

# Kritische Anmerkungen zum Case Management

Jürgen Hille

Der Sinn von Case Management lässt sich leicht vermitteln, indem ein (fiktives) Fallbeispiel beschrieben wird:

Der Sohn Axel der Familie Müller wird wegen seiner Konflikte in der Schule nicht nur vom Beratungslehrer betreut, sondern die Schulsozialarbeiterin führt ebenfalls mit ihm Gespräche. Seine Mutter, Frau Müller, wurde mehrfach im Jugendamt betreut und war auch schon in der Erziehungsberatungsstelle. Herr Müller wird von einem Sozialarbeiter in der Bewährungshilfe betreut, Axels Schwester ...

Case Management (CM) „entdeckt“ dieses unkoordinierte Nebeneinander und bringt eine sinnvolle Struktur in die Betreuung der Familie Müller (welche Hilfedienste machen was). Dabei ist CM von seinem Anspruch nach nicht nur auf die Vermeidung von unökonomischer Doppelarbeit gerichtet, sondern umgibt sich in mehrfacher Hinsicht mit klientenzentrierter Arbeit; trotz oder gerade wegen der diversen Dienstleister/-innen geht vielleicht verloren, dass ein zentral wichtiges Element fehlt, z.B. die Schuldenberatung oder das Suchtproblem in der Familie. CM führt nicht nur zu koordinierter, sondern auch zu systematischerer und umfassenderer Betreuung (Optimierung). Damit auch nicht entfernt der Verdacht einer unzulässigen Therapeutisierung aufkommt, verweisen CM-Vertreterinnen unermüdlich auf die (an anderer Stelle ebenso kritisch zu reflektierenden) Ressourcen des Klienten (Empowerment). Im Originalton eines der prominentesten CM-Apologeten Prof. Dr. Peter Löcherbach (1) klingt das folgendermaßen: „Die verschiedenartigen, oft kumulierten Problembereiche der Adressaten Sozialer Arbeit verdeutlichen die Notwendigkeit interdisziplinärer Hilfsmaßnahmen bzw. die Integration verschiedenster Hilfeleistungen in ein Gesamtkonzept. Das ist konkret mit Vernetzung gemeint. Die Nutzung

von Ressourcen (sowohl materiellen wie auch kommunikativen) ist ein wesentliches Merkmal gelungener Unterstützungsarbeit. Soziale Unterstützungsarbeit hat das Ziel, negative Zirkel aufzubrechen bzw. in positive Zirkel umzuwandeln: an den positiven Möglichkeiten der Betroffenen unter Beachtung der Lebenswelt und -wirklichkeit anzusetzen.“ (2)

Klingt doch schon jetzt Klasse! Und dabei hat sich das CM inzwischen noch sehr viel weiter entwickelt – bis hin zur (R)Evolutionierung der Handlungsansätze der Sozialen Arbeit: „CM ist ein moderner Handlungsansatz, der Praxis und Theorie der Sozialen Arbeit in spezifischer Art und Weise (r)evolutioniert: alte Inhalte und Handlungsansätze aus der Sozialen Arbeit werden mit neuen verknüpft und vor allen Dingen neu systematisiert (hierin sehe ich die größte Innovation). Besonderheiten des Case-Management-Tätigkeitsprofils bestehen nicht in den Einzelkompetenzen, sondern in der Kombination von begleitender und koordinierender Tätigkeit, sowie in einem systemischen und systematischen Vorgehen in Bezug auf Hilfeplanung und Monitoring. CM führt dazu ‚Hilfe‘ neu zu definieren und dies nach ‚innen‘ und ‚außen‘ kommunizieren zu können.“ (3)

Ich kann hier im Rahmen dieser Anmerkungen nur einige Argumente (verkürzt) gegen diese meines Erachtens hybriden Anspruchs einer „Methode“ der Sozialen Arbeit anklingen lassen und hoffe, dass diese Zeilen auch ein Auftakt zu einer kritischen methodischen Diskussion auch zu anderen sozialarbeitstheoretischen Fragen ist (z.B. zur inflationären Behauptung der systemischen Orientierung, Systembegriff etc.).

Der CM-Ansatz hat in der Praxis der Sozialen Arbeit nicht einmal entfernt die Relevanz, die er suggeriert. Zwar gibt es bereits diverse Arbeitsfelder

in denen der CM-Ansatz ausprobiert wurde (z.B. in Modellversuchen, ein Überblick findet sich bei Löcherbach (4)), die tatsächliche, etwa (teil-)flächendeckende Integration in die tägliche Arbeit der Jugend-, Familien- und Suchtkrankenhilfe (um nur einige Handlungsfelder der Sozialen Arbeit zu nennen) sehe ich nicht.

Spannender als dieser Sachverhalt selbst wäre die Analyse der Gründe, warum dies nicht so ist und vielleicht nicht so zu realisieren ist. Wer die gewachsenen Strukturen der Sozialen Arbeit mit ihrer vielfältigen Organisationsformen kennt, weiß, wie schwierig es (all zu oft) ist,

- die diversen (zunehmend konkurrierenden) Träger (von einander unabhängigen Dienstleistungsunternehmen) mit ihren unterschiedlichen Identitäten (ideologisch, methodisch etc.) wirklich im Sinne des Klientels zu vernetzen;
- zwischen einzelnen Trägern der Sozialen Arbeit und den zuständigen Behörden bzw. Kostenträgern offen zu kommunizieren bzw. real zu vernetzen;
- dass Behörden untereinander und/oder die diversen Kostenträger untereinander kooperieren;
- dass die betreuenden Sozialarbeiter/-innen so eigenständig arbeiten dürfen, wie es fachlich sinnvoll wäre, ohne dass die direkt vorgesetzte oder „höhere“ Trägerbene(n) hier kontrollierend eingreift;
- dass selbst einzelne Kollegen/-innen vor Ort zusammen arbeiten (und nicht gegeneinander).

Auch prinzipielle kritische Analysen über die systemimmanente Disfunktionalität der Sozialen Arbeit, wie sie z.B. von Wolfram Seibel bereits 1992 (5) vorgelegt wurden, werden im CM-Ansatz nicht angemessen berücksichtigt.

Gerade von einem sich auf syste-

mische Theorien berufenden Handlungsansatz müsste man auch eine hinreichende Analyse der strukturellen Bedingungen ihres Gegenstandsbereiches erwarten. Dies ist meines Erachtens nicht der Fall.

Noch gravierender als die zuvor aufgezeigten Defizite des CM-Ansatzes erscheinen mir die Mängel in der Analyse des „Fallgeschehen“, welches von materieller Armut und zumeist schwierigsten Sozialisationsverläufen oft in Kombination mit unzureichenden (Aus-)Bildungsabschlüssen, pessimistischen subjektiven Zukunftserwartungen und oft negativen Haltungen bezüglich behördlicher oder karitativer Hilfeagenturen etc. begleitet ist.

Obwohl der Bezug zur Lebensweltorientierung im CM-Ansatz explizit behauptet wird (klingt wohl modern), wird dieser Bezug nicht systematisch durchgehalten, denn dann müsste der CM-Ansatz einen differenzierten Beitrag zur methodischen Gestaltung einer professionellen Arbeitsbeziehung zum Klientel zumindest skizzieren. Ohne die oft langwierige und von Widersprüchen geprägte Beziehungsarbeit lässt sich beim Großteil des Klientels der Sozialen Arbeit in aller Regel keine vertrauensvolle Zusammenarbeit entwickeln. Welches Klientel ist bereit und in der Lage, an einem problemorientierten Managementprozess teilzunehmen? Welche Zielgruppe der Sozialen Arbeit vertraut einem Case Manager? Hier liegen die Probleme. Doch gerade die Arbeit mit dem Klienten, mit der konkreten Person verliert sich zunehmend (6): Alle managen.

Statt sich nun mit der widerständigen Wirklichkeit zu beschäftigen, eilt CM „höher und höher hinaus“. Leider sind diese Aspekte nicht gemeint, wenn im CM gesagt wird: CM ist mehr als managen – CM wird Systemsteuerung.

Vielleicht ist dann die neueste Entwicklung innerhalb der CM-Gemeinde konsequent: die Ausbildung von Case Management-Assistenten/-innen. Das sind dann diejenigen, die die konkrete Arbeit (am Klientel) erbringen sollen (7).

#### **Anmerkungen**

(1) 2. Vorsitzender der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management (DGCC)

(2) Peter Löcherbach: *Altes und Neues zum Case Management. Soziale Unterstützungsarbeit zwischen persönlicher Hilfe und Dienstleistungsservice*. In: Mrochen, Siegfried; Berchtold, Elisabeth; Hesse Alexander (Hrsg.): *Standortbestimmung sozialpädagogischer und sozialarbeiterischer Methoden*. Weinheim 1988, S. 104-122

(3) Peter Löcherbach: *Innovationen in und durch Case Management*. Vortrag auf der Jahrestagung 2004 der Deutschen Gesellschaft für Soziale Arbeit „Innovation durch Soziale Arbeit. Notwendigkeiten und Chancen in Zeiten knapper Kassen“ am 26. und 27. November 2004 in Berlin

(4) Peter Löcherbach: *Einsatz der Methode Case Management in Deutschland: Übersicht zur Praxis im Sozial- und Gesundheitswesen*. Vortrag: Augsburger Nachsorgesymposium am 24. 5. 2003 (wird demnächst veröffentlicht), Peter Löcherbach: *Case Management in Sozialen Diensten*. CM in der Bewährung Freiburg 7. 7. 2004

(5) W. Seibel: *Funktionaler Dilettantismus*. Baden-Baden 1992

(6) „CM verändert die Interaktion zwischen Professionellen und Nutzern in Richtung Dienstleistung und stellt eine Abkehr bzw. Erweiterung einer überwiegend personenbezogenen Interaktion (Beziehungsarbeit) dar.“ (Löcherbach 2004)

(7) Diese Kritik gilt nun sicher nicht für alle CM-Theorieansätze. Als positive Ausnahme ist insbesondere Manfred Neuffer (ders.: *Case Manage-*

*ment. Soziale Arbeit mit Einzelnen und Familien*. Weinheim 2005) zu nennen, den wirklich der „Fall“ noch interessiert!



Jürgen Hille