

# Case Management

## Das Beispiel Integrationsmaßnahmen bei AQtivus In Hamburg

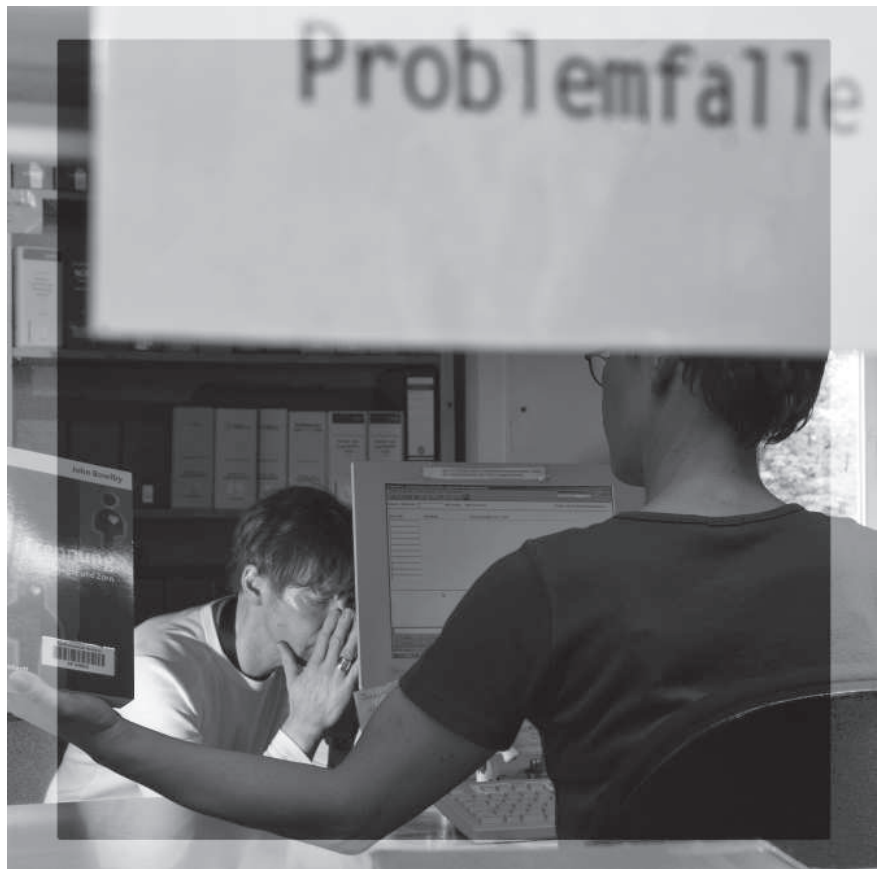
Ajisa Winter

### Migration in Hamburg – Die Ausgangslage

Die Arbeitswelt entwickelt sich schnell und dynamisch. Teilhabe an der Gesellschaft definiert sich nach wie vor hauptsächlich über entlohnte Arbeit. Arbeitslosigkeit wird häufig als elementare Ausgrenzung erlebt. Die Veränderungen auf dem Arbeitsmarkt bewirken neue und zum Teil sehr hohe Anforderungen an Arbeitssuchende, unabhängig von der nationalen Herkunft. AQtivus, eine Tochtergesellschaft der AWO Hamburg, hat sich als Servicegesellschaft für Aktivitäten auf dem Arbeitsmarkt auf die Bereiche Arbeitsvermittlung und Beratung spezialisiert.

Mobilität, Flexibilität und profunde Kenntnisse der individuellen Potenziale sind nach wie vor wesentliche Voraussetzungen für eine Eingliederung in den Arbeitsprozess. AQtivus setzt bei der Arbeitsvermittlung auf individuelle Situationsanalysen (Profiling), auf Motivierung des Einzelnen und Kommunikation mit den Teilnehmenden. Die Arbeitssuchende Person erhält praktische Unterstützung und wird motiviert, alle zur Verfügung stehenden Chancen zu nutzen, um eine adäquate Arbeitsstelle zu finden.

Speziell in zwei AQtivus-Projekten BIM (Berufliche Integration von/mit MigrantInnen) und PMC (Perspektiven auf Integration und Gleichstellung von Arbeitssuchenden Migrantinnen mithilfe des Case Management) werden koordinierte Dienstleistungen aus einer Hand angeboten. Die Wechselwirkung zwischen professioneller, auf den jeweiligen Einzelfall bezogener Sozialarbeit und dem persönlichen und institutionellen Beziehungsnetzwerk der Klienten verspricht eine erfolgreiche, nachhaltige Stabilisierung des Einzelnen und seines persönlichen Bezugssystems. Bei der Integration in die Arbeitswelt sind dies wesentliche Faktoren.



Eine Besonderheit der Arbeit bei AQtivus ist die Tatsache, dass die meisten der dort eingesetzten Beraterinnen und Vermittler selbst Migrationserfahrungen haben und ihre fachliche Kompetenz mit diesem Hintergrund verbinden. Die Integrationschancen der Teilnehmer werden auf diese Weise entscheidend verbessert. Fallorientierte Arbeit steht dabei im Mittelpunkt. Über die Angebote Beratung, Profiling, Assessment und Coaching können die Teilnehmenden realistische Einschätzungen ihrer eigenen Qualifikation und der Anforderungen auf dem Arbeitsmarkt gewinnen.

Auf der Basis einer klaren Verständigung wird für jede TeilnehmerIn eine Profild diagnose erstellt und ein individueller Integrationsplan vereinbart. Gemäß der Devise „Fördern und Fordern“ führen klare Absprachen zwischen Teilnehmenden und

Beraterinnen zu Ergebnissen, die sich sehen lassen können. Die Projekte bauen eine Brücke zwischen Zuwanderungsgesetz und SGB II: Besonders Arbeitssuchende mit Migrationshintergrund bedürfen gezielter fördernder Angebote, nicht nur um ihre Sprachkenntnisse zu verbessern, sondern auch um die besondere Sprache des Arbeitsmarktes zu verstehen. Die Vermittlung von Deutschkenntnissen und eine begleitende und kompetente Beratung werden entsprechend in beiden Projekten zielgerichtet eingesetzt – immer mit dem langfristigen Ziel der beruflichen Eingliederung.

### Menschen und Arbeit – Zielgruppen und Ziele

Migrant/innen stellen immer noch einen überproportional hohen Anteil an den Arbeitslosen. Der Anteil der ausländischen arbeitslosen Mitbürger an der Erwerbsbevölkerung beträgt

derzeit in Hamburg 18,1 Prozent, der Anteil der Ausländer an den Arbeitslosen beträgt dagegen 20,7 Prozent. In Hamburg zählen zu den größten Ausländergruppen Türken (65.599), Jugoslawen (24.424), Polen (19.313), Afghanen (16.418), Iraner (12.693) und Portugiesen (10.259).

Dabei nicht mit eingerechnet sind Aussiedler und Eingebürgerte, deren Probleme in den Arbeitsmarkt integriert zu werden jedoch durchaus vergleichbar sind. Menschen mit Migrationshintergrund sind beim Zugang zum allgemeinen Arbeitsmarkt eindeutig benachteiligt.

In der arbeitsmarktpolitischen Strategie zum Einsatz des ESF (Europäischer Sozialfonds) in der Metropolregion Hamburg wird die Verbesserung der Zugänge zum Beschäftigungssystem für weniger wettbewerbsfähige Personen als Ziel benannt. Als Instrumente werden u.a. so genannte Assessment-Verfahren empfohlen, die Arbeitslosen mit besonderen Wiedereingliederungsproblemen Orientierungs- und Beratungsangebote bieten und mit ihnen konkrete Wiedereingliederungspläne entwickeln. Auf der Basis einer individuellen Potenzialanalyse sollen diese Verfahren zu Strategien führen, die helfen, Langzeitarbeitslosigkeit nachhaltig abzubauen.

Die von der Europäischen Union über die ESF-Richtlinien avisierte „Gesellschaft ohne Ausgrenzung“ soll Maßnahmen etablieren, die die besonderen Voraussetzungen und Erfordernisse von Menschen mit Migrationshintergrund berücksichtigen und ihre Eingliederung in den Arbeitsmarkt fördern.

Vor diesem Hintergrund ist die Erhöhung der Vermittlungschancen der Einwanderer durch Steigerung der Eigenmotivation und Integration in das gesellschaftliche Leben bei AQtivus wichtigstes Ziel der Maß-

nahmen. Vorrangig geht es darum, den Klientinnen und Klienten den bestmöglichen Zugang zu Hilfestellungen zu geben, ihre Autonomie zu stärken und ihnen damit eine Teilnahme am gesellschaftlichen Leben zu ermöglichen. Die Methoden des Case Management strukturieren diesen Prozess.

### **Arbeit mit besonders benachteiligten Arbeitslosen – Die Methoden**

Im Rahmen der Maßnahmen BIM und PMC ist das Profiling/Assessment ausschlaggebend für die ersten individuellen Schritte auf dem Weg zur Integration in den Arbeitsmarkt und in die Gesellschaft. Bei AQtivus werden unterschiedliche Maßnahmen alternativ und in Kombination angeboten: Assessment, Profiling, Fortbildung, Bewerbungstraining, Praktikum, Coaching und Vermittlung in Arbeit.

Vor diesem Hintergrund gliedert sich die Arbeit methodisch in die beiden Handlungsstränge Case Work (Einzelfallhilfe) und Case Management (erweiterte Hilfen im Rahmen vernetzter Strukturen und Dienste).

Zu Beginn der jeweiligen Projektzuweisungen werden zwischen den Teilnehmenden und AQtivus Vereinbarungen über die Zusammenarbeit getroffen und jeweils schriftlich festgelegt. Mithilfe des Case Management wird zusammen mit den Teilnehmenden ein Hilfeplan erstellt und umgesetzt, der an den individuellen Lebens- und Bedürfnislagen der Frauen und Männer anknüpft und integrative wie entwicklungsfördernde Wirkungen entfachen soll. Dieser Plan ist Ausgangspunkt für eine Eingliederungsvereinbarung und damit eine konkrete Hilfestellung beim Aufbau einer beruflichen Perspektive. Die genannten Maßnahmen dienen der Vorbereitung auf eine berufliche Integration bzw. der

Arbeitsaufnahme.

Die Module sind, je nach der individuellen Situation der Arbeitssuchenden, miteinander kombinierbar. Sie können sowohl einzeln als auch in Gruppen in Anspruch genommen werden. Angeboten werden die Themenbereiche Standortbestimmung, Selbstbild/Fremdbild, Stärkenanalyse, Schlüsselqualifikationen und Anforderungen auf dem Arbeitsmarkt. Sprachkurse runden das Angebot ab; dabei haben berufsbezogene Deutschkurse einen besonderen Stellenwert. Darüber hinaus werden Trainingseinheiten zum Bereich Kommunikation angeboten – sie dienen als wichtige Motivations- und Orientierungshilfe für die Teilnehmenden.

Es werden zunächst gemeinsam Ziele definiert, die zu gegebener Zeit überprüft und bei Bedarf korrigiert werden können. Dabei werden die Teilnehmenden motiviert, ihre Energie für die eigenen Belange einzusetzen, (innere) Ressourcen zu nutzen und externe Hilfestellungen anzunehmen. Beide Seiten, Teilnehmerin und Träger, verpflichten sich, zur Erreichung der vereinbarten Ziele der Situation angemessene Wege zu gehen und den jeweils anderen über diese Schritte zu informieren.

Das beschriebene systemische Vorgehen ermöglicht eine größtmögliche Beteiligung der Teilnehmenden und ihres Umfelds bei der Bewältigung der anstehenden Probleme. Die Verfahren und Schritte sind plan- und überprüfbar, auf diese Weise entstehen Klarheit und Struktur.

Im Umfeld der Teilnehmenden vorgefundene Netzwerke werden genutzt, sowohl auf der persönlichen als auch auf der institutionellen Ebene. Die MitarbeiterInnen von AQtivus bringen ihre professionellen Kontakte ebenfalls ein und tragen damit zu Lösung und Erfolg bei.

All diese Schritte zur Integration in den Arbeitsmarkt werden dokumentiert und evaluiert. Das Spektrum der eingesetzten Materialien reicht von Erfassungsbögen über Beratungsprotokolle bis zu Evaluationsbögen. Diese Dokumentationen sind sowohl Gedächtnisstützen für die Case Manager als auch Nachweise für die Auftraggeber der Projekte.

## Gender einmal anders? – Arbeit mit muslimischen Frauen

Die Lebenssituation von Zuwanderinnen insbesondere aus muslimischen Ländern unterscheidet sich erheblich von der Situation von Westeuropäerinnen. Aus der beschriebenen Lebenssituation der Frauen und Männer resultieren oftmals psychosoziale Auffälligkeiten sowie eine hohe Schwelle zur Inanspruchnahme professioneller Unterstützung.

Das Projekt PMC (Perspektiven auf Integration und Gleichstellung von Arbeit suchenden Migrantinnen mithilfe des Case Management) zielt auf professionelle Hilfestellung insbesondere im Hinblick auf die Förderung der gesellschaftlichen und beruflichen Integration von Migrantinnen. Im Blick sind dabei die bestehenden Rechte der Frauen ebenso wie Aspekte der Gleichstellung. Erforderlich ist im ersten Schritt die Aktivierung der Frauen mit Hilfe von Überzeugungsarbeit innerhalb der Familie.

Die spezifische Lage der Arbeit suchenden Frauen mit Migrationshintergrund zeichnet sich vorrangig durch Spannungsfelder aus, die durch Rollenzuweisungen begründet sind. Das Rollenverständnis der Männer und Frauen korrespondiert in der Regel mit dem Bildungsstand und der wirtschaftlichen Entwicklung im jeweiligen Herkunftsland. Der kulturelle und familiäre Hintergrund hindert diese Frauen oft, ihre Potenziale

in unserer Gesellschaft zu entfalten. Auf Erwerbsarbeit bezogen bedeutet das, dass keine oder wenig Kenntnis besteht über die eigenen Talente. Der Zugang zu Arbeitsmöglichkeiten wird neben den objektiven Barrieren durch Blockaden in der eigenen Wahrnehmung erschwert.

Im Rahmen dieser die Integration und Gleichstellung erschwerenden Faktoren spielen die Gestaltung des (traditionellen) Familienlebens und die jeweilige Wohnsituation eine herausragende Rolle. Ohne eine Veränderung der Einstellung des gesamten Familiensystems zu Fragen von Selbstständigkeit und Gleichstellung kann AQtivus diese Teilnehmerinnen nicht erfolgreich in den Arbeitsmarkt integrieren. Die im Projekt PMC zu leistende Arbeit hat über die Anteile Beratung und Vermittlung hinaus damit auch eine emanzipatorische Zielsetzung: Die Frauen müssen sich größten Teils aus der Abhängigkeit von Ehemann und Familie lösen, um den Schritt in die Selbstverantwortung und damit in eine bezahlte berufliche Tätigkeit gehen zu können.

Darüber hinaus existieren spezielle Probleme in Hinblick auf Sprachkenntnisse in Wort und Schrift (Alphabetisierung), Schulden und andere Themen. Oberstes Ziel des Projektes PMC ist die gezielte Vorbereitung der Teilnehmerinnen auf die Integration in den allgemeinen Arbeitsmarkt sowie der konkrete Übergang in sozialversicherungspflichtige Beschäftigung. Damit einher geht die Erhöhung der Chancen auf eine Integration in die Gesellschaft.

Umfangreiches Datenmaterial gibt darüber Auskunft, dass im Allgemeinen bei Frauen und Männern mit Migrationshintergrund im Vergleich zu Mitteleuropäern eine wesentlich eindeutiger Zuordnung der Geschlechter zu beruflichen Tätigkeitsbereichen festgestellt werden kann. Gleichwohl

gibt es abhängig von Bildungsstand und Herkunftsland Parallelen zu einheimischen Strukturen. Insbesondere Migrantinnen aus der Oberschicht ihrer Herkunftsländer sowie aus dem Osten Europas sind oftmals auf gleiche Tätigkeitsbereiche orientiert wie deutsche Frauen.

Ein entscheidender Unterschied ist jedoch fast durchgängig feststellbar: die strenge Rollenverteilung hinsichtlich der Kindererziehung und Haushaltsführung. Das kulturell bedingte Rollenverständnis korreliert zudem mit dem individuellen Bildungsstand sowie dem wirtschaftlichen Entwicklungsstand des Herkunftslandes. Das enge Zusammenleben von mehreren Generationen unter einem Dach verbunden mit den traditionellen Rollenzuweisungen und der zunehmend zu beobachtenden Ghettoisierung behindern eine persönliche und berufliche Weiterentwicklung erheblich. Die Zielsetzungen Gleichstellung und Integration haben bei dieser Zielgruppe aufgrund der kulturellen Hintergründe einen wesentlich höheren Grad von Interdependenz als z.B. bei deutschen Frauen. Ohne eine Beförderung der Gleichstellung ist eine berufliche Integration so gut wie ausgeschlossen.

Im Sinne des (zumindest in der Theorie) allgegenwärtigen Gender-Mainstreamings sind diese Erkenntnisse sowohl bei der Frage der notwendigen Anpassungsfortbildung als auch im Hinblick auf die perspektivischen Arbeitsfelder zu berücksichtigen. Es gilt, zukünftige Erwerbsarbeit nicht ausschließlich nach Eignungsgesichtspunkten ins Visier zu nehmen. Im Einzelfall kann das bedeuten, dass berufliche Tätigkeiten, die nicht in einem engen Zusammenhang stehen mit den „klassischen“ Aufgaben von Frauen in den Bereichen Reinigung, Pflege und Gastronomie, insbesondere bei den Ehemännern auf massiven Widerstand treffen. Dementsprechend sind Frauen leichter in ein-

fache (Dienstleistungs-)Tätigkeiten zu vermitteln. Dies wird zusätzlich dadurch zementiert, dass es in den genannten Bereichen eine Vielzahl von nicht sozialversicherungspflichtigen Teilzeit-Jobs gibt. Die Beraterinnen des PMC-Projektes eröffnen den Teilnehmerinnen, wenn es angebracht scheint, auch Einblicke in andere Berufsfelder. Vor diesem Hintergrund richtet sich die Beratungsarbeit also möglichst konkret an den Wünschen und Interessen der Frauen in Hinblick auf eine angestrebte Tätigkeit aus. Stärken, Fertigkeiten und Kenntnisse werden in den Blick genommen – auch wenn sie nicht in die rollenspezifische Zuordnung passen.

Erst nach einer Eignungsfeststellung werden der soziokulturelle Hintergrund und die individuellen Famili-

enverhältnisse in den Beratungsprozess mit einbezogen. In einigen Fällen gelingt es unter Einbezug anderer Familienmitglieder, die rollenspezifische Festlegung aufzubrechen und einen entsprechenden Arbeitsplatz zu akquirieren. Diese Themen sind von unseren weiblichen Mitarbeiterinnen ansprechbar, ohne im Umfeld der Teilnehmerin eine unmittelbare Verweigerungshaltung zu provozieren; die Mitarbeiterinnen muslimischer Herkunft finden leichter einen Zugang zu den entsprechenden Frauen und ihren Familien.

Zur professionellen Arbeit dieses Projektes sind weit mehr Kooperationen notwendig als in vielen anderen Feldern. Insgesamt ist das Netzwerkmanagement ein unverzichtbarer Baustein in der Integrationsarbeit mit MigrantInnen.

## **Multikulturell geprägt und hoch kompetent – Die Beraterinnen und Vermittler**

Viele der bei AQtivus eingesetzten Beraterinnen und Vermittler haben einen Migrationshintergrund, sprechen die Sprache des Klientel und verfügen über entsprechend hohe interkulturelle Kompetenzen. Dadurch erschließen sie sich den Zugang zur Zielgruppe, gewinnen Vertrauen und erhöhen die beruflichen Integrationschancen der MigrantInnen. In erster Linie geht es darum, die aktuellen Vermittlungschancen einschätzen zu können, Vermittlungshemmnisse zu lokalisieren und miteinander Wege zu vereinbaren, um die berufliche Eingliederung effektiv und effizient anzugehen. Der Fokus liegt in beiden hier beschriebenen Projekten auf der





beruflichen Eingliederung.

Angesichts der schwierigen Ausgangssituation im Hinblick auf die Motivation nicht nur der Frauen, sondern auch der dazugehörigen Familien ist die aufsuchende Beratungsarbeit als ambitioniert anzusehen.

Die Aufgabe der Beraterinnen besteht darin, herauszuarbeiten, was die Klientinnen brauchen, um angemessene Lösungen zu erarbeiten, welche Ressourcen sie mitbringen und auf welche Weise sie sich externe Unterstützung organisieren können. Gemeinsam mit den Klientinnen finden sie Wege zur Bearbeitung der anstehenden Themen und damit zur besseren Integration. Die Grundhaltung dabei ist geprägt von dem Wunsch nach Kooperation, Verständigung und Aushandlung von Wegen und Zielen.

### **Vermittlung und Begleitung – Nachhaltigkeit als oberstes Gebot**

Die Kernbereiche Arbeitsvermittlung und Beratung werden ergänzt von weiter gehenden Hilfestellungen bei der Integration in den Arbeitsmarkt: der Aufbau einer beruflichen Selbstständigkeit kann ebenfalls eine Alternative sein, die der individuellen Berufserfahrung der Arbeit suchenden Person und dem veränderten Arbeitsmarkt Rechnung trägt. Hier ist es möglich, die weiteren bei AQtivus vorhandenen Beratungskompetenzen zu nutzen. Auch in diesem Feld liegen die Kompetenzen der Einrichtung in der Bündelung von Kompetenzen und Qualifikationen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Eine umfassende Betreuung nach der Vermittlung trägt zur Nachhaltigkeit

des Angebots bei. Kontakthalten zu den Arbeitgebern, Unterstützung bei eventuell auftretenden Problemen in der Zeit nach der Vermittlung und bei Bedarf die Weitergabe von Informationen über eventuell vorhandene Fördermöglichkeiten für Arbeitgeber gehört zum Service von AQtivus-Projekten.

Die Dienstleistungen werden einschließlich der Vermittlung in Arbeit aus einer Hand verantwortlich gesteuert und durchgeführt. Das langjährige Know-how in der Arbeit mit Migrantinnen fließt in die Projekte mit ein.

### **Case Management als Instrument der Integration**

AQtivus leistet mithilfe des Case Management Beiträge, um Menschen nachhaltig die Möglichkeit zu geben, über entlohnte Arbeit ein angemessenes

senes Einkommen zu erzielen und sich in das kulturelle Leben einzufinden.

Erfolgsfaktoren sind dabei die Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, ihre Kenntnis des sozialen Umfelds ihrer Klientinnen, die Intensität der Betreuung sowie das Engagement der Teilnehmenden, ihre Lage zu verändern und zu verbessern. Widerstände, die den Klientinnen den Zugang zu erschweren, können mit den Methoden des Case Managements angegangen und überwunden werden. So entsteht ein attraktives Angebot, das von den Teilnehmerinnen angenommen wird und sie von zugewiesenen „Klienten“ zu autonom handelnden Personen macht.

Durch das Verfahren von Case Management sind Rahmen und Struktur gegeben, beide Seiten, Träger und Teilnehmer, sind eingebunden in ein Netzwerk von Hilfe Leistenden. Wissen, methodisches Können und professionelle Haltung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tragen dazu bei, Integrationschancen zu erhöhen und den Teilnehmenden neue Perspektiven zu eröffnen.

Die individuellen und strukturellen Schwierigkeiten auf dem Arbeitsmarkt sind damit nicht behoben, das Problem der Arbeitslosigkeit nicht gelöst. Dennoch sind es für den Einzelnen Schritte auf dem Weg zu einer besseren Teilhabe am gesellschaftlichen Leben. Der Wandel des Arbeitsmarktes wird auch in Zukunft viele Kraftanstrengungen nötig machen, Anpassungsleistungen und innovative, kreative Lösungswege erfordern. Der Blick über die Landesgrenzen, innerhalb und außerhalb der EU, lässt vermuten, dass auch Deeskalation ein wichtiges Thema der Zukunft sein wird.

Durch die Arbeit in Projekten und durch individuelle Beratung wird

AQtivus weiter an der Integration von MigrantInnen arbeiten – und damit langfristig dazu beitragen, dass bei den gesellschaftlichen Verteilungskämpfen ein friedvolles Zusammenleben möglich sein wird.



*Ajisa Winter*