

Untersuchung des Social Work Case Managements auf Fallebene (CM- Regelkreis und Funktionen) im Wiener Jugendcoaching aus Nutzer*innenperspektive

Autor: Sükrü Akbal Bakk. phil
Matr. Nr. 1610597802
so161802@fhstp.ac.at

Masterthese

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

Im April 2020

Erstbegutachterin: FH-Prof. DSA Mag. Karin Goger, MSc MSc
Zweitbegutachter: FH-Prof. Dr. Tom Schmid

Danksagung

An dieser Stelle möchte ich all jenen danken, die durch ihre fachliche und persönliche Unterstützung zum Gelingen dieser Masterarbeit beigetragen haben.

Zuerst gebührt mein Dank allen Organisationen, die die Räumlichkeiten und Zeit für die Interviews gewährt haben und allen Interviewpartner*innen, welche vorliegende Arbeit mit ihren offenen Erzählungen erst ermöglicht haben.

Mein besonderer Dank gilt meiner Familie, meiner Frau und meinen Kindern, die mich in all meinen Entscheidungen mit ihrer Geduld unterstützt haben.

Abschließend gilt mein Dank der FH St. Pölten und unseren wissenschaftlichen Betreuer*innen FH-Prof. DSA Mag. Karin Goger, MSc MSc und René Grabner, MA, die mich zwei Jahre lang mit ihrem Fachwissen begleitet und mit hilfreichen Anregungen beim Zustandekommen dieser Arbeit unterstützt haben.

Abstract

Bei dem Jugendcoaching handelt es sich um ein bundesweites Angebot des österreichischen Sozialministeriums. Laut dessen Umsetzungsregelungen ist es nach dem Case Management-Ansatz konzipiert. Dabei ist die Stufe 3-Begleitung im Sinne des Case Managements die höchste Dauerstufe. Sie widmet sich jenen Jugendlichen, denen eine nachhaltige Integration in ein weiterführendes (Aus-) Bildungssystem aufgrund mehrdimensionaler Problemlagen nicht möglich ist. Die vorliegende Arbeit befasst sich mit der Forschungsfrage, ob das Jugendcoaching aus der Nutzer*innenperspektive den fachlichen Ansprüchen des Social Work Case Managements auf der Fallebene den Anforderungen von Menschen mit komplexen Problemlagen gerecht wird. Um die Forschungsfrage zu beantworten, wurde zunächst ein Interviewleitfaden entlang des Phasenmodells des Social Work Case Management-Regelkreises und der Funktionen auf der Fallebene aus der einschlägigen Fachliteratur formuliert. Anschließend wurden mit den Jugendlichen mit Jugendcoaching-Stufe3- Erfahrung leitfadengeschützte Interviews durchgeführt. Zuletzt wurden die Antworten der befragten Jugendlichen im Einklang mit der Themenanalyse ausgewertet.

Die Ergebnisse dieser Arbeit zeigen, dass gewisse Kriterien, wie die komplexe Bedarfs- und Bedürfnissituation in unterschiedlichen Lebensbereichen, die für die Durchführung des Social Work Case Managements auf der Fallebene notwendig ist, bei den befragten Jugendlichen nicht vorliegen. Die Inanspruchnahme des Jugendcoachings durch die befragten Jugendlichen widerspricht somit der konzeptionell festgelegten Zielgruppe des Jugendcoachings-Stufe 3. Die Ergebnisse weisen kritisch darauf hin, dass kein Bedarf an der Stufe 3 des Jugendcoachings in dieser konzeptionellen Form vorhanden ist.

Abstract

Youth coaching is a nationwide offer by the Austrian Ministry of Social Affairs. According to its implementation regulations, it is designed according to the case management approach. Level 3- support in the sense of case management is the highest continuous level. It is dedicated to those young people who are unable to achieve sustainable integration into a further education system due to multidimensional problems. The present work deals with the research question of whether youth coaching from the user perspective meets the technical requirements of social work case management on the case level to meet the requirements of people with complex problems. In order to answer the research question, an interview guideline was first formulated from the relevant specialist literature along the phase model of the social work case management und the functions at the case level. Subsequently, interviews were conducted with those young people who had level 3 experience. Finally, the answers of the young interviewees were evaluated in accordance with the topic analysis.

The results of this work show that certain criteria, such as the complex need and need situation in different areas of life, which are necessary for the implementation of social work case management at the case level, do not exist among the young interviewees. The use of youth coaching by the interviewees contradicts the conceptually defined target group of youth coaching level 3. The results critically indicate that there is no need for level 3 youth coaching in this conceptual form.

Inhaltverzeichnis

1. Einleitung	7
1.1 Forschungsfrage.....	7
1.2 Struktur der Masterarbeit.....	10
2. Jugendcoaching	11
2.1 Jugendcoaching- Ein flächendeckendes Angebot des Sozialministeriumsservice	11
2.2 Ziele und Zielgruppen des Jugendcoachings	12
2.3 Case Management -Ansatz im Jugendcoaching	14
3. Case Management.....	17
3.1 Begriffserklärungen.....	17
3.1.1 Die Ebenen im Case Management	20
3.1.2 Fallebene	20
3.1.3 (Versorgungs-)systemebene	21
3.2 Case Management –Regelkreis	22
3.2.1 Klärungsphase	24
3.2.2 Falleinschätzung (Assessment)	26
3.2.3 Zielformulierung und Hilfeplanung (Service Planning)	28
3.2.4 Umsetzung des Hilfeplans (Linking).....	29
3.2.5 Überprüfung des Hilfeplans (Monitoring).....	30
3.2.6 Auswertung (Evaluierung).....	31
3.3 Funktionen des Case Managements	33
3.3.1 Advocacy – die anwaltschaftliche Funktion	34
3.3.2 Broker- vermittelnde Funktion	35
3.3.3 Gate Keeper- selektierende Funktion.....	36
4. Methodenteil.....	37
4.1 Datenerhebung.....	37
4.1.1 Erstellen des Interviewleitfadens.....	37
4.1.2 Interviewsituation / Interviewdurchführung	39
4.2 Datenauswertung	40
5. Untersuchung des Case Managements auf der Fallebene im Wiener Jugendcoaching	44
5.1. Untersuchung des Case Management- Regelkreises im Wiener Jugendcoaching	44
5.1.1 Klärungsphase	44
5.1.1.1 Outreach	45
5.1.1.2 Case Finding	47

5.1.1.3 Intake	48
5.1.2 Falleinschätzung (Assessment)	49
5.1.3 Zielformulierung und Hilfeplanung (Service Planing)	51
5.1.4 Umsetzung des Hilfeplans (Linking).....	55
5.1.5 Überprüfung des Hilfeplans (Monitoring).....	60
5.1.6 Auswertung (Evaluierung).....	63
5.2 Funktionen des Case Managements	65
5.2.1 Advocacy – die anwaltschaftliche Funktion	65
5.2.2 Broker-vermittelnde Funktion	67
5.2. 3 Gate-Keeper- Funktion.....	68
6. Fazit	71
6.1 Zusammenfassung	71
6.2 Kritische Reflexion	75
6.3 Ausblick	76
Literaturverzeichnis	78
Interviewleitfragen	82
Quellenverzeichnis der Interviews.....	84
Abkürzungsverzeichnis	86
Abbildungsverzeichnis	87
Tabellenverzeichnis.....	88
Eidesstattliche Erklärung.....	89

1. Einleitung

1.1 Forschungsfrage

Die vorliegende Arbeit entstand im Zuge des Forschungsprojekts „Anwendungsbeispiele von Case Management (Im Folgenden: CM) in Österreich“ des Masterstudienlehrgangs der FH St. Pölten. Dieses Projekt erstreckte sich über den Zeitraum Herbst 2016 bis Sommer 2018 und wurde von der FH-Prof. DSA Mag^a. Karin Goger, MSc MSc und René Grabner, MA geleitet.

Zu Beginn des Forschungsprojekts im Wintersemester 2016 wurde im Rahmen der Lehrveranstaltung festgelegt, dass die Praxisanwendungen von CM in Österreich erforscht werden sollen. Jugendcoaching (Im Folgenden: JUCO) bietet sich als ein Forschungsfeld an, da laut des JUCO Konzepts und den Umsetzungsregelungen des Sozialministeriumsservice (Im Folgenden: SMS) beim JUCO der CM- Ansatz sowie seine Methoden zur Anwendung kommen sollen. Da ich diesen Themenkreis bereits in meinem damaligen Arbeitsalltag bearbeitete, habe ich mich entschieden, das Wiener JUCO zu erforschen. Das Forschungsinteresse bestand daher darin, sich mit der Frage zu befassen, ob JUCO den fachlichen Ansprüchen des Social Work CM auf der Fallebene gerecht wird und ob das CM-Phasenmodell (Regelkreis) auf der Fallebene im JUCO vollständig implementiert wird. Dabei bildeten die Jugendlichen mit JUCO-Erfahrungen die Forschungszielgruppe, aus deren Nutzer*innenperspektive das Forschungsthema untersucht wird.

Als geeignete Forschungsmethode habe ich mich, aufgrund ihres offenen Zugangs zum untersuchten Forschungsgegenstand, für qualitative Forschung entschieden. In weiterer Folge wurde als qualitative Erhebungsmethode das leitfadengestützte Interview auf Basis der Erstellung eines schriftlichen Leitfadens herangezogen. Ein zentrales Prinzip des leitfadengestützten Interviews erweist sich in der Literatur durch ihren flexiblen Umgang mit dem Leitfaden, „der jedoch viel Spielraum in den Frageformulierungen, Nachfragestrategien und in der Abfolge der Fragen eröffnet“ (Hopf 2009: 351).

Des Weiteren habe ich in einem ersten Schritt mithilfe der Fachliteratur einen Interviewleitfaden für Interviewfragen gemäß dem Regelkreis (Phasenmodell) des Social Work CM und Funktionen auf der Fallebene erstellt. Der Interviewleitfaden diene dem Zweck, Informationen über einen möglichen CM-Ansatz im JUCO auf der Fallebene zu erhalten. In weiterer Folge wurden im Zeitraum von März 2017 bis April 2017 insgesamt 14 Leitfadeninterviews (Einzel- und Doppelinterviews, sowie ein Gruppeninterview) mit Jugendlichen (im Alter von 15 bis 18) mit JUCO-Erfahrung durchgeführt.

Die interviewten Jugendlichen haben das JUCO mehrmals in Neuen Mittelschulen, Polytechnischen Schulen oder nach ihrer Schullaufbahn als außerschulische Jugendliche besucht. Eine weitere Gemeinsamkeit neben der mehrmaligen Inanspruchnahme des JUCO in unterschiedlichen Lebenslagen ist, dass die befragten Jugendlichen JUCO überwiegend ein halbes bis ein Jahr lang besucht haben. Laut Umsetzungsregelungen des JUCO erfolgt der CM-Ansatz in unterschiedlicher Weise, in sogenannten unterschiedlichen Dauerstufen des JUCO. Stufe 3- Begleitung im Sinne des CM - wird als höchste Dauerstufe betrachtet und dauert zwischen vier Monaten und einem Jahr. Konzeptionell widmet sich diese Dauerstufe 3 jenen Jugendlichen, denen eine nachhaltige Integration in ein weiterführendes (Aus-)Bildungssystem aufgrund mehrdimensionaler Problemlagen nicht möglich ist. In jener Stufe ist vorgesehen, durch fachübergreifende Zusammenarbeit des JUCO mit verschiedenen Personen und Institutionen sowie durch Begleitung im Sinne des CM, bestehende Problemlagen in den unterschiedlichen Lebensphasen der Jugendlichen abzubauen.

Es stellt sich die Frage, auf welche Art und Weise in der einschlägigen Fachliteratur auf Klient*innen mit mehrdimensionalen Problemlagen, die bereits als Zielgruppe der JUCO-Stufe 3 (mit CM-Ansatz) zu definieren sind, auf der Fallebene eingegangen wird. In der Literatur versteht sich CM als Koordination eines Hilfeprozesses, welcher über die Grenzen der Sektoren und Einrichtungen hinausreicht und sich an den Bedürfnissen der Nutzer*innen ausrichtet, (vgl. Ehlers /Broer 2013: 9-10; Wendt 2006:26; Monzer 2013:1; Ewers 2000:68; Neuffer 2013:21). Dieser transsektorale Ansatz des CM bedingt laut Fachliteratur jedoch fachgebietsübergreifende Kooperation und Koordination, um fallspezifische und fallübergreifende Aspekte der verschiedenen Arbeitsfelder in komplexen Problemlagen zu verknüpfen (ebd.).

Wenn aufgrund einer bestimmten Lebenssituation durch unterschiedliche Problemlagen der Klient*innen ein CM-Fall indiziert wird, wird jener Fall anhand eines Phasenmodells bzw. Regelkreises auf der Fallebene (siehe Kapitel 3.2) bearbeitet (vgl. Ehlers /Müller 2013: 109; Müller 2018: 65-79, Monzer 2013 :109). In der Literatur setzt die Umsetzung des CM auf Fallebene die Erfüllung gewisser Funktionen voraus (siehe Kapitel 3.3) voraus (vgl. Ewers 2000: 63; Monzer 2013:13).

Der Forschungsstand dieser Arbeit geht von den befragten Nutzer*innen des JUCO Stufe 3- Begleitung im Sinne des CM - aus und befasst sich mit folgender Forschungsfrage, die dieser Arbeit zugrunde liegt:

Wie werden der Social Work CM-Regelkreis und die Funktionen im Wiener JUCO aus der Sicht der Nutzer*innen umgesetzt?

Die vorgestellte Forschungsfrage befasst sich zunächst mit der Frage, ob Social Work CM im JUCO überhaupt vorhanden ist, und wenn ja, in welchem Ausmaß, gemessen an dem Konzept des Social Work CM. Darüber hinaus stehen die Nutzer*innen als Adressaten des JUCO im Mittelpunkt der vorliegenden Untersuchung. Denn sie sind es, die die Vorteile dieses bundesweiten Angebots in deren jeweiligen Leben nutzbringend einsetzen sollen. Daher soll mit der vorliegenden Forschungsfrage erreicht werden, sowohl erste Aussagen über die Zielgenauigkeit als auch die Effizienz des JUCO in Österreich zu gewinnen.

1.2 Struktur der Masterarbeit

Die vorliegende Masterarbeit gliedert sich in drei Teile: den „theoretischen Teil, den methodischen Teil und den „Ergebnisteil“. Die ersten zwei Teile sollen auf theoretische und methodische Weise die Ergebnisdarstellungen untermauern. Die drei Teile bestehen aus folgenden Abschnitten:

Im zweiten Kapitel wird JUCO vorgestellt. Anschließend werden die Zielgruppen sowie Ziele und Kooperationspartner des JUCO erläutert. In weiterer Folge wird JUCO in seinem Ablauf in drei Stufen beschrieben, wobei Stufe 3- Begleitung im Sinne von CM - einen wesentlichen Teil einnimmt, weil erst in Stufe 3 CM überhaupt anwendbar ist.

Im dritten Kapitel wird CM definiert und seine Ebenen beschrieben. Diese umfassen die Fall- sowie die Systemebene. Anschließend wird der theoretische Ablauf eines CM-Prozesses – der Regelkreis – auf der Fallebene dargelegt. Anschließend werden die unterschiedlichen Funktionen erläutert, die CM einnehmen kann.

Im vierten Kapitel (methodischer Teil) werden die zum Einsatz gekommenen Erhebungs- und Auswertungsmethoden vorgestellt und deren Einbettung in den Forschungsprozess erläutert. Unter anderem wird die Auswahl der Interviewpartner*innen und die Interviewdurchführung dargestellt.

Das fünfte Kapitel widmet sich den Forschungsergebnissen dieser Masterarbeit und befasst sich daher mit der Umsetzung des CM auf der Fallebene im Wiener JUCO aus der Sicht der Nutzer*innen. Die Forschungsinteressen liegen hier auf dem Regelkreis - Ablauf eines CM-Prozesses – und den CM-Funktionen, wobei der Regelkreis jedoch Hauptaugenmerk ist.

Im letzten Kapitel, dem Fazit, werden sowohl die Erkenntnisse des theoretischen Teils als auch die Ergebnisse des empirischen Teils in Hinblick auf die Forschungsfrage „Inwieweit wird der Social Work CM-Regelkreis und Funktionen im Wiener JUCO aus der Sicht der Nutzer*innen umgesetzt“ zusammengefasst und beantwortet. Abschließend erfolgt die eigene kritische Reflexion der Arbeit. Die dort aufgefundenen Forschungserkenntnisse bilden die Basis für einen kurzen Ausblick, der auf mögliche künftige Forschungsarbeiten verweist, die das Forschungsgebiet der vorliegenden Arbeit bereichern könnten.

2. Jugendcoaching

In der Einleitung dieser Arbeit wurde der CM-Ansatz im JUCO als Forschungsgrund dargelegt. In der folgenden Arbeit wird dieser CM-Ansatz im JUCO konzeptionell erläutert und zugleich auch das Projekt JUCO vorgestellt.

2.1 Jugendcoaching- Ein flächendeckendes Angebot des Sozialministeriumsservice

JUCO ist ein Angebot des SMS und gehört zu den sogenannten Leistungen des Netzwerks der Beruflichen Assistenz (Im Folgenden: NEBA). Diese umfassen folgende projektgeförderte Programme des SMS: JUCO, Produktionsschule, Berufsausbildungsassistenz, Arbeitsassistenz und Jobcoaching. NEBA Leistungen bilden den Kern der Förderlandschaft des SMS (vgl. SMS 2016: 9). Das Programm JUCO wird seit dem Jahr 2013 bundesweit durchgeführt. 488 Jugendcoaches, davon 363 weiblich und 125 männlich, waren im Jahr 2016 österreichweit tätig. Im Auftrag des Sozialministeriumsservice führten 35 Trägereinrichtungen in 35 Projekten JUCO durch, siehe Abbildung 1 „JUCO“.

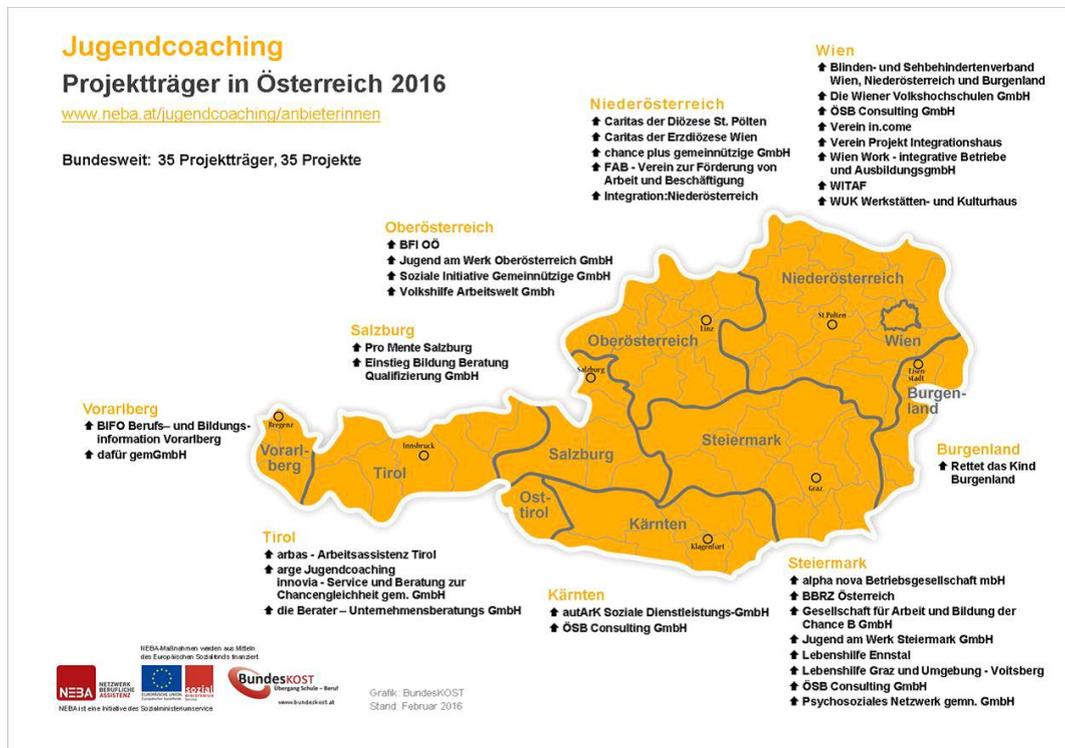


Abbildung 1: JUCO- Überblick 2016: Träger, Projekte, Zielgruppen, Regionen (Landkarte) (SMS 2016: 10).

2.2 Ziele und Zielgruppen des Jugendcoachings

Mit dem JUCO wird eine Strategie umgesetzt, um abbruchs- bzw. ausgrenzungsgefährdete Schüler*innen so lange wie möglich im (Aus-) Bildungssystem zu halten oder systemferne Jugendliche in diese Systeme zu reintegrieren (vgl. SMS 2016: 10). Die zugrundeliegende zentrale Zielsetzung des Projekts besteht in der Verbesserung der Arbeitsmarktchancen betroffener Jugendlicher. JUCO bietet Beratung, Begleitung und Betreuung bis hin zur nachhaltigen Integration in ein weiterführendes (Aus-)Bildungssystem.

Folgende Personengruppen bilden die Zielgruppen des JUCO:

- „alle SchülerInnen in ihrem individuellen 9. Schulbesuchsjahr,
- „systemferne“ Jugendliche unter 19 Jahren
- sowie Jugendliche unter 25 Jahren, wenn ein sonderpädagogischer Förderbedarf festgestellt wurde oder eine Behinderung vorliegt,

definiert, die

- individuelle Beeinträchtigungen oder
- soziale Benachteiligungen aufweisen oder
- gefährdet sind, keinen Abschluss auf der Sekundarstufe I oder II zu erlangen („early school leavers“) (SMS 2013: 8).

Als systemfern gelten Jugendliche oder junge Erwachsene, die keine Schule besuchen, keiner Arbeit nachgehen und sich nicht in beruflicher Ausbildung befinden (im Folgenden: NEET- Not in Education, Employment or Training). NEET-Jugendliche sollen durch entsprechende Kooperationen mit außerschulischen Einrichtungen und dem Arbeitsmarktservice zu einer Wiederaufnahme des Schulbesuchs angeregt oder mit weiterführenden Systemen vertraut gemacht werden (vgl. SMS 2016: 14). Seit dem Inkrafttreten der Ausbildungspflicht 2017 ist zu erwarten, dass sich die Zahl der Jugendlichen, die sich mit Hilfe von JUCO Unterstützung holen, weiter erhöht.

Zur Zielgruppe des JUCO gehören auch delinquente Jugendliche, die sich im Strafvollzug befinden und vor ihrer Haftentlassung stehen bzw. auf Bewährung sind sowie jugendliche Asylwerber*innen (ebd.). Auch für diese steht in der Phase zwischen Schule und Beruf ein entsprechendes Unterstützungsangebot hinsichtlich Bildung und Ausbildung bereit.

2.3 Case Management -Ansatz im Jugendcoaching

Laut Umsetzungsregelungen des JUCO erfolgt der CM-Ansatz auf unterschiedliche Weise, in sogenannten unterschiedlichen Dauerstufen des JUCO, da das JUCO auf einem Stufen-Modell basiert und die Bereiche Erstgespräche (Stufe 1), Beratung mit Case Management Ansatz (Stufe 2) und Begleitung im Sinne eines Case Managements (Stufe 3) unterteilt ist.¹

In den einzelnen Stufen gibt es zugleich zeitliche (Stufe 1 ca. 2 Monate, Stufe 2 max. 3 Monate, Stufe 3 max. 12 Monate) und inhaltliche Rahmenbedingungen. Jugendliche, die einen höheren Bedarf haben, treten im Anschluss an die Erstgespräche (Stufe 1) direkt entweder in Stufe 2 oder Stufe 3 über.

Stufe 1 – Erstgespräche

Im Rahmen der Erstgespräche werden die Jugendlichen (und ihre Erziehungsberechtigten) zunächst über das Konzept JUCO informiert. Die Jugendcoach*innen verschaffen sich ein Bild von der aktuellen Situation der Jugendlichen, bekommen auf diese Weise einen ersten Eindruck von einer vorliegenden Problematik (vgl. SMS 2016: 34).

In einem nächsten Schritt werden die für die Anamnese und Dokumentation notwendigen Daten und Informationen über die Jugendlichen aufgenommen (ebd.). Abschließend erfolgt die Klärung, ob eine weiterführende Beratung bzw. Begleitung erforderlich ist.

Stufe 2 – Beratung mit Case Management Ansatz

Im Rahmen der Stufe 2- Beratung mit CM Ansatz - werden durch die zuständigen Berater*innen jene Problemlagen vertieft abgeklärt, die einer Berufs-, Ausbildungs- oder Arbeitsaufnahme im Wege stehen (vgl. SMS 2016: 35).

¹ Im Einklang mit der Ausbildungspflicht, die im Jahr 2016 von der Bundesregierung verabschiedet und erst im Schuljahr 2017/18 eingeführt wurde, werden drei stufige Rahmenbedingungen des JUCO erst ab Schuljahr 2017/18 um eine Stufe, nämlich Stufe 0, erweitert. Stufe 0 widmet sich jenen Jugendlichen, die ihrer Ausbildungspflicht nicht nachkommen. Im Rahmen der Stufe 0 wird mit diesen Jugendlichen und deren Eltern Kontakt hergestellt und in der weiteren Folge auf die Möglichkeit eines JUCO hingewiesen. Da die Interviews mit den Jugendlichen mit JUCO-Erfahrungen für den empirischen Teil dieser Masterthese im Schuljahr 2016/17 vor der Einführung der Ausbildungspflicht und Ausweitung des Stufenmodells durchgeführt wurden, wird auf Stufe 0 in der vorliegenden Arbeit nicht weiter behandelt.

Der Fokus liegt dabei auf den individuellen und familiären Ressourcen. In aktiver Zusammenarbeit werden die Wünsche und Bedürfnisse der Jugendlichen erarbeitet. Dieser ressourcenorientierte Ansatz wird im CM als essentiell verstanden und ist eine zentrale Vorgabe der Beratung im JUCO (ebd. :49).

Die Beratung dient vor allem Jugendlichen, die mehr als Erstgespräche (Kurzinformation) benötigen, aber keine mehrdimensionalen Problemlagen haben (ebd.). Nach 3 Monaten wird die Beratung beendet. Stufe 2 zielt darauf ab, Jugendliche in Koordination mit den jeweiligen Institutionen in ihrer Übertrittsphase in ein weiterführendes Betreuungs- und oder (Aus-)Bildungssystem (z.B. betriebliche und überbetriebliche Lehrausbildung oder weiterführende Berufsbildende Höhere Schulen etc.) zu begleiten (ebd.).

Stufe 3 – Begleitung im Sinne eines Case Managements

Stufe 3- Begleitung im Sinne eines CM - bezieht sich auf die Jugendlichen mit besonderem Unterstützungsbedarf, welcher über die Beseitigung berufs bzw. ausbildungsspezifischer Orientierungslosigkeit hinausgeht (SMS 2016: 37). Dabei werden sie, nach Erkennen der Problemlage im Rahmen der Erstgespräche, direkt an die dritte Stufe weitergeleitet (ebd.). In dieser Stufe 3 werden Probleme, die eine nachhaltige Integration in ein weiterführendes (Aus-)Bildungssystem verhindern, identifiziert und es wird gemeinsam mit dem/der Jugendlichen und deren Umfeld aktiv an einer Problemlösung gearbeitet (vgl. SMS 2016: 39).

Eine wesentliche Aufgabe des JUCO auf dieser Stufe besteht darin, einen fundamentalen Beitrag zur Lösung dieser mehrdimensionalen Problemlagen zu leisten, indem die Jugendcoach*innen durch Begleitung der Jugendlichen die Rolle der Steuerung des Fallgeschehenes übernehmen:

Im Kontext des Jugendcoachings wurde in diesem Zusammenhang bereits festgehalten, dass „mehrdimensionale Problemlagen“ bzw. „kumuliertbelastende Situationen“ im Blickfeld sind und ein Beitrag zur Lösung dieser Belastungssituationen eine wesentliche Aufgabe darstellt, insbesondere auf Stufe 3. Diese Problemlagen sind unterschiedlich und können daher aus einer systemtheoretischen Perspektive in unterschiedlichen gesellschaftlichen Teilsystemen, bspw. Familie, Gesundheit, Erziehung/Bildung oder Arbeitsmarkt, verortet werden. Dies wiederum hängt mit einer fortschreitenden gesellschaftlichen Differenzierung zusammen, in deren Rahmen Exklusion aus einem Teilsystem weitere Exklusionen wahrscheinlicher macht. Der Auftrag an die Träger des Jugendcoachings ist demzufolge die (Re-)Integration der Jugendlichen in *unterschiedlichen* Systemen (SMS 2013:17).

Die fachübergreifende Zusammenarbeit der Jugendcoach*innen mit verschiedenen Personen und Institutionen steht daher in dieser Stufe im Fokus. Diese Zusammenarbeit bedingt eine Netzwerkarbeit, die hier auch als weiteres wesentliches Merkmal von CM im JUCO betrachtet wird:

„Mit dem Case-Management-Ansatz auf die Stufen 2 und 3 treten Kooperation und Vernetzung nochmals deutlicher in den Vordergrund. Im Case Management werden einzelfallorientiertes Vorgehen und soziale Netzwerkarbeit kombiniert. Ein Anspruch liegt darin, unterschiedliche Unterstützungsangebote in ein Gesamtkonzept zu integrieren, um für die KlientInnen ein passendes Bündel an Hilfen zu schnüren“ (SMS 2013: 17).

Im Zuge dieser Kooperation mit unterschiedlichen bereichsübergreifenden Institutionen hat JUCO gute Beziehungen zu allen relevanten Einrichtungen zu pflegen und deren verschiedene Anforderungen gleichwertig zu berücksichtigen (vgl. SMS 2013: 17). Dabei ist zu beachten, „dass Systeme jeweils nach eigenen Logiken handeln, die nicht der Logik des Jugendcoachings entsprechen müssen“ (SMS 2013: 17).

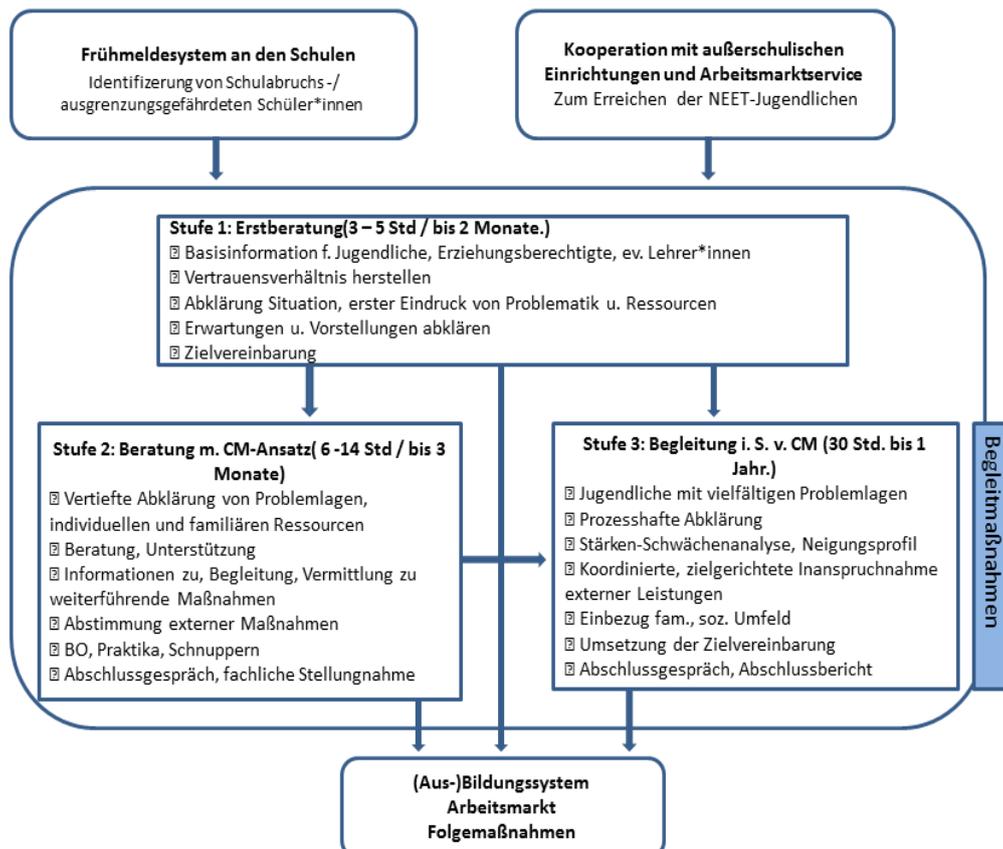


Abbildung 2: JUCO-Prozessskizze (Eigene Darstellung in Anlehnung an SMS 2013 (S.9)

3. Case Management

Im JUCO-Konzept wird der CM-Ansatz für Stufe 3 vielmehr als Methode für das Abarbeiten der mehrdimensionalen Problemlagen der Jugendlichen durch fachübergreifende Zusammenarbeit unterschiedlicher Organisationen verstanden und eingesetzt. Es stellt sich daher die Frage, ob in der einschlägigen Fachliteratur ein einheitliches Modell von CM aufzufinden ist, wie es dort jeweils verstanden, reflektiert und eingesetzt wird und weiters – so es in dieser Form vorhanden ist – auf welche Art und Weise es in der Praxis umgesetzt wird. Das folgende Kapitel befasst sich mit dem CM-Konzept in der Fachliteratur als jenes, das sich als Koordination eines Hilfeprozesses für die Klient*innen mit multiplen Problemlagen versteht, welcher über die Grenzen der Sektoren und Einrichtungen hinausreicht.

Zudem wird erläutert, wie in solchen herausfordernden Hilfssituationen der Ablauf einer Fallarbeit im CM erfolgt und welche Funktionen dieser Handlungsansatz zu erfüllen hat, um JUCO nach dem CM-Ansatz auf der Fallebene aus der Perspektive der Nutzer*innen untersuchen zu können.

3.1 Begriffserklärungen

CM wird in der Literatur unterschiedlich definiert. Als Grund für diese Uneinheitlichkeit geben Riet / Wouters (vgl. 2002:38) an, dass die Begriffserklärungen zu CM aus unterschiedlichen Praxisbereichen stammen, in denen CM angewendet wird.

Die Österreichische Gesellschaft für Care- und Case Management (ÖGCC) zieht für ihre Definition von CM die Definitionen von drei deutschen Sozialarbeitswissenschaftlern heran:

1. „Case Management ist eine auf den Einzelfall ausgerichtete diskrete, d.h. von unterschiedlichen Personen in diversen Settings anwendbare Methode zur Realisierung von Patientenorientierung und Patientenpartizipation sowie Ergebnisorientierung in komplexen und hochgradig arbeitsteiligen Sozial- und Gesundheitssystemen“ (ÖGCC- Grundlagenpapier 2016:1 zit. in Ewers 2000:8).

2. „Case Management stellt ein interprofessionelles Arbeiten in Netzwerken dar, zur optimalen Gestaltung der Versorgung für den Einzelfall. Case Manager sollen und müssen über Kompetenzen verfügen, die gestellten Aufgaben erfüllen zu können, und sind daher theorie- und praxisnahe auszubilden. Der CM Prozess umfasst nicht nur die Steuerung von Fallsituationen, sondern auch von Systemen“ (ÖGCC- Grundlagenpapier 2016:1 zit. in Löcherbach 2006: 309).

3. „Während Case Management darauf ausgerichtet ist, für den Einzelfall eine optimale Versorgung zu gewährleisten, zielt Care Management auf die reibungslose, integrierte Ablauforganisation von Versorgungsleistungen durch den Aufbau und die Etablierung von fallübergreifenden, regionalen, organisationsinternen und – übergreifenden Netzwerken, auf die im Einzelfall zurückgegriffen werden kann“ (ÖGCC- Grundlagenpapier 2016:1 zit. in Wendt 2006.1).

Ausgehend von diesen Definitionen bezeichnet die ÖGCC Case Management als Handlungsansatz:

„Wir verstehen Case Management als Handlungsansatz, der sich vor allem dadurch auszeichnet, dass entlang einer Betreuungsepisode eines Klienten („over time“) und quer zu den Grenzen von Versorgungseinrichtungen und -sektoren sowie Professionen („across services“) ein maßgeschneidertes Versorgungspaket („package of care“) erhoben, geplant, implementiert, koordiniert und evaluiert werden soll“ (ÖGCC Grundlagenpapier 2016:1).

Die Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management (DGCC) beschreibt CM etwa ausführlicher:

„Case Management ist eine Verfahrensweise in Humandiensten und ihrer Organisation zu dem Zweck, bedarfsentsprechend im Einzelfall eine nötige Unterstützung, Behandlung, Begleitung, Förderung und Versorgung von Menschen angemessen zu bewerkstelligen. Der Handlungsansatz ist zugleich ein Programm, nach dem Leistungsprozesse in einem System der Versorgung und in einzelnen Bereichen des Sozial- und Gesundheitswesens effektiv und effizient gesteuert werden können.“ (DGCC 2012).

In dieser Definition wird CM auf der Fallebene als Verfahren, auf der Systemebene - auch Versorgungsebene genannt - als Programm verstanden. Diese Definition kann durch zusätzliche Aspekte ergänzt werden:

„Ziel des Case Managements ist die Organisation und Aufrechterhaltung eines Unterstützungssystems, das auf die individuellen Bedürfnisse der einzelnen Personen zugeschnitten wird. Zum anderen initiiert und organisiert Case Management der Kenntnis der Einzelfälle auch fallübergreifende Versorgungsnetzwerke, die später vor allem die Zusammenarbeit unterschiedlicher Unterstützungsbereiche mit ihren jeweiligen Zugangs- und Zuständigkeitsregeln erleichtern sollen“ (Monzer 2013: 1).

Sämtliche Definitionen, die hier eingebracht werden, weisen auf einen humandienstlichen Ansatz von CM hin. Unter Humandiensten werden jene Dienste zusammengefasst, „in denen verschiedene Professionen zusammenarbeiten um Menschen bei der Bewältigung ihrer Probleme durch die Bereitstellung unterschiedlicher Hilfe zu unterstützen“ (zit. Ehlers / Broer 2013: 10 in Wendt 2006: 26).

Corina Ehlers und Wicher Broer (vgl. 2013: 9-10) bezeichnen CM (im Einklang mit der Definition der DGCC) auch als Koordination eines Hilfeprozesses, welcher über die Grenzen der Sektoren und Einrichtungen hinausreicht und sich an den Bedürfnissen der Nutzer*innen ausrichtet. Dieser transsektorale Ansatz des CM bedingt jedoch fachgebietsübergreifende Kooperation und Koordination, um fallspezifische und fallübergreifende Aspekte der verschiedenen Arbeitsfelder in komplexen Problemlagen zu verknüpfen (vgl. Ehlers / Broer :2013: 10).

Ein weiterer Arbeitsansatz von CM beinhaltet unter anderem auch "die angemessene Nutzung der informellen Ressourcen des Gemeinwesens, die mit den institutionellen Ressourcen des Arbeitsfeldes als Hilfemix [sic!] koordiniert werden" (Monzer 2013: 1-2).

Für Monzer (2013: 2) bilden den Gegenstand der Leistungen des CM primär die einzelnen Fälle:

„Die Bezeichnung „Case Management“ legt nahe, dass nicht Menschen oder Klient*innen gemanagt werden sollen, sondern Fälle (Cases). Vorausgesetzt sei an dieser Stelle, dass dazu selbstverständlich Beziehungen zu den am Fall Beteiligten entwickelt und gepflegt werden müssen“.

Diese Definition legt es nahe, dass eine vertrauensvolle und wertschätzende Arbeitsbeziehung die Aushandlung der Unterstützungsleistungen in einem kooperativen Prozess zwischen Case Manager*in und Klient*in sowie anderen Fallbeteiligten eröffnet (vgl. Monzer 2013:2).

3.1.1 Die Ebenen im Case Management

Im vorigen Kapitel wurde von Steuerung auf verschiedenen Ebenen gesprochen. Genannte Ebenen werden im Folgenden näher erläutert und in Abbildung 3 grafisch veranschaulicht.

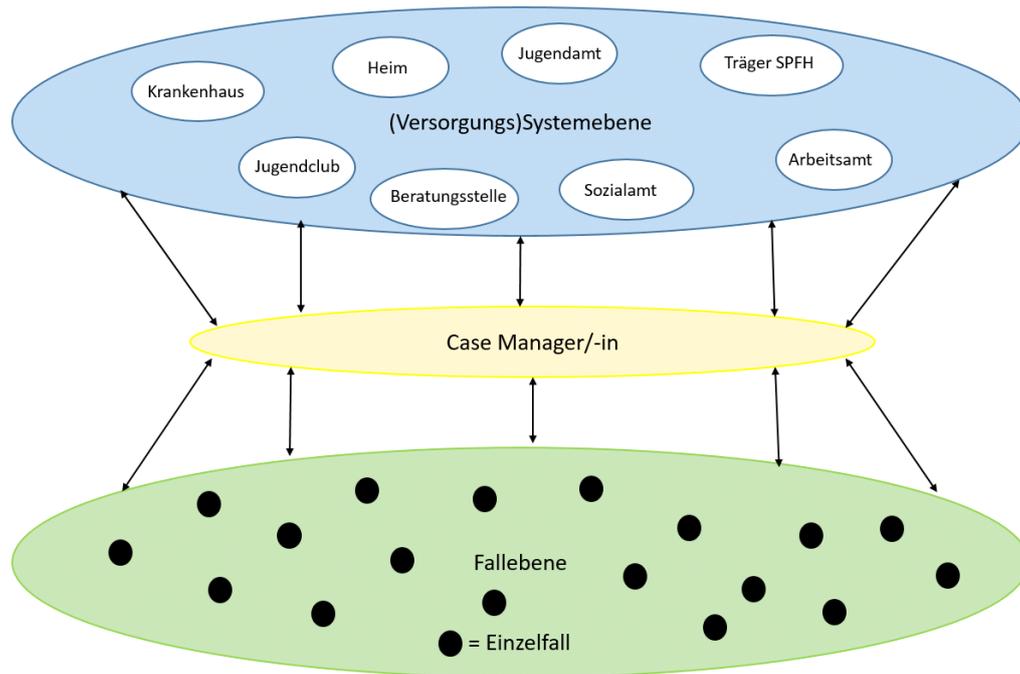


Abbildung 3: Ebenen des CM; Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Ehlers & Müller (2013, S. 112)

3.1.2 Fallebene

CM erfordert das Vorliegen gewisser Voraussetzungen auf der Fallebene, damit es als Fallarbeit in seiner gesamten Breite und Tiefe durchgeführt werden kann:

„Auf der Einzelfallebene ist Case Management indiziert:

- bei Vorliegen einer komplexen Bedarfs- und Bedürfnissituation,
- bei der Beteiligung von mehreren Leistungsanbietern, die im Einzelfall aufeinander abgestimmt werden müssen, um integrierte Versorgung zu gewährleisten,
- bei fehlenden Ressourcen des Adressaten-/Klientensystems, sodass professionelle Hilfe notwendig ist (Subsidiarität),

und wenn zusätzlich

- die Einwilligung des Adressaten-/Klientensystems zum Case Management hergestellt werden kann „(Ehlers / Müller: 2013: 109; zit. in Rahmenempfehlungen 2008: 4).

Folglich findet Fallführung bzw. Fallsteuerung im Sinn von CM auf Fallebene dann Anwendung, wenn Klient*innen komplexen Problemlagen ausgesetzt sind, die es ihnen verunmöglichen diese Schwierigkeiten selbst zu bewerkstelligen. Fallsteuerung auf Fallebene erfordert also, dass die Klient*innen in prekären Lebenssituationen von Case Manager*in unterstützt werden, indem die Betreuungsleistungen der formellen und informellen Helfer*innen- im Hilfeprozess initiiert und koordiniert werden (vgl. Ehlers / Broer 2013:9-10). Dieser Support geht über die Grenzen der Sektoren und Einrichtungen hinaus und richtet sich nach den Versorgungsbedürfnissen der Nutzer*innen (ebd.).

Ist aufgrund einer bestimmten Lebenssituation der Klient*innen CM indiziert, werden CM-Fälle anhand eines Phasenmodells bearbeitet: Identifizieren der für das CM bestimmten Fälle (Intake); systematische Erfassung der Situation (Problemlagen, Bedürfnisse und Ressourcen) eines*einer Klient*in (Assessment); Formulierung der Ziele und Hilfsplanung ausgehend von den gewonnenen Kenntnissen aus der Falleinschätzung; Umsetzung der Maßnahmen durch Kooperation und Koordination bis zur abschließenden Evaluierung. Für die Gestaltung dieses gesamten Prozesses verantwortet sich der*die Case Manager (vgl. Ehlers / Müllers 2013: 109). Die genannten Aufgaben werden im Kapitel 3.2 näher ausgeführt.

3.1.3 (Versorgungs-)systemebene

Eine wesentliche Aufgabe des*der Case Manager*in auf dieser Ebene besteht darin, die Helfelandschaft der Nutzer*innen so zu gestalten, dass die benötigten Hilfeleistungen vorerst auf der Fallebene zur Verfügung stehen (vgl. Ehlers / Müller 2013: 110). Dieser Ansatz verfolgt daher den Zweck, auf der Systemebene für die Einzelfallhilfen das bestmögliche Umfeld und eine entsprechende Angebotslandschaft zu schaffen, sodass Hilfe erfolgreich geleistet werden kann (ebd.). Die Entwicklung der Helfelandschaft ist somit unmittelbar an den Einzelfällen ausgerichtet und weist eine wechselseitige Wirkung zwischen Fall- und Systemebene auf (vgl. Klie / Monzer 2008: 94). Um die Angebotslandschaft weiterhin optimierbar und evaluierbar zu gestalten und den Zugang für die betroffenen Nutzer*innen steuerbar zu erhalten, müssen die Erfahrungen aus der

Einzelfallarbeit an die Systemebene zurückgemeldet werden (ebd).

Ehlers und Müller (2013: 111) weisen bei dieser (Versorgungs-)Systemebene auf die Aufgabe des*der Case Manager*in als Schnittstelle zwischen den unterschiedlichen beteiligten Akteur*innen und Versorgungsbereichen hin, die die Helfelandschaft mitgestalten:

- „die Versorgungsbereiche (ambulant, teilstationär, stationär),
- die unterschiedlichen Versorgungsstufen (von der Grundversorgung bis zu Spezialversorgungen),
- die Berufsgruppen (Sozialarbeiter*innen von öffentlichen und freien Trägern, Richtern, Psycholog*innen, Ärzt*innen usw.),
- die professionellen und informellen Versorger (Spezialversorgungen, wie z.B. Therapeut*innen und alltägliche Unterstützer*innen, wie z.B. der Nachbarin, die bei der Betreuung der Kinder entlastet),
- die Leistungsträger (Jugendamt, Krankenkassen, Sozialamt, Arbeitsagentur usw.),
- die unterschiedlichen Kulturen (Religion, Ethnie usw.)“ (Ehlers, 2011: 76-79 in Anlehnung an Kofahl et al., 2004:20).

Case Manager*innen vermögen als Netzwerker*innen an diesen Schnittstellen mit ihrer zentral gestaltenden Kraft in Kooperation mit den relevanten Praxispartner*innen eine “ Win-Win- Situation“ zu schaffen, indem sie "die Helfelandschaft nach Notwendigkeiten der Fallarbeit und nach den Anforderungen der Nutzer*innen mitgestalten" (Ehlers / Müller 2013: 111).

3.2 Case Management –Regelkreis

In dem vorangehenden Kapitel wurde gezeigt, dass CM in herausfordernden Hilfssituationen angewendet wird, was es zu einem komplexen und mehrdimensionalen Verfahren macht. Zur Reduktion dieser Komplexität wird der Ablauf einer Fallarbeit im CM als Regelkreis dargelegt, welcher im weiteren Verlauf der Arbeit erörtert wird. Der Prozess der Fallarbeit im CM ist laut Literatur in unterschiedlichen Phasen angelegt. In Anlehnung an das Phasenmodell der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management (DGCC) führt die vorliegende Arbeit die sechs Phasen des CM- Regelkreises näher aus:

- Klärungsphase (Outreach, Case Finding, Intake),
- Falleinschätzung (Assessment),
- Zielformulierung und Hilfeplanung,

- Umsetzung des Hilfeplans (Hilfeplan)
- Überprüfung des Hilfeplans (Monitoring)
- Auswertung (Evaluation) (vgl. DGCC 2008: 17-39; zit.in Ehlers /Müller 2013: 109).

In der Literatur werden die genannten Phasen in Form einer linearen Abfolge dargestellt, die Praxis hingegen erfordert ein unterschiedliches Vorgehen. Wie die nachfolgende Grafik zeigt, ergibt sich in der praktischen Umsetzung mitunter ein Hin- und Herspringen zwischen den einzelnen Phasen, sodass ein zirkulärer Ablauf entsteht (vgl. Hays / Klevé 2018 124).

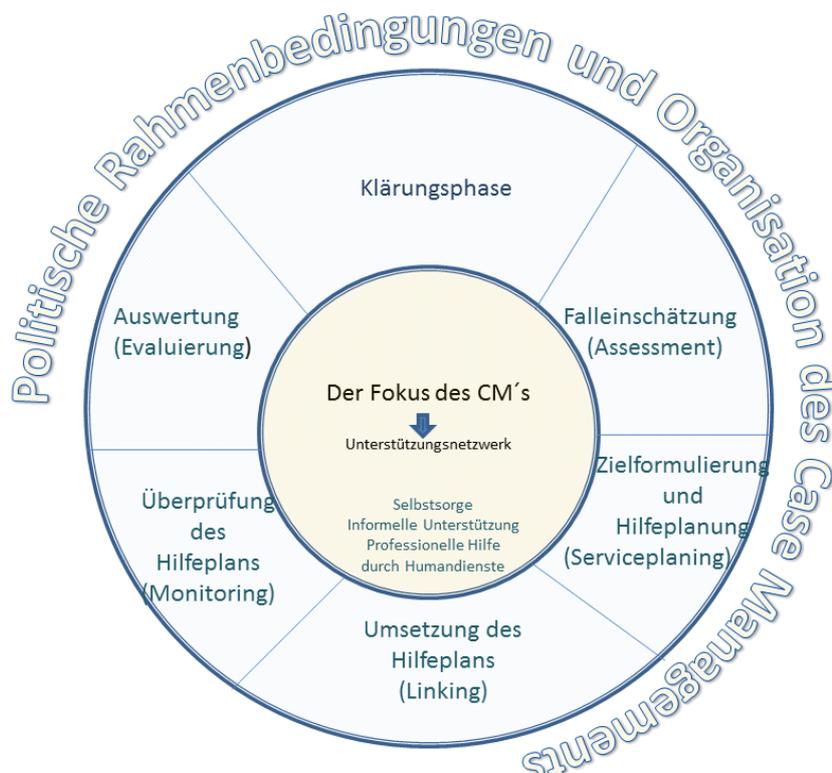


Abbildung 4: Ein multifunktionaler Rahmen für die CM-Praxis (vgl. Moxley 1989: 18; Monzer 2013:70)

Laut Hays und Klevé (vgl. 2018:124) geht dieser zirkuläre Ablauf mit einer rhizomatischen Struktur einher, einem netzwerkartig verwobenen Gespinnst, in dem jede einzelne Phase mit den verknüpft ist.

3.2.1 Klärungsphase

Die Klärungsphase erfolgt vor dem Beginn des CM-Prozesses. In dieser ersten Stufe wird entschieden, welche Fälle im Rahmen eines CM aufgenommen werden (vgl. Monzer 2013: 71). Es erfolgt eine Zerlegung in drei Unterabschnitte:

- Outreach
- Case Finding
- Intake (vgl. 2013 Monzer: 72; Ehlers et. al. 2017:67).

Outreach verfolgt den Zweck, die Klient*innen als CM-Fälle zu erreichen. Um sich potenziellen Nutzer*innen anzunähern, ist wirksame Öffentlichkeitsarbeit für CM-Angebot gegenüber Betroffenen und möglichen zuweisenden Stellen zu betreiben (vgl. Monzer 2013: 73-74). Der*die Case Manager*in ist auch dafür zuständig, bei den unterschiedlichen Fachdisziplinen die ausreichenden Kenntnisse über das CM-Angebot zu sichern (ebd.). Die Organisationen aus verschiedenen Fachbereichen benötigen ausführliche Informationen über das CM, um sich mit dem Konzept und seiner Besonderheit vertraut zu machen und im weiteren Ablauf die passenden Zuweisungen ihrer Klient*innen in die Wege zu leiten. Monzer (2013) empfiehlt den Case Manager*innen in diesem Sinne, enge Kooperationspartner*innen, die sich als potenzielle Zuweiser*innen ans CM erweisen, regelmäßig persönlich zum Zweck des Austauschs und einer späteren Zusammenarbeit aufzusuchen.

Eine weitere Möglichkeit, Klient*innen zu erreichen besteht im direkten Engagement von CM bei den potenziellen Nutzer*innen. In diesem Kontext ist wichtig, dass Funktionen und Abläufe des CM für die betroffene Zielgruppe verständlich formuliert und aufbereitet werden (vgl. Monzer 2013: 78; Ehlers et al. 2017:69-70). Unterschiedliche Informationsquellen wie Flyer und Vorträge sowie das Internet können als Instrumente für Outreach verwendet werden. (vgl. Monzer 2013: 79). Dabei empfiehlt sich, die Informationsvermittlung nicht nur kognitiv, sondern auch visuell und affektiv ansprechbar zu gestalten (ebd.).

Bei Case Finding handelt es sich hauptsächlich um die Auswahl der geeigneten Fälle für das CM. Daher zielt Case Finding darauf ab, „die passenden Fälle für das CM zu bestimmen und auszusuchen“ (Monzer 2013: 80). Welche Auswahlkriterien herangezogen werden, hängt vom Organisationskonzept im jeweiligen Handlungsfeld ab, in dem CM eingesetzt wird (vgl. Monzer 2013: 89).

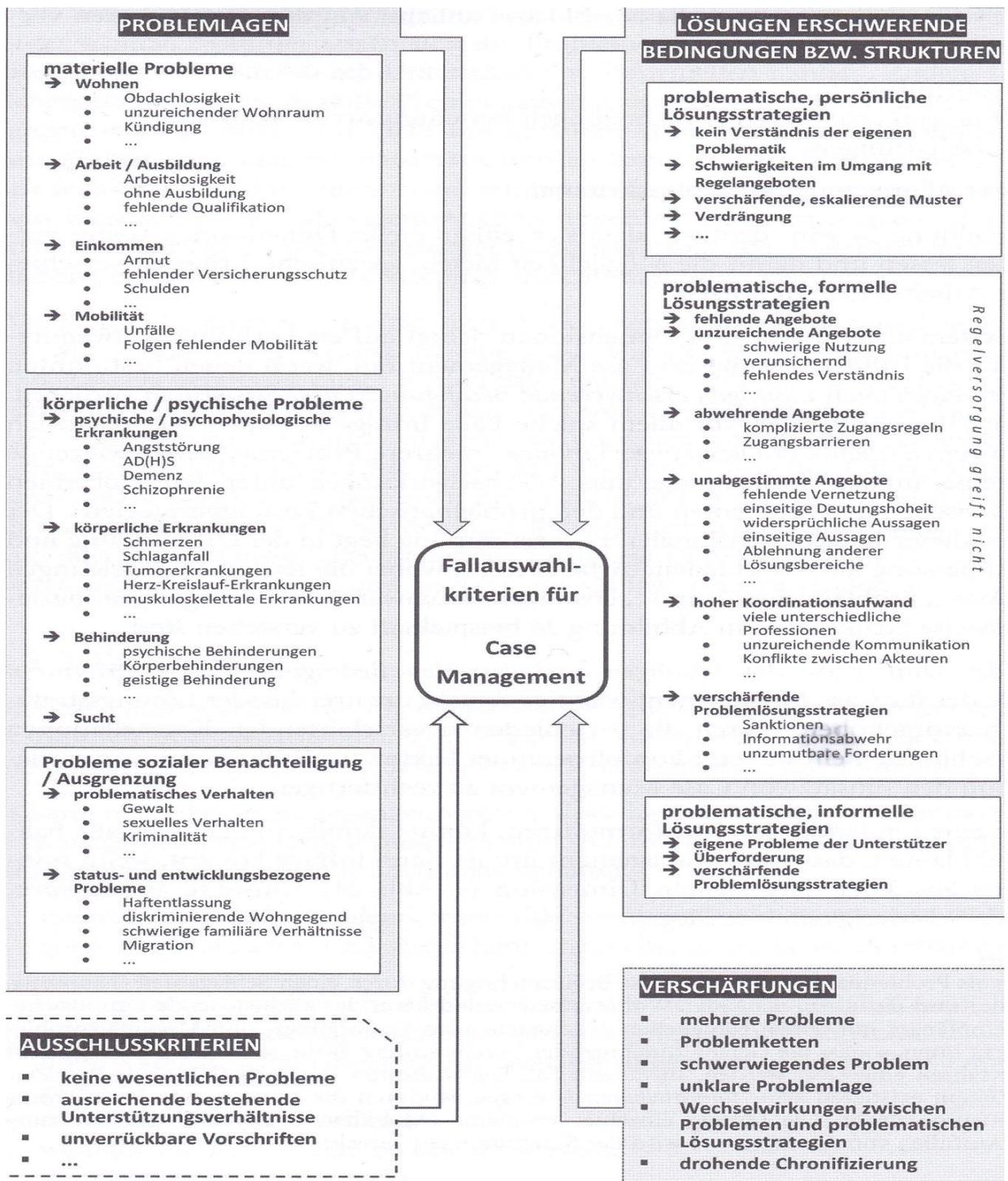


Abbildung 5: Kriterien zur Auswahl von CM-Fällen nach Monzer 2013: 82)

Viele Handlungsfelder verfügen jedoch, wie in oberstehender Abbildung ersichtlich dargestellt wird, über ähnliche Charakteristika bei der Auswahl wie z.B. mehrdimensionale Problemlage, hohe Koordinationsaufwand unterschiedlicher Dienstleistungsanbieter*innen, schwierige Prognose, wenige oder keine Ressourcen der Klient*innen, Überforderung des Klient*innensystems bei der Organisation und Koordination der notwendigen Hilfestellungen, überdurchschnittliche Kosten etc. (vgl. Monzer 2013: 80).

Weiteres verdeutlicht Abbildung 5, dass die Systematisierung der Fallauswahl nach Monzer (2013:81) auf drei ineinander verschränkte Dimensionen aufbaut:

- „Problemlagen;
- Lösungen erschwerende Bedingungen beziehungsweise Strukturen;
- Verschärfungen;“.

Diese drei Dimensionen bieten dem CM die Möglichkeit spezifische Kriterien für unterschiedliche Arbeitsfelder zu bestimmen. Für die Fallauswahl und ihre Bearbeitung durch CM wird in der Regel mindestens ein Faktor aus jeder in Abbildung 5 genannten Dimensionen zu finden (vgl. Monzer 2013: 81).

Bei Intake, dem letzten Abschnitt der Klärungsphase, wird der*die Klient*in über die getroffene Entscheidung zur Aufnahme ins CM verständigt (vgl. Monzer 2013: 87). Als Nächstes werden dem*der Klient*in Informationen über das weitere Verfahren an die Hand gegeben, die Rahmenbedingungen sowie die konkreten weiteren Schritte erklärt und abschließend wird ein verbindlicher Vertrag zur Zusammenarbeit verfasst (ebd.). Informationen können sowohl in mündlicher als auch in schriftlicher Form (Flyer etc.) an die Klient*innen übermittelt werden (vgl. Ehlers et. al. 2017:74-75). In dieser Phase findet mit der Fallaufnahme der erste persönliche Kontakt zwischen Klient*in und Case Manager*in statt (ebd.).

3.2.2 Falleinschätzung (Assessment)

Assessment beschreibt den Prozess, in dem die Situation eines*einer Klient*in, die mehrere Lebensbereiche einschließt und einen interdisziplinären Zugang braucht, systematisch und multidimensional erfasst wird (vgl. Wendt 2001: 108; Neuffer 2013: 86).

In der Literatur werden folgende Faktoren für die Erfassung von Informationen im Zuge des Assessments mit zentraler Bedeutung belegt:

- Klient*innenbedürfnisse,
- Probleme, die mit der Befriedigung der Bedürfnisse des*der Klient*in zusammenhängen,
- Ressourcen als Ausdruck sämtlicher Methoden, die bei der Befriedigung der Bedürfnisse des*der Klient*in als Unterstützung oder Hilfe zu nutzen sind (vgl. Monzer 2013:123; Riet / Wouthers 2002: 107).

Im Assessment richtet das stärkenorientierte CM seinen Fokus auf die Stärken des*der Klient*in in Gestalt seiner*ihrer Ressourcen und misst dabei den Problemen des*der Klient*in wenig Bedeutung zu. Wünsche und persönliche Interessen sowie Bestrebungen der Klient*innen werden in dem stärkenorientierten Ansatz als Fähigkeiten und Stärken bezeichnet (vgl. Ehlers et al. 2017: 85).

In der ebenso stärken- und ressourcenorientierten Gesprächsführung kommen verschiedene Dokumentations- und Visualisierungsinstrumente wie Öko- und Genogramme sowie Stärken- und Netzwerkkarten zum Einsatz (vgl. Ehlers et al. 2017: 86).

Die Fachliteratur hebt bereits im Stadium der Falleinschätzung bzw. in der Assessmentphase die Einbeziehung des Umfelds des*der Klient*in als informelle Helfer*innen sowie professionelle Helfer*innen hervor. Das Einbeziehen verschiedener Helfer*innen dient dem Zweck „alle Informationen, bestehenden professionellen Einschätzungen und Bedürfnisse in Verbindung zu bringen, Unterschiede in den Sichtweisen zu identifizieren und nötigenfalls auszuverhandeln“ (Monzer 2013:122).

Welche Informationen im Assessment erfasst werden, hängt nach Monzer (2013) davon ab, aus welchem Grund ein Fall im Rahmen der Klärungsphase aufgenommen wurde.

3.2.3 Zielformulierung und Hilfeplanung (Service Planning)

In der Falleinschätzung werden Bedürfnisse sowie Probleme, die mit der Befriedigung der Bedürfnisse des*der Klient*in zusammenhängen, individuelle Ressourcen und solche aus dem sozialen Umfeld erhoben (vgl. Monzer 2013:123; Riet / Wouthers 2002: 107). In dieser Phase der Hilfeplanung werden auf Basis der aus der Falleinschätzung gewonnenen Kenntnisse die Ziele gemeinsam mit dem*der Klient*in formuliert (vgl. Monzer 2013: 161; Riet / Wouthers 2002: 185).

In der stärkenorientierten Zielarbeit werden die Wünsche und Interessen der Klient*innen als Fähigkeiten und Stärken bezeichnet und als Potenzial für Selbstwirksamkeit und Selbstveränderungsprozesse wahrgenommen (vgl. Ehlers et al. 2017: 113). Mithilfe der Wünsche und persönlichen Interessen der Klient*innen werden im Hilfeprozess Ziele formuliert (ebd.).

Die Literatur legt bestimmte Kriterien vor, an denen die Zielformulierung auszurichten ist: Ein Ziel beschreibt einen bestimmten erwünschten Zustand oder eine Handlungskompetenz und soll daher positiv formuliert werden (vgl. Kleve 2018: 52). Die positive Wortwahl kann auf die betroffene Person herausfordernd und motivationssteigernd wirken, den gefassten Vorsatz wirklich verfolgen zu wollen (vgl. Neuffer 2013: 111). Für die Überprüfbarkeit des zu Erreichenden ist es empfehlenswert, die Zielsetzung so realistisch und konkret wie möglich zu gestalten und sich dabei auf tatsächlich beobachtbare Verhaltensweisen zu beziehen (vgl. Wendt 2001: 119). Darüber hinaus wird angeraten, das künftige Ziel auf einen bestimmten Zeitraum einzugrenzen (ebd.).

„Wenn [bei der Hilfeleistung; d. Verf.] alle lebensweltlichen und auf die Ressourcen der Klient*innen ausgerichteten Möglichkeiten ausgeschöpft sind, müssen den Klienten Fachkräfte [...] vermittelt werden, die für die Bewältigung bestimmter Probleme bzw. Problemaspekte notwendig sind. Diese Vermittlung übernimmt der*die Case Manager*in“ (Kleve 2018: 53).

Je nachdem, wie die Ziele in der Ziel- und Planungsphase definiert und formuliert sind, wird als Nächstes ein individuell ausgearbeitetes Dokument als Hilfeplan erstellt, das umfasst, welche Ziele durch welche Maßnahmen und Leistungen von wem, wann und wie zu erbringen und zu realisieren sind (vgl. Ehlers et al. 2017: 123; Wendt 2010 :151-153).

In weiterer Folge wird dieses Schriftstück als Vereinbarung zwischen allen Beteiligten unterschrieben und Kopien dieser an jede*n Beteiligte*n ausgehändigt (vgl. Wendt 2010:151-153).

Der Hilfeplan hat Kleve zufolge die Funktion, „in der Evaluationsphase zur Auswertung und Erfolgsbewertung des Case Managements zu dienen“ (Kleve 2018: 53).

3.2.4 Umsetzung des Hilfeplans (Linking)

Im Zuge der Serviceplanung wird der Hilfeplan erstellt, der in einem nächsten Schritt Umsetzung erfahren soll. Linking bezeichnet den Prozess, in dem der Hilfeplan durch Vermittlung passender Angebote bzw. Maßnahmen verwirklicht wird (vgl. Monzer 2013: 203). Dieser Prozess bedingt zugleich eine Fallsteuerung: „Die Fallsteuerung dient in dieser Phase dazu, die geplanten Angebote, Maßnahmen und Leistungen so in den Case Managementprozess zu integrieren, dass dadurch ohne große Reibungsverluste die erarbeiteten Ziele erreicht werden“ (Monzer 2013:203). Außerdem wird in der Fallsteuerung bestimmt, von wem diese ausgeführt werden. Dabei nimmt der*die Case Manager*in eine zentrale Rolle als Koordinator*in ein, indem er*sie Verbindungen (Linking) zwischen allen Personen und Instanzen herstellt, die an der Erstellung bzw. Umsetzung des Hilfeplans teilnehmen (vgl. Riet / Wouters 2002: 205).

Eine weitere Aufgabe, die Case Manager*innen zukommt, besteht in der Kooperation mit einem Ausführungsteam, das aus unterschiedlichen Beteiligten am Hilfeplan besteht. Durch Verhandlungen zwischen den Fallbeteiligten wird klargestellt, welche Verantwortungen und Aufgaben an wen übertragen werden und wer für welche Art von Unterstützung zuständig ist (vgl. Monzer 2013: 203; Riet / Wouters 2002: 205).

Für die Umsetzung des Hilfeplans im CM kommen Kooperationspartner*innen aus folgenden Bereichen infrage:

- „öffentliche Organisationen (Ämter, Kostenträger,)
- Regelhilfen und formelle Angebote (Ärzte, Schul[den]beratung, Krankenkassen, Therapeuten, Job Center, betreutes Wohnen durch Anbieter von Hilfen für Menschen mit Behinderung,)
- tertiärer Sektor (Nachbarschaftshilfe, Selbsthilfeorganisationen, Vereine,)
- informeller Sektor (Familie, Freunde, Nachbarn, Kollegen,)" (Monzer 2013:203).

Neuffer (2013:130) zufolge gehört zum Prozess des Linking die Aufgabe „das Klientel zu den einzelnen Hilfeangeboten zu begleiten und die ersten Schritte mitzugehen“.

Eine Herausforderung in dieser Phase besteht darin, die vermittelten Hilfeangebote mit den Zielen der Klient*innen in Einklang zu bringen, um eine funktionierende Aufgabenübertragung zu gewährleisten (vgl. Monzer 2013: 204). Um diesem Anspruch gerecht zu werden, ist es zweckmäßig, Bedürfnisse und Ansprüche sowohl der Klient*innen als auch der Dienstleister*innen zu berücksichtigen, um mögliche Vermittlungshindernisse frühzeitig zu erkennen (ebd.). „Da eine 100% Passgenauigkeit nur in Ausnahmefällen zu erreichen ist“, besteht laut Monzer (2013: 204-205) „die insbesondere Aufgabe in dieser Phase in der Abschätzung, inwiefern das Angebot für den Einzelfall angemessen ist und welche Spielräume bei der Anpassung bestehen“.

3.2.5 Überprüfung des Hilfeplans (Monitoring)

Die erforderlichen Unterstützungsleistungen und organisierten Angebote werden gemäß der Ziel- und Hilfeplanung eingesetzt. In dieser Phase überprüft der*die Case Manager*in, ob diese Leistungen (formelle und informelle Hilfeangebote) im weiteren Verlauf mit den Bedürfnissen der Klient*innen immer noch im Einklang sind und ob sie sich auf das Erreichen der in der Planung vereinbarten Ziele auswirken (vgl. Riet / Wouters 2002: 227-228). Weitere Aufgabenbereiche in dieser Phase bestehen darin, die Qualität der Versorgungsleistungen zu beurteilen und das Resultat festzustellen (ebd.). An den folgenden Kriterien ist die Qualität der Versorgung festzumachen: Klient*innenzufriedenheit, Umsetzung formaler Vereinbarungen und Einhaltung von Finanzierungsrahmen (vgl. Ewers 2000: 78).

Monitoring kann auch dazu führen, dass auf eine frühere Phase des Regelkreises zurückzugegriffen wird, wenn etwa im Verlauf der Monitoringphase hervorkommt, dass die in der Ziel- und Hilfeplanung formulierten und festgelegten Ziele aufgrund neu eingetretener Ereignisse oder Hindernisse mit den vereinbarten Maßnahmen nicht mehr zu erreichen sind (vgl. Monzer 2013: 240). In diesem Fall ist die Korrektur der Hilfeplanung bzw. ein Re-Assessment erforderlich, indem das Assessment überarbeitet wird und die Ziele auf die neuen Ereignisse und Erkenntnisse abgestimmt und daran angepasst werden (ebd.).

Unterschiedliche Monitoringinstrumente können während des Hilfeprozesses zum Einsatz kommen. Eine Möglichkeit äußert sich darin, die relevanten Informationen über den Unterstützungsprozess im direkten Austausch mit den Klient*innen, mit seinem*ihrem Umfeld sowie mit den professionellen Helfer*innen zu erfassen (vgl. Monzer 2013: 268). In diesem Fall empfehlen sich „interaktive Monitoringangebote“ wie Telefon, E-Mail, Fallkonferenzen oder fallbezogene Hospitationen (ebd.). Formalisierte Monitoringinstrumente (Dokumentationssysteme) bieten eine weitere Option, wenn die Inhalte von unterschiedlichen professionellen Helfer*innen erfasst werden und die Ergebnisse des Monitorings als Grundlage für die Bewertung fallübergreifender Strukturen und Prozesse dienen sollen (ebd.).

Letztlich verfolgt Monitoring das Ziel des Abschlusses eines CM-Falles (vgl. Monzer 2013: 240). Im CM sind verschiedene Ursachen für die Beendigung eines Falles zu nennen. Bei den inhaltlich begründeten Beendigungen ist ausschlaggebend, ob der Fall mit oder ohne weiteren Unterstützungsbedarf beendet wird. Monzer (2013:304) meint dazu, dass „angesichts der Tatsache, dass CM zumeist mit den komplexen Problemlagen zu tun hat, werden Abschlüsse ohne weiteren Unterstützungsbedarf selten vorkommen“. Vielmehr ist davon auszugehen, dass ein CM-Fall auch bei bestehendem Unterstützungsbedarf abgeschlossen werden kann, sofern die jeweilige Infrastruktur über institutionelle Angebote verfügt, an die die Klient*innen im Anschluss an das CM koordiniert angebunden werden können (vgl. 2013 Monzer: 304).

3.2.6 Auswertung (Evaluierung)

Die Auswertung (Evaluierung) des CM-Prozesses ist in der Abschlussphase verankert, in der die offizielle Zusammenarbeit zwischen Case Manager*in und Klient*in beendet wird (vgl. Ehlers et al. 2017:143). Die Auswertung des CM-Prozesses konzentriert sich auf drei Schwerpunkte:

- „den Hilfsplan in Bezug auf die erreichten Ziele und Resultate;
- die Arbeitsmethoden und das Funktionieren des Ausführungsteams;
- die Zufriedenheit der Klientel“ (Riet/Wouters 2002: 240).

Laut Neuffer (2013:135) ist eine weitere Aufgabe des*der Case Manager*in für einen qualifizierten Abschluss „weiterführende Maßnahmen, sofern notwendig, nach einer abschließenden Einschätzung einzuleiten“.

Bei der Bewertung und Auswertung des CM- Prozesses stehen die Zielformulierungen der Ziel- und Hilfeplanung und deren Operationalisierung im Vordergrund (vgl. Müller 2019: 79). Die Zieloperationalisierung macht sich beobachtbare Indikatoren zunutze, anhand derer das Erreichen eines Ziels zu markieren ist (ebd.).

Die Auswertung des CM-Prozesses bedient sich unterschiedlicher Methoden. Die Abschlussreflexion repräsentiert dabei ein geeignetes Instrument für den Austausch zwischen Case Manager*in und Klient*in (vgl. Neuffer 2013: 138). Zentrale Themen sind in diesem Zusammenhang die Aus- und Bewertung der bisherigen Unterstützungsleistungen (formelle und informelle Angebote), die damit erzielten Wirkungen und die Frage, ob die Unterstützungsleistungen mit den gewünschten Effekten im Einklang stehen (ebd.).

Die Abschlussreflexion ist auch schriftlich durchführbar. Im Mittelpunkt dieser Variante steht die Darstellung der Kernpunkte des Hilfeverlaufs in seinen unterschiedlichen Phasen (ebd.). Die Reflexion inkludiert nicht nur das Aufzeigen der gelungenen Anteile der Ziel- und Hilfeplanung, sondern auch die Definition und das Protokollieren nicht erreichter Ziele (ebd.). Für die Bewertung der Unterstützungsleistungen und der Leistungen der Case Manager*innen können darüber hinaus standardisierte und nicht standardisierte Fragebögen herangezogen werden (ebd.).

Als weitere Methode der Evaluierung in Bezug auf die Kund*innenzufriedenheit eignen sich außerdem Interviews und Gruppendiskussionen (vgl. Ehlers et al. 2017:145). Wendt (2001:129) plädiert in diesem Kontext für die Gruppendiskussionen, da die individuelle Wahrnehmung „blinde Flecken“ aufweist:

„Eine gemeinsame Evaluation in der Gruppendiskussion vermöge die Aspekte zu erhellen, die jeder einzelne von sich aus nicht erkennt. Sind Menschen wenig geübt oder fähig, zu einem selbstständigen Urteil zu kommen und es auch zu formulieren, können Gruppengespräche nützlich sein, in denen man miteinander herausfindet, wie ein Dienst empfunden wird oder was sich durch ihn im persönlichen Leben verändert hat“.

Laut Monzer (2013) sind unterschiedliche Anlässe und Ziele für die Evaluation im CM auszumachen, nämlich externe, interne sowie beziehungsorientierte Anlässe und Ziele. Interne Anlässe und Ziele beziehen sich auf die eigene Organisationsentwicklung und fachliche Reflexion, während externe Anlässe und Ziele sich an die finanzierenden Stellen als Rechenschaftslegung richten (vgl. Monzer 2013: 314-336). Die beziehungsorientierten Anlässe und Ziele für die Evaluation von CM haben es sich zum erklärten Ziel gemacht, die Zusammenarbeit mit den Kooperationspartner*innen und Nutzer*innen zu intensivieren (vgl. Monzer 2013: 314-336).

3.3 Funktionen des Case Managements

Wie bereits in der Einleitung erwähnt, setzt die Umsetzung des CM auf Fallebene der Erfüllung gewisser Funktionen des CM in der Literatur voraus. In den unterschiedlichen Arbeitsfeldern und Arbeitszusammenhängen, in denen CM angewendet wird, erfüllt CM je nach Situation, Position und Auftrag unterschiedliche Funktionen (vgl. Monzer 2013: 13). Hinzufügen ist, dass sich CM-Funktionen konzeptionell zwischen den angloamerikanischen und angelsächsischen Ländern, sowie den deutschsprachigen Ländern unterscheiden. Als Beispiel kann an dieser Stelle erwähnt werden, dass im Gegensatz zum deutschsprachigen Raum, in den USA der*die Case Manager*in mehrere Funktionen ausführt. Moxley (1989) definiert jeweils sechs direkte und indirekte Dienstleistungsfunktionen, die ein*e Case Manager*in entweder bei der direkten Arbeit mit den Klient*innen oder bei der administrativen Netzwerkarbeit einnimmt (vgl. Wendt 1991: 33).

In der vorliegenden Arbeit werden unterschiedliche Funktionen von CM in idealtypischer Form vorgestellt, dabei wird auf jene drei Funktionen eingegangen, die in den meisten CM-Konzepten in der deutschsprachigen Fachliteratur enthalten sind: die anwaltschaftliche Funktion, in der Literatur als Advocacy bezeichnet, die vermittelnde Broker-Funktion und die selektierende Funktion, auch Gate-Keeper-Funktion genannt. All diese drei Funktionen haben generell ein gemeinsames Ziel: „die bestehenden Versorgungsprobleme zu lösen, die Grenze zwischen einzelnen Versorgungssektoren zu überbrücken, zwischen unterschiedlichen Leistungsanbietern zu vermitteln“ (Ewers 2000: 63).

3.3.1 Advocacy – die anwaltschaftliche Funktion

In der Literatur wird die Advocacy- Funktion als parteiische Intervention des CM für die Klient*innen bei einer oder mehreren Organisationen bzw. Einrichtungen betrachtet, um die notwendigen Dienstleistungen, Angebote oder Ansprüche zu gewähren (vgl. Ewers 2000 63; Monzer 2013 14). Dabei setzt sich der*die Case Manager*in für seine*ihre Klient*in ein, damit die Maßnahmen und Angebote unterschiedlicher Leistungsanbieter bzw. Institutionen auf die individuelle Situation und die Bedürfnisse seines*ihres Klient*in ausgerichtet und zugeschnitten werden (vgl. Ewers 2000: 64; Monzer 2013: 14). Daher ist die Advocacy-Funktion des*der Case Manager*in nach Monzer (2013: 20) dann geglückt, „wenn die Position des Klienten gegenüber den jeweiligen Organisationen gestärkt werden konnte, sodass notwendige Ziele eher zu erreichen sind“.

Für Ewers (2000: 65) geht die „Advocacy“ Funktion des*der Case Manager*in über die individuelle Beratung sowie Vermittlung und Begleitung eines konkreten Einzelfalls und Wahrnehmung seiner*ihrer professionellen anwaltlichen Schutzfunktion bei den jeweiligen Organisationen hinaus:

„Als „anwaltschaftliche“ Interessenvertretung verfolgt sie zugleich das Ziel, Lücken im Versorgungssystem aufzudecken und diese Information in angemessener Form an die Verantwortlichen auf übergeordneten Handlungs- und Entscheidungsebenen weiter zu leiten“.

Ewers (2000: 65) beschreibt das idealtypische Ziel der anwaltschaftlichen Schutzfunktion auf folgende Weise: "Hervorzuheben ist, dass die „anwaltschaftlich“ vertretenen Personen(-gruppen) nicht in die andauernde Abhängigkeit von fremder Hilfe geführt werden sollen“. Denn die Nutzer*innen vom CM auf Dauer abhängig zu machen, ist keineswegs der angestrebte Weg. Im Gegenteil wird im CM darauf gezielt, durch Entwicklung individueller Bewältigungsstrategien und durch Re-Autonomisierung der Klient*innen und ihres sozialen Umfeldes sie dazu anzuleiten, selbstständig und handlungsfähig zu werden und sich für die Durchsetzung ihrer eigenen Belange und Interessen ohne ein Hilfesystem einzusetzen (vgl. Ewers 2000:65).

3.3.2 Broker- vermittelnde Funktion

„[Mittels Broker- vermittelnder Funktion; d, Verf.] dient Case Management hier als neutrale Vermittlung zwischen den Nutzer*innen und den Anbieter*innen sozialer und gesundheitsrelevanter Dienstleistungen“ (Ewers 2000: 66). Diese neutrale Vermittlerrolle, die sich durch Vermittlungen von Dienstleistungen auszeichnet, dient dem Zweck, ein auf die Bedürfnisse der Klient*innen zugeschnittenes und genau passendes Versorgungspaket zu schnüren (vgl. Monzer 2013: 14-15). In diesem Sinne hat die Brokerfunktion eine institutions- und organisationsbezogene Perspektive inne und unterscheidet sich damit von der anwaltschaftlichen Funktion (vgl. Ewers 2000: 66).

Um die Broker-Funktion zu erfüllen, soll der Case Manger über Assessmentinstrumente verfügen, um die Fallkonstellation richtig zu erfassen (vgl. Monzer 2013: 15). Einerseits werden die aus der Assessmentphase erhobenen Bedürfnisse der Klient*innen mit den Versorgungsangeboten „in Verbindung (Linking – Funktion) gesetzt, um ein individuelles Versorgungspaket zu schnüren“ (Ewers 2000: 68). Andererseits erfordert diese Funktion von dem Case Manager „[...] ein Wissens- und Informationsmanagement über die zur Verfügung stehenden Angebote und deren Finanzierung“ (Monzer 2013:15).

Nach Ewers (2000:68) beschränkt sich die Broker-Funktion des*der Case Managers*in nicht nur auf die Vermittlung und Koordination von Versorgungsleistungen:

„oftmals begleiten sie ihre Klient*innen aktiv auch durch den gesamten Versorgungsprozess. Indem der Case Manager eine Prozesssteuerung durchführt (cordination), die planmäßige Verwendung der zur Verfügung stehenden Mittel überprüft (controlling) und den Versorgungsverlauf beaufsichtigt (monitoring) nimmt er zugleich die Aufgaben der Qualitätsicherung wahr“.

Im Vergleich zu Ewers bleibt für Monzer (vgl. 2013:15) die Rolle des*der Case Mangers*in im weiteren Verlauf des Unterstützungsprozesses nicht geklärt und er stellt die Frage, ob die Arbeit des*der Case Managers*in nach einer erfolgten Vermittlung erledigt, oder ob er*sie weiterhin verantwortlich ist und ob und inwiefern die Angebote den Bedürfnissen des/der Klient*in entsprochen und zum Erfolg geführt haben.

3.3.3 Gate Keeper- selektierende Funktion

Die dritte Kernfunktion wird als eine selektierende Funktion dargestellt. Hier fungiert der*die Case Manager*in als „Gate Keeper“ bzw. als „Türwächter*in“. Die Gate-Keeper-Funktion etablierte sich als Reaktion auf den steigenden Arbeitsumfang der modernen Sozial- und Gesundheitssysteme, denen aber gleichzeitig beschränkte finanzielle Mittel zur Verfügung stehen (vgl. Ewers 2000: 69). Als Gate Keeper nimmt der*die Case Manager die Funktion ein, „einem Fall die richtigen, notwendigen und vorrätigen Ressourcen zuzuteilen“ (Monzer 2013: 16). Somit nimmt bei der Gate Keeper Funktion des CM die Selektion und Zugangssteuerung zu den begrenzten Ressourcen bzw. formellen Dienstleistungen für die Klient*innen eine zentrale Rolle ein (vgl. Ewers 2000: 69).

Welche Personen, dem CM zugewiesen werden und welche Leistungen er*sie in der weiteren Folge erhält, entscheidet sich erst nach der Assessmentphase, in der die Bedürfnisse des*der Klient*in festgestellt und die fallangemessenen Angebote bzw. Versorgungsleistungen bestimmt werden (vgl. Monzer 2013: 16; Ewers 2000: 70). Der Gate Keeper ist hier darüber hinaus mit der folgenden Aufgabe betraut, [...] „die für eine Versorgung notwendigen Mittel bei den diversen Kostenträgern zu akquirieren und anschließend eine ausgabenorientierte Steuerung des gesamten Versorgungssystems vorzunehmen“ (Ewers 2000: 70). Als weitere Aufgabe kommen auf dem*der Case Manager*in die Budgetkontrolle und -verwaltung zu: „Er sammelt Informationen über das Versorgungsgeschehen und erstattet Bericht über dessen finanzielle Effekte auf die Einrichtung“ (Ewers 2000: 70). Ob die Ressourcen des Versorgungssystems „angemessen“ eingesetzt werden, sollte durch den*die Case Manager*in mithilfe eines gezielten Monitorings überwacht werden (vgl. Ewers 2000: 71).

Abschließend ist zu betonen, dass der Gate- Keeper, im Gegensatz zu den anderen Funktionen des CM, nicht von den Klient*innen aufgefordert wird, sondern „von den Ressourcen verantwortenden Kostenträgern beauftragt [wird, Verf.], die neben ihrer Dienstleistung auch die Rechtfertigung ihrer Ausgaben im Blick haben müssen“ (Monzer 2013: 16).

4. Methodenteil

Um sich mit dem Forschungsthema CM auf der Fallebene im Wiener JUCO aus der Sicht der Nutzer*innen vertraut zu machen, wurden ergänzend zum theoretischen Teil, der sich im letzten Kapitel dieser Arbeit mit der Literaturrecherche befasst, insgesamt 14 leitfadengestützte Interviews (Einzel- und Doppelinterviews, und ein Gruppeninterview) mit Jugendlichen mit JUCO-Erfahrung durchgeführt. In diesem Abschnitt wird zunächst die Datenerhebungsphase beschrieben. Darauffolgend wird in der Auswertungsphase begründet, welche von den bereits im Theorieteil dieser Arbeit beschriebenen CM-Ansätzen im empirischen Material für die Prüfung der Forschungsfrage herangezogen wurden und wie diese ausgewertet sind.

4.1 Datenerhebung

Im Folgenden wird zuerst der Prozess beschrieben, wie der Interviewleitfaden zustande gekommen ist. Weiters wird erläutert, wie in der Erhebungsphase der Kontakt mit den Interviewpartner*innen hergestellt und wie die leitfadengestützten Interviews durchgeführt wurden.

4.1.1 Erstellen des Interviewleitfadens

Wie in der Einleitung dieser Arbeit dargestellt wurde, befasste sich das Forschungsthema mit dem Social Work CM auf der Fallebene im Wiener JUCO aus der Nutzer*innenperspektive, wobei der Regelkreis als Forschungsinteresse im Zentrum stand. Bei der Formulierung des Interviewleitfadens orientierte sich der Autor der vorliegenden Arbeit an dem Phasenmodell des CM-Regelkreises in der einschlägigen Fachliteratur. Die Überlegungen im Sinne von detaillierten Interviewfragen wurden im Folgenden so formuliert, dass Erkenntnisse über das Forschungsthema aus den Erzählungen der befragten Personen gewonnen werden sollten.

Der Interviewleitfaden umfasst folgende Themenschwerpunkte:

- Einstiegsfrage

Meistens wird für das leitfadengestützte Interview als Einstieg eine sehr offene Frage gewählt, wie zum Beispiel: Wenn du jemandem JUCO erklären würdest, der noch nie davon gehört hat, wie würdest du das erklären? „oder „Wie hast du JUCO kennengelernt?“.

- Fragen zur Klärung der Aufnahme der Jugendlichen ins JUCO
- Fragen zu Ziel- und Hilfeplanung im JUCO
- Fragen zu Hilfestellungen des JUCO und dessen Unterstützungsformen
- Fragen über die Zielumsetzungen
- Fragen über die Vermittlung und Begleitung des JUCO an andere Institutionen
- Fragen über das Einbeziehen des sozialen Umfeldes im JUCO
- Fragen über die Beziehungsebene mit dem*der Jugendcoach*in
- Fragen über das Ende des JUCO und über die Evaluierung des JUCO

In weiterer Folge der Erhebungsphase wurden mit den Jugendlichen als Nutzer*innen des JUCO die leitfadengestützten Interviews durchgeführt. Die detaillierten Interviewfragen sind dem Anhang dieser Arbeit zu entnehmen.

Gemäß den Leitlinien des leitfadengestützten Interviews wurden durch die Interviewfragen die Themen nacheinander vorgegeben, sodass die befragten Personen das Thema des Gesprächs nicht auswählen konnten und ihre Erzählungen sich an den Interessen des*der Interviewer*in orientierten (vgl. Noh 2008: 19-20). Im Endeffekt dienten die Fragen lediglich dazu, eine individuelle Sicht des*der Interviewpartners*in auf das jeweilige Thema zu erhalten und einen Dialog zwischen Interviewer*in und Interviewten zu erzielen (vgl. Flick 2009: 114).

4.1.2 Interviewsituation / Interviewdurchführung

Diekmann (2010:373) unterscheidet drei Typen von Befragungen:

- das persönliche „Face-to-face-Interview“
- das telefonische Interview,
- die schriftliche Befragung (questionnaire).

Für die Befragung entschied sich der Autor der vorliegenden Arbeit für das persönliche Interview. Um die Jugendlichen mit JUCO-Erfahrung zu erreichen, kamen die Offenen Jugendeinrichtungen in Frage, die Jugendlichen freizeitpädagogische Aktivitäten anbieten. Daher wurde mit vielen Offenen Jugendeinrichtungen in Wien Kontakt aufgenommen, um die Jugendlichen zu befragen. Nach zahlreichen Interaktionen haben sich sowohl der Verein Juvivo als auch das Space Lab bereit erklärt, an einem vereinbarten Tag während des Betriebs die Jugendlichen in ihren Räumlichkeiten zu interviewen.

An diesen zwei vereinbarten Tagen wurden die Jugendlichen, die während der Betriebszeit der jeweiligen Jugendeinrichtungen zufällig anwesend waren, in den Vereinsräumlichkeiten angesprochen. Die Jugendlichen, welche JUCO-Erfahrungen hatten und sich für ein Interview bereit erklärten, wurden in einer Räumlichkeit, die für die Interviews reserviert war, befragt. Die Interviews waren größtenteils Einzelinterviews (11 Interviews). Nur zwei von ihnen waren Doppelinterviews, in denen jeweils zwei Jugendliche gleichzeitig Fragen beantworteten. Es erfolgte auch eine Gruppendiskussion, an der 5 Jugendliche beteiligt waren.

Neben den Offenen Jugendeinrichtungen wurden auch zahlreiche Produktionsschulen kontaktiert. Die Produktionsschulen sind ein Angebot, das an das JUCO anschließt. Laut der Website vom SMS ist es als ein Nachreifungsprojekt angelegt und soll jungen Menschen mit fehlenden sozialen Kompetenzen und Kulturtechniken die Möglichkeit geben, versäumte Basisqualifikationen und Social Skills nachträglich zu erwerben. Trotz zahlreicher Versuche war nur eine Produktionsschule bereit uns in ihren Räumlichkeiten Interviews mit Jugendlichen (5 Interviewpartner*innen) durchzuführen zu lassen. Diese fünf Jugendlichen wurden im Voraus von der Produktionsschule ausgewählt und uns für die Interviews zur Verfügung gestellt.

Erstaunlicherweise stellte sich im Laufe der Erhebungsphase heraus, dass fast alle interviewten Jugendlichen JUCO mehrmals, sowohl im schulischen Kontext (in Neuen Mittelschulen bzw. in Polytechnischen Schulen, als auch als NEET-Jugendliche), nach der Pflichtschule besucht haben.

Eine weitere Gemeinsamkeit von den Nutzer*innen des JUCO ist, dass sie es mehr als ein halbes Jahr (bis ein Jahr) besucht haben und somit der Stufe 3 des JUCO angehören. Eine geringe Anzahl an Jugendlichen die nur maximal ein paar Monate bei JUCO waren, womit sie Stufe 2 angehören, wurden von der Auswertung ausgeschlossen, da die befragten Jugendlichen der Stufe 3-Begleitung im Sinne des CM - in dieser Arbeit die relevante Zielgruppe für die Forschungsgruppe bildet.

4.2 Datenauswertung

Die Interviews wurden in Anlehnung an die Richtlinien für die Gesprächstranskription nach Froschauer und Lueger (vgl. 2003:223-224) transkribiert. Anhand der Themenanalyse nach Froschauer und Lueger (vgl. 2003:160) wurden zusammengehörige Textstellen in den Interviewtranskriptionen zu bestimmten Themen identifiziert. Dabei standen die identifizierten Themen in Einklang mit dem Ablaufmodell einer Fallarbeit im CM nach ihren unterschiedlichen Phasen in der Fachliteratur (siehe Kapitel 3.2), um die Forschungsfrage zu prüfen, ob der JUCO-Prozess aus der Sicht der Nutzer*innen den Anforderungen des CM-Prozessablaufs-Regelkreis gerecht ist.

Die folgenden festgelegten Themen in Tabelle 1 wurden ausgehend vom Sechsphasenmodell des CM-Regelkreises in der Literatur abgeleitet (siehe Kapitel 3.2 CM- Regelkreises) und in jeweils sechs Kategorien unterteilt, um in den Interviews zusammengehörige Textstellen identifizieren zu können:

Tabelle 1: Kategorien aus dem Sechsstufenmodell des Social Work CM

<p>❖ Klärungsphase:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erreichungsstrategien der Jugendcoach*innen an Jugendliche • Kooperationspartner*innen, die sich als Zuweiser*innen ans JUCO erweisen • Die Gründe der Jugendlichen für den Besuch des JUCO • Auswahlkriterien der in das JUCO aufgenommenen Jugendlichen • Schriftliche Vereinbarung zur Zusammenarbeit
<p>❖ Assessment:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erfassung der Situation bzw. Ressourcen der Jugendlichen für die Fallbearbeitung im JUCO • Verwendung der Assessmentinstrumente (Gesprächsführung, Tests etc.) • Einbeziehen des Umfelds der Jugendlichen in den JUCO-Prozess
<p>❖ Zielformulierung und Hilfeplan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die im JUCO formulierten bzw. vereinbarten Ziele und ihre Entstehungsprozesse • Existenz einer schriftlichen Vereinbarung bzw. eines Hilfeplans
<p>❖ Umsetzung des Hilfeplans (Linking)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beteiligung der formellen und informellen Helfer*innen an der Umsetzung des Hilfeplans • Die Vermittlung und Begleitung der Jugendlichen an Institutionen • Art der Interventionen der Jugendcoach*innen bei der Umsetzung der im JUCO formulierten bzw. vereinbarten Ziele
<p>❖ Überprüfung des Hilfeplans (Monitoring)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Überprüfung der Hilfeleistungen auf ihre Auswirkung bei der Umsetzung der vereinbarten Ziele • Re-Assessment (Korrektur der Hilfeplanung, wenn die formulierten bzw. vereinbarten Ziele nicht mehr zu erreichen sind) • Anwendung der Monitoringinstrumente (persönliche Gespräche, Telefonat mit den Klienten*innen etc.) • Fallabschlussgründe im JUCO
<p>❖ Evaluierung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auswertung des JUCO-Prozesses (zwischen den Jugendcoach*innen und Jugendlichen im Abschluss des JUCO) in Bezug auf: <ul style="list-style-type: none"> • Die Unterstützungsleistungen, erreichte Ziele und Resultate etc. • Anwendung der Auswertungsmethoden (mündliche, schriftliche Abschlussreflexion, Gruppendiskussionen etc.)

Nach der Identifikation der transkribierten Textstellen der Interviews zu ihren jeweiligen oberliegenden Themen wurden in einem weiteren Schritt diese Textstellen, im Einklang der Themenanalyse nach Froschauer und Lueger (2003), zu den jeweiligen einzelnen Themen zusammenfassend zugeordnet. Im letzten Schritt wurden diese Zusammenfassungen der Themen, sowie deren Merkmale, dem Phasenmodell einer Fallarbeit im CM in der Literatur gegenübergestellt. Die bestehenden Unterschiede und Gemeinsamkeiten wurden hervorgehoben und in weiterer Folge als Gesamtzusammenhang in den Kontext der Forschungsfrage „Inwieweit der Social Work CM- Regelkreis im Wiener JUCO aus der Sicht der Nutzer*innen umgesetzt?“ integriert, um die Forschungsfrage im Ergebnisteil (Kapitel 5) zu beantworten.

Neben den Interviewinskriptionstexten wurde teilweise die Konzeptskizzierung des JUCO in die Analyse integriert. Durch das Einbeziehen des JUCO-Konzepts im empirischen Teil dieser Arbeit stellten sich gewisse Widersprüche zwischen der konzeptionellen Umsetzung des JUCO-Prozesses und den Erlebnissen der befragten Jugendlichen mit JUCO-Erfahrung heraus. Diese werden ebenfalls im Ergebnisteil dieser Arbeit thematisiert.

Bezüglich der Überprüfung, wie die Social Work CM-Funktionen aus der Sicht der Nutzer*innen im JUCO umgesetzt wurden, werden folgende drei Funktionen als Kategorien herangezogen, die in der Literatur in den gängigsten CM-Konzepten aufzufinden sind:

Advocacy - die anwaltschaftliche und Broker – die vermittelnde Funktion des CM werden in der folgenden Tabelle 2, in Einklang mit der Themenanalyse von Froschauer und Lueger (2003), auf folgende Kernfunktionen nach ihren zusammengehörigen Textstellen in den Interviewtranskriptionen analysiert, um hier eine Aussage über die Überprüfung der Forschungsfrage treffen zu können:

Tabelle 2: Kategorien aus den Social Work CM- Funktionen

<ul style="list-style-type: none">• Advocacy – die anwaltschaftliche Funktion:<ul style="list-style-type: none">• Parteiische Intervention des*der Jugendcoach*in im Interesse der Klient*innen beim Gewähren der vermittelten Angebote bei den unterschiedlichen Institutionen• Parteiische Intervention des*der Jugendcoach*in im privaten Umfeld• Die bestehenden Angebotslücken im Versorgungssystem entdecken und an die Systemebene weitermelden• Bewältigungsstrategien des*der Jugendcoachs für das Erlangen der Selbständigkeit bzw. Handlungsfähigkeit der Jugendlichen
<ul style="list-style-type: none">• Broker:<ul style="list-style-type: none">• vermittelnde Funktion: organisations- oder institutionsbezogene Vermittlung im JUCO• Überprüfung ob die vermittelten Dienstangebote zu Erfolg geführt haben

Um JUCO über seine mögliche Gate-Keeper- Funktion im Sinne von Social Work CM zu überprüfen, wurden keine theoriegeleiteten Themen gebildet. Da das JUCO laut des Konzepts und den Umsetzungsregelungen des SMS (2016) für die Produktionsschulen eine Gate-Keeper-Rolle einnimmt, wird dieses konzeptionelle Gate-Keeper-Verständnis im JUCO einer Gate- Keeper-Funktion im CM-Konzept inhaltsanalytisch gegenübergestellt. Desweiteren werden die Besuchsgründe an Produktionsschulen der befragten Jugendlichen erörtert.

5. Untersuchung des Case Managements auf der Fallebene im Wiener Jugendcoaching

Im Methodenteil dieser Arbeit wurden in Einklang mit der Themenanalyse nach Froschauer und Lueger (2003) die Themen abgebildet, die vom Sechsstufenmodell des CM-Regelkreises und CM-Funktionen in der Fachliteratur (siehe Kapitel 3) hervorgehen. Diese von der Fachliteratur abgeleiteten Kategorien bzw. Themen werden im folgenden empirischen Teil dieser Arbeit mithilfe der Erzählungen der Nutzer*innen des JUCO analysiert.

5.1. Untersuchung des Case Management- Regelkreises im Wiener Jugendcoaching

Um eine Aussage über das Vorhandensein des CM-Regelkreises im Wiener JUCO aus der Sicht der Nutzer*innen treffen zu können, wird der JUCO-Prozess aus der Nutzer*innenperspektive, wie oben bereits erwähnt, nach dem Sechsstufenmodell des CM-Regelkreises der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management (DGCC) untersucht und die Ergebnisse werden im Folgenden präsentiert.

5.1.1 Klärungsphase

Die dreistufige Klärungsphase findet vor dem Beginn des CM-Prozesses statt und befasst sich damit, welche Fälle im Rahmen eines CM aufgenommen werden. Im Folgenden wird beschrieben, wie der Aufnahmeprozess der befragten Jugendlichen ins JUCO erfolgt und ob dieser Aufnahmeprozess ins JUCO mit den Auswahlkriterien eines CM-Falls im Einklang stehen.

5.1.1.1 Outreach

Outreach wird als aufsuchende Arbeit für die Bekanntgabe eines CM-Angebots bei den unterschiedlichen Fachdisziplinen bzw. Organisationen verstanden. Diese Herangehensweise ist für das Erreichen von Fällen im JUCO aus konzeptionellen Gründen nicht möglich, da das JUCO vor allem in den Schulen betrieben wird (vgl. SMS 2016: 56). Eine weitere Zielgruppe des JUCO, nämlich außerschulische Jugendliche wird durch Arbeitsmarktservice (Im Folgenden: AMS) ans JUCO vermittelt (vgl. SMS 2016: 53). Diese Tatsache geht auch mit den Aussagen in den durchgeführten Interviews einher, dass die befragten Jugendlichen entweder mehrheitlich JUCO im schulischen Kontext als Schüler*in oder durch Zuweisung des Arbeitsmarktservice als außerschulische Jugendliche besucht haben.

In den durchgeführten Interviews kommt hervor, dass Jugendcoach*innen ihre Klient*innen in den Schulklassen aufsuchen und sich direkt bei ihnen engagieren (I1,I2, I11, I12, I10,I13). Dies geschieht, indem sie das Angebot des JUCO in den Schulklassen vorstellen. Eine Jugendliche beschreibt dies auf folgende Weise: „Ah, es waren eine Frau und ein Mann, glaube ich, vom Jugendcoaching, die haben zuerst eine Stunde in der Klasse so ein Info, sowas gemacht und alle, die angemeldet haben sind dann zu denen gegangen“ (I1 Z. 213-216).

Die befragten Jugendlichen, die das JUCO in ihren Schulklassen während eines Informationsvortrags kennenlernten, betonen freiwillig und ohne den Einfluss ihrer Lehrer*innen daran teilgenommen zu haben (I11 Z.36-37, I12 Z.21, I10 Z. 211).

Sämtliche Interviews lassen erkennen, dass die in der Schule ansässigen Professionen (Lehrer*innen, Direktor*innen etc.) von den Jugendcoach*innen für eine Kontaktaufnahme nicht aufgesucht wurden. Dies widerspricht aber der Tatsache nicht, dass die in der Schule ansässigen Professionen vereinzelt als „zuweisende Stellen“ an das JUCO in Erscheinung treten (I7, I11, I1, I2). Dieser Umstand geht mit dem Erlass des SMS als Fördergeber des JUCO an alle Landesschulräte und den Stadtschulrat einher, der die Vorgehensweise der Lehrer*innen hinsichtlich der Zusammenarbeit mit Jugendcoach*innen regelt. Demnach werden die Schüler*innen, die von den zuständigen Lehrer*innen als abbruchs- bzw. ausgrenzungsgefährdet eingestuft wurden, an den zuständigen Jugendcoach*innen weiter vermittelt (vgl. SMS 2016:15).

Die Meldung durch die Schule bzw. durch die in der Schule ansässigen Professionen wird im Konzept und in den Umsetzungsregelungen des JUCO des SMS, Version 27.09.2016 als einziger Zugang zum JUCO beschrieben (vgl. SMS 2016:15). Diesem Umstand widerspricht die Praxis des JUCO mittels Erreichen der Klient*innen durch aufsuchende Arbeit in den Schulklassen (I1, I2, I11, I12, I10, I13).

Laut dem Konzept und den Umsetzungsregelungen des JUCO des SMS (2016) ist eine enge Kooperation zwischen den Jugendcoach*innen und den in der Schule ansässigen Professionen wünschenswert und notwendig. Es wird den Jugendcoach*innen empfohlen, das Angebot des JUCO vor allem zu Beginn des Schuljahres im Rahmen von pädagogischen Konferenzen zu präsentieren und eine interdisziplinäre Zusammenarbeit mit den anderen schulischen Beratungssystemen zu suchen und zu intensivieren (vgl. SMS 2016:15).

Bei den von ihren Lehrer*innen ans JUCO zugewiesenen Schüler*innen wurde dabei nur in einem Fall der Zuweisungsgrund explizit erwähnt. Der Jugendliche (I7) wurde von seiner Klassenvorständin zum Zweck des Herausfindens eines geeigneten Bildungs- und Berufswegs an das JUCO verwiesen, da er unentschlossen war, welchen Berufs- oder Bildungsweg (Lehre oder weiterführende Schule) er nach der Pflichtschule einschlagen wollte (vgl. I7, Z. 19-22).

Die Jugendlichen (I7, I10) geben an, dass ihre Jugendcoach*innen und die Klassenvorständ*innen während der Inanspruchnahme des JUCO Kontakt miteinander gehabt hatten (vgl. I7, Z. 50, I10/B1Z. 193-195). Die Jugendlichen (I7, I10) wussten von den Gesprächen zwischen Klassenvorständinnen und Jugendcoach*innen, erfuhren jedoch über deren Inhalte nichts (vgl. I7, Z. 57-58, I10/B1 Z. 193-195).

5.1.1.2 Case Finding

CM als Fallarbeit setzt das Vorliegen einer komplexen Bedarfs- und Bedürfnissituation in multiplen Problemlagen und unterschiedlichen Lebensbereichen eines*einer Klient*in voraus. Dieser Ansatz findet sich in der Praxis des JUCO aus der Sicht der befragten Nutzer*innen nicht. Die Erzählungen der befragten Interviewpartner*innen geben keinen Aufschluss darüber, dass das Vorliegen einer vielfältigen Problemlage (wie problematische Familiensituation, Wohnungslosigkeit, Suchtproblematik, gesundheitliche Beeinträchtigung etc.) bei der Aufnahme ins JUCO als Auswahlkriterium diene. Alle befragten Jugendlichen, die sich beim Ausfindigmachen eines geeigneten weiteren Ausbildungs- und Berufswegs Unterstützung wünschen, wurden ins JUCO aufgenommen und dies bildete zugleich das einzige Auswahlkriterium für eine Aufnahme ins JUCO (vgl. Kapitel 5.1.3).

Hierfür können die Antworten auf die Frage, wie die Jugendlichen jemandem JUCO erklären würden, der noch nie davon gehört hat, herangezogen werden:

„Also ich würde ihm halt sagen, dass Jugendcoaching, dass man dort Bewerbungen schreibt und für den Job was macht und dass man halt eine Lehrstelle findet.“ (I13, Z-7-10).

„Ich würde es so erklären. Ähm . der hilft einem – oder sie hilft einem – beim Arbeitssuchen, also Arbeitssuchen und nimmt sich halt Zeit für denjenigen, wenn man Erfahrungen zum Beispiel gesammelt hat von den Arbeiten, was wir dann noch geredet haben auch über, über die Arbeit und ja .. keine Ahnung, wie ich das erklären soll“ (I11 Z. 3-6).

„Jugendcoaching ist eine Form von Leuten., die Menschen helfen mit der Schule, Arbeit. Wenn man nicht selbst weiter weißt, dass man zu ihm gehen kann und..sich Informationen holen kann, Ähh, wie es weiter geht...“ (I14 Z. 6-8).

Wie in den oben angeführten Zitaten der Jugendlichen deutlich zu erkennen ist, fokussiert sich die Kernaufgabe im JUCO auf die Arbeits- bzw. Lehrstellensuche, jedoch ohne Hinweis auf das Bestehen einer multiplen Problemlage bei den Befragten.

5.1.1.3 Intake

Beim Intake werden nach Auswahl eines CM-Falls die Rahmenbedingungen für ein CM-Angebot geklärt und ein verbindlicher Kontrakt zur Zusammenarbeit zwischen dem*der Case Manager*in und dem*der Klient*in wird geschlossen (vgl. Netzwerk Case Management Schweiz 2014:8).

Eine verbindliche schriftliche Vereinbarung findet sich auch im JUCO-Konzept, mit der die Zusammenarbeit zwischen Jugendcoach*in und dem*der Jugendliche*n festgelegt wird (vgl. SMS 2016:55). Aus den zahlreich durchgeführten Interviews lässt sich die offizielle Aufnahme ins JUCO durch die Übergabe der ausgefüllten Formulare an den*die Jugendcoach*in erkennen:

Zwei der befragten Jugendlichen (I9-B3, I5), die das JUCO in ihren Schulklassen durch einen Vortrag kennenlernten, berichten, dass sie von ihrem*ihrer Jugendcoach*in Formulare bekamen. Diese füllten sie mit ihren Eltern gemeinsam aus und übergaben sie im persönlichen Erstgespräch dem Jugendcoach.

Über das Erstgespräch erzählen die befragten Jugendlichen (I14, I6, I11), dass sie mit ihren Jugendcoach*innen besprachen, was sie nach der Pflichtschule machen wollten und was ihre Ziele sein.

Laut dem Konzept und den Umsetzungsregelungen des SMS für JUCO, Version 27.9.2016 werden im Rahmen der Erstgespräche die Jugendlichen (und ihre Erziehungsberechtigten) zunächst über das Konzept JUCO informiert. Mögliche Optionen hinsichtlich der Berufswahl werden besprochen, die Art und Weise der künftigen Zusammenarbeit geklärt sowie die, für die Anamnese und das Dokumentationssystem notwendige, Daten und Informationen über die Jugendlichen aufgenommen“ (vgl. SMS 2016: 34). Anschließend wird in Erstgesprächen (Stufe 1) der Jugendlichen geklärt, ob bei den Jugendlichen nur eine berufs- und ausbildungsspezifische Orientierungslosigkeit vorliegt (Stufe 2) oder ob es sich um multiplen Problemlagen handelt, die eine nachhaltige Integration in ein weiterführendes (Aus-)Bildungssystem verhindern (Stufe 3) (vgl. SMS 2016: 34-38).

5.1.2 Falleinschätzung (Assessment)

Das Assessment wird aus der Sicht der interviewten Nutzer*innen im JUCO auf die berufs- und ausbildungsrelevanten Daten reduziert. Die Erfassung der Situation der*des befragten Jugendlichen JUCO findet erst dann statt, wenn eine berufs- bzw. ausbildungsspezifische Orientierungslosigkeit der jeweiligen befragten Jugendlichen vorliegt. In diesen Fällen werden aber nur die berufs- und ausbildungsrelevanten Daten für die Fallbearbeitung erhoben.

Bei jenen befragten Jugendlichen, die nicht wussten, welchen Berufsweg sie nach der Pflichtschule einschlagen wollten, kam ein stärkenorientierter Ansatz bei der Falleinschätzung zur Anwendung. Dies bedeutet, dass die Jugendcoach*innen die Fähigkeiten und Stärken durch Gespräche herauszufinden versuchen und ihnen, darauf aufbauend, passende Berufe vorstellen. Dabei werden auch die Interessen und Wünsche der Jugendlichen berücksichtigt (I1 Z. 109-110, I5 Z. 77, I4 Z. 98-99, I14 Z. 205- 208):

„... Ähhh, sie gehen... sie gehen Jugendlichen Fragen ein, was Leute bedrückt oder als Interessen nachfragen, wie es ihnen geht. Ähhh, ob es Ziele gibt. Sie besprechen mit den Jugendlichen, welche (...) welches ...Ziel sie wollen. Und erklären auch, welche Ziele es geben könnte“ (I14 Z.205-208).

Die Jugendliche berichten von unterschiedlichen Tests, die verwendet werden, um die Interessen und Wünsche der Befragten im Einklang mit ihren Fähigkeiten und Stärken zu erfassen (I4 Z.57-60, I6 Z. 6-8,240-241, I14 Z. 73-78, I11 Z. 11-12).

Ein Jugendlicher (I4) beschreibt diesen Prozess folgendermaßen:

„Also, also wir hatten, je nachdem, einmal einen Termin mit ihr, dann haben wir halt mit ihr ein bisschen geredet, haben so einen Interessenstest gemacht und dann, ja, hat sie uns dann, wir hatten, haben meistens über diese Lehren halt war rausgefunden und dann war die Stunde schon zu Ende, dann ist man halt wieder beim nächsten Termin halt wiedergekommen“ (I4 Z.57 -60).

Eine andere Jugendliche (I14) ist der Meinung, dass Testungen verlässlich sind und die Ziele für den weiteren Berufsweg auf der Suche nach einer Lehrstelle bestimmen. Die Testergebnisse spiegeln ihre Interessen und Fähigkeiten wieder. Jene Jugendliche richtet sich nach den Ergebnissen dieser Tests zur Berufsorientierung und hält sie für ausschlaggebend in der Berufsauswahl. Nach der Erhebung des Persönlichkeitsprofils werden die Testergebnisse von ihrer Jugendcoach*in ausgewertet und die Ergebnisse werden mit der Jugendlichen besprochen.

Sie (I14) beschreibt diesen Prozess folgendermaßen:

„Dann beim zweiten Gespräch gibt es schon Testungen, dass ich sehen kann, wie Kopfdenken eigentlich ist. Dass ich schauen kann, welches Ziel eigentlich für dich in Auge kommt. Ähh, ich denke mir, es gibt kein Sinn ein Ziel vor Auge zu haben, dass die Testungen widersprechen. Und ... nach dem nächsten Termin wird halt besprochen, was die Testungen auch sagen“ (I14 Z. 73-77).

Bei jenen jugendlichen Interviewpartner*innen, die schon wussten, welchen Bildungsweg (bestimmte Lehre oder weiterführende Berufsbildende Schule) sie einschlagen wollten, gab es keinen Aufschluss über das Assessment (I8, I11, I13). Die personenbezogenen Netzwerke eines*einer Klient*in werden als Potenzial, das einen professionellen Einsatz unterstützt bzw. ergänzt, erachtet und werden in den CM-Prozess einbezogen. Dieser Ansatz kommt laut den Erzählungen der befragten Jugendlichen im JUCO-Prozess äußert selten zur Anwendung. Das soziale Umfeld der Befragten wird ins JUCO selten miteinbezogen. Die interviewten Jugendlichen verneinten die Frage, ob der*die Jugendcoach*in mit ihren Eltern Kontakt aufgenommen habe (I6, I7, I8, I10-B1, I13).

Nur in einem Fall gab der Jugendliche (I12) den persönlichen Grund für das Nichteinbeziehen der Eltern ins JUCO an, nämlich, dass er sich keine Kontaktaufnahme des*der Jugendcoach*in mit seinen Eltern wünschte (I12, Z.57). Nur in einem einzigen Fall teilte ein befragter Jugendlicher (I10/B2) mit, dass der*die Jugendcoach*in mit den Eltern Kontakt aufgenommen habe. Der Jugendliche (I10/B2) erzählte, dass seine Eltern zum Kennenlernen einmalig eine JUCO Einheit besuchten und später im Laufe des JUCO auch einmal mit dem*der Jugendcoach*in telefonierten (I10 Z. 96-99).

Im Werk „Konzept und Umsetzungsregeln“ des JUCO des SMS, Version 27.9.2016 wird die Elternarbeit thematisiert. Die Einbeziehung des gesamten Umfelds der Jugendlichen in den Beratungsprozess (Eltern, Schule, Peergroup usw.) wird im Jugendcoaching als ein wichtiger CM-Ansatz hervorgehoben (vgl. SMS 2016: 49). Die Beratung der Eltern bzw. Erziehungsberechtigten wird gleich am Anfang (in Stufe1- Erstgespräche) und im weiteren Verlauf des JUCO-Prozesses als wichtiger Bestandteil des Arbeitsansatzes des JUCO betrachtet (vgl. SMS 2016: 34).

In weiteren Teilen des Konzepts und der Umsetzungsregeln des SMS für JUCO, Version 27.9.2016 wird allerdings erwähnt, dass die Einbeziehung der Eltern bzw. Erziehungsberechtigten bei konfliktbeladenen und problematischen Familienverhältnissen ein Stolperstein auf dem Weg ins JUCO sein können (vgl. SMS 2016: 13). Aus diesem Grund wurde „dem Aspekt eines besonders niederschweligen Zugangs insofern Rechnung getragen, dass Jugendliche auch ohne Wissen ihrer Eltern am Jugendcoaching teilnehmen können“ (SMS 2016: 13). Die Jugendlichen, die sich im vierzehnten Lebensjahr befinden und in ihrem neunten Schuljahr sind, gelten als mündige Minderjährige, können daher die Beratungsleistung zu ihrem persönlichen Wohl ohne Zustimmung von Erziehungsberechtigten in Anspruch nehmen (vgl. SMS 2016: 12). Auf Wunsch der Jugendlichen können aber Erziehungsberechtigte zu Beratungsgesprächen eingeladen werden (ebd.).

5.1.3 Zielformulierung und Hilfeplanung (Service Planing)

Aus den Aussagen der zu JUCO befragten Jugendlichen kristallisiert sich ein zielgerichteter Ansatz heraus. Jener Ansatz fällt bei den befragten Jugendlichen unterschiedlich aus.

Für die Jugendlichen (I8, I6, I10, I12, I11, I10/B2) ist das JUCO explizit auf das Finden einer geeigneten Tätigkeit bzw. einer Lehrstelle ausgerichtet. Ein Jugendlicher, der JUCO in der Neuen Mittelschule und in der Polytechnischen Schule besuchte, beschreibt das JUCO in den folgenden Maßen:

„Das Ziel war eigentlich, welche Lehre halt, welche Art von Lehre, welche Module oder so halt. Wir haben immer darüber gesprochen halt. Module halt oder so Doppellehre. Und welche ich mache, was für eine Lehre, wo, bei wem, wie lange. Das waren immer einmal die Fragen bei der Frau Jugendcoach. Und danach halt, im Polytechnischen Lehrgang war die Frage, dass ich eine Lehre finde, eine Lehrstelle. (I6, Z.36-40).“

Für andere Jugendliche (I7,I12) war das Ziel das Finden eines geeigneten Bildungs- und Berufsweges nach der Neuen Mittelschule zwischen einer Lehre und einer Berufsbildenden Höheren Schule, da sie nicht wussten, welchen Ausbildungs- oder Berufsweg sie einschlagen wollten.

Neben seiner Kernaufgabe des Findens eines geeigneten Bildungswegs (weiterführende Berufsbildende Schule) oder eines Berufswegs (Lehre) dient das JUCO unter anderem auch als Ansprechperson und Unterstützungsstelle bei anderen jugendspezifischen Problemen bzw. schulischen oder privaten Themen (I10, I12, I13).

Auf die Frage, wie die Jugendlichen einer Person JUCO erklären würden, die noch nie davon gehört hat, antworten zwei Jugendliche wie folgt:

„Ich würde sagen, das ist jemand, der Jugendliche unterstützt, beim Lehrstellesuchen, bei schulischen Problemen, auch bei Nachhilfe. Manchmal auch wegen privaten Sachen. Dann können die halt bei Jugendcoaching so etwas anmelden oder vorbeischaun“ (I12 Z.3-5).

„(Räuspern) Ich würd ihm erklären, also so, dass, damit er versteht, ah, so, dass, Jugendcoaching, dass sie ihm helfen, was er braucht. Wenn er Lehrstelle sucht oder wenn sie, wenn er - egal was er braucht – zum Beispiel, dass sie für ihn da sind. Und helfen, halt. Wenn es Probleme gibt, und alles“ (I10 Z. 6-9).

Der JUCO-Prozess orientiert sich am Willen und an Wünschen der befragten Jugendlichen. Bei allen Befragten ist zu erkennen, dass sich die Jugendcoach*innen stark am Willen und an den Bestrebungen der befragten Jugendlichen ausrichten und daraus die Ziel- und Hilfestellungen erarbeitet werden. Diese Haltung der Jugendcoach*innen im Hilfeprozess geht mit der stärkenorientierten Zielarbeit einher (siehe Kapitel 3.2.3).

Hiermit kann man als Beispiele den Zielfindungsprozess zweier Jugendlicher heranziehen:

Ein Jugendlicher berichtet: „Sie haben mich gefragt, was ich in der Zukunft machen würde, und meine Ziele waren, ich wollte Universität studieren, dass ich ein Studium fertig mache, so was, und dann haben sie mir Optionen gegeben, dass ich auch mit Lehre das machen kann oder Abendschule Matura, oder HAK, HAS, dann habe ich gedacht, ich gehe lieber Schule und so. Deswegen habe ich mich für HAK entschieden.“ (I12, 98-103)“

„Also bei mir ist das so. Also ich weiß, was ich mal werden will und sie hat mir halt gesagt, wie ich zu dem Weg komme, weil ich will Sozialbegleiterin im Altenheim werden. Und ich muss dazu eine Lehre haben, also eine Lehre finden und drei Lehrjahre machen und dann eine zweijährige Ausbildung bei einem (WUK) oder so. Und dann kann ich mich halt bewerben in einem Altersheim. Und ja, also, ich weiß jetzt durch das Jugendcoaching, wie ich dort hinkomme und das ist jetzt auch mein Ziel und ja“ (I13 Z. 344- 349).

Ein anderer befragter Jugendlicher (I6) gibt seiner Jugendcoachin seinen klaren Willen, nämlich eine Lehre als Maurer zu machen:

[...]sie hat mich gefragt, was für eine Lehre ich will - "Maurer" - Sie hat dann die Berufsbeschreibung und so weiter (.), dass ich mir das alles hier durchlesen kann. Halt solche Zettel, wo drauf steht, was Maurer machen müssen, was Maurer mitbringen müssen, was Maurer danach können, was Maurer halt tun, Sachen halt, nicht nur Mauern und halt solche Sachen halt. (I6 Z. 127-131).

Die Ziel- und Hilfeplanungsphase im Hilfeprozess dauert nicht lange, wenn der*die befragte Jugendliche seinen*ihren klaren Willen und seine*ihre Wünsche ins JUCO einbringt. Der Jugendliche (I6), der im Erstgespräch seinen Willen, nämlich das Finden einer Lehrstelle als Maurer, äußert, erzählt in weiterer Folge bei seinem zweiten Termin über die Interventionen seiner Jugendcoachin:

„Bei der Frau Jugendcoachin halt, beim zweiten Mal halt, war es so halt, wir haben immer Bewerbungen geschickt, die hat mir gesagt, zum Beispiel: "Bring einen Stick, ich (fahr) dir da alles drauf und schicke es auch gleich selber (Bewerbung)“ (I6 Z.233-236).

Eine weitere Jugendliche (I11) beschreibt nach einem ersten Termin, bei dem ihre Wünsche erhoben wurden, wie beim Folgetermin das Ziel fürs Finden einer Lehrstelle als Konditorin verfolgt wird:

“ Ich habe Sachen über mich ausgefüllt, also sozusagen das ist wie ein Steckbrief und was ich halt werden will und was ich weiter machen will nach der Schule. Und beim zweiten Mal hat sie dann - also ich will ja eigentlich Konditorin werden - und da hat sie mir halt auch beim Schnupper, da hatten wir auch Schnuppertage, hat sie mir auch geholfen, welche Konditoreien es gibt, hat mir alles ausgedruckt und was die Erwartungen sind und so. Und ja, das war dann beim zweiten Mal“ (I11, Z.11-16).

Von den anderen Befragten, die auch ihren klaren Willen und ihre Wünsche ins JUCO einbringen, werden jene Anstrengungen ebenfalls als Ziele betrachtet und gleich am Anfang des JUCO mit diversen Interventionen verfolgt:

Eine befragte Jugendliche (I8) wusste schon, dass sie eine Lehre als Konditorin machen wollte. Sie teilte mit, in Unterstützung der Jugendcoachin nur Bewerbungen geschrieben zu haben (I8 Z.71). Ein anderer Befragter (I10/B2) besuchte das JUCO mit dem Ziel, eine Lehre zu finden und dies wurde auch als Ziel mit dem Jugendcoach vereinbart. Er betrachtet das Ziel als teilweise erreicht, da er zahlreiche Bewerbungsgespräche absolvierte.

Zudem sind zwei befragte Jugendliche (I10/B1, I12) zu erwähnen, denen am Beginn des JUCO klar war, dass sie eine weiterführende Schule besuchen wollten. Beide geben an, dass von Anfang an die Schulsuche das Ziel im JUCO bildete. Sie erwähnen diverse Interventionen ihrer Jugendcoach*innen von Schulsuche bis hin zur Informationsweitergabe über freie Schulplätze und dem Begleiten in die weiterführende Berufsbildende Schule:

„Ich war selbstständig halt, also er hat mir nur geholfen, er hat die Schulen gezeigt, welche Schulen noch Plätze haben und so alles“ (I10/B1 Z. 185-186).

„Für mich war, ich glaube damals, für Schule, HAK, bei Ungargasse. Damals wusste ich nicht, was ich sagen muss, alles. Sie hat mich sogar, glaube ich, begleitet, bis zur Schule. (I12 z. 51-52).

Laut dem Konzept und den Umsetzungsregelungen des SMS für JUCO, Version 27.09.2016 werden Zielvereinbarungen gemeinsam mit den Jugendlichen im Erstgespräch (am Anfang der Beratungen) für die jeweiligen Stufen (II und III) gemeinsam erarbeitet und schriftlich festgelegt (vgl. SMS 2016:33).

Laut diesem Bericht des JUCO wird die Zielvereinbarung (zwischen dem*der Jugendliche*n und dem*der Jugendcoach*in) und deren Einhaltung als ein zentrales Element des Qualitätssystems im JUCO herangezogen, ohne aber darauf im Konzept ausführlich einzugehen (vgl. SMS 2016: 62).

Aus den Erzählungen der befragten Jugendlichen ist jedoch die Existenz einer schriftlichen Vereinbarung als Ziel- und Hilfeplan nicht feststellbar. Nur ein Jugendlicher gab an, dass sie am Beginn des JUCO Formulare bzw. Dokumente erhalten und diese ausgefüllt (mit Erziehungsberichten) und anschließend an ihre Jugendcoachin retourniert hat (I5 S.49-51).

5.1.4 Umsetzung des Hilfeplans (Linking)

Mithilfe der erfassten Daten lässt sich keine Aussage dazu treffen, inwiefern Linking als ein Prozess, in dem ein vereinbarter „schriftlicher“ Hilfeplan durch Vermittlung der passenden Hilfestellungen umgesetzt wird, stattfindet. In den Erzählungen aller befragten Jugendlichen ist die Existenz einer schriftlichen Vereinbarung als Ziel- und Hilfeplan, wie im Konzept und den Umsetzungsregelungen des JUCO des SMS (2016) festgehalten, nicht erkennbar. Aus den Erzählungen der Befragten ergaben sich nur wenige formelle Helfer*innen, die im Hilfeprozess im JUCO eingebettet wurden. Dennoch kann man keinen Aufschluss geben, inwiefern ihre Beteiligung am Hilfeprozess mit einem möglichen vereinbarten Hilfeplan in Verbindung steht.

Im Gegensatz zu den formellen Helfer*innen wurden in keinem Fall die informellen Helfer*innen aus den lebensweltlichen Ressourcen der Klienten*innen in die Interventionsphase einbezogen.

Wie oben bereits angeführt, gab es bei allen befragten Jugendlichen nur wenige Fälle, in denen außer dem*der Jugendcoach*in und den Jugendlichen auch formelle Helfer*innen an den Hilfeprozessen beteiligt waren. Die Ausnahmefälle bilden hier jene Befragte, die entweder eine psychische Erkrankung aufweisen und/oder der Kategorie der NEET-Jugendlichen angehören (I4, I14, I13/B2).

Zwei interviewte Jugendliche (I4, I14) besuchten nach Abschluss ihrer Pflichtschule als sogenannte NEET-Jugendliche JUCO- Basic Plus. Eine der Jugendlichen (I14) erklärt, dass sich JUCO-Basic Plus an Jugendliche mit ärztlich diagnostizierten psychischen Problemen und der Bereitschaft zum Besuch einer Psychotherapie richtet (vgl. I14, Z 95-99). Beim JUCO-Basic Plus werden neben dem*der Jugendcoach*in weitere Sozialarbeiter*innen involviert „... dort gibt es Leute, Sozialarbeiter, mit denen ich auch Termine hatte, die sich mit Fällen beschäftigen, was ein Sozialarbeiter im JUCO nicht machen kann“ (I14, Z.82-84). Die Rolle des*der Jugendcoachs*in beschränkt sich dabei nur auf die Unterstützung im Zusammenhang mit der Suche nach einem Job (vgl. I14, Z. 107).

Die Vermittlung und Begleitung der Jugendlichen (I4, I14) zu Institutionen findet bei JUCO-Basic Plus statt. Eine Jugendliche (I14) wurde von unterschiedlichen Sozialarbeiterinnen für unterschiedliche Zwecke begleitet. Die Jugendliche (I14) gab an, dass eine zweite Sozialarbeiterin, die nicht für jobspezifische Angelegenheiten zuständig war, ihr einen Platz im Obdachlosenhaus für junge Erwachsene vermittelt und sie dorthin begleitet hatte (vgl. I14, Z.106-109). Außerdem wurde sie auf ihren Amtswegen begleitet (vgl. I14, Z.84-86).

Auf die Frage, ob sie (I14) vom Jugendcoach begleitet wurde, differenzierte sie : „Eigentlich schon. Eigentlich, wenn es so Termine waren mit jobmäßig wegen Vorstellungen. So war schon“ (vgl. I14, Z.133-134).

Bewerbungsschreiben und Kontaktherstellen mit Firmen und die Begleitung der Jugendlichen zu den Bewerbungsgesprächen zählen zur Unterstützung durch JUCO (vgl. I14, Z. 88,90-91). Als Beispiel führt die Befragte die Vermittlung einer Berufsausbildung und deren Begleitung zum Haus Barbara der Caritas an (I14, Z.93). Die Begleitung und wie bzw. von wem sie durchgeführt wurde, wurden im Voraus immer zwischen der Jugendcoachin und einer weiteren Sozialarbeiterin in Anwesenheit der Jugendlichen besprochen (vgl. I14 Z.137 -140).

Eine weitere Jugendliche (I4), die auch JUCO- Basic plus besuchte, kam im Alter von 14 nach Österreich. Sie hatte ein Jahr lang die Neue Mittelschule besucht, konnte aber aufgrund ihrer fehlenden Sprachkenntnisse die Neue Mittelschule nicht positiv abschließen. Für das Nachholen des positiven Pflichtschulabschlusses wurde sie von ihrer Jugendcoachin an die Volkshochschule vermittelt und zur Anmeldung begleitet. Die Jugendcoachin blieb dabei als Kooperationspartner in Kontakt mit der Volkshochschule. Der Besuch des Hauptschulabschlusskurses und dessen Absolvierung bildeten dabei das Schwerpunktthema ihres Besuchs beim JUCO- Basic plus.

Eine weitere befragte (I13/B2), die ebenfalls keinen Pflichtschulabschluss hatte, wurde von ihrem Jugendcoach an die Volkshochschule zum Nachholen des Abschlusses vermittelt.

Alle interviewten Jugendlichen besuchten JUCO mehrmals im schulischen Kontext entweder in den Neuen Mittelschulen oder in Polytechnischen Schulen. Es stellt sich erstaunlicherweise heraus, dass nur zwei Jugendliche (I2, I12) im schulischen Kontext während des Hilfeprozesses im JUCO an Institutionen (als formelle Helfer*innen) vermittelt wurden.

Eine Jugendliche (I2) wusste nicht welche Lehre sie nach der Pflichtschule machen sollte. Darauf vermittelt ihre Jugendcoachin sie zur Berufsorientierung und für ihre Anmeldung beim AMS als Lehrstellensuchende:

„Und ja, dann habe ich ihr gesagt, dass ich keine Ahnung habe, was ich machen will und sie hat mich dann zum AMS geschickt und dort musste ich so einen Test machen, was ich halt, was zu mir passen würde [...] Und den habe ich dann gemacht und dann habe ich ihr die Unterlagen halt mitgebracht, was rausgekommen ist [...] , dass zu mir Friseurin passen würde und das habe ich dann gemacht,[..] “ (I2, Z.68-76).

Ein weiterer Jugendlicher (I12) begründet seine Teilnahme beim JUCO durch die Tatsache, dass er gerne studieren wollte, aber nicht wusste, wie es dies angehen sollte. Seine Jugendcoachin beriet ihn über mögliche Bildungswege nach der neuen Mittelschule, die in die erwünschte Richtung führen könnten. Um auf diesem Weg eine geeignete weiterführende Schule zu finden, kontaktierte seine Jugendcoachin eine weiterführende Höhere Schule und begleitete ihn am Weg zu einem Gespräch über deren Aufnahmekriterien:

„Für mich war, ich glaube damals, für Schule, HAK, bei Ungargasse. Damals wusste ich nicht, was ich sagen muss, alles. Sie hat mich sogar, glaube ich, begleitet, bis zur Schule“ (I12, Z.50-51).

Die befragten Jugendlichen berichten oft, dass ihre Selbstständigkeit im Laufe des JUCO von den Jugendcoach*innen gefördert wurde. Dies geschieht, indem der*die Jugendcoach*in am Anfang des JUCO-Prozesses die Jugendlichen mit dem österreichischen Bildungssystem vertraut macht. Der*die Jugendcoach*in orientiert sich dabei stark an den Ausbildungszielen der Jugendlichen (I10,I7 ,I13/B1/B2, I6, I13). Sobald ein bestimmtes Ziel gemeinsam erarbeitet wurde, übernimmt aber der*die Jugendliche bei der Umsetzungsphase Selbstverantwortung, um selbstständig und weiterhin handlungsfähig zu arbeiten (I10,I7 ,I13/B1/B2, I6, I13).

Folgende Jugendliche können hierfür als Beispiel herangezogen werden:

Ein Jugendlicher (I10) wollte eine weiterführende Berufsbildende Schule besuchen und wusste nicht, was er dafür tun musste. Während der Berufsorientierungsphase recherchierte er gemeinsam mit seinem Jugendcoach solche Hochschulen. Sobald er wusste, welche weiterführenden Schulen für ihn in Frage kamen, übernahm der Jugendliche die Verantwortung, jene zu kontaktieren. Auf die Frage, ob der Jugendcoach die Berufsbildenden Höheren Schulen kontaktiert hat, antwortet er: „Nein, das habe ich selber gemacht halt. Ich war selbstständig halt, also er hat mir nur geholfen, er hat die Schulen gezeigt, welche Schulen noch Plätze haben und so alles“ (I10/B1, Z. 185-186). An einer anderen Stelle des Interviews erzählt er (I10/B1) wie er sich selber für eine Höhere Bundeslehranstalt anmeldete:

„[...] ich habe so eine HTL-Schule angemeldet. Und ich musste Prüfung machen, so eine Deutschprüfung, weil ich habe eine (Fach) dritte Leistungsgruppe gehabt. Aber ich habe einen Zweier gehabt und ich musste Prüfung machen, ich hab es geschafft“ (I10/B1, Z.119-122).

Unter anderem gibt der Jugendliche an, dass er durch das JUCO selbstständiger geworden ist (vgl. I10.Z. 250).

Ein anderer Jugendlicher (I7), der das JUCO (auf Empfehlung seines Klassenvorstandes) zum Zweck der Findung seiner Stärken besuchte, wusste auch nicht, was er nach der Pflichtschule machen will. Er (I7) erkundigte sich in gemeinsamer Recherche mit seinem Jugendcoach über Berufsbildende weiterführende Schulen und entschied sich für die Handelsakademie. In weiterer Folge kontaktierte er (I7) diese selber und bewarb sich für einen Platz. Er (I7) bereitete sich selbstständig auf die Aufnahmeprüfungen vor und bestand diese. Er stellt fest, dass die Stärkung seines Selbstbewusstseins bzw. seines Selbstvertrauens mit den eigenen Interventionen in der Zielumsetzung verknüpft ist. Die Stärkung seines Selbstbewusstseins wird durch das Erledigen der vom Jugendcoach erteilten Aufgaben bis zum nächsten Termin gefördert (vgl. I7, Z.111-116). Er sieht ein, dass er selbst auch aktiv sein muss. Auf die Frage, ob sein Selbstvertrauen gestiegen bzw. ob er (I7) im Laufe des JUCO selbstbewusster geworden war, antwortete er (I7):

„Na ja, kommt drauf an. Also, ein paar Sachen musste ich schon selber regeln, nicht alles auf Jugendcoach jetzt zutrauen und sagen: Mach. Schick die Bewerbungen für mich. Mach den Lebenslauf für mich. Und so weiter, das, und ein paar Sachen musste ich auch schon selber regeln“ (I7, Z.106-110).

Drei weitere Jugendliche (I13/B1,B2,I6, I8) können hier auch genannt werden, die im JUCO-Prozess ein bestimmtes Ziel gemeinsam mit ihren Jugendcoach*innen erarbeiteten. Sobald die Jugendlichen wussten, für welche Lehre sie sich interessierten und die notwendigen Bewerbungsunterlagen gemeinsam mit ihren Jugendcoach*innen erstellt hatten, übernahmen sie in weiterer Folge mehr Selbstverantwortung, um selbstständig an ihren Zielen zu arbeiten.

Als Beispiel kann man hier erwähnen, dass die Jugendlichen selber über die freien Stellen recherchierten und ihre Bewerbungen eigenständig verschickten. Auf die, ob ihre Jugendcoach*innen sich auf der Suche nach einer Lehrstelle oder wegen anderer Angelegenheiten die Institutionen kontaktiert bzw. angerufen oder sie irgendwohin begleitet haben, verneinten die Jugendlichen (I13/B1, B2, I6, I8).

Beispielhaft können die Antworten der zwei befragten Jugendlichen in einem Doppelinterview herangezogen werden:

„Nein, das mache ich alleine (...) ich will das alleine machen. Sie haben eh gesagt, wenn was ist, dass sie mitgeht und so, aber ich mag das alleine machen halt, weil ich bin 16 und ja, ich brauche niemanden, der mir sagt: "Mach das, mach das", da sage ich: "Ich mache das alleine" (I13/B1, Z.112-116).

Die zweite Jugendliche (I13/B2) beantwortete die Frage an einer anderen Stelle des Doppelinterviews:

„Nein, das habe ich auch selber gemacht. Nein, das habe ich auch selber gemacht“ (I13/B2 Z. 165).

Beide Jugendlichen geben an, dass ihr Selbstbewusstsein und Selbstvertrauen im Laufe des JUCO gestiegen ist. Auf die Frage, woran sie das messen, antwortete eine der beiden (I13/B1), dass sie sich nach der Teilnahme des JUCO selbstständig um eine Lehre beworben und ihre Bewerbungen alleine geschrieben hat:

[...] wenn ich Bewerbungen schreibe, dann habe ich das Gefühl, also es ist so, dass ich was für meine Zukunft mache und im Leben muss man selbstständig sein und mit 18 dann will ich eine eigene Wohnung haben, selbstständig sein, mich selber finanzieren können und dafür tue ich auch was und deswegen bin ich stolz auf mich, dass ich was aus meinem Leben machen will. Und, ja, also ich habe schon ich nehme das Leben mehr ernst, seit ich dort bin[...] (I13, Z.233-234).

Interviewpartner I6 sieht seine Jugendcoachin als wichtige Antriebskraft, um sich für eine Lehrstelle zu bewerben (vgl. I6, Z.236). Er gibt an, ohne ihr Anfeuern und ihre Motivation, keine Lehrstelle gefunden haben zu können. "Sie hat mich halt angefeuert, so halt, sonst wäre ich zu Hause geblieben und... „(I6, Z.23-237).

Weiters betont er (I6), dass er nach dem gemeinsamen Erstellen der Bewerbungsunterlagen die Betriebe selber angerufen und sich allein beworben habe (vgl. I6, Z.211). Auch betont er, im Laufe des JUCO selbstständiger geworden zu sein (vgl. I6, Z. 244).

5.1.5 Überprüfung des Hilfeplans (Monitoring)

Wie bereits im Kapitel 5.1.3 „Ziel- und Hilfeplanung“ beschrieben wurde, verfolgt JUCO einen zielgerichteten Ansatz und ist bei der Ziel- und Hilfeplanung auf das Finden eines geeigneten Bildungs- und Berufsweges nach der Pflichtschule fokussiert. In der Literatur bezieht sich Monitoring auf die Überprüfung des Hilfeplans, an dem mehrere Akteur*innen mit ihren unterschiedlichen Unterstützungsleistungen beteiligt sind. Laut den Erzählungen der interviewten Jugendlichen wird Monitoring in der Praxis jedoch genutzt, um herauszufinden, inwiefern sich jene Unterstützungsleistungen auf das Erreichen des vereinbarten Ziels auswirken. Das Ziel ist hierbei das Finden einer Lehrstelle oder eines Platzes in einer weiterführenden Berufsbildenden Schule.

Die Befragten, die das JUCO im schulischen Kontext in Anspruch nahmen, geben an, es mehrheitlich während des Schuljahres besucht zu haben. Sie berichten, ständig Kontakt mit ihren Jugendcoach*innen gehabt zu haben. Bei den Terminen erfuhren die Jugendcoach*innen von den Jugendlichen, ob sie mögliche Fortschritte erzielt und ob sich Neuigkeiten ergeben haben.

So beschreiben die Jugendlichen (I2, I6, I13/B1-B2) ihre Einladungen für Vorstellungsgespräche, Schnuppertage in Betrieben oder für Eignungstests für ihr Bewerbungsverfahren als Fortschritt auf dem Weg ihres Findens einer Lehrstelle und teilten diese Ereignisse in ihrem Bewerbungsverlauf mit ihren Jugendcoach*innen. Sie fügen hinzu, dass sie von jenen weiterhin unterstützt werden: wie etwa durch die Vorbereitung auf Vorstellungsgespräche. Als Beispiel lässt sich folgende Erzählung erwähnen:

„Also sie richtet sich nach mir, ich habe eine Frau als Beraterin und wir tun halt Bewerbungen schreiben, also Bewerbungen schreiben und verschicken und reden und wenn ich Vorstellungsgespräche habe, dann redet sie halt mit mir und so, dass ich nicht so nervös bin“ (I13, Z. 127-128).

Die Jugendlichen (I7, I10/B1, I12), die sich, nach gemeinsamer Recherche, mithilfe ihrer Jugendcoach*innen um einen Ausbildungsplatz für eine weiterführende Berufsbildende Schule beworben haben, geben an, dass sie in gewissen Abständen mit ihren Jugendcoach*innen in Kontakt waren. In diesen Zwischenterminen berichteten sie über Neuigkeiten bzw. erzielte Fortschritte. Diese bezogen sich meist auf den Bescheid über einen Aufnahmeplatz, der wiederum mit Aufnahmeprüfungen in den jeweiligen weiterführenden Berufsbildenden Höheren Schulen verknüpft ist. Ein Jugendliche (I10) beschreibt, wie er von seinem Jugendcoach bei dem Aufnahmeprozess unterstützt wurde:

„Er hat auch so Sachen für Übung zum Beispiel, für Prüfungen, hat er mir auch gegeben, damit ich üben kann, was alles kommt und so. „Vielleicht“, hat er gesagt, "dass so etwas kommen wird". "Üb das", so“ (I10 Z. 171-173).

Manche Jugendliche (I1, I3, I5, I4, I8) erzählen, dass sie mithilfe ihrer Jugendcoach*innen Bewerbungsunterlagen erstellt und sich in weiterer Folge beworben haben. An weiteren Terminen geben sie an, keine Fortschritte erzielt zu haben, da sie nur Absagen bekommen hatten. Obwohl die Ziele durch die vereinbarten Maßnahmen nicht mehr erreicht werden konnten, wurde vonseiten der Jugendcoach*innen keine Korrektur der Hilfeplanung in Abstimmung mit den neuen Ereignissen und Kenntnissen vorgenommen. In solchen Fällen führt Monitoring im CM-Prozess dazu, dass auf eine frühere Phase des CM zurückzugegriffen wird, damit von dort aus neue Wege bzw. Ziele gesucht werden. Dieser CM-Handlungsansatz blieb in Bezug auf den interviewten Jugendlichen im JUCO aus. Gegenteilig dazu bewarben sich die Jugendlichen (I1, I3, I5, I4, I8) weiterhin mit Unterstützung ihrer Jugendcoach*innen trotz ständiger Absagen bis zum Schuljahresende.

Die Monitoringphase im CM beinhaltet letztlich das Ziel des Abschlusses eines CM-Falles. Da CM sich mit komplexen Problemlagen in unterschiedlichen Lebensbereichen befasst, finden Abschlüsse ohne weiteren Unterstützungsbedarf selten statt. Vielmehr ist davon auszugehen, dass ein CM-Fall auch bei bestehendem Unterstützungsbedarf beendet werden kann, sofern es erreichbare institutionelle Angebote in der jeweiligen Infrastruktur gibt, an die die Klient*innen im Anschluss an CM-Fall koordiniert angebunden werden können (vgl. 2013 Monzer: 304).

Aus den Interviews ergibt sich allerdings ein anderer Grund für die Fallabschlüsse: Obwohl es maximal auf ein Jahr angelegt ist, lief das JUCO im schulischen Kontext laut den befragten Jugendlichen mit Ende des Schuljahrs aus.

Die befragten Jugendlichen, die keine Lehrstelle gefunden hatten, wurden am Ende des Schuljahres im Anschluss an das JUCO von ihren Jugendcoach*innen an andere Institutionen wie AMS, Polytechnische Schulen sowie Produktionsschulen übergeben. Dies geht mit dem Konzept und den Umsetzungsregelungen des JUCO des SMS, Versions 27.9.2016 einher, da die Jugendlichen von ihrem*ihrer Jugendcoach*in durch eine koordinierte und abgestimmte Übergabe an die weiterführenden Betreuungs- und (Aus)Bildungssysteme unterstützt werden (vgl. SMS 2016: 36).

Hier kann folgendes Interview als Beispiel genannt werden:

Die Interviewte (I5) berichtet, wie sie am Ende des Schuljahres von ihrem Jugendcoach an eine Polytechnische Schule vermittelt wurde, damit sie im folgenden Schuljahr in jener Schule auf der weiteren Suche nach einer Lehrstelle unterstützt werden kann. Sie (I5) beantwortet die Frage, wann sie wusste in der neuen Mittelschule keine Lehrstelle mehr finden zu können, wie folgt:

„ Bisschen am Endes Schuljahres....da habe ich schon gewusst. Weil ich keine Lehrstelle gefunden habe, wollte ich zur Poly gehen. Weil ... Ich hatte schon mal neun Jahre in der Schule. Zehntes Jahr bin ich freiwillig gegangen. Weil ich nicht zu Hause sitzen wollte. Das habe ich auch gesagt der Jugendcoaching. Sie hat mir so eine Schule gesucht. In der Nähe...“ (I5,Z.84-90).

Ein anderer Jugendlicher (I3) berichtet, dass er am Ende des Schuljahres einsah, dass er keine Lehre mehr finden würde, er war aber unentschlossen zwischen einer überbetrieblichen Lehre und einer Produktionsschule. Daraufhin bekam er ausführliche Informationen über beide Institutionen von seinem Jugendcoach und entschied sich anschließend für die Produktionsschule. In weiterer Folge kontaktierte sein Jugendcoach die Produktionsschule, wo er schließlich aufgenommen wurde. (I3 Z. 54-60).

Eine weitere Interviewte (I2) berichtet, dass sie von ihrer Jugendcoachin am Ende des Schuljahres an das Arbeitsmarktservice für Jugendliche begleitet und vermittelt wurde, da sie keine Lehrstelle als Friseurin gefunden hatte (vgl. I2, Z. 103).

5.1.6 Auswertung (Evaluierung)

Eine Evaluierung des JUCO-Prozesses fand aus der Sicht der interviewten Jugendlichen nicht statt. Nur ein Interview (I14) gab Aufschluss über einen Evaluationsprozess. Dieser geschah in Form einer Abschlussreflexion. Die Jugendliche (I14) wurde zwar von ihrer Jugendcoachin zuerst für eine Berufsausbildung als Lehrling vermittelt, ihr Vertrag wurde aber vom Arbeitgeber in der Probezeit gekündigt. Sie wurde anschließend wieder ins JUCO aufgenommen. Kurz nach der Aufnahme in die Berufsausbildung gab es ein Gespräch mit mehreren Beteiligten. Die Beteiligten waren die Jugendcoachin, eine Sozialarbeiterin, eine Betreuerin vom Wohnhaus, eine Sozialarbeiterin von den Wiener Sozialdiensten und die Befragte selbst (vgl. I14, Z. 117-119). Der Anlass des Treffens war der Abschluss bzw. die Evaluierung ihres Falls: Die beteiligten Akteurinnen waren der Meinung, dass das Ziel durch die Aufnahme der Berufsausbildung erreicht wurde.

Laut dem Konzept und Umsatzregelungen des JUCO des SMS, Version 27.09.2016 wird der*die Jugendcoach*in verpflichtet, eine Abschlussreflexion über das Ergebnis des JUCO-Prozesses in schriftlicher Form zu erfassen und sich bei deren Übergabe mit dem*der Schüler*in über die Ergebnisse des JUCO-Prozess auszutauschen(vgl. SMS 2016: 36-38).

Gemäß dem SMS über das Konzept und die Umsetzungsregelungen des JUCO, (Version 27.9.2016) erhalten alle Jugendlichen, die am JUCO Stufe 3 (auch Stufe2) teilgenommen haben, eine „JUCO-Mappe“, in der die wesentlichen Dokumente gesammelt sind (vgl. SMS 2016:39). In der JUCO-Mappe müssen jedenfalls folgende Dokumente enthalten sein:

- „Zielvereinbarung
- Kompetenzprofile (Eintritt & Austritt)
- Fachliche Stellungnahme (für Stufe 2)
- oder Abschlussbericht (für Stufe 3)
- Datenschutzrechtliche Zustimmungserklärung im Falle einer Weitergabe von Daten an Dritte
- Bestätigung über absolvierte Lehrgänge zur Berufserprobung“ (SMS 2016: 39).

In dieser JUCO-Mappe, die verpflichtend am Ende des JUCO an die Jugendlichen übergeben wird, gelten die „Fachliche Stellungnahme“ und der „Abschlussbericht“ als Evaluierungsbericht (vgl. SMS 2016: 36-39).

Der Abschlussbericht wird den Jugendlichen übergeben, die JUCO– Stufe 3 absolvierten. In diesem Bericht werden die Daten aus der Anamnese sowie die Ergebnisse aus der Stärken-Schwächen-Analyse und dem Neigungs- und Fähigkeitsprofil zusammengefasst (vgl. SMS 2016:38). Außerdem wird eine individuelle Empfehlung für die weitere Perspektivenplanung abgegeben. Im Einklang mit dieser individuellen Empfehlung werden sowohl kurzfristige als auch mittel- und langfristige Ziele festgelegt und definiert, sowie festgelegt in welchem Zeitraum sie im Anschluss an das JUCO erreicht werden sollen (ebd.)

In den durchgeführten Interviews gab es keinen Hinweis über die Übergabe einer solchen JUCO-Mappe am Ende des JUCO zu erkennen. Die explizite Frage an einige Jugendliche, ob sie am Ende des JUCO ein Abschlusschreiben oder einen Bericht über die Zusammenarbeit erhalten haben, beantwortete die Jugendlichen auf unterschiedliche Weise:

Die drei befragten Jugendlichen verneinten unsere Frage, von ihren Jugendcoach*innen etwas Schriftliches erhalten zu haben (I10/B1 Z.287-288, I10/B2 Z: 279-280/ I11, Z:96-97). Ein der Jugendlichen glaubt zwar am Ende des JUCO eine Art von Teilnahmebestätigung bekommen zu haben, ist sich aber nicht sicher. Jedenfalls habe er diese nicht mehr (vgl. I8, Z:138-140).

Laut dem Konzept und Umsetzungsregelungen des JUCO des SMS (2016) wird die Teilnahmebefragung als Evaluierungsinstrument angewandt. Seit der Einführung des JUCO wird diese Teilnahmebefragung durchgeführt (vgl. SMS 2016: 3). Alle Jugendlichen, die am JUCO teilgenommen haben, wurden eingeladen am Ende des Prozesses einen einseitigen Fragebogen auszufüllen, um ihr persönliches Feedback abzugeben. Dies betrifft alle Jugendlichen, die das JUCO der Stufe 3 (oder Stufe 2) absolviert haben (ebd.).

Folgende Ergebnisse von der Teilnahmebefragung 2015 wurden dem Bericht „JUCO-Teilnahmebefragung“ von SMS (2016: 4) entnommen:

„Die Frage, bei der die größte Zustimmung zu finden ist, ist jene, ob sich die Jugendlichen im Coaching wohl gefühlt haben. Hier kreuzten 88% die Noten 8, 9 oder 10 an. Fast ebenso hoch ist die Zustimmung mit 87% bei der Frage, wie zufrieden die Jugendlichen mit dem Jugendcoaching sind. Für 82% war das Jugendcoaching erfolgreich. 76% haben eine bessere Vorstellung von ihrer Zukunft und 73% können ihre Fähigkeiten und Stärken nach dem Coaching besser einschätzen. Die Frage mit den niedrigsten Bewertungen ist die, ob die Jugendlichen nach dem Coaching besser mit Problemen umgehen können. Aber auch hier sagen 61%, dass dies sehr zutrifft“.

Hinzufügen ist es, dass sich laut der JUCO –Teilnahmebefragung vom SMS aus dem Jahr 2015 (ebd. 4) in der Kategorie „Geschlecht“ keine allzu großen Unterschiede erkennen lassen.

5.2 Funktionen des Case Managements

Im theoretischen Teil dieser Arbeit wurden jene drei Funktionen des CM erläutert, die in den häufigsten CM-Konzepten im deutschsprachigen Fachdiskurs genannt werden. Der methodische Teil dient der Darstellung verwendeten Erhebungsmethoden. Abschließend werden die empirischen Ergebnisse bezüglich der Überprüfung der Forschungsfrage, wie die Social Work CM- Funktionen aus der Sicht der Nutzer*innen im JUCO umgesetzt wurden, präsentiert.

5.2.1 Advocacy – die anwaltschaftliche Funktion

Im Kapitel 5.1.4 (Umsetzung des Hilfeplans (Linking)) wird von wenigen Fällen berichtet, in denen ein*eine Jugendcoach*in sein*e oder ihre*e Klient*in im Hilfeprozess an eine Organisation oder Institutionen für eine Dienstleistung vermittelte. Abgesehen von einem Fall (I14) gaben die Erzählungen der jeweiligen befragten Jugendlichen keinen Aufschluss darüber, ob zwischen Jugendcoach*innen und den Institutionen, an die die Jugendlichen während des JUCO vermittelt wurden, weitere Kontakte bestanden. Daher konnte man anhand der Interviews nicht viel über die anwaltschaftliche Rolle einer Advocacy Funktion im Sinne eines CM erfahren. Zu dieser Funktion gehört nach CM sich auch nach der Vermittlung bei den Institutionen parteiisch im Interesse der Klient*innen einzusetzen, damit das jeweilige Angebot weiterhin auf die Bedürfnisse der Klient*innen zugeschnitten wird.

Nur bei einer Jugendlichen (I14) gab es weitere Kontakte zwischen dem JUCO und einer Institution, an die sie vom JUCO-Basic plus vermittelt wurde. Die Jugendliche (I14) gab an, dass im Laufe des JUCO eine weitere Sozialarbeiterin, die nicht für jobspezifische Angelegenheiten zuständig war, ihr einen Platz im Obdachlosenhaus für Junge Erwachsene vermittelt und sie hinbegleitet hat (vgl. I14, Z.106-109). Sie gab an, dass ihre Sozialarbeiterin in der weiteren Folge mit dem Obdachlosenhaus ständig im Kontakt war und sich für ihr Wohlbefinden im Obdachlosenheim einsetzte (ebd.).

Die partiische Intervention für Klient*innen im Hilfeprozess des CM bezieht sich nicht nur auf die Organisation oder Institutionen, sondern auch auf das soziale Umfeld des*der Klient*innen. Je nachdem, ob weder Eltern noch andere Angehörige aus dem privaten Umfeld der Jugendlichen im JUCO-Prozess einbezogen waren, kann hier auch von partiischer Intervention des*der Jugendcoachs*in in einen möglichen Konflikt mit seinem*ihrem privaten Umfeld gesprochen werden.

Eine weitere Aufgabe in der Advocacy- Funktion im CM besteht darin, Lücken im Versorgungssystem aufzudecken und diese den Verantwortlichen in den übergeordneten Entscheidungsgremien zu melden, um das Versorgungssystem weiterhin an die Bedürfnisse der Klient*innen anzupassen. Das Aufzeigen von Angebotslücken im Betreuung- und Angebotssystem auf der Systemebene (in den Steuerungsgremien) wird auch als eine Aufgabe des JUCO-Konzepts beschrieben:

„Das Jugendcoaching meldet eventuelle Angebotslücken an die Systemebene (konkret: an die Koordinierungsstellen des Sozialministeriumsservice und in weiterer Folge an die entsprechenden Steuerungsgremien in den Bundesländern) zurück. Daher muss flankierend sichergestellt werden, dass entsprechend der individuellen Bedarfe der Jugendlichen ein breitgefächertes Spektrum an Begleit- und Anschlussangeboten vorhanden bleibt und bedarfsgerecht erweitert wird. Jugendcoaching arbeitet mit den regional zur Verfügung stehenden Unterstützungsangeboten der jeweiligen Systempartner*innen“ (SMS 2016: 44).

In den Interviews der Jugendlichen gibt es keinen Hinweis darüber, ob sie in diese Prozesse miteinbezogen wurden.

In der Literatur wird als idealtypisches Ziel der anwaltschaftlichen Schutzfunktion genannt, den Klienten*innen durch Entwicklung der individuellen Bewältigungsstrategien beizubringen ihre eigenen Interessen künftig ohne fremde Hilfe bzw. ein Hilfesystem einzusetzen. Viele befragte Jugendliche geben an, dass sie im Laufe des JUCO selbstständiger geworden sind. Dennoch kann durch die Interviews themenanalytisch nicht festgestellt werden, welche Bewältigungsstrategien für das Erlangen ihrer Selbständigkeit bzw. Handlungsfähigkeit bei der Jobsuche vonseiten des*der Jugendcoach*in angewandt wurden.

5.2.2 Broker-vermittelnde Funktion

Die befragten Jugendlichen haben JUCO mehrmals in unterschiedlichen Kontexten (entweder in den Neuen Mittelschulen oder Polytechnischen Schulen oder als außerschulische Jugendliche, sogenannte NEET-Jugendliche) besucht. Die Vermittlung der Jugendlichen an andere Organisationen oder Institutionen durch ihre*n Jugendcoach*in bildet den Ausnahmefall. (siehe Kapitel 5.1.4). Aus der Befragung ergibt sich kein Aufschluss darüber, ob bei diesen Ausnahmefällen die vom JUCO vermittelten Dienstangebote anderer Institutionen zum Erfolg geführt haben.

Aus den Interviews ist jedoch klar zu erkennen, dass im Zuge des JUCO anstatt einer institutionellen Vermittlung, eher eine Art von Wissensvermittlung stattfindet. Aus den Erzählungen der Jugendlichen geht hervor, dass ihre Jugendcoach*innen Kompetenzen und Wissen über die verschiedenen Bildungs- und Berufswege nach der Pflichtschule haben, und den Jugendlichen dieses Wissen vermittelt wird. Die Jugendcoach*innen fungieren als „Wegweiser“ in den verschiedenen Ausbildungssystemen und im Bewerbungsverfahren (Lehre und Berufsbildende Mittlere und Höhere Schule) und orientieren sich Jugendcoach*innen bei der Wissensvermittlung stark an den Ausbildungszielen und Interessen der Jugendlichen (I6,I7,I8,I10,I11,I12,I13) .

Wenn es sich um die Suche nach eine Lehrstelle handelte, erlernten die Jugendlichen von ihren Jugendcoach*innen, wie man sich als Lehrling bei Firmen bewirbt (I1,I2,I3,I4,I5,I6,I8,I11,I13,I14).

So erzählte eine Jugendliche wie er seine erste Bewerbung mit der Unterstützung seines Jugendcoachs schrieb:

„Also wir haben sehr viel gearbeitet, also wir haben, ich habe mit ihm, also bei der polytechnischen Schule, habe ich erstes Mal meine Bewerbung geschickt. Er hat mir geholfen, um eine Bewerbung zu schicken, das war eine sehr schöne Bewerbung, und dann habe ich es schon selber gemacht. Er hat mich gelehrt, wie ich das machen soll. U n d, also das war einfach, äh, ja, das war sehr gut für mich und er hat mir sehr viel geholfen“ (I3 Z. 46-51).

Ein anderer Jugendlicher schilderte, wie er auf sein erstes Bewerbungsgespräch von seinem Jugendcoach vorbereitet wurde:

„[...]ich habe zum Beispiel eine Firma angerufen halt, ob die Lehrlinge aufnehmen, weil es stand beim AMS halt niemand, . und ich habe dort angerufen halt, die haben gesagt: "Ja, wir nehmen Lehrlinge", halt das haben wir trainiert zum Beispiel. . Sie hat es mir vorgemacht und dann habe ich (nach halt), ich bin immer bei ihr im Zimmer gesessen und halt auswendig gelernt: "Ja, Grüß Gott, ich bin der (.). Ich habe Ihre Firma halt im Internet gelesen und ich wollte nachfragen, ob Sie noch Lehrlinge aufnehmen und wie viele Lehrlinge halt, dass ich mich gleich bewerben kann", wie die Bewerbung halt abläuft [...] (I6 Z. 202-208).

Wenn es um die Aufnahme in eine Berufsbildende Mittlere oder Höhere Schule ging, erfahren die Jugendlichen von ihren Jugendcoach*innen etwaige Informationen über solche Institute und ihre Aufnahmebedingungen (I7, I12, I10).

Ein befragter Jugendlicher (I10) erzählte, dass er, während seines Bewerbungsprozesses um einen Platz in einer Berufsbildenden Höheren Schule, eine Aufnahmeprüfung in Deutsch zu bestehen hatte. Er war in der Neuen Mittelschule im Hauptfach Deutsch in der sogenannten dritten Leistungsgruppe und gab an, dass sein Jugendcoach ihn auch auf diese Deutschprüfung vorbereitete:

„Er hat auch so Sachen für Übung zum Beispiel, für Prüfungen, hat er mir auch gegeben, damit ich üben kann, was alles kommt und so. "Vielleicht", hat er gesagt, "dass so etwas kommen wird" - "Üb das", so.“ (I10 Z.171-173).

5.2. 3 Gate-Keeper- Funktion

Laut dem Konzept und den Umsetzungsregelungen des JUCO aus dem Jahr 2016 nimmt das JUCO bei dem Angebot „Produktionsschule“ eine sogenannte Gate-Keeper-Funktion ein (vgl. SMS 2016:54). Die Produktionsschule ist ein Angebot des SMS, das an das JUCO anschließt. Der Zugang zur Produktionsschule erfolgt daher ausschließlich über das JUCO.

Unter dem Begriff „Produktionsschulen“ werden diverse Maßnahmen für Jugendliche zusammengefasst, die eine berufliche Ausbildung absolvieren wollen und einen Nachholbedarf bei Kulturtechniken (Lesen, Schreiben, Rechnen) und sozialen Kompetenzen haben (vgl. SMS 2016: 6). Daher umfassen die Maßnahmen der Produktionsschule die Vermittlung von Kulturtechniken sowie ein gezieltes Training im Verhalten bei der Arbeit und im Umgang mit anderen

Menschen (ebd.). Zusätzlich werden arbeitsmarktnahe und praktische berufliche Tätigkeiten erprobt.

Im Rahmen der Datenerhebung wurden auch mit den Jugendlichen in einer Produktionsschule Interviews durchgeführt. Alle befragten Jugendlichen beschrieben ähnliche Faktoren für den Besuch der Produktionsschule. Sie geben an, nach ihrem freiwilligen zehnten Schuljahr (in Neuen Mittelschulen oder in Polytechnischen Schulen) keine Lehrstelle gefunden und in weiterer Folge an ihrer Berufsauswahl gezweifelt zu haben. Sie nahmen den Besuch der Produktionsschule als Anlass unterschiedliche berufliche Tätigkeiten kennenzulernen und ihre Perspektive bei der Berufsauswahl zu erweitern.

Hierfür kann folgendes Interview (I2) als Beispiel herangezogen werden:

Die Interviewte wollte nicht mehr eine Lehre als Friseurin suchen, da sie in dem abgelaufenen Schuljahr keine solche Lehrstelle gefunden hatte. Sie wusste aber auch nicht, was für einen Beruf sie anlernen bzw. welchen Lehrberuf sie ausüben wollte. Es war schließlich ein Vorschlag ihres Jugendcoaches, die Produktionsschulen zu besuchen, um in verschiedenen Berufen zu schnuppern (vgl. I2: Z. 159-160). In der weiteren Folge erzählte sie, dass sie mit ihrem Jugendcoach gemeinsam unterschiedliche Produktionsschulen angeschaut und sich dann für eine entschieden hat (vgl. I2: Z. 160-161).

Ein anderer Jugendlicher (I3) in der Polytechnischen Schule wusste nach einem erfolglosen Bewerben um eine Lehrstelle ebenfalls nicht, was er danach machen wollte. Darauf wies sein Jugendcoach ihn auf die Produktionsschule hin:

„ Äh, ich wusste, ich wusste bis Ende des Jahres, also bei der polytechnischen Schule, nicht, was ich machen will. [...] er hat mir alles erklärt, was ich von Produktionsschule bekomme [...]. Also, ich meine, was mir helfen kann, also was. Und ich habe gesagt: "O. k., dann mache ich halt Produktionsschule, dann werde ich vielleicht noch ein Jahr haben, damit ich weiß, was ich gerne machen will." . Und, äh, ja und, dann ist er mit mir gekommen und er hat sich gekümmert, bis ich bei der Produktionsschule begonnen habe. U n d, ich bin sehr dankbar an ihn, also. . Ja, und dann bin ich, also hier gekommen und ich habe mich mit, jetzt neue Coach kennen gelernt u n d, äh, sie hilft mir sehr auch“ (I3: Z. 54-62).

Die Produktionsschulen wurden im Jahr 2016 von etwa 3100 Jugendliche österreichweit besucht. Sie machten ca 4% der sogenannten NEET-Jugendlichen aus (vgl. SMS 2016:10). Die vorausgehende Abklärung der Eignung für die Aufnahme in einer Produktionsschule erfolgt durch das JUCO. Hier kann man von einer selektierenden Funktion (Gate-Keeper-Funktion) seitens des JUCO

sprechen. JUCO übernimmt hier die Aufgabe als Gate Keeper durch Selektion und Zugangssteuerung zu den begrenzten Ressourcen in den Produktionsschulen für die entsprechende Zielgruppe, den sogenannten NEET-Jugendlichen.

Diese Rolle des JUCO als Gate Keeper/Türwächter bezüglich den Produktionsschulen unterscheidet sich jedoch in folgendem Punkt wesentlich von der im Sinne einer selektierenden Gate-Keeper- Funktion im CM:

- In der Literatur werden die fallangemessenen Angebote bzw. Versorgungsleistungen erst in der Assessmentphase nach der Bedarfsfeststellung bestimmt. Darüber hinaus hat die Institution, die CM anbietet, die notwendigen Mittel auf Versorgungssystemebene für die Herstellung eines bestmöglichen Umfelds und einer Angebotslandschaft von unterschiedlichen Leistungsanbietern oder Kostenträgern für die Einzelfallhilfen. Der*die Case Manager*in ist hier für die Zuteilung der geeigneten, erforderlichen und vorrätigen Ressourcen zuständig. Er*sie entscheidet als Gate Keeper in einzelnen Fälle über eine gerechte Verteilung begrenzter Mittel durch eine ausgabenorientierte Steuerung des gesamten Versorgungssystems, an dem mehrere Leistungsanbieter beteiligt sind. In weiterer Folge ist der*die Case Manager*in mit der Aufgabe betraut, durch ein gezieltes Monitoring zu beobachten, ob die Ressourcen des Versorgungssystems passend eingesetzt werden.

Im Vergleich zu den oben definierten wesentlichen Merkmalen, die ein CM durch seine Gate-Keeper-Funktion auszeichnen, finden sich im JUCO diese Merkmale im Zusammenhang mit seiner lancierten Gate-Keeper-Funktion nicht, da JUCO vor allem seinen Gate-Keeper-Auftrag, als Angebot von SMS, nur als Nachfolgeangebot für Produktionsschulen (ein anderes Angebot vom SMS) nachkommt.

6. Fazit

Im folgenden Kapitel werden sowohl die Erkenntnisse des theoretischen Teils als auch die Ergebnisse des empirischen Teils vor dem Hintergrund der Forschungsfrage „wie werden der Social Work CM-Regelkreis und Funktionen im Wiener JUCO aus der Sicht der Nutzer*innen umgesetzt“ zusammengefasst und beantwortet. Anschließend erfolgt die kritische Reflexion des Autors dieser Arbeit für seine methodische Herangehensweise vor allem in der Erhebungsphase. Das Kapitel endet mit der Darlegung weiterführender Forschungsansätze, die der Bereicherung des Forschungsgebietes der vorliegenden Arbeit dienen können.

6.1 Zusammenfassung

Im theoretischen Teil dieser Arbeit, nämlich Kapitel 3 „CM und die Ebenen des CM“ wurden gewisse Kriterien auf der Fallebene angesetzt, um CM als Fallarbeit in seiner gesamten Breite und Tiefe durchführen zu können. Folgende wichtige Merkmale wurden für die Identifikation eines Falls als CM-Fall herangezogen:

- Vorliegen einer komplexen Bedarfs- und Bedürfnissituation in den unterschiedlichen Lebensbereichen eines*einer Klient*in, wobei aufgrund der fehlenden Ressourcen der Klient*innen professionelle Hilfe notwendig ist;
- Beteiligung von mehreren Leistungsanbieter*innen, die im Einzelfall aufeinander abgestimmt werden müssen, um eine Versorgung zu gewährleisten.

Sobald die oben angeführten Voraussetzungen vorhanden sind, kann der*die Case Manager*in einen Hilfeprozess initiieren und koordinieren.

Aus den empirischen Ergebnissen der Befragungen Jugendlicher mit JUCO-Erfahrung kann kein einziger Fall identifiziert werden, der von multiplen Problemlagen eines*einer Schüler*in hervorgeht und aus dem Grund er oder sie ins JUCO aufgenommen wurde. Der Bedarf an Unterstützung in der Wahl eines Ausbildungs- und Berufsweg wird von den befragten Jugendlichen nahezu als einziger Anlass für ihre Aufnahme ins JUCO beschrieben. Dieses Ergebnis steht im Zusammenhang mit einem weiteren Ergebnis dieser Arbeit, nämlich, dass neben den Jugendcoach*innen und den Jugendlichen nur in sehr wenigen Fällen auch formelle Helfer*innen an den Hilfeprozessen beteiligt waren. Es scheint, dass

die formellen Helfer*innen vielmehr jene Institutionen sind, die neben den Jugendcoach*innen die befragten Jugendlichen nur in bildungs- oder arbeitsspezifischen Angelegenheiten unterstützen (wie etwa das AMS und die Volkshochschule zum Nachholen eines Schulabschlusses). Daher kann, ausgehend von den im Rahmen der vorliegenden Arbeit durchgeführten Befragungen, auch nicht von einem transsektoralen Ansatz bzw. von fachgebietsübergreifender Kooperation und Koordination der Jugendcoach*innen gesprochen werden.

Weitere Befunde, die sich aus den Erzählungen der befragten Jugendlichen ergeben, sprechen sich ebenfalls gegen einen CM-Ansatz im JUCO aus:

- Assessment wird als ein Prozess bezeichnet, in dem nicht nur die komplexe Situation eines Falles, der mehrere Lebensbereiche eines*einer Klient*in mitsamt seinen*ihrer Problemen und Bedürfnissen umfasst, festgehalten wird. Eher werden individuelle Ressourcen, solche aus dem sozialen Umfeld des*der Klient*in sowie professionelle Angebote als Ressourcen bei der Befriedigung der Bedürfnisse der*des Klient*in als Unterstützung einbezogen. Bei den Interviews wird das Assessment in wenigen Fällen erkennbar und beschränkt sich gegebenenfalls nur auf die individuellen Ressourcen der jeweiligen befragten Jugendlichen: Sobald die berufs bzw. ausbildungsspezifische Orientierungslosigkeit bei den Befragten vorliegt, werden nur Wünsche und Interessen der befragten Jugendlichen als Ressourcen für die Erfassung von Informationen im Zuge des Assessments erhoben.

Das Umfeld der interviewten Jugendlichen wird in keinem Fall als potenzielle Unterstützung für das JUCO wahrgenommen und folglich nicht in den JUCO-Prozess einbezogen.

- Ein Ziel- und Hilfeplan ist bei der Zielformulierung und Hilfeplanung (Serviceplanung) im CM-Prozess von großer Bedeutung. Er beinhaltet nicht nur formulierte und definierte Ziele, sondern legt auch die Hilfemaßnahmen sowie die Aufgabenverteilung und –verantwortung aller Beteiligten in einem schriftlichen Dokument fest. Aus den Erzählungen der befragten Jugendlichen ist die Existenz einer schriftlichen Vereinbarung als Ziel- und Hilfeplan nicht feststellbar. Dies widerspricht dem Konzept und den Umsetzregeln des JUCO vom SMS. Daher ist es im Rahmen der vorliegenden Arbeit nicht möglich eine

Aussage zu treffen, inwiefern ein vereinbarter „schriftlicher“ Hilfeplan als passende Hilfestellung im Hilfeprozess sowohl von Jugendcoach*innen als auch von den informellen Helfer*innen (in wenigen Fällen) erbracht und umgesetzt wurde.

- Da, abgesehen von wenigen Fällen, weder informelle noch formelle Helfer*innen bei den befragten Jugendlichen in den Hilfeprozess im JUCO eingebettet waren, und die Existenz eines Hilfeplans nicht erkennbar war, ist es schwer von Monitoring im Sinne des CM zu sprechen. In den Interviews der Jugendlichen bezieht sich Monitoring im JUCO jedoch darauf, ob sich die Unterstützungsleistungen, die im Alleingang von den Jugendcoach*innen selbst in Form von Einzelfallhilfe in fast allen Fällen erbracht wurden, auf das Finden einer Lehrstelle oder einer weiterführenden Berufsbildenden Schule auswirken.
- Wenn im CM die im Ziel- und Hilfeplan formulierten und festgelegten Ziele nicht mehr zu erreichen sind, wird auf die früheren Phasen des Regelkreises durch Re-Assessment zurückgegriffen, und von dort aus werden neue Wege und Ziele gesucht. Im JUCO fand Re-Assessment aus der Sicht der befragten Nutzer*innen nicht statt. Für alle befragten Jugendlichen ist das Ziel bei JUCO auf das Finden eines geeigneten Bildungs- und Berufswegs, nämlich das einer Lehrstelle, ausgerichtet. Die Jugendlichen, welche zahlreiche Absagen von ihren Bewerbungen um eine Lehrstelle bekamen, bewerben sich bis zum Schuljahresende weiter.
- Eine Evaluierung des JUCO-Prozesses fand aus der Sicht der interviewten Jugendlichen nicht statt. Nur ein Interview gab Aufschluss über einen Evaluationsprozess am Ende des JUCO. Dieser erfolgte in Form einer Abschlussreflexion. Aus den Erzählungen der befragten Jugendlichen kann weder das Vorliegen eines schriftlichen Evaluierungsberichts noch das einer Abschlussreflexion in schriftlicher Form festgestellt werden

Aus den empirischen Befunden ergeben sich auch keine erkennbaren Hinweise über CM-Funktionen, die im JUCO-Prozess der befragten Jugendlichen zur Anwendung kamen.

Folgende Ergebnisse kann man hier als Zusammenfassung darstellen:

- Bei den zahlreichen JUCO-Erfahrungen der befragten Jugendlichen lässt sich nur in einigen Fällen feststellen, dass die Jugendlichen während des Hilfeprozesses im JUCO an andere Institutionen vermittelt wurden. Daher kann die Aussage, dass es sich beim JUCO um eine Organisations- oder institutionelle Vermittlung als Broker im Sinne des CM handelt und diese Funktion ein wichtiger Ansatz im JUCO ist, nicht getroffen werden. Umso weniger kann man auch von einer anwaltschaftlichen Funktion des JUCO im Sinne des CM in Bezug auf seine parteiische Intervention im Interesse der Klient*innen bei den unterschiedlichen Institutionen sprechen. Die Ausnahme bildet ein einziger Fall (I14). Die weiteren Aufgaben einer Advocacy-Funktion im CM, wie etwa Lücken im Versorgungssystem aufzudecken und die Unterstützung bei den Bewältigungsstrategien für das Erlangen der Selbständigkeit, können aus den Interviews der Jugendlichen ebenso wenig festgestellt werden.
- Aus den empirischen Ergebnissen wird im Gegensatz zu einer organisations- und institutionsbezogene Vermittlung vielmehr eine Art von Wissensvermittlung des JUCO festgestellt. Jugendcoach*innen haben Kompetenzen und Wissen über die weiteren Bildungs- und Berufswege nach der Pflichtschule und dieses Wissen wird den Jugendlichen vermittelt. Mit dieser festgestellten Wissensvermittlungsfunktion erweist sich JUCO nicht als eine Einrichtung, in der CM in Bezug auf die Bewältigung der Problemlagen betrieben wird, sondern als jene, die sich auf Unterstützung bei der Bildungs- und Berufswegentscheidung, Berufsorientierung sowie Bewerbungcoaching spezialisiert.

- Die Rolle des JUCO als Gate Keeper/Türwächter*in für die Produktionsschulen wird nicht bestritten. Nur 4% der sogenannten NEET-Jugendlichen haben die Möglichkeit das Nachfolgeangebot des JUCO für die weitere Unterstützung beim Finden einer Lehrstelle in Anspruch zu nehmen. (vgl. SMS 2016:10). Diese Rolle des JUCO als Gate Keeper/Türwächter*in für die Produktionsschulen unterscheidet sich jedoch von einer Gate-Keeper-Funktion im Sinne des CM dadurch, dass das JUCO, als Angebot von SMS, vor allem seinen Gate-Keeper-Auftrag, nur als Nachfolgeangebot für Produktionsschulen (ein anderes Angebot vom SMS) erfüllt.

Abschließend kann im JUCO, anhand der durchgeführten Interviews mit den Jugendlichen, folgender CM-Ansatz erkannt werden, der sich durch eine ressourcen- und stärkenorientierte Haltung des CM auszeichnet:

- stärkenorientierter Ansatz bei der Falleinschätzung: Beim Finden eines geeigneten Ausbildungs- und Berufsweges richten sich die Jugendcoach*innen nach den Interessen und Wünschen der Jugendlichen und finden Fähigkeiten und Stärken durch die Gespräche heraus.
- stärkenorientierte Zielarbeit: Die befragten Jugendlichen beschreiben das JUCO mit einem zielgerichteten Ansatz. Dieser Ansatz des JUCO ist auf den Willen, die Bestrebungen und die Interessen der befragten Jugendlichen ausgerichtet. Aus den Wünschen und persönlichen Interessen der Klient*innen werden Ziele im Hilfeprozess formuliert.

6.2 Kritische Reflexion

Die Forschungsinteressen in der Erhebungsphase legten den Fokus darauf zu erforschen, auf welche Art und Weise der JUCO-Prozess den Anforderungen eines Social Work CM auf der Fallebene aus der Nutzer*innenperspektive entspricht. In der Erhebungsphase wurden Fragen für einen Interviewleitfaden entlang des Regelkreises (Phasenmodell) des Social Work CM auf der Fallebene mit Hilfe der Fachliteratur formuliert und anschließend leitfadengeschützte Interviews durchgeführt. Die Themenanalyse als Auswertungsmethode erweist sich zwar für die Art der Forschungsfrage als angemessen, aber die empirischen Daten erfüllten ein wichtiges Kriterium der Themenanalyse in Bezug auf die Textmenge der Interviewtranskriptionen nicht.

Die interviewten Jugendlichen haben wie bereits mehrmals erwähnt, JUCO in ihrem Leben in unterschiedlichen Kontexten in Anspruch genommen. Die Befragten, welche JUCO bereits ein halbes oder ein ganzes Jahr vor dem Interview besucht hatten, konnten sich nicht immer gleich an ihre Erlebnisse beim JUCO erinnern. Daher war es notwendig durch ständiges Nachfragen Informationen über ihre JUCO-Erfahrungen zu erhalten. Außerdem waren die Jugendlichen nicht immer kommunikativ oder gesprächsfreudig, wenn die Erlebnisse für ihr relativ kurzes Leben ein halbes oder ein Jahr zurücklagen und dieser Zeitabstand für sie „ewig lang“ war. Dieser Umstand spiegelte sich teilweise auch in der kurzen Dauer der Interviews nieder (siehe Quellenverzeichnis der Interviews). Aufgrund dieser Tatsache hätte man mehr Zeit in der Erhebungsphase für den Forschungsprozess gebraucht, um eine größere Anzahl an Jugendlichen zu befragen und mehr offene erzählungsgenerierende Interviewfragen zu entwickeln.

6.3 Ausblick

Alle befragten Nutzer*innen der Stufe 3 des JUCO beschreiben JUCO als eine Hilfestellung in Bezug auf das Finden eines geeigneten Bildungs- und Berufsweges. Dieser einzige Faktor einer Inanspruchnahme von JUCO widerspricht der konzeptionell festgelegten Zielgruppe des JUCO Stufe 3 als jene, welche das Bestehen einer multiplen Problemlage der befragten Nutzer*innen aufweist, die über die Überwindung berufs bzw. ausbildungsspezifischer Orientierungslosigkeit hinausgeht.

An dieser Stelle richtet sich ein weiterer Forschungsansatz an die Jugendcoach*innen mit den folgenden Fragestellungen:

- Wie sehen Sie den Bedarf an einem CM-Ansatz im JUCO und was sind die Aufnahmekriterien für Sie in der JUCO- Stufe 3?
- Worin unterscheiden sich für Sie die Zielgruppen von Stufe 2 und 3, wenn alle befragten Jugendlichen der JUCO-Stufe 3 eigentlich der konzeptionell vorgesehenen Zielgruppe der Stufe 2 entsprechen, die nur auf die Unterstützung bei Bildungs- und Berufsweg abzielt?

Ein weiterer Forschungsansatz richtet sich an das Steuerungsgremium des JUCO, nämlich die Koordinationsstelle des SMS, wo das Konzept JUCO verfasst und bundesweit umgesetzt wurde. Die Forschungsergebnisse dieser Arbeit können hier einen Anstoß geben, sich mit dem Bedarf des CM-Ansatz im JUCO zu befassen bzw. auseinanderzusetzen. Durch die Einführung des JUCO im Jahr 2013 wurde das Ziel definiert, die Jugendlichen mit multiplen Problemlagen im Rahmen der Stufe 3 im Sinne des CM-Ansatzes durch eine längere Betreuungsdauer und mehr Ressourcen zu unterstützen. Die Ergebnisse dieser Arbeit liefern uns aber keinen Hinweis auf das Bestehen multipler Problemlagen bei den befragten Jugendlichen, die mehrmals in ihrem Lebenslauf Stufe 3-Begleitung im Sinne des CM - in Anspruch genommen haben. Es wird somit die Frage aufgeworfen, ob ein Bedarf an der Stufe 3 in dieser konzeptionellen Form besteht. An dieser Stelle lässt sich aus der Sicht des Autors empfehlen, dass sich Stufe 3- Begleitung im Sinne des CM – als nicht brauchbar erweist, und es stattdessen sinnvoller wäre neben Stufe 2 eine zusätzliche Option mit längerer Dauer für jene Jugendliche einzuführen, die bei der Ausbildungs- und Berufswegentscheidung mehr Zeit und Unterstützung, etwa aufgrund von Orientierungslosigkeit, bräuchten.

Literaturverzeichnis

DGCC - Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management (2012): Was ist CM? <https://www.dgcc.de/case-management/>, Zugang vom 28.12.2017.

Diekmann, Andreas (2010). Empirische Sozialforschung: Grundlagen, Methoden, Anwendungen, 4. Auflage, Reinbek bei Hamburg: Rowohlt-Taschenbuch.

Ehlers, Corinna (2011): Care und Case Management in der Pflege für die Aus-, Fort- und Weiterbildung, Berlin: Cornelsen

Ehlers, Corinna / Broer Wicher (Hg.in) 2013: Case Management in der Sozialen Arbeit. Theorie, Forschung und Praxis der Sozialen Arbeit, Band 7, Berlin & Toronto: Verlag Barbara Budrich.S.9-18.

Ehlers, Corinna / Müller, Matthias (2013): Implementierung von Case Management. Case Management in Organisationen des Sozial- und Gesundheitswesens In: Ehlers, Corinna / Broer Wicher (Hg.in): Case Management in der Sozialen Arbeit. Theorie, Forschung und Praxis der Sozialen Arbeit, Band 7, Opladen, Berlin & Toronto: Verlag Barbara Budrich, S. 105-127.

Ehlers, Corinna / Müller, Matthias / Schuster, Frank (Hg.Innen) (2017): Stärkenorientiertes Case Management. Komplexe Fälle in fünf Schritten bearbeiten. Opladen, Berlin, Toronto: Verlag Barbara Budrich.

Ewers, Michael (2000): Das anglo-amerikanische Case Management: Konzeptionelle und methodische Grundlagen. In: Ewers, Michael / Schaeffer, Doris (Hrsg.): Case Management in Theorie und Praxis. Bern: Verlag Hans Huber, S. 53-90.

Flick, Uwe (2009): Sozialforschung. Methoden und Anwendungen. Ein Überblick für die BA-Studiengänge. Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt Verlag GmbH.

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

Buchhandels AG.

Haye, Britta /Kleve, Heiko (2018): Systemische Schritte helfender Kommunikation Sechs-Phasen Modell für Falleinschätzung und Hilfeplanung. In: Kleve, Heiko / Haye, Britta / Hampe-Grossner, Andreas / Müller, Matthias: Systemisches Case Management. Falleinschätzung und Hilfeplanung in der Sozialen Arbeit. 5. Auflage, Heidelberg: Carl-Auer-Systeme Verlag. S.104-126.

Hopf, Christel (2009): Qualitative Interviews- ein Überblick. In: Flick, Uwe/ Von Kardorff, Ernst / Steinke, Ines (Hg.in.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. 9. Auflage, Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH.S.349-359

Kleve, Heiko (2018): Case Management. Eine methodische Perspektive zwischen Lebensweltorientierung und Ökonomisierung Sozialer Arbeit. In: Kleve, Heiko / Haye, Britta / Hampe-Grossner, Andreas / Müller, Matthias: Systemisches Case Management. Falleinschätzung und Hilfeplanung in der Sozialen Arbeit. 5. Auflage, Heidelberg: Carl-Auer-Systeme Verlag. S. 41-57.

Klie, Thomas / Monzer, Michael (2008): Case Management in der Pflege. In: Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie Nr. 2, Jg. 41, 92–105.

Kofahl, Christopher / Dahl, Katharina / Döhner, Hanneli (2004): Vernetzte Versorgung für ältere Menschen in Deutschland. Erscheinungsort o.A.. LIT Verlag.

Löcherbacher, Peter (2006): Standards gesucht, Qualität gefragt. In: Wendt; W,R (Hrsg.) /Löcherbach, Peter/ Baur, Waltraud: Case Management in der Entwicklung: Stand und Perspektiven in der Praxis. Heidelberg: Economica

Müller, Mathias (2018): Verfahren (Techniken) und Struktur im Case-Management-Prozess Theorie-Praxis- Handreichungen. In: Kleve, Heiko / Haye, Britta / Hampe-Grossner, Andreas / Müller, Matthias: Systemisches Case Management. Falleinschätzung und Hilfeplanung in der Sozialen Arbeit. 5. Auflage, Heidelberg: Carl-Auer-Systeme Verlag. S. 58-90.

Monzer, Michael (2013): Case Management Grundlagen. Case Management in der Praxis. Heidelberg: medhochzwei Verlag.

Moxley, David P. (1989): The practice of Case Management. Newbury Park, London, New Delhi: SAGE Publications.

Netzwerk Case Management Schweiz (2014): Definition und Standards Case Management.http://www.netzwerk-cm.ch/sites/default/files/uploads/fachliche_standards_netzwerk_cm_-_version_1_0_-_definitiv_0.pdf, Zugang vom 28.02.2020.

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

Nohl, A. M. (2008). Interview und dokumentarische Methode: Anleitungen für die Forschungspraxis. 2. überarbeitete Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Österreichische Gesellschaft für Care und Case Management (2016): Grundlagenpapier. http://oegcc.at/wp-content/uploads/2013/10/Grundlagenpapier_2016.pdf, Zugang vom 19.03.2017.

Rahmenempfehlungen der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management e.V. (2008): Zum Handlungskonzept Case Management. Autorenteam: AG Essentials Hugo Menemann (Sprecher), Eva Kanth, Michael Monzer, Andreas Podeswik. Verabschiedet vom Vorstand am 14. Januar 2008.

Riet, Nora van / Wouters, Harry (2008): Case Management. Ein Lehr- und Arbeitsbuch über die Organisation und Koordination von Leistungen im Sozial- und Gesundheitswesen. 2. Auflage, Luzern: Interact, Verlag für Soziales und Kulturelles.

SMS- Sozialministeriumsservice (2016): Jugendcoaching 2016. Jahresbericht von Bundesweite Koordinierungsstelle AusBildung bis 18 (BundesKOST). https://www.bundeskost.at/wp-content/uploads/2017/04/Jahresbericht_Jugendcoaching-2016.pdf, Zugang vom 20.07.2018.

SMS- Sozialministeriumsservice (2013): Evaluierung Jugendcoaching Endbericht. Verfasser im Auftrag vom SMS- Soziaministeriumsservice; Mario Steiner/Gabriele Pessl/ Elfriede Wagner / Johannes Karaszek.

https://www.bundeskost.at/wp-content/uploads/2016/10/evaluierung-jugendcoaching_endbericht-IHS-2013.pdf

SMS- Sozialministeriumsservice (2016): Jugendcoaching Konzept und Umsetzungsregelungen, Version 27.9.2016. Verlags- und Herstellungsort: Wien ▪ Autorin: Mag.a Gabriele Krainz ▪ Stand: 22.9.2016.

https://www.bundeskost.at/wp-content/uploads/2016/10/JU-konzept_umsetzungsregelungen_2016-1.pdf. Zugang vom 10.06.2018.

SMS- Sozialministeriumsservice (2016): Jugendcoaching Teilnahmebefragung 2015. Bundesweite Koordinierungsstelle Übergang Beruf-Schule (BundesKOST).

<https://www.bundeskost.at/wp-content/uploads/2016/06/ju-teilnahmebefragung-2015.pdf>. Zugang vom 5.5.2018.

SMS- Sozialministeriumsservice (2016): Produktionsschule 2016- Jahresbericht. Bundesweite Koordinierungsstelle Übergang Beruf-Schule (BundesKOST).

<https://www.bundeskost.at/wp-content/uploads/2017/04/Jahresbericht-Produktionsschule-2016.pdf> . Zugang vom 10.10.2018.

Rahmenempfehlungen der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management e.V.(2008): Zum Handlungskonzept Case Management. Autorenteam: AG Essentials Hugo Mennemann (Sprecher), Eva Kanth, Michael Monzer, Andreas Podeswik. Verabschiedet vom Vorstand 14. Januar 2008.

Wendt; W,R (Hrsg.)/ Löcherbach, Peter/Baur Waltraud (2006): Case Management in der Entwicklung: Stand und Perspektiven in der Praxis. Heidelberg: Economica-Verlag

Wendt, Wolf Rainer (2010): Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen. Eine Einführung. 5. Auflage, Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.

Interviewleitfragen

Als Einstiegsfrage: „Wenn du jemanden JUCO erklären würdest, der noch nie was davon gehört hat, wie würdest du das erklären?“

- Im ersten Teil wurden Fragen gestellt, die zur der Erklärung der Aufnahme der Jugendlichen ins JUCO beitragen sollten:
 - Welche Schulen hast du besucht bis jetzt?
 - Wie bist du zum JUCO gekommen? / Wie hast du JUCO kennen gelernt?
 - Wer wollte, dass du teilnimmst? / Du selbst? Lehrer*innen? Eltern? AMS?
 - Und wie war das JUCO, was hast du erlebt? / Erzähl mal über deine Erfahrungen.
 - Wie oft warst du bei JUCO und wie lange warst du im JUCO?
- Im zweiten Teil des Interviews wurden die Fragen von den Jugendlichen beantwortet, die Informationen über die Ziel- und Hilfeplanung im JUCO liefern sollen:
 - Wobei hat dich JUCO unterstützt? / Hat es Ziele im JUCO gegeben?
 - Welche Ziele hast du vereinbart mit JUCO?
 - Wie sehr hast du das Gefühl gehabt, du bestimmst die Ziele oder du bestimmst, wo es lang geht und wie sehr der Jugendcoach?
- In drittem Teil werden jene Fragen gestellt, die sich mit der Intervention, Linking und Vernetzung des*der Jugendcoach*in im JUCO-Prozess befassen:
 - Hat ein Jugendcoach sich mit anderen Einrichtungen kontaktiert oder hat dich begleitet, hat für dich angerufen?
 - Hat es ein Gespräch gegeben an einem Tisch? für dich z.B. Ein Gespräch mit mehreren Einrichtungen oder mit mehreren Menschen mit Jugendcoach?
 - Hast du mit deinem Jugendcoach irgendwelche anderen Sachen außer Reden auch gemacht, irgendwelche Tests z.B.?

- Hat Jugendcoach auch Kontakt aufgenommen mit deinen Eltern? /Hat sich Jugendcoach auch kontaktiert, mit der Schule, oder mit Klassenvorständen?

- Im vierten Teil des Interviews werden Fragen über die Beziehungsebene zwischen dem*der Jugendcoach*in und dem*der Jugendlichen des*der Jugendcoach*in gestellt.
 - Wie würdest die Beziehung beschreiben, zu dem Jugendcoach? Wie war die Zusammenarbeit für dich? Hast du dich ernst genommen gefühlt?
 - Und wie hast du dich mit Jugendcoach verstanden? Also hast du dich gut verstanden, war das angenehm, die Zusammenarbeit?
 - Also ist dein Selbstvertrauen im Laufe des JUCO gestiegen? Wenn ja woran merkst du, dass du das?

- In diesem Teil wurden durch folgende Fragen Informationen über den Abschluss bzw. Endes des JUCO gesammelt:
 - Wie wurde JUCO beendet?
 - Wie hast du dich vom JUCO verabschiedet?
 - Hast du so einen Abschlussbericht oder so etwas gekriegt, was Schriftliches bekommen?

- Abschlussfragen über die Bewertung des JUCO:
 - Würdest du dann JUCO einem guten Freund oder einer guten Freundin empfehlen? Wenn ja warum´?
 - Was hat dir gefallen, an JUCO? Hat dich etwas gestört, an JUCO?

Quellenverzeichnis der Interviews

T1, Transkript 1 der Aufnahme im Feld zu ‚Jm‘, erstellt von Sükrü Akbal, März 2017, Zeilen durchgehend nummeriert. Interviewdauer: 17:46

T2, Transkript 2 der Aufnahme im Feld zu ‚Jm‘, erstellt von Sükrü Akbal, März 2017, Zeilen durchgehend nummeriert. Interviewdauer: 11:06

T3, Transkript 3 der Aufnahme im Feld zu ‚Jm‘, erstellt von Sükrü Akbal, März 2017, Zeilen durchgehend nummeriert. Interviewdauer: 11:24

T4, Transkript 4 der Aufnahme im Feld zu ‚Jm, erstellt von Sükrü Akbal, März 2017, Zeilen durchgehend nummeriert. Interviewdauer: 13:47

T5, Transkript 5 der Aufnahme im Feld zu ‚Jm, erstellt von Sükrü Akbal, März 2017, Zeilen durchgehend nummeriert. Interviewdauer: 11:42

T6, Transkript 6 der Aufnahme im Feld zu ‚juvivo.‘, erstellt von Sükrü Akbal und Alexandra Engelmayer- Rácz , April 2017, Zeilen durchgehend nummeriert. Interviewdauer: 28:21

T7, Transkript 7 der Aufnahme im Feld zu ‚juvivo.‘, erstellt von Sükrü Akbal und Alexandra Engelmayer- Rácz , April 2017, Zeilen durchgehend nummeriert. Interviewdauer: 9:01

T8, Transkript 8 der Aufnahme im Feld zu ‚juvivo.‘, erstellt von Sükrü Akbal und Alexandra Engelmayer- Rácz , April 2017, Zeilen durchgehend nummeriert. Interviewdauer: 11:24

T9, Transkript 9 der Aufnahme im Feld zu ‚juvivo.‘, erstellt von Sükrü Akbal und Alexandra Engelmayer- Rácz , April 2017, Zeilen durchgehend nummeriert. Interviewdauer:

T10, Transkript 10 der Aufnahme im Feld zu ‚spacelab, erstellt von Alexandra Engelmayer- Rácz , April 2017, Zeilen durchgehend nummeriert.

Doppelinterviewdauer: 24:19

T11, Transkript 11 der Aufnahme im Feld zu ‚spacelab, erstellt von Alexandra Engelmayer- Rácz , April 2017, Zeilen durchgehend nummeriert. Interviewdauer: 9:34

T12, Transkript 12 der Aufnahme im Feld zu ‚spacelab, erstellt von Alexandra Engelmayer- Rácz , April 2017, Zeilen durchgehend nummeriert. Interviewdauer: 12:58

T13, Transkript 13 der Aufnahme im Feld zu ‚spacelab, erstellt von Sükrü Akbal , April 2017, Zeilen durchgehend nummeriert. Doppelinterviewdauer::23:55

T14, Transkript 14 der Aufnahme im Feld zu ‚spacelab, erstellt von Sükrü Akbal , April 2017, Zeilen durchgehend nummeriert. Interviewdauer: 20:49

Abkürzungsverzeichnis

CM Case Management

SMS Sozialministeriumsservice

JUCO Jugendcoaching

NEET Not in Education, Employment or Training

AMS Arbeitsmarktservice

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: JUCO- Überblick 2016: Träger, Projekte, Zielgruppen, Regionen (Landkarte) (SMS 2016:10).....	12
Abbildung 2: Jugendcoaching–Prozessskizze- Eigene Darstellung in Anlehnung an SMS 2011: 15)	16
Abbildung 3: Abbildung: Ebenen des Case Managements; Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Ehlers & Müller (2013, S. 112)	20
Abbildung 4: Ein multifunktionaler Rahmen für die Case Management-Praxis (vgl. Moxley 1989: 18; Monzer 2013: 70).....	23
Abbildung 5: Kriterien zur Auswahl von Case Managementfällen nach Monzer (Monzer 2013: 82	25

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Kategorien aus dem Sechsstufenmodell des Social Work CM
..... 41

Tabelle 2: Tabelle 2: Kategorien aus den Social Work CM- Funktionen ... 43

Eidesstattliche Erklärung

Ich, Sükrü Akbal, geboren am 17.06.1976 in **Istanbul, in der Türkei**, 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,

Wien, 15.04.2020

Unterschrift

A handwritten signature in black ink that reads "Sükrü Akbal". The signature is written in a cursive style with a prominent initial 'S'.