

Michael Klassen

Rahmenmodell zur Analyse und Planung professionellen Handelns nach Heiner am Beispiel der arbeitsmarktorientierten CM-Programme in Österreich

Wie bereits in meinem Artikel im Heft 2/2020 dieser Zeitschrift dargestellt (Klassen 2020), ist im Bereich der CM-Arbeitsmarktorientierung in Österreich in den letzten Jahren viel passiert. Es gibt mittlerweile vier bundesweite CM-Programme, die sich insbesondere dadurch auszeichnen, dass auch in den entsprechenden Gesetzen das Case Management an prominenter Stelle als unabdingbarer Teil der jeweiligen Ansätze verankert wird.

Zur Erinnerung: Betrachtet man die CM-Programme im Vergleich, die im Wesentlichen die gegenwärtige CM-Landschaft in Österreich im Hinblick auf die Arbeitsmarktorientierung prägen, lässt sich insbesondere unter Heranziehung der Arbeitsfeldmodelle von Maja Heiner (2007) – ursprünglich entwickelt für Soziale Arbeit – Folgendes hervorheben:

Die Programme Jugendcoaching und Produktionsschulen beschäftigen sich stark mit der Personalisation. Hier geht es oft um die Vermittlung der sozialen und kulturellen Normen, Persönlichkeitsentwicklung und (Nach-)Sozialisation. Aber auch eine Art Resozialisation findet statt, da es hier auch um die (Wieder-)Eingliederung in viele gesellschaftliche Systeme nach Verhaltensauffälligkeit geht. Auch Qualifikation im Sinne der Vermittlung der Kompetenzen zum Eintritt, Verbleib und Erfolg im Erwerbsleben spielt bei beiden obigen Programmen eine wesentliche Rolle.

Die Qualifikation ist schließlich auch etwas, was im Fit2work zentral ist, wobei hier auch Reproduktion im Sinne von Heiner (2007, 91) zur Geltung kommt. Gemeint sind Unterstützung und Förderung von Ehe/Partnerschaft/Familie, Kindererziehung sowie Einkommens- und Wohnungssicherung.

Schließlich wird deutlich, dass das weitere Ziel- und Aufgabenfeld nach Heiner (2007, 91) – Rehabilitation – insbesondere im Programm „Rehageld“ stark verankert ist. Hierbei geht es um (partielle) Wiederherstellung der geistigen und körperlichen Gesundheit und Leistungsfähigkeit sowie ggf. Betreuung und Pflege. Beim Rehageld sind die Aspekte der Reproduktion sichtbar. Tabelle 1 fasst die obigen Ausführungen zusammen.

Die gleiche Autorin, Maja Heiner, hat in einem anderen Werk (Heiner 2004) auf der Grundlage der Interpretation von 20 Interviews mit Fachkräften der Sozialen Arbeit ein Rahmenmodell zur Analyse und Planung professionellen

Handelns in der Sozialen Arbeit entwickelt, „das die grundlegenden Kriterien professionellen Handelns benennt“ (ebd.: 155). Dabei versucht Heiner in diesem Zusammenhang, die „gegebene Spannweite der Handlungsoptionen in der Sozialen Arbeit“ (ebd.) zu umreißen. In ihrer Studie geht Maja Heiner davon aus, dass Soziale Arbeit als Beruf den Auftrag habe, „zwischen Individuum und Gesellschaft, System und Lebenswelt zu vermitteln“ (2004: 155). „Im Berufsvollzug“ (ebd.: 42) führe dies „zu einem Spannungsgefüge zwischen Hilfe und Kontrolle, das prägend für diesen Beruf“ (ebd.) sei. Sie sieht im „Auftrag der Vermittlung zwischen KlientIn und Umwelt“ (Heiner 2004: 155) sowie in der „Idee der ‚Versöhnung‘ von Individuum und Gesellschaft [...] die revolutionäre Idee der Sozialen Arbeit“ (ebd.). Dies geschehe „mit dem Ziel der Förderung der Autonomie der Lebenspraxis und der Herstellung von Normalität“ (ebd.). Diesem Vermittlungsauftrag gemäß umfasse „das Handlungsfeld der Sozialen Arbeit [...] zwei Typen von Aufgaben: [1.] die Unterstützung und Befähigung von Personen (Optimierung der Lebensweise) und [2.] die Veränderungen ihrer Existenzbedingungen (Optimierung der Lebensbedingungen)“ (ebd.: 42). Aus ihrem Interviewmaterial – ergänzt um Ergebnisse anderer Untersuchungen – hat sie sechs Anforderungskomplexe herausgearbeitet, die „jede Fachkraft der Sozialen Arbeit [...] zu bewältigen“ (ebd.: 162) habe, „wenn auch bei unterschiedlichen KlientInnen und zu unterschiedlichen Zeiten mit unterschiedlichen Schwerpunktsetzungen“ (ebd.). Zu jedem dieser sechs Komplexe werden von ihr zunächst die „Ausgangsbedingungen benannt, aus denen sich die beruflichen Anforderungen ergeben“ (ebd.). Darauf bezogen beschreibt sie „die Bewältigungsmuster zwischen den Polen, die die maximale Spannweite professionellen Handelns markieren“ (ebd.). Tabelle 2 fasst die sechs Anforderungskomplexe nach Heiner zusammen:

Im Rahmen des Projektes „Forschungswerkstatt“ mit den Studierenden der FH Oberösterreich im BA Soziale Arbeit wurden 28 Interviews in Oberösterreich durchgeführt, mit dem Ziel herauszufinden, zu welchen Polen der möglichen Intervention nach Maja Heiner die Case ManagerInnen in den arbeitsmarktorientierten CM-Programmen neigen. Dabei hat fast jede/r Studierende der Gruppe ein Interview durchgeführt. Diese wurden dann in vier Gruppen ausgewertet.

Ca. 70 Prozent der Interviews wurden face-to-face und ca. 30 Prozent auf Wunsch der InterviewpartnerInnen telefonisch oder schriftlich durchgeführt. Es wurde überwiegend die Erfahrung gemacht, dass das Finden eines Interviewpartners bzw. -partnerin einfach verlief und die Terminvereinbarung und die Durchführung sehr unkompliziert waren. Die Gespräche verliefen meistens freundlich, offen und wirkten authentisch. Die Antworten kamen sehr spontan. Die Case ManagerInnen scheinen überwiegend einen großen Spielraum zu haben, in dem sie sehr unterschiedlich agieren können.

Es gab auch vereinzelt Schwierigkeiten, bei der Vereinbarung der Interviewtermine bzw. Genehmigung durch die Leitung. Einmal kam die Durchführung nur unter der Bedingung zustande, dass die Fragen im Vorhinein zugesandt wurden. Manche InterviewpartnerInnen waren – unabhängig von den Befragungen – enormem Stress ausgesetzt, da sie für sehr viele KlientInnen verantwortlich waren. Nachfolgend werden nun die ausgewählten Ergebnisse der Befragung nach den spezifischen arbeitsmarktorientierten CM-Programmen dargestellt:

Jugendcoaching

Das Jugendcoaching bietet in Österreich seit 2012 professionelle Beratung und Hilfestellung für besonderes ausgrenzungsgefährdete Jugendliche an, um ihren Bildungsstand und ihre Arbeitsmarktchancen zu verbessern und frühzeitige Ausbildungsabbrüche zu verhindern. Meist geschieht die Beratung im Einzelsetting, jedoch werden Angebote des Jugendcoachings auch in Gruppen oder Klassen vorgestellt. Mit Hilfe des Jugendcoachings soll eine Vernetzung von Familie, Schule, Qualifizierungsangeboten und Wirtschaft stattfinden. In Oberösterreich gibt es vier Einrichtungen mit dauerhaftem Jugendcoachingangebot: Das – we need you – Jugendcoaching der Sozialen Initiative Gemeinnützige GmbH

arbeitet mit Jugendlichen ab 15 Jahren und jungen Erwachsenen bis 24 Jahren, in jedem Bezirk Oberösterreichs.

BFI Jugendcoaching ist ein Angebot für von einem Schulabbruch gefährdete SchülerInnen in der Sekundarstufe II der AHS und BMHS, ab dem neunten Schuljahr bis zum 21. Lebensjahr.

Jugend am Werk Oberösterreich bietet Jugendcoaching in Pflichtschulen an. Das Angebot fokussiert Jugendliche mit folgenden Problemen: persönliche/soziale Instabilität, fehlende Deutschkenntnisse, sonderpädagogischer Förderbedarf (SPF), und/oder Behinderungen und gesundheitliche Einschränkungen.

Beim Jugendcoachingangebot der Volkshilfe werden Jugendliche und junge Erwachsene im Alter von 15 bis 24 Jahren in der Pflichtschule, in der NMS im Polytechnischen Lehrgang und in den Sonderschulen beraten. Außerdem werden immer wieder Jugendcoachingprojekte von verschiedenen Trägerorganisationen durch Institutionen wie das AMS gefördert.

Tab. 1: Systematisierung der arbeitsmarktorientierten CM-Programme anhand der Zielsetzungen der Angebote und Lebensphasen der KlientInnen in Anlehnung an Heiner (2007, 91); eigene Weiterentwicklung

Lebensphasen	Jugend	Mittlere Lebensphase	Alter
Aufgabenfelder			
Personalisation: Vermittlung der sozialen und kulturellen Normen, Persönlichkeitsentwicklung und (Nach-)Sozialisation	<ul style="list-style-type: none"> Jugendcoaching Produktionsschulen 		
Qualifikation: Vermittlung der Kompetenzen zum Eintritt, Verbleib und Erfolg im Erwerbsleben	<ul style="list-style-type: none"> Jugendcoaching Produktionsschulen 		
Reproduktion: Unterstützung und Förderung von/der Ehe/Partnerschaft/Familie, Kindererziehung sowie Einkommens- und Wohnungssicherung		<ul style="list-style-type: none"> Fit4Work Reha-Geld 	<ul style="list-style-type: none"> Reha-Geld
Resozialisation: (Wieder-)Eingliederung in viele gesellschaftlichen Systeme nach Verhaltensauffälligkeit	<ul style="list-style-type: none"> Jugendcoaching Produktionsschulen 		
Rehabilitation: (partielle) Wiederherstellung der geistigen und körperlichen Gesundheit und Leistungsfähigkeit sowie ggf. Betreuung und Pflege		<ul style="list-style-type: none"> Fit4Work Reha-Geld 	<ul style="list-style-type: none"> Reha-Geld

Tab. 2: Rahmenmodell zur Analyse und Planung professionellen Handelns nach Heiner (2004, 161)

Rahmenmodell zur Analyse und Planung professionellen Handelns in der Sozialen Arbeit	
Berufliche Anforderung in der Sozialen Arbeit	Erforderliche Handlungskompetenz: angemessene Positionierung zwischen folgenden Polen möglicher Intervention
Reflektierte Parteilichkeit und hilfreiche Kontrolle als Vermittlung zwischen Individuum und Gesellschaft	<ul style="list-style-type: none"> • Orientierung an gesellschaftlichen Anforderungen oder individuellen Bedürfnissen • Hilfe oder Kontrolle • Selbstbestimmung oder Fremdbestimmung • Inklusion oder Exklusion
Entwicklung realisierbarer und herausfordernder Ziele angesichts ungewisser Erfolgsaussichten in unterstrukturierten Tätigkeitsfeldern	<ul style="list-style-type: none"> • Offenheit oder Strukturierung • Überforderung oder Unterforderung • Fernziele oder Nahziele • Leistungs- oder Wirkungsziele • Prozess- oder Ergebnisqualität
Aufgabenorientierte, partizipative Beziehungsgestaltung und begrenzte Hilfe in alltagsnahen Situationen	<ul style="list-style-type: none"> • Zielorientierung oder Personenorientierung • Symmetrie oder Asymmetrie der Beziehung • Flexibilität oder Konsequenz • Verantwortungsübernahme oder Verantwortungsübergabe • Einflussnahmen oder Zurückhaltung • Nähe oder Distanz
Multiprofessionelle Kooperation und Vermittlung von Dienstleistungen bei unklarem und/oder umstrittenem beruflichen Profil	<ul style="list-style-type: none"> • Eigenverantwortliche Fachlichkeit oder abhängige Zuarbeit • Spezialisierung oder allumfassende Zuständigkeit • Aufgabenerledigung oder Aufgabendelegation • Konsenssuche oder Konfrontation • Profilierung oder Zurückhaltung
Weiterentwicklung der institutionellen und infrastrukturellen Rahmenbedingungen eines wohlfahrtsstaatlich nachrangig tätigen Berufes	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeinwohlinteresse oder Berufsinteresse • Organisationsinteresse oder KlientInneninteresse • KlientInnenbezogene oder systembezogene Arbeit • Innovation oder Konsolidierung
Nutzung ganzheitlicher und multiperspektivischer Deutungsmuster als Fundament entwicklungsöffener Problemlösungsansätze auf empirischer Basis	<ul style="list-style-type: none"> • Generalisierende oder spezifizierende Aussagen • Lineare oder zirkuläre Erklärungsmuster • KlientInnenbezogene oder interventionsbezogene Reflexion • Bedingungsbezogene oder personenbezogene Ursachenattribution

Es wurden Interviews mit den Case MangerInnen vom Jugendcoachingprojekt „c'mon17- Case Management für junge Erwachsene“ in Zusammenarbeit mit dem AMS, von der „Sozialen Initiative Jugendcoaching – we need you“ und von Jugend am Werk durchgeführt.

Dabei wurde festgestellt, dass die individuellen Bedürfnisse (s. Kasten 1 in Tab. 2) der Jugendlichen im Vordergrund in der gemeinsamen Zusammenarbeit stehen. Es geht hierbei insbesondere um Förderung der sozialen Beziehungen und sozialen Integration (Mitgliedschaftsbedürfnis vgl. Klassen 2017, 33), um soziale Anerkennung und Gerechtigkeit (ebd.) sowie um Fähigkeit zur Selbstbestimmung und Kontrolle über die eigene Lebenswelt (vgl. Klassen 2017, 58).

Des Weiteren wurde in den jeweiligen Interviews festgestellt, dass die Case ManagerInnen im Jugendcoaching weitgehend selbstbestimmt handeln können und nur an sehr wenige feste Strukturen gebunden sind. In der Arbeit mit den Jugendlichen gaben die Jugendcoach-CM an, wenig Macht auszuüben und viel Verantwortung an die Jugendlichen abzugeben.

Ferner wurde deutlich, dass die Case MangerInnen sehr offen handeln können und in vielen Bereichen selbst entscheiden. Außerdem scheinen sie mit den Jugendlichen und ihrer Lebenswelt sehr ressourcenorientiert zu arbeiten. Interessant ist darüber hinaus, dass bei der Nutzung der ganzheitlichen und perspektivischen Deutungsmuster (Kasten 6 in Tab. 2) das intuitive Vorgehen dominiert.

Produktionsschulen

Eine Produktionsschule in Österreich ist ein niederschwelliges und standardisiertes Angebot für benachteiligte Jugendliche anstelle der Berufsausbildung nach der Absolvierung der Schulpflicht.

Die Zielgruppe der Produktionsschulen sind benachteiligte Jugendliche zwischen 14 und 25 Jahren (Jugendliche ohne Beeinträchtigung, Assistenzbedarf oder sozial-emotionalen Unterstützungsbedarf bis zum vollendeten 21. Lebensjahr).

Bei den interviewten Case MangerInnen an den oberösterreichischen Produktionsschulen scheint Selbstbestimmung wichtiger als Fremdbestimmung zu sein (s. Kasten 1 in Tab. 2). Nah- und Fernziele werden als gleich relevant bewertet, da die Nahziele als Schritte zum Fernziel gesehen werden (Kasten 2 Tab. 2). Die asymmetrische, zur Macht tendierende Beziehung nimmt einen gewissen Stellenwert ein,

