse im Case-Management-Prozess wiederzufinden, erzeugt ein Gefühl des Eingebunden-Seins.
- Die individuellen Bedürfnisse der Nutzer:innen einzubeziehen, wirkt sich positiv auf die Beziehungsgestaltung aus.

#### 5.2.4.6 Sprachbarrieren

Damit sich Nutzer:innen am Prozess beteiligen können und im Sinne der ‚Prozeduralen Fairness‘ „den Gang der Dinge“ (Wendt 2001:70) mitbestimmen können, ist es erforderlich, dass sie die Abläufe und die Informationen, die ihnen gegeben werden, auch ausreichend sprachlich verstanden werden. Die Zusammenarbeit im Case Management sollte demnach in einer den Nutzer:innen verständlichen Sprache stattfinden (vgl. Goger / Tordy 2020:38). Case Management in der jeweiligen Erstsprache zu erhalten sind für die Anforderungen der Transparenz und der Orientierung sowie im Weiteren für die Mitsprache und Mitgestaltung aus fachlicher Perspektive ein wichtiger Faktor. Dennoch lässt sich festhalten, dass die Nutzer:innen der Migrant:innenberatungsstellen, denn nur hier wurde dieses Phänomen beschrieben, von einem positiven Prozessverlauf berichten. Dies könnte darauf bezogen werden, dass in einem eher zielgerichteten Case Management das Mitbestimmungsrecht grundlegend eingeschränkt ist aufgrund der staatlichen Rahmenbedingungen und daher Partizipation in Form von ‚echter Partizipation‘ eine nachgestellte Rolle für den Prozessverlauf einnimmt. Die Facette von Case Management, die ausschließenden Politiken und Mechanismen entgegenwirkt und Orientierung in der Gesellschaft ermöglicht, ist für die Nutzer:innen in diesem Fall bedeutsamer (vgl. Migra01 – 06). Doch auch die persönliche Beziehung zu den Case Manager:innen, sowie deren Motivation könnte hierbei eine wichtige Funktion erfüllen, damit die Nutzer:innen den Prozess als gelungen beschreiben.

These:

- Sprachbarrieren stellen zwar einen Widerspruch zur Verfahrensgerechtigkeit dar, müssen im SWCMocial jedoch kein Hindernis für einen positiven Prozessverlauf.

#### 5.2.4.7 Partizipation von Kindern und Jugendlichen

Aus einigen Erzählungen der Nutzer:innen der KJH geht die Relevanz der individuellen Begleitung der Kinder und Jugendliche durch die Flexiblen Hilfen hervor. Hierdurch wird ihnen die Möglichkeit gegeben, den Prozess in ihrem Sinne mitzugestalten, sodass nicht nur „der Wille der Familie“ (Lüttringhaus / Streich 2007:139) Gehör findet (vgl. Goger / Mader 2019:42). In den Interviews hat sich gezeigt, dass durch das advokatorische Handeln der Case Manager:innen und Flexiblen Hilfen die Sichtweisen der Kinder und Jugendlichen in den Prozess mit einfließen (vgl. KJH01; KJH05; KJH07). Doch auch kindergerechte Kommunikationsräume, in denen durch spielerische Art und Weise das Beteiligungsrecht der Kinder umgesetzt wird, erweisen sich in den Interviews als wichtige

Form der Partizipation. Insbesondere dadurch, dass gestaltete Kommunikationsräume über die Interaktion mit den Fachkräften hinausgeht und sukzessive in den Familienalltag integriert werden (vgl. KJH04a). Auch in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen erweist sich eine gemeinsame Prozessgestaltung als relevant, um Kinder und Jugendliche gleichsam zu schützen und zu fördern. Sie werden durch das Mitbestimmungsrecht als „ernst zu nehmende PartnerInnen und ExpertInnen für die Gestaltung ihrer Lebensräume und ihres Alltages“ (Goger / Mader 2019:42) wahrgenommen.

## 5.3 Anerkennung

*Gutermann Anielle, Obaro Nima*

Dieses Kapitel umfasst die verschiedenen Aspekte von Anerkennung im Case-Management-Prozess, die in den Interviews sichtbar wurden. In den Kapiteln zu ‚Gesehen-und-Gehört-Werden‘ werden die Relevanz der Anerkennung der Individualität und einer wertfreien Haltung sowie die Bedeutsamkeit dialogischer Räume, die von Zugewandtheit geprägt sind, aufgezeigt. Im Weiteren wird darauf eingegangen, wie sich wertschätzende Anerkennung in Form eines Expert:innen-Status der Nutzer:innen und die damit zusammenhängende Würdigung der eigenen Anteile in den Interviews auf den Case-Management-Prozess und die Beziehungsgestaltung auswirken. Diese Aspekte werden in den Kontext theoretischer Konzepte von anerkennender Beziehungsgestaltung, dynamischer Subjektivierung, Reziprozität und wechselseitiger Anerkennung, dialogische Beziehung, emotionale Zugewandtheit und Selbst-Anerkennung gesetzt.

### 5.3.1 Gesehen- und Gehört-Werden

In diesem Abschnitt wird gezeigt, dass Nutzer:innen mit ihren Persönlichkeiten, Wertvorstellungen und individuellen Präferenzen von den Case Manager:innen gesehen und anerkannt werden wollen. Zu einem ‚Gesehen-Werden‘ gehört gleichsam ein ‚Gehört-Werden‘, weshalb es dialogische Räume braucht in denen Nutzer:innen die Möglichkeit eines „Sich-Erzählen-Könnens“ (Riegler 2016:143) erhalten.

#### 5.3.1.1 Anerkennung der Individualität

Im vorherigen Kapitel zu *Mitsprache- und Mitgestaltungsrecht* hat sich bereits gezeigt, dass Sich-Kennenzulernen meist am Anfang des Case-Management-Prozesses steht. Jedoch zeigt sich, wie wichtig auch im weiteren Verlauf die Beschäftigung mit den Nutzer:innen als Personen sein kann:

„[...] wenn i ihn [ den Case Manager, Anm. A.G.] getroffen hab, samma hoit ois imma durchgegangen. Was is da wichtig, jetza Familie, was hoit dein Leben so is. Ned, wos ma für Hobbys hot, man was is do, was, was is hoit einfach Teil deines Lebens, ned. Und wenn do di Familie gonz oben steht, zumindest bei die meisten Leut und

bei mia a, äh, war kloar noa das san ma schon ois so durchgegangen und da hab i des ois amoi besprochen“ (ÖBB02, Pos. 54).

Das Zitat zeugt von einer intensiven Auseinandersetzung des Case Managers mit dem Nutzer als Person. Durch die Abfrage der lebensweltlichen Zusammenhänge und der darin vorherrschenden Werte und Präferenzsetzungen kann ein breiteres Bild des Nutzers als Individuum entstehen. Durch dieses erweiterte Wissen über die Lebenszusammenhänge des Nutzers werden auch Ressourcen des Nutzers sichtbar, die für den Verlauf bedeutsam sein können.

Eine weitere Nutzerin macht darauf aufmerksam, dass ihr eine „persönliche[...] Ebene“ (ÖBB01, Pos. 26) mit ihrem Case Manager wichtig sei. Sie empfindet dies als „sehr nett eigentlich“ (ebd.) und weist darauf hin, dass man durch das Kennenlernen im Prozess „[...] natürlich auch wissen [will], wie es dem anderen geht [...]“ (ebd.:28). Die Beziehung zwischen der Nutzerin und dem Case Manager scheint hier eine informelle Konnotation zu erhalten, in der die Nutzerin nicht mehr nur als „Problemträgerin“ (Riegler 2016:264) wahrgenommen wird, sondern ein Interesse an ihrer Person besteht. Auch umgekehrt scheint dies zuzutreffen, auch die Nutzerin nimmt den Case Manager nicht mehr nur in seiner Rolle als Professionist wahr. Durch diese alltagsnahen Gesprächssituationen und das aufrichtige Interesse könnte sich bei der Nutzerin ein Gefühl von ‚Gesehen-Werden‘ als individuelle Person einstellen.

Eine andere Nutzerin stellt das ‚Sich-Zeigen-Wollen‘ als weitere Facette des ‚Gesehen-Werdens‘ in der Zusammenarbeit mit der Case Managerin und den Flexiblen Hilfen heraus:

„Jo, dass, dass ma afoch wirklich ah, schaut, dass, dass ma mi wirklich so wohanimmt wia i bin, dass ma ned afoch, ah glaubt oda wos, i möchte irgendwos vabergen oder i wü do irgendwos vaschleian oder i wü, i man schlecht fias Kind. I hob a gsogt, wonn die [Name der Enkelin] wos gmocht hod, wos ma ned gfoin hod, ned hob des vatuscht oder sunst irgendwie und i hob a ouffn und ehrlich greit drüwa, dass i, dass es für mich nicht leicht is meine Aufgabe als Erziehungsberechtigter“ (KJH03b, Pos.113).

Die Nutzerin legt Wert darauf, mit ihrer ganzen Persönlichkeit wahrgenommen zu werden. Dafür ist sie auch bereit, offen und ehrlich über ihre Situation zu sprechen. Es scheint ihr wichtig zu sein, über diese offene Kommunikation von Beginn an Missverständnisse oder falsche Annahmen über sie als Person auszuräumen.

Vor dem Hintergrund des Kontextes der KJH könnte die Frage gestellt werden, ob die Vermeidung der Missverständnisse durch die Offenlegung der Person nicht auch aus einer gewissen Machtasymmetrie heraus geschieht. Die Nutzerin sieht sich einer Institution gegenüber, die im schlimmsten Fall eine Kindesabnahme vollziehen kann. Es könnte daher sein, dass sie lieber nicht den Eindruck erwecken wolle, etwas zu „vabergen“ (KJH03b, Pos. 113) oder zu „vaschleian“ (ebd.). Es scheint für die Nutzerin also notwendig, als vertrauenswürdig anerkannt zu werden. Dies veranlasst sie beispielsweise auch dazu, ihre Wohnverhältnisse offen zu legen: „Jo, zeast is amui zu uns ins Haus kumman zum Kennenlernen und die Gegebenheiten ongschaut, da [Name der Enkelin] ihr Zimma ongschaut, gfrogt, obs einegehn deaf. Hob i gsogt, jo ich hob jo



nix zum vabergn, na“ (ebd.:13). Die Offenlegung der eigenen Person und ihrer Lebenswelt könnte daher auch als Schutzmechanismus vor unerwünschten Schlussfolgerungen der KJH interpretiert werden, um Sanktionen oder schlussendlich einer Kindesabnahme vorzubeugen. Trotz des Ausbaus von Präventivhilfen und ambulanten Angeboten zur Unterstützung der Erziehung deutet das Verhalten der Nutzerin darauf hin, dass sich der bereits erwähnte Imagewandel der KJH Steiermark nur langsam vollzieht und diese Wahrnehmung durchaus Auswirkungen auf die Interaktionen von Nutzerin und Case Managerin haben könnte.

Interessanterweise zeugen die Handlungen neben einem eher passiv wirkenden Schutzmechanismus gleichzeitig von einem Heraustreten aus einer passiven Rolle. So ist es gerade die Nutzerin, die selbstbewusst eine Akzeptanz und Anerkennung ihrer Person einfordert, indem sie beispielsweise offenlegt, dass die Erziehungsaufgabe nicht immer leicht für sie ist (vgl. ebd.:113). Durch ihre offene Kommunikation und das ‚Sich-Zeigen‘ bringt sie die Fachkräfte dazu, sich mit ihr als Person auseinanderzusetzen und bestimmt somit den Hilfeverlauf mit.

Ein weiteres Zitat deutet ebenfalls darauf hin, dass dem Wunsch, als Person mit individuellen Bedürfnissen und Sichtweisen gesehen zu werden, eine gewisse Relevanz im Case-Management-Prozess zukommt: „Und ja, aber der Mensch dahinter, ja is ihr komplett egal“ (KJH02b, Pos. 255). Die Nutzerin beschreibt das Gefühl, dass sich die Case Managerin nicht für sie als Person interessiert habe. Im Gegenteil beschreibt die Nutzerin ihren Eindruck von dem Bild der Case Managerin, wie Eltern sein sollten: „Pf, so muss das Elternteil sein [...] und nicht anders irgendwie“ (ebd.:251ff.). Die individuelle „Lebenssituation“ (ebd.:213), „was dahintersteht“ (ebd.:217), sprich die spezifischen Beweggründe, die hinter den Handlungen der Nutzerin stehen, spielen laut Nutzerin für die Case Managerin keine Rolle. Der Fokus der Case Managerin scheint allein auf der Erstellung des Hilfeplans und dessen Umsetzung zu liegen (vgl. ebd.). Im Weiteren hat sich hierdurch auch kein individueller Hilfeplan für die Nutzerin ergeben, sondern ein Gefühl eingestellt, dass hier nach standardisierten Verfahren vorgegangen wurde (vgl. ebd.:147ff., 248-255). Die Nutzerin schlussfolgert: „Irgendwann macht einen der Job stumpf, kommt ma vor [...]“ (ebd.:147). Die Nutzerin beschreibt hier ihren Eindruck, dass es der Case Managerin an Interesse fehle, sich mit der Nutzerin als Person mit eigenständigen Zielen und Handlungsstrategien auseinanderzusetzen. Die Aussage, dass der ‚Job stumpf‘ mache, könnte sich auf eine hohe Arbeitsbelastung der Case Managerin beziehen. Anstatt Passgenauigkeit in den Hilfen zu forcieren, wird nach einem bestimmten „Schema“ (ebd.:11) vorgegangen. Hierdurch scheint der Blick für die individuellen Lebenslagen versperrt zu werden. Die Nutzerin verknüpft dies mit dem Problem der begrenzten Zeit und den vielen Fällen, die die Case Managerin zu bearbeiten hat: „[...] da sitzen halt immer irgendwelche Eltern, kommt ma vor, und einen Termin nachn anderen“ (ebd.:149). Die Vorgehensweisen der Case Managerin scheint die Nutzerin folglich auf strukturelle Probleme des Feldes zurückzuführen. Diese strukturelle Einordnung der Handlungen der Case Managerin zeugen von einem Perspektivenwechsel, den die Nutzerin hier vornimmt. Sie versetzt sich empathisch, wenn auch kritisch, in die Lage der Case Managerin und bringt der Case Managerin damit die Anerkennung entgegen, die sie sich selbst von ihr zu wünschen scheint.

Der Individualität der Nutzer:innen Rechnung zu tragen, scheint aber auch deshalb wichtig zu sein, weil sich aufgrund der Persönlichkeit der Nutzer:innen individuelle Zugänge zu Hilfe ergeben:

„Joa genau also des is au mit den Flexiblen Hilfen besprochen worden und da ich net so der Mensch bin, der so leicht Hilfe annimmt äh weil eher meine Position einfach immer so war, dass ich geholfen habe, gepflegt habe natürlich äh und da is des eben auch mit den Flexiblen Hilfen besprochen worden“ (KJH05, Pos. 14).

In dieser Interviewsequenz antwortet die Nutzerin darauf, ob über informelle Hilfe im lebensweltlichen Setting auch mit den Flexiblen Hilfen gesprochen wurde. Aufgrund ihrer Erfahrung im Leben, immer diejenige zu sein, die sich um andere Personen kümmere, falle es ihr schwer, für sich Hilfe in Anspruch zu nehmen. Aus dem weiteren Verlauf des Interviews geht hervor, dass die Flexiblen Hilfen sie dabei unterstützten, Hilfe auch für sich anzunehmen und haben so zu einer „Normalisierung der Hilfsbedürftigkeit“ (Riegler 2020:292) beigetragen (vgl. KJH05, Pos.14). Hierdurch wird deutlich, wie die eigenen Erfahrungen und die eigene Persönlichkeit den Hilfeverlauf beeinflussen können. Umso wichtiger erscheint daher die Beschäftigung mit den Nutzer:innen als individuelle Personen, um solche Hindernisse im Hilfeverlauf rechtzeitig erkennen zu können.

Eine andere Interviewpartnerin berichtet davon, dass gewisse Ansichten und vorgeschlagene Regelungen der Flexiblen Hilfen und der Case Managerin für sie nicht nachvollziehbar und nicht mit ihrem Wertesystem vereinbar seien (vgl. KJH03a, Pos. 352). Hierüber scheint es jedoch eine offene Kommunikation zu geben in der die Wertvorstellungen der Nutzerin gemeinsam reflektiert werden. Diese gemeinsame Reflexion deutet auf ein Vertrauensverhältnis hin, das ihnen erlaubt, die Differenzen stehen zu lassen und in diesem Fall zu keiner Einigung über die Interventionen zu kommen, ohne dass sich dies negativ auf die Beziehung auswirkt (vgl. ebd.:352-358). Dies lässt den Eindruck entstehen, dass das Gesehen- und Anerkannt-Werden positive Auswirkungen auf die Beziehungsgestaltung hat und Vertrauen zwischen den beiden Parteien fördert.

Die Zitate lassen somit die Schlussfolgerung zu, dass es eine Wechselwirkung zwischen Gesehen-Werden und einer vertrauensvollen Beziehung gibt, in der Form, dass ein ‚Sich- Zeigen‘ oder ‚Gesehen-Werden-Wollen‘ dann möglich ist, wenn eine vertrauensvolle Beziehung vorhanden ist, ein „Gesehen-Werden“ jedoch gleichzeitig die Basis für eine vertrauensvolle Beziehung bildet.

#### 5.3.1.2 Wertfreie Haltung

Im Kontext des ‚Gesehen- und Gehört-Werdens‘ zeigt sich auch die Relevanz einer wertfreien Haltung der Fachkräfte gegenüber den Nutzer:innen. Es braucht daher ein gewisses „Feingefühl“ (ÖBB01, Pos. 32) und eine Offenheit der Fachkräfte für die Individualität und die Lebenswelten der Nutzer:innen. Eine Nutzerin macht auf die Relevanz der wertfreien Haltung aufmerksam: „Und des glaub i braucht ma und da eben so neutrale Personen, weil die Familie oft, wie ka ma sagen, (...) schlechter die Situation oder sie mischen sich zu viel ein oder oder san zu parteiisch, meiner Meinung nach“

(KJH05, Pos. 28). Die Nutzerin scheint hier zu beschreiben, dass Fachkräfte als ‚neutrale Personen‘ wichtig sind, da diese die Situationen anders einschätzen können, da sie nicht Teil des Familiensystems sind. Sie stehen somit außerhalb dieses Systems und erscheinen als unparteiisch und unvoreingenommen, weil sie die einzelnen Familienmitglieder sowohl als autonome Subjekte als auch als Teil des Familiensystems betrachten können. Jede einzelne Person kann dadurch als Individuum gesehen und gehört werden und in ihrer Individualität Anerkennung erfahren.

Des Weiteren scheint eine wertfreie Haltung in der Zusammenarbeit wichtig zu sein, damit die Nutzer:innen sich als Personen anerkannt fühlen und den Case-Management-Prozess als individuell gestalteten wahrnehmen können: „Ja, nah sie hören zu. Sie ich hatte kein[e] Gefühl gehabt, dass sie irgendwelche eigene Meinung gebildet schon ohne, ohne alle Seiten oder, oder tiefer zu hören“ (KJH04a Pos. 55).

In dieser Aussage zeigt sich, dass der Familie in einem wertfreien Raum die Möglichkeit gegeben wurde, sich erzählen zu können (vgl. Riegler 2016:153ff.). Die Nutzerin beschreibt durch das ‚tiefer‘ eine Steigerung des ‚Zuhörens‘. Es geht somit nicht nur darum, die Person zu hören, sondern über das ‚tiefere‘ Zuhören die individuellen Handlungen und Beweggründe zu verstehen. Gehört zu werden, scheint an dieser Stelle einem Verstehen und Anerkennen der Lebenswelt gleichzukommen. Diese wertfreie Haltung setzt die Nutzerin in Zusammenhang mit einem echten Interesse der Flexiblen Hilfen daran, der Familie individuelle Unterstützungsangebote anzubieten und nicht nur standardisierte Hilfen, welche sich nicht an der Lebenswelt der Nutzer:innen ausrichten: „Die, die wirklich das als Hilfe sehen und nicht nur ähm beurteilen und und irgendwie Notengebung, bist du gut oder schlecht, ja. Und die Frauen sind wirklich so. Sie beurteilen nicht, sie wollen helfen“ (KJH04a, Pos. 22). Die Nutzerin macht deutlich, dass bewertet oder verurteilt zu werden konträr zu dem steht, was Hilfe in ihrem Sinne bedeute. Es könnte daher geschlossen werden, dass es von Relevanz ist, dass Case Manager:innen das Verhalten der Nutzer:innen im Sinne eines ‚Verstehens‘ und nicht eines ‚Verurteilens‘ bewerten (vgl. Biestek 1977:95), sodass die Anerkennung der Nutzer:innen als autonome Subjekte sowie individuelle Lösungen und nicht die Normalitätsanpassung an die Gesellschaft im Mittelpunkt stehen (vgl. Debiel / Wagner 2017:17).

Wertfreie Anerkennung zeigt sich auch im Ausdruck von Empathie in der zwischenmenschlichen Interaktion durch die Flexiblen Hilfen. So legt das folgende Zitat einer Nutzerin die Erfahrung nahe, dass sie nicht für ihre Reaktion verurteilt, sondern mit ihren Gefühlen angenommen wird. Das Vorhandensein einer Gesprächsbasis, aufgrund der auftretende Diskrepanzen im Familiensystem besprochen werden können, scheint hierfür bezeichnend zu sein. Sich mit ‚ihrer Flexiblen Hilfe‘ beraten zu haben und diesbezüglich auf ein offenes Ohr gestoßen zu sein, zeugt von einem entgegengebrachten Vertrauen der Nutzerin in den Prozess und in die Person. So ist das Zusammentreffen mit der Case Managerin („Fürsorgerin“ (KJH03b, Pos. 73)) davon geprägt, die Wünsche der Enkelin gegenüber der Nutzerin transparent zu machen. Der Kontakt zeichnet sich gleichwohl dadurch aus, dass sich die Nutzerin weiterhin wahrgenommen und respektiert fühlt:

„I hob mi durt mit meiner Flexiblen Hilfe do berotn dann, zwa Tog später, wie sie dann kumman is und dann hod sie gsogt, sie siecht, dass des ba mia afoch, dass des a schlechter Tog woa, dass des in foischn Hois kumman is und i hob des ah ongsprochn. I hob dann oumat mit da Fürsorgerin gret und dann hod sie gsogt, sie hod mia eigentlich nua gsogt, wos [Name der Enkelin] gesagt hat, wos sie will, owa jetzt nicht, dass i des a tun muss, na“ (KJH03b, Pos.73).

Nicht dafür verurteilt zu werden, zu anderen Schlüssen zu kommen, scheint hier besondere Relevanz zuzukommen. Neben der hier beschriebenen Interaktion erwecken weitere Gesprächssequenzen den Eindruck, dass die Nutzerin „mit ihren Bedürfnissen und Problemlagen nicht allein gelassen [wird]“ (Goger / Tordy 2020:43). Die diesbezügliche Erarbeitung von Multiperspektivität aller Fallbeteiligten zeugt von einer sie begleitenden wertfreien Haltung, die sich gegenüber der Nutzerin auf anerkennende Weise und ohne Bevormundung darstellt.

#### 5.3.1.3 Zur Bedeutsamkeit dialogischer Räume im Case-Management-Prozess

Das Schaffen von Kommunikationsräumen, in denen Nutzer:innen ihre Wünsche äußern und Veränderungsprozesse aus ihrer Perspektive beleuchten können, scheint sowohl als (akute) psychosoziale Unterstützung wie auch als Teil eines transformativen Prozesses erlebt zu werden. Eine Nutzerin beschreibt diese Räume als Ort des Gesehen-Werdens in Form von fragendem Anteil- und Wahrnehmen durch die Flexiblen Hilfen:

„Ja wie gesagt, ich sehen jetzt Fortschritt, dass die Frauen jetzt wirklich eine ähm.. akute, seelische, mentale Hilfe sind, weil sie äh fragen. Wir machen einmal im Monat so eine Besprechung bei uns zu Hause und reden was war, was hat sich verändert, (...) was war in dieser Zeit Neues passiert, was war früher, was hat sich schon verändert, welche Wünsche hat jeder“ (KJH04a, Pos. 16).

Die Regelmäßigkeit der Austausch- und Reflexionsmöglichkeit aller Fallbeteiligten im Case-Management-Prozess könnte darauf hinweisen, dass dem Monitoring ein relevanter Stellenwert beigemessen wird. In dialogischen Aushandlungs- und Austauschprozessen wird hierbei überprüft, inwieweit aktuelle Themen zufriedenstellend bearbeitet worden sind und ob/inwiefern die Koordination seitens der Case Manager:innen noch vonnöten ist (vgl. Tordy / Goger 2020:60). Eine weitere Aussage der Nutzerin zeugt von der Anerkennung ihrer Expertise im Prozess: „[G]ut, dass wir haben so eine gute Kommunikation. Die hören zu, sie handeln auf das, was man gesagt, ähm, geben Vorschläge, bestehen nicht darauf auf etwas, sondern machen Vorschläge und äh ja“ (KJH04a, Pos. 16).

Hierbei könnte die Nutzerin auf die Erfahrung mit einer Haltung hindeuten, bei der durch Zuhören eine kommunikative Struktur geschaffen wird, die an den Perspektiven der Nutzer:in ansetzt und sie als Expert:in für die Lösungen ihrer konkreten Lebenswelt wahrnimmt. Um mitteilen zu können, was als passend für das eigene Leben befunden wird, verweist die Nutzerin auf die dialogische Kommunikation sowie auf Formate, die wechselseitiges Zuhören sicherstellen. So zeugt eine weitere Sequenz davon, dass das gemeinsame Gestalten und Schaffen von Kommunikationsräumen im Familiensystem von einer ungezwungenen Atmosphäre begleitet sei, in der alle – Erwachsene wie Kinder

– als eigenständige Menschen anerkannt und wahrgenommen werden: „[D]ie Kinder vertrauen ihnen, sie haben gute Verhältnisse jetzt, sie erwarten sie, sie haben schon eigene Gespräche, ja hmm, sie erzählen etwas“ (ebd.:12).

Neben einer vertrauensvollen Beziehungsebene der Kinder mit den Flexiblen Hilfen scheinen auch die bereitgestellten, vielfältigen Kommunikationsformate einen zentralen Gelingensfaktor<sup>17</sup> darzustellen, wie in Kapitel *Mitsprache- und Mitgestaltungsrecht im Case-Management-Prozess* näher ausgeführt wurde.

Für das Gelingen von Case-Management spielt nicht nur das Vertrauensverhältnis zwischen Flexibler Hilfe und Nutzer:in eine Rolle. Von außen kommende Erwartungen strukturieren die Zusammenarbeit zusätzlich.

Die Erfahrung des ‚Funktionieren-Müssens‘ und der Individualisierung von soziostrukturellen Leerstellen sowie der Vermittlung bestimmter Normen am Beispiel des Bildungssystems und auf gesellschaftlicher Ebene präsentiert sich, wie folgend ersichtlich wird, in einem Spannungsverhältnis zu bedürfnisorientierten Räumen:

„[W]ir haben mit Jahren schon gelernt, mit ihnen [den Kindern, Anm. N.O.] so zu leben, ja, dass das Leben nicht so einfach, aber wir machen kleine Schritte. Drei nach vorne, zwei zurück, ein nach vorne, wieder zurück und dann wieder irgendwie ein Ruck, drei nach vorne, aber Gesellschaft duldet nicht so lang“ (ebd.:12).

Neben der Anerkennung von ‚kleinen Schritten‘ im Prozess wird im Lichte fehlender bedarfsorientierter Betreuungsmöglichkeiten anhand des Beispiels eines Pflegekindes der Aspekt der systemimmanenten Abwälzung von Betreuungsaufgaben an die Eltern bzw. Erziehungsberechtigten angesprochen: „Unsere Schule da ist nicht vorbereitet, das muss funktionieren und alles irgendwie und wer das regelt, nu, nicht sie. Das müssen wir regeln, obwohl wir auch keine Erfahrung haben“ (ebd.:22).

Im Teilen der Erfahrung von Betroffenheiten infolge struktureller Leerstellen macht die Nutzerin im Kontext der KJH die damit einhergehenden Dimensionen und Herausforderungen auf alle Mitglieder im Familiensystem sichtbar. Als Erziehungsberechtigte erzählt sie von der Relevanz dialogischer Räume durch Kommunizieren eigener Wünsche, die von Wertschätzung und dem Gesehen-Werden getragen sind und in denen die Anerkennung als jeweils eigenständige Person im Zentrum steht.

Dialogische Kommunikationsräume scheinen hierbei diese Schieflage ein Stück weit auszugleichen, indem sie als Möglichkeitsraum fungieren, dialogische Formate zu erarbeiten und zu erproben, die ein Gehört- und Anerkannt-Werden gewährleisten: „Das

---

<sup>17</sup> Unter Bezugnahme der Ausführungen von Tordy (2022) im Beitrag *Faktoren des Gelingens* (hier als Gelingensfaktoren gefasst) werden im Rahmen der Erkenntnisse Kriterien bezeichnet, die sich als entscheidend für gelingendes Case Management herausgestellt haben. So wird darunter zum einen auf lebenswelt- und stärkenorientierte Aushandlungsprozesse rekurriert, zum anderen werden darunter konkrete Aspekte der Beziehungsgestaltung, als partizipativ, transparent, anerkennend und passgenau gefasst, die sozialpolitischen Machtverhältnissen erfolgreich entgegenwirken (vgl. ebd.:404).

ist locker, niemand ist irgendwie gezwungen zu etwas, trotzdem hat man gute mhhh gute Gefühl, dass man dort alle haben dann Ohr, auch Kids haben Ohr in ihren und wir auch das Gleiche (...) haben offene Ohr!“ (ebd.:30).

Die ungezwungene Atmosphäre, die Orte des wechselseitigen Gehört-Werdens ermöglichen, scheinen hierbei neben dem Faktor Zeit für (nachhaltige) Gelingensprozesse zentral zu sein.

In der Narration einer anderen Nutzerin gewinnen Räume an Bedeutung, in denen alle Familienmitglieder in ihren individuellen Bedürfnissen wahrgenommen werden. In der folgenden Schilderung, die sich auf das Wohl der Kinder bezieht, hebt die Nutzerin die Wichtigkeit bedarfsgerechter Orte im Case-Management-Prozess hervor: „Unsere Tochter ist jetzt zwölf und hat eben auch eine Flexible Hilfe. Um einfach auch wieder ein bissl, bissl raus aus dem System, einfach Ablenkung, einfach je nach Bedarf reden kann, unternehmen kann, wo einfach auch wirklich Zeit ist, ja“ (KJH07, Pos. 13).

Als relevant erweisen sich somit dialogische Beziehungsformen, die zur Herstellung eines unbeschwerten Rahmens beitragen, was darauf hindeutet, dass das Fehlen eines solchen Rahmens durch die Flexiblen Hilfen ein Stück weit ausgeglichen wird. Ein Gegenüber vorzufinden, das sich auf individuelle Bedürfnisse – hier der Tochter der Nutzerin – voll einlassen kann, könnte als Gewährleistung von Kommunikationsräumen gedeutet werden, durch die keine und keiner ungehört bleiben muss, selbst wenn das Familiensystem phasenweise vor herausfordernden Situationen steht (vgl. ebd.).

In einem weiteren Zitat wird der dialogische Aushandlungsprozess bezogen auf die Wünsche der Enkelin der Nutzerin sichtbar, die diese in einem Gespräch mit der Flexiblen Hilfe reflektiert:

„Jo iwa des ren ma und die [Name der Flexiblen Hilfe] sogt dann hoid immer, nen, hot sie gsogt, ,i vasteh Sie, i was, dass des fia Sie, Sie san a gerechtigkeitsliebender Mensch, dass des net gonz in Ordnung is, nen. [...] Owa vos, vos würden Sie sogn, vos wär denn besser?‘ Sog I ,jo, des waß i jo a ned““ (KJH03a, Pos. 352).

Innerhalb dieser Kommunikationssphäre scheint es relevant zu sein, dass die Nutzerin sich in ihren Sichtweisen anerkannt fühlt und gleichzeitig Raum für das Reflektieren von Lösungen aus ihrer Perspektive bestehen bleibt, wo ihre Meinung gehört und wo vermittelt wird, dass diese im Kontext divergierender Haltungen von gleichwertiger Bedeutung ist. Im dialogischen Prozess könnte somit auf eine Symmetrie abgezielt werden, die ein gemeinsames Hinschauen auf herausfordernde Lebenslagen umfasst und der ein Interesse am Wirken und Einbringen aller Fallbeteiligten zugrunde liegt (vgl. Riegler 2016:294).

Die Zitate zeugen darüber hinaus auch von der Qualität der Kommunikationsräume selbst, die sich in der Freiheit der Artikulation von Wünschen und Bedürfnissen äußert. Mit der bezugswissenschaftlichen Bezeichnung „Capabilities for voice“ (Bonvin / Moachon 2012:158) soll hiermit jener Zugang bezeichnet werden, durch den in diesen Räumen über Handlungs- und somit Daseinsweisen im Prozess entschieden und mitbestimmt werden kann (vgl. Reis 2020:34; Röh 2013:60f.). Als Koproduzent:innen dieser Kommunikationsräume scheinen die Nutzer:innen die Relevanz von emotionaler

Zugewandtheit und Orten des „Sich-Erzählen-Könnens“ (Riegler 2016:143) darin auszudrücken. Dies scheint vor allem dann gewährleistet zu sein, wenn kein normativer Rahmen vermittelt wird, sondern Nutzer:innen vielmehr in ihrem „So-Sein“ (ebd.) wie auch als gestaltende Instanz der Kommunikationsräume anerkannt und gehört werden (vgl. ebd.:158).

#### 5.3.1.4 Räume der Zugewandtheit

Wie sich im vorherigen Abschnitt abgezeichnet hat, dürften Kommunikationsräume durch das Vermitteln von interessierter und aufrichtiger Anteilnahme mit hergestellt werden. Dies scheint auch bei Einstiegsgesprächen im Beratungssetting relevant zu sein, wie folgende Nutzerin darlegt:

„Ja, weil lange Zeit, wir sind lange Zeit zusammen. Und sie ist immer Anfang, [Name der Nutzerin], wie geht's Ihnen? Wie läuft es? Alles in Ordnung? Wie geht's den Kindern? Alles ok? Was hast du neu? Wenn ich erzähle, ich Gefühle, ich weiß nicht was das, und dann bin ich alles erzählen, wie so jetzt, alles. [...] Dann bin ich alles. Das ist wie so Schlüssel“ (Migra04, Pos. 78-82).

Aus dieser Aussage könnte geschlossen werden, dass kontinuierliche Zusammenarbeit und die Herstellung einer teilnehmenden, von Interesse getragenen Atmosphäre Bedingungen dafür schaffen, sich gut öffnen und wohlfühlen zu können.

Zugewandtheit scheint sich aber auch im Aspekt des Zuhörens/Gehört-Werdens auszudrücken und könnte, wie die folgende Sequenz nahelegt, auch dahingehend interpretiert werden, eine psychosoziale Funktion im Case-Management-Prozess einzunehmen:

„Diese Gespräche mit den Helferinnen also des war des war für uns ganz wichtig, für mein' Mann und für mich, also des war so manches Mal sind die nur gesessen und ham zugehört und ham mit dem Kopf gnickt, weil wir so viel (lacht), aber es is aus uns so viel rausgesprudelt und manches Mal woar des immer des Gleiche, weil wir einfach damit net ja zu Rande kommen sind, net mit der ganze Situation, aber die haben immer ein offenes Ohr“ (KJH06, Pos. 86).

Daraus lässt sich ableiten, dass dem Raum-Geben, in dem Sorgen und Anliegen der Nutzer:innen geteilt werden können, entscheidende Bedeutung zukommt. In enger Verschränkung mit dem (psychosozialen) Aspekt des Gesehen- und Gehört-Werdens wird das Etablieren von Räumen, das Vermitteln von Empathie und Sich-Zeit-Nehmen (-Können), um Gefühle zu teilen, von der Nutzerin als unterstützend erlebt:

„Die war'n so einfühlsam und, und ah es war ganz, also es is fast wie ein Familienmitglied dann g'worden, weil es doch sehr intensiv war ne diese Betreuung, weil des war so drei Mal die Woche so waren diese Damen halt da und haben mit den Kindern eben gespielt und auch uns geholfen. Wir haben dann, dann eine Stunde g'habt, wo wir dann erzählen konnten, wie's uns geht“ (ebd.:4).

Die Gesprächssituationen zeugen, den Aussagen der Nutzerinnen zufolge, von einem grundlegenden Vertrauen, das die Basis für das Ansprechen von Gefühlen darstellt. So lässt die Beschreibung der Beziehung zu Case Manager:in bzw. flexibler Hilfe als ein ‚Beinahe-Familienmitglied‘ oder „eine Freundin“ (Migra04, Pos. 14) den Schluss zu, dass

Vertrauen durch tiefes Zuhören, Zugewandtheit sowie durch entgegengebrachtes, aufrichtiges Interesse erzeugt zu werden scheint: „she was just there like she is more than a Beraterin to me, she is more than counselor to me. She, she gives me a listenin ear whenever, I just have to write or make a call, „please I need to speak with you““ (Migra01, Pos. 10).

Dieses Zitat deutet daraufhin, dass Vertrautheit in der Beziehung zur Case Managerin einen relevanten Aspekt in der Beziehungsgestaltung darstellt. So verstärkt auch die Aussage einer weiteren Nutzerin die Bedeutsamkeit von Vertrauen und emotionaler Hinwendung in der Interaktionserfahrung: „Dieser Einsatz und (...) diese Gefühle, die einen da, also des war net so wie wie fremde Personen, sondern des war eine Basis da, eine Vertrautheit und das hat uns beiden sehr gutgetan, meinem Mann und mir“ (KJH06, Pos. 86). Ein Gegenüber zu haben, dem alles gesagt werden kann, das vertraulich damit umzugehen weiß und durch das sich die Nutzer:innen ernstgenommen fühlen, sind die genannten Komponenten, aus denen sich die Vertrauensbasis hier zusammensetzt (vgl. ebd.).

### 5.3.2 Wertschätzende Anerkennung

In diesem Abschnitt des Kapitels wird einerseits die Relevanz der Anerkennung des ‚Expert:in-Seins‘ für den Case-Management-Prozess aufgezeigt. Andererseits wird die Bedeutsamkeit der Würdigung eigener Anteile im Prozess dargelegt und die Unterstützung die die Interaktionen mit den Case Manager:innen hierbei leisten kann, herausgestellt.

#### 5.3.2.1 Expert:in- Sein

Als Expert:in für die eigenen Lebenszusammenhänge sowie für das eigene Berufsfeld gesehen zu werden scheint ein relevanter Aspekt für die Zusammenarbeit im Case-Management-Prozess zu sein. Das Thema Expert:in-Sein ist eng verknüpft mit anderen, bereits dargelegten Themen, weshalb es wichtig erscheint, kurz separat darauf einzugehen. In dem Themenfeld des *Mitspracherechts* zeigte sich das Thema der Expert:innen vor allem dann, wenn von einem gemeinsamen Prozess die Rede ist. Was sich in einem ‚Gemeinsam‘-Entscheiden ausdrückt, weist darauf hin, dass es als positiv wahrgenommen wird, wenn die eigenen Sichtweisen Berücksichtigung finden und in den Case-Management-Prozess miteinfließen (vgl. KJH01, Pos.33; ÖBB02, Pos. 62). Darüber hinaus deutet sich an, dass als Expert:in in den Prozess eingebunden zu sein, mit einer Autonomie, Entscheidungen selbstständig zu treffen, einhergeht. Ob es nun große Entscheidungen sind, wie beispielsweise die Beteiligung des Kindesvaters: „Genau, genau. Des woar jetzt wirklich meine Entscheidung, ob der Kindesvater überhaupt von den Flexiblen Hilfen was mitkriegt, ob ma irgendwas erzählt. Also des wird wirklich einem selber überlassen“ (KJH05, Pos. 34) oder ob es ‚lediglich‘ um die Entscheidung geht, wann Nutzer:innen sich mit welchem Thema an die Case Manager:innen wenden (vgl. Migra06, Pos. 28). In beiden Fällen werden die Nutzer:innen als in „Autonomie befindliche[...] Subjekt[e]“ begriffen, die fähig sind, „sich selbst weiterzuhelfen“ (Riegler 2016:194). Dies wird besonders dann deutlich, wenn



Nutzer:innen Interventionen nicht nur zustimmen, sondern ihnen die Möglichkeit gegeben wird, diese bewusst ablehnen zu können (vgl. KJH04a, Pos. 47).

Ist die Anerkennung der Expertise der Nutzer:innen nicht Teil der Interaktion zwischen Nutzer:innen und Case Manager:innen, scheint sich dies negativ auf die Zusammenarbeit auszuwirken. Eine Nutzerin berichtet von einem beidseitigem „Misstrauen“ (KJH04b, Pos. 40) und beschreibt die Zusammenarbeit als „stressig“ (ebd.:38). Auf die Nachfrage, was sie als stressig empfunden habe, antwortet sie: „Stressig, weil irgendwie hat im Großen und Ganzen niemand gefragt, wieso is so entstanden? Wie wir das Situation sehen, sondern jeder hat schon irgendwelche eigene, keine Ahnung, Erfahrung oder Gedanken oder (...) reingesteckt [...]“ (ebd.:40). Aus dem Zitat geht hervor, dass bei den Fachkräften Vor-Annahmen zum Tragen kamen, die die Sichtweisen der Nutzerin und ihrer Familie nicht miteinbezogen. Eine Asymmetrie in der Zusammenarbeit, die der fachlichen Expertise der Case Managerin mehr Gewichtung als der lebensweltlichen Expertise der Nutzerin zukommen lässt, wird in diesem Interview sichtbar. Diese aufrechterhaltene Asymmetrie führt letztlich dazu, dass vorerst keine passende Problemlösung gefunden werden kann, da die eigentlichen Problemlagen verkannt werden (vgl. ebd.). Eine weitere Nutzerin berichtet von einer ähnlichen Erfahrung:

„Mh, ja sie [die Case Managerin, Anm. A.G.] hat sich, glaub ich einfach nicht richtig mit den, den, mit der Situation richtig befasst einfach. Ah, mit dem Menschen dahinter, mit der Lebenssituation, das hat sie einfach abgegeben eben an die Flexis. Sie hat einfach nua die Vorarbeit geleistet, das ist der Hilfeplan, das muss erledigt werden und der Rest war ihr halt wurscht. Was dahinter steht und warum wir das machen oder ja“ (KJH02b, Pos. 213-217).

In dem Interviewausschnitt wird deutlich, dass die Nutzerin nicht das Gefühl hat, dass ihre Sichtweise und ihr Wissen über ihre 'Lebenssituation' nicht nur nicht gehört wurde, sondern erst gar nicht das Interesse der Case Managerin geweckt zu haben scheint. Im Laufe des Interviews beschreibt sie mehrmals, dass die Zusammenarbeit und die Beziehung zur Case Managerin schwierig sei (vgl. ebd.:225-251, 427). In den Aussagen der Nutzerinnen könnte einerseits der Wunsch nach einer wertschätzenden Anerkennung ihrer Anteile im Prozess sichtbar werden und andererseits sich der Wunsch nach einer geteilten Verantwortung, nach dem ‚Gemeinsamen‘, der am Beginn dieses Abschnitts erwähnt wurde, äußern. Umso wichtiger könnten daher dialogische Aushandlungsprozesse sein, die die Expertise beider Seiten miteinbeziehen.

Es kann außerdem von Bedeutung sein, die Beziehung „personal symmetrisch“ (Riegler 2016:181) zu gestalten, indem den Nutzer:innen mit Sympathie, positiver Zugewandtheit und Anteilnahme begegnet wird, sodass ein aufrichtiges Interesse an ihrer Person und ihren Sichtweisen bzw. Expertisen erkenntlich wird (vgl. ebd.). Die Relevanz dieser Aspekte der Beziehungsgestaltung werden durch die Aussagen einer weiteren Nutzerin hervorgehoben. So beschreibt sie, dass sie ihre Gedanken immer äußern könne und diese von der Case Managerin auch angehört und mit einbezogen würden (vgl. KJH03b, Pos. 23ff.). Es wurde „immer sehr offn gredet“ (ebd.:29), auch dann, wenn die Ansichten der Nutzerin und der Case Managerin auseinandergingen (vgl. ebd.). Denn genau in der offenen Kommunikation begründen sich neue Handlungsmöglichkeiten der Nutzerin,

und befähigen sie eine selbstbestimmte Entscheidung mit all den für sie wichtigen Informationen zu treffen (vgl. Riegler 2016: 107, 240). In einem weiteren Zitat wird dieser dialogische Aushandlungsprozess abermals sichtbar:

„Des hob i schon gsogt, nen, dass ah sie [die Flexiblen Hilfen, Anm. A.G.] wui vü Chancen hob und vü Möglichkeiten hom do reinzusehgn, letztendlich i hob a vierazwangs Stundn am Tog mit da [Name der Enkelin] vabringa und kana kennt sie so gut wie ich, ned, und des homs ma owa dann a zugestandn, na“ (KJH03b, Pos. 95).

Dem Zitat geht die Erklärung voraus, dass es sich hier um einen Aushandlungsprozess über die Freiheiten der Enkelin der Nutzerin handelt. Die Nutzerin dachte, sie müsse die Anregungen der Case Managerin umsetzen, die sich jedoch nur als Wunsch der Enkelin herausstellten. Die Nutzerin beschreibt, dass sie den Fachkräften durchaus zugestehe, dass auch sie einen guten Einblick in die Familiensituation erhielten, dennoch beharrt sie selbstbewusst auf ihrer Einschätzung der Situation, die sich aus ihrer lebensweltlichen Expertise ergibt. Letztlich wird ihre Sichtweise auch von den Fachkräften anerkannt, weshalb sie in Summe auch „absolut nichts Schlechtes“ (ebd.:61) über die Zusammenarbeit sagen könne. Es zeugt trotzdem von einer selbstbewussten Auseinandersetzung, in der die Nutzerin gezielt auf ihre Sichtweise aufmerksam machen musste. Für Nutzer:innen, die weniger selbstbewusst ihre Perspektiven darlegen können, könnte es daher von Relevanz sein, Begegnungen so zu gestalten, dass ihre Expertise von den Case Manager:innen oder Fachkräften im Allgemeinen abgefragt und somit zum immanenten Bestandteil der Zusammenarbeit wird. Dabei ist es wichtig, dass die Fachkräfte eine „akzeptierende Haltung“ (Riegler 2016:107) einnehmen, um dadurch ein aufrichtiges Interesse an den Nutzer:innen als Personen und ihrer Expertise zu zeigen.

Den Anteilen der Nutzer:innen im Prozess in wertschätzender Weise zu begegnen und diese anzuerkennen, sodass es für die Nutzer:innen nicht zur Notwendigkeit wird, sich in einer solch selbstbewussten Form einbringen zu müssen, trägt also zum Gelingen des Case-Management-Prozesses bei.

Ein Nutzer betont im Kontext der Betrieblichen Wiedereingliederung bei der ÖBB etwa die Wichtigkeit der Anerkennung und Wertschätzung, die ihm für sein vorhandenes Wissen und berufliches Know-How (vgl. ÖBB03, Pos. 2) im Case-Management-Prozess entgegengebracht werden. Nicht einfach „eine Zahl im Betrieb“ (ebd.:38) zu sein, sondern Interesse an ihm als Experten für seinen Bereich sowie das Gefühl vermittelt zu bekommen, gebraucht zu werden, haben diesbezüglich einen hohen Stellenwert:

„Das war so eine Freude, dass da jemand ist, der sich wirklich um dich schert. Des, des, des hat's früher einfach nicht gegeben, da warst du eine Zahl in dem Betrieb, denen warst du wuarscht. Und wenn's di früher los worden san, waren's froh, weil dann ham's ka Pension gezahlt. Also pfff ... also ein wirklich ganz tolles Gefühl. Da ist jemand, der interessiert sich für dich“ (ebd.).

Aufrichtiges Interesse vermittelt zu bekommen wird hier ebenso für relevant befunden wie das Gesehen-Werden und sich Zeit-Nehmen (vgl. ebd.:36). Wie folgende Sequenz verdeutlicht, scheint Anerkennung zudem bei der bedarfsgerechten Umstellung des

Arbeitspensums eine Rolle zu spielen, was sich darin zeigt, dass gemeinsam mit dem Nutzer ein ganzheitliches Bild von der beruflichen Situation und Umwelt ermittelt wird:

„[Ich] hob dann im fünften Monat einen Besuch von ihr gehabt, da hat sie sich mal meine Dienststelle angeschaut. In [Name des Ortes] drüben und da san mal einmal einen Rundgang gemacht, weil ich arbeite auf die Freigleise draußen und hat sie da emoi an Bild gemacht, wos meine Arbeit wirklich is, wo die ... sog i mal die Problemchen oder Schwierigkeiten liegen könnten [...] wir sind ja dort... mit einer orangenen Jacke zwischen die Gleise umand gegangn. Also raus ins Gelände, do hob i ihr gesagt von wo bis wo mein Spielplatz ist. Und sie hat gesagt, ja ... ihr taugt des, was ich mach“ (ebd.:2, 46).

Die entgegengebrachte Anerkennung und Wertschätzung legt einen gewissen Paradigmenwechsel zur neoliberalen ‚Selbst-Schuld‘-Mentalität der Vergangenheit nahe: „weil unser Betrieb war früher, jo wenn da was passiert, na dann warst fast selber schuld“ (ÖBB03, Pos. 2). Mehr auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter:innen einzugehen und Abläufe transparent und (all-)parteilich zu gestalten, präsentiert sich als Teil einer neuen Konzernentwicklungslogik, mit der auf die vergleichsweise hohe Zahl der Pensionierungen von Mitarbeiter:innen reagiert werden soll, die aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr (voll) erwerbsfähig sein können (vgl. Böhm et al. 2022:293). Hierbei kann angenommen werden, dass dem Wegfall von Expertise etwa durch Langzeitkrankenstände – auf freiwilliger Basis – entgegengesteuert werden soll (vgl. ebd.). In einer weiteren Aussage des Nutzers spiegelt sich die ihm entgegengebrachte wertschätzende Haltung wider, durch die er sich „in seinem Tun und in seinen Fähigkeiten als wertvoll für die Gesellschaft erfahren“ (Riegler 2016:150) kann. Folgende Sequenz lässt einen Appell an die Selbstachtung durch den Nutzer in der Begegnung mit der Case Managerin erkennen (vgl. ebd.:152). Hierbei scheint immanent, eine Erfahrung anzubieten, bei der durch ganzheitliche Anerkennung seitens der Case Managerin Bedingungen geschaffen werden, die es erlauben, sich selbst und den eigenen Kräfteressourcen wertzuschätzend zu begegnen (vgl. ebd.):

„Na sie hat mir erklärt, wie das Ganze ablaufen soll, dass sich das möglichst, dass i imma Körper hören soll, wann er irgendein Symptom, irgendetwas zu mir spricht mehr oder weniger, dass ich auf das hören soll und ned sagen soll, des is nur a Kleinigkeit, des druck ma durch“ (ÖBB03, Pos. 6).

Wertschätzung nicht nur für die berufliche Expertise, sondern auch sich selbst sowie den eigenen Ressourcen gegenüber zu pflegen, wird hier als bedeutsam hervorgehoben.

### 5.3.2.2 Würdigung der eigenen Anteile im Prozess

In den folgenden Sequenzen wird die Wertschätzung eigener Anteile im Prozess auf unterschiedliche Weise und die Relevanz derselben in den jeweiligen Lebensrealitäten sichtbar. So beschreibt eine Nutzerin die Unterstützungserfahrung bei der Begleitung ihres Kindes, dass sie selbst „scho am richtigen Weg“ (KJH06, Pos.14) sei „[...] und i mach des gar net so schlecht muss i sagen“ (ebd.), nur, dass ihr das Hintergrundwissen zum Teil gefehlt habe:

„ja, i mein, i bin vierfache Mama, aber des is ganz was anderes, wenn man n traumatisiertes Kind hat und und und beide beide Damen, die bei uns waren, die die haben

scho sehr viel Praxis und und Hintergrundwissen und des hat mir wahnsinnig geholfen, muss ich sagen" (ebd.).

Getragen von einem – in der Interviewsequenz angesprochenen – Gefühl der Verbundenheit infolge der ganzheitlichen Begleitung durch die Flexiblen Hilfen zur Erarbeitung gangbarer Wege im Trauma-Kontext, findet die Nutzerin anerkennende Worte für durch sie gesetzte Handlungen im Prozess: „[...] ja, also i mein, i hab nach Bauchgefühl gehandelt und des war kein schlechtes Gefühl" (ebd.), jedoch habe die Unterstützung durch die Fachkräfte manches „einfach durchschaubarer" (ebd.) gemacht. Der Zugang zu spezifischem Wissen scheint die Nutzerin darin unterstützt zu haben, ihre eigenen Ressourcen vor einer neuen ‚Verstehens-Folie‘ einsetzen zu können. In der Gesprächssequenz mit einer weiteren Nutzerin lassen sich würdigende Worte für das Meistern von Herausforderungen im Familiensystem und den damit verbundenen Lernprozess finden:

„Also, es waren die letzten fünf Jahre sehr intensiv mit sehr, sehr großen Themen, die wir aber trotzdem, im Nachhinein, also sehr viel richtig gemacht haben und und sehr viel geschafft haben. Und wir auch dankbar sind, dass das alles jetzt auch so gut funktioniert hat" (KJH07, Pos. 17).

Die Anerkennung dessen, sehr viel richtig gemacht und geschafft zu haben, zeugt in der rückblickenden Reflexion der Nutzerin von einer Wertschätzung der eigenen Fähigkeiten, der guten Zusammenarbeit im Familiensystem und des fallbezogenen Netzwerks, die alle zum Gelingen beigetragen und eine nachhaltige Wirkung hinterlassen haben. „Hilfe annehmen" (ebd.:107) zu können sei diesbezüglich kein leichter Schritt gewesen, weshalb dies im Case-Management-Prozess als nicht unerheblicher Faktor zu werten ist, wobei die Entscheidung, „wieder in die eigene Kraft zu kommen" (ebd.), eine Wesentliche zu sein scheint (vgl. ebd.:10).

In einer weiteren Interviewsequenz würdigt eine Nutzerin ihre Zusammenarbeit und gelungenen Aushandlungsprozesse mit ihrer Enkelin, die durch viel selbsttätiges Zutun Wirkung hinterlassen haben:

„Jo, wia gsogt, es, i konn nua song, es woa ba mia persönlich und bei [Name der Enkelin] woa des ein, ein, ein Oaweitn ah, von Hand zu Hand oiso wirklich in ua Hond vo ua Hond in die Ondare reigoaweit und gemeinsam hom ma des dann guat hinkriagt muass i song" (KJH03b, Pos. 67).

Neben der Würdigung eigener Stärken könnten im Case-Management-Prozess auch reziproke Akte im Sinne der „Austauschgerechtigkeit" (Kähler / Gregusch 2015:84) als eigenständige Ressource und mitgestaltende Anteile gefasst werden. Diesbezüglich hält eine Nutzerin fest: „[...] also ich muss auch ein Stück, also ich muss auch mutig sein, weil ich hab gedacht, diese Person ist da für mich. Ich muss auch mutig sein und ich muss etwas positiv auch machen mit dieser Person, damit der Kontakt gut geht" (Migra06, Pos. 44). Demnach könnte der Wunsch, sich aktiv in die Beziehungsgestaltung einzubringen, die Selbst-Anerkennung und Wertschätzung eigener Fähigkeiten implizieren, die eine Annäherung an eine symmetrische Beziehungsgestaltung erkennen lassen. Die Erzeugung von Komplementarität durch Einbringen des eigenen Mutes könnte somit als Asymmetrie verringernd beschrieben werden (vgl. Kähler / Gregusch 2015:84).

Im Kontext – patriarchal geprägter – staatlicher Anerkennungs- bzw. Missachtungspraktiken (vgl. Erel 2018:125; Riegler 2021:379), die für Migrantinnen mit dem Status ‚Familienangehörige‘ keinen eigenständigen Aufenthaltstitel vorsehen, kann die Würdigung eigener Anteile im Scheidungsfall in Form von Selbst-Anerkennung von gewichtiger Relevanz sein. Systemimmanente Situationen der (arbeits-)rechtlichen Diskriminierung als Teil migrations- und geschlechtsspezifischer Realitäten können mit der Erfahrung von fehlenden informellen Netzwerken sowie von Armut und massiver Prekarität einhergehen:

„[...] Früher kämpfe [ich] mit mein Visum, meine Wohnung und meine Ex-Mann. Ich muss zum Beispiel um 5:30 aufstehen. Das ist meine Routinetag: [...] ich gehe ins Büro. [...] ich muss Putzen meine Aufgaben erledigt [...] bis 10:00, 11:00, sicher. Je nach Vereinbarung. Und dann um 12:00 arbeite ich als Babysitterin bis 16:00, 17:00. 18:00 arbeite ich als Kellnerin bis 0:00 für drei, vier Monate, um meine Aufenthaltstitel zu bekommen. Ich muss arbeiten rund um die Uhr und hab Zeit nur vier Stunden zu schlafen“ (Migra02, Pos. 126).

So werden in der Erzählung dieser Nutzerin die Selbstwirksamkeit und die damit verbundene Ermächtigung durch Prozesse der Selbstbestimmung bedeutsam, die mit der Berufung auf einen transformatorischen Prozess des Wiedergewinnens von Stärke einhergehen: „[...] Und dann ich bin sehr stark geworden und kann stehen auf meine Füße, ich kann gut sprechen [...] und helfe auch viele Frauen wegen Problem“ (ebd.:86). Ihre ‚frühere‘ Lebensphase überstanden zu haben und in eine neue übergegangen zu sein, in der sie selbstwirksam agieren und über ihr Leben selbst bestimmen kann (vgl. ebd.:90), lassen sie positiv in die Zukunft blicken. Darüber hinaus wird Selbst-Anerkennung auch darin wirksam, dass sie jetzt andere Frauen mit ihrem Wissen unterstützt (vgl. ebd.:86).

### 5.3.2.3 Zusammenfassung

In den Auswertungen zu *Anerkennung* hat sich gezeigt, dass soziale Wertschätzung im Kontext von Case Management bei der KJH sowie im Betrieblichen Wiedereingliederungsmanagement der ÖBB eine prominente Rolle spielt. Hierbei kommt der Anerkennung von Wissen und Expertise ein zentraler Stellenwert zu. Im Kontext von Migration und der KJH ist das gemeinsame Schaffen von Räumen im Case-Management-Prozess, die ein Gesehen- und Gehört-Werden und Sich-Erzählen-Können gewährleisten, zentral. Zusätzlich lässt sich festhalten, dass Subjektivierungsprozesse, in denen Nutzer:innen durch Zugewandtheit ganzheitlich anerkannt werden, eine ebenso gewichtige Rolle spielen wie die Würdigung eigener Anteile im Prozess bezogen auf selbstwirksames Handeln und Wirken. Wertschätzung erfolgt demnach nicht nur von außen durch die Case-Manager:innen bzw. Flexiblen Hilfen, sondern auch sich selbst gegenüber. Wechselseitige Anerkennung trägt neben dem Faktor Reziprozität und Vertrauen dazu bei, vulnerable Situationen und daraus resultierende Unterstützungsbedarfe zu normalisieren.

### 5.3.3 Gegenstandsbezogene Theoriefelder und Thesen zu Anerkennung

*Gutermann Anielle, Obaro Nima*

Anerkennung, so hat sich gezeigt, wird im Case Management durch verschiedene Aspekte in der Interaktion zwischen Nutzer:innen und Case Manager:innen hergestellt. Die Erkenntnisse zu ‚Gesehen- und Gehört- Werden‘ sowie ‚Wertschätzende Anerkennung‘ werden die theoretischen Bezüge in den folgenden Kapiteln 5.3.4.1 *Anerkennende Beziehungsgestaltung als Prämisse für Gelingensprozesse*, 5.3.4.1.1 *Dynamische Subjektivierung durch Anerkennung*, 5.3.4.1.2 *Zur Relevanz von Reziprozität und wechselseitiger Anerkennung*, 5.3.4.1.4 *Dialogische Beziehung durch Anerkennung*, 5.3.4.1.5 *Emotionale Zugewandtheit* sowie 5.3.4.1.6 *Selbst-Anerkennung*, eingeordnet und zusammenfassend dargestellt. Im Weiteren werden auch hier aus den Erkenntnissen Thesen gebildet.

#### 5.3.3.1 Anerkennende Beziehungsgestaltung als Prämisse für Gelingensprozesse

Anerkennung<sup>18</sup> bzw. Anerkennungskämpfe werden theoretisch mit Fragen der Teilhabegerechtigkeit, der Verteilung von Ressourcen oder der Menschenwürde verknüpft (vgl. Berner 2021a:366). Theorieansätze, die diese Ebenen zusammendenken, berücksichtigen (Dominanz-)Verhältnisse zwischen verschiedenen gesellschaftlichen ‚Gruppen‘ und Subjektpositionen, in die auch die hier dargestellten zwischenmenschlichen Beziehungen und Anerkennungsverhältnisse verortet werden (vgl. ebd.). Ebenso werden die im Rahmen von Case Management dargestellten Gelingensbedingungen theoretisch wie analytisch nicht im herrschaftsfreien Raum betrachtet: Anerkennungsprozesse finden diesem Verständnis nach nicht nur zwischen Individuen, sondern stets auch innerhalb institutionalisierter Ordnungen und normativer gesellschaftlicher Erwartungen statt (vgl. ebd.:372). Nutzer:innenerfahrungen werden dabei immer auch im Kontext von sozialen Bewegungen und von Widerstand und gegenseitiger Solidarität begriffen, durch die herrschende Statusordnungen stets herausgefordert werden (vgl. ebd.:373).

Im Rahmen der Erkenntnisse haben sich besonders Aspekte von sozialer Wertschätzung auf Beziehungsebene als relevant erwiesen, die in den Kapiteln *Gesehen- und Gehört-Werden* sowie *Wertschätzende Anerkennung* als Teil der Kernkategorie *Anerkennung* dargestellt wurden. Sichtbar gewordene Erfahrungen von Nutzer:innen lassen die Bedeutsamkeit einer dialogischen sowie zugewandten Beziehungsgestaltung und von Reflexionsräumen erkennen, durch die Veränderungsprozesse auf Basis von anerkennenden Gesprächen mitermöglicht oder begleitet werden konnten (vgl. Riegler 2016:79).

---

<sup>18</sup> In Anlehnung an Axel Honneth (1994) bezieht Riegler (2016) sich im Kontext autonomer Subjektwerdung und gerechter Teilhabebedingungen auf folgende drei Anerkennungsverhältnisse: die Ebene des Rechts, die Ebene des Verdienstes und die Ebene der Liebe (vgl. ebd.:3).

Bezugnehmend auf die später folgenden Erkenntnisse im Kontext von gesteigerter Selbstwirksamkeit durch Erfahrungswissen und Selbstvertrauen von Nutzer:innen im Prozess, lässt sich Anerkennung auch als Teil einer Selbstverortung greifbar machen, die alle Beteiligten am Case-Management-Prozess umfasst. Anerkennung findet hierbei auf zwei Ebenen statt: einerseits als Ausgleich von Benachteiligungen, während sie andererseits Formen von Inklusion für unterschiedliche Subjektivierungen umfasst bzw. umfassen müsste, die Anerkennung für Veränderungen – auch im sozialarbeiterischen Beziehungsverhältnis – widerspiegelt (vgl. Berner 2021a:375; Migra04, Pos. 70; Migra05, Pos. 48). Weitere relevante Aspekte von Subjektivierungsprozessen sind in den Abschnitten zu Reziprozität und wechselseitiger Anerkennung sowie Selbst-Anerkennung dargestellt.

### 5.3.3.2 Dynamische Subjektivierung<sup>19</sup> durch Anerkennung

Basierend auf den Erkenntnissen lässt sich im Rahmen der (kommunikativen) Interaktion zwischen Nutzer:innen und Case Manager:innen bzw. Flexiblen Hilfen das gemeinsame Herstellen von Räumen für dynamische Subjektivierungsprozesse ausmachen. Besondere Bedeutung im Prozess kommt dem Sich-Erzählen-Können sowie Zuhören in wechselseitiger Anerkennung zu, die für die Herausbildung eines autonom handlungsfähigen Subjekts als grundlegend beschrieben werden (vgl. Riegler 2016:62). Als zentral für das Gelingen dieser Prozesse wird zugleich die Normalisierung von Verletzlichkeit durch das Zugestehen von Stärken angeführt (vgl. ebd.).

Wie aus den Interviews ersichtlich wurde, umfasst die Interaktion die Relevanz von „legitimen Identitätsansprüchen“ (Stojanov 2006:118), etwa durch Spiegelung von Wertvorstellungen wie dies in Kapitel *Expert:in-Sein* dargestellt wurde. Darüber hinaus hat sich gezeigt, dass sich symmetrische Annäherungen innerhalb dialogischer Kommunikationsräume erfolgreich realisieren lassen, wenn Nutzer:innen – als Koproduzent:innen dieser Räume – mitsamt ihren personalen Eigenschaften und Expertisen (vgl. Riegler 2016:78) als Subjekte anerkannt werden, die fähig sind, „sich selbst weiterzuhelfen“ (ebd.:93). ‚Sich Erzählen‘ zu können und ein Gegenüber vorzufinden, das zuhört und Neugier bezüglich der eigenen Lösungsideen und Wünsche vermittelt, eröffnet einen Raum des Erlebens von autonomer Handlungsfähigkeit, die eine reflexive Erschließung auf das In-der-Welt-Sein und dessen Veränderungen / Veränderbarkeit gewährleisten soll (vgl. Stojanov 2006:108; Kähler / Gregusch 2015:86; siehe Kap. Zur Bedeutsamkeit dialogischer Räume im Case-Management-Prozess). Bezogen auf die Nutzer:innenerfahrungen ist hierbei eine kommunikative Struktur immanent, die als „Befähigung zur Artikulation“ (Riegler 2016:82) beschrieben werden kann, die wiederum eine aktive Veränderung lebensweltlicher Bezüge oder Begrenzungen ermöglicht (vgl. ebd.). Aufgrund der Etablierung von regelmäßigem

---

<sup>19</sup> Der Prozess der Subjektwerdung wird hier im Sinne von *Subjektivation* nach Judith Butler (2001) verstanden. Riegler (2016) verweist hier einerseits auf die zugewiesene Unterwerfung innerhalb bestehender Herrschaftsstrukturen, während zugleich der Prozess der Subjektwerdung durch das Moment der Befreiung aus diesen verstanden wird (vgl. ebd.:61). Subjektivierungsprozesse werden im Kontext dieser Arbeit vor dem Hintergrund der Einflüsse gesellschaftlicher sowie sozialer Verhältnisse und den (Un)Möglichkeiten von autonomer Subjektivität reflektiert und analysiert (vgl. ebd.).

Austausch zeugen die Interviews auch von der Bedeutsamkeit der Herstellung von Räumen der „empathische[n] Gemeinsamkeit“ (Stojanov 2006:159). In wechselseitiger Anerkennung wird ermöglicht, erzählend mitzugestalten und sich darüber hinaus auch anders erzählen zu können, um so gesellschaftlich zugewiesene Subjektpositionen durch im Prozess hergestellte Identitäts(t)räume für alternative Selbstverortungen und -imaginationen nutzen zu können (vgl. KJH04a, Pos. 16; KJH07, Pos. 13).

Thesen:

- Dialogisch ausgerichtete Kommunikationsräume lassen ein Sich-Erzählen-Können zu, wodurch in wechselseitigen Anerkennungsprozessen autonome Subjektwerdung begünstigt wird.
- Das Spiegeln<sup>20</sup> von Wertvorstellungen und von Expertise hat es Nutzer:innen als Koproduzent:innen von Kommunikationsräumen ermöglicht, sich auf einen von wechselseitiger Anerkennung geprägten Prozess gut einlassen zu können.
- Die Herstellung von Räumen der Empathie und Mitgestaltung hat es Nutzer:innen ermöglicht, diese im Sinne alternativer Selbstverortung und Identitätsstiftung wahrzunehmen.

#### 5.3.3.3 Zur Relevanz von Reziprozität und wechselseitiger Anerkennung

Die Erkenntnisse hinsichtlich der Erfahrungen und relevanten Kriterien sind durch zweierlei Facetten der Wechselseitigkeit gekennzeichnet. So kommt einerseits der Relevanz reziproker Handlungen in der Beziehungsgestaltung eine gewisse Bedeutung zu, bei der das Bedürfnis nach sozialer Anerkennung und nach Austauschgerechtigkeit angenommen werden kann (vgl. Arnold 2009:69). Durch Anerkennung reziproker Teilhabe am Prozess lässt sich außerdem der Zugewinn an Selbstvertrauen beobachten (vgl. Riegler 2016:31ff.). Zugleich liegt die Bedeutung der Wechselseitigkeit im Vertrauensverhältnis begründet: Dieses ist durch Zutrauen in eigene Fähigkeiten der Nutzer:innen gekennzeichnet, bei der das erarbeitete (Selbst-)Vertrauen im Case-Management-Prozess (vgl. Migra06, Pos. 56) die Basis reziproker Handlungen und des Einbringen(-Können)s von Ressourcen bildet (vgl. Riegler 2016:31ff.). Im Kontext von *Anerkennung der Individualität* betont eine Nutzerin die Relevanz einer wertfreien Wahrnehmung ihrer Person (und ihrer Lebenswelt) im Prozess. Im Gegenzug scheint es ihr möglich, offen über ihre Situation und Verhältnisse zu sprechen.

Thesen:

- Im Sinne der Reziprozität (Austauschgerechtigkeit) geht das Streben nach Symmetrie in der Beziehungsgestaltung durch Einbringen eigener Fähigkeiten mit der Relevanz einher, sich als gleichwertiges Subjekt mit eigenen Stärken zu würdigen und als solches in der Zusammenarbeit anerkannt zu werden.

---

<sup>20</sup> Nähere Erläuterungen zum Begriff des *Spiegels* siehe theoriebezogenes Kapitel zu Bestärkung und Empowerment.



- Das Einbringen von Vertrauen durch die Nutzer:innen in den Prozess ist im Kontext von Austauschgerechtigkeit zu verorten und als Ressource im Prozess anzuerkennen.
- Die Ankererkennung der Individualität stellt eine Grundprämisse für die Beziehungsgestaltung dar, die es ermöglicht, sich auf den Prozess einzulassen, was als reziprokes Moment gedeutet werden kann.

#### 5.3.3.4 Dialogische Beziehung durch Anerkennung

Im Kontext von strukturell (wie funktional) asymmetrisch angelegten Rahmenbedingungen kommt der Schaffung von Räumen Bedeutung zu, die kooperative Verhältnisse und eine komplementäre / dialogische Beziehungsgestaltung zulassen (vgl. Riegler 2016:119). Bezogen auf den Theorieansatz Bubers (2012) liegt gemäß des Dialogischen Prinzips der Beziehung eine Vertrautheit inne, wonach Menschen in ihrem Dasein durch kollektive Momente getragen werden (vgl. ebd.:271; Riegler 2016:139). Der Hinwendung zu einem:r Gesprächspartner:in in der Authentizität liegt das Anerkennen und Annehmen der Person in ihrem So-Sein zugrunde, auch wenn die Positionen divergierend sind/sein können (vgl. Riegler 2016:141). Die Schaffung einer dialogisch-koproduktiven Basis legt den Grundstein für die empathische Begegnung, bei der das So-Seiende sich stetig in ein Werden-Können transformieren kann (vgl. Buber 2012:287; Riegler 2016:142). Der dialogische Zugang wird somit Teil einer sozialen Praxis (vgl. hooks 2003:67), durch die Perspektiven auf die eigenen Lebenswelten in den Interaktionen immer wieder aufs Neue ausgedrückt werden (vgl. Riegler 2016:95; KJH06, Pos. 86). Wie in Abschnitt *Wertfreie Haltung* dargestellt, werden durch ‚tiefes Zuhören‘ somit Räume der Reflexion von Veränderungsprozessen und Bedürfnissen hergestellt, die als zentraler Bestandteil von Gelingensbedingungen zu begreifen sind.

Das Thematisieren von Multiperspektivität aller Fallbeteiligten wird hierbei ohne Bevormundung erlebt, wodurch Haltungen und Gefühle angstfrei sowie jenseits familiärer Dynamiken teilbar werden (vgl. Riegler 2016:155; siehe auch Kap. Mitsprache und Mitgestaltung im Case-Management-Prozess). Dialogische Beziehungsgestaltung zeichnet sich somit dadurch aus, die Sichtweisen aller Beteiligten miteinzubeziehen, wobei die Anerkennung der Bedürfnisse z.B. von Kindern und Jugendlichen in der Zusammenarbeit mit diesen als eigenständige, mitbestimmende Subjekte im Prozess ein wesentliches Kriterium darstellt (vgl. Riegler 2016:121; KJH04a, Pos. 12; KJH07, Pos. 13).

Während im Dialog das Zutrauen in das Gegenüber immanent wird, entspricht Zuhören einer Anerkennung auf kommunikativer Ebene, die zugleich als herrschaftsreflexive<sup>21</sup> Haltung begriffen werden kann (vgl. Riegler 2016:210). „[P]artnerschaftliches, kooperatives Aushandeln von sozialer Wertgebung, von Sichtweisen und

---

<sup>21</sup> Riegler (2016) spricht in Anlehnung an Habermas (1995) von „herrschaftsfreiem Dialog“ (ebd.:134). Da Subjekte als von Herrschaft durchzogen und nicht frei davon begriffen werden, kommt hier der Begriff ‚herrschaftsreflexiv‘ zur Anwendung, um die Notwendigkeit einer reflexiven Haltung und deren Übersetzung in hegemoniekritische Handlungsweisen zu unterstreichen.

Handlungsmöglichkeiten“ (ebd.:181) folgt dem Prinzip der zwischenmenschlichen Horizontalität, bei der im Miteinander der Versuch unternommen wird, sich auf Basis wechselseitiger Anerkennung erzählend auf Transformationsprozesse einzulassen und voneinander zu lernen (vgl. Freire 1973:74). Jenseits normativer Setzungen entsteht in Koproduktion ein Raum der Kommunikation, in dem Wünsche gehört und verbalisiert, aber auch Veränderungsprozesse reflektiert werden (vgl. KJH04a, Pos. 16). Hierbei scheint dem Monitoring (vgl. Goger / Tordy 2020:60) eine bedeutende Rolle beigemessen zu werden: Ziel ist es, die Eigenmächtigkeit der Nutzer:innen, durch angemessene Stärkung zu fördern und gleichzeitig einzuschätzen, ob oder auf welche Weise professionelle Unterstützung noch benötigt wird bzw. zu erkennen, wo die Expertise der Nutzer:innen die fachliche Expertise der Case Managerin allmählich ablöst (vgl. ebd.). Im dialogischen Prozess des tiefen Zuhörens, wird die Expertise und autonome Handlungsfähigkeit der Nutzer:innen somit stets vorausgesetzt und lernend-reflexiv unterstützt, wie dies in der Aussage „Die hören zu, sie handeln auf das, was man gesagt ähm geben Vorschläge, bestehen nicht auf etwas, sondern machen Vorschläge“ (KJH04a, Pos. 16) verdeutlicht wurde.

Auferlegte gesellschaftliche Normvorstellungen werden zudem als Spannungsverhältnis formuliert und begriffen, was einer Reflexion der eigenen Situiertheit entspricht (vgl. Freire 1973:91). Die eigene Situiertheit erfolgt im Aushandeln von Da-Seins-Weisen und der Anerkennung „kleiner Schritte“ (KJH04a, Pos. 12), bei der wechselseitige Austauschprozesse und die Anerkennung aller fallbeteiligten Personen in ihren je individuellen Bedürfnissen von grundlegender Bedeutung sind (vgl. Riegler 2016:74-91; KJH07, Pos. 13). Die Etablierung dialogischer Räume bildet hierbei den Ausgangspunkt für Reflexionsprozesse und Bedingungen für deren Verbalisierung und für Veränderung.

#### Thesen:

- Dialogische Verhältnisse und Anerkennung im So-Sein bilden den Ausgangspunkt für das Reflektieren der eigenen Situiertheit und Bedingungen für Transformationsprozesse.
- Die Kombination von Sich-Zeit-zu-Nehmen und Anerkennung aller als eigenständige Persönlichkeiten durch ‚tiefes Zuhören‘ stellt ein wesentliches Kriterium für Gelingensprozesse dar.
- Die Vermittlung von Multiperspektivität durch gleichzeitiges Einnehmen einer wertfreien Haltung seitens der Case Manager:innen / Flexiblen Hilfen schafft Bedingungen, die ein partnerschaftliches Hinschauen auf herausfordernde Lebenslagen ohne Bevormundung ermöglichen.

#### 5.3.3.5 Emotionale Zugewandtheit

Weiters hat sich herausgestellt, dass die Begegnung mit den Fachkräften eine kooperative Kommunikation beinhaltet, die das Anerkennen von Expertise sowie das reflexive, partnerschaftliche Hinschauen auf herausfordernde Lebenslagen umfasst (vgl. Riegler 2016:121). Hierbei kommt der Erarbeitung einer „tragfähigen Arbeitsbeziehung“

(Schäfter 2010:81), der das Ineinandergreifen von reflektierter Distanz (Riegler 2016:126) mit „personale[r] Bezogenheit“ (ebd.:130) zwischen Sachorientierung (vgl. ebd.:130) und Einfühlsamkeit (vgl. KJH06, Pos. 4) immanent ist, eine besondere Bedeutung zu. Um bestehenden institutionellen wie strukturellen Ungleichheiten entgegenzuwirken, werden zugleich Fragen der Machtumverteilung relevant. Im Rahmen von Aushandlungsprozessen werden diese durch Herstellung von Beziehungsebenen der partizipativen Zusammenarbeit und dialogischen Kommunikation reflexiv erarbeitet und durch emotionale Nähe ein Stück weit ausgeglichen (vgl. ebd.:131).

Eine weitere Erkenntnis hinsichtlich der Relevanz dialogisch-zugewandter Verhältnisse stellt die in Kapitel *Zur Bedeutsamkeit dialogischer Verhältnisse im Case-Management-Prozess* dargestellte Haltung des Zeit-Habens bzw. Sich-Zeit-Nehmens/-Könnens (vgl. Riegler 2016:154; KJH07, Pos. 13; siehe auch ÖBB03, Pos. 36 und Kap. Faktor Zeit). Forschungsfelder übergreifend ist die Bedeutung des Faktors Zeit in Verbindung mit Zuhören und Räume-Schaffen für ein Sich-Erzählen-Können ausschlaggebend (vgl. Riegler 2016:154). Wie in Abschnitt *Räume der Zugewandtheit* analysiert, zeichnet sich der Prozess durch die Einnahme unterschiedlicher Rollen seitens der Case-Manager:innen aus, die auch als „Rollenflexibilität“ (ebd.:181) definiert (vgl. „Familienmitglied“, „Freundin“ oder anteilnehmende Zuhörende in folgender Interviewpassage – „she is more than a counselor to me, she gives me a listening ear whenever“ (Migra01, Pos. 10) – stellen somit Charakterisierungen dar, die von der Qualität (vgl. Hierbei sieht Riegler (2016) die Normalisierung und Anerkennung von Hilfebedarfen durch Fokussierung auf Stärken im wenig formell gestalteten sozialarbeiterischen Handeln verortet und gewährleistet (vgl. ebd.:289).

Auf Basis der Wahrnehmung der Fachkraft als Familienmitglied oder Freundin wird ‚Rollenflexibilität‘ zugleich im Wunsch nach einer Kompensation von sozialen Leerstellen verortet. Zusätzlich wird in der Logik der Wechselseitigkeit das Annehmen von Hilfe wie durch eine ‚Freundin‘ durch partiell informelle Beziehungsformen normalisiert.

Thesen:

- Hilfebedarfe werden durch die soziale Praxis der zugewandten Partnerschaftlichkeit und dialogischen Rollenflexibilität normalisiert.
- Die Haltung des Sich-Zeit-Nehmens und emotionale Zugewandtheit schaffen Bedingungen für das Sich-Erzählen-Können.

#### 5.3.3.6 Selbst-Anerkennung

In Kapitel *Würdigung der eigenen Anteile im Prozess* erfüllt das Zur-Verfügung-Stellen von Fachwissen seitens der Flexiblen Hilfen die Funktion, die lebensweltliche Expertise von Nutzer:innen komplementär zu ergänzen (vgl. Riegler 2016:176). So tritt das Zugänglich-Machen von spezifischem Wissen im Rahmen der Erkenntnisse als ‚Verstehens-Folie‘ auf, um aus dem Vollen der eigenen Ressourcen schöpfen zu können (vgl. KJH06, Pos. 14).

Einerseits können normative Erwartungen und defizitorientierte Strukturen als erschwerende Faktoren für die Inanspruchnahme von professioneller Hilfe hinzukommen (vgl. Schäfter 2010:50ff.). Die Würdigung und Wertschätzung der eigenen Fähigkeiten und Anteile im Case-Management-Prozess kann andererseits jedoch eine komplementär wirkende Ressource darstellen, um leichter „zu akzeptieren, [dass] man nicht immer alles alleine schaffen [muss]“ (KJH07, Pos. 107). Neben diesen Aspekten der Wechselseitigkeit in der Beziehungsgestaltung (vgl. KJH06, Pos. 14; KJH07, Pos. 17) scheint die Enttabuisierung von Hilfebedarfen bzw. Verletzlichkeiten im dargestellten Kontext insbesondere durch die Anerkennung von unabhängiger Handlungsfähigkeit und der Würdigung eigener Stärken zu gelingen (vgl. Riegler 2016:128; KJH06, Pos. 14; KJH07, Pos. 107).

Gleichzeitig werden im Kontext von Migration durch politische Machtverhältnisse Ausgangsbedingungen geschaffen, „die auf [vergeschlechtlichten,]<sup>22</sup> rassistischen Vorstellungen von Nützlichkeit und Nutzbarkeit von Migrantinnen“ (Erel 2018:125) fußen. Hierbei stellt die Zuweisung in den Niedriglohnsektor eine gängige Praxis dar, während Beiträge von Migrantinnen zur Ökonomie durch bezahlte wie unbezahlte Arbeit ignoriert werden (vgl. ebd.:111). Wie die Erkenntnisse verdeutlichen haben, spiegelt sich die systemimmanente Verwertungslogik auch in Prekarisierungserfahrungen der Nutzer:innen wider. Die „Struktur eines flexibilisierten Rassismus“<sup>23</sup> (Nghi Ha 2018:93), beruht, wie in Kapitel *Würdigung der eigenen Anteile im Prozess* gezeigt wurde, hierbei auf (umkämpften) Anerkennungsbedingungen (vgl. Migra02, Pos. 126), wie sie auch durch Momente der Selbst-Anerkennung zum Ausdruck gekommen sind. Die damit einhergehenden Relevanzkriterien wie die der Selbstbestimmung und eines guten Lebens (vgl. ebd.) stellen diesbezüglich einen Teil von Ermächtigungsprozessen zur Verbesserung der Lebensverhältnisse von Nutzerinnen dar. Soziopolitische Strukturierungen, entlang derer Missachtungsverhältnisse auf rechtlicher Ebene verfestigt werden (vgl. Riegler 2021:382), schreiben Subjekten unterschiedliche „[Aufenthalt-]Statusgruppen“ (Müller 2023:160) zu, die sie „rechtlich durch einen hegemonialen Akt zu Anderen“<sup>24</sup> (ebd.) machen. Selbst-Anerkennung kann so für die zu „Träger:innen anderer Rechte“ (ebd.) Gemachten zur (Wieder-)Aneignung von Würde beitragen.

Nicht zuletzt manifestiert sich soziale Wertschätzung im Interaktionsverhältnis dort, wo es darum geht, eine Kultur der Selbstachtung zu etablieren: Nicht nur für Leistungen und Verdienste wertschätzende Anerkennung von außen zu erfahren, sondern auch einen Zugang zu Selbstachtung zu kultivieren, ist Teil der Herstellung einer Erfahrung der

---

<sup>22</sup> Ergänzung, N.O.

<sup>23</sup> Mit *Flexibilisiertem Rassismus* bezeichnet Nghi Ha (2018) Bedingungen, wonach Anerkennungs- und Zugangskriterien entlang staatlicher Verwertungsgesichtspunkte ausgerichtet werden (vgl. ebd.:93).

<sup>24</sup> In seinem Werk *Orientalismus* bezieht Edward Said (2003) sich auf einen Prozess des ‚Anders-Machens‘. Hierbei wird auf Basis eines (kolonialen) Überlegenheitsdenkens und dessen bis heute wirkenden Kontinuums die Dichotomie eines superioren (eurozentristischen) Wirs im Gegensatz zu einem Nicht-Wir geschaffen. Entsprechend dieser Ideologie werden unterschiedliche Formen von Rassismus, der Missachtung nicht-hegemonialen Wissens und von Entrechtung legitimiert (vgl. ebd.:7f.).

Achtsamkeit und des Respekts sich selbst gegenüber (vgl. ÖBB03, Pos. 6; Riegler 2016:152).

Thesen:

- Das Zur-Verfügung-Stellen von fachlicher Expertise in Verbindung mit Selbst-Anerkennung der lebensweltlichen Expertise hinterlässt einen komplementären Effekt in der Beziehungsgestaltung.
- Momente der Beschämung resultieren aus einem strukturellen Machtgefälle (vgl. Schäfer 2010:56) und einer gesellschaftlichen Stigmatisierung, die das Annehmen von Unterstützung erschweren können.
- Die Wertschätzung eigener Fähigkeiten befördert die Wechselseitigkeit im Case-Management-Prozess. Selbst-Anerkennung und das Herausstreichen eigener Stärken tragen so zu einer Normalisierung von (menschlicher) Verletzlichkeit bei und zugleich zu einem ressourcenorientierten Blick, der Menschen nicht auf ihre ‚Schwächen‘ reduziert.
- Gesteigerte Autonomie hinterlässt eine Wirkung, die das gewonnene Selbstbewusstsein und eine von Stärke geprägte Sicht auf das Selbst würdigend anerkennt.
- Soziale Wertschätzung umfasst auch die Etablierung von Räumen der interessierten Anteilnahme und das Schaffen von Erfahrungen der Selbstachtung.

## 5.4 Bestärkung und Empowerment

*Gutermann Anielle, Obaro Nima, Spiegel-Schmidt Sebastian*

In den Narrationen der Nutzer:innen lassen sich Hinweise finden, die auf stärkenorientiertes Case Management hindeuten oder dieses explizit zur Sprache bringen. Neben Aspekten von Bestärkung beinhalten die Kapitel 5.4.1 *Zuversicht*, 5.4.2 *Selbstvertrauen*, 5.4.3 *Selbstwirksamkeit* sowie 5.4.4 *Multiplikator:innenrolle* auch Elemente von Empowerment. Während die Bedeutsamkeit von Bestärkung in den Interaktionserfahrungen vertiefend dargestellt wird, treten selbstermächtigende Momente und intrinsische Ressourcen im Prozess als relevante Bestandteile in den Erzählungen hervor, auf die anschließend in der Analyse und Thesenentwicklung eingegangen und hierbei mit theoretischen Feldern verwoben werden.

### 5.4.1 Zuversicht

*Obaro Nima*

In den Erzählungen einiger Nutzerinnen nimmt der Aspekt *Zuversicht* eine relevante Stellung in der Interaktionserfahrung ein, der sich sowohl in den Case-Management-

Anwendungen der Kinder- und Jugendhilfe Steiermark als auch im Rahmen von Migrant:innenberatungsstellen zeigt. Neben mitgebrachten Ressourcen der Nutzerinnen umfassen die auf Zuversicht bezogenen Handlungen der Case Manager:innen sowohl das Zuspriechen von Mut als auch das Transportieren von Veränderbarkeit einer herausfordernden Situation.

#### 5.4.1.1 Zuversicht als relevante Perspektive in der Beziehungsgestaltung

So beschreibt eine Nutzerin ihre Erfahrung mit den Flexiblen Hilfen dahingehend, „[d]ass de wirklich sou permanent an die Sache geglaubt hom, dass sie an mich geglaubt hom, dass sie glaub hom auch an die [Name der Enkelin] glaub hom, dass ma letztendlich a Lösung finden werdn, dass ma olle mitanond ah, lem kennan“ (KJH03b, Pos. 207).

Die Relevanz des Vermittelns einer zuversichtlichen Haltung durch die Flexiblen Hilfen zeigt sich ebenso in einer weiteren Aussage der Nutzerin. Das in Aussicht gestellte Gelingen einer Situationsveränderung wird hier nicht beschönigend, jedoch in hoffnungserweckender Form beschrieben: „Es wird ein langa, ein steiniga Weg wean, aber wir wean das letztendlich schaffn, Sie wean sehn‘. Und des hod mi wirklich die gonzn Joahre imma begleitet und aufrichtet“ (ebd.:191).

Zuversicht – sowohl als Haltung der Professionist:innen wie auch in Form von Perspektivierungen seitens der Nutzer:innen – könnte demnach die Funktion erfüllen, andere Zukünfte nicht nur zu imaginieren, sondern gleichzeitig einen optimistischen Blick zu vermitteln bzw. zu bewahren. Das Benennen von ‚aufrichtenden‘ Begleit-Effekten lassen zudem auf das ihrerseits entgegengebrachte Vertrauen in den Prozess schließen.

Folgende Aussage einer weiteren Nutzerin zeigt dies ebenso in der Verknüpfung mit hoffnungsvollen Zukunftsszenarien: „[...] weil, wenn du bist neu in diesem Land, dann kommt so: ‘Wir schaffen das, kein Problem, keine Angst haben. Wir machen das und das‘. Dann einfach bekommst du Gefühle ok, es ist... es wird gut“ (Migra05, Pos. 16).

Das Signalisieren einer zuversichtlichen Haltung gegenüber der Nutzerin könnte wie in folgender Sequenz auf parteiliches und stärkenorientiertes Case Management hindeuten. So hebt die Nutzerin in ihrer Aussage besonders das ihr entgegengebrachte Zutrauen hervor, das in der Selbstwirksamkeitserfahrung im Zuge der Erlangung ihres Aufenthaltstitels eine Rolle spielt:

„[...] she has confidence in me, she has trust in me [...] Frau [Name der Case Managerin] she kept on calling, she kept on, everything is fine. [...] I mean she was just there for me. [...] I had a million things going through my mind. A million. [...] it's not just a (.) to me don't worry everything will be fine. Even to my visa she wants to make sure I stay in Austria. When somebody says this is how you do it [...] do this and then I got my three years visa“ (Migra01, Pos. 20).

Stärkenorientierung lässt sich weiters durch das Spiegeln einer der Nutzerin innewohnenden Seite vermuten, deren Entfaltungsmöglichkeit sie im Zusammenhang mit Zuversicht erlebt: „[...] She brought out the best in me. She kept (on) telling me, don't worry you're gonna make it, you're gonna be fine, don't worry!“ (ebd.:16).

Auf die Bedeutsamkeit von stärkenorientiertem Zutrauen seitens der Case Managerin weist zugleich die folgende Aussage einer Interviewpartnerin hin, in der sie die Erfahrungen des Gehört-Werdens ebenso positiv hervorhebt, wie die der verlässlichen Begleitung. Die ausgedrückte Relevanz von bestärkenden Rückmeldungen auf bereits durch sie gesetzte und gelungene Handlungen deutet darauf hin, dass sich Zuversicht und das erlangte eigene Zutrauen in selbstwirksames, zukünftiges Handeln überträgt: „Es gibt mir Kraft und Halt, wenn i waß, es steht wer nem mia, dea wos mia zuhört und die Hond iwa mei Schulter legt und sogt: ‚[Name der Nutzerin], des host du goad mocht oder [Name der Nutzerin], du schoffst des““ (KJH01, Pos. 186).

#### 5.4.1.2 „Meine Zukunft wird besser, weil ich meine Leben selbst bestimmen kann“ – Zuversicht als intrinsische Ressource

Zuversicht ist jedoch nicht ausschließlich als Effekt des Interaktionsverhältnisses zwischen Nutzer:innen und Case Manager:innen zu begreifen, sondern sehr oft bei den Nutzer:innen bereits vorhanden. In folgendem Zitat manifestiert sich die Zuversicht einer Nutzerin als mitgebrachte Ressource in Form von stark ausgeprägter Willenskraft:

„Ich wusste, ich wusste, dass ich das schaffe, ich wusste es, aber ich wusste nicht, wie lange dauert es? Und wie lange brauche ich und wann wird die Zeit kommen und so weiter und sofort, aber ich wusste genau, dass ist das schaffe und ja, einmal kommt die Zeit, wo ich selber reden kann, wo ich selber hingehen kann und so weiter und so fort, ja. [...] Das wusste ich zu hundert Prozent“ (Migra03, Pos. 128).

Die Überzeugung und das Selbstvertrauen in Verbindung mit den eigenen Zielen kann hier als Motor und vorhandene Kraftquelle zugleich gedeutet werden. In den Aussagen wird sowohl ein Bewusstsein der eigenen Fähigkeiten (ein sehr kommunikativer Mensch zu sein) erkennbar, als auch der damit verbundene starke Wunsch, sich u.a. sprachlich selbst zu ermächtigen (vgl. ebd.:68, 104).

Neben dem Zugewinn an Autonomie, sowie Erfahrungs- und Orientierungswissen in Systemen zeigt sich in der Aussage einer weiteren Nutzerin ihr zuversichtlicher Blick in die Zukunft und auf ein selbstbestimmtes Leben, die ebenso als wichtige Ressource im Prozess gedeutet werden kann (vgl. Migra02, Pos. 96):

„Ich denke, meine Zukunft wird alles besser, weil ich meine Leben selbst bestimmen kann. Und ich denke noch, ich bin immer, ah Änderung, aber positiv. Was gut für mich, dann mache ich. [...] Und in Zukunft ich will (.) arbeiten und bekomme ich auch ein Recht hier und Pension. Und meine Tochter ich werde auch sie unterstützen wie möglich, dass sie studieren“ (ebd.:104).

Mit Rechten ausgestattet zu sein und ihr Leben selbst bestimmen zu können, lässt eine Wirkung erkennen, die sich in der positiven Haltung der Nutzerin hinsichtlich ihrer Zukunft zu manifestieren scheint. Die Äußerung des Wunsches, sich (langfristig) ökonomisch absichern zu können und auch in der Lage zu sein, ihre Tochter zu unterstützen, deutet auf eine Konkretisierung der eigenen Perspektiven hin, die auch als Ressource in Form von intrinsischer Motivation für die Zielplanung im Case-Management-Prozess von Relevanz sein kann.

#### 5.4.1.3 Zuversicht in Beziehungen

Auch der Ausblick einer weiteren Nutzerin auf ein Leben jenseits sozialer Isolationserfahrung in der Migrationsgesellschaft und dem Vorhandensein familiärer Netzwerke (im engeren Sinne), prägt Zuversicht. Optimismus wird hier durch die Imagination potentieller bzw. zukünftiger Freund:innenschaften / Bekanntschaften hergestellt:

„She taught me a lesson that you can find a nice person anywhere in the world. There are nice people everywhere. She made me know that beyond family, [...] or beyond oh this person, you know like introduction, you can see somebody and there is a strong connection” (Migra01, Pos. 40).

Mit Zuversicht in Beziehungen geht auch der Wiederaufbau von Vertrauen einher. So wird in der Interaktion seitens einer Nutzerin im Case-Management-Prozess für relevant befunden, „dass sie [die Flexiblen Hilfen, Anm. N.O.] bei mir waren, dass sie so da waren. Sie haben mir gut zuredet und [waren] beim Menschen kennenlernen einfach da und haben mich unterstützt, also einfach da und unterstützt“ (KJH01, Pos. 42). Durch die von der Nutzerin benannten Gelingensfaktoren wie dem Gehört- und Bestärkt-Werden sowie das Vermitteln von Zutrauen und Spiegeln von Zuversicht in ihre Person werden weitere Bedingungen sichtbar, die es ihr ermöglicht zu haben scheinen, sich gut einlassen zu können: „also am Anfang war ich so ein bisschen unsicher, weil ich generell nicht so wirklich Menschen vertraut. Dann kam, also es hat schon zirka so zwei, drei Wochen gedauert, bis ich wirklich Vertrauen gehabt hab und ja also ich kann es nicht wirklich sagen, aber ich hab mich einfach eingelassen, dass es hilft und es hilft auch“ (ebd.:31). Das dem Prozess entgegengebrachte Vertrauen und die Zuversicht, ‚dass es hilft‘, zeugen von einer Stärke in Form eines Willens und aufgebrachten Mutes seitens der Nutzerin, wieder auf Menschen zuzugehen und sich angstfrei „wieder bewegen [zu können] wie ich will“ (ebd.:48).

#### 5.4.1.4 Zusammenfassung

Die Aussagen der Nutzer:innen verdeutlichen vielseitige Aspekte von Zuversicht in deren Erfahrungen im Case-Management-Prozess. Im Zuge der Auswertung wurde deutlich, dass Zuversicht einerseits die Funktion einnehmen kann, ermutigende wie auch positiv besetzte Zukunftsszenarien zu imaginieren und ebenso Kraft zum Weitermachen zu schöpfen. Sie tritt andererseits auch als vermittelte Haltung in der Interaktionserfahrung mit dem:der Case Manager:in zutage, die auf die Bedeutsamkeit einer stärkenorientierten Arbeitsweise hindeutet. Auch wurde deutlich, dass auf Hoffnung bauende Aspekte von Zuversicht dem Faktor Zeit eine wesentliche Rolle zukommt. So drückt sich Zuversicht als Ressource nicht zuletzt im (Selbst-)Vertrauen aus, die auch hier mit dem hoffnungsgebenden Faktor Zeit einhergeht.



## 5.4.2 Selbstvertrauen

*Spiegel-Schmidt Sebastian*

Das nachfolgende Kapitel befasst sich mit Nutzer:innenerfahrungen, die im Zusammenhang mit der Thematik 'Selbstvertrauen' stehen. So haben die Auswertungen ergeben, dass das Selbstvertrauen der Nutzer:innen einerseits als Teil eines gemeinschaftlichen Ausgestaltungsprozesses zwischen Nutzer:innen und Case Manager:innen gesehen werden kann, in welchem das Selbstvertrauen ersterer durch gesetzte Handlungen der Case Manager:innen bestärkt und ausgebaut werden konnte. Andererseits kann Selbstvertrauen auch als persönliche und individuelle Ressource gesehen werden, welche Nutzer:innen eigenständig in den Prozess integrieren und diesen dadurch beeinflussen können. Im Folgenden werden verschiedene Ebenen beschrieben, auf welchen das Selbstvertrauen der befragten Personen eine bedeutende Rolle im Rahmen der Case-Management-Prozesse eingenommen hat. Abschließend wird noch auf weitere Ergebnisse im Zusammenhang mit dieser Thematik verwiesen.

### 5.4.2.1 Selbstvertrauen durch Bestärkung

Die Interviewpartner:innen berichten darüber, dass durch eine gezielte Bestärkung innerhalb der Case-Management-Prozesse sowohl auf inhaltlicher als auch auf persönlicher Ebene das Selbstvertrauen in die eigene Persönlichkeit sowie den kontextspezifischen Handlungsschritten erweitert werden konnte. So zeigt sich, dass konkrete Anteilnahme sowie Interesse an den Lebensrealitäten der Nutzer:innen und ein bestärkendes Verhalten seitens der Case Manager:innen den befragten Personen Sicherheit und Selbstvertrauen vermitteln. So spricht eine Nutzerin in ihren Erfahrungen vom Umgang mit Angststörungen, welche sie lange Zeit an der Bewältigung von sozialen Interaktionen gehindert bzw. bei der alltäglichen Lebensführung eingeschränkt haben: „[...] also eben dass sie bei mir waren, dass sie so da waren sie haben mir gut zuredet und beim Menschen kennenlernen einfach da und haben mich unterstützt also einfach da und unterstützt“ (KJH01, Pos. 42). Die Professionist:innen konnten in diesem Fall auf Basis einer passgenauen Hilfe die Nutzerin bei den für sie relevanten Themen unterstützen. Die Beschreibung, „dass sie so da waren sie haben mir gut zuredet“ (ebd.) lässt außerdem auf die Relevanz von Verfügbar- und Erreichbarkeit innerhalb der Prozesse schließen (siehe Kap. Erreichbarkeit und Kontaktgestaltung). Das 'Gut-Zureden' wirkte sich positiv auf das Selbstbild und Selbstvertrauen der Nutzerin aus, da hierdurch ein Gefühl der Sicherheit vermittelt werden konnte. Es geht hier also darum, den Nutzer:innen einerseits Vertrauen in ihre Kompetenzen zu vermitteln und sie in weiterer Folge zu konkreten Handlungen anzuregen, sie folglich in ihrem Handeln zu bestärken. Darüber hinaus ist es in diesem Zusammenhang von Bedeutung, den Nutzer:innen einen möglichst hohen Grad an Selbstwirksamkeit zu ermöglichen:

„Ja, erstes Jahr war immer (..) da hab ich ihn gefragt, ob ich ... weil ich will, ich kann jetzt viel auch selber machen. Termine und so. Kann ich das auch selber machen, hab ich gefragt. Und er hat gesagt ,natürlich. Was Sie können, das machen Sie! Und wenn was ist schwierig, einfach melden“ (Migra05, Pos. 46).

Durch das Zutrauen seitens des Case Managers sowie die Erfahrungen, welche sich die Nutzerin durch ihre Selbstwirksamkeit aneignen kann, verstärkt sich das (Selbst-)Vertrauen in ihre eigenen Handlungen. An der Aussage der Nutzerin lässt sich erkennen, dass es wichtig ist, den Nutzer:innen Handlungsräume zu ermöglichen, in welchen sie selbstwirksam agieren können, sie allerdings auch zu und bei diesen Handlungsschritten zu begleiten und bestärken.

Die Auswertungen der Nutzer:innenerfahrungen haben außerdem ergeben, dass Bestärkungen ebenso in Phasen von Überforderung und Verunsicherung für die Interviewpartner:innen von Bedeutung waren und zu einem Ausbau des Selbstvertrauens beitragen konnten:

„So, Frau [Name der Case Managerin] em helped me to build my, again, again, I said, my self- confidence, my self- esteem as a woman. Come on [Name der Nutzerin], you can make it. Come on [...] She, she brought out the best in me (....) She brought out the best in me. She kept (on) telling me, don't worry you're gonna make it, you're gonna be fine don't worry [...] When you are going through a certain period in your life and when you have dis, you hear dis voice, it keeps you going” (Migra01, Pos. 16-40).

Hier zeigt sich erneut die bereits erwähnte Rolle der Erreichbar- bzw. Verfügbarkeit, durch welche der Nutzerin ein Gefühl der Sicherheit vermittelt werden kann. Die Nutzerin spricht in diesem Zitat von einer herausfordernden Lebensphase, in welcher sie durch die Zusammenarbeit mit der Case Managerin ermutigt und bestärkt wurde, weiterhin an ihren Zielen festzuhalten. Die positiven Zusprüche haben für sie dazu beigetragen, sich eine optimistische Zukunftsvision anzueignen sowie anstehende Herausforderungen mit Selbstvertrauen bewältigen zu können. In diesem Fall scheint für die Nutzerin ein Zusammenspiel aus der Verfügbarkeit der Case Managerin sowie deren aktiven Bestätigungen und Bestärkungen dazu zu führen, dass die für sie herausfordernde Lebensphase mit Hilfe ihrer Selbstsicherheit sowie Selbstvertrauen bewältigbar wird.

Vor allem im Forschungskontext Flucht und Migration hat sich anhand der Gespräche gezeigt, dass solche Phasen der Unsicherheit und Überforderung häufig im Zusammenhang mit einer Orientierungslosigkeit auftreten, welche wiederum durch die kurze Aufenthaltsdauer in Österreich zu erklären wäre (siehe Kap. Orientierung). Da Nutzer:innen in diesen Fällen häufig ein Gefühl der Ohnmacht verspüren und nicht oder nur begrenzt selbstwirksam agieren können, entsteht dadurch häufig eine zusätzliche Belastung. Da der Austausch mit informellen Netzwerken weitestgehend nicht existent ist und sich ein Gefühl einstellen kann, eigene Herausforderungen nicht bewältigen bzw. für sich selbst und Angehörige der Familie nicht sorgen zu können, gehen diese Erfahrungen zum Teil mit einer Minderung des Selbstvertrauens einher (vgl. Migra03, Pos. 60; Migra02, Pos. 40; Migra05, Pos. 44). Vor allem bei diesen Erfahrungen hat sich der Einfluss einer positiven Bestärkung auf das Selbstvertrauen besonders gezeigt. Eine Nutzerin berichtet in diesem Zusammenhang von den Erfahrungen mit dem Case-Management-Prozess nach ihrer Ankunft in Österreich. Durch die bestärkenden sowie Zuversicht vermittelnden Zusprüche seitens der Case Managerin kann die Nutzerin den anstehenden Herausforderungen mit Selbstvertrauen begegnen, es wird ihr folglich dadurch möglich, die erwähnten Unsicherheiten abzulegen und im gemeinsamen Austausch mit der Case Managerin zukunftsorientiert zu arbeiten (vgl. Migra05, Pos. 16).

Es wird hier einerseits ein Vertrauensverhältnis bezüglich des Fortlaufs und Ausgang des Case-Management-Prozesses aufgebaut sowie andererseits das Selbstvertrauen der Nutzerin dadurch bestärkt, dass durch die gemeinsame Vorstellung einer positiven Zukunftsrealität eine Stärkung in das Vertrauen in die eigene Person entstehen kann.

Diese Erfahrungswerte bezüglich des Verlaufs der individuellen Prozesse haben sich unter anderem auch im Feld der steirischen Kinder- und Jugendhilfe gezeigt. Obwohl sich die konkreten Thematiken hier teilweise recht deutlich von denen aus dem Forschungskontext Flucht und Migration unterscheiden zeigt sich trotzdem, dass ein positives Zusprechen sowie die Vermittlung einer konstruktiven Sichtweise auf den fortlaufenden Prozess für die Nutzer:innen eine Bestärkung des Selbstvertrauens bedeuten können. Eine Nutzerin berichtet in diesem Zusammenhang beispielsweise, dass ihr durch die Case Managerin durchaus vermittelt wurde, dass der gemeinsame Prozess langwierig und intensiv werden kann, sich der Aufwand allerdings letztendlich auszahlen und mit einer positiven Veränderung der Ausgangssituation belohnt werden wird:

„Ah, bevor i gongan bin, hod sie za mia gsogt, 'Frau [Name der Nutzerin]' hod sie gsogt, 'es wird ein langa, ein steiniger Weg wean aber wir wean das letztendlich schaffn. Sie wean sehn' und des hod mi wirklich die gonzn Joahre imma begeleitet und aufrichtet, wonn i monchesmui no so vazweiflt wo a owa jetzt ned weing da BH sondern weng oft die Sochn de sie [Name der Enkelin] gmocht hod gö“ (KJH03b, Pos. 195).

Anhand der Aussage lässt sich deuten, dass Transparenz und Bestärkung in diesem Kontext ebenfalls eine große Bedeutung besitzen. Einerseits kann sich die Nutzerin auf die anstehenden Aufgaben einstellen, andererseits wird sie auch kontinuierlich durch die Case Managerin darin bestärkt, dass die eigenen Ressourcen sowie die eigene Person ausreichend sein werden, um den Prozess schlussendlich positiv abschließen zu können. Dadurch können Nutzer:innen sowohl entlastet als auch in ihrem Selbstvertrauen und ihrer individuellen Perspektive auf die eigenen Anteile und Möglichkeiten innerhalb des Prozesses bestärkt werden.

Es zeigt sich jedoch auch, dass das individuelle Selbstvertrauen als Teil eines persönlichen Entwicklungsprozesses erweitert werden kann, welcher durch positive Bestärkungen und Erfahrungen angeregt wird. Eine Nutzerin berichtet hier, dass sie sich durch die Ermutigung zur Handlung und den damit zusammenhängenden Erlebnissen erst Selbstvertrauen aufbauen konnte (vgl. Migra04, Pos. 20).

Dass dieses Selbstvertrauen nicht nur als eigene Ressource gesehen werden kann, sondern sich außerdem für die Nutzer:innen noch in der Weitergabe von Erfahrungswerten, Wissen und Kompetenzen an informelle Netzwerke zeigt, beschreibt eine weitere Facette von Selbstvertrauen und Selbstwirksamkeit. Auf die diesbezüglichen Ergebnisse der Auswertung wird am Ende dieser Kernkategorie eingegangen (siehe Kap. Multiplikator:innenrolle). Es lässt sich allerdings bereits an dieser Stelle festhalten, dass die Bestärkung des Selbstvertrauens der Nutzer:innen nicht nur als bedeutsam für die persönliche Entwicklung sowie den eigenen Prozessverlauf anzusehen sind, sondern sich auch darüber hinaus, als eine Weitergabe

dieser Bestärkungen zeigen kann, welche auf einem positiven Selbstbild bzw. Selbstvertrauen beruhen.

Unter dem folgenden Punkt soll auf das Verhältnis zwischen einer wertschätzenden Haltung der Fachkräfte und dem Selbstvertrauen der Nutzer:innen eingegangen werden.

#### 5.4.2.2 Selbstvertrauen durch Wertschätzung

Die Interviewpartner:innen berichteten in den Befragungen, dass ihnen eine wertschätzende Haltung seitens der Case Manager:innen besonders wichtig war. So war es für die Nutzer:innen durchaus von Bedeutung, von der Fachlichkeit und Expertise der Case Manager:innen bzw. Flexiblen Hilfen profitieren zu können. Es wurde allerdings als angenehm und bestärkend empfunden, dass sich die Fachkräfte nicht anhand ihrer Kompetenzen profilierten, wodurch ein sowohl einseitiges als auch hierarchisches Verhältnis innerhalb des Prozesses entstehen hätte können (vgl. KJH06, Pos. 46; KJH03b, Pos. 211). Dadurch, dass die eigenen Kompetenzen und Anteile der Nutzer:innen ebenso wie das fachliche Erfahrungswissen der Professionist:innen Platz in der Ausgestaltung der Prozesse finden, kann ein Gefühl der Verantwortungsteilung vermittelt werden, welches bei den Interviewpartner:innen in einem Ausbau des Selbstwertes sowie Selbstvertrauens münden kann. Eine Nutzerin beschreibt dies wie folgt:

„Des hob i schon gsogt, nen, dass ah sei wui vü Chancen hob und vü Möglichkeiten hom do reinzusehgn, letztendlich i hob a vierazwangs Stundn am Tog mit da [Name der Enkelin] vabringa und kana kennt sie so gut wie ich, ned und des homs ma owa dann a zugestandn, na. [...] Jo, dass, dass ma afoch wirklich ah, schaut, dass, dass ma mi wirklich so wohanimmt wie i bin, dass ma ned afoch, ah glaubt oda wos, i möchte irgendwos vabergen oder i wü do irgendwos vaschleian oder i wü, i man schlecht fias Kind“ (KJH03b, Pos. 95-113).

Es besteht hier also sowohl der Anspruch, dass die eigenen Erfahrungswerte bei der Ausgestaltung des Prozesses berücksichtigt werden, als auch das Bewusstsein darüber, dass diese Erfahrungen von großer Bedeutung für die Qualität der weiteren Zusammenarbeit sein können. Dass dieses Bewusstsein in weiterer Folge durch die Anerkennung der Kompetenzen der Nutzerin bestärkt wird, führt zu einer Bestätigung des Selbstvertrauens. Es scheint hier für das Selbstvertrauen der Nutzer:innen von Relevanz zu sein, im Prozess als ebenbürtige Kooperationspartner:innen und weniger als passive Empfänger:innen angesehen zu werden.

Dass diese Aufteilung der Verantwortlichkeiten und Einbeziehung der Nutzer:innen nicht als eine Verschiebung von Verantwortlichkeiten bzw. Zuständigkeiten oder als reine Aufgabenabgabe seitens der Case Manager:innen gesehen wird, ist an dieser Stelle ebenfalls bedeutend hervorzuheben. Eine Interviewpartnerin beschreibt dies folgendermaßen: „She is not saying, sit down and I'm doing everything for you, no. She is making you to be a strong woman like herself“ (Migra01, Pos. 40). Es lässt sich daraus schließen, dass den Nutzer:innen die Bedeutung der Selbstwirksamkeit bzw. der Einbezug der eigenen Anteile durchaus bewusst ist, dass diese als wertschätzendes

Verhalten seitens der Fachkräfte zu interpretieren sind und in weiterer Folge zu einer Stärkung in das Vertrauen in die eigene Persönlichkeit führen können.

Daran anlehnend zeigen bestimmte Erfahrungswerte der Befragten, dass eine Passivität bzw. die Wahrnehmung einer kontrollierenden Komponente innerhalb der Case-Management-Prozesse einen negativen Einfluss auf das Selbstvertrauen der Nutzer:innen haben können. Eine Interviewpartnerin berichtet beispielsweise, dass sie in ihrem Prozess „[eine] de strengstn Sozialarbeiterin[nen]“ (KJH02b, Pos. 41) bekommen hat. Die Nutzerin wendet sich in weiterer Folge an die Flexiblen Hilfen, da sie den Hilfeplan als überfordernd wahrnimmt und selbst die Flexiblen Hilfen „so an Hilfeplan halt auch noch nie gesehen haben“ (ebd.), wie die Nutzerin beschreibt. Auf die Frage hin, wie sich diese Erfahrungen für die Nutzerin angefühlt haben antwortet diese damit, dass ihr dadurch „ka gutes Gefühl“ (KJH02b, Pos. 35-41) vermittelt wurde und die Case Managerin auf die „Bedürfnisse nicht ganz eingegangen“ (ebd.) sei. Anhand dieser Erfahrungen lässt sich deuten, dass auferlegte Hilfepläne bzw. kontrollierendes Verhalten seitens der Case Manager:innen dazu führen können, dass die Nutzer:innen sich selbst in einer passiven und anteilslosen Position wahrnehmen. Es kann der Eindruck entstehen, dass die eigenen Anteile und Kompetenzen nicht ausreichend sind und in der Ausgestaltung der Prozesse keiner Berücksichtigung bedürfen. Werden die eigenen Kompetenzen als bedeutungslos eingestuft, können sich Nutzer:innen dadurch als entmündigt und fremdbestimmt wahrnehmen, was sich negativ auf Entwicklung, Bestärkung und Ausgestaltung des Selbstvertrauens auswirkt. Dadurch zeigt sich erneut die Relevanz der Einbettung von Mitsprache und Wertschätzung in der Ausgestaltung der Case-Management-Prozesse und es wird der Zusammenhang dieser Komponenten mit dem Selbstvertrauen der Nutzer:innen verdeutlicht.

Im Sinne der Wertschätzung der Nutzer:innen hat sich außerdem gezeigt, dass es für das Selbstbild bzw. Selbstvertrauen als förderlich wahrgenommen wurde, die eigene Relevanz innerhalb verschiedener Systeme vermittelt zu bekommen. Als Beispiel hierfür kann die Arbeit der Case Manager:innen der Betrieblichen Wiedereingliederung gesehen werden. Ein Zitat eines Nutzers veranschaulicht dies: „Dass so bleiben wie sie jetzt san olle, dann hat das eine große Zukunft. Weil dann fühlt man sich als Arbeitnehmer ned alleiweil so weggeschoben oder in die Ecke gestellt, sondern die brauchen dich wieder. Da bist du wirklich gefragt und sie helfen dir sehr. Des is“ (ÖBB03, Pos. 42). Der Nutzer antwortet hier auf die Frage, was er sich in der Ausgestaltung seines Prozesses anders gewünscht hätte bzw. was er daran verändern würde. Die Antwort, in welcher er sowohl das Potenzial der Betrieblichen Wiedereingliederung als auch die für ihn relevante Bedeutung betont, als Arbeitnehmer respektiert und wertgeschätzt zu werden, zeugt von einer grundlegenden Zufriedenheit bezüglich der Ausformung seines individuellen Case-Management-Prozesses. Aufbauend darauf kann gedeutet werden, dass es den Nutzer:innen ein Gefühl der Bedeutsamkeit sowie Wertschätzung vermitteln kann, wenn mehrere Personen / Stellen an der Wiedereingliederung von Arbeitnehmer:innen interessiert sind und man nicht einfach „in die Ecke gestellt“ (ebd.) wird. Durch diese aufgezeigte Relevanz innerhalb bestimmter Systeme, in diesem Kontext das System Berufstätigkeit, kann der Selbstwert der Nutzer:innen bekräftigt und damit zusammenhängend auch das Vertrauen in die eigene Rolle, innerhalb eines bestimmten Systems, bestärkt werden. Vor allem im Falle einer

Berufsunfähigkeit aufgrund einer vorangegangenen Krankheit / eines Unfalls erscheint es als besonders bedeutsam, den Arbeitnehmer:innen die Relevanz im individuellen Arbeitsfeld aufzuzeigen, um dadurch das Selbstvertrauen zu stärken.

Die vorangegangenen Ausführungen verdeutlichen den Zusammenhang einer wertschätzenden und anerkennenden Arbeitsweise innerhalb der Case-Management-Prozesse mit der Thematik Selbstvertrauen. Im folgenden Kapitel soll die Verbindung einer parteilichen Arbeitsweise der Case Manager:innen und dem Selbstvertrauen der Nutzer:innen dargestellt werden.

#### 5.4.2.3 Selbstvertrauen durch Parteilichkeit

Wie bereits unter dem vorherigen Punkt erwähnt, spielen Anteilnahme und aufrichtiges Interesse an den für die Nutzer:innen relevanten Themen eine besondere Rolle, sowohl bei der konkreten Ausgestaltung der Prozesse als auch bei der Stärkung des Selbstvertrauens. Weitere Erfahrungen der Interviewpartner:innen haben ergeben, dass ihnen durch eine parteiliche Haltung der Case Manager:innen zu Gunsten der Nutzer:innen Sicherheit und Rückhalt vermittelt wurde, wodurch das individuelle Selbstvertrauen bestärkt werden konnte. Eine Nutzerin des Case Managements der steirischen Kinder- und Jugendhilfe berichtet darüber folgendermaßen: „Es gibt mir Kraft und Halt, wenn i was es steht wer nem mia, dea wos mia zuhört und die Hond iwa mei Schulter legt und sogt: '[Name der Nutzerin], des host du goad mocht' oder '[Name der Nutzerin], du schoffst des'" (KJH01, Pos. 186). Dieses 'neben-sich-stellen', wie es die Nutzerin beschreibt, deutet auf die Relevanz einer parteilichen Grundhaltung seitens der Fachkräfte hin. Dieses Handeln sowie das Engagement der Fachkräfte für die relevanten Themen der Lebensrealitäten der Nutzer:innen gibt diesen Sicherheit in ihrem eigenen Handeln. Sie können sich auf den Rückhalt seitens der Case Manager:innen verlassen und dadurch Selbstvertrauen in ihren individuellen Handlungsräumen gewinnen.

Im Forschungskontext Flucht und Migration zeigt sich in diesem Zusammenhang, dass es im Sinne einer Geltendmachung von Rechten für die Nutzer:innen bestärkend war, durch parteiliches Handeln der Case Manager:innen unterstützt zu werden. Die Professionist:innen weisen die Befragten nicht nur auf ihre Rechte und Ansprüche hin, sondern begleiten und unterstützen sie aktiv bei der Einforderung dieser. So konnte bei den Nutzer:innen ein Bewusstsein über die ihnen zustehenden Rechte und Ansprüche geschaffen werden (vgl. Migra02, Pos. 6). Durch dieses Empowerment bezüglich der Rechte und Ansprüche der Nutzer:innen kann in weiterer Folge eine Handlungssicherheit geschaffen werden, in welcher Nutzer:innen Selbstvertrauen sowohl im Umgang mit spezifisch damit verbundenen Themen als auch bezüglich der eigenen Position innerhalb der Gesellschaft aufbauen können. Da sich die Nutzer:innen auf den Rückhalt und die Expertise der Case Manager:innen verlassen können und sich diese durch parteiliches Handeln den Thematiken der Interviewpartner:innen widmen, konnte in diesem Zusammenhang Sicherheit und Selbstvertrauen im selbstständigen Agieren in Handlungsfeldern geschaffen werden.

Dieses Kapitel wird durch eine kurze Erwähnung weiterer Ergebnisse, welche sich anhand der Auswertungen zum Thema Selbstvertrauen ergeben haben, abgerundet.

#### 5.4.2.4 Weitere Ergebnisse zum Thema Selbstvertrauen

In den vorangegangenen Ausführungen wurden bereits signifikante Verbindungen zwischen den individuellen Nutzer:innenerfahrungen und dem daraus entstehenden Selbstvertrauen deutlich. Interviewpartner:innen berichten darüber, durch ihre Erfahrungen sowie angeeigneten Expertisen bestärkt worden zu sein, wodurch sie in weiterer Folge Selbstvertrauen bezüglich zukünftiger Herausforderungen und Handlungsschritte entwickeln konnten (vgl. Migra03, Pos. 108; KJH06, Pos. 82; Migra04, Pos. 2).

Eine besonders relevante Verbindung hat sich zwischen den Themen Selbstvertrauen und Selbstwirksamkeit gezeigt. Dadurch, dass Nutzer:innen zu Handlungen angeregt werden und sich dadurch aus der Abhängigkeitsbeziehung zwischen Nutzer:innen und Case Manager:innen lösen können, entsteht ein Selbstvertrauen bezüglich der eigenen Handlungsfähigkeit sowie Handlungskompetenzen (vgl. Migra05, Pos. 25; Migra04, Pos. 40) (siehe Kap. Selbstwirksamkeit).

Abschließend sei noch die Relevanz einer den Nutzer:innen Zuversicht vermittelnden Haltung und dem daraus resultierenden Aufbau von Selbstvertrauen erwähnt. Die Interviewpartner:innen berichten, dass sie Sicherheit und Optimismus dadurch gewinnen konnten, dass ihnen von Seiten der Case Manager:innen ein zuversichtliches Bild bezüglich der zukünftigen Lebenssituation vermittelt wurde. Positive Bestärkungen diesbezüglich ermöglichten den Aufbau des individuellen Selbstvertrauens, da Nutzer:innen dadurch zuversichtlich und selbstsicher zukünftigen Herausforderungen begegnen konnten (vgl. KJH03b, Pos. 35; ÖBB03, Pos. 36; Migra01, Pos. 20) (siehe Kap. Zuversicht).

#### 5.4.2.5 Zusammenfassung

Es lässt sich nun zusammenfassend festhalten, dass das Selbstvertrauen der Nutzer:innen sowohl durch intrinsisch stattgefundene Prozesse ausgebaut und erweitert wurde, welche die Nutzer:innen durch Selbstwirksamkeit anregen, jedoch die leitenden Case Manager:innen durchaus ebenso durch gesetzte Handlungen sowie einer professionellen Ausgestaltung der jeweiligen Case-Management-Prozesse dazu beitragen konnten, das Selbstvertrauen der Nutzer:innen auszubauen. Besonders hier zeigt sich, dass Bestärkungen die Nutzer:innen motivieren und ihnen außerdem Selbstvertrauen vermitteln können. Den Befragten war es außerdem wichtig, die eigene Relevanz innerhalb der Prozesse aufgezeigt zu bekommen bzw. die eigenen Anteile mit in den Prozess integrieren zu können. Geschieht dies, wirkt sich das positiv auf das eigene Selbstbild bzw. das Selbstvertrauen aus. Es wurde außerdem als stärkend empfunden, eine parteiiche Haltung der Fachkräfte wahrzunehmen, da dies den Nutzer:innen Rückhalt vermitteln konnte.

### 5.4.3 Selbstwirksamkeit

*Obaro Nima*

Im folgenden Kapitel wird auf die Bedingungen und Strategien eingegangen, die in Case-Management-Prozessen erarbeitet, durch die Nutzer:innen eingebracht und in selbstwirksame Handlungen übersetzt wurden. Hierbei lassen sich Selbstwirksamkeitserfahrungen überwiegend im Kontext von Flucht und Migration sowie stellenweise im Wiedereingliederungsmanagement der ÖBB verorten. Während Case-Management im ÖBB-Konzern als Konzept verankert ist, erfordert der Prozess im Migrationsbereich mitunter hohe Eigenmotivation und -initiative der Nutzerinnen, die als Ressourcen hervorzuheben und zu begreifen sind. In den Erzählungen der Nutzerinnen stellt sich Selbstwirksamkeit im Case-Management-Prozess im Zusammenhang mit Erfahrungswissen, Selbstvertrauen, Bestärkung, Zutrauen, informierter Entscheidungsfindung sowie als Ressource dar. In Abschnitt *Zur Relevanz von Selbsthilfe-Kontexten in Empowerment-Prozessen* wird aufgezeigt, dass Selbstwirksamkeitserfahrungen im Kontext der KJH auch durch gegenseitiges Teilen von Ressourcen und Erfahrungen im Kollektiv geprägt sein können. Als Gegenstück zu diesen Ausführungen werden abschließend vor dem Hintergrund struktureller Hürden selbstwirksamkeitshinderliche Faktoren präsentiert, die forschungsfeldübergreifend zur Sprache kommen.

#### 5.4.3.1 „Ich bin jetzt Sozialarbeiterin von mir!“ - Selbstwirksamkeit durch Erfahrungswissen

Aus den folgenden Interview-Aussagen ergibt sich ein Ineinandergreifen von Erfahrungswissen und ein Bestreben nach Autonomie im Handeln, das, initiiert durch die Nutzerin selbst, auf eine Neuausrichtung im Interaktionsverhältnis hindeutet:

„Ja, erstes Jahr war immer.. da hab ich ihn [den Case-Manager, Anm., N.O.] gefragt, ob ich... weil ich will, ich kann jetzt viel auch selber machen. Termine und so. Kann ich das auch selber machen, hab ich gefragt. Und er hat gesagt, 'natürlich, was Sie können, das machen Sie! Und wenn was ist schwierig, einfach melden!'“ (Migra05, Pos. 46).

Die Aussage der Nutzerin weist auf den Effekt hin, den Erfahrungswissen auf das eigene Selbstvertrauen zu haben scheint und auf einen Willen, verstärkt eigenständig handeln zu wollen. Die Nutzerin fragt aktiv nach autonomen Handlungsräumen, was einerseits auf fehlendes Monitoring hindeuten könnte, während dies offen anzusprechen auch von einem Vertrauen zeugt. Das Signalisieren von Erreichbarkeit bei Bedarf seitens des Case Managers impliziert zudem die Anerkennung von Erfahrungswissen der Nutzerin, wonach es dieser selbst überlassen bleibt, sich „einfach melden“ (ebd.) zu können, wenn es für sie von Relevanz ist. Darüber hinaus ist dem Zitat ein Bewusstsein über die bereits vorhandenen Fähigkeiten und Erfahrungen zu entnehmen, bei der der Wunsch nach Veränderung der eigenen Positionierung im Prozess angenommen werden kann. Das Bestreben der Nutzerin, ihre Handlungsräume entlang von Erfahrungswissen aufzuweiten, könnte gleichzeitig eine Re-Organisation der Beziehungsgestaltung



bedeuten, der ein Einfordern/Aushandeln und Schärfen der Selbstwirksamkeitsräume zugrunde liegt.

Auch in der folgenden Sequenz offenbart die Nutzerin ihr Bestreben, eigenständig und ihren Fähigkeiten und Wissen entsprechend agieren zu wollen, die als Verlassen des Klientinnen-Status und als Lösen aus der Abhängigkeit gelesen werden könnte: „Und dann einfach zufällig habe ich das gesagt: Geht es, wenn ich Termine das und das mache. Was überhaupt ich kann? Ich hab gedacht, er muss das alles machen. Und er hat gesagt, es ist besser, wenn Sie alleine machen“ (ebd.:48). Das zufällige Erfragen bzw. Einfordern autonomer Handlungsräume seitens der Interviewpartnerin hinterlässt erneut den Eindruck, dass Aspekten von Empowerment und deren Anerkennung im Case-Management-Prozess, bei dem zu eigenmächtigem Handeln ermutigt wird, ebenso wie das Monitoring nicht aktiv forciert und berücksichtigt worden ist. Gemäß den Standards für Social Work Case Management kommt Monitoring kontinuierlich zum Einsatz, um sicherzustellen, dass die Interventionen den Zielen der Klient:innen entsprechen. Es wird kontinuierlich überprüft und abgeglichen, wo diese in der Lage sind, ihren Bedürfnissen selbst nachzukommen und Ziele aus eigener Kraft zu erreichen (vgl. Goger / Tordy 2020:60). Es lässt sich somit ein Arbeitsstil erkennen, der mit der Bereitschaft und Eigeneinitiative der Nutzerin selbst zu einer veränderten Beziehungsgestaltung führt.

Eine weitere Nutzerin vermittelt ein präzises Eigenverständnis über die durch sie gesetzten selbstwirksamen Handlungen, die sie zusätzlich mit Prozessen sprachlicher Selbstermächtigung bzw. der Möglichkeit des Rückgriffs auf informelle Netzwerke in Verbindung bringt: „Nach dem Deutschkurs könnte ich auch selber für mich was machen [...]“ (Migra03, Pos. 68). Dies beinhaltet autonome Terminvereinbarungen und deren Wahrnehmen (vgl. ebd.). „Was ich nicht könnte dann ja, entweder Freundin sollte mitkommen oder die Frau [Name der Case Managerin] sollte, könnte dort anrufen und fragen (.) Briefe waren und so weiter und so fort und ich hab dann, hab ich sechzig Prozent selber gemacht“ (ebd.:88).

Eine Nutzerin resümiert ihre nach Abschluss des Case-Management-Prozesses eigenständig getroffenen Entscheidungen und gesetzten Handlungen folgendermaßen:

„Nach dem Abschluss? Bin ich alleine. Alles mach ich. Ich bin jetzt Sozialarbeiterin von mir, (lacht) ja. Ich mache wirklich jetzt alles alleine. Ich ruf an, ich frage dort. Ich hab diese Wohnung alleine und ich bin jetzt Bewerbung für Ausbildung alleine im Internet suchen und das machen und dieses Eignungstest machen, alles alleine. Ich hab so viel Erfahrung [...] ich kann jetzt alleine alles ausmachen“ (Migra04, Pos. 46).

Sich nun als ihre eigene Sozialarbeiterin zu begreifen, zeugt von der Anerkennung und dem Bewusstsein ihrer eigenen Fähigkeiten und dem damit verbundenen Selbstvertrauen. Den Fokus, den die Nutzerin auf ihr Erfahrungswissen legt, könnte darauf hinweisen, dass die erlebte und erarbeitete Autonomie einen hohen Stellenwert einnimmt. Auf sich selbst bauen und vertrauen zu können und nun ‚alles alleine‘ zu bewältigen, präsentiert sich als Resultat dieses Erfahrungswissens, welches das Vertrauen in sich selbst und in die eigenen Fähigkeiten hervorgebracht und gestärkt zu haben scheint. In den Erzählungen der Nutzerin wird der Aspekt des ‚Alleine-Machens‘

stark gewichtet, wie sie in einem weiteren Zitat verdeutlicht: „Ich hab jetzt [Name des Bauträgers]-Wohnung. „Ich hab das alleine im Internet gesucht und dieses ‚sofort verfügbar‘. Ich hab dieses Formular alleine, weil ich hab Erfahrung“ (ebd.:40).

Neben dem Zusammenhang von Autonomie und Erfahrungswissen sind selbstwirksame Handlungen auch von Strategien des Sich-Selbst-Helfen-Könnens geprägt: „Wenn ich möchte E-Mail zum Beispiel schreiben, ich schau, wie das geht, wie macht diese ‚Sehr geehrte das‘. Ich schaue das und ich mache [Name der Suchmaschine] für mich“ (ebd.:64).

Im Kontext von Flucht und Migration erwähnt eine weitere Nutzerin etwa den Aspekt der Wissensweitergabe an andere Frauen: „Ich habe vieles Wissen, wenn ich andere helfen auch. [...]. Ja, ich bin auch eine Berater von Frau. Aber wenn nicht so schwer. Wenn schwer, was ich nicht wissen, dann hol ich eine Rat von [Name der Case Managerin], von meine Beraterin“ (Migra02, Pos. 96-100). Die Selbstwirksamkeit durch ihre Expertise und Erfahrung kommt sowohl in ihrer Rolle als Multiplikatorin als auch im Zusammenhang mit Orientierungswissen zum Tragen, wobei Case-Management zur Ausübung solidarischer Selbstorganisation bei Bedarf hinzugezogen wird, wo autonome Handlungsweisen nach wie vor auf Barrieren stoßen. Hieraus könnte geschlossen werden, dass dort, wo spezifische Informationen aufgrund von Erfahrungswissen nicht mehr kompensiert werden müssen, sich die Position der Case-Managerin allmählich wandelt, indem die Kontaktfrequenz abnimmt und die Beratung punktuell nur noch dort in Anspruch genommen wird, wo strukturelle Hürden die Selbstwirksamkeit einschränken.

#### 5.4.3.2 Selbstwirksamkeit durch Selbstvertrauen

Die bereits in anderen Kapiteln erwähnte Stärkenorientierung im Case-Management-Prozess scheint auch eine Rolle dabei zu spielen, Selbstvertrauen in die eigenen Fähigkeiten (wieder) zu erlangen, die in selbstwirksame Handlungsweisen übersetzt worden sind. Damit einhergehend, werden im Prozess Räume für relevant befunden, die das persönliche ‚Wachsen‘ ermöglichen: „She [die Case Managerin, Anm. N.O.] is a teacher to me. She tells me and when somebody does that to you, they are helping you grow, mentally“ (Migra01, Pos. 40).

Die Nutzerin verortet im Zusammenhang mit selbstwirksamen Handlungsräumen die bewusste Wiederaneignung ihres Selbstvertrauens und die Dinge selbst in die Hand zu nehmen, die als integraler Bestandteil in der Arbeitsweise verankert zu sein scheint (siehe auch in Kap. She is gonna give you the net and let you go fishin' – Selbstwirksamkeit durch Zutrauen). Die Treffen mit der Case Managerin beschreibt die Nutzerin als Selbstvertrauen stärkend, wodurch dies im Zusammenhang mit dem Case Management-Prozess als Ressource wie auch als Entfaltungsmöglichkeit gedeutet werden kann: „What I really got from this meeting with her, it's self-confidence. I'm sure she can see the difference. I'm sure. Even if she is not saying it. I go to her with so much confidence, I come back feeling good“ (ebd.:40). Neben der Relevanz des Spiegels von Stärken seitens der Case Managerin lässt sich hier ebenso der Wunsch annehmen, dass persönliche Transformationsprozesse der Nutzerin innerhalb der Arbeitsbeziehung aktiv

anerkannt werden. Die sich daraus ergebende These könnte somit lauten, dass es einen Unterschied für die eigene Selbsteinschätzung macht, wenn signifikante Veränderungen in der Beziehungsstruktur benannt werden.

Stärken in der Interaktion mit dem:der Case Manager:in gespiegelt zu bekommen zeigt auch die Erfahrung einer anderen Nutzerin, die im Zusammenhang mit Selbstwirksamkeit von Bedeutung sein können. Sie beschreibt diesen Vorgang folgendermaßen:

„[Name der Nutzerin], du kannst das machen. Du kannst machen, hingehen und das und das'. Und bin ich wirklich jetzt alleine. Früher ich hab Angst hier gehen hier gehen alleine. Jetzt bin ich nur hingehen und fragen. Ich hab das, wo kann ich wo soll ich gehen. Ich hab dies Selbstvertrauen" (Migra04, Pos. 20).

Die Selbstwirksamkeit der Nutzerin ist hier eng verknüpft mit der gewonnenen Selbstsicherheit und der Orientierung in Systemen interpretierbar. Dies scheint durch den Zuspruch und das Zutrauen seitens des Case-Managers in die Fähigkeiten der Nutzerin ergänzt worden zu sein und deutet auch hier auf eine stärkenorientierte Arbeitsweise hin, bei der der Aufbau von Rahmenbedingungen und Strategien für selbstwirksames Handeln in verschiedenen Bereichen des Lebens, wie Wohnen oder Bildung, eine Rolle spielt (vgl. ebd.:40).

So stellten beispielsweise Vorlagen für das Senden von E-Mails eine Möglichkeit für die Nutzerin dar, diesbezüglich eigenständige Handlungen tätigen zu können, die wiederum ihr Selbstvertrauen stärk(t)en und Hilfe zur Selbsthilfe boten. Wie im vorherigen Abschnitt erwähnt, bezieht sich die Nutzerin auf eine Interaktionsweise, die selbstwirksames Handeln begünstigt hat. Zugleich wird ein Selbstbild offenbart, das den Rahmen der Subjektivierung ‚Klientin‘ transzendiert und ihr heutiges, durch sie unabhängig wahrgenommenes Ich sichtbar werden lässt.

Selbstvertrauen manifestiert sich auch in der Anerkennung und im Wahrnehmen der eigenen Fähigkeiten und von Erfahrungswissen: „Ja (lacht), jetzt aber kann ich wirklich ok? Nicht hundert Prozent, aber achtzig Prozent mach ich alleine!" (Migra03, Pos. 92). Auch in der folgenden Sequenz wird der durchlaufene Prozess des Autonomiegewinns sichtbar, wobei auch dieser von einer Phase stattgefundenen Orientierung in Systemen und dem Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten begleitet ist:

„Ich komme zu Wien in 2017 und bin ich alleine mit 4 Kindern. Und ohne Sprache und ich kenne nicht die Plätze und wenn ich eine Probleme habe, was kann ich tun, machen? Und ich hab gehört über das [Name der Organisation]. Dann bin ich einen Termin ausmachen und wenn ich eine Problem habe, immer anrufen [...] und bin ich jetzt ich kann meine Probleme alleine lösen, weil ich hab Erfahrung, ich hab Selbstvertrauen" (Migra04, Pos. 2).

Auf Basis dieser Erzählung zeigt sich erneut, dass neben Aspekten der Bestärkung im Case-Management-Prozess sich auch das Erfahrungswissen förderlich für das eigene Selbstvertrauen und auf selbstwirksames Handeln ausgewirkt hat (vgl. ebd.:70).

In einer weiteren Aussage stellt sich parteiliche Begleitung in der Phase „ein Visum für sich selbst" (Migra02, Pos. 12) zu erlangen und jemanden an ihrer Seite zu wissen, die

„weiß, (...) was mein Recht [ist], hier zu bleiben“ (ebd.:54) zusätzlich als bestärkender Effekt heraus. Die Relevanz von Selbstwirksamkeit für die Herausbildung von Selbstvertrauen zeigt sich in der folgenden Aussage der Nutzerin, die sich in der erlangten Unabhängigkeit manifestiert: „Wenn er [ihr Ex-Mann, Anm. N.O.] kein Geld geben, ist kein Problem. Ich kann selbst verdienen. Ich kann auf meine Füße stehen“ (ebd.:24).

Auch wenn die Entscheidung der Nutzerin hier lautet, auf Unterhaltszahlungen zu verzichten, lässt die Aussage gleichzeitig erkennen, dass „auf eigenen Füßen [zu] stehen“ (ebd.) auch bedeuten kann, selbstbewusst zu erkennen zu geben, nicht mehr erpressbar zu sein und auf sich selbst bauen zu können (vgl. ebd.:86). Bereits vorhandene als auch (wieder)gewonnene Stärken scheinen sich hierbei auf ihr selbstwirksames Handeln ausgewirkt und ihren erfolgreich geführten Kampf um Autonomie begünstigt zu haben: „Und dann bin ich sehr stark geworden und ich kann jetzt stehen auf meine Füße, ich kann gut sprechen und helfe auch viele Frauen wegen Problem. [...] Jetzt bin ich hier, andere Seite. Ganz unterschiedlich. Wie andere Person“ (ebd.:86). Das dieser Aussage zugrunde liegende Selbstvertrauen und der darin liegende Ausdruck von Selbstbewusstsein durch personalen Autonomiegewinn (vgl. Flickinger 2020:104) scheint mit einem von Stärke geprägten Selbstbild und dessen würdiger Anerkennung einherzugehen. Selbstwirksamkeit zeigt sich jedoch auch im Kontext von Selbstorganisation und geteilter Erfahrung im Rahmen der Wissensweitergabe an andere Frauen.

#### 5.4.3.3 Selbstwirksamkeit und Bestärkung

„IP: Ja, wirklich, weil ich hab das Gefühl, ich hab das erlebt. Wenn jemand alleine und ohne Sprache und keine Familie (...) das ist wirklich sehr schlecht. Man braucht Stark [Stärke] ‚du kannst das machen‘. Immer diese Sozialarbeiterin sagt: ‚[Name der Nutzerin], du kannst das machen, B1 machen bitte, das machen, ja (lacht). Jaa, du kannst lernen, du kannst das machen, du bist stark! Du bist gut!‘

I: Das war eine Motivation?

IP: Motivation für mich, ja! Immer alleine suchen, was kann ich mehr, besser machen?“ (Migra04, Pos. 70).

Diese Aussage, die (teilweise) bereits im Kapitel *Kompensation informeller Netzwerke* ausgewertet wurde, deutet einerseits auf den Stellenwert hin, den Stärkenorientierung im Kontext fehlender informeller Kontakte sowie sprachlicher und struktureller Hürden einnimmt. Darüber hinaus lässt das Spiegeln konkreter Stärken und das Zutrauen in die Fähigkeiten der Nutzerin den Schluss zu, dass diese in der Interaktionserfahrung im Case-Management-Prozess als Motor genutzt werden konnte: Der zum Ausdruck gebrachte Wille, ihre Eigenständigkeit weiter zu erhöhen deutet auf einen Veränderungsprozess in der Beziehungsstruktur hin. Hierbei entsteht der Eindruck, dass entsprechende Bedingungen eine zentrale Rolle dabei spielen, über eigene Strategien und Mittel zu verfügen – (siehe auch Kap. Selbstwirksamkeit durch Erfahrungswissen) – , wodurch die Nutzerin selbst und, wie sie ergänzt, „neue Leute alleine stark“ (ebd.:60-68) sein können.

Momente der Bestärkung gehen auch mit Anerkennung einher. So konnte das Spiegeln von Fähigkeiten der Nutzerin, wie: „[...] du kannst lernen, du kannst das machen, du bist stark! Du bist gut!“ (ebd.:70) und ihr heutiges Subjekt-Sein in Gesellschaft mit gestärktem Selbstvertrauen, nun alles „alleine machen“ (ebd.:110) zu können, von dieser als Ressource im Prozess autonomer Subjektwerdung genutzt werden (ebd.:102). Gleichzeitig wird das eigene Selbst als autonomes Subjekt durch die Nutzerin nicht absolut gesetzt (vgl. Meißner 2010:274), sondern sie benennt systematische Ausschlüsse und ihre Wirkung auch auf andere Frauen und nimmt diese zugleich als konstitutiv für begrenzte gesellschaftliche Handlungsfelder wahr (vgl. ebd.). Die Nutzerin betont erneut die Relevanz der umfassenden Aneignung von Selbsthilfe-Strategien (bereits im Asylverfahren) als grundlegenden Bestandteil für eine nachhaltig gelingende Selbstwirksamkeit: „[e]s gibt Frauen, sie können nicht bis jetzt alles machen. Vielleicht auch helfen, wenn nicht nur Problem lösen, sie können dieses Frauen lernen, was sie kann machen. [...] [W]enn sie [die Case Managerin, Anm. N.O.] ist weg, sie kann alles alleine machen. [...] Ich glaube das ist super, wenn für alles Asylwerber, die neue Leute, sie können alleine das machen später“ (Migra05, Pos. 60). Neben dem ihrerseits ausgedrückten grundsätzlichen Zutrauen und Anerkennen in alle Mitglieder der Gesellschaft zu autonomer Handlungsfähigkeit, erfährt das Verständnis von autonomer Subjektivität durch die Nutzerin eine Erweiterung: Während, wie von Meißner (2010) gedeutet, die Logik (der Anerkennung) autonomer Subjekt-Werdung zwangsläufig mit egozentrisch-neoliberal-hierarchischen Momenten und mit der Gefahr der Entkoppelung und Individualisierung bzw. Festschreibung von Ungleichheiten einhergeht (vgl. ebd.:274), wird dieser Ansatz durch sie und eine weitere Nutzerin um eine solidarische Perspektive (auch in der Rolle als Multiplikatorin) ergänzt und neu besetzt (vgl. Migra02, Pos. 86; Migra04, Pos. 110). So hängen Prozesse autonomer Subjektivierung – vor allem im Kontext migrationsgesellschaftlicher Politiken – mit Selbstermächtigungsprozessen und wechselseitiger Bestärkung zusammen, die eine Nuancierung zwischen der Reproduktion hierarchischer Verhältnisse und von Ausschlüssen und dem ‚Allheilmittel‘ Autonomie zuzulassen scheinen.

Die Relevanz von Selbstwirksamkeit im Zusammenhang mit Bestärkung lässt sich auch in der Sequenz einer durch die Flexiblen Hilfen begleiteten Jugendlichen erkennen, bei der die zuverlässige und partnerschaftliche Beziehungsgestaltung im Prozess dahingehend als unterstützend erlebt wird, „[...] dass i mi mehr auße trau, mehr unter Menschen geh“ (KJH01, Pos. 90-98).

Die Nutzerin verbindet einen gelingenden Verlauf einerseits mit ihrer Bereitschaft, die Veränderung aus eigenen Stücken gewollt und angestrebt zu haben. Andererseits zeugt die Aussage es eigenmächtig „geschafft“ (ebd.) zu haben von Selbst-Anerkennung. In dieser Phase selbstwirksam gesetzter Handlungen begleitet und bestärkt worden zu sein unterstreicht zugleich die Bedeutsamkeit des ‚Da-Seins‘ und Zuhörens durch die Fachkräfte (vgl. ebd.:42, 181). Daraus kann geschlossen werden, dass dem Erleben von Handlungsermächtigung vor allem in entscheidenden Transitionsphasen infolge von Bestärkung ein wichtiger Stellenwert zukommt.

#### 5.4.3.4 „She is gonna give you the net and let you go fishin“ – Selbstwirksamkeit durch Zutrauen

Folgende Metapher einer Nutzerin verdeutlicht auf eindrückliche Weise die Herstellung von Räumen der Selbstwirksamkeit durch Gestaltung von Rahmenbedingungen, durch die die Nutzerin als eigenständig Handelnde agieren kann: „It's like when you wanna go fishing, Frau [Name der Case Managerin] gives you the net. She is not gonna hand you the fish. She is gonna give you the net and let you go fishin. Which is the best. Which is the best way to tell someone or to counsel someone“ (Migra01, Pos. 40). Das gemeinsame Schaffen von Bedingungen, um Verantwortung für sich selbst übernehmen zu können, erlebt die Nutzerin als optimale Vorgehensweise im Case-Management-Prozess und sagt weiters:

„Because then she gives you, she places it but you have to fit (...) she said ‚okay this is the information you need‘ but I am the one that has to do send the mail to dis office, send the Mail to dis office, send the Mail to dat office. She is not saying, ‚sit down and I'm doing everything for you‘, no. She is making you to be a strong woman like herself“ (ebd.).

Die hier als „Das Gelindeste Mittel“ (Goger / Tordy 2020:43) gedeutete Arbeitsweise umfasst das sozialarbeiterische Prinzip ‚so viel Unterstützung wie nötig, so wenig Unterstützung wie möglich‘, verbunden mit der Intention, die Nutzerin nur so weit zu begleiten, dass diese stets selbstwirksam handeln kann. Die Aussage impliziert darüber hinaus ein grundsätzliches Zutrauen in die Nutzerin, die hier genannten bürokratischen Angelegenheiten selbst übernehmen zu können.

In einer weiteren Sequenz charakterisiert eine Nutzerin den Case-Management-Prozess als von unterschiedlichen Momenten der Selbstwirksamkeit geprägt. So erzählt sie von der Vorgehensweise der Case-Managerin, wenn keine zeitnahen persönlichen Termine gefunden werden konnten. Es wurden Formulare entsprechend aufbereitet, sodass die Nutzerin die weiteren Schritte autonom ausführen kann: „sie schickt mir per E-Mail, damit ich bekomme, so wie eine Muster“ (Migra02, Pos. 48). Dieser Zwischenschritt kann somit als Intervention gedeutet werden, wonach die Nutzerin stets als Handelnde im Prozess agiert und gleichzeitig als solche anerkannt wird. Die Interaktion ist demnach von einem prinzipiellen Zutrauen in ihre Fähigkeiten begleitet.

#### 5.4.3.5 „Ich muss viele Informationen haben oder wissen“ – Selbstwirksamkeit durch informierte Entscheidungsfindung

Selbstwirksames Handeln manifestiert sich auf unterschiedliche Weise in den Erfahrungen der Nutzer:innen. Eine Nutzerin beschreibt, wie Informationsweitergabe gepaart mit fachlicher Beratung dazu beigetragen hat, dass sie sich alle relevanten Dokumente für eine unabhängige und eigenständige Identität selbst organisieren konnte:

„She was also nice, she told me things I need to do, so I can get my visa [on] my own [...]. I was sent how you gonna go, you gonna go to this office, you send this, you send that. I mean and then I was sending mails and I was you know I changed

my passport, I changed my name, I changed my e-card, everything, she only sends me the information" (Migra01, Pos. 42).

Die Aussage deutet darauf hin, dass dem gelungenen Prozess lediglich die Informationsweitergabe und Beratung zur möglichen Vorgehensweise seitens der Case Managerin vorausging, die sie benötigte, um ihre Vorhaben eigenständig verwirklichen zu können.

Ähnlich verhält es sich mit der Aussage eines Nutzers des Betrieblichen Wiedereingliederungsmanagements. Auch hier spielt Informationsweitergabe entlang der Umsetzung von Prinzipien für selbstwirksames Handeln eine Rolle: „Also du muss du schon selba natürlich des a oda andere mochn, des is kloar, aber er hat mir die ganzen Sochn vorgegeben und a unter Umständen a Unterstützungen oder auf wos du zum Beispü aufpassn muasst, nit“ (ÖBB02, Pos. 24).

Wie im Kapitel *Transparenz* näher ausgeführt, steht Prozedurale Fairness mit selbstwirksamer Handlungsfähigkeit in engem Zusammenhang, wodurch die Beteiligung der Nutzer:innen gewährleistet wird.

Auch am Beispiel zweier Nutzerinnen im Asyl- und Migrationskontext könnte parteilich aufbereitete Informationsweitergabe für selbstwirksame Entscheidungsfindungen eine wesentliche Rolle spielen: „Sie hat mir immer empfohlen, was soll ich machen, wo muss ich gehen, auf was muss ich aufpassen“ (Migra05, Pos. 42). So wird andererseits hervorgehoben, dass neben dem Vertrauen die Informationsakquise den Grundstein für eine „gute Beziehung“ (Migra06, Pos. 56) gelegt hat, um eigenständig Entscheidungen treffen zu können: „Diese viele Informationen: ‚Sie sollen das nicht machen, wenn Sie das machen, dann bekommen das und das‘. Ich muss auch viele Informationen haben oder wissen“ (ebd.). In dieser Aussage wird ersichtlich, dass Informationsweitergabe eine zentrale Bedeutung im Case-Management-Prozess darstellt. Aspekte der Parteilichkeit können dabei ebenso eine Rolle spielen wie das Prinzip der Kooperation, die es der Nutzerin letztlich ermöglichen soll, wo es geht, eigene oder – in einem Zwischenschritt – gemeinsame Entscheidung zu treffen, die perspektivisch in Selbstwirksamkeit münden. Das Prinzip des „Shared Decision Makings“ (Goger / Tordy 2020:40), wonach größtmögliche Autonomie in der Entscheidungsfindung angestrebt wird, bestätigt sich hier als immanenter Bestandteil in der Interaktionserfahrung.

Die Arbeitsbeziehung zur Case Managerin wird von der Nutzerin als Zusammenarbeit beschrieben, bei der sowohl kooperative als auch autonome Prozesse sichtbar werden: „Und ich hab das selber geschickt, weil das muss in meiner E-Mail-Adresse sein, weil ich muss das selber schicken bei MA35. Dann habe ich das selber gemacht. Und wenn ich Information oder etwas will, dann ich ruf sie an. [...] Solche sie macht selber, solche wir machen zusammen“ (Migra06, Pos. 18). Anhand dieses Beispiels lässt sich abermals das Prinzip der Gemeinsamen Entscheidungsfindung im Social Work Case Management erkennen, wonach Handlungsaktivitäten sowie Beschlüsse kooperativ ausverhandelt werden. Die Ausgestaltung, Planung und Nachvollziehbarkeit im Prozess soll zugleich gewährleisten, dass zu treffende Entscheidungen – unter Offenlegung fachlicher Einschätzung – je nach Möglichkeit und Bedarf partizipativ oder gänzlich durch die Klient:innen selbst entschieden werden können (vgl. Goger/Tordy 2020:40).

Auch spezifische Informationsweitergabe stellt den Grundstein dafür dar, die Eigenständigkeit der Nutzer:innen zu erhöhen: „do wirst du gut beraten, do kriegst gute Informationen und do kannst du di dann entscheiden, was du willst, nit?“ (ÖBB02, Pos. 56). Gut beraten und informiert zu sein impliziert darüber hinaus, dass dem Nutzer auf Basis der entsprechenden Informationen eine eigenständige Entscheidungsfindung möglich war, die im beschriebenen Kontext mit einem zufriedenstellenden Prozessabschluss einhergegangen ist: „Also die Informationen waren olle da, und aufgrund der Informationen habe i mi dann entschlossen, den einen Weg zu gehen und des war bis jetza amoi des Beste. Und, und ein positiver Abschluss“ (ebd.:48).

Prozedurale Fairness bzw. selbst in der Lage zu sein, Entscheidungen für sich zu treffen und ‚den eigenen Weg zu gehen‘, hinterlässt beim Nutzer ein ‚positives‘ Gefühl. Dem immanenten Zutrauen seitens der Case Managerin in die Fähigkeit des Nutzers zu eigenständiger Entscheidungsfindung ist hierfür ausschlaggebend.

#### 5.4.3.6 Selbstwirksamkeit als Ressource

In der folgenden Aussage spielt der Wunsch nach (Wieder-)Erlangung von Selbstwirksamkeit und Autonomie eine bedeutende Rolle, deren Umsetzbarkeit einerseits durch erlebte Sprachbarrieren in der Gesellschaft und andererseits aufgrund nicht vorhandener Netzwerke, erschwert wurde. So konstatiert die Nutzerin, die mit den Kindern „ganz alleine da“ (Migra03, Pos. 164) gewesen ist ihre Erfahrung folgendermaßen:

„[...] eigentlich ich bin sehr, ich bin ein Mensch, der viel sprechen mag sozusagen, und ich bin sehr kommunikativ und ich könnte das leider nicht, das war alles fremd für mich da, also in Österreich. Und deshalb wollte ich sehr schnell Deutschkurs machen. Und, weiter und weiter gehen. Ja, das war mein Ziel“ (ebd.:104).

Es kann gedeutet werden, dass die intrinsische Motivation der Nutzerin im Prozess sehr viel dazu beitragen hat, ihr Leben ihrem Selbstbild und ihren Fähigkeiten entsprechend (wieder) weitestgehend autonom gestalten zu können: „also zwanzig Prozent war Anfang. Und jetzt kann ich sagen, neunzig Prozent, verbessert [...] jetzt ist ganz anders, andere Leben sozusagen“ (ebd.:152-164).

Ein weiteres Zitat deutet auf den starken Willen der Nutzerin hin, selbstwirksam handlungsfähig sein zu wollen, der als Ressource im Prozess anzuerkennen ist: „[w]eil es ist andere Land, andere Sprache und dann Formular habe ich versuche ich immer, immer zuerst ich versuche [...]“ (Migra02, Pos. 50). Selbstwirksamkeitsförderlich scheint auch das gelingende Knüpfen von informellen Netzwerken zu sein. So legt eine Nutzerin dar, dass zusätzliche Kontakte jenseits des Case-Management-Prozesses sich für ihre Autonomie zuträglich erwiesen haben: „[ich] war bisschen ok, hab ich Leute kennengelernt und letztes Jahr, ich kann selber bewegen und Termine machen und so, selber“ (Migra05, Pos 23). Wie in Kapitel *Kompensation informeller Netzwerke* dargelegt,



hat der Zugewinn von „starken Beziehungen“<sup>25</sup> (Granovetter 1973:1361), die von hoher Kontaktintensität und einem gewachsenen Vertrauen geprägt sind, einen Sorgen reduzierenden Effekt auf die Nutzerin. Dies verändert auch die Beziehungsgestaltung zu den Case Manager:innen und es zeigt sich, welche zentrale Bedeutung dem Aspekt informeller – von gegenseitiger Solidarität getragener – Netzwerke zukommt (vgl. Migra05, Pos. 23-25). Es kann geschlussfolgert werden, dass informelle Netzwerke eine bedeutende Ressource für selbstwirksames Handeln darstellen. Während die Herstellung autonomer Handlungsfelder hierbei anders organisierbar und gleichzeitig erweitert werden, findet eine Vergemeinschaftung von Ungleichheit erzeugenden Strukturen weg von einer ausschließlich institutionellen Verankerung statt.

Die Anerkennung der eigenen Stärke und des Vertrauens in sich selbst sowie erworbenes Erfahrungswissen auch dafür zu nützen, dieses an andere Frauen weiterzugeben (vgl. Migra02, Pos. 86), ist als wichtige und zentrale Ressource für die Selbstorganisation und Selbstwirksamkeit der Nutzerinnen im Case-Management-Prozess und darüber hinaus zu betrachten.

#### 5.4.3.7 Zur Relevanz von Selbsthilfe-Strategien in Empowerment-Prozessen

Neben der solidarischen Wissensweitergabe in der Rolle als Multiplikator:innen<sup>26</sup> können Empowerment-Prozesse auch in Selbsthilfe-Gruppen münden (vgl. Bröckling 2004:58). So werden nach Auslaufen der Begleitung durch die Flexiblen Hilfen Strukturen für relevant befunden, die einen gemeinsamen Austausch auf Basis geteilter Erfahrungen und gegenseitiger Unterstützung gewährleisten:

„Da kommen verschiedene (..) Pflegeeltern zusammen und da werden eben verschiedene Dinge aufgeworfen und (..) eben besprochen und auch meistens gelöst dann, weil eben sehr viele schon viel Erfahrung haben und des is au für uns gut, weil wir eben da mit Gleichen zusammen sind, die des dann auch verstehen, wie wir des eben da jetzt empfinden ne mit auffälligen Kindern, [...] da gibt es auch viel Unterstützung“ (KJH06, Pos. 6).

Während der Kontakt zur Case Managerin weiterhin aufrecht bleibt (vgl. ebd.), stellen die – in den Selbsthilfe-Kontext verlagerten – Kommunikationsräume das Teilen von Expertisen und von gemeinsamen Lösungsstrategien sicher. Durch Empathisches Zuhören und Verstehen infolge verwandter Erfahrungen zeichnen sich diese ebenso durch eine symmetrische Beziehungsgestaltung aus, die von der Reziprozität und Unterstützung ‚unter Gleichen‘ getragen ist.

Der Wechsel von einer Begleitung durch die Flexiblen Hilfen hin zu einem Elternverein hält die (nach wie vor) partiell von der behördlichen Verankerung der KJH entkoppelte Struktur aufrecht. Der Aufbau von alternativen Beziehungen markiert hier den Übergang:

---

<sup>25</sup> Im Kapitel *Kompensation informeller Netzwerke* wurde bereits eine Definition zu *weak-ties* und *strong ties* formuliert. Es sei hier noch vermerkt, dass sich lt. Granovetter (1973), auf den diese Konzepte zurückgehen, nicht immer eine klare Abgrenzung der beiden Arten von Netzwerk-Beziehungsgeflechten vornehmen lässt und auch in diesem Fall verläuft die Grenze fließend.

<sup>26</sup> Im darauffolgenden Kapitel *Multiplikator:innenrolle* wird eine Definition des Begriffs angeführt.

„[...] der Prozess läuft jetzt einfach aus, weil wir eben stabil sind jetzt und diese Hilfe in Freundschaft übergeht (lacht) und [...] weil wir eben alleine zurechtkommen“ (ebd.:40).

Die Organisation von Selbsthilfe, die von einem ‚Alleine-Zurechtkommen‘ geprägt ist, gestaltet sich hierbei in zweierlei Hinsicht: Während einerseits das Zusammentreffen und Teilen von Erfahrungen mit anderen Eltern das Ziel ist, stellt eine weitere Ansprechperson seitens des Elternvereins, mit der in einmonatigen Abständen kommuniziert werden kann, eine zusätzliche Komponente des bedarfsorientierten Austausches dar (vgl. ebd.:18).

#### 5.4.3.8 Selbstwirksamkeit verhindernde Faktoren

Im letzten Abschnitt dieses Kapitels werden durch die Interviewpassagen strukturelle Bedingungen herausgestrichen, die die Selbstwirksamkeit der interviewten Personen (hier ausschließlich Frauen) eingeschränkt haben. So beschreibt eine Nutzerin Ausdrücke in Formularen oder Schreiben in schwer verständlicher Sprache als Autonomie einschränkend: „Über die Zeit könnte ich auch selber was erledigen natürlich mit der Zeit, aber nicht alles natürlich, ja. Also die vom MA40 von Rechnungen, wenn ich Briefe gekriegt haben und so weiter und sofort. Dort in den Brief gibt solche (..) also spezifische Worte, was ich nicht verstehen könnte“ (Migra03, Pos. 80-84).

Die Aussage ist von der Begegnung mit kompliziertem Sprachgebrauch auf formaler Ebene geprägt, der sich als einschränkend für selbstwirksames Handeln erweist. Der oftmals hohe bürokratische Aufwand, mangelnde barrierefreie Sprache sowie der damit einhergehende Zugriff auf das Leben der Nutzerinnen zeigt sich auch in der folgenden Aussage: „Wenn ich etwas nicht wissen, dann muss ich wieder Beratung holen. Bis ich selbstständig sein kann. [...] Weil in Österreich ist ein Land, die immer Formulare, Unterlagen, Papiere, Briefe. Für uns ist so schwer“ (Migra02, Pos. 112).

Hierdurch drückt die Nutzerin eine kollektive Erfahrung aus, die (nicht nur) im Migrationskontext Ausschlüsse darstellen kann. Von strukturellen Hürden weiß auch eine Nutzerin von Case Management der steirischen KJH zu berichten und verdeutlicht einmal mehr, die mit dem bürokratischen Regime einhergehenden Komplikationen:

„Also für mich persönlich muss ich sagen die finanzielle Situation da ist es am meisten, wo ich am meisten Hilfe benötige und da hab ich eben bin ich grad dabei, Hilfe zu bekommen eben mittels durch die Flexis und durch ihre Unterschriften geht es eben viel schneller. [D]ie Formulare sind teilweise wirklich eine Wissenschaft und ja, könnte man ändern“ (KJH02a, Pos. 350).

Die Nutzerin konstatiert, dass bürokratische Abläufe verändert und Antragstellungen vereinfacht werden müssten, sodass diese nicht nur durch Zuschaltung externer Unterstützung wie durch die flexiblen Hilfen bewältigbar sind. Die hier sichtbar gewordenen strukturell angelegten Hürden bezogen auf materielle Grundsicherung können zusätzlich als selbstwirksamkeitshemmend beschrieben werden und legen nahe, dass im Rahmen von Evaluationen Anpassungen vorgenommen werden müssten, die sich an Kriterien der Nutzerinnenfreundlichkeit orientieren, denn:

„[...] Das ist anstrengend und man kennt sich nicht aus. Ich hab da die Unterstützung von der Anwältin gebraucht und selbst die Anwältin hat da nochmal hinterher fragen müssen (..) denk ich mir halt schon, wenn man da Geld benötigt oder Sozialhilfe benötigt so zu verkomplizieren, legt halt wirklich Steine in den Weg muss ich sagen und macht das Ganze schon sehr schwierig“ (ebd.:346-352).

Auch im Bereich der Betrieblichen Wiedereingliederung kommen, wie bereits in Kapitel *Orientierung in Systemen* ausgeführt, selbstwirksamkeitshinderliche Faktoren zum Vorschein. Um selbstbestimmte Entscheidungsmöglichkeiten sicherzustellen und einer gleichberechtigten Teilhabe am Prozess gerecht zu werden scheint Prozedurale Fairness in diesem Kontext die Aufgabe zu erfüllen, strukturelle Hürden auszugleichen: „[W]eil (..) du host einfach gar ned die ganzen Informationen oder, oder Möglichkeiten allan“ (ÖBB02, Pos. 58).

#### 5.4.3.9 Zusammenfassung

Der empirische Bogen spannt sich in diesem Kapitel über unterschiedliche Aspekte von Selbstwirksamkeit. So umfasst eine Komponente das Erfahrungswissen, dessen Zugewinn mit gesteigerter Autonomie verbunden ist. Wie in Kapitel *Selbstwirksamkeit und Bestärkung* gezeigt wurde, ist eine stärkenorientierte Arbeitsweise im Case-Management-Prozess von Zutrauen und einem Spiegeln von Stärken geprägt, die mit einem gesteigerten Selbstvertrauen einhergehen. Diese zeichnet sich entlang einer Re-Strukturierung innerhalb des Beziehungsverhältnisses ab, die eng mit Transformationsprozessen verknüpft ist und deren aktive Anerkennung sich als relevant herausgestellt hat. Gesteigertes Erfahrungswissen sowie Räume (wiedergewonnener) Selbstwirksamkeit und Autonomie hinterlassen ein positives Selbstbild, wodurch dieses als Ressource erlebbar wird und hierbei ein weiteres zentrales Element von Subjektivierungsprozessen darstellt. Als bedeutsam haben sich erarbeitete Selbsthilfe-Strategien erwiesen: einerseits im Kontext von Selbsthilfegruppen durch Reziprozität und Teilen von Erfahrungen und Ressourcen ‚unter Gleichen‘. Andererseits in Form von Musterschreiben, um behördliche Zugriffe eigenständig bewältigbar zu machen.

Aspekte der Transparenz und von Prozeduraler Fairness bilden darüber hinaus die Basis für informierte Entscheidungsfindung und Verantwortungsübernahme, um die Teilhabe am Prozess und Räume der Mitbestimmung zu gewährleisten. Als selbstwirksamkeitsförderlich stellen sich die Prinzipien des *Shared Decision Makings* sowie des *Gelindesten Mittels* heraus, wodurch entlang umfassender Wissensweitergabe und fachlicher Einschätzung im Case-Management-Prozess Beschlüsse kooperativ gestaltbar werden, die perspektivisch in Selbstwirksamkeit münden.

Bestärkendes Zutrauen wird auch in einem ‚Da-Sein‘ durch die Fachkräfte zum Ausdruck gebracht, das in gesteigerten Selbstwirksamkeitserfahrungen und transformativen Phasen als unterstützend wahrgenommen wird. Nicht zuletzt gestaltet sich Wissens- und Erfahrungsweitergabe als Ressource für selbstwirksames Handeln in der Multiplikator:innenrolle sowie im Kollektiv in Selbsthilfegruppen, die von Empowerment-Prozessen und wechselseitiger Bestärkung im Netzwerk getragen ist. Selbstwirksamkeitshinderliche Faktoren stellen strukturelle Diskriminierungsebenen sowie formell-

sprachliche Hürden dar, bei der intransparent gestaltete Systeme forschungsfeldübergreifend thematisiert wurden.

#### 5.4.4 Multiplikator:innenrolle

##### *Gutermann Anielle*

Im folgenden Kapitel geht es um die Funktion von Nutzer:innen als Multiplikator:innen. Unter dem Konzept der Multiplikator:innen (manchmal auch Peer- Education genannt) wird ein Konzept der Sozialen Arbeit und der Sozialpädagogik gefasst, das ratsuchenden Personen Multiplikator:innen an die Seite stellt, die einen ähnlichen „sozialen Hintergrund“ (vgl. Perchinig / König 2015:39-43) teilen. Aufgrund dieser lebensweltlichen Nähe könne ein Vertrauensverhältnis leichter aufgebaut werden und „Hemmschwellen für den konkreten Austausch“ (ebd.:42) gesenkt werden. Die Aufgaben von Multiplikator:innen können im Bereich der niederschweligen Beratung, der Informationsweitergabe, sowie einer Vorbildfunktion liegen (vgl. ebd.:42f.). Diese Punkte treffen auch auf die Nutzer:innen des Case Managements im Bereich von Flucht und Migration zu, wie im Nachfolgenden gezeigt wird, weshalb der Begriff hier Anwendung findet. Im Gegensatz zu dem Konzept in der Sozialen Arbeit sind die Nutzer:innen jedoch keine ausgebildeten Multiplikator:innen und das multiplikatorische Handeln findet in einem informellen, nicht institutionalisierten Rahmen statt (vgl. ebd.:119).

##### 5.4.4.1 Gegenseitige Unterstützung

Einige Nutzer:innen des Forschungsfeldes Flucht und Migration berichten davon, dass sie von Freund:innen Unterstützung erfahren haben: „Oh ja, natürlich ja, also Bekannten. Meine Bekannten, meine Freundin hat mir geholfen, [...]“ (Migra03, Pos. 56). Der Ausdruck der Interviewpartnerin ‚Oh ja, natürlich‘ scheint darauf hinzudeuten, dass es einer Selbstverständlichkeit gleicht, dass Personen aus dem informellen Netzwerk in den Unterstützungsprozess mit eingebunden waren. Doch nicht nur den Nutzer:innen wurde geholfen, auch sie bieten heute, wo sie dies aufgrund ihrer Erfahrungen und des geschaffenen Netzwerkes können, Unterstützung an: „Ahh, ja. Wenn jetzt meine Freundin hat Probleme und bin ich dieses Probleme mit [Name der Organisation] gelöst und dann ich sag, ‚machst du das das das‘ (Migra04, Pos. 52). Aus dem Zitat geht hervor, dass die Nutzerin über die Organisation, an die sie angebunden war, spezifisches Wissen generiert habe, welches sie nun bereitwillig an ihre Freundin weitergebe. Eine andere Nutzerin merkt an sie habe nun selbst „Fälle“ (Migra02, Pos. 92) und verwendet den Begriff „Berater“ (ebd.:66) für sich selbst. Hier deutet sich an, dass sie eine Multiplikatorinnenrolle eingenommen hat. Das Wissen, welches sie erworben habe, gebe sie weiter und helfe so anderen, sich in der Gesellschaft zurecht zu finden bzw. sich in diese zu integrieren (vgl. Bommes 2011:241). Ein Grund diese Rolle einzunehmen, scheint das Wissen darum zu sein, wie „schwer [es] war am Anfang“ (Migra03, Pos. 116). Hieraus scheint sich die bereits erwähnte Selbstverständlichkeit des Helfens zu ergeben, das Wissen, welches durch die gemachten Erfahrungen gesammelt wurde, weiterzugeben: „[...] natürlich ich kann helfen und ich helfe wirklich andere Leute auch. Wer meine Hilfe braucht, natürlich (..) Ich mache das sehr gerne

wirklich, ja“ (ebd.: 104). Die Bereitschaft der Nutzerin anderen Personen ihre eigenen Ressourcen, welche sie in Form von Wissen und Kompetenzen besitzt, zu Verfügung zu stellen, wird hier deutlich aufgezeigt.

Die Kontakte zu den angesprochenen „andere[n] Leute[n]“ werden offenbar über Freund:innen hergestellt: „Es ist egal. Eigentlich wer braucht nur, also wenn meine Freundin zum Beispiel anruft und sagt mir jemand braucht Hilfe, aber ich hab keine Zeit, bitte kannst du mit ihm gehen oder mit ihr, natürlich wenn ich Zeit hätte natürlich, ich gehe sehr gerne [...]“ (Migra03, Pos. 116). Die Aussage der Nutzerin deutet darauf hin, dass im Fall, dass die Freundin selbst keine Zeit hat, das Netzwerk angefragt wird, ob eine andere Person unterstützend wirken kann. Es kann daher konstatiert werden, dass sich die Multiplikator:innenrolle nicht nur auf den Freund:innen- und Bekanntenkreis reduziert, sondern auch in einem erweiterten Netzwerk Anwendung findet. Die Personen aus dem Netzwerk helfen sich somit gegenseitig, die Schwierigkeiten im Einwanderungsprozess zu bewältigen, indem sie selbstbestimmt ihre (persönlichen und kollektiven) Ressourcen nutzen (vgl. Latorre 2004:294; Badawia 2004:353). Für die Migrant:innen stellen diese Netzwerke eine entscheidende Möglichkeit dar, die Hürden der Integration zu überwinden (vgl. Bommes 2011:249, Lietz 2013:355f.).

#### 5.4.4.2 Informationsweitergabe und Orientierung

Wie bereits erwähnt scheinen die Multiplikator:innen verschiedene Funktionen einzunehmen. So lässt sich beispielsweise die Funktion der Orientierung in der Gesellschaft und in der Versorgungslandschaft hervorheben. Eine Nutzerin berichtet, dass sie von einer Freundin beim Beantragen einer Gemeindewohnung unterstützt worden sei bzw. über diese erst die Information dieses Angebots erhalten habe (vgl. Migra02, Pos. 46). Eine weitere Nutzerin schildert, wie Personen in ihrem Deutschkurs an sie herantreten seien, da sie Fragen zum Thema Wohnen gehabt hätten. Scheinbar war ihnen bekannt, dass die Nutzerin hierin schon Erfahrung gesammelt habe: „Und wirklich jetzt, meine Freund:innen und Kolleg:innen im Deutschkurs mich fragen, ‚[Name der IP], ich hab das das. [Name der IP], wie hast du das Wohnung gefunden? Wie kann ich das machen?‘ Bin ich lernen, du kannst das das hingehen und das machen“ (Migra04, Pos. 110). Es zeigt sich also, dass die Nutzerin durch ihre eigenen Erfahrungen konkrete Handlungsanweisungen an andere Personen geben kann. Das eigene Erfahrungswissen weitergeben zu können scheint sich auch positiv auf das eigene Selbstbild auszuwirken und Selbstvertrauen in die eigene Handlungsfähigkeit zu befördern (ebd.; Migra02, Pos. 96). Hier scheint sich abermals eine kollektivierte Form der ‚Hilfe zur Selbsthilfe‘ abzubilden (vgl. Latorre 2004:294f.).

In einigen Interviews im Kontext von Flucht und Migration zeigt sich außerdem die Weitergabe von Informationen zu sozialarbeiterischen Unterstützungsangeboten: „Und die Kinder waren auch kleiner und meine Freundin hat mir, eine Bekannte hat mir gesagt, es gibt [...] ein [...] Büro, das heißt [Name der Organisation] und dort kann man mir helfen“ (Migra03, Pos. 20). Die Anbindung an das Case Management lief hier somit über eine Person aus dem informellen Netzwerk. Sobald Nutzer:innen selbst Informationen zu relevanten Angeboten haben, geben auch sie diese weiter und agieren so als Multiplikator:innen (vgl. Migra04, Pos. 54). Es kann daher geschlossen werden, dass ein

gewisser Informationsfluss zwischen den Nutzer:innen und ihrem Netzwerk zu relevanten Beratungsangeboten und Sozialleistungen besteht (vgl. Bommers 2011:249). Nicht alle Personen, die Teil des sozialen Netzwerks der Nutzer:innen sind, haben den gleichen Anspruch auf Unterstützungsleistungen. Die Multiplikator:innenrolle zeichnet sich auch dadurch aus, diese Leerstelle in der Unterstützung ihrer Freund:innen zu füllen: „Weil, manche Leute, ich bin asylberechtigt, aber ich habe Freundin, nicht asylberechtigt, sie können nicht zu [Name der Organisation] gehen. Sie ist auch Frau und habe Probleme. Manchmal mit Visa, mit Visum, ja. Und bin ich helfen meine Freundin“ (Migra04, Pos. 56). Die Nutzerin erläutert in dieser Interviewpassage, dass ihre Freundin, im Gegensatz zu ihr selbst, nicht asylberechtigt sei. Hieraus scheinen sich andere Unterstützungsleistungen zu ergeben bzw. solche zu fehlen, weshalb die Nutzerin ihre Freundin bei Fragen bezüglich ihres Visums unterstütze. Ob sie hier tatsächlich eine Versorgungslücke ausgleicht oder nur das Wissen über passende Anlaufstellen fehlt, bleibt an dieser Stelle offen.

Des Weiteren werden neben Informationen auch konkrete Hilfestellungen, insbesondere beim Ausfüllen von Formularen, angeboten: „Und bin ich manchmal helfen mit dem Formular (lacht)“ (ebd.:54). Auch über digitale Wege wird die Unterstützung bereitgestellt: „Ja, natürlich. Die fragen mich, was kann ich oder was ich weiß, dann sage ich ok, das Formular mit ihm / ihr ausgefüllt zusammen und das ist leicht. Sie schicken mir Foto und ich sage ok, da und da kreuzen [...]“ (Migra05, Pos. 65). Über das Zusenden der Unterlagen kann die Nutzerin Anweisungen zum Ausfüllen geben und gibt somit ihr eigenes Wissen bzw. ihre Kompetenzen an andere Personen weiter. Die Selbsthilfe innerhalb migrantischer Netzwerke wird abermals ersichtlich (vgl. Latorre 2004:294f.).

#### 5.4.4.3 Unterstützung unter Frauen

Ein weiteres Thema, welches aus einem Interview mit einer Nutzerin hervorgeht, ist die Unterstützung von Frauen untereinander: „[...] und helfe auch viele Frauen wegen Problem“ (Migra02, Pos. 86). Es scheinen sich Freundinnenschaften zu entwickeln, in denen ähnliche Erfahrungen eine wichtige Rolle in der gegenseitigen Unterstützung spielen. Wie zuvor beschrieben wurde, hängt dies auch mit der geteilten Lebensrealität zusammen, sich in Strukturen einer anderen Gesellschaft zurecht finden zu müssen. Allein hierdurch scheint sich schon eine gewisse Verbundenheit untereinander zu formieren. In einem Interview wird ein weiterer Grund für die Unterstützung aufgrund einer geteilten Lebensrealität benannt, den die Nutzerin wie folgt ausdrückt: „[...] Problem mit Mann“ (ebd.:96). In der Interviewsequenz geht die Nutzerin darauf ein, dass sie durch die eigenen Gewalterfahrungen spezifisches Wissen zu den (rechtlichen) Möglichkeiten bei häuslicher Gewalt im österreichischen System erlangt habe (ebd.). Dieses Wissen teile sie bereitwillig mit anderen Frauen und berichtet, dass sie eine Freundin auch schon zur „[...] Polizei, für [eine] Anzeige und [ein] Protokoll“ (ebd.) begleitet habe.

Rechtliche Schritte gegen den Partner einzuleiten und sich von diesem zu trennen bzw. scheiden zu lassen, kann weitreichende Folgen haben. Abgesehen von Gewaltdynamiken, die hier eine Rolle spielen können, kann es zu einer Überprüfung des

Aufenthaltstitel kommen, wenn dieser aufgrund der Partnerschaft erlangt wurde (Aufenthaltstitel Familienangehöriger) (vgl. NAG §27 / §47). Die Nutzerin gibt aber auch in diesem Fall ihre Erfahrungswerte zu den entstehenden Problemen bezüglich des Aufenthaltstitels und Unterhaltsansprüchen an betroffene Frauen in ihrem Netzwerk weiter und unterstützt diese dabei, sich ein selbstständiges Leben aufzubauen (vgl. Migra02, Pos. 120). Da die Nutzerin diesen Weg selbst durchlaufen ist, zeigt sich die Multiplikator:innenrolle auch in einer Vorbildfunktion, die sich bestärkend auf die anderen Frauen auswirken könnte, indem sie Hoffnung und Zuversicht vermittelt.

Die Folgen einer weithin patriarchal strukturierten Gesellschaft scheinen hier durch ein solidarisches Miteinander zumindest teilweise aufgefangen zu werden. Es scheint daher nicht nur in dem ‚Migrantin-Sein‘ ein verbindendes und solidaritätsstiftendes Element gefunden zu werden, sondern auch in dem ‚Frau-Sein‘ in einem patriarchalen System. Die intersektionale Überschneidung beider Themen scheint somit fördernd auf die Solidarität untereinander zu wirken. So zieht die Nutzerin auch folgenden Schluss: „Und Kraft haben, keine Angst. Weil hier ist alles gleich. Mann und Frau. Ja. Das ist meine Regel“ (Migra02, Pos. 120). Die Nutzerin zeigt eine selbstbewusste Haltung, was die Rolle der Frau, somit auch ihre Rolle, in der Gesellschaft angeht und scheint durch ihre Erfahrungen ein Vertrauen in die gesetzlichen Rahmenbedingungen zu haben und diese auch weiterzugeben.

#### 5.4.4.4 Grenzen der Multiplikator:innenrolle

Aus den Interviews geht jedoch auch eine Einschränkung der Multiplikator:innenrolle hervor. Das aneignete Wissen wird im Netzwerk gerne geteilt, doch auch dieses Wissen scheint an gewissen Punkten begrenzt zu sein, weshalb nicht alle Problemstellungen aus dem Netzwerk heraus beantwortet werden können. Eine Nutzerin betont daher: „(...) ich fühle mich nicht wie ein[e] Expertin aber natürlich ich kann helfen und ich helfe wirklich“ (Migra03, Pos. 104). Sie stellt einerseits ihre Hilfsbereitschaft heraus, anderen mit ihrem Erfahrungswissen weiterzuhelfen, und grenzt andererseits ihre eigenen Kompetenzen auf diesem Gebiet wieder ein, indem sie betont keine Expertin zu sein. Sie scheint sich der Grenzen ihres Wissens und ihrer Kompetenzen bewusst zu sein. Dies deutet auch darauf hin, dass sie den Case Manager:innen ein Expert:innenwissen zuschreibt, welches sie in dieser Form nicht besitze. Ihre eigenen Kompetenzen sieht sie hauptsächlich im Übersetzen bei Terminen und der Hilfestellung beim Ausfüllen von Formularen (vgl. Migra03, Pos. 112). Die Multiplikator:innenrolle stößt somit an Wissens- und Kompetenzgrenzen, was in einem ausdifferenzierten Sozial- und Gesundheitssystem auch nicht verwunderlich ist.

Doch aus den Interviews geht auch eine Strategie hervor, mit derartigen Einschränkungen umzugehen. In einem weiteren Interview beschreibt eine Nutzerin beispielsweise, dass sie auf das Fachwissen ihrer Case Managerin zurückgreife, wenn sie selbst in der Unterstützung von Freund:innen oder Bekannten nicht weiterwisse: „Wenn schwer, was ich nicht wissen, dann hol ich eine[n] Rat von [Name der Case Managerin], von meine[r] Beraterin“ (Migra02, Pos. 100). Die Aussage, sich bei Bedarf einen Rat einzuholen, beschreibt eine beinahe kollegiale Unterstützung und zeigt ein

selbstwirksames Handeln der Nutzerin bzw. des Netzwerkes auf. Der Kontakt zur Case Managerin wird somit nicht nur auf die eigenen Problemstellungen der Nutzerin angewendet, sondern kommt ihrem informellen Netzwerk zugute. Die Case Managerin scheint damit selbst zu einem Teil des Netzwerks zu werden, indem die Beziehung in eine informelle Interaktion übergeht. Die Grenzen des Wissens der Nutzerin stellen für diese kein Hindernis dar, stattdessen nutzt sie den Kontakt zu ihrer Case Managerin und deren Fachwissen, wodurch sie auch selbst handlungsfähig bleibt. (siehe Kap. Selbstwirksamkeit).

#### 5.4.4.5 Zusammenfassung

In den Interviews zeigt sich die Multiplikator:innenrolle ausschließlich im Forschungsfeld Flucht und Migration. Auch in anderen Forschungen wird auf die Relevanz von informeller Unterstützung innerhalb migrantischer Communities hingewiesen (vgl. Lietz 2013; Latorre 2004; Badawia 2004). Dies bedeutet nicht, dass Multiplikator:innen ausschließlich in diesem Feld vorhanden sind. Es wird jedoch angenommen, dass Multiplikator:innen eine besondere Bedeutung bei der Integration in die neue Gesellschaft zukommt, da die besondere Situation in neuen sozialen und gesellschaftlichen Zusammenhängen zu leben einzigartige Herausforderungen mit sich bringt (vgl. Lietz 2013:355f.). Das eigene Erfahrungswissen wird eingesetzt, um andere Personen in ähnlichen Situationen zu unterstützen. Dies wird auch deutlich, wenn Unterstützung bei Partnerschaftsgewalt angeboten wird. Das eigene Erfahrungswissen zu rechtlichen Schritten und Möglichkeiten des Schutzes wird auf solidarische Weise eingesetzt, um anderen Frauen weiterzuhelfen.

Das Wissen über die Unterstützungslandschaft wird jedoch nicht nur Freund:innen bereitgestellt, sondern auch mit Personen aus einem erweiterten Netzwerk geteilt. Die Multiplikator:innenrolle impliziert eine gewisse Vorbildfunktion, über welche Selbstvertrauen und Selbstwirksamkeit wiedererlangt werden können. Dieser Aspekt könnte für ein stärkenorientiertes und empowerndes Case Management von Interesse sein. Für Case Management ist außerdem von Interesse, dass über die informellen Netzwerke auch die Angebote der Sozialen Arbeit respektive des Case Managements weitergetragen werden. Durch die Weitergabe von Wissen und Kompetenzen durch Multiplikator:innen scheint Case Management nicht nur einer einzelnen Person, sondern auch einem erweiterten Netzwerk dienlich.

#### 5.4.5 Gegenstandsbezogene Theoriefelder und Thesen zu Bestärkung und Empowerment

*Obaro Nima, Spiegel-Schmidt Sebastian*

Die in den Auswertungen sichtbar gewordenen bestärkenden Aspekte lassen eine Orientierung an den Interessen und Lebenswelten von Nutzer:innen erkennen. Eine stärkenorientierte Arbeitsweise umfasst hierbei das Einnehmen ganzheitlicher (bio-psycho-sozialer) Perspektiven auf komplexe Problemlagen, die Nutzer:innen mit all ihren Ressourcen, Fähigkeiten und spezifischen Herausforderungen begreift (vgl. Ehlers /



Müller 2014:137f.). In den Kategorien *Zuversicht*, *Selbstvertrauen*, *Selbstwirksamkeit* sowie *Multiplikator:innenrolle* werden im Folgenden unterschiedliche Erfahrungsebenen von Bestärkung beleuchtet und als relevanter Bestandteil in den Interaktionserfahrungen im Case-Management-Prozess sichtbar geworden sind. Im Kapitel *Facetten von Empowerment* werden zudem Aspekte von Selbstermächtigung vertiefend dargestellt.

#### 5.4.5.1 Erfahrungen mit Bestärkung auf Beziehungsebene

Bezugnehmend auf Ehlers et al. (2017) ist Stärkenorientierung mit dem Person-in-Environment-Ansatz verknüpft, wonach Personen stets in ihrem sozialen Kontext sowie den strukturellen Subjektivierungsprozessen (und Widerständen) in Beziehung zu den vorhandenen Ressourcen und Realisierungsformen wahrgenommen werden (vgl. ebd.: 26). Im Kontext dieser Arbeit wird stärkenorientiertes Case-Management als emanzipatorischer Zugang verstanden, der sich durch dialogische Beziehungsgestaltung auszeichnet, innerhalb derer hegemoniale Normalitätskonstruktionen hinterfragt und als veränderbar gefasst werden (vgl. ebd.:34). Der in manchen Interviews dahingehend zum Ausdruck gebrachte Wille zu autonomer, eigenmächtiger Handlung setzt zudem eine anerkennende Beziehungsgestaltung voraus, die Nutzer:innen in ihren Stärken und Fähigkeiten wahrnimmt und sie als Expert:innen ihrer Lösungswege betrachtet (vgl. Tordy 2022:406).

Im Zusammenhang mit Beziehungsqualitäten sowie bestärkenden und Hoffnung generierenden Momenten nennen Nutzer:innen etwa die Vermittlung einer zuversichtlichen Haltung und das zielgerichtete Aufgreifen von Veränderungswünschen. Hierbei liegt der Fokus ebenso auf der Stärkung des Selbstvertrauens wie auf den innewohnenden Kraftpotenzialen von Nutzer:innen, die zur vollen Entfaltung eine ihnen entgegengebrachte wertschätzend-zugewandte Beziehungsgestaltung voraussetzt (vgl. Schäfter 2010:115f.).

#### 5.4.5.2 Hope-inducing behaviour im Kontext von Zuversicht

Die Vermittlung von Zuversicht, die mit Aspekten einer Hoffnung <sup>27[00]</sup> Herangehensweise (Rapp / Goscha 2012:77ff.) einhergeht, korreliert in den Forschungsergebnissen mit den Erfahrungen der interviewten Nutzer:innen im Social Work Case-Management-Prozess. Ursprünglich von Rapp und Goscha (2012) in *The Strengths Model. A Recovery-Oriented Approach To Mental Health Services* für den psychiatrischen Kontext formuliert, ist der stärkenorientierte Ansatz von Interaktionsweisen gekennzeichnet, die auf Aspirationen eines Menschen fokussieren, „d.h. [auf] seine Bestrebungen, Hoffnungen, Ambitionen und sein Vertrauen in sich selbst“ (Ehlers et al. 2017:37).

Eng mit dem Faktor Hoffnung verknüpft ist das Formulieren von Wünschen und Zielen aus der Perspektive der Nutzer:innen sowie die Erarbeitung von Bedingungen für ihre Erreichbarkeit, die den Status quo verändern oder zumindest erweitern (vgl. Schäfter

---

<sup>27</sup> Basierend auf der englischsprachigen Entsprechung des „hope-inducing behaviour“ (Rapp / Goscha 2012:77ff.).

2010:114; Rapp / Goscha 2012:76). Verortbare Beispiele für Hoffnung befördernde Praktiken, die mit den Aussagen in den Interviews in Verbindung stehen, zeigen sich etwa durch das Kommunizieren von Zuversicht. Hierbei fungiert das Schaffen von (Kommunikations-)Räumen als Basis für (selbst)vertrauensbildende Prozesse, in der die Selbstwirksamkeit von Nutzer:innen erhöht wird. Dem Imaginationsvermögen bezüglich der konkreten Veränderbarkeit einer Situation kommt entgegen erschwerenden Rahmenbedingungen besondere Relevanz zu. In Begleitung von transparenten und für Nutzer:innen nachvollziehbar gestalteten Prozessverläufen setzt „Hoffnungsarbeit“ (Kähler / Gregusch 2015:105) als kommunikative Aktivität an (der Entstehung von) positiver Gestimmtheit an (vgl. Schäfter 2010:114). Diese wird entweder in der Auseinandersetzung mit zukünftigem Geschehen und durch Erreichen eigener (Teil-)Zielen verstärkt oder setzt an bereits intrinsisch vorhandenen Ressource an. Der auf Hoffnung ausgerichtete, ganzheitliche Blick auf die positive Veränderung einer herausfordernden Situation zeigt sich in manchen Interviewsequenzen beispielsweise auch in Bezug auf das Potential zukünftiger Freund:innen- und Bekanntschaften.

Thesen:

- Das erarbeitete Vertrauen im Case-Management-Prozess könnte hier stellvertretend dafür fungieren, das entstandene Gefühl der Zuversicht und Hoffnung auch auf zukünftige Beziehungen zu übertragen und die Imagination möglicher Zukunftsszenarien diesbezüglich positiv zu besetzen (hooks 2003:116).
- Das Fördern einer optimistischen Sichtweise ist ausschlaggebend dafür, eigenen Wünschen und Lebensträumen – aller Prekarität und sozialen Ausschlüssen zum Trotz – gebührende Aufmerksamkeit im Prozess zuteilwerden zu lassen und diese als Ressource nutzen zu können.
- Eine transparente und parteilich aufbereitete Kommunikation sowie nachvollziehbare Informationsweitergabe können einerseits die Teilhabe am Prozess steigern als auch die Zuversicht durch Sichtbar-Machen von bereits erarbeiteten Schritten oder möglichen Vorgehens- und Handlungsweisen befördern.
- Eine gelingende Vermittlung der Veränderbarkeit einer Situation hängt mit der Verknüpfung subjektiv-relevanter Ziele zusammen.

#### 5.4.5.3 Zutrauen – ein (be)stärken(der)- und ressourcenorientierter Blick auf Veränderung

Ein „Für-möglich-Halten“ (Schäfter 2010:86) der Veränderung einer Situation ist eng mit Zuversicht und Hoffnung verknüpft (vgl. Riegler 2017:126f.) Während sich Hoffnung als emotionale Unterstützung und Bestärkung „auf die Erfüllung subjektiv relevanter Ziele“ (Kähler / Gregusch 2015:87) bezieht, richtet sich das diesbezügliche Vermitteln von Zutrauen darauf, Vertrauen in die Fähigkeiten von Nutzer:innen im Prozess zu legen (vgl. Schäfter 2010:291). Gleichzeitig wird dieses Zutrauen mit einem Zuwachs des Selbstwirksamkeitserlebens beschrieben, dem Arnold (2009) zufolge ein „Raum für Partizipation“ (ebd.:385) zugrunde liegt. Das Erleben von Eigenpotentialen wird in den

Interviews als Stärkung des eigenen Selbstvertrauens benannt, bei der selbstwirksames Handeln entlang der Erarbeitung von Relevanzkriterien der Nutzer:innen erfolgt. Wird Zutrauen und die Anerkennung von Erfahrungswissen nicht explizit ausgesprochen, kann dies zur Folge haben, dass Nutzer:innen diese aktiv einfordern (müssen), um die Arbeitsbeziehung ihrem Selbstbild entsprechend neu auszurichten (vgl. Migra05, Pos. 48).

Neben dem Anerkennen von Erfahrung und Wissen betonen Stärken- und Empowerment orientierte Ansätze zudem die Bedeutsamkeit von Räumen für Handlungs- und Gestaltungsfreiheit, bei der durch Herstellung dialogischer Verhältnisse hierarchisierten Wissensstrukturen entgegengewirkt wird (vgl. Badawia 2004:355). Diesbezüglich ist relevant, Nutzer:innen mit einem stärken- und ressourcenorientierten Blick und einer Haltung zu begegnen, eigene Strategien und Handlungsentwürfe entwickeln zu können (vgl. ebd.:359). Als Selbstwirksamkeit bestärkender Aspekt in der Interaktion wird von den Nutzer:innen etwa das Erarbeiten von Strategien zur Selbsthilfe, wie das eigenständige Senden von E-Mails an offizielle Stellen auf Basis von Musterschreiben genannt. Das prinzipielle Zutrauen in die Umsetzbarkeit durch die Nutzer:innen findet zudem im Kontext von Zielarbeit im Case Management als relevanter Faktor für die (Selbst-)Vertrauensbildung Erwähnung (vgl. Göckler 2018:33).

Thesen:

- Im Kontext von Selbstwirksamkeit kann es einen relevanten Unterschied machen, den Willen zu eigenmächtigem Handeln aktiv zu unterstützen oder diesen in Erfahrung zu bringen sowie das Zutrauen in Erfahrungs- und Handlungswissen der Nutzer:innen explizit zu machen.
- Die Herstellung partizipativ-dialogischer Räume wirkt hierarchisierten Wissensverhältnissen entgegen. Mittels Zutrauens in das Entwickeln eigener Handlungsstrategien und durch Erleben von Eigenpotentialen werden Nutzer:innen in ihrer Selbstwirksamkeit gestärkt.

#### 5.4.5.4 Zur Relevanz von Parteilichkeit

Zwei Nutzer:innen von Case Management Anwendungen im Rahmen von Migrant:inneberatungsstellen erwähnen die Relevanz von Parteilichkeit in der Erlangung eines eigenständigen Aufenthaltstitels. Neben dem Spiegeln und Zutrauen von Stärken, wird parteiliche Haltung gegenüber den Nutzer:innen von diesen als bestärkender Effekt in der Selbstwirksamkeitserfahrung genannt (vgl. Migra01, Pos. 40, Migra02, Pos. 12). Parteilichkeit lässt sich manchen Aussagen zufolge ebenso durch das Vermitteln von Rückhalt vermuten, das zu einem gesteigerten Selbstvertrauen und Sicherheitsgefühl beigetragen hat.

Thesen:

- Die Vermittlung von Parteilichkeit in der Beratung / Begleitung nimmt einen bestärkenden Effekt auf die Herausbildung von Selbstvertrauen ein.

- Parteilich aufbereitete Informationsweitergabe stellt eine Grundlage für das Gelingen informierter Entscheidungsfindungsprozesse dar.
- Parteilichkeit erhöht das Sicherheitsgefühl und stärkt das Selbstvertrauen.

#### 5.4.5.5 Spiegeln als relevante Komponente für die Vertrauensbildung und Selbstwirksamkeit

Ermutigende Begleitung sowie die Fokussierung auf Stärken und Gelingensprozesse zeigen sich als relevante Merkmale in der Interaktion. Hierbei lässt sich die Methode des „Spiegelns“<sup>28</sup> (Rapp / Goscha 2012:78) erkennen, bei der das Augenmerk auf Fähigkeiten und Facetten einer Person gelegt wird, die sie nicht auf Probleme festschreibt (vgl. ebd.). Vielmehr wird positives Feedback seitens der Nutzer:innen dahingehend beschrieben, eine Seite von sich wahrzunehmen, die Defizit orientierten und diskriminierenden Verhältnissen entgegensteuert (vgl. ebd.). Als Effekt des Spiegelns und Anerkennens von Stärken allem voran von Zutrauen in die Nutzer:innen wird die Steigerung des Selbstvertrauens und von Autonomie genannt, die Räume für andere Subjektivierungsprozesse und Szenarien jenseits der soziopolitischen und -ökonomischen Positionierung qua Geschlecht, Klasse oder Migrationsgeschichte offenhält.

Im Zusammenhang mit Selbstwirksamkeit treten zudem anerkennende Momente in der Beziehungsgestaltung hervor, die als bedeutsam für die soziale Wertschätzung und zugleich bestärkend erlebt werden können. Gepaart mit einer zutrauenden Haltung und Anerkennung von Fähigkeiten trägt diese wesentlich dazu bei, dass Fähigkeiten als Ressource erlebt werden (vgl. Riegler 2016:93; Migra04, Pos. 70). Bleibt, wie erwähnt, die explizite Anerkennung von Fähigkeiten und von Erfahrungswissen aus bzw. wird diese nicht gespiegelt, so zeigt sich der Effekt, den diese Unschärfe auf die Beziehungsgestaltung eingenommen hat, in der Aussage einer Nutzerin: „Und dann einfach zufällig habe ich das gesagt: Was überhaupt ich kann? Ich hab gedacht, er [der Case Manager, Anm. N.O.] muss das alles machen“ (Migra05, Pos. 48).

Thesen:

- Das Spiegeln und Zutrauen in die eigenen Stärken haben sich als relevanter Faktor erwiesen. Beruhend auf der Aussage einer Nutzerin hat sich gezeigt, dass eine (verbalisierte) Ankerkennung persönlicher Transformationsprozesse innerhalb der Arbeitsbeziehung eine signifikante Rolle für das (wieder-)erlangte positive Selbstbild und die Selbstverortung in der Interaktion darstellt.
- Zutrauen und Anerkennen von Stärken tragen dazu bei, dass Fähigkeiten als Ressource erlebt werden können (vgl. Riegler 2016:93).

---

<sup>28</sup> Der Begriff des *Spiegelns* ist der englischsprachigen Fassung des genannten Bands entnommen und wird dort als „Mirroring“ (ebd.) angeführt. „Spiegeln“ bezeichnet eine Praxis, die den Nutzer:innen positives Feedback angedeihen lässt und hierbei auf Stärken, Fähigkeiten und Gelingensprozesse fokussiert (vgl. ebd.).

#### 5.4.5.6 Subjektivierung im Kontext von Selbstwirksamkeit

Subjektivierungsprozesse (auch) im Zusammenhang mit Selbstwirksamkeit lassen sich als „offener Prozess des Werdens vor dem Hintergrund bestimmter gesellschaftlicher Kontextbedingungen“ (Auer-Voigtländer 2021:343) begreifen. Im Fokussieren auf Stärken im Case-Management-Prozess vor allem im Bereich Flucht und Migration haben die Erkenntnisse selbst in Situationen struktureller Repression und daraus resultierender intersektional-geschlechtsspezifischer Lebensrealitäten und Prekarität Formen von selbstwirksamer Gestaltungsermächtigung an den Tag gelegt (vgl. ebd.:346; Seukwa 2006:220). Aufgrund rechtlicher, gesellschaftspolitischer wie auch patriarchal-rassistischer Begrenzungen werden insbesondere der Ausbau individueller wie auch kollektiver Handlungsstrategien von Nutzer:innen relevant, die sich als Handlungsräume erweiternd erwiesen haben (vgl. Auer-Voigtländer 2021:346f.; Migra02, Pos. 86-112; Migra04, Pos. 110; Migra05, Pos. 25; siehe auch: Kap. Erfahrungswissen – Autonomie – Wissensweitergabe).

Die Erkenntnisse verdeutlichen zudem, dass Subjektkonstituierungen im Rahmen diskursiver Machtverhältnisse nicht ausschließlich Resultat von Unterwerfung sind, sondern stets auch entlang von Prozessen eigener Handlungsermächtigung und daran geknüpfter Erarbeitung von Strategien erfolgen (vgl. von Grönheim 2018:207; Rainer 2021:357). Außerdem kann festgehalten werden, dass Nutzer:innen mit Flucht- und Migrationserfahrung allen Zugriffen zum Trotz „die Auseinandersetzung mit dem System für sich als stärkend nutzen“ (ebd.) konnten, aus der wiederum ein gestärktes Selbst-Bild auf Basis von Selbstvertrauen, (geteiltem) Erfahrungswissen als auch durch Autonomiezuwachs entstanden ist (vgl. Migra04, Pos. 20-110). Zur Schaffung von Gestaltungsräumen innerhalb des Case Management-Prozesses haben sich neben dem Prinzip der Prozeduralen Fairness weitere SWCM-Standards wie Partizipative Entscheidungsfindung (Shared Decision Making) als auch Das Gelindeste Mittel (vgl. Goger / Tordy 2020:38, 40, 43) als selbstwirksamkeitsrelevant erwiesen.

So wurde bereits in den Kapiteln der Subkategorien *Transparenz* und *Orientierung* gezeigt, dass Räume der selbstwirksamen Subjektkonstitution eng mit einer transparenten Arbeitsweise im Case-Management-Prozess verbunden sind. Forschungsfeldübergreifende Aussagen von Nutzer:innen haben gezeigt, dass sowohl die Kommunikation wie auch das vermittelte Versprechen, nichts ohne die Nutzer:innen zu entscheiden und auf die Anerkennung eigener Lösungsstrategien und Expertisen zu setzen, zentrale Kriterien für einen gelingenden Prozess und für Selbstbemächtigung darstellen (vgl. ÖBB02, Pos. 24; Migra06, Pos. 18; KJH06, Pos. 60). Neben dem konsequenten Bestehenbleiben vielseitig gestalteter Handlungsräume im Prozess scheint im Besonderen auch die Haltung der „informationellen Selbstbestimmung“ (Wendt 2001:70) wirksam zu sein, durch das sich Nutzer:innen von Case Management in Migrant:innenberatungsstellen als auch im Kontext des Betrieblichen Wiedereingliederungsmanagements auf Basis hinreichender Informationen für eine bestimmte Vorgehensweise entscheiden konnten (vgl. ÖBB02, Pos. 16-24; Migra05, Pos. 42; Migra06, Pos. 56).

Im Rahmen von Partizipativer Entscheidungsfindung ist weiters immanent, dass geteilte Verantwortung, die perspektivisch in Selbstwirksamkeit mündet, eine bedeutsame Komponente in der Beziehungserfahrung und -gestaltung bildet (vgl. Migra06, Pos. 18). Während die Herstellung wechselseitiger, reziproker Verhältnisse sich hierbei als positiv für die (Selbst-)Vertrauensbildung herausgestellt hat (vgl. Arnold 2009:70), sind diesbezügliche Transformationsprozesse eng mit Aspekten von Anerkennung verknüpft. Das Gelindeste Mittel legt hierbei insofern den Grundstein für Rahmenbedingungen für Selbstwirksamkeit als hierüber „die größtmögliche Autonomie auch in der Entscheidungsfindung“ (Goger / Tordy 2020:43) im Case-Management-Prozess garantiert werden soll. Der damit einhergehende Autonomiegewinn stellt somit Teil einer kontinuierlichen Re-Organisation der Beziehungsgestaltung dar, die sich durch ein transzendiertes Selbstbild und eine veränderte Subjektposition als entscheidende Relevanzkriterien für gelingende Selbstwirksamkeitsbedingungen abgezeichnet hat (vgl. Migra05, Pos. 23-48).

Wie in Kapitel *Lebensweltorientierung im Kontext der Erreichbarkeit und Kontaktgestaltung* bereits dargelegt wurde, trägt ebenso ein „Da-Sein“ (Gahleitner 2017:39, KJH01, Pos. 90-98) der Fachkräfte, wie dies im Kontext transformativer Prozesse zu beobachten war, dazu bei, die Selbstwirksamkeit von Nutzer:innen zu unterstützen und Handlungssicherheit durch steten Zuspruch als bestärkendes Moment erfahrbar zu machen.

Thesen:

- Besonders im Kontext von repressiven Verhältnissen sind individuelle wie kollektive Handlungsstrategien für die handlungsmächtige Subjektkonstitution zentral.
- Transparente Kommunikation erhöht die Beteiligung von Nutzer:innen am Prozess, bei der die Aufrechterhaltung selbstwirksamen Handelns immanenter Bestandteil ist.
- Neben Prozeduraler Fairness stellen die Partizipative Entscheidungsfindung wie auch das Gelindeste Mittels zentrale selbstwirksamkeitsrelevante Faktoren in der Interaktion dar.
- Die Herstellung von Wechselseitigkeit und das Einbringen reziproker Akte wirken vertrauensfördernd.
- Ein transzendiertes Selbst-Bild durch Autonomiegewinn wirkt sich ob der veränderten Subjektposition auch auf die Beziehungsgestaltung im Case-Management-Prozess aus.

#### 5.4.5.7 Facetten von Empowerment

Die Erfahrungen der Nutzer:innen deuten außerdem auf Empowerment-Prozesse hin. Empowerment lässt „sich sinngemäß übersetzen als Selbst-Bemächtigung, als Gewinnung oder Wiedergewinnung von Stärke, Energie und Fantasie zur Gestaltung eigener Lebensverhältnisse“ (Lenz 2011:13ff.) und beruht auf einem Aufbruch paternalistischer Handlungsweisen durch Professionist:innen. So lösen sich

Nutzer:innen psychosozialer Dienstleistungen aus einer Abhängigkeitsbeziehung mit den Helfer:innen und können dadurch fürsorgliche Arbeitsbeziehungen ablegen (vgl. ebd.). Die Loslösung von einer Fremdbestimmung bzw. der Wunsch, (wieder) eigenständig in der individuellen Lebenswelt agieren zu können, zeigen sich deutlich in den Erfahrungswerten der Interviewpartner:innen. Es ist deshalb davon auszugehen, dass das Empowerment für den individuellen Prozessverlauf von großer Bedeutung sein kann.

Nach Herriger (2010) zeigen sich Gefühle von Fremdbestimmungen bzw. das Unvermögen, die eigenen Lebenswelten selbstbestimmt zu gestalten, vor allem in gesellschaftlichen Feldern sozialer Ungleichheit (vgl. ebd.:64f.). Anlehnend an die Narrationen der Nutzer:innen und bezugnehmend auf die Kapitel Selbstvertrauen, Zuversicht, Selbstwirksamkeit und Multiplikator:innenrolle zeigen sich hier deutliche Asymmetrien zwischen der eigenen Position und Rolle innerhalb der Gesellschaft und der Fähigkeit, selbstbestimmt in der Lebenswelt agieren zu können. Dies offenbart unter anderem die Relevanz von Empowerment innerhalb der Case-Management-Prozesse für die Nutzer:innen.

Darüber hinaus erfordert professionelles Empowerment aktive Handlungsschritte seitens der Fachkräfte, um Nutzer:innen zur eigenmächtigen Erkundung der ihnen zur Verfügung stehenden Ressourcen und Fähigkeiten anzuleiten, damit diese in weiterer Folge zur selbstständigen Gestaltung der Lebenswelten eingesetzt sowie Herausforderungen aus diesen selbstwirksam begegnet werden können (vgl. Lenz 2011: 13ff.). Es ist hierfür von Bedeutung, Nutzer:innen nicht als passive Empfänger:innen sozialer Dienstleistungen zu betrachten, sondern sie aktiv in die Ausgestaltungsprozesse der jeweiligen Unterstützungsformen einzubinden bzw. diese partizipativ auszuformen. Empowerment in der Sozialen Arbeit erfordert deshalb auch die nötigen institutionellen Rahmenbedingungen, welche diese ausführlichen Ausformungsprozesse erst zulassen, sowie die Fähigkeiten der Professionist:innen, unkonventionellen Entwicklungsprozessen den nötigen Raum zu geben, den Eigenwillen der Nutzer:innen bei der Ausgestaltung ihrer Lebenswelten zu respektieren sowie abseits konventioneller Beratungsformen agieren zu können (vgl. ebd.:17-20; Herriger 2010:85).

#### 5.4.5.8 Selbstermächtigung führt zu Selbstvertrauen

Die Narrationen der Interviewpartner:innen lassen erkennen, dass durch die Selbstermächtigung bzw. das Empowerment der Nutzer:innen innerhalb der Case-Management-Prozesse das individuelle Selbstvertrauen gesteigert werden konnte.

Dadurch, dass den Nutzer:innen die Mitbestimmung über die individuelle Ausformung der Prozesse ermöglicht wird und sie sich somit aus einer zugeschriebenen Rolle der passiven Empfänger:innen lösen können, sind sie in der Lage, als „director of the helping process“ (Rapp / Goscha 2012:74) zu agieren (vgl. Lenz 2011:17-20). Die dadurch entstehenden Prozessausformungen bieten die Grundlage einer empowernden Zusammenarbeit bzw. für einen kontinuierlichen Ausbau des individuellen Selbstvertrauens durch Selbstwirksamkeitserfahrungen. Nutzer:innen können sich

durch die selbstgesteuerten Gestaltungen ihrer Prozessverläufe positive Selbstwirksamkeitserfahrungen aneignen und individuelle Stärken und Fähigkeiten sowie Handlungsoptionen aufgezeigt bekommen, aber auch ein „right to fail“ (Rapp / Goscha 2012:74) besitzen. Die Nutzer:innenerfahrungen zeigen, dass dadurch die eigenen Ressourcen (wieder-)entdeckt bzw. erweitert werden und somit die individuellen Ziele selbstständig und besser erreicht werden konnten (vgl. Lenz 2011:16). Die Interviewpartner:innen berichten außerdem darüber, dass sie durch diesen „Prozess des Suchens und Entdeckens“ (ebd.), wie beispielsweise dem selbstständigen Ausbau der informellen Netzwerke oder dem Erfahrungszuwachs in den Interaktionen mit behördlichen Stellen, Handlungssicherheiten bezüglich zukünftiger Herausforderungen entwickeln konnten. Dies konnte zum einen den Grad der Selbstwirksamkeit erhöhen sowie das Vertrauen in die eigenen Ressourcen und Fähigkeiten ausbauen (vgl. Theunissen / Plaute 2002:13).

Der Wille der Nutzer:innen, nicht als passive Empfänger:innen sozialer Dienstleistungen angesehen zu werden bzw. das Gefühl vermittelt zu bekommen, dass die eigenen Anteile und Erfahrungen einen bedeutenden Stellenwert in den Case-Management-Prozessen einnehmen können und müssen, wirkt sich ebenfalls positiv auf das Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten aus. Durch dieses Integrieren von Anteilen und Erfahrungen kann ein dialogischer Prozess auf Augenhöhe entstehen. Dieser Prozess macht es kontinuierlich notwendig, hierarchische Verhältnisse kritisch zu reflektieren, diesbezüglich in Handlungen übersetzt zu werden und sich als Sozialarbeiter:innen ebenso als Lernende im dialogischen Prozess zu begreifen. In weiterer Folge soll die Rolle der Nutzer:innen als aktive Mitgestalter:innen verstärkt und dadurch das Selbstbild positiv beeinflusst werden (vgl. Badawia 2004:355).

Durch die Erfahrungen und das Wissen, welches sich Nutzer:innen selbstständig aneignen können, bzw. der Möglichkeit, dies in einem individuell adäquaten Rahmen und Ausmaß der Prozessausformung zu tun, können die daraus resultierenden Selbstermächtigungserfahrungen zu einer Steigerung des Selbstvertrauens führen. Den Narrationen der Nutzer:innen nach ist diese Form der Selbstermächtigung allerdings auch in einen Prozess der Erweiterung der sozialen und gesellschaftlichen Teilhabe sowie einer selbstständigen Erschließung wichtiger sozialer Ressourcen einzuordnen (vgl. Stark 1996: 16f.). Nutzer:innen, welche beispielsweise durch den Case-Management-Prozess angeregte Handlungskompetenzen dazu nutzen, um sich soziale Netzwerke zu erschließen sowie erworbenes Wissen an informelle Netzwerke weitergeben, zeugen von einem Empowerment-Prozess, welcher über die Grenzen der individuellen Case-Management-Prozesse hinausgehen und zu einer fortlaufenden Selbstermächtigung und Stärkung auf gesellschaftlicher Ebene führen kann. Das Empowerment von einzelnen Nutzer:innen kann in diesem Kontext also dazu dienen, um im Kollektiv dem häufig wahrgenommen Gefühl der „Allmacht der Mehrheitsgesellschaft“ (Badawia 2004: 353) entgegenzuwirken.

Es kann an dieser Stelle geschlussfolgert werden, dass sich die Selbstermächtigung auch positiv auf die individuelle Wahrnehmung der eigenen Rolle und Position innerhalb der Gesellschaft auswirkt, wodurch sich das Vertrauen in die eigene Person weiter verstärkt. Die Selbstermächtigungserfahrungen konnten bei den Nutzer:innen einen



individuellen Transformationsprozess anleiten, welcher die Erschließung diverser Ressourcen ermöglichte und die gesellschaftliche Teilhabe ausbauen konnte. Wie bereits eingangs erwähnt, ist dies besonders in Feldern sozialer Marginalisierung hilfreich, da hier das Unvermögen der selbstständigen Gestaltung der Lebenswelten bzw. das Gefühl einer Fremdbestimmung durch eine soziale, ökonomische und strukturelle Benachteiligung zunehmend verstärkt werden (vgl. Herriger 2010:64f.). Die Aussage einer Nutzerin, „Ich bin jetzt Sozialarbeiterin von mir [...]“ (Migra04, Pos. 46), pointiert diesen Transformationsprozess der Nutzer:innen besonders und beschreibt eine Form des Empowerments, in welcher Adressat:innen Sozialer Arbeit zur umfassenden und selbstständigen Gestaltung der individuellen Lebenswelten angeleitet werden.

Thesen:

- Die Einforderung der Integration der eigenen Anteile und Fähigkeiten in den Prozess kann dazu führen, dass sich das individuelle Selbstbild der Nutzer:innen stärkt und unterstützt außerdem dabei, hierarchische Verhältnisse zwischen Professionist:innen und Nutzer:innen aufzulösen.
- Durch die Selbstermächtigung erfolgt sowohl eine Stärkung der Handlungsmöglichkeiten innerhalb gesellschaftlicher Strukturen als auch des Selbstbildes der individuellen Position und Rolle in der Gesellschaft. Dies wirkt sich bei den Nutzer:innen positiv auf das Selbstvertrauen aus.
- Das Selbstvertrauen wird durch Gefühle der Fremdbestimmung negativ beeinflusst. Diesbezügliche Erfahrungswerte zeigen sich vermehrt im Forschungsfeld Flucht und Migration, da hier gesellschaftliche Marginalisierungsprozesse deutlich zu spüren sind bzw. das Unvermögen der selbstständigen Gestaltung der Lebenswelt mit der gesellschaftlichen / sozialen Position korreliert.

#### 5.4.5.9 Intrinsische Ressourcen und Selbstermächtigung

Die Erfahrungsberichte der Interviewpartner:innen haben außerdem gezeigt, dass Prozesse der Selbstermächtigung zwar auf Interaktionsbeziehungen zwischen den Fachkräften und den Nutzer:innen aufbauen können, diese allerdings nicht als grundlegende Voraussetzung für die Entwicklung von Empowerment-Prozessen gelten müssen. So bilden die intrinsischen Ressourcen seitens der Nutzer:innen ebenso die Möglichkeiten zur selbstständigen Entfaltung der individuellen Potentiale sowie der Selbstermächtigung.

Narrationen der Nutzer:innen lassen darauf schließen, dass eine zuversichtliche Haltung bezüglich nachfolgender Zukunftsszenarien, ein starker Wille zur (positiven) Veränderung der aktuellen Lebenslage sowie ein Selbstvertrauen in die eigenen Fähigkeiten und Kompetenzen bereits vor Beginn der Case-Management-Prozesse vorhanden waren (vgl. Migra05, Pos. 46; Migra02, Pos. 104; Migra03, Pos. 128). Diese intrinsischen Anteile können als wertvolle Ressourcen bezüglich der individuellen Entwicklungs- bzw. Selbstermächtigungsprozesse gesehen werden und es erfordert sensible Ausgestaltungsprozesse seitens der Fachkräfte, in welchen diese Ressourcen

einerseits (als wertvoll) erkannt und andererseits in die spezifische Ausgestaltung der Hilfepläne integriert werden (vgl. Lenz / Stark 2002:57). Dies erfordert eine alternative Blickweise auf die Adressat:innen Sozialer Arbeit. Es stellt sich im Zuge einer empowernden Prozessausformung, welche die intrinsischen Ressourcen berücksichtigen und bestärken will, nicht die Frage, welche Hilfen bestmöglich zu den Nutzer:innen passen könnten, sondern eher diejenige, welche Ressourcen und Anteile sie selbst in den Prozess mitbringen können. Werden diese entdeckt und anerkannt, kann sich dies positiv auf das Selbstbewusstsein der Nutzer:innen sowie die Entstehung von Selbstermächtigungsprozessen auswirken (vgl. ebd.:67f.). Um Menschen zu einer Verwirklichung „soziale[r] Utopien“ (ebd.:67) anzuleiten, erfordert es nach Lenz / Stark (2002) eine Verschiebung der Fokusse sozialer Interventionen hin zu einer Perspektive des „Anfangens“ (ebd.). Aus dieser Perspektive heraus werden Nutzer:innen durch die individuellen intrinsischen Ressourcen als aktive Gestalter:innen der Prozesse selbst aktiv und können auf vorhandene Ressourcen aufbauen und werden weniger als bloße Mitwirkende im Prozess gesehen (ebd.:68). Die diesbezüglichen Erfahrungswerte der Nutzer:innen zeigen, dass das intrinsisch vorhandene Streben nach Autonomie sowie Selbstermächtigungsprozesse dadurch begünstigt wurden, dass die bereits vorhandenen Ressourcen der Interviewpartner:innen von Beginn an adäquate Entfaltungs- bzw. Anwendungsmöglichkeiten gefunden haben (vgl. Migra04, Pos. 64; Migra03, Pos. 104).

These:

- Ein Case-Management-Prozess, welcher die intrinsisch vorhandenen Ressourcen der Beteiligten in der Ausformung von Beginn an berücksichtigt, fördert dadurch die Entstehung von Selbstermächtigungsprozessen sowie autonomen Lebensführungen der Nutzer:innen.

#### 5.4.5.10 Erfahrungswissen – Autonomie – Wissensweitergabe

Als abschließende Facette, in welcher sich Empowerment anhand der Erfahrungsberichte der Nutzer:innen zeigen konnte, soll eine das Empowerment multiplizierende Form, in dieser Arbeit als Multiplikator:innenrolle benannt, beschrieben werden.

Wie in den vorangegangenen Kapiteln dargestellt wurde, konnten sich die Nutzer:innen durch Prozesse der Selbstwirksamkeit spezifisches Erfahrungswissen und Handlungskompetenzen aneignen und dadurch Selbstermächtigungsprozesse bewirken. Vor allem im Forschungsfeld Flucht und Migration hat sich gezeigt, dass Nutzerinnen diese Kompetenzen auch an das persönliche informelle Netzwerk weitergeben und dadurch eine Multiplikation von Empowerment bewirken können.

Bezugnehmend auf vorangegangene Erläuterungen zu Empowerment machen es verschiedene soziale, ökonomische und strukturelle Benachteiligungsprozesse nur erschwert möglich, Lebensrealitäten selbstbestimmt zu gestalten (vgl. Herriger 2010:64f.). Im Sinne eines Empowerments, welches Selbstermächtigungsprozesse vor allem im Rahmen einer stark individualisierten Welt bzw. Feldern sozialer Ungleichheit

für Menschen ermöglichen will, können Gemeinschaften bzw. die Interaktionen mit Gleichbetroffenen ein Instrument darstellen, welches bei der (Selbst-)Ermächtigung unterstützen kann (vgl. Berner 2021b:195). Nutzer:innen, welche Erfahrungswissen an beispielsweise Freund:innen und Bekannte, aber auch entferntere Kontakte, weitergeben, fördern dadurch die Entstehung einer „Eigenmacht“ (Blank et al. 2018:335) dieser Personen und unterstützen darüber hinaus bei einem Abbau von Ohnmachtsverhältnissen sowie einer Bestärkung des Selbstbewusstseins (vgl. ebd.). Es ist außerdem hervorzuheben, dass dieser Transfer von Wissen und Kompetenzen der Nutzer:innen unter anderem auch mit Personen stattfindet, welche bislang keine rechtlichen Ansprüche auf Leistungen der Versorgungslandschaft besitzen, wodurch auf ein solidarisches Handeln sowie eine bewusste Selbstorganisation geschlossen werden kann (vgl. ebd.:336).

Dieser Prozess der Wissens- und Kompetenzenweitergabe bzw. des „Power-Sharings“ (ebd.) und einer daraus resultierenden Selbstermächtigung konnte auch im Forschungskontext der steirischen Kinder- und Jugendhilfe beschrieben werden. Hier zeigen sich die unterstützenden Gemeinschaften (vgl. Berner 2021b:195) in Form von Selbsthilfegruppen, in welchen Erfahrungswissen und Handlungskompetenzen ausgetauscht und weitergegeben werden (vgl. KJH06, Pos. 60). Es lässt sich also vermuten, dass diese multiplizierende Facette des Empowerments selbst noch nach Abschluss der individuellen Case-Management-Prozesse stattfinden kann.

Diese Facette des Empowerments bzw. der Wissensweitergabe lässt sich abschließend in Verbindung mit den Prinzipien einer empowernden Sozialen Arbeit bringen. Nutzer:innen, welche Personen des informellen Netzwerkes „ermutigen, ihre Selbstbestimmungskräfte zu (re-)aktivieren und für eine kritische Betrachtung ihrer Lebensbedingungen sowie politischer Gegebenheiten [zu] [...] sensibilisieren“ (Ilgün-Birhimeoğlu 2018:349), zeugen von einer Multiplikation bzw. Weitergabe des individuell wahrgenommenen Empowerments.

These:

- Prozesse der Wissens- und Kompetenzenweitergabe können als Form einer Selbstermächtigung bzw. Selbstorganisation in Gemeinschaften gesehen werden, welche bei der kollektiven Bewältigung von Ohnmachtsgefühlen und Fremdbestimmungen unterstützen können.

## 6 Resumée

*Eder Norbert, Gutermann Anielle, Obaro Nima, Spiegel-Schmidt Sebastian*

Ziel der Masterarbeit war es, die Erfahrungen der Nutzer:innen mit Social Work Case Management sichtbar zu machen. Ergänzt wurde die Ausgangsfrage nach den Erfahrungen der Nutzer:innen, mit den Fragen, was die Nutzer:innen als wichtig befinden und welche Kriterien sich hieraus für den Case-Management-Prozess ableiten lassen. Ausgehend von diesen Forschungsfragen wurden Interviews mit Nutzer:innen aus drei verschiedenen Feldern durchgeführt (Flucht und Migration, Kinder- und Jugendhilfe, Betriebliches Wiedereingliederungsmanagement). Sichtbar wurde, dass die Erfahrungen der Nutzer:innen zahlreich sind und dass sich sowohl spezifische Erfahrungen in den Feldern abzeichnen als auch feldunabhängige Relevanzkriterien abgeleitet werden können. Aus den Interviews mit den Nutzer:innen ließen sich vier Kernkategorien ausmachen, die gleichzeitig wesentliche Relevanzkriterien im Prozess bilden:

- Nutzer:innen- und Lebensweltorientierung
- Partizipation im Case-Management-Prozess
- Anerkennung und
- Bestärkung / Empowerment

Im Themenfeld der Nutzer:innen- und Lebensweltorientierung zeigt sich, dass das Handlungskonzept SWCM, mit seiner grundlegenden lebensweltorientierten Ausrichtung, einen nutzer:innenorientierten Schwerpunkt generiert, der wertvolle Impulse für eine gelingende Umsetzung eines prozessunterstützenden Beziehungsgeschehens bereitstellt. Aus den Erkenntnissen geht vor allem hervor, dass sich eine verlässliche Erreichbarkeit der Fachkräfte und Kontinuität in der Kontaktgestaltung vertrauensfördernd auswirken und die Ausbildung von Handlungssicherheit bei den Nutzer:innen fördert. Im Rahmen der Zusammenarbeit ist den Nutzer:innen eine empathische Grundhaltung der Professionist:innen wichtig und es zeigt sich, dass eine an die jeweilige Persönlichkeitsstruktur angepasste Interaktionsform für eine gelingende Kontaktgestaltung wesentlich ist. Die Nutzer:innen schätzen eine flexible und lebensweltorientierte Prozessgestaltung, da diese die Grundlage für die Herstellung von zeitnahen und passgenauen Hilfen bildet. Weiters wirkt sich eine zuverlässige Umsetzung der Unterstützungsmaßnahmen vertrauensbildend aus und führt zu positiven Prozessbewertungen durch die Nutzer:innen. Zudem beurteilen die Nutzer:innen die Implementierung von realistischen und lebensweltnahen Zielperspektiven als essenziell, da diese helfen, die Nachvollziehbarkeit und Sinnhaftigkeit für die Unterstützungsmaßnahmen aufzubauen. Die Erkenntnisse zeigen weiters, dass unmittelbare Prozessfaktoren die Entwicklung von partizipativen Handlungsanteilen erhöhen und sich dies positiv auf die Ausbildung von Selbstwirksamkeit, Mitgestaltung und Motivation auswirkt. Die Nutzer:innen bewerten die Einbeziehung in die Gestaltung der zeitlichen Dimensionen des Case-Management-Prozesses, welche sich entlang der individuellen Lebenssituation der

Nutzer:innen ausrichtet, als unterstützend und bilden auf dieser Grundlage eine zuversichtliche Haltung aus bzw. kann dies die Herstellung eines subjektiven Sicherheitsgefühls bewirken. Es hat sich außerdem gezeigt, dass Case Manager:innen teilweise ein fehlendes informelles Netzwerk kompensieren, indem sie Informationen weitergeben und emotionale Unterstützung bieten. Hierdurch kann eine Stabilisierung der Situationen der Nutzer:innen stattfinden, wobei diese kompensatorische Funktion teilweise wieder in den Hintergrund tritt, wenn Nutzer:innen ein informelles Netzwerk aufbauen.

In einem weiteren Kapitel wurde die Partizipation der Nutzer:innen, die sich in der Nutzer:innen- und Lebensweltorientierung schon abzeichnete, vertieft. So wurde unter anderem ersichtlich, dass eine transparente Prozessgestaltung als Grundlage für eine Beteiligung der Nutzer:innen dient und informierte Entscheidungsfindungen von Nutzer:innen ermöglicht. Wichtig ist hierbei den Nutzer:innen eine gemeinsame Prozessgestaltung und weniger die Entscheidungsmacht in Gänze übertragen zu bekommen, was darauf zurückzuführen sein könnte, dass sie mit ihren eigenen Handlungsmöglichkeiten an ihre Grenzen gestoßen sind und deshalb Hilfe in Anspruch nehmen. Besonders das Fehlen eines Mitsprache- und Mitgestaltungsrechts zeigt sich, vor allem im Bereich der KJH, in einer negativen Beschreibung der Beziehung zwischen Nutzer:in und Case Manager:in, weshalb davon ausgegangen wird, dass die Partizipation von Nutzer:innen eine positive Beziehungsgestaltung befördert. Über die partizipativen Aspekte im Prozess hinaus zeigt sich außerdem, dass die Orientierung im sozial- und rechtsstaatlichen System, die durch das Case Management vermittelt wird, eine Möglichkeit bildet, (wieder) an der Gesellschaft teilzuhaben. Insbesondere für die Nutzer:innen des Bereichs Flucht und Migration nimmt Case Management eine Brückenfunktion zur Gesellschaft ein, die einem Entgegensteuern und Ausgleichen multipler Hindernisse gleichkommt.

Schon im Kapitel zu Partizipation spielt Anerkennung der individuellen Sichtweisen und des Expert:innenwissens der Nutzer:innen eine Rolle, was im Kapitel zu Anerkennung dann weiter ausgeführt und spezifiziert wurde. Die Anerkennung von Wissen und Expertise der Nutzer:innen in Bezug auf ihre Lebens- und Arbeitswelt nimmt für die Nutzer:innen einen wichtigen Stellenwert in der Zusammenarbeit ein, weil hierüber soziale Wertschätzung erzeugt wird. Des Weiteren ermöglicht die Anerkennung des Expert:innenwissens selbstbestimmte Entscheidungsfindungen, da die Nutzer:innen als autonome Subjekte im Case-Management-Prozess agieren können. Die Anerkennung der Individualität in dem Prozess kann hingegen einen individuellen Zugang zu Hilfe offenlegen und den Prozess daran ausrichten. Das Gemeinsame des Case-Management-Prozesses wird in diesem Kapitel abermals deutlich, indem in Koproduktion Kommunikationsräume geschaffen werden, welche den Nutzer:innen ein Sich-Erzählen-Können in einer wertschätzenden Atmosphäre ermöglicht. Die anerkennende Beziehungsgestaltung trägt außerdem dazu bei, dass Nutzer:innen ihr eigenes Handeln entlang der Folie der fachlichen Expertise der Case Manager:innen oder Flexiblen Hilfen und der eigenen lebensweltlichen Expertise reflektieren sowie ihre eigenen Anteile im Prozess würdigen können. Sichtbar gewordene Aspekte der Beziehungsgestaltung wie Zugewandtheit und ein tiefes Zuhören unterstreichen die Wichtigkeit einer dialogischen Haltung, die Räume für dynamische

Subjektivierungsprozesse fördert. Außerdem trägt die wechselseitige Anerkennung dazu bei, dass es zu einer Normalisierung von Hilfebedarfen kommt.

Die Wichtigkeit von Bestärkung im Kontext der Case-Management-Prozesse zeigt sich in deren positiver Auswirkung hinsichtlich der Steigerung des Selbstvertrauens von Nutzer:innen und der Erarbeitung selbstwirksamer Handlungsstrategien. So haben die Erkenntnisse ergeben, dass sich eine Reihe von begünstigenden Voraussetzungen für die Stärkung bzw. Wiedererlangung von Autonomie seitens der Nutzer:innen abzeichnen. Einerseits sind das gemeinsame und partizipative Arbeiten an zielgerichteten Lösungswegen und das Aufgreifen von Erfahrungswissen von Nutzer:innen und ihren (Veränderungs-)Wünschen betreffend den Status quo ausschlaggebend. Andererseits hat sich gezeigt, dass *Prozedurale Fairness* ebenso wie *Partizipative Entscheidungsfindung* und das *Gelindeste Mittel* Rahmenbedingungen für eine selbstwirksame Subjektkonstitution schaffen, die von Transparenz und der Herstellung reziproker Anerkennungsverhältnisse begleitet sind. Eine grundlegende sozialarbeiterische Haltung stellt diesbezüglich das Zutrauen in die Fähigkeiten der Nutzer:innen dar.

Im Zusammenhang mit Empowerment-Prozessen hat sich für die Nutzer:innen gezeigt, dass ein hoher Grad an Selbstermächtigung einen bedeutenden Stellenwert dabei einnimmt, sich als aktive Gestalter:innen im Case-Management-Prozess wahrzunehmen. Hierbei ist es notwendig, dass die individuelle Ausgestaltung der Prozesse diesen Raum der Selbstermächtigung ermöglicht und Nutzer:innen folglich angeregt werden, bestehende sowie erworbene Kompetenzen zur selbstständigen Gestaltung ihrer Lebenswelten zu nutzen. Dieses Empowerment bezieht sich in weiterer Folge auch auf die gesellschaftliche Teilhabe, da durch den Erfahrungs- und Kompetenzerwerb Rechte und Ansprüche selbstständig eingefordert und somit die gesellschaftliche Position gestärkt werden kann. Es wurde außerdem deutlich, dass eine Multiplikation des Empowerments – durch Weitergabe der individuellen Erfahrungswerte an informelle Netzwerke der Nutzer:innen – stattfinden kann, wodurch Selbstermächtigungsprozesse auch außerhalb der individuellen Case-Management-Erfahrungen angeregt werden können.

Die Kernkategorien, mit ihren jeweiligen Subkategorien, sind nicht als abgeschlossen zu betrachten, vielmehr hat sich gezeigt, dass die einzelnen Relevanzkriterien ineinander verflochten sind und sich teils gegenseitig bedingen. Eine Nutzer:innenorientierung kann nur gelingen, wenn die Perspektiven der Nutzer:innen im Prozess auf Anerkennung der Case Manager:innen stoßen. Die Hinwendung zu den Nutzer:innen und ihren Bedürfnissen wiederum wird für ein partizipatives Arbeiten vorausgesetzt, während die Perspektiven der Nutzer:innen im Prozess eine passgenaue Hilfe erst ermöglichen. Des Weiteren lässt sich ein stärkenorientiertes Case Management nur umsetzen, wenn die Anerkennung der Lebenswelt und der darin vorhandenen Ressourcen stattfindet.

Die vorliegenden Forschungsergebnisse machen außerdem deutlich, wie wichtig Beziehungsgestaltung im SCWM ist. Besonders für die Praxis lassen sich hier wichtige Kriterien ableiten. Die Intensität der Beziehungsgestaltung kann von Fall zu Fall variieren, dennoch hat sich auch in dieser Forschungsarbeit gezeigt, dass eine rein

sachliche bzw. manageriale Auslegung des SWCM für die meisten Nutzer:innen keine adäquate Zusammenarbeit darstellt (Goger / Tordy 2023:40; Neuffer 2013:31). Welche Aspekte der Beziehungsgestaltung den Schwerpunkt in der Zusammenarbeit bilden, ist jedoch fallabhängig. Beispielsweise sind die Aspekte der Anerkennung und Partizipation in der Zusammenarbeit mit den Nutzer:innen der KJH von großer Relevanz, was auf zwei Aspekte zurückgeführt werden kann: Einerseits stellen die Interventionen oftmals einen sehr direkten Eingriff in die Intimsphäre dar und andererseits ergibt sich aus dem Auftrag der KJH, das Kindeswohl zu schützen, eine Kontrollfunktion, die die Machtasymmetrie unter Umständen hervorheben kann. In den Interviews mit Nutzer:innen von Migrant:innenberatungsstellen haben sich vor allem Zuversicht und Hoffnung spendende sowie Selbstvertrauen und Selbstwirksamkeit fördernde Ausrichtungen des Case-Management-Prozesses hervorgetan. Die Relevanz eines stärkenorientierten Case Managements im Bereich von Flucht und Migration kann darauf zurückgeführt werden, dass die Nutzer:innen neben „ihren sowieso vorhandenen Problemen mitunter mit einer strukturell hervorgebrachten fremdaufgelegten Problemlast konfrontiert sind“ (Müller 2023:163). Im Betrieblichen Wiedereingliederungsmanagement hingegen hat sich die advokatorische Zusammenarbeit als bedeutsam erwiesen, was unter anderem an der besonderen Situation liegt, dass in diesem Kontext Arbeitnehmer:innen- und Arbeitgeber:inneninteressen aufeinandertreffen. Die Aufgabe von Case Manager:innen besteht hier also zum Teil auch darin, die Interessen der Nutzer:innen advokatorisch zu vertreten. Im Umkehrschluss bedeutet dies jedoch nicht, dass diese Aspekte in den jeweils anderen Feldern keine Rolle spielen. Dennoch ist es für die Praxis bedeutsam, die Felder und ihre spezifischen Anforderungen im Blick zu haben. Gleichzeitig lassen sich daraus keine Rückschlüsse auf die individuellen Bedürfnisse bezüglich der Beziehungsgestaltung tätigen. Stattdessen braucht es ein ‚Feingefühl‘ dafür, welche Form der Zusammenarbeit die einzelnen Nutzer:innen in ihren individuellen Situationen brauchen. Anknüpfend daran bedeutet dies für SWCM als Handlungskonzept der Sozialen Arbeit, die Relevanz der persönlichen Kontakte als Möglichkeiten der Beziehungsgestaltung in den einzelnen Prozessphasen zu berücksichtigen.

Trotz der zahlreichen Erfahrungen und Relevanzkriterien, die in dieser Arbeit herausgearbeitet wurden, haben die Erkenntnisse auch Fragen für weitere Forschungen aufgeworfen. So lassen sich zwar einige Aussagen in den Narrationen der Nutzer:innen zur Partizipation von Kindern und Jugendlichen finden, allerdings sind die Perspektiven der Jugendlichen und Kinder deutlich unterrepräsentiert mit nur einem Interview, das mit einer Jugendlichen selbst geführt wurde. Besonders im Kontext der KJH ist die Sichtweise – auch aufgrund der Gesetzeslage – die Beteiligung von Kindern zu berücksichtigen, eine relevante Perspektive. Es deuten sich in den Interviews außerdem Differenzen zwischen den Wünschen der Kinder / Jugendlichen und jenen der Erziehungsberechtigten an, weshalb von Interesse wäre, wie Kinder und Jugendliche den Case-Management-Prozess wahrnehmen, welche Relevanzkriterien sie herausstellen und ob es Abweichungen zu denen der Erwachsenen gibt.

Ein weiteres Forschungsfeld wäre das der Sprachbarrieren. In dieser Forschungsarbeit wurden Sprachbarrieren zwar als Hürde im Prozess, jedoch nicht als Hindernis für das Gelingen von SWCM herausgearbeitet. Allerdings zeigte sich dies im Zusammenhang

eines zielgerichteten Case Managements. Es stellt sich daher weiterführend die Frage, inwiefern sich Sprachbarrieren auf einen weniger zielgerichteten Prozess auswirken. Außerdem könnte die Erkenntnis, dass Nutzer:innen in den Case Manager:innen eine Kompensation ihres informellen Netzwerkes sehen, in einer Netzwerkanalyse genauer untersucht werden. Anknüpfend an die Studie von Kirsten Modrow (2018), in der sie Netzwerkstrukturen von Personen mit psychischer Erkrankung und sozialpädagogischem Hilfebedarf erforscht, könnte dies ebenso für Nutzer:innen aus verschiedenen Feldern des Case Managements getan werden, um herauszufinden, welchen Einfluss die Unterstützung durch SWCM auf die Netzwerke der Nutzer:innen hat. Sowohl im Kontext von Anerkennung wie auch im Rahmen von Selbstwirksamkeit hat sich die Relevanz von dynamischen Subjektkonstituierungsprozessen abgezeichnet, die in vorliegender Arbeit nur punktuell herausgearbeitet werden konnten. Eine umfassende Analyse bzw. empirische Forschung könnte die Relevanz der gemeinsamen Herstellung diesbezüglicher Räume für die Beziehungsgestaltung im Rahmen von SWCM noch eingehender untersuchen.



# Literatur

Abteilung 11 (2016): Das steiermärkische Kinder- und Jugendhilfegesetz. In: Amt der Steiermärkischen Landesregierung, Abteilung 11, Arbeit, Soziales und Integration (Hg:in):

[https://www.soziales.steiermark.at/cms/dokumente/12001796\\_5339/e188f49d/LRA11\\_KJHG-Brosch\\_08\\_2016\\_06.pdf](https://www.soziales.steiermark.at/cms/dokumente/12001796_5339/e188f49d/LRA11_KJHG-Brosch_08_2016_06.pdf) [18.07.2023].

Arnold, Susan (2009): Vertrauen als Konstrukt. Sozialarbeiter und Klient in Beziehung, 1. Auflage, Marburg: Tectum Verlag.

Auer-Voigtländer, Katharina (2021): Biographie und Subjektpositionierung. Subjekte als handelnde Akteur\*innen im Kontext migrationsgesellschaftlicher Perspektiven. In: ogsa AG Migrationsgesellschaft (Hg:in): Soziale Arbeit in der Postmigrationsgesellschaft. Kritische Perspektiven und Praxisbeispiele aus Österreich. 1. Auflage, Weinheim; Basel: Beltz Juventa, 338-350.

Badawia, Tarek (2004): Integration durch Empowerment. Wenn Immigranten die Einwanderungsgesellschaft kompetent mitgestalten. In: Treichler, Andreas / Cyrus, Norbert (Hg:innen): Handbuch sozialer Arbeit in der Einwanderungsgesellschaft. 1. Auflage, Frankfurt am Main: Brandes & Apsel, 350-371.

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

Berg, Charles / Milmeister, Marianna (2011): Im Dialog mit den Daten das eigene Erzählen der Geschichte finden: Über die Kodiervverfahren der Grounded-Theory-Methodologie, In: Mey, Günter / Mruck, Katja (Hg:innen): Grounded Theory Reader. 2. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 303-332.

Berner, Heiko (2021a): Der Preis der Anerkennung. In: ogsa AG Migrationsgesellschaft (Hg:in): Soziale Arbeit in der Postmigrationsgesellschaft: kritische Perspektiven und Praxisbeispiele aus Österreich. 1. Auflage, Weinheim; Basel: Beltz Juventa, 366-378.

Berner, Heiko (2021b): Empowerment. Black Empowerment als Basis für ein zeitgemäßes Konzept von Empowerment. In: ogsa AG Migrationsgesellschaft (Hg:in): Soziale Arbeit in der Postmigrationsgesellschaft. Kritische Perspektiven und Praxisbeispiele aus Österreich. 1. Auflage, Weinheim; Basel: Beltz Juventa, 190-204.

Biesel, Kay (2013): Case-Management-Mythen und ihre Bedeutung für die Soziale Arbeit. Zur Ideologie eines selbstverständlichen Arbeitsprinzips. In: Ehlers, Corinna / Broer, Wicher (Hg:innen): Case Management in der Sozialen Arbeit. Opladen, Berlin, Toronto: Verlag Barbara Budrich, 39-53.

Biestek, Felix (1977): Wesen und Grundsätze der helfenden Beziehung in der Sozialen Einzelfallhilfe. 5. Auflage, Freiburg im Breisgau: Lambertus.

Blank, Beate / Gögercin, Süleyman / Sauer, Karin Elinor / Schramkowski, Barbara (Hg:innen) (2018): Soziale Arbeit in der Migrationsgesellschaft. Eine Einführung. 1. Auflage, Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.

Bommes, Michael (2011): Migrantennetzwerke in der funktional differenzierten Gesellschaft. In: Bommes, Michael / Tacke, Veronika: Netzwerke in der funktional differenzierten Gesellschaft. 1. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 241-260.

Bonvin, Jean-Michel / Moachon Éric (2012): Assessing Employee Voice in Restructuring Processes against the Capability Approach. A Case Study in the Swiss Metal Sector, management revue. In: Management Revue. Socio-economic Studies, Nr. 23(2), Jg. 2012, 158-172.

Böhm, Reinhard / Lichtenthäler, Clemens / Voitl, Harald (2022): Das Gelingen eines Eingliederungsmanagements mit Case-Management-Ansatz im ÖBB-Konzern. In: Goger, Karin / Tordy, Christian / Meusburger, Manuela Luisa / Böhm, Reinhard (Hg:innen): Gelingendes Case Management in der Sozialen Arbeit. In komplexen Fällen navigieren: Praxiserfahrungen und Forschungsberichte. 1. Auflage, Weinheim Basel: Beltz Juventa, 291-312.

Böhm, Reinhard / Meusburger, Manuela / Platzer, Sabine (2022): Wie es im Betrieblichen Case Management gelingt, mit Konflikten umzugehen. In Goger, Karin / Tordy, Christian / Meusburger Manuela Luisa / Böhm Reinhard (Hg:innen): Gelingendes Case Management in der Sozialer Arbeit. In komplexen Fällen navigieren: Praxiserfahrungen und Forschungsberichte. 1. Auflage, Weinheim Basel: Belz Juventa, 313-340.

Böhm, Reinhard (2022): Gelingendes Leben als Leitperspektive für Soziale Arbeit. Annäherungen an den Begriff des Gelingens. In Goger, Karin / Tordy, Christian / Meusburger Manuela Luisa / Böhm Reinhard (Hg:innen): Gelingendes Case Management in der Sozialen Arbeit. In komplexen Fällen navigieren: Praxiserfahrungen und Forschungsberichte. 1. Auflage, Weinheim Basel: Belz Juventa, 70-83.

Brandt, Julia (2023): Zwang oder Glück? Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe aus der Sicht von Nutzer:innen. Masterthesis, Fachhochschule St. Pölten.

Breuer, Franz / Mey, Günter / Mruck, Katja (2011): Subjektivität und Selbst-/Reflexivität in der Grounded-Theorie-Methodologie. In: Mey, Günter / Mruck, Katja (Hg:innen): Grounded Theory Reader. 2. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 427-448.

Breuer, Franz / Muckel, Petra / Dieris, Barbara (2019): Reflexive Grounded Theory. Eine Einführung für die Forschungspraxis. 4. Auflage, Wiesbaden: Springer VS.

Bröckling, Ulrich (2004): Empowerment. In: Bröckling, Ulrich / Krasmann, Susanne / Lemke, Thomas (Hg:innen): Glossar der Gegenwart. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 55-62.

Buber, Martin (2012): Das dialogische Prinzip. Ich und Du. Zwiesprache. Die Frage an den Einzelnen. Elemente des Zwischenmenschlichen. 12. Auflage, München: Gütersloher Verlagshaus.

Butler, Judith (2001): Psyche der Macht. Das Subjekt der Unterwerfung. Frankfurt am Main: Campus.

Charmaz, Kathy (2014): Constructing Grounded Theory. 2. Auflage, Los Angeles: Sage Publications Ltd.

Corbin, Juliet (2011): Eine analytische Reise unternehmen, In: Mey, Günter / Mruck, Katja (Hg:innen): Grounded Theory Reader. 2. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 163-180.

Crenshaw, Kimberlé (1989): Demarginalizing the Intersections of Race and Sex: A BlackFeminist Critique of Antidiscrimination Doctrine, Feminist Theory and Antiracist Politics. In: The University of Chicago Legal Forum, Nr. 1, Jg. 1989, 139-167.

Debiel, Stefanie / Wagner, Leonie (2017): Partizipation in der Sozialen Arbeit. Geschichtliche Entwicklung und professionstheoretische Verortungen. In: Schäuble, Barbara / Wagner, Leonie (Hg:innen): Partizipative Hilfeplanung. 1. Auflage, Weinheim: Beltz Juventa, 14-27.

Diakonie gemeinnützige GmbH (o.A.a): Frauenberatung Wien. Eine Einrichtung des Diakonie Flüchtlingsdiensts. <https://www.diakonie.at/unsere-angebote-und-einrichtungen/frauenberatung-wien> [16.06.2023].

Diakonie gemeinnützige GmbH (o.A.b): ALVENI - Mobil betreutes Wohnen. Eine Einrichtung des Diakonie Flüchtlingsdiensts. <https://www.diakonie.at/unsere-angebote-und-einrichtungen/alveni-mobil-betreutes-wohnen> [24.07.2023].

Dimmel, Nikolaus / Nausner, Peter / Schmid, Tom / Wolfmayr, Franz (2021): Pflegegegendwart und Pflegezukunft. Wien: Wiener Verlag für Sozialforschung.

Ehlers, Corinna / Müller, Matthias (2014): Stärkenorientierung als ein neuer Impuls für das Case Management. In: Case Management, Nr. 11 (3), Jg. 2014, 137-140.

Ehlers, Corinna / Müller, Matthias / Schuster, Frank (2017): Stärkenorientiertes Case Management. Komplexe Fälle in fünf Schritten bearbeiten. 1. Auflage, Opladen: Verlag Barbara Budrich.

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

Erel, Umut (2018): Migrantinnen zwischen Anerkennung und Abqualifikation. In: Steyerl, Hito / Gutiérrez Rodríguez, Encarnación (Hg:innen): Spricht die Subalterne Deutsch? Migration und Postkoloniale Kritik. 3. Auflage, Münster: Unrast Verlag, 108-128.

Evangelische Kirche A.u.H.B. in Österreich (2017): Diakonie: Erste Beratungsstelle für Frauen mit Fluchterfahrung in Wien. <https://evang.at/diakonie-erste-beratungsstelle-fuer-frauen-mit-fluchterfahrung-in-wien/> [16.06.2023].

Ewers, Michael (2000): Das anglo-amerikanische Case Management: Konzeptionelle und methodische Grundlagen. In: Ewers, Michael / Schaeffer, Doris (Hg:innen): Case Management in Theorie und Praxis. 1. Auflage, Bern: Verlag Hans Huber, 53–90.

Ewers, Michael / Schaeffer, Doris (2000): Einleitung: Case Management als Innovation im bundesdeutschen Sozial- und Gesundheitswesen. In: Ewers, Michael / Schaeffer, Doris (Hg:innen): Case Management in Theorie und Praxis. 1. Auflage, Bern: Verlag Hans Huber, 7-27.

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

Flickinger, Hans-Georg (2020): Autonomie und Anerkennung: Zwei Schlüsselbegriffe der Pädagogik. In: Lochner et al. (Hg:innen): Soziale Arbeit als Projekt. Konturierungen von Disziplin und Profession. Wiesbaden: Springer VS, 95-106.

Freire, Paulo (1973): Die Pädagogik der Unterdrückten. Bildung als Praxis der Freiheit. Reinbek b. Hamburg: Rowohlt Verlag GmbH.

Gahleitner Silke Brigitta (2017): Soziale Arbeit als Beziehungsprofession. Bindung, Beziehung und Einbettung professionell ermöglichen. 1. Auflage, Weinheim Basel: Beltz Juventa.

Gissel-Palkovich, Ingrid (2010): Pro Case Management in der Sozialen Arbeit – es gibt keine einfachen Antworten. In: Case Management. Nr. 7, Jahrgang 2010, Sonderheft Soziale Arbeit. Heidelberg, 8-10.

Glaser-Schweighofer, Sarah / Hartmann, Bianca / Khattab, Mohammed / Luger, Heidelinde / Mühlbauer, Bianca / Spitzer, Martina (2023): Case Management gemeinsam gestalten. Partizipative Wege zu Informations- und Reflexionsmaterial. Masterthesis, Fachhochschule St. Pölten.

Goger, Karin / Tordy, Christian (2018): Praxis des Case Managements in Österreich. In: Soziale Arbeit, Nr. 9-10, Jg. 2018, 373-382

Goger, Karin / Mader, Gertrude (2019): Case Management: Kooperative Hilfeplanung in der Kinder- und Jugendhilfe Steiermark. In: Case Management in der Sozialen Arbeit. Zeitschrift für Soziale Arbeit in Österreich, Nr. 4, Jg. 2019, 37-43.

Goger, Karin / Tordy, Christian (2019): Die Implementierung von Case Management in der Kinder- und Jugendhilfe Steiermark. In: Ehlers, Corinna / Lehmann, Denise (Hg:innen): Implementierung und Entwicklung von Case Management. Praktische Tipps zur Umsetzung von Case Management in Humandiensten. Heidelberg: medhochzwei, 67-112.

Goger, Karin / Tordy, Christian (2020): Standards für Social Work Case Management, Positionspapier der Arbeitsgemeinschaft der Österreichischen Gesellschaft für Soziale Arbeit. 1. Auflage, Wien: ogsa. [https://ogsa.at/wp-content/uploads/2020/05/OGSA-Positionspapier-Case-Management\\_L2.pdf](https://ogsa.at/wp-content/uploads/2020/05/OGSA-Positionspapier-Case-Management_L2.pdf) [13.04.2023].

Goger, Karin (2020): Positionspapier der Österreichischen Gesellschaft für Soziale Arbeit: Standards für Social Work Case Management. In: Case Management, Nr. 1, Jg. 2020, 44-45.

Goger, Karin / Tordy, Christian / Meusburger, Manuela Luisa / Böhm, Reinhard (Hg:innen) (2022): Gelingendes Case Management in der Sozialen Arbeit. In komplexen Fällen navigieren: Praxiserfahrungen und Forschungsberichte. 1. Auflage, Weinheim Basel: Beltz Juventa.

Goger, Karin (2022a): Zum Begriff des Social Work Case Managements. In: Goger, Karin / Tordy, Christian / Meusburger, Manuela Luisa / Böhm, Reinhard (Hg:innen): Gelingendes Case Management in der Sozialen Arbeit. In komplexen Fällen navigieren. Praxiserfahrungen und Forschungsberichte. 1. Auflage, Weinheim Basel: Beltz Juventa, 30-66.

Goger, Karin (2022b): Die Empirie des Gelingens – Einblicke in Evaluation des Case Managements. In: Goger, Karin / Tordy, Christian / Meusburger, Manuela Luisa / Böhm, Reinhard (Hg:innen): Gelingendes Case Management in der Sozialen Arbeit. In komplexen Fällen navigieren: Praxiserfahrungen und Forschungsberichte. 1. Auflage, Weinheim Basel: Beltz Juventa, 84-108.

Göckler, Rainer (2018): Alles nur S.M.A.R.T? Ziele im Case Management neu und anders: Eine Herausforderung für die Praxis. In: Fachgruppe CM in der Arbeitsmarktintegration – AG Süd-West (Hg:innen): Zielarbeit im Case Management. Ein theoretischer und praktischer Wegweiser für die Zielarbeit im Case Management. Mannheim: Stuttgart. <https://www.dgcc.de/service/literatur/> [20.07.2022].

Granovetter, Mark S. (1973): The Strength of Weak Ties. In: American Journal of Sociology, Nr. 78/6, Jg. 1973, 1360-1380.

Gräble, Kathrin (2022): Vom Gelingen des Case Managements bei Startbegleitung - Einrichtung für Asyl- und subsidiär Schutzberechtigte. In: Goger, Karin / Tordy, Christian / Meusburger, Manuela Luisa / Böhm, Reinhard (Hg:innen): Gelingendes Case Management in der Sozialen Arbeit. In komplexen Fällen navigieren: Praxiserfahrungen und Forschungsberichte. 1. Auflage, Weinheim Basel: Beltz Juventa, 130-147.

Greene, Roberta R. (1992): Case Management: An Area for Social Work Practice. In: Vourlekis, Betsy S., Greene, Roberta R. (Hg:innen.): Social Work Case Management. New York NY: Aldine De Gruyter, 11-25.

Grunwald, Klaus / Thiersch, Hans (Hg:innen.) (2008): Praxis Lebensweltorientierung Sozialer Arbeit. Handlungszugänge und Methoden in unterschiedlichen Arbeitsfeldern. 2. Auflage, Weinheim und München: Juventa Verlag.

Grunwald, Klaus / Thiersch, Hans (2018): Lebensweltorientierung. In: Graßhoff, Gunther / Renker, Anna / Schröer, Wolfgang (Hg:innen): Soziale Arbeit. Eine elementare Einführung. Wiesbaden: Springer VS, 303-315.

Ha, Kien Nghi (2018): Die kolonialen Muster deutscher Arbeitsmigration. In: Steyerl, Hito / Gutiérrez Rodríguez, Encarnación (Hg:innen): Spricht die Subalterne Deutsch? Migration und Postkoloniale Kritik. 3. Auflage, Münster: Unrast Verlag, 56-107.

Habermas, Jürgen (1995): Theorie des kommunikativen Handelns. Zur Kritik der funktionalistischen Vernunft. Band 2, Frankfurt am Main: suhrkamp taschenbuch wissenschaft.

Helfferich, Cornelia (2011): Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews. 4. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Herringer, Norbert (2010): Empowerment in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. 4. Auflage, Stuttgart: Kohlhammer.

Hitzler, Sarah (2017): Partizipation als reflexive Praxis im Hilfeplangespräch. Vom Beteiligtwerden zur Beteiligung?. In: Schäuble, Barbara / Wagner, Leonie (Hg:innen): Partizipative Hilfeplanung. 1. Auflage, Weinheim: Beltz Juventa, 41-63.

Hochuli Freund, Ursula / Stotz, Walter (2021): Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit. 5. Auflage, Stuttgart: Kohlhammer.

Honneth, Axel (1994): Der Kampf um Anerkennung. Zur moralischen Grammatik sozialer Konflikte. Frankfurt am Main: suhrkamp taschenbuch wissenschaft.

hooks, bell (2003): Teaching Community. A Pedagogy of Hope, New York: Routledge Taylor&Francis Group.

IFSW / IASSW (o.A.): Global Social Work Statement of Ethical Principles. <https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2018/07/Global-Social-Work-Statement-of-Ethical-Principles-IASSW-27-April-2018-1.pdf> [03.08.2023].

Ilgün-Birhimeoğlu, Emra (2018): Freiwilliges Engagement von Migrantinnen. Möglichkeiten und Grenzen der Sozialen Arbeit durch Empowerment. In: Blank, Beate / Gögercin, Süleyman / Sauer, Karin Elinor / Schramkowski, Barbara (Hg:innen): Soziale Arbeit in der Migrationsgesellschaft. Eine Einführung. 1. Auflage, Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden, 341-353.

Interface Wien (2021): Jahresbericht 2021. InterfaceWien\_JB2021\_web.pdf (interface-wien.at) [25.08.2023].

Jakob, Astrid (2019): Standards für ein Social Work Case Management. In: SiO Soziale Arbeit in Österreich. Nr. 4, Jg. 2019, 10-12.

Kähler, Harro Dietrich / Gregusch, Petra (2015): Erstgespräche in der fallbezogenen Sozialen Arbeit. 6. Auflage, Freiburg in Greisgau: Lambertus.

Kleve, Heiko (2018): Soziale Arbeit in der Postmoderne. In: Kleve, Heiko / Britta, Haye / Hampe, Andreas / Müller, Matthias. Systemisches Case Management. Falleinschätzung und Hilfeplanung in der Sozialen Arbeit. 5. Auflage, Heidelberg: Carl-Auer-System Verlag und Buchhandlung GmbH, 8-15.

Krenn, Claudia / Voitl, Harald (2013): 1 Jahr Pilotprojekt Betriebliche Wiedereingliederung; Case Management Tandem VAEB-ÖBB, Erfahrungen und Ausblick. <https://www.oegcc.at/archivundgalerien/archiv-fachtagungen/fachtagung2013/> [15.06.2023].

Kruse, Jan (2015): Qualitative Interviewforschung. Ein integrativer Ansatz, 2. Auflage, Weinheim, Basel: Beltz Juventa.

Kruse, Jan (2014): Qualitative Interviewforschung. Ein integrativer Ansatz. 1. Auflage, Weinheim, Basel: Beltz Juventa.

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

Latorre, Patricia (2004): Förderung statt Fürsorge – Ansätze, Formen und Instrumente der Stärkung der Eigenressourcen von Migranten in der Kommune. In: Treichler, Andreas / Cyrus, Norbert (Hg:innen): Handbuch sozialer Arbeit in der Einwanderungsgesellschaft. 1. Auflage, Frankfurt am Main: Brandes & Apsel, 292-310.

Leber, Irmgard (2013): PROJEKT JUWON – JUgendWOhlfahrt Neu. Über den Versuch, ein System zu ändern – die steirische Reform der Kinder- und Jugendhilfe. [https://arltsymposium.fhstp.ac.at/wp-content/uploads/sites/9/2016/12/Organisation\\_LeberIrmgard-1.pdf](https://arltsymposium.fhstp.ac.at/wp-content/uploads/sites/9/2016/12/Organisation_LeberIrmgard-1.pdf) [18.07.2023].

Lenz, Albert / Stark, Wolfgang (2002): Empowerment. Neue Perspektiven für psychosoziale Praxis und Organisation. 1. Auflage, Tübingen: DGVT Deutsche Gesellschaft f. Verhaltenstherapie.

Lenz, Albert (2011): Empowerment: Handbuch für die ressourcenorientierte Praxis, 1. Auflage, Tübingen: DGVT-Verlag.

Lichtenthäler, Clemens / Böhm, Reinhard (2019): Case Management im ÖBB-Konzern. In: Case Management in der Sozialen Arbeit. Zeitschrift für Soziale Arbeit in Österreich, Nr. 4, Jg. 2019. [https://obds.at/wp-content/uploads/2022/05/sio\\_207\\_4-2019\\_web.pdf](https://obds.at/wp-content/uploads/2022/05/sio_207_4-2019_web.pdf) [15.06.2023].

Lietz, Roman (2013): Lotsen, Mittler, Multiplikatoren – Die Potenziale „etablierter“ Migranten für Integration und Partizipation. In: Esen, Erol / Borde, Theda (Hg:innen): Forschen, Lehren und Zusammenarbeiten in Gesellschaft, Gesundheit und Bildung. [file:///C:/Users/x250/Downloads/2013%20Publikation\\_DTWK\\_deutsch.pdf](file:///C:/Users/x250/Downloads/2013%20Publikation_DTWK_deutsch.pdf) [07.08.2023].

Lindenberg, Michael / Lutz, Tilman (2021): Zwang in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Handlungswissen. 1. Auflage, Stuttgart: Kohlhammer.

Löcherbach, Peter (2020a): Welches Wissen und Können wird im Case Management gebraucht?. In: Case Management, Nr. 2, Jg. 2020, 61-65.

Löcherbach, Peter (2020b): Vernetzung im Gesundheitswesen. In: Löcherbach, Peter / Wendt, Wolf Rainer (Hg:innen): Care und Case Management. Transprofessionelle Versorgungsstrukturen und Netzwerke. Stuttgart, 39-57.

Lüttringhaus, Maria / Streich, Angelika (2007): Zielvereinbarungen in der Sozialen Arbeit: Wo kein Wille ist, ist auch kein Weg!. In: Gillich, Stefan (Hg:in): Nachbarschaften und Stadtteil im Umbruch. Gelnhausen: Triga, 135-149.

Mader, Gertrude (2022): Kooperative Hilfeplanung in der steirischen Kinder- und Jugendhilfe. Förderliche Faktoren der Implementierung. In: Goger, Karin / Tordy, Christian / Meusburger, Manuela Luisa / Böhm, Reinhard (Hg:innen): Gelingendes Case Management in der Sozialen Arbeit. In komplexen Fällen navigieren. 1. Auflage, Weinheim, Basel: Beltz Juventa.

Meißner, Hanna (2010): Jenseits des autonomen Subjekts. Zur gesellschaftlichen Konstitution von Handlungsfähigkeit im Anschluss an Butler, Foucault und Marx, Bielefeld: transcript Verlag.

Modrow, Kirsten (2018): Stabilisierung von Hilfe-Bedarfen statt Hilfe zur Selbsthilfe. Netzwerkprofile und Inklusionsprozesse in der ambulanten Sozialpsychiatrie, Soziale Arbeit, Nr. 6, Jg. 2018, 210-222.

Monzer, Michael (2013): Case Management Grundlagen. Case Management in der Praxis. Heidelberg: medhochzwei Verlag GmbH.

Moxley, David P. (1989): The Practise of Case Management. Newbury Park, California: Sage Human Services Guide.

Müller, Matthias (2020): Transdisziplinarität und Sozialarbeiterisches Case Management. In: Case Management, Nr. 2, Jg. 2020, 55–59.

Müller, Matthias (2023): Sozialarbeiterisches Case Management in den Migrationsfachdiensten. In: Müller, Matthias / Siebert, Annerose / Ehlers, Corinna (Hg:innen): Sozialarbeiterisches Case Management. Ein Lehr- und Praxisbuch. 1. Auflage, Stuttgart: Kohlhammer, 154-171.

Müller, Matthias / Taube, Vera (2023): Sozialarbeiterisches Case Management in der Kinder- und Jugendhilfe. In: Müller, Matthias / Siebert, Annerose / Ehlers, Corinna



(Hg:innen): Sozialarbeiterisches Case Management. Ein Lehr- und Praxisbuch. 1. Auflage, Stuttgart: Kohlhammer, 121-134.

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

Oblak, Selina / Schmid, Karin Katharina / Spulak, Caroline / Zuljevic, Martina (2022): Jugendliche, WEIZ't eh?: Relevanz von Räumen und Angeboten für Jugendliche im Bezirk Weiz. Masterthesis, Fachhochschule St. Pölten.

Pantuček-Eisenbacher, Peter (2014): Entwurf eines Fachkonzeptes der Kinder- und Jugendhilfe. Ein Diskussionsbeitrag.  
<http://www.pantucek.com/texte/201401fachkonzept.pdf> [15.04.2023].

Pantuček-Eisenbacher (2016): Gefährdungsabklärung – eine riskante Aufgabe!  
<https://www.pantucek.com/index.php/soziale-arbeit/texte/349-bedrohte-professionalit%C3%A4t-2> [18.07.2023].

Perchinig, Bernhard / König, Alexandra (2015): Migrantinnen als MultiplikatorInnen am Arbeitsmarkt – eine explorative Studie. <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.1820.5524>.

Pluto, Liane (2007): Partizipation in den Hilfen zur Erziehung. Eine empirische Studie. München: DJI Verlag Deutsches Jugendinstitut.

Rapp, A. Charles / Goscha, Richard J. (2012): The Strengths Model. A Recovery-Oriented Approach to Mental Health Services. 3. Auflage, New York: Oxford University Press.

Rädiker, Stefan / Kuckartz, Udo (2019): Analyse qualitativer Daten mit MAXQDA. Text, Audio und Video. Wiesbaden: Springer VS.

Referat KJH-STK - Referat Kinder- und Jugendhilfe Land Steiermark (2023): Kinder- und Jugendhilfe. <https://www.verwaltung.steiermark.at/cms/ziel/75777334/DE/> [15.04.2023].

Reiner, Heike (2021): Selbstrepräsentation und Handlungsmacht – im Kontext von Biographie und Selbstwahrnehmung in diskursiven Zusammenhängen. In: ogsa AG Migrationsgesellschaft (Hg:in): Soziale Arbeit in der Postmigrationsgesellschaft. Kritische Perspektiven und Praxisbeispiele aus Österreich. 1. Auflage, Weinheim; Basel: Beltz Juventa, 351-363.

Reis, Claus (2020): Kommunales Integrationsmanagement. Leitfaden für die Praxis. 1. Auflage, Baden-Baden: Nomos Verlag.

Renner, Gisela (2014): Einander verstehen – Gelingende Kommunikation als Basis partizipativer Arbeit. In: Straßburger, Gaby / Rieger, Judith (Hg:innen): Partizipation kompakt für Studium, Lehre und Praxis sozialer Berufe. 1. Auflage, Weinheim, Basel: Beltz Juventa, 78-81.

Rieger, Judith (2014): Die individuelle Basis für Partizipation. In: Straßburger, Gaby / Rieger, Judith (Hg:innen): Partizipation kompakt für Studium, Lehre und Praxis sozialer Berufe. 1. Auflage, Weinheim, Basel: Beltz Juventa, 56-73.

Riegler, Anna (2016): Anerkennende Beziehungsgestaltung in der Sozialen Arbeit. Ein Beitrag zu sozialer Gerechtigkeit zwischen Anspruch und Wirklichkeit. 1. Auflage, Wiesbaden: Springer VS Research.

Riegler, Anna (2021): Zur Praxis der Missachtung von geflüchteten Menschen. In: ogsa AG Migrationsgesellschaft (Hg:in): Soziale Arbeit in der Postmigrationsgesellschaft. Kritische Perspektiven und Praxisbeispiele aus Österreich. 1. Auflage, Weinheim; Basel: Beltz Juventa, 379-391.

Rosenthal, Gabriele / Loch, Ulrike (2002): Das Narrative Interview. In Schaeffer, Doris / Müller-Mundt, Gabriele (Hg:innen.): Qualitative Gesundheits- und Pflegeforschung. Bern u.a.: Hans Huber Verlag, 221-232.

Röh, Dieter (2013): Soziale Arbeit, Gerechtigkeit und das gute Leben. Eine Handlungstheorie zur daseinsmächtigen Lebensführung. Wiesbaden: Springer VS

Said, Edward (2003): Orientalism. London: Penguin Books Ltd.

Schäfter, Cornelia (2010): Die Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit. Eine theoretische und empirische Annäherung. 1. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Scheu, Bringfriede / Autrata, Otger (2013): Partizipation und Soziale Arbeit Einflussnahme auf das subjektiv Ganze, Wiesbaden: Springer Fachmedien.

Schröder, Carsten (2013): Schamgenerierende und beschämende Momente in der professionellen Beziehung. Soziale Passagen. Nr. 5, Jg. 2013, 3-16 <https://doi.org/10.1007/s12592-013-0133-7>.

Seukwa, Louis Henri (2006): Der Habitus der Überlebenskunst. Zum Verhältnis von Kompetenz und Migration im Spiegel von Flüchtlingsbiographien, Münster: Waxmann.

Soler, Maria (2012): Case Management – ein professionelles Handlungskonzept für die Soziale Arbeit? In: Case Management. Nr. 9, Jg. 1/2012. Heidelberg, 19-25.

Stark, Wolfgang (1996): Empowerment. Neue Handlungskompetenzen in der psychosozialen Praxis. 1. Auflage, Freiburg im Breisgau: Lambertus.

Statistik Austria (2021): Non Take Up der Wiener Mindestsicherung (WMS). [https://www.statistik.at/fileadmin/pages/338/2021\\_07\\_15\\_WMS\\_Bericht\\_nontakeup.pdf](https://www.statistik.at/fileadmin/pages/338/2021_07_15_WMS_Bericht_nontakeup.pdf) [19.07.2023].

Stojanov, Krassimir (2006): Bildung und Anerkennung. Soziale Voraussetzungen von Selbst-Entwicklung und Welterschließung, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Strauss, Anselm / Corbin, Juliet (1996): Grundlagen Qualitativer Sozialforschung. 1. (deutschsprachige) Auflage, Weinheim: Beltz Psychologie Verlags Union.

Strauss, Anselm (1998): Grundlagen qualitativer Sozialforschung. 2. Auflage, Weinheim, Basel: Beltz Juventa.

Straßburger, Gaby (2014): Die Institutionelle Verankerung von Partizipation: Strukturelle Weichenstellungen. In: Straßburger, Gaby/ Rieger, Judith (Hg:innen): Partizipation kompakt für Studium, Lehre und Praxis sozialer Berufe. 1. Auflage, Weinheim, Basel: Beltz Juventa, 82-99.

Straßburger, Gaby / Rieger, Judith (Hg:innen) (2014): Partizipation kompakt für Studium, Lehre und Praxis sozialer Berufe. 1. Auflage, Weinheim, Basel: Beltz Juventa.

Strübing, Jörg (2014): Grounded Theory. Zur sozialtheoretischen und epistemologischen Fundierung eines pragmatischen Forschungsstils. 3. Auflage, Wiesbaden: Springer VS.

Theunissen, Georg / Plaute, Wolfgang (2002): Handbuch Empowerment und Heilpädagogik. 1. Auflage, Freiburg im Breisgau: Lambertus.

Thiersch, Hans / Grunwald, Klaus (2015): Lebensweltorientierung. In: Thiersch, Hans (Hg:in): Soziale Arbeit und Lebensweltorientierung: Konzepte und Kontexte. Gesammelte Aufsätze. Band 1. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.

Thiersch, Hans (2020): Lebensweltorientierte Soziale Arbeit – revisted. 1. Auflage, Weinheim, Basel: Beltz Juventa.

Thiry, Ludwig (2012): Geteilte Entscheidungsfindung im Handlungsfeld Gesundheit und Pflege – Case Management und das Konzept des Shared Decision Making. In: Case Management, Nr. 02, Jg. 2012, 83- 87.

Tordy, Christian (2022): Faktoren des Gelingens - Eine Analyse der vorgestellten Anwendungsbeispiele. In: Goger, Karin / Tordy, Christian / Meusburger, Manuela Luisa / Böhm, Reinhard (Hg:innen): Gelingendes Case Management in der Sozialen Arbeit. In komplexen Fällen navigieren: Praxiserfahrungen und Forschungsberichte. 1. Auflage, Weinheim, Basel: Beltz Juventa, 380-413.

von Grönheim, Hanna (2018): Solidarität bei geschlossenen Türen. Das Subjekt der Flucht zwischen diskursiven Konstruktionen und Gegenentwürfen. Wiesbaden: Springer VS.

Wagner, Leonie (2018): Vom Klienten zur Nutzer\_in. In: Böllert, Karin (Hg:in): Kompendium Kinder- und Jugendhilfe. 1. Auflage, Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden, 337-363.

Wagner, Thomas (2012): Bürger oder „Bettler“?: Soziale Arbeit zwischen Bürgerrechten und Entbürgerlichung. In: Gillich, Stefan / Keicher, Rolf (Hg:innen): Bürger oder Bettler: Soziale Rechte von Menschen in Wohnungsnot im Europäischen Jahr gegen Armut und soziale Ausgrenzung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 171-185.

Weissensteiner Andreas (2022): „Wie sich Erfolgsbuchstabieren lässt?!\“, Faktoren und Paradoxien des Gelingens im Intensiven Case Management des Psychosozialen Dienstes Mostviertel. In: Goger, Karin / Tordy, Christian / Meusbürger Manuela Luisa / Böhm Reinhard (Hg:innen): Gelingendes Case Management in der Sozialen Arbeit. In komplexen Fällen navigieren: Praxiserfahrungen und Forschungsberichte. 1. Auflage, Weinheim, Basel: Beltz Juventa, 266-290.

Wendt, Wolf Rainer (2001): Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen. Eine Einführung. 3. Auflage, Freiburg im Breisgau: Lambertus.

Wendt, Wolf Rainer (2008): Case Management als „Brücke“. Die Varianz in der Gestaltung des Übergangs. In: Müller, Matthias / Ehlers, Corinna (Hg:innen): Case Management als Brücke. Uckerland: Milow Schibri Verlag, 14-28.

Wendt, Wolf Rainer (2018): Care und Case Management. In: Otto, Hans-Uwe / Thiersch, Hans / Treptow, Rainer / Ziegler, Holger (Hg:innen.): Handbuch Soziale Arbeit. 6. Auflage, München: Ernst Reinhardt Verlag, 219-232.

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

### **Sonstige Quellen**

Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen (o.A.): Broschüre „Die Frauenberatung für Migrantinnen“, Wien.

Interface Wien (2018): Konzept Förderperiode 2019. Unveröffentlichtes internes Dokument.

# Daten

## Interviews

KJH01, Transkript Interview KJH01 (Interview Nutzerin und Flexible Hilfe), geführt mit einer Klientin des Social Work Case Managements der Kinder- und Jugendhilfe Steiermark, am 04.04.2022, erstellt von Katharina Plöchl, April 2022, Positionen durchgehend nummeriert.

KJH02a, Transkript Interview KJH02 (Einzelinterview), geführt mit einer Klientin des Social Work Case Managements der Kinder- und Jugendhilfe Steiermark, am 04.04.2022, erstellt von Katharina Plöchl, Juni 2022 Positionen durchgehend nummeriert.

KJH02b, Transkript Folgeinterview KJH02 (Einzelinterview), geführt mit einer Klientin des Social Work Case Managements der Kinder- und Jugendhilfe Steiermark, am 15.06.2022, erstellt von Katharina Plöchl, Juli 2022, Positionen durchgehend nummeriert.

KJH3a, Transkript Interview KJH03 (Einzelinterview), geführt mit einer Klientin des Social Work Case Managements der Kinder- und Jugendhilfe Steiermark, am 04.04.2022, erstellt von Katharina Plöchl, Juni 2022 Positionen durchgehend nummeriert.

KJH03b, Transkript Folgeinterview KJH03 (Einzelinterview), geführt mit einer Klientin des Social Work Case Managements der Kinder- und Jugendhilfe Steiermark, am 15.06.2022, erstellt von Katharina Plöchl, Juli 2022, Positionen durchgehend nummeriert.

KJH04a, Transkript Interview KJH04 (Einzelinterview), geführt mit einer Klientin des Social Work Case Managements der Kinder- und Jugendhilfe Steiermark, am 31.03.2022, erstellt von Anielle Gutermann, April 2022, Positionen durchgehend nummeriert.

KJH04b, Teiltranskript Folgeinterview KJH04 (Einzelinterview), geführt mit einer Klientin des Social Work Case Managements der Kinder- und Jugendhilfe Steiermark, am 07.02.2023, erstellt von Anielle Gutermann, Februar 2022, Positionen durchgehend nummeriert.

KJH05, Transkript Interview KJH05 (Einzelinterview), geführt mit einer Klientin des Social Work Case Managements der Kinder- und Jugendhilfe Steiermark, am 06.04.2022, erstellt von Anielle Gutermann, Juni 2022, Positionen durchgehend nummeriert.

KJH06, Transkript Interview KJH06 (Einzelinterview), geführt mit einer Klientin des Social Work Case Managements der Kinder- und Jugendhilfe Steiermark, am 16.05.22, erstellt von Anielle Gutermann, Juni 2022, Positionen durchgehend nummeriert.

KJH07, Transkript Interview KJH07 (Einzelinterview), geführt mit einer Klientin des Social Work Case Managements der Kinder- und Jugendhilfe Steiermark, am 21.07.2022, erstellt von Sebastian Spiegel-Schmidt, August 2022, Positionen durchgehend nummeriert.

Migra01, Transkript Interview Migra01 (Einzelinterview), geführt mit einer Klientin des Social Work Case Managements der Frauenberatungsstelle des Beratungszentrums für Migranten und Migrantinnen, am 30.03.2022, erstellt von Anielle Gutermann, Juni 2022, Positionen durchgehend nummeriert.

Migra02, Transkript Interview Migra02 (Einzelinterview), geführt mit einer Klientin des Social Work Case Managements der Frauenberatungsstelle des Beratungszentrums für Migranten und Migrantinnen, am 29.03.2022, erstellt von Sebastian Spiegel-Schmidt, Mai 2022, Positionen durchgehend nummeriert.

Migra03, Transkript Interview Migra03 (Einzelinterview), geführt mit einer Klientin des Social Work Case Managements im Bereich Flucht und Migration, am 14.07.2022, erstellt von Sebastian Spiegel-Schmidt, August 2022, Positionen durchgehend nummeriert.

Migra04, Transkript Interview Migra04 (Einzelinterview), geführt mit einer Klientin des Social Work Case Managements bei Startbegleitung für Asyl- und subsidiär Schutzberechtigte (Interface Wien), am 12.05.2022, erstellt von Nima Obaro, Mai 2022, Positionen durchgehend nummeriert.

Migra05, Transkript Interview Migra05 (Einzelinterview), geführt mit einer Klientin des Social Work Case Managements des Diakonie Flüchtlingsdienstes, am 02.12.2022, erstellt von Nima Obaro, Dezember 2022, Positionen durchgehend nummeriert.

Migra06, Transkript Interview Migra06 (Einzelinterview), geführt mit einer Klientin des Social Work Case Managements der Frauenberatung des Beratungszentrums für Migranten und Migrantinnen, am 04.04.2022, erstellt von Nima Obaro, April 2022, Positionen durchgehend nummeriert.

ÖBB01, Transkript Interview ÖBB01 (Einzelinterview), geführt mit einer Klientin des Social Work Case Managements des betrieblichen Wiedereingliederungsmanagement der ÖBB, am 11.07.2022, erstellt von Norbert Eder, September 2022, Positionen durchgehend nummeriert.

ÖBB02, Transkript Interview ÖBB02 (Einzelinterview), geführt mit einem Klienten des Social Work Case Managements des betrieblichen Wiedereingliederungsmanagement der ÖBB, am 18.07.2022, erstellt von Norbert Eder, September 2022, Positionen durchgehend nummeriert.

ÖBB03, Transkript Interview ÖBB03 (Einzelinterview), geführt mit einem Klienten des Social Work Case Managements des Betrieblichen Wiedereingliederungsmanagement der ÖBB, am 29.07.2022, erstellt von Norbert Eder, September 2022, Positionen durchgehend nummeriert.

### **E-Mail**

E01: E-Mail eines Mitarbeiters der Frauenberatung des Diakonie Flüchtlingsdienstes vom 24.05.2023, in Textdatei übertragen von Sebastian Spiegel-Schmidt, Juli 2023.

### **Gesprächsprotokolle**

G01: Gesprächsprotokoll 01 (Telefonat), geführt mit Beraterin der Frauenberatung für Migrantinnen, Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen am 07.02.2022, erstellt von Anielle Gutermann, Februar 2022.

G02: Gesprächsprotokoll 02 (Telefonat), geführt mit Leitung bei ALVENI, Diakonie Flüchtlingsdienst am 18.11.2022, erstellt von Nima Obaro, November 2022.

# Abkürzungen

ABGB .....	Allgemeine Bürgerliche Gesetzbuch
Abs.....	Absatz
Anm. A.G.....	Anmerkung Anielle Gutermann
Anm. N.O. ....	Anmerkung Nima Obaro
ARGE.....	Arbeitsgemeinschaft
B-KJHG.....	Bundes Kinder-und Jugendhilfegesetz
B-VG .....	Bundesverfassungsgesetz
BWE.....	betriebliche Wiedereingliederung
bzw.....	beziehungsweise
CM .....	Case Management
DGCC .....	Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management
DGSA.....	Deutsche Gesellschaft für Soziale Arbeit
etc. ....	et cetera
f.....	folgend
ff.....	fortfolgend
ggf.....	gegebenenfalls
IASSW .....	International Association of Schools of Social Work
IFSW .....	International Federation of Social Workers
JUWON.....	Jugendwohlfahrt Neu
Kap.....	Kapitel
KJH .....	Kinder und Jugendhilfe
KJH-STK.....	Kinder und Jugendhilfe Steiermark
Migra.....	Migrantin
NAG .....	Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz
o.A.....	ohne Angabe
ÖBB .....	Österreichische Bundesbahnen
ogsa .....	Österreichische Gesellschaft für Soziale Arbeit
Pos.....	Position
R / GTM .....	Reflexive Grounded Theory Methode
StKJHG .....	Steiermärkisches Kinder- und Jugendhilfegesetz
SWCM.....	Social Work Case Management
u.a. ....	unter anderem
UN.....	United Nations
vgl. ....	vergleiche
z.B.....	zum Beispiel
zit. n. ....	zitiert nach



# Abbildungen

Abbildung 1: Organigramm der ÖBB-Holding 2021, Quelle: Böhm / Lichtenthäler / Voitl 2022:293 .....	30
Abbildung 2: Der BWE-Prozess, Quelle: Böhm / Lichtenthäler / Voitl 2022:296.....	32
Abbildung 3: Dimensionalisierung im Forschungsprozess nach R/GTM, Quelle: Eigene Darstellung .....	45
Abbildung 4: Gegenstandsbegründete Modellbildung, Quelle: Eigene Darstellung .....	46

# Anhang

## **Letztversion des Interviewleitfadens**

"Guten Tag Herr/Frau ... Mein Name ist ... und ich bin Student:in des Masterstudiengangs Soziale Arbeit der Fachhochschule St. Pölten. Im Rahmen eines Forschungsprojekts wollen wir mehr über die Erfahrungen von Nutzer:innen des Case Managements herausfinden. Aus diesem Grund habe ich den Kontakt zu Ihnen hergestellt. Ich bedanke mich für die Möglichkeit, heute mit Ihnen reden zu dürfen..."

### **1. Erklärungsphase:**

"Ich werde Ihnen heute zu Beginn eine Frage stellen und ersuche Sie, mir alles, was Ihnen dazu in den Sinn kommt, zu erzählen. Sie können gerne alle Gedanken mit mir teilen, es gibt kein richtig oder falsch..."

"Ich verwende heute ein Aufnahmegerät/mein Smartphone zur Aufzeichnung des Gesprächs. Zuhause werde ich das heute Gesprochene verschriftlichen, damit wir besser damit forschen können..."

"Alles, was Sie mir heute erzählen, bleibt selbstverständlich anonym. Wir werden keine Details zu ihrer Person veröffentlichen..."

### **2. Einleitungsphase:**

"Bei der nachfolgenden Frage interessieren mich vor allem Ihre Sicht sowie Ihre Erfahrungen zu dem Thema. Sie sind Expert:in. Nochmals, es gibt weder richtig noch falsch..."

"Ich möchte Sie bitten mir zu erzählen, wie ihr Case Management/ihre Beratung abgelaufen ist. Wie hat es begonnen, wie und in welche Richtung hat es sich entwickelt, wie sah die Schlussphase aus... Sie können dabei auch gerne auf alle beteiligten Akteur:innen eingehen. Erzählen Sie ruhig alles ausführlich und beginnen Sie ihre Geschichte dort, wo sie ihrer Meinung nach beginnt und erzählen Sie, bis Sie in der Gegenwart angekommen sind"

### **3. Erzählphase:**

Nicht unterbrechen, höchstens aufmerksames Zuhören signalisieren (kein Nachfragen oder Kommentieren)

Pausen und Schweigen sind in Ordnung

Erzählphase endet erst, wenn Interviewpartner:in dies mitteilt

#### **4. Nachfragephase (falls erforderlich):**

z.B.:

"Können Sie mir bitte nochmals erklären, welche Rolle das CM bei diesem/jenem Punkt gespielt hat?"

"Können Sie kurz beschreiben, welche weiteren Schritte nach Erreichung des Ziels gesetzt wurden?"

"Mir ist noch nicht ganz klar geworden, wie es Ihnen bei diesem/jenem Punkt erging."

Überlegen, ob alle Punkte abgedeckt wurden, über die wir sprechen wollten

#### **5. Bilanzierungsphase**

"Welche Gründe gab es für Sie, das CM zu nutzen?"

"Haben sich ihre Erwartungen an das CM erfüllt? Falls nein, woran könnte es gelegen haben?"

"Rückblickend, wie würden Sie Ihre Erfahrungen beschreiben"?

"Wie würden Sie Ihre Lebenslage nach Abschluss des Prozesses beschreiben? Wie hat sich Ihr Leben nach dieser Betreuung verändert?"







# Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Norbert Eder**, geboren am 30.12.1978 in Wels, 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).

**Wien, am 17.09.2023**



**Unterschrift**





## Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Anielle Gutermann**, geboren am 05.02.1991 in Hanau, Deutschland, erkläre,

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

**Wien, am 17.09.2023**



**Unterschrift**



## Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Nima Obaro**, geboren am 25.11.1979 in Wien, 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).

**Wien, am 17.09.2023**



**Unterschrift**

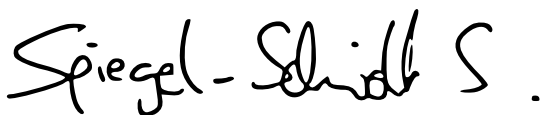


## Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Sebastian Spiegel-Schmidt**, geboren am 06.05.1997 in Berchtesgaden, Deutschland, erkläre,

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

**Wien, am 17.09.2023**

A handwritten signature in black ink, reading 'Spiegel-Schmidt S.' with a period at the end. The script is cursive and fluid.

**Unterschrift**