



Case Management als Konzept und Methode in der beschäftigungsorientierten Arbeit mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen

Case Management as a concept and method in employment-oriented work with adolescents and young adults

EQUAL-Workshop „TRAIN-THE TRAINERS 2nd MEETING“,
Transnational Cooperation Agreement „Disadvantaged
Young People: Joining the World of Work“

Eberhard Raithelhuber

Dresden, 02. Juni 2006

1. Allgemeine Einführung

1. *General Introduction*

1.1 Hintergrund: 2 verschiedene aktuelle Diskussionslinien und Entwicklungstendenzen in Deutschland

1.1 Background: 2 particular current discussion lines and developmental tendencies in Germany



**Arbeitsmarktpolitik und Sozialhilfe :
Neuorganisation der Leistungen für
(junge) Arbeitssuchende**

*Labor market policy and social
benefits: Restructuring of
provisions for the (young)
unemployed*

**Soziale Arbeit: Jugendhilfe/
Erziehungshilfen/ Jugendplanung**

*Social work: Youth welfare
services/ child rearing support/
youth service planning*

1.1.1 Arbeitsmarktpolitik und Sozialhilfe:

1.1.1 Labor market policy and social benefits

- Veränderung institutioneller und rechtlicher Rahmenbedingungen noch nicht abgeschlossen - Paradigmenwechseln in den sozialen Sicherungssystemen
 - *Change of institutional and jurisdictional general conditions still not completed - paradigmatic change in the German welfare system*
- Anhaltende Veränderung in der Dienstleistungserbringung in den Arbeitsagenturen, ARGen und Sozialagenturen
 - *Ongoing changes in the production of social and human services within job centers of local employment agencies*
- fachliche Handlungskonzepte, Verfahrensstandards sowie Organisations- und Kooperationsformen in und zwischen Institutionen fehlen oder müssen erst entwickelt werden
 - *Professional concepts of action, systematic procedural standards and forms of organization and cooperation within and between institutions are still lacking or still have to be developed*

- Zuständigkeiten zwischen Jugendhilfe und der Arbeitsverwaltung werden erst nach und nach geklärt
 - *Responsibilities and competences between the system of youth assistance and labor agencies are clarified step by step*
- „Fallmanagement“ (FM) ist ein Kernelement der Leistungen für anspruchsberechtigte Hilfebedürftige
 - *“Fall-Management“ (FM) or Case Management (CM) is a core element of benefits to help those who are in need and have an entitlement for benefits*
- Die neue sozialstaatliche Regulierung wirkt sich massiv auf die Übergänge von Jugendlichen und jungen Erwachsener aus – speziell für individuell, sozial oder strukturell „Benachteiligte“
 - *The new regulation of the federal welfare policy has a severe effect on the transitions of young people – especially for the individually, socially or structurally disadvantaged*

1.1.2 Soziale Arbeit/ Jugendhilfe:

1.1.2 Social work/ youth welfare system

- Case Management (CM): Diskussion eines methodischen Konzepts in verschiedensten Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit mit komplexen Problemlagen seit ca. 15 Jahren
 - *Case Management (CM): discussion of a methodological concept, established in different fields of social work with complex problematic situation since approx. 15 years*
- Vorzug: personale Handlungsebene der humandienstlichen Leistungserbringung wird mit der administrativen Organisations- bzw. Systemebene in einem Konzept verbunden und abgestimmt
 - *Advantage: coordination and fine tuning of the level of personal agency with the organizational and system level in one concept*
- Überschneidung mit neueren Entwicklungen im Bereich der Jugendhilfe
 - *Overlapping with new developments in the German youth welfare services*

- Ansätze zur Entwicklung einer flexiblen, integrierten und sozialräumlich ausgerichteten Erziehungshilfestruktur
 - *Approaches towards the development of the organization of a flexible, integrated and social area-orientated child-rearing support structure*

- Umgestaltung der gesamten Infrastruktur der Jugendhilfe, inklusive Qualitätsstandards, Hilfesettings, regionalen Jugendhilfeplanung und vernetzter Organisationsentwicklung im Sinne eines übergreifenden Strukturprinzips
 - *Restructuring of the entire infrastructure of youth welfare services, including quality standards, social support arrangements, regional youth welfare planning, linked up organizational development in the sense of a overall structural principle*

- Beispiel: Bundesmodellprojekt INTEGRA (1999-2003) – IGFH
 - *Example: Federal experimental project INTEGRA (1999-2003) – FICE (International Federation of Educative Communities)*

1.2 Annahmen und theoretische Grundpositionen

1.2 Considerations and basic theoretical position

- CM ist ein umfassendes Handlungskonzept und eine Methode professioneller Sozialer Arbeit
 - *CM is a concept of action and a method in professional social work*
- Meine Perspektive: Konzept der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit
 - *My perspective: Concept of a "Life-World"-oriented social work/ social pedagogics*
- Blick auf die Übergänge junger Menschen vor dem Hintergrund der Einstrukturierung und Entgrenzung der Lebensphase Jugend und dem Strukturwandel der Arbeitsgesellschaft
 - *View on the transitions of young people against the background of the "destructuring" and transgression of the life-stage "youth" and the structural change of work and civil society*

1.2.1 Strukturwandel der Arbeitsgesellschaft und Übergänge Jugendlicher

1.2.1 Structural change of work and civil society and youth transitions

- Bewältigungsanforderungen an junge Menschen in ihren biografischen Übergängen haben sich gewandelt
 - *The coping demands faced by the adolescents and young adults in their biographical transitions have changed*
- Die berufliche Integration junger Menschen hat sich im Lebenslauf zunehmend biografisiert
 - *The vocational integration of young people has become a biographical task in the life course*
- Der Einstieg in die Arbeitswelt ist zum sozialen Bewältigungsproblem geworden
 - *The Entrance into the world of work has become a problem of social coping*
- Das institutionalisierte Übergangssystem orientiert sich nach wie vor an der Industriegesellschaft der 1970er und 80er Jahre
 - *The institutionalized school-to-work transition system tends to orient by the industrialized working society in the 1970s and 80s in Germany*

1.2.2 Paradigmenwechsel in Sozialpolitik und sozialen Sicherungssystemen

1.2.2 Paradigmatic change in the German social policy and welfare system

- Gleichzeitig: Paarung mit einem „modernen“ sozialstaatlichen Leitbild einer investiven und aktivierenden Sozialpolitik
 - *Concurrently: Amalgamation with an overall concept of the "modern" welfare state with its investing and activating social policy*
- Klassifizierung von Menschen in „produktive“, „potenziell produktive“ und „unproduktive“ Gruppen – der Fokus der sozialen Integration ist reduziert auf „Beschäftigungsfähigkeit“
 - *Classification of people in "productive", "potentially productive" and "unproductive" groups – focus on social integration is reduced to the question of "employability"*
- Beeinflussung der Lebenschancen und die Lebensbewältigung von jungen Menschen und ihrer Familien
 - *Influence on the life chances and the coping of young people and their families*
- Dieser Wandel stellt eine der größten Herausforderungen für eine professionelle, bildungs- und beschäftigungsorientierte Arbeit mit jungen Menschen dar
 - *This change is one of the biggest challenges for a professional, vocational and educational training-oriented work with young people*

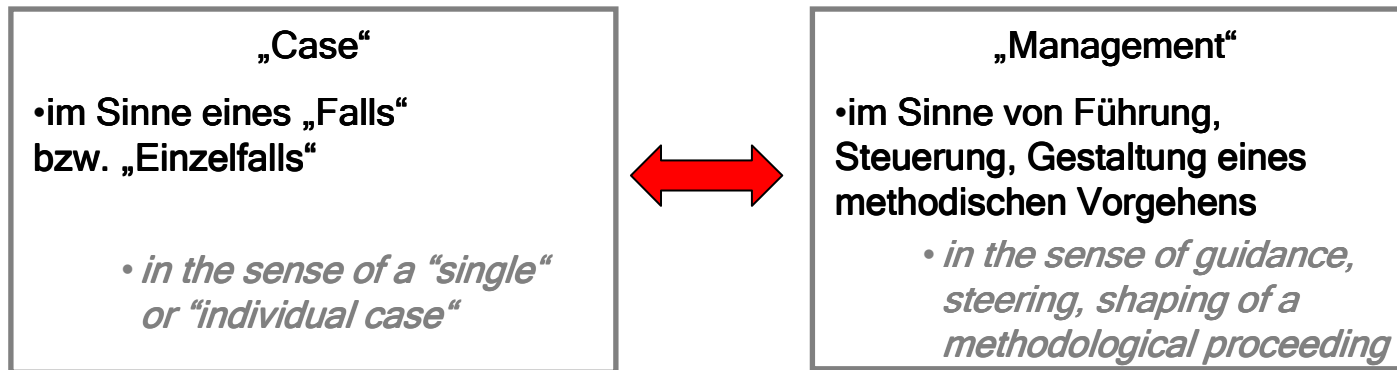
1.2.3 Konsequenzen für die beschäftigungsorientierte Arbeit mit jungen Menschen

1.2.3 Consequences for a employment-oriented work with young adults

- Wir müssen die sozialpolitische Durchdringung der Lebenswelt junger Menschen begreifen, um mit ihnen adäquat und professionell zu arbeiten
 - *We have to grasp this socio-political permeation of the life-world of young people, to be able to work with them adequately and professionally*
- Wir müssen diese komplizierten Fragestellungen in unseren Handlungsansätzen aufnehmen
 - *We have to address this difficult questions in our concepts of action*
- Wir müssen die Prozesse, die mit diesen veränderten Lebensbedingungen verbunden sind, zum Gegenstand sozialpädagogischen und sozialpolitischen Handelns machen
 - *We have to make the processes that are related to the changing living conditions a major subject of our socio-political and socio-pedagogical action and concern*

2. Was ist Case Management?

2. *What is Case Management?*



- CM lässt sich verstehen als eine „systematische Verknüpfung von Einzelfall-, Gruppen und Gemeinwesenarbeit (...), die klienten-, prozess-, und ergebnisorientiert die Ressourcen der sozialen Dienstleister, der Betroffenen selbst und auch des Umfeldes organisiert, implementiert und koordiniert, und zwar ausdrücklich mit der Zielsetzung des Empowerments von Individuen und Gemeinwesen (Buestrich/ Wohlfahrt 2005)
 - *CM can be understood as a "systematic conjunction of individual case-work, group-work and community-work, that organizes, implements and coordinates the resources of human service providers, of the people in need, and of their environment in a client-, process-, and outcome-oriented way, thereby explicitly pursuing the empowerment of individuals and the community."*

2.1 Case Management als Konzept in der Sozialen Arbeit

2.1 Case Management as a concept in social work

- CM zielt auf die nutzerorientierte, wirksame, gleichermaßen effektiven wie effizienten Ausgestaltung und Steuerung von Prozessen zur Unterstützung im Einzelfall
 - *CM aims at a user-oriented, effective and efficient embodiment and steering of supporting processes in individual cases*
- Dabei werden formelle und informelle Ressourcen nutzbar gemacht werden
 - *Hereby formal and informal resources are utilized, employed and developed*
- Unterscheidung in zwei Dimensionen: ein methodisches Konzept auf der personalen Handlungsebene und ein Organisations- oder Systemkonzept auf administrativer Ebene
 - *Distinction of two dimensions: a methodological concept on a personal level of action and a organizational or system concept on a administrative level*

- Im CM werden beide Ebenen aufeinander abgestimmt und systematisch miteinander verbunden
 - *CM claims to coordinate and interconnect the two levels in a systematic way*
- Für die personenbezogene professionelle Dienstleistung aus der Arbeit im Einzelfall heraus ist die Entwicklung entsprechender Organisations- und Koordinationsstrukturen und die Bereitstellung von adäquaten Hilfeangeboten notwendig
 - *The individual-related professional human service provision requires the development of corresponding structures of organization and coordination as well as the provision of adequate personal assistance services*
- CM: Mehr als nur „Fallarbeit“ oder nur überindividuelle Steuerung und Gestaltung der humandienstlichen Versorgung
 - *CM exceeds "social case work" as an individual concept and method as well as "care management" as a rather superindividual steering and shaping of the human service provision*

- CM: Verortet einen „Fall“ in seinen von Beziehungen, Werten und Normen geprägten sozioökologischen, sozioökonomischen und (sozio-) kulturellen Kontexten
 - *CM locates a case in its corresponding socio-ecological, socio-economic and cultural contexts, shaped by relationships, norms and values*
- CM: Reflektiert aus den Einzelfällen heraus die Frage, wie die formellen und informellen Kontexte gestaltet sein müssten, damit sie von den Klienten zur Bewältigung oder Verhinderung einer belastenden Lebenssituation genutzt werden können
 - *CM reflects from the perspective of the individual case the question, how these formal and informal contexts should be arranged to be usable for the clients to cope with or prevent constraining and incriminating life situations*
- CM: Ein sozialräumlicher Handlungsansatz, der „Fall“ und „Feld“ aufeinander bezieht
 - *CM: A social area-oriented action approach, that relates actively "case" and "field"*
- CM: Formuliert einen Gestaltungsanspruch hin zu einer sozialräumlichen Umstrukturierung der Jugendhilfe
 - *CM: Claims the shaping and the restructuring of the youth welfare services towards a social area-oriented direction*

2.1.1 Das Fallverständnis im Case Management

2.1.1 *The conception of „case“ in Case Management*

- Ein „Fall“ ist nicht eine ein Mensch oder ein verwaltungstechnisch zu bearbeitender Vorgang
 - *A "case" is not a person or a administrative procedure*
- „Case“ meint die problematische Situation eines Menschen oder einer Gruppe von Menschen, die bewältigt werden muss
 - *"Case" refers to a problematic situation of one or more persons, which has to be coped*
- Das Verhalten, dass z.B. eine Jugendliche „an den Tag legt“, ist Ausdruck für die subjektive und biografische Bewältigung einer problematischen Situation
 - *The coping behavior, that a young adult i.e. displays, is an expression of the subjective and biographical coping within a problematic situation*
- Was ein Fall ist, ist Gegenstand und Ergebnis eines gemeinsamen kommunikativen Verständigungs-, Deutungs- und Verhandlungsprozesses zwischen der Betroffenen und den Professionellen
 - *What finally is conceived as an "case", is object and outcome of a collective, reciprocal communicative process of understanding, interpretation and negotiation between the involved assistant and the client*

2.1.2 Das Klientenverständnis im Case Management

2.1.2 *The conception of the „client“ in Case Management*

Den Betroffenen wird zugestanden:

The persons in need are acknowledged:

- kompetent zu handeln und über die Fähigkeit zur Lösung einer individuellen Situation prinzipiell zu verfügen (Kompetenz)
 - *to act and solve their problems according to their abilities and capabilities*
- für die eigene Lebenssituation (selbst) verantwortlich und zuständig zu sein (Selbstverantwortung und -zuständigkeit)
 - *to be self-responsible and competent for her or his own living conditions*
- an einer Lösung der Probleme und an der eigenen Handlungswirksamkeit interessiert zu sein sowie daran aktiv teilhaben zu wollen
 - *to be interested in the solution of their problems and in an effective personal agency*
- an dem Prozess aktiv teilzuhaben und (wieder) in ein aktiv gestaltende Beziehung mit ihrer Umwelt treten zu können
 - *to want to participate actively in this process, and to want to relate themselves to their environment in an agentic and shaping manner*

Das formell gesteuerte Management muss deshalb:

The professional and formally operating management is requested:

- an die eigene alltägliche Lebensführung, den Alltag andocken
 - *to dispose of an interface to the conduct of one's life, to the world of everyday life*
- an das Selbstmanagement und die Lebensbewältigung anschlussfähig sein
 - *to connect with the self-management and the coping behavior of the people in need*

Um dies zu gewährleisten, hat ein Case Manager:

To guarantee this, a Case Manager has at his or her command:

- die durchgehende Fallverantwortung
 - *a continuous responsibility for the "case" during the whole process of the problem solution*

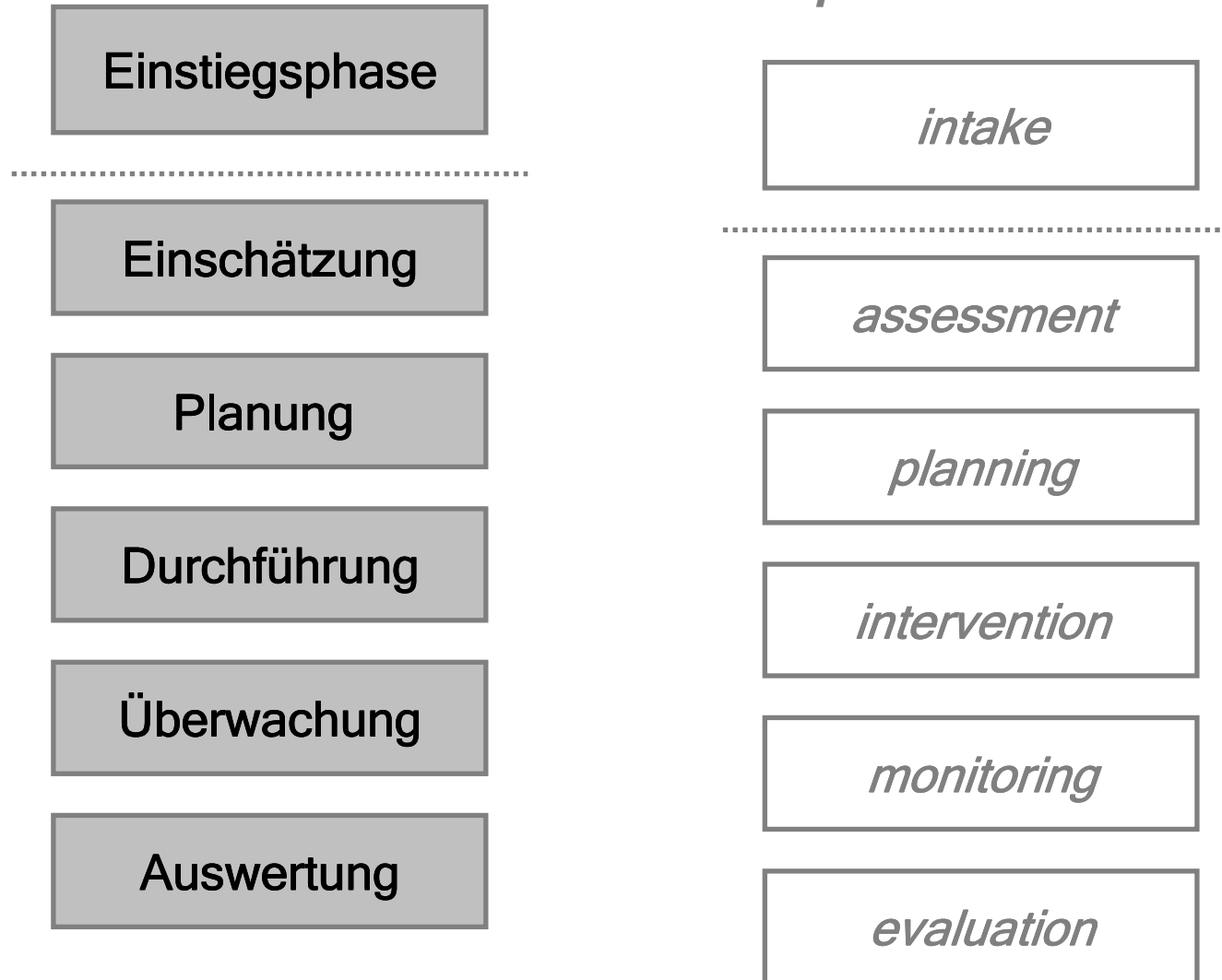
2.2 Case Management als Verfahren

2.2 Case Management as a method

- CM: übertragbares Grundmuster des Verfahrens, mit planbaren Arbeitsschritten
 - *CM: A special, transferable basic pattern for the procedure that includes a work schedule*
- Die Arbeitsschritte sind nicht streng voneinander trennbar, sie beschreiben einen prozesshaft angeordneten Arbeitsablauf
 - *The different steps are not separable in a narrow sense; they outline a process of action*
- Schritte müssen evtl. mehrfach durchlaufen oder fast zeitgleich realisiert werden
 - *If necessary, a multiple reiteration of particular phases or a simultaneous realization of steps has to be proceeded*

2.2.1. Die Phasen des Case Management

2.2.1. *The phases of Case Management*



Einstiegsphase

- Vertrauensbasis schaffen, Arbeitsbeziehung aufbauen
 - Wie muss die Stelle organisatorisch beschaffen sein?
 - Welche Informationen über die professionelle Dienstleistung hat der Klient?
 - In welchen (sozial)räumlichen Kontexten muss die Anlauf- oder Servicestelle angesiedelt sein?
- Prozess dokumentieren
 - Wie muss die Dokumentation angelegt sein, damit eine Evaluation und eine Qualitätsentwicklung von Anfang an möglich ist?

intake

- *Building up of mutual trust and a working relation*
 - *Which organizational conditions does the agency need?*
 - *What kind of information about the professional service provision does the client have?*
 - *In which social area-context does the agency have to be settled?*
- *Process documentation*
 - *What standards for the documentation have to be applied to guarantee quality development and evaluation from the very beginning?*

Einstiegsphase

- Transparenz über das Verfahren schaffen
 - Welche Vorinformationen über den Hilfesuchenden liegen vor?
 - Wieweit ist der Hilfesuchende bereit, sich auf eine Unterstützung einzulassen
 - Fällt das Problem in den Aufgabenbereich und die Zuständigkeit des Case Managers?
 - Welche Erwartungen existieren gegenseitig?
- Datenschutz klären
 - Keine „geheimen“ Dossiers
 - Auch unterschiedliche Einschätzungen werden kenntlich gemacht und festgehalten

intake

- *Producing transparency about the procedure*
 - *Which advanced information about the person in need do we already have?*
 - *How far is the person in need disposed to receive support?*
 - *Is the Case Manager competent and responsible for the problem?*
 - *Which reciprocal expectations do already exist?*
- *Check on data privacy protection*
 - *No secret individual files/ dossiers*
 - *Record and indicate varying estimations*

Einschätzung

- Keine Reduzierung auf personenbezogene Problemgründe
 - Keine „defizitäre“ Perspektive auf das Individuum - Alle Umstände werden erhoben und festgehalten
 - Eine pädagogische, therapeutische oder psychiatrische Bearbeitung struktureller Ursachen wird vermieden
- Ressourcen verfügbar machen
 - Welche biografischen Bewältigungsstrategien hat der Klient bisher genutzt?
 - Welche sozialen Beziehungen, Werte und Normen hat die Klientin?
 - Welche Vertrauenspersonen und Fachberater können/ müssen in den Prozess einbezogen werden?

assessment

- *No reduction on individual-related reasons*
 - *Avoid "deficit" orientated perspectives on the individual – collect and note all circumstances in a holistic manner*
 - *Prevent any pedagogical, therapeutical or psychiatric treatment of structural causes*
- *Make resources utilizable*
 - *Which biographical coping strategies did the client use up to the present?*
 - *Which social relations, values and norms does the client have?*
 - *Which trusted third party and expert advisor have to take part in the process?*

Planung

- klaren Zielformulierung und Operationalisierung
 - Ziele sind s.m.a.r.t.: spezifisch, messbar, akzeptabel, realistisch und terminiert
 - länger-, mittel- und kurzfristig erreichbare Ziele unterscheiden
 - Indikatoren und Arbeitsaufgaben auf Ergebnis-, Struktur und Prozessebene formulieren



Case Manager:

- braucht Entscheidungsautonomie
- muss besonders auf Beteiligung des Klienten achten

Voraussetzung für:

- Evaluation und Qualitätsentwicklung
- auf horizontaler und vertikaler Ebene
- auf Fall- und Systemebene

planning

- *Clear objectives, targets and operationalizations*
 - *S.m.a.r.t objectives.: specific, measurable, acceptable, realistic and time based*
 - *Differentiate between long-, middle- and short-term objectives*
 - *Formulate indicators and tasks on the output , structure and process level*



Case Manager:

- *needs decision making competences and authority*
- *needs to care especially for client involvement and participation*

Precondition for:

- *evaluation and quality development*
- *on a horizontal and a vertical level*
- *on the case-level and the-system level*

Durchführung

- beteiligte Personen und/ oder Dienste koordinieren
 - Vernetzung der Institutionen und Personen
 - Fall- und Systemebene aufeinander beziehen
 - quer zum Einzelfall verlaufende Entwicklungsarbeit
 - notwendigen Ressourcen für eine Problembewältigung schaffen
 - sozialräumliche und gemeinwesenorientierte Arbeit
 - Gestaltung einer regionalen Infrastruktur für Jugendliche

intervention

- *Coordinate participating persons and/ or services and agencies*
 - *Networking of institutions and persons*
 - *Correlation of case level and system level*
 - *Transversal development work beyond the individual case*
 - *Generation of resources for coping*
 - *Social area-oriented and community based work*
 - *Creation and shaping of a regional infrastructure for adolescents and young adults*

Überwachung

- Implementierung eines operativen und strategischen Controllings
 - Überprüfung und evtl. Anpassung der Einschätzung, der Zielstellungen, der operationalen Umsetzung etc.
 - Ereignisse/ Wendepunkte im Lebensverlauf und ihre Bedeutung für den Klienten berücksichtigen

monitoring

- *Implementation of a operative and strategic controlling*
 - *Validation and possible modulation of the assessment, of the ultimate ambition and depending objectives, of the operational transfer etc.*
 - *Incidents and turning points in the life course and their meaning for the client have to be accounted for*

Auswertung

- Unterstützungs- und Managementprozess beenden
 - Evtl. Leistungen und Erfolg der Hilfe symbolisch markieren und aufwerten
- Qualität des CM beurteilen
 - Ergebnis-, Prozess- und Strukturqualität beachten
 - Auswertung auf Fall- und Strukturebene anhand institutionell festgelegter verbindlicher fachlicher Standards
 - Evaluation aus nutzerorientierter Perspektive

evaluation

- *Finalize the social support and management process*
 - *Poss. symbolic marking and revaluation of efforts and results*
- *CM-evaluation and -benchmarking of the quality*
 - *Taking into account quality of results, structural quality, process quality*
 - *Evaluation on the case level and the structural level according to compulsory professional evaluation standards*
 - *Evaluation from a user-oriented perspective*

2.2.2. Die Rollen und Funktionen des Case Managers

2.2.2. *The roles and functions of the Case Manager*

Anwaltschaft

- Versorgungslücken schließen und Hilfsangebote entwickeln
- Handlungslogik: Ermächtigung und Coaching

advocacy

- *Bridge the gaps in service provisions and develop new assistance supplies*
- *Logic of action: empowerment and coaching*

Vermittler

- Vermittlung zwischen individuellen Bedürfnissen und den Hilfeangeboten
- Handlungslogik: Steuerung

broker

- *Intermediation between individual needs/ wants and the service provision*
- *Logic of action: steering*

Türsteher

- Selektion und Zugangssteuerung zu Angeboten
- Handlungslogik: Kalkulation und Kontrolle

gate-keeper

- *Selection and access control to assistance supplies*
- *Logic of action: calculation and control*

3. Fragen

3. Questions

- Welche Rolle kommt CM in unserer EP zu und wie gestaltet sich CM bei uns?
 - *Which importance does CM have within our DPs and what does CM look like in our work?*
- Welche Erfahrungen haben wir in unseren EPen, die Fallebene und die Systemebene produktiv miteinander zu verbinden?
 - *Which experiences do we have in our DPs to interlink the case level with the system level in a productive manner?*
- Wie können wir aus der Arbeit mit Einzelnen und Gruppen in den EPen notwendige Jugendhilfestrukturen und regionale Übergangsstrukturen für junge Menschen entwickeln?
 - *How can we develop youth service structures and regional transition structures for young people starting from our work with individuals and groups within our DPs*