

# Das zweite Standbein von Case Management

## Systemsteuerung und Netzwerkarbeit\*

Manfred Neuffer

Zwei grundlegende Funktionen beinhaltet Case Management. Die Steuerung des Fallgeschehens einerseits und die Steuerung von Systemen, die Einfluss auf das Fallgeschehen nehmen. Unterschiedliche Akzente werden auf diese beiden Konzeptteile gelegt, doch ist unbestritten, dass nur beide Teile Case Management kennzeichnen. Fallmanagement wäre eine Reduzierung auf das Fallgeschehen. Andererseits stellt eine übergewichtige Positionierung der Systemsteuerung die Gefahr in sich, den eigentlichen Ausgangspunkt, die schwierige Belastungssituation eines Klienten, aus den Augen zu verlieren.

Case Management als Konzept von der unmittelbaren Aufgabe des Case Managers zu trennen könnte in diesem Zusammenhang Klarheit verschaffen. Das Konzept muss in unterschiedlichen Dimensionen gesehen werden, wenn es seine volle Wirkung erzielen will (vgl. Woodtly 2004).

### Steuerungsebenen

Die Fallsteuerung liegt auf der operativen Mikro-Ebene. Case Manager richten ihre Arbeit an einem Phasenkonzept aus und steuern im Einzelfall die im Hilfeplan festgelegten professionellen und nicht-professionellen Unterstützungsleistungen. Käme ein persönliches Budget für den jeweiligen Klienten hinzu, wäre die Steuerungsfunktion noch deutlicher und der Einfluss auf das qualitative Angebot von Dienstleistungen. Auf einer Zweiten, der Meso-Ebene, werden in einer Organisation oder einem Organisationsverbundsystem Strukturen bearbeitet und festgelegt, die die Abläufe des Case Management auf der Mikro-Ebene sicherstellen, aber auch Konzeptarbeit, Innovation, Koordination und Kooperation in Angriff nehmen. In aller Regel liegt dies in der Hand von mittleren Führungskräften. Case Manager müssen diesen Prozess partizipativ mitgestalten oder in einer festgelegten Doppelfunktion

übernehmen. Denkbar wäre auch ein Case Management-Team, das diese Doppelfunktion als Ganzes übertragen bekommt.

Case Management kann konzeptiell besser implementiert werden, wenn auf einer Dritten, der Makro-Ebene, im Rahmen von sozial- und gesundheitspolitischen Gremien, Vorständen von Trägern, gesetzliche Rahmenbedingungen für Case Management geschaffen oder verändert, Maßnahmen definiert und Angebote geplant und initiiert werden. Case Manager wären auch hier unmittelbar einzubeziehen, in dem sie Bedarfe und Planungsdaten weitergeben oder eine Lobbyfunktion für ihre Zielgruppe ausüben. Woodtly nennt auf diese drei Ebenen bezogen verschiedene Voraussetzungen, mit denen Case Management zum Gelingen gebracht werden kann. Auf der normativen Makro-Ebene: Klarer Willen zum Einsatz von Case Management, Strategien, Leistungsaufträge und Definition von Angeboten. Auf der strategischen Meso-Ebene: Regelung der Zusammenarbeit, Versorgungsmanagement, fachliche Konzepte zur Umsetzung von Case Management, Qualifikation der Mitarbeiter, transparente Kommunikationswege und geeignete Organisationsstrukturen. Auf der operativen Mikro-Ebene: notwendige Qualifikationen, Bereitschaft und Wille zur Anwendung von Case Management und zur interdisziplinären Kooperation.

### Soziale Netze stärken und kontrollieren

Im Umfeld und den darin eingebundenen Systemen liegen für die Klienten/-innen mehr Ressourcen verborgen, als in der Sozialen Arbeit gemeinhin angenommen wird. Das Konzept Case Management beinhaltet Soziale Netzwerkarbeit in besonderem Maße, von der Analyse eines Falles beginnend, bis hin zum Controlling in dessen Rahmen konkrete

Netzwerkarbeit auszuüben ist.

Inwieweit Klienten/-innen durch soziale Netze auch beeinträchtigt sein können und damit eher Nachteile erleiden, wird parallel zu beachten sein. Kontrolle durch ein soziales und institutionelles Netz birgt in sich, wie das Thema Macht, positive wie negative Aspekte. In diesem Sinne muss ein Case Manager im Rahmen seiner Netzwerkarbeit diese Vielschichtigkeit in einem Fallverlauf berücksichtigen, die Ressourcen besonders herausstellen, Einschränkungen und Behinderungen analysieren und sie mit den Klienten/-innen aufgreifen und beseitigen helfen.

Traditionelle soziale Netze wie Familie, Nachbarschaft, Vereine und Verbände, Kirchen, Gewerkschaften verloren im Zuge der Individualisierung der Gesellschaft an Bedeutung und sind immer weniger identitätsstiftend. Soweit diese Netze noch bestehen, werden sie von den Einzelnen allenfalls noch partiell genutzt, ohne eine durchgängige Bereitschaft das Gemeinsame mitzutragen. Das Zugehörigkeitsgefühl, die aktive Mitgliedschaft steht nicht im Vordergrund. Diese Distanz schafft gleichzeitig Freiräume, mit denen individuelle soziale Bedürfnisse schneller und mit weniger Vorleistungen erfüllt werden können. Indikatoren für diesen Prozess stellen die Zunahme von Ein-Personen-Haushalten, von Nichtehelichen-Lebensgemeinschaften, die steigende Zahl von Ehescheidungen, die Zunahme an Mehrfach-Heiraten genannt „Serien-Monogamie“, die steigende Zahl von Alleinerziehenden dar (Bullinger/Nowak 1998, 45 ff.).

Am ehesten können diejenigen Menschen die Freiräume nutzen, die selbstbewusst, materiell abgesichert ihr Leben weitgehend autonom bestreiten und sich entsprechende Dienste leisten können. In der Regel zählt das Klientel der Sozialen Arbeit nicht zu dieser Gruppe und muss

zusätzliche Anstrengungen unternehmen oder Belastungen auf sich nehmen, um ihren Alltag in diesem gesellschaftlichen Veränderungsprozess bestreiten zu können.

## Korrektur des Individualismus

Jeder gesamtgesellschaftlichen Entwicklung folgt eine Gegenströmung. Anhand der negativen Erfahrungen

wiederzugewinnende Verpflichtung des Einzelnen für eine Gemeinschaft. „Wir behaupten, dass unser Ruf nach mehr sozialer Verantwortung nicht auf die Einschränkung individueller Rechte zielt, dass vielmehr starke Rechte und ein hohes Maß an Verantwortung zusammengehören“ (Etzioni 1995, 1). In einer neuen Gemeinschaft solle sowohl Pluralismus und Dissens möglich sein und die sie bedingenden Netze nicht zu

Gruppenzielen mit zu definieren“ (Gardener, zit. in: Etzioni, a.a.O. 144).

In eine ähnliche Richtung zeigt die Membershiptheorie von Hans S. Falck, ein führender Theoretiker und Praktiker der Sozialen Gruppenarbeit in den USA. Allerdings entwickelt er seine Vorstellung von Gemeinschaft nicht aus dem Verständnis eines moralisch-ethischen zu verändernden Individualismus, sondern



der Individualisierung beschäftigen sich Gruppierungen vermehrt mit der Idee, der Anforderung und dem Auftrag, Menschen wieder für Gemeinschaften zu interessieren und sie dort einzubinden. Die Vertreter des Kommunitarismus fordern anstatt Eigennutz und Egoismus die

eng geknüpft sein. Diese Vielfalt in einer Einheit wird von John W. Gardener definiert: „Damit die Ganzheit nicht die Vielfalt erstickt, brauchen wir eine pluralistische Philosophie, Offenheit für Dissens und die Chance für Teilgemeinschaften, ihre Identität zu bewahren und umfassendere

er stellt die positiv verankerte Mitgliedschaft von Menschen in einer Gruppe, in einer Gemeinschaft als Grundbedingung des Lebens. „Im Zentrum der Aufmerksamkeit steht nicht mehr das Individuum mit seinen Unangepasstheiten und Defiziten, sondern ... das System Mensch-

Umwelt“ (Vorwort in Falck 1997, IX). Die Analyse von zwischenmenschlicher Interaktion steht damit im Mittelpunkt der Membershiptheorie, ebenso wie die Grundannahme, dass Entscheidungen, die die Klienten/-innen treffen, immer auch andere tangiert. Dieser im Grunde logische Gedankengang, nämlich die eigene Verantwortung von Entscheidungen und deren Folgen, wird nach Falck in der Sozialen Arbeit noch zu wenig berücksichtigt (vgl. a.a.O., 50 und 51).

Die Systemtheorie als auch das Empowerment bieten für die Soziale Netzwerkarbeit einen theoretischen wie konzeptionellen Rahmen. Die Tendenz eines Systems, Fehlentwicklungen zu korrigieren und auszugleichen, wird im Besonderen in der Netzwerkarbeit aufgegriffen.

Die geschilderten veränderten Lebenslagen fordern die Soziale Arbeit auf, verstärkt bestehende soziale Netze ihrer Klienten/-innen zu analysieren und sie zu animieren, soziale Netze für sich zu nutzen und neue mitzugestalten.

Soziale Netzwerkarbeit bietet für Case Management Handlungsorientierung und konkrete Interventionsmöglichkeiten, da sie fallspezifisch und fallun-spezifisch eingesetzt werden kann.

Klienten/-innen benötigen in ihrer individuellen Belastungssituation konkrete Hilfen, die auch Kontrolle beinhalten können, und Verständnis für ihre individuelle Situation. Können sie in dieser Arbeit in soziale Netze wieder eingebunden werden, erhöht sich gleichzeitig ihr Verständnis von Zusammenhängen, die ihre Situation mitprägen. Damit wird eine Brücke gebaut zu mehr Engagement im eigenen Umfeld.

„Ohne den einzelnen in seiner mehr oder weniger ausgeprägten Verknüpfung mit anderen aus dem Auge zu verlieren, bietet sich in der Netzwerk-

perspektive die Möglichkeit, über den vorherrschenden Individualismus und Familialismus des psychologischen oder pädagogischen Blicks hinaus neben kleinen und engen gesellschaftlichen Bezügen auch weitere und entferntere soziale Strukturen in Analyse und Handlung einzubeziehen (Nestmann, 1989, 109).

## Netzwerkarbeit erweitert Handlungsspielräume

Die Soziale Netzwerkarbeit bietet dem Case Manager die Möglichkeit, die Wechselwirkungen zwischen engeren und weiteren sozialen Bezügen analysieren zu können und integrierte Handlungsmodelle zu entwickeln. In mehreren Hamburger „Modellprojekten zur flexiblen familiären Krisenintervention“ wurde dieser Ansatz konsequent verfolgt. So konnte zum Beispiel die individuelle Krisenintervention bei einer alleinerziehenden Mutter in einem Mütterzentrum dadurch ergänzt werden, dass sie und ihre Kinder gleichzeitig in den offenen Bereich (Mittagstisch, Gruppenangebote, Kinderbetreuung) des Mütterzentrums eingebunden wurden. Die fallzuständige Fachkraft, die die Krisenintervention übernahm, koordinierte diesen Prozess. In der Auswertung der Modellprojekte ergab sich eindeutig, dass weiterführende und eingreifendere Maßnahmen wie Hilfen zur Erziehung vermieden werden konnten (vgl. Neuffer 2001).

Untersuchungen im Familienbereich (bezogen auf die Subsysteme Verwandtschaft, Freundschaft, Nachbarschaft) ergaben, dass Familien soziale Netzwerke als unterstützende Funktion nur wenig nutzen. „...das geringe Maß an gegenseitiger Hilfeleistung ist weniger ein Produkt fehlender Hilfsbereitschaft, als vielmehr Ergebnis eines Verhaltens, das bestrebt ist, möglichst wenig Probleme nach außen dringen zu lassen und wenn möglich, nie Außenhilfe in Anspruch

nehmen zu müssen“ (Straus u.a., 1987, 188).

Daraus leitet Nestmann die Notwendigkeit ab, dass der Unterstützungscharakter, der Aufbau und die Mitwirkung in sozialen Netzen in einen Lernprozess eingebettet werden muss, um die Kompetenz zu erwerben, soziale Netze zu nutzen und mitzutragen. Insbesondere taucht diese Anforderung des Erlernens in den Übergangsphasen und Krisensituationen des Lebens auf wie beim Schulbeginn, bei Einstieg in das und Ausscheiden aus dem Arbeitsleben, bei Partnerverlust, bei Pflegebedürftigkeit (vgl. Nestmann, 1989, 111).

Liegen bei einem Case Manager keine überregionalen Aufgabenbereiche vor (wie zum Beispiel Adoptionsvermittlung, Integration ins Arbeitsleben) wird ein Case Management-Konzept durch seine Einbindung in einen Sozialraum qualifiziert. In zielgruppenspezifischen als auch arbeitsfeldspezifischen Case Management-Konzepten können die Aufgaben und Funktionen von Case Managern institutionsübergreifend und damit zum Beispiel die Controllingfunktion optimaler erfüllt werden. Wozu eine abgestimmtes und kontraktiertes Geschehen erforderlich ist. Sozialraumorientiertes Case Management nutzt andererseits stützende soziale Netze für sein Klientel, kann sie aktivieren, reorganisieren oder bildet neue Systeme als Netzwerke hervor.

Im Besonderen beschäftigt sich Case Management mit folgenden Netzwerken:

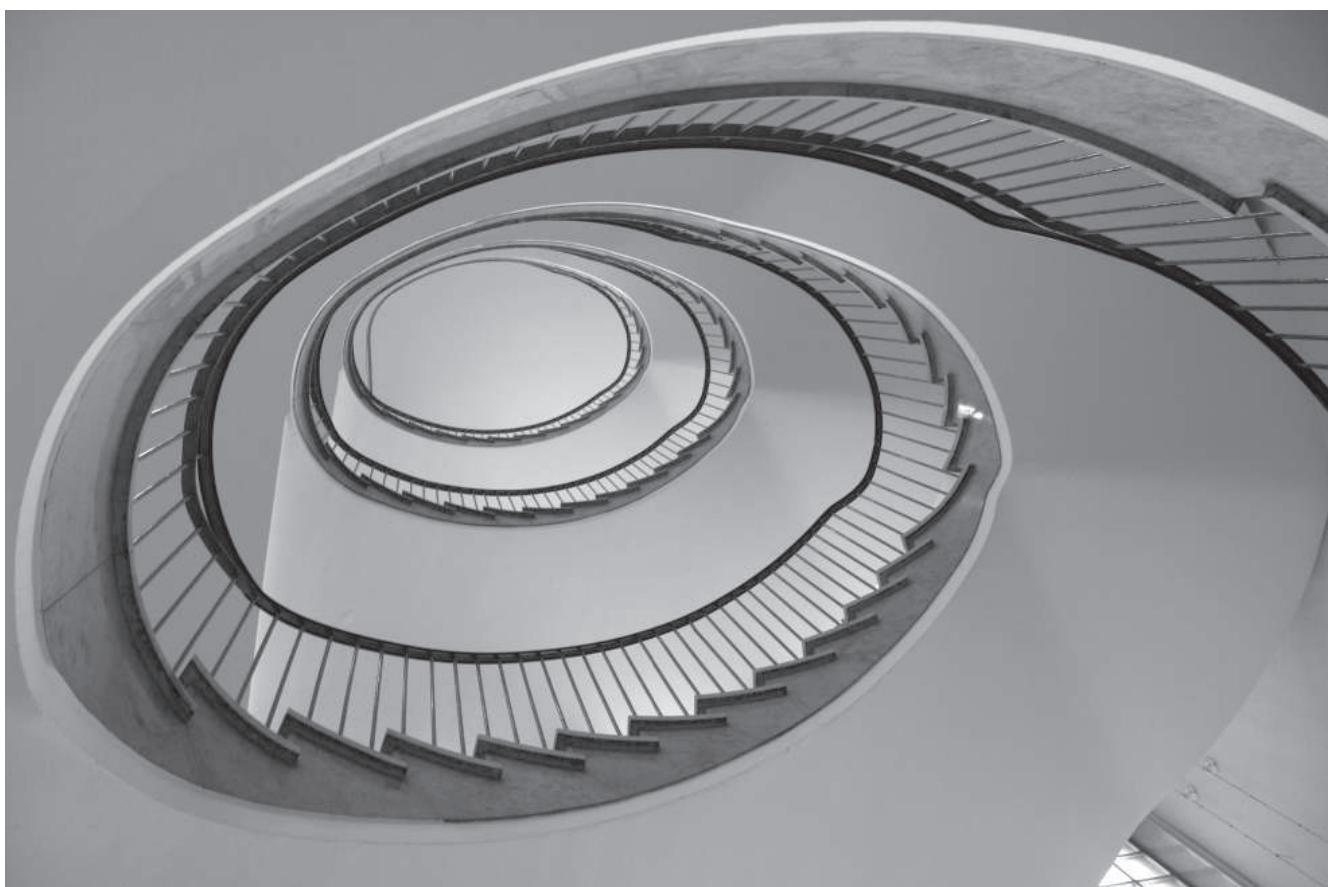
*Personenorientierte oder auch primäre Netze:* Sie umgeben ein Klientensystem und werden von den darin agierenden Personen geprägt. Von einzelnen Klienten/-innen her gesehen wäre dies zuvorderst ihrer Familie. Darüber hinaus oder auch als Ersatz für eine Familie wirken in einem derartigen Netz Personen aus

der Verwandtschaft, des Freundeskreises, aus Peer Groups, aus Nachbarschaft und einzelne Personen aus dem Freizeit, Kultur- und Bildungsbereich (z.B. Trainer, Lehrer, Jugendgruppenleiter, ehrenamtliche Mitarbeiter).

*Fallspezifische institutionelle Netze:* Spätestens nach der Hilfeplanung, in den häufigsten Fällen bereits davor,

unterstützend als auch einengend wirken können. Auch stellen sie nicht selbstverständlich ein Netzwerk für Klienten/-innen dar. Der Case Manager analysiert die Tätigkeiten der beteiligten Institutionen, bezieht sie zu Beginn und im Laufe der Hilfestellung ein. Sein Ziel wird es sein, in Absprache mit den Klienten/-innen diese Institutionen vertraglich in das Hilfegeschehen einzubinden. Damit

der Träger, reflexives und prozesshaftes Denken und Handeln fördert gleichzeitig das Verständnis für die Zielgruppen und die kooperative Kommunikation. Ineffektive, kompetenzarme und sich überschneidende Bereiche können durch Konzentration und Aufgabenabsprachen zu sinnvoll kooperierenden Verbünden zusammengefügt werden, sofern sie sich nicht von Konkurrenzdenken



werden Klienten/-innen von Institutionen und mit den in ihrem Auftrag handelnden Personen umgeben. Kindertagesstätte, Schule, Jugendhaus, kulturelle Begegnungsstätte, Strafanstalt, Psychiatrie, Altenheim, Jugendamt, Sozialamt, Arbeitsagentur, andere Beratungsstellen und soziale Dienste stellen eine Auswahl dar. Bei den genannten Institutionen ist unschwer zu erkennen, dass einzelne Aufgabenstellungen darin sowohl

bildet sich ein neues institutionelles Netz, dessen Koordination und Kooperation im Fallverlauf zu einer Kernaufgabe des Case Managers wird.

*Fallunspezifische institutionelle Netze:* Im Rahmen einer Arbeit im Stadtteil oder im Sozialraum besteht eine wichtige Aufgabe für die dort lebenden Menschen, das bestmögliche Angebot an Hilfestellungen zu entwickeln. Ein gemeinsames Basisverständnis

leiten lassen. Je komplementärer die Konzepte entwickelt werden, desto geringer wird die Konkurrenzsituation. Konflikte lassen sich in einem Verbund produktiv bearbeiten und in Energien umlenken. Institutionelle Netze erhöhen ihren Einfluss im kommunalpolitischen Bereich durch ein überzeugendes Angebot, durch ihre gemeinsamen Erkenntnisse von Not- und Lebenslagen ihrer Klientel. Sie können daher in der Auseinan-

dersetzung um finanzielle Ressourcen Vorteile für die jeweils einzelne Institution und das Gesamtgeschehen einer Zielgruppe erwerben. Ihre Erkenntnisse lassen sich darüber hinaus wissenschaftlich besser auswerten. Ihre externe Kooperation steigert ihre interne Qualität und die gesamte gesellschaftliche Anerkennung von sozialen Dienstleistungen.

Der Case Manager muss an diesem Prozess nicht notwendigerweise selbst beteiligt sein. Mit seiner indirekten Mitarbeit, durch zur Verfügung stellen von (anonym) ausgewerteten Fallverläufen, einschließlich der Rückmeldungen von Klienten/-innen und durch seine Erkenntnisse aus der fallspezifischen Netzwerkarbeit, kann er die fallunspezifische erheblich beeinflussen und fördern. Seine direkte Mitarbeit in Arbeitsgruppen, Sozialraumteams, Stadtteilkonferenzen oder anderen Gremien wird dadurch nicht ausgeschlossen. Er stellt gleichzeitig sicher, dass das Dienstleistungsangebot für sein Klientel qualitativ und quantitativ ständig verbessert und weiterentwickelt werden kann. Welchen Anteil die fallunspezifische Arbeit an einem Case Management einnimmt, hängt von der Einbindung dieser Tätigkeit in ein Team und in ein sozialraumorientiertes Gesamtkonzept ab.

Aspekte der sozialen Unterstützung kommen in unterschiedlicher Form zum Tragen. Sie können eine direkte Hilfe bedeuten, mit der eine Belastung unmittelbar bewältigt werden kann. Sie können die Sichtweise auf ein Problem verändern helfen und damit dem Einzelnen oder einem Klientensystem alternatives Handeln ermöglichen. Sie bieten Schutz vor Selbstzweifeln, unangemessenen eigenen oder fremden Schuldzuschreibungen oder vor existenziellen Nöten.

In der Praxis der Sozialen Netzwerkarbeit werden nichtprofessionelle und professionelle Unterstützung in

einem Netzwerk zusammenfließen. Ein Case Manager hat die Chance, beide Bereiche gezielt und koordiniert aufzugreifen und wirksam werden zu lassen. Für Klienten/-innen wird per se nicht immer die nichtprofessionelle Unterstützung Vorrang haben. Insofern ist mit ihnen genau abzuklären, wo für sie Unterstützung aus dem Netzwerk akzeptabel ist, welches Vertrauen vorliegen muss und welche Vorgehensweisen sie mittragen können. An diesen Linien wird sich entscheiden, ob eine professionelle Hilfe oder eher eine nichtprofessionelle oder eine Kombination Sinn macht.

## Ein genauer Blick ist notwendig

So ist die Analyse und Beobachtung der sozialen Netze für den Case Manager eine Bereicherung und erweitert seinen Handlungsspielraum. Folgende Kriterien fließen dabei ein:

- **Quantität**  
Welches Ausmaß und Dichte hat ein soziales Netz, wie häufig sind die Kontakte und Interaktionen?
- **Qualität**  
Welche Gefühle, Sympathien, Antipathien prägen die Kontakte und Interaktionen zwischen den Beteiligten im Netzwerk?
- **Funktion**  
Welche Unterstützungsart ist vorrangig? Welche Rollen sind im sozialen Netz festgeschrieben? Gibt es die Möglichkeit des Rollentausches?
- **Macht**  
Sind die Beziehungen im Netz gleichgewichtig? Welche Formen von Machtausübung finden statt?
- **Kommunikation**  
Gibt es Störungen, Konflikte, Koalitionen, Isolation? Sind die Kommunikationsformen konstruktiv oder destruktiv? Findet die Kommunikation nur in Teilbereichen statt?

Diese Kriterien können auf die fallun-

spezifische institutionelle Netzwerkarbeit übertragen werden. Der dortige Qualitätsaspekt wird nach den Gesichtspunkten der Kooperation, Koordination analysiert und beobachtet.

Um ein soziales Netz zu interpretieren und einzuschätzen, wird nach den Stärken, Kräften und Ressourcen gefragt, ebenso, welche Schwächen vorliegen. Zum Beispiel weist ein soziales Netz Lücken auf, sind diese in bestimmten Teilbereichen wiederkehrend (z.B. Kommunikation)? Im Besonderen ist zu betrachten, inwiefern im sozialen Netz kontrolliert wird und ob daraus sich Einschränkungen ergeben.

Aus der Analyse können sich unterschiedliche Anforderungen für die Netzwerkarbeit ergeben. So reicht es möglicherweise aus, ein bestehendes Netz zu aktivieren oder zu stabilisieren. Der Case Manager begibt sich dann im Auftrag des Klientels in eine Funktion des Netzwerkcoach. Beziehungen werden intensiviert oder verringert, Personen und Institutionen dichter zusammengeführt oder Lücken aufgefüllt. Im Rahmen der Hilfeplanung werden neue Netzwerke geschaffen, um zum Beispiel Pflegeleistungen der Familie zu ersetzen oder sie zu ergänzen. Besteht um ein Klientensystem ein personenorientiertes, eher nichtprofessionelles Netz und ein fallspezifisches institutionelles Netz, gilt es diese beiden zusammenzuführen, damit sie sich konstruktiv ergänzen. Nichtprofessionelle Unterstützung aus der Familie oder von Ehrenamtlichen muss von zwei Seiten betrachtet werden. Häufig werden diese Unterstützer/-innen überfordert. Um ihre Unterstützungsarbeit zu erhalten, ist es Aufgabe des Case Managers im anstehenden Fallverlauf auch sie zu stützen, ihnen materielle und immaterielle Entlastung zu organisieren.

Wie an einigen Stellen bereits ange-

deutet wirken soziale Netze nicht nur unterstützend. Im personellen wie institutionellen Netz wird über die Klienten/-innen eine Vielzahl von Daten ausgetauscht. Datenschutz zu organisieren und zu gewährleisten wird in der Sozialen Netzwerkarbeit eine vorrangige Aufgabe sein. So findet in sozialen Netzen auch soziale Kontrolle statt, die in vielen Fallkonstellationen ausdrücklich gewollt ist, sich aber ebenso einschränkend und negativ auswirken kann. Überstülpen von Werten und Normen, Manipulationen und erhöhte Eingriffsmöglichkeiten sind die Folge. Wobei soziale Netze sehr wohl Außeneinflüsse begrenzen und sich auf ihre eigenen Interessen beschränken können. Soziale Netze wie ihre einzelnen Unterstützungskräfte können überschätzt werden. Vor allem die nichtprofessionellen Netze kommen an Leistungsgrenzen in schwierigeren Belastungssituatlonen (wie Kriminalität, Psychiatrie, lebensgefährliche Krankheiten) und führen zum Gegenteil von positiver Unterstützung. Die Klienten/-innen müssen sich dann zusätzlich mit Ausfallerscheinungen in ihrem gewohnten Netz auseinander setzen. Immer wieder ist zu erkennen, dass soziale Netzwerkarbeit von sozial-politischer Seite missbräuchlich für nicht validierte Vorstellungen herhalten muss, die sich darum ranken, Kosten von sozialen Hilfestellungen einzusparen zu können. Einsparpotenziale können sich einstellen, doch bleiben sie das einzige Kriterium, häufig nicht offen gelegt, verkehren sich die Bemühungen ins Gegenteil. Reißt der einseitige Abbau von professionellen Leistungen Lücken auf (z.B. Abbau von ambulanter Drogenberatung), die in familiärer oder ehrenamtlicher Arbeit keine Analogie finden, verkehren sich gerade Fallverläufe ins Gegenteil, sie dauern länger, sie ziehen im Klientensystem später andere nach (jüngere Kinder fallen in die Hilfsbedürftigkeit), die Eingriffe werden stärker und der ursprünglich

erhoffte Kosteneffekt tritt nicht ein.

Aus diesen Einschränkungen und Gefahren heraus werden für die Soziale Netzwerkarbeit, sie gelten für die Soziale Arbeit in gleichem Maße, einige Prinzipien erhoben:

- Netzwerkanalysen und Netzwerkinterventionen erfolgen nur im Einverständnis mit den KlientInnen. Sie werden über die Vorgehensweisen verständlich informiert.
  - Kontrollierende Aufgaben im Rahmen Netzwerkarbeit werden den Klienten/-innen unaufgefordert offen gelegt.
  - Die Sichtweisen der Klienten/-innen haben in der Netzwerkarbeit Vorrang. Divergierende Sichtweisen der Netzwerkarbeiter werden eingebracht und thematisiert.
  - Die aktive Teilhabe oder Partizipation steht im Vordergrund des Unterstützungsprozesses.
  - Professionelle Interventionen in die sozialen Netze hinein sollten reflektiert erfolgen, um bestehende Netze nicht zu zerstören.
  - Die Klienten/-innen müssen die Möglichkeit haben, den Interventionsprozess zu stoppen und Veränderungen erwirken zu können.
  - Die Freiwilligkeit aller Beteiligten im Netzwerk sollte nicht nur gegeben sein, sondern ausdrücklich überprüft werden.
- (vgl. Bullinger/Nowak 1998, 133 und 134; Nestmann 1989, 121)

#### Anmerkung

\* In Anlehnung an das Kapitel „Systemsteuerung und Netzwerkarbeit“ in: Neuffer, Manfred: Case Management. Weinheim 2005, 2. Aufl.

#### Literatur

- Bullinger, Hermann / Nowak, Jürgen (1998): Soziale Netzwerkarbeit. Freiburg
- Etzioni, Amitai (1995): Die Entdeckung des Gemeinwesens. Stuttgart

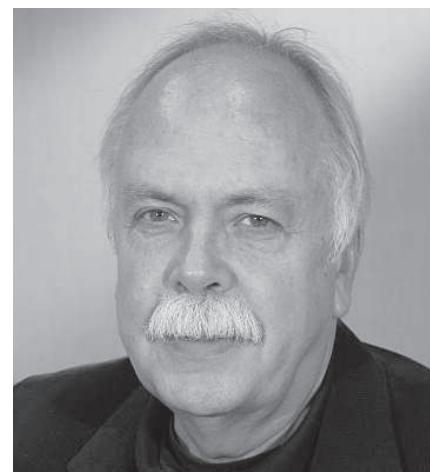
Falck, Hans S. (1996): Membership. Eine Theorie der Sozialen Arbeit. Stuttgart

Neuffer, Manfred (Hrsg.) (2001): Modellprojekte zur flexiblen familiären Krisenintervention. ZEPRA, Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Fachbereich Sozialpädagogik, Hamburg

Nestmann, Frank (1989): Förderung sozialer Netzwerke – eine Perspektive pädagogischer Handlungskompetenz. In: Neue Praxis, Heft 2/1989

Straus, F. u.a. (1987): Die Bewältigung familiärer Probleme in sozialen Netzwerken, in: Keupp, Heiner u.a.: Soziale Netzwerke, Frankfurt

Woodtly, Roland (2004): Dimensionen des Case Management. Vortragsmanuskript, Hochschule für Soziale Arbeit, Luzern



Manfred Neuffer