



Was ist gute Soziale Arbeit? – Reflexionen über Qualität und Case Management

An der Tagung «Was ist gute Soziale Arbeit?» von AvenirSocial wurden aktuelle Entwicklungen der Sozialen Arbeit kritisiert. Im Fokus standen insbesondere der Umgang mit Qualität und das Handlungskonzept Case Management. Beides sind wichtige Arbeitsfelder am hiesigen Fachbereich. Wie lässt sich die geäußerte Kritik einordnen?



Oliver Hümbelin
Wissenschaftlicher
Mitarbeiter
oliver.huembelin@bfh.ch



Rebekka Kurz
Wissenschaftliche
Mitarbeiterin
rebekka.kurz@bfh.ch



Sophie Vögele
Wissenschaftliche
Mitarbeiterin
sophie.voegel@bfh.ch

Am 2. November 2012 hat die nationale Tagung «Was ist gute Soziale Arbeit? Qualität aus verschiedenen Perspektiven» von AvenirSocial in Kooperation mit der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW) in Olten stattgefunden. Die Tagung hatte den Anspruch, sich mit kommenden Herausforderungen an die Qualität im wissenschaftlichen, praxisorientierten und politischen Kontext der Sozialen Arbeit auseinanderzusetzen.

Mechthild Seithe (Fachhochschule Jena, Deutschland) kreiste in ihrem Tagungsbeitrag vor allem um die Kritik an den aktuell vorherrschenden neoliberalen Bedingungen der Sozialen Arbeit. Die Praxis werde dadurch zu einer «Neosozialen Arbeit» umdefiniert, so ihre Hauptthese. Ihrer Ansicht nach widersprechen die Qualitätsmerkmale Neosozialer Arbeit direkt einer Sozialen Arbeit im Dienste der Klientel. Letztere, welche Respekt und Einsicht in Lebensumstände mit emanzipatorischem Auftrag und der Berücksichtigung von biografischem Eigensinn priorisiert, bezeichnete sie als «professionelle Soziale Arbeit».

Handlungsorientiertheit, Methodenoffenheit, Lernprozesse und Vertrauensarbeit sind wichtige Merkmale und bedingen eine prozessbezogene und kontextbezogene Qualität – Dimensionen, welche Seithe damit implizit der aktuellen Entwicklung in der Sozialen Arbeit absprach. Die Neosoziale Arbeit ist ihrer Meinung nach vielmehr geprägt von finanziell und zeitlich effektiver Zielorientiertheit. Der Mensch werde einzig nach seiner Nützlichkeit in der Gesellschaft beurteilt. Messung durch standardisierte, gesteuerte und unflexible Prozesse, einheitliche Rezepte und Kontrolle mit Sanktionen, sowie Beurteilung von Effizienz und Ergebnissen im neoliberalen Sinn seien Hauptkriterien dieser Qualität (vgl. Seithe 2012). Durch diese von Seithe gewählte Gegenüberstellung der professionellen Sozialen Arbeit versus Neosozialer Arbeit, werden aktuelle und problematische Machtkonstellationen sichtbar, die auf die Notwendigkeit einer öffentlichen und politischen Debatte hinweisen. Allerdings legt diese gegensätzliche Darstellung auch nahe, dass für «gute Soziale Arbeit» – also

die professionelle nach Seite – eine Festlegung von definierbaren und überprüf- baren Qualitätsmerkmalen und -prozessen nicht möglich ist. Stattdessen seien einzig individuelle und kontextbezogene Evaluati- onen sachdienlich. Ebenso wird suggeriert, dass standardisierte Definitionen von Qua- lität wie auch gesteuerte Prozesse über Case Management zwingend ergebnisori- entiert und nur nach Effizienz beurteilt werden können, was zu einem Nachteil der Klientel führe. Diese in Seithes Beitrag implizierte Unmöglichkeit von Qualitäts- management und Case Management in Sozialer Arbeit möchten wir nachfolgend kritisch hinterfragen.

Daniel Gredig (FHNW) präsentierte in seinem Beitrag Ansatzpunkte für prozess- bezogene und definierbare Handlungskon- zepte, in welchen kontextuelle Besonder- heiten berücksichtigt sind. Zum einen stellte er den notwendigen Prozess für eine egalitäre Kooperation zwischen Sozialar- beitenden und Klientinnen und Klienten dar. Für Gredig verortet sich jegliche Pro- zessgestaltung in einem Diskurs der gleichberechtigten Teilhabe. Dies setze voraus, dass den Sozialarbeitenden und Klienten unterstützende Leistungen in Form von Mitteln und Diensten zur Verfö- gung stehen, sowie dass Arrangements zur Ermöglicung von Bildungs- und Ent- wicklungsprozessen bestehen. Zum ande- ren sprach er davon, wie neu generiertes Wissen, das mit der kontinuierlichen Ent- wicklung der Sozialen Arbeit mithalten muss, gesichert werden kann. Dabei be- kräftigte er den unentbehrlichen, intensiven Austausch zwischen Praxis und For- schung. Das Professionswissens der Sozialen Arbeit sei hybrid, heterogen und sich ständig zu etwas Neuem verbindend. Es verlange deshalb nach verschiedensten Dimensionen von Wissen sowie deren Verschränkung mit Wissenschaft (vgl. Gre- dig 2011 und Gredig & Sommerfeld 2010).

Bea Heim (SP-Nationalrätin, Solothurn) machte deutlich, dass eine vertiefte Refle- xion über politische und wirtschaftliche Kontexte notwendig sei. Sie rückte die Dimensionen der Politik und der Wirtschaft ins Zentrum und hob dabei den enormen Druck hervor, der durch die drastischen Geldkürzungen entstehe. Ihr Plädoyer ver- langte nach einer öffentlich sichtbaren und kritischen Auseinandersetzung des Be- reichs Soziale Arbeit, in welcher auch die Soziale Arbeit selber die Bedingungen arti- kuliert, die für gelingendes Handeln nötig sind.

Eine wichtige Schlussfolgerung dieser drei Beiträge ist, dass die Frage nach guter Sozialer Arbeit nur mit einem Verständnis für fachübergreifende Anliegen erschlos- sen werden kann. In dieser Argumentation

ist auch Seithes abschliessendes und knapp gehaltenes Votum zu situieren. Als Fazit plädierte sie für ein Mitwirken in der «betriebswirtschaftlichen» Gestaltung der Sozialen Arbeit, beispielsweise bei der Entwicklung von qualitätsrelevanten Prüf- kriterien. Dies, so möchten wir anfügen, verlangt nach einer konsequenten Ausein- andersetzung mit Qualität – einer Qualität, die in bestimmten Abläufen, Erkenntnis- und Entwicklungsprozessen sowie erstreb- ten Zuständen definierbar ist. Und es verlangt nach angemessenen Handlungs- konzepten, welche Prozessabläufe sichern. Generell hat die Tagung deutlich gemacht, dass gute Soziale Arbeit nur im Bewusst- sein des Spannungsfeldes von fachlichen, ökonomischen, politischen und lebens- weltlichen Anforderungen geleistet werden kann.

Was ist «Qualität» in der Sozialen Arbeit?

Bevor zwischen «guter» und «schlechter» Qualität unterschieden werden kann, stellt sich die Frage, welche Aspekte warum eine Qualitätsrelevanz in der Sozialen Arbeit haben. Die Workshop-Struktur am Nachmittag der Tagung bot unter anderem Raum für diese Diskussion. Es zeigte sich, dass die Auseinandersetzung mit Qualität auf verschiedenen Ebenen stattfinden muss. Zentral schien, dass Soziale Arbeit ein Ausloten des Spannungsfeldes zwi- schen Schutz und Selbstbestimmung be- deutet: Es geht um Schutz für Klientinnen und Klienten, aber auch um Unterstützung im Prozess zur Selbstbestimmung und letztlich um Sanktionierung. Qualität be- deutet also unter anderem die Ermittlung von geeigneten Massnahmen zum richti- gen Zeitpunkt. Darin enthalten sind Krite- rien der Mikroebene, der Mesoebene und

der Makroebene. Relevant für Qualität auf der Mikroebene sind alle Zwischenschritte von Vorabklärungen über Entscheidungs- findung, Berichterstattung und Antragstel- lung zu Fallabschluss und Controlling. Im Fokus steht die Klientel, also der einzelne Fall (Iseli & Schneider 2013). Weiter gibt es spezifische Anforderungen an die Führung und Strukturierung der Organisation, wel- ches Qualitätsaspekte der Mesoebene sind. Auf der Makroebene sind die notwen- dige Kenntnis der Gesetzesgrundlagen und Reglemente, deren Auslegungsmög- lichkeiten, sowie die Wichtigkeit, Men- schen- und Verfassungsrechte zu wahren als Qualitätsaspekte zu nennen.

Iseli und Schneider (2013) definieren folgende fünf zentralen Qualitätsdimensio- nen der Sozialen Arbeit:

1. die politisch-strategischen Rahmen- bedingungen
2. Fachlichkeit
3. Management und Supportprozesse
4. Arbeit mit Anspruchsgruppen
5. Mitarbeitende

Diese Multidimensionalität macht die Aus- einandersetzung mit Qualität und die Um- setzung eines Qualitätsmanagements in der Tat äusserst komplex. Hinzu kommt, dass je nach Perspektive unterschiedliche Anforderungen an die Qualität der Sozialen Arbeit gestellt werden (Gehrlach & Schnei- der 2009). So hat beispielsweise die Klien- tel andere Ansprüche an die Qualität als die Politik. Wichtig erscheint uns, dass die unterschiedlichen Anspruchsgruppen (wie z.B. Klientel, Kooperationspartnerschaften, Gemeinderat, Politik, Minderheitenorgani- sationen, Öffentlichkeit usw.) berücksich- tigt werden und «gute» Soziale Arbeit nicht etwas Subjektives bleibt. Vielmehr soll unter den Anspruchsgruppen ein gleich-



berechtigtes, gemeinsames Verständnis entwickelt werden. Mit Qualitätsmanagement wird eine Steuerung und stetige Weiterentwicklung der Tätigkeiten im Arbeitsalltag mit dem Ziel einer kontinuierlichen und systematischen Auseinandersetzung mit Qualität angestrebt (Schneider et al. 2011). Dies kann auf verschiedenen Ebenen geschehen und unterschiedlich umgesetzt werden. So können Prozesse durch Standardisierung optimiert werden, aber auch durch Weiterentwicklung, indem beispielsweise regelmässig wissenschaftliche Erkenntnisse in der Praxis aufgenommen werden. Deshalb bezieht sich die Frage nach guter Qualität im Qualitätsmanagement einerseits auf Effizienz – die Dinge richtig tun – und andererseits auf Effektivität – die richtigen Dinge tun.

«Fast-Food-Soziale-Arbeit» mit Case Management?

Laut Mechthild Seithe ist Case Management Teil einer Neosozialen Arbeit, die wirtschaftliche Interessen vor die Bedürfnisse der Klientel stellt. Ihre Ausführungen veranschaulicht sie am Beispiel eines jungen Migranten, der von einer Beratungsstelle mit den Methoden des Case Managements begleitet wird. Der Berater hat zum Ziel, den jungen Mann so schnell wie möglich in den Arbeitsmarkt zu integrieren, andere Lebensbereiche werden nicht thematisiert. Ohne die Anliegen des jungen Mannes zu berücksichtigen, läuft die Beratung ins Leere. Soziale Arbeit – in ihrer neosozialen Ausrichtung – verkümmert zur Geisel der Randständigen, die diese zu gesellschaftlicher Nützlichkeit trimmen soll (vgl. Seithe 2012). Unbestritten scheint uns die Feststellung, dass Soziale Arbeit im Spannungsfeld von Gesellschaft und Individuum agiert und dass dieses Ausräumen von unterschiedlichen Bedürfnissen zuweilen einem heiklen Balanceakt gleichkommt.

Mittlerweile wird Case Management in der Schweiz in verschiedenen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit eingesetzt und als spezifisches Verfahren zur koordinierten Bearbeitung komplexer Fragestellungen beschrieben. Das oben skizzierte Spannungsfeld wird bereits im Konzept aufgenommen, indem auf die Bedeutung unterschiedlicher Handlungsebenen verwiesen wird. Die Unterstützung von Klientinnen und Klienten wird mit Hilfe von Verfahrensschritten strukturiert. Dabei nehmen die sorgfältige Erfassung der Lebensverhältnisse einer Klientin oder eines Klienten und das gemeinsame Festlegen von nächsten Schritten einen grossen Stellenwert ein. Auf der Systemebene steht die Koordination von Unterstützern im Fokus, mit dem Ziel Einzelinterventionen zu har-

monisieren. Und auf der Versorgungsebene wird verdeutlicht, dass Unterstützung erst im Einklang mit der Politik und mit gesellschaftlicher Legitimation ihre volle Wirksamkeit entfalten kann.

Ein neuer Blickwinkel auf das Case Management eröffnen Forschungen, die in den letzten Jahren am Fachbereich Soziale Arbeit durchgeführt wurden. So unterschiedlich die beforschten Handlungsfelder auch sind, es lassen sich doch erste allgemeine Schlüsse aus den Ergebnissen ziehen. Es zeichnet sich etwa ab, dass Case Management bei der Unterstützung von Menschen in komplexen Situationen in mehrerer Hinsicht angebracht ist. Ob es sich dabei um Menschen mit komplexen Erkrankungen handelt (vgl. Haller et al. 2013a) oder um Jugendliche, die konfrontiert mit persönlichen und schulischen Schwierigkeiten am Übergang von der Schule ins Berufsleben stehen (vgl. Haller & Hümbelin 2011) oder um Menschen, die bereits seit längerem von Sozialhilfe leben (vgl. Haller et al. 2013b): Immer sind es Menschen in manifest oder latent prekären Lebensverhältnissen, die durch das vorhandene Versorgungsnetz zu fallen drohen. In diesen Situationen scheint ein erhöhtes Mass an Strukturierung angezeigt und ein Bewusstsein für Vernetzung zentral. Damit kann Soziale Arbeit sowohl den Bedürfnissen der Klientinnen und Klienten gerecht werden, sie kann so aber auch Leerläufe im Versorgungsnetz vermeiden. Case Management ist in diesen Kontexten häufig als kontinuierliche Begleitung über längere Zeiträume angelegt und steht somit weder für «Fast-Food-Soziale-Arbeit» mittels Standardrezepten noch für eine Abkehr von der Orientierung an den Bedürfnissen der Klientinnen und Klienten. Gleichzeitig kann anhand der Forschungsberichte fachfremden Personen aufgezeigt werden, wie Soziale Arbeit vonstattengeht. Die Arbeit wird damit öffentlich sichtbar, wie es etwa Bea Heim in ihrem Referat gefordert hat. Das schafft auf politischer Ebene Vertrauen und kann neue Handlungsspielräume eröffnen. ■

Literatur:

- Gehrlach, C. & Schneider, P. (2009): Qualitätsmanagement: Ein Überblick. SuchtMagazin, 2, 38–45.
- Gredig, D. (2011): From Research to Practice: Research-based Intervention Development in Social Work. Developing Practice through Cooperative Knowledge Production. European Journal of Social Work, 14(1), 53–70.
- Gredig, D. & Sommerfeld, P. (2010): Neue Entwürfe zur Erzeugung und Nutzung lösungsorientierten Wissens. In: H.-U. Otto, A. Polutta & H. Ziegler (Hrsg.): What works – Welches Wissen braucht die Soziale Arbeit? Zum Konzept evidenzbasierter Praxis. Opladen, Farmington Hills: Barbara Budrich, 83–98.
- Haller, D.; Müller de Menezes R.; Jäggi F.; Erzinger B. & Glanzmann M. (2013a): KOMPASS – Case Management für Menschen mit komplexen somatischen und psychosozialen Belastungen. Bern: Berner Fachhochschule BFH.
- Haller, D.; Hümbelin O.; Jäggi F. & Glanzmann M. (2013b): Mehrfach belastete Klientinnen und Klienten in der Sozialhilfe. Bern: Berner Fachhochschule BFH.
- Haller, D. & Hümbelin O. (2011): Evaluation des Projektes GAP, Case Management Berufsbildung des Kantons Basel-Stadt. Bern: Berner Fachhochschule BFH.
- Iseli, D. & Schneider, P. (2013): Die Qualitätsfrage in der Sozialen Arbeit, SozialAktuell, 3, 10–13.
- Schneider, P.; Delucchi, L.; Gehrlach, C. & Kurz, R. (2011): Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen. Berlin: Deutsche Akademie für Management GmbH.
- Seithe, M. (2012): Schwarzbuch Soziale Arbeit. Wiesbaden: VS Verlag.