



JUGEND  
MIGRATIONS  
DIENSTE

# Case Management

in den Jugendmigrationsdiensten  
des Internationalen Bundes (IB)

Gefördert durch:



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

Ein  
Angebot  
des **IB**

## Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung .....	3
2. Grundlagen des Case Managements .....	4
2.1 Leitprinzipien im Case Management .....	6
2.2 Funktionen und Rollen im Case Management .....	8
2.3 Das Case-Management-Phasenmodell .....	9
3. Inhaltliche Abgrenzung von Case Management und Beratung .....	16
4. Case Management im Jugendmigrationsdienst des Internationalen Bundes .....	18
5. Case Management und Qualitätsmanagement .....	21
6. Fazit: Case Management als zentrale Aufgabe der JMD-Arbeit .....	23
7. Literaturtipps zur Vertiefung .....	25
Anhang 1: Die Funktionen im Verhältnis zu den CM-Phasen .....	26
Anhang 2: Ausführliches Fallbeispiel .....	28
Literaturverzeichnis .....	33

## Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Leitprinzipien der DGCC zum Handlungskonzept CM .....	6
Das CM-Phasenmodell .....	9
Zielpyramide .....	12
Beratung und Case Management im JMD – eine verkürzte Abgrenzung .....	17
Die Funktionen des CM in den einzelnen Phasen .....	26
Beispiel für eine Zielvereinbarung im JMD .....	32

# 1. Sinn und Zweck der Broschüre

Die über 90 Jugendmigrationsdienste (JMD) des Internationalen Bundes (IB) unterstützen junge Menschen mit einer Migrationsbiografie vom zwölften bis zur Vollendung des 27. Lebensjahres unabhängig von ihrem Aufenthaltsstatus bei der sprachlichen, schulischen, beruflichen und gesellschaftlichen Integration. Die JMD werden im Rahmen des Kinder- und Jugendplans vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) gefördert. Ein besonderer Schwerpunkt stellt entsprechend dem Rahmenkonzept Nr. 1 (vgl. BMFSFJ 2017: 1) sowie den JMD-Grundsätzen (vgl. BMFSFJ 2020: 3) die individuelle Integrationsförderung der Zielgruppe in Form von sozialpädagogischer Beratung und Case Management (CM) dar.

Die vorliegende Broschüre wird die Grundlagen des CM in prägnanter Form skizzieren, Bezüge für die konkrete Anwendung in der JMD-Arbeit erörtern sowie die Relevanz von CM für die jungen Menschen mit einer Migrationsbiografie aufzeigen. Im Kontext von Einzel- und Teamgesprächen, Schulungen und Tagungen wurde wiederholt deutlich, dass zum Teil unterschiedliche Vorstellungen von CM in der praktischen Arbeit existieren bzw. im Arbeitsalltag die Unterscheidung zwischen CM und Beratung unklar sein kann. Diese Publikation soll dazu beitragen, ein einheitliches Verständnis von CM – und Beratung – innerhalb des IB zu stärken bzw. eine diesbezügliche Orientierungshilfe als gemeinsame Basis standortübergreifend zu bieten. Die Broschüre richtet sich somit an alle Fachkräfte, die in den JMD des IB tätig sind.

Nach einer kurzen Darstellung wesentlicher Grundlagen des CM wird die konkrete Anwendung in den JMD erläutert. Anschließend erfolgt eine inhaltliche Abgrenzung des CM zur Beratung bzw. eine Darstellung der wechselseitigen Zusammenhänge zwischen CM und Beratung. Eine Zusammenfassung wesentlicher Aspekte sowie ein Ausblick werden im Fazit formuliert.



## 2. Grundlagen des Case Managements

Der Begriff „Case Management“ ist nicht geschützt, wird daher in sehr verschiedenen Kontexten verwendet und mit unterschiedlichen Annahmen verbunden. Die Ausführungen in dieser Broschüre beziehen sich auf ein CM-Verständnis gemäß den Leitlinien der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management e. V. (DGCC) und deren Rahmenempfehlungen, Standards und ethischen Grundlagen (vgl. DGCC 2020).

Die DGCC definiert CM wie folgt: „CM bezeichnet eine bedarfsorientierte Steuerung („Management“) einer Fallsituation („Case“) zur Bewältigung einer personenbezogenen Problematik. Es erfolgt innerhalb einer Organisation und im regionalen Versorgungsgefüge. Damit ist CM ein das organisierte Verfahren und das regionale Versorgungsgefüge veränderndes Handlungskonzept, an dem unterschiedliche Professionen und Organisationen sektorenübergreifend beteiligt sein können“ (Mennemann et al. 2020: 2).

Bezogen auf die Arbeit im JMD ist CM ein ganzheitliches Konzept, welches auf der individuellen Ebene des jungen Menschen den Integrationsprozess unterstützt und daraus folgend zugleich auf der strukturellen Ebene bei der Verknüpfung von Dienstleistungen vorhandene Probleme erfasst und lösungsorientiert bearbeiten kann. Das CM richtet sich somit am Bedarf der Adressaten\*Adressatinnen aus, nicht an den zur Verfügung stehenden Angeboten. In dem individuellen Beratungsprozess werden nicht die einzelnen Adressaten\*Adressatinnen als „Fälle“ bezeichnet, sondern die jeweilige Fallsituation. Hieraus wird erneut deutlich, dass der Fokus auf Beziehungen und lebensweltlichen Bezügen liegt und nicht ausschließlich auf einer einzelnen Person.

Das CM ist ein dynamischer und auf regelmäßige Ko-

operation mit fallrelevanten Personen und Organisationen angelegter Prozess. Um fallspezifisch erkannte Probleme zu lösen und gemeinsam ausgehandelte Ziele zu erreichen, werden die jeweils fallrelevanten Personen und Organisationen durch den\*die Casemanager\*in zu einem Hilfenetz verbunden („integriertes Hilfesystem“). Fallbezogen ist das CM entlang des Unterstützungsverlaufes der Adressaten\*Adressatinnen angelegt („over time“) und verläuft somit quer zu den Grenzen der jeweiligen Versorgungseinrichtungen, deren Zuständigkeiten und den verschiedenen Professionen („across services“). So werden die Adressaten\*Adressatinnen und ihre Bedürfnisse umfassend betrachtet („ganzheitliche Sichtweise“). Das so fallbezogen bestehende Arbeitsbündnis zwischen den Case Managern\*Managerinnen und den Adressaten\*Adressatinnen wird regelmäßig reflektiert, gesichert und weiterentwickelt.

CM führt also nicht nur zur Unterstützung der individuellen Situation fallrelevanter Personen, sondern kann auch das regionale Netzwerk und die dort bestehende Angebotsstruktur weiter entwickeln, da die Erkenntnisse aus der Einzelfallarbeit hier einfließen und Anpassungen notwendig machen.

### Zwei Beispiele hierzu:

- 1 Zwischen 2015 und 2017 mussten besonders viele Menschen aufgrund des Krieges aus Syrien fliehen und ihre Heimat verlassen. Das Ziel vieler war Europa und insbesondere Deutschland. Es dauerte jedoch, bis in Deutschland die Unterstützungsstruktur den Bedarfslagen angepasst werden konnte, weshalb es in den meisten Kommunen in diesen Jahren an Integrationskursen und weiteren Angeboten zum Erlernen der deutschen Sprache fehlte. Diese Angebotslücke wurde auch von den JMD festgestellt, da die jungen vom JMD unterstützten Menschen teilweise über sechs Monate auf einen Sprachkurs warten mussten. Um diese Zeit zu überbrücken, boten viele JMD mehrere sprachförderergänzende Gruppenangebote zur Vorbereitung auf einen Integrationskurs an.
- 2 Aufgrund geringer Deutschkenntnisse aufseiten der Eltern junger Menschen mit Migrationsbiografie entstanden in der Kommunikation zwischen Schulen und Eltern Missverständnisse. Auf Initiative des JMD wurde ein ehrenamtlicher „Dolmetscher\*innenpool“ in der Kommune gebildet, der sogar um das Angebot von Supervision und Schulungen für die Sprachmittler\*innen erweitert werden konnte.



So kommt es dazu, dass CM ausgehend von den Bedarfen der Fallsituation auf Einzelfallebene bzw. den Bedarfen der Zielgruppe sektorenübergreifend tätig wird. In diesem Sinne kann das CM auch als Mehrebenenansatz bezeichnet werden, da es auf der Einzelfallebene, der Organisationsebene sowie der Netzwerkebene inklusive politischer Vorgaben Auswirkungen hat (vgl. Mennemann et al. 2020: 3 und 6).

Die allgemeinen Voraussetzungen für den Einsatz des CM sind gemäß DGCC gegeben:

- „bei Vorliegen einer komplexen Bedarfslage (mehrere interagierende Faktoren),
- bei der Beteiligung von mehreren Leistungsanbietern, die im Einzelfall aufeinander abgestimmt werden müssen, um Versorgungsintegration zu gewährleisten (hohe Akteurs- oder Akteurinnen-dichte, Welfare Mix),
- bei Nicht-Greifen von Regelversorgungspfaden in dem besonderen Einzelfall,
- bei fehlenden Ressourcen der Personen mit Unterstützungsbedarf, sodass professionelle Hilfe notwendig ist (Subsidiarität), sowie

- bei (Entwicklung der) Einwilligung seitens der Personen mit Unterstützungsbedarf zum Case Management“ (Mennemann et al. 2020: 5).

Spezifisch auf die JMD-Arbeit bezogen gilt für die Anwendung des CM das Rahmenkonzept Nr. 1 (vgl. BMFSFJ 2017). Demnach können junge Menschen mit einer Migrationsbiografie vom zwölften bis zur Vollendung des 27. Lebensjahres bei Bedarf das Angebot der JMD in Anspruch nehmen. Teil dieses Angebots ist gemäß den Vorgaben die individuelle Integrationsförderung in Form von sozialpädagogischer Beratung und Case Management (CM). Dabei kann „während eines Beratungsprozesses [...] jederzeit ein Übergang in das CM erfolgen. Ebenso können sich an das CM andere Formen der Begleitung anschließen, wie z. B. weitere kurzzeitige Beratungen und Informationen oder eine Begleitung im Rahmen der Teilnahme an einem Gruppenangebot“ (BMFSFJ 2017: 1).

## 2.1 Leitprinzipien im Case Management

Die Leitprinzipien für ein CM gemäß der DGCC (2020) sind differenziert mit Blick auf die Adressaten\*Adressatinnen, auf die eigene Fachlichkeit der CM ausführenden Person sowie mit Blick auf gesellschafts- und sozialpolitische Aspekte zu betrachten. Im Zentrum aller Bemühungen des CM stehen die jeweiligen Adressaten\*Adressatinnen. Dies

wiederum erfordert Wissen, vielschichtige Kompetenzen sowie eine entsprechende professionelle Haltung auf fachlicher Ebene. CM fügt sich zudem nicht nur in institutionelle, sondern auch in gesellschafts- und sozialpolitische Rahmenbedingungen ein, die ebenfalls Beachtung finden müssen. Im Folgenden eine entsprechende Übersicht:

### Leitprinzipien mit Blick auf ...

... die Adressaten* Adressatinnen des CM	... die eigene Fachlichkeit im CM	... gesellschafts- und sozialpolitische Ordnungs- gesichtspunkte
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Personenorientierung</b> (Adressaten*Adressatinnen werden individuell und umfassend in alle Prozesse und Phasen des CM mit einbezogen).</li> <li>• <b>Lebensweltorientierung</b> (Adressaten*Adressatinnen werden ganzheitlich in ihrer Lebenswelt wahrgenommen – u. a. das soziale Umfeld, der kulturelle Hintergrund, religiöse Zugehörigkeiten, individuelle Lebensansichten, die Wohn- und Arbeitssituation).</li> <li>• <b>Mehrdimensionalität des Menschen</b> (psychische, physische und soziale Merkmale und Aspekte)</li> <li>• <b>Ressourcenorientierung</b></li> <li>• <b>Empowerment</b> (Förderung des selbstbestimmten Handelns, Hilfe zur Selbsthilfe)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Interprofessionalität</b> (die Kompetenz, mit verschiedenen Professionen zu kommunizieren und zu agieren sowie bei Bedarf zwischen diesen bzw. zwischen Adressaten*Adressatinnen und diesen zu vermitteln)</li> <li>• <b>Neutralität</b> (soweit wie möglich – denn jedes CM ist an eine Organisation bzw. an Auftraggeber*innen gebunden und auch diesen „verpflichtet“)</li> <li>• <b>Effektivität und Effizienz</b></li> <li>• <b>Leistungstransparenz</b> (Jeder Schritt erfolgt in Abstimmung mit den Adressaten*Adressatinnen.)</li> <li>• <b>Vollständigkeit</b> (im Sinne einer Ganzheitlichkeit)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ausrichtung am Bedarf der Person mit komplexer Hilfesituation quer zu den bestehenden segmentierten Kosten- und Leistungsträgern</b></li> <li>• <b>Prinzip der Nachrangigkeit</b> (Subsidiaritätsprinzip: staatliche und professionelle Leistungen erst, wenn die eigene Kraft des Individuums und die Kraft des Umfeldes nicht ausreichen)</li> <li>• <b>Prinzip des Welfare Mix</b> (Unterschiedliche gesellschaftliche und soziale – formelle und informelle – Unterstützungs- und Versorgungssysteme greifen ineinander.)</li> <li>• <b>Grundsatz „ambulant vor teilstationär vor stationär“</b></li> </ul>

Tabelle 1: Leitprinzipien der DGCC zum Handlungskonzept CM (vgl. Mennemann et al. 2020: 12 ff.)

Mit „Ressourcenorientierung“ ist in obiger Tabelle gemeint, dass – entgegen der oftmals noch üblichen und auch im Sozialleistungssystem verankerten Defizitorientierung (z. B. Arbeitslosigkeit und Zugang zu Arbeitslosengeld) – das CM den Blick besonders auf die Ressourcen und Stärken der Adressaten\*Adressatinnen richtet. Ressourcen und Stärken sind im Kontext der JMD-Arbeit und bezogen auf die Zielgruppe der JMD in verschiedenen Dimensionen zu betrachten (ganzheitliche Sichtweise):

### 1. Die persönliche Dimension

Ressourcen und Stärken sind z. B. Zielstrebigkeit, Selbstbewusstsein, Humor oder Kontaktfreudigkeit, aber auch innere Glaubenssätze (z. B. „Ich habe schon so vieles geschafft, ich schaffe auch die aktuelle Herausforderung.“).

### 2. Die soziale Dimension

Ressourcen, also unterstützende und motivierende Kontakte und Bezugspersonen aus der privaten Lebenswelt (z. B. Familie, Freunde, Bekannte auch aus Vereinen oder Glaubensgemeinschaften) und der „professionellen“ Lebenswelt (z. B. eine sehr unterstützende Bearbeiterin beim Jobcenter, ein unterstützender Lehrer) sind einzubeziehen.

### 3. Die materielle Dimension

Ressourcen wie ein gesicherter Lebensunterhalt oder ein Handy, z. B. für den Kontakt zu wichtigen Bezugspersonen im Herkunftsland oder den Zugang zu digitalen Teilhabe- und Unterstützungsangeboten

In Verbindung mit den gesellschafts- und sozialpolitischen Ordnungsgesichtspunkten obiger Tabelle geht es im CM-Prozess darum, die jungen Menschen zu empowern und dabei ausgehend von den individuellen Ressourcen und Stärken „so viel wie nötig und so wenig wie möglich“ an Unterstützungsleistungen zu organisieren.

Mit Blick auf die eigene Fachlichkeit sind die JMD-Mitarbeitenden ihrer Organisation bzw. ihrem Arbeitgeber sowie den konzeptionellen Programmvorgaben verbunden. In der Praxis können bei Umsetzung dieser vielschichtigen Leitprinzipien diverse ethische Herausforderungen und Dilemmas zwischen den organisa-

torischen und konzeptionellen Vorgaben und Erwartungen sowie den Anliegen der jungen Menschen entstehen. Hierfür bieten u. a. die ethischen Grundlagen der DGCC eine weitergehende Orientierungshilfe (vgl. Menne-  
mann et al. 2020: 37 ff.).



## 2.2 Funktionen und Rollen im Case Management

Ebenso herausfordernd können auch die Funktionen sein, die je nach Fallsituation bzw. fallbezogener Bedarfslage in unterschiedlicher Intensität von der Fachkraft im CM übernommen werden sollten und im Folgenden in Anlehnung an Monzer (2013: 13 ff.) kurz erläutert werden:

### 1. **Advocacy-Funktion**

Diese anwaltschaftliche oder fürsprechende Funktion übernimmt die Fachkraft im CM im Sinne einer parteilichen Rolle dann, wenn keine ausreichenden Ressourcen bei den jeweiligen Adressaten\*Adressatinnen vorhanden sind, um eigenständig die notwendigen Leistungen und Unterstützungsangebote zugänglich zu machen. Diese Rolle wird ausgeübt, indem die Adressaten\*Adressatinnen entsprechend beraten und bei Bedarf auch begleitet werden, um erforderliche Unterstützungs- bzw. Leistungsangebote zu erhalten. Dabei lernen die Adressaten\*Adressatinnen auch, wie sie künftig (besser) für ihre eigenen Interessen und Ansprüche eintreten können. Sofern in der Fallbegleitung deutlich wird, dass Angebote nicht zugänglich oder gar nicht vorhanden sind, setzt sich die Fachkraft auf der einen Seite bei den jeweils strukturell verantwortlichen Stellen dafür ein, diese Angebote zu verbessern oder neu zu schaffen. Auf der anderen Seite setzt sie sich dafür ein, fallbezogen in kreativer Weise Lösungen zu finden, die der Kompensation einer etwaigen Angebotslücke dienen.



### 2. **Broker-Funktion**

Bei Übernahme dieser Funktion wird von der Fachkraft in enger Abstimmung mit dem jungen Menschen zwischen den einzelnen beteiligten Personen, Institutionen und Diensten in vermittelnder und/oder verhandelnder Rolle ein individuelles Hilfesystem bzw. Unterstützungsarrangement aufgebaut, (weiter) entwickelt oder angepasst – immer in enger und transparenter Abstimmung mit den jeweiligen Adressaten\*Adressatinnen und ausgehend von deren Bedarfen. Dies setzt neben „diplomatischem Geschick“ bzw. Kompetenzen in der Gesprächsführung und Koordination auch Wissen über die jeweilige Angebotslandschaft in Bezug auf die Zielgruppe voraus.

### 3. **Gate-Keeper-Funktion**

Im Sinne der Leistungsgerechtigkeit und mit Bezugnahme auf die bereits in Tabelle 1 aufgeführten gesellschafts- und ordnungspolitischen Punkte geht es bei Wahrnehmung dieser Funktion darum, mit Blick auf die Ressourcen des Sozialleistungssystems auf eine gerechte Verteilung von Ressourcen und somit von Leistungen zu achten. Hier handelt die Fachkraft im CM nicht – wie im Falle der beiden zuvor genannten Funktionen – aus der Perspektive der Adressaten\*Adressatinnen heraus, sondern aus der gesamtgesellschaftlichen Kostenträger-Perspektive.

### 4. **Social-Support-Funktion**

Die Übernahme dieser Funktion meint eine begleitende soziale Unterstützung bei Adressaten\*Adressatinnen, die sich z. B. aufgrund von akuten Krisen in schwer zu bewältigenden oder motivational schwierigen Situationen befinden. Hier nimmt das CM eine zunächst stark entlastende Funktion ein, um die Kraft zur Selbstbestimmung wieder herzustellen und somit die Voraussetzungen für einen gelingenden CM-Prozess zu schaffen.

Anhand der bisherigen Ausführungen wird deutlich, dass unterschiedliche Erwartungen, Ansprüche und Interessen an das CM bzw. die CM ausführenden Personen gestellt werden (vgl. auch Hofstetter Rogger 2008) und demzufolge die Fachkraft auch aus verschiedenen Rollen das CM anwendet. Dies veranschaulicht nochmals den ganzheitlichen Ansatz dieses Handlungskonzeptes.



## 2.3 Das Case-Management-Phasenmodell

Neben den bereits dargestellten Leitprinzipien, der damit verbundenen Haltung sowie den Funktionen des CM ist das sogenannte Phasenmodell zentral. Dieses sollte als Handlungs- und Leitfaden im Sinne der zuvor erwähnten strukturierten bzw. systematischen Vorgehensweise im CM verstanden und angewendet werden. Dabei bauen die einzelnen Phasen aufeinander auf. Bei gravierenden Veränderungen in der Fallkonstellation (z. B. Familiennachzug,

Abbruch einer vereinbarten Leistung oder Konflikte im Zuge der Leistungserbringung) ist zu prüfen, inwieweit ein erneutes Assessment oder eine gemeinsame Überprüfung der zuvor ausgehandelten Ziele geboten ist. Die folgende Abbildung zeigt das CM-Phasenmodell. Die gestrichelten Linien verdeutlichen die bedarfsweise erneute Durchführung einer bereits durchlaufenen Phase:

### Das CM-Phasenmodell (in Anlehnung an DGCC 2020)

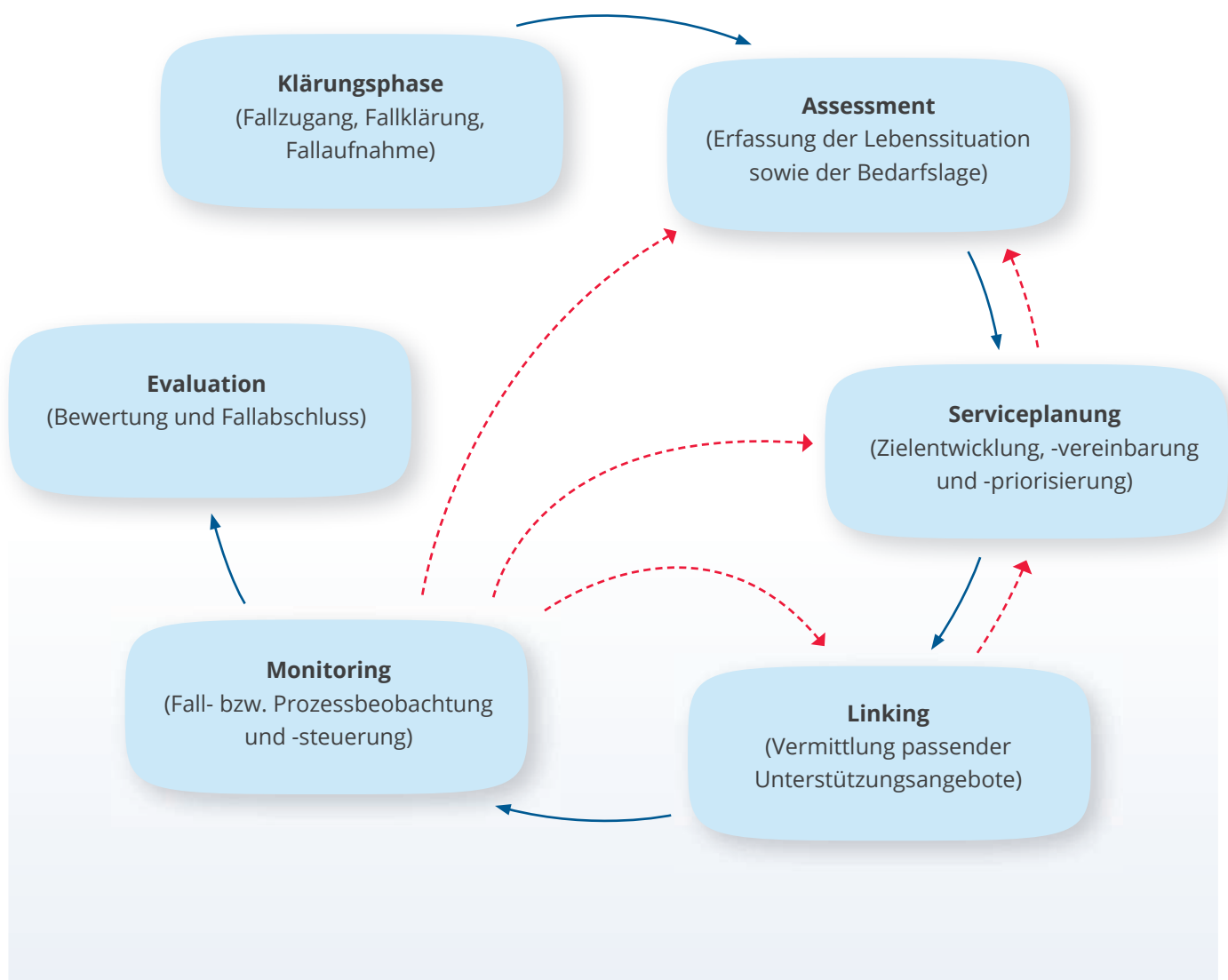


Abbildung 1: Das CM-Phasenmodell, in Anlehnung an DGCC 2020

## Erste Phase: die Klärungsphase

In der ersten Phase, der Klärungsphase (oft auch Intake genannt), erfolgt die Kontaktaufnahme und Vorstellung des CM. Hier erfolgt die beidseitige Klärung, ob die Inanspruchnahme seitens der jeweiligen Adressaten\*Adressatinnen gewünscht ist. Hierbei wird differenziert in:

- **Access und Outreaching**

Hierbei geht es um den Zugang zum CM sowie die Reichweite des JMD-Angebotes, also insbesondere um die Wege der Informationen und Hinweise auf das CM als grundsätzliches Angebot sowie die Möglichkeiten der Kontaktaufnahme. Die Öffnungs- und Sprechzeiten sollten z. B. ebenso gut bedacht sein wie die Informations- und Werbekanäle.

- **Case Finding und Screening**

Anhand konzeptionell festgelegter Kriterien wird im Rahmen des ersten Kontaktes oder – je nach Kontext im Verlauf prozessbegleitend immer wieder – geklärt, ob die jeweilige Fallsituation einen Fall für das CM darstellt oder ob z. B. eine reine Informationsgabe oder eine Beratung ausreichend ist.

- **Intaking und Kontrakt**

Das Intaking meint die gemeinsame Entscheidung durch CM-Fachkraft und Adressaten\*Adressatinnen, ob eine Zusammenarbeit im Rahmen des CM vereinbart wird. Wenn beide Seiten zustimmen, wird ein mündlicher bzw. idealerweise ein schriftlicher Kontrakt geschlossen und das CM beginnt.

In dieser Phase wird die Vertrauensbasis für den weiteren CM-Prozess und ein Arbeitsbündnis geschaffen, was als zentral für das Gelingen der Zusammenarbeit anzusehen ist. Nestmann bezeichnet die Beziehungsarbeit zwischen Fachkraft und Adressaten\*Adressatinnen als „die wichtigste Dimension einer jeden Beratungskonstellation. [...] Der Erfolg jeglicher Beratungsbemühungen ist abhängig von der Berater-Klient-Beziehung, die im Beratungsprozess aufgebaut wird“ (Nestmann et al. 2014b: 791).

Für eine gelingende Beziehungsarbeit ist es insbesondere wichtig, eine auf den bereits aufgeführten, adressaten\*adressatinnenorientierten Leitprinzipien

(wie Personen- und Lebensweltorientierung, Ressourcenorientierung, Empowerment) basierende Haltung „zu transportieren“ sowie wechselseitig die Erwartungen hinsichtlich des CM, der JMD-Fachkraft und des jungen Menschen intensiv zu klären (z. B. deutlich zu machen, dass das CM keine Serviceleistung ist, sondern ein partizipativer Prozess, wo die Mitwirkung in unterschiedlicher Weise notwendig ist und erwartet wird). Aufgrund eventuell bestehender Sprachbarrieren oder notfallmäßiger Handlungsbedarfe kann auch erst im weiteren Prozess ein klareres Verständnis zum CM entstehen oder es sollte auch während eines Prozesses, z. B. bei spürbaren Störungen in der Zusammenarbeit, eine erneute Erwartungsklä rung und Abstimmung der weiteren Zusammenarbeit erfolgen.

### Beispiel:

Mohamad ist 20 Jahre alt und mit 16 Jahren als unbegleiteter minderjähriger Flüchtling (UMF) aus Afghanistan nach Deutschland gekommen. Er wurde von einem Freund auf den JMD aufmerksam gemacht. Mohamad teilt der Fachkraft mit, dass er eine eigene Wohnung und einen Ausbildungsplatz finden möchte. Sein Asylverfahren läuft, er besitzt schulische Vorbildung, sein Sprachniveau entspricht A2. Im Gespräch wird deutlich, dass komplexe Handlungsbedarfe zur Erreichung seiner Ziele bestehen und Mohamad damit überfordert ist. Gemeinsam wird entschieden, dass mittels CM zusammengearbeitet wird. Die entsprechenden Unterlagen (Einverständnis zur Verwendung personenbezogener Daten) werden unterzeichnet und das Gespräch von der Fachkraft in i-mpuls dokumentiert.

## Zweite Phase: das Assessment

In der zweiten Phase, dem Assessment, werden die Situation und die Lebenslage des jungen Menschen erfasst und in multiperspektivischer Weise dessen Bedarf genauer identifiziert. Es geht dabei um die Erhebung und Bewertung der subjektiven Einschätzungen, Bedürfnisse, Erwartungen und Wünsche. Wie im Rahmenkonzept Nr. 2 beschrieben, kann es in dieser Phase sinnvoll sein, die Kompetenzen des jungen Menschen zu erheben, um ins Gespräch über dessen Ziele zu kommen und ihn bei der Entwicklung von realistischen Zielen und der Erreichung dieser zu unterstützen (vgl. BMFSFJ 2014a). Dabei wird im systemischen und sozialräumlichen Verständnis das Umfeld mitbetrachtet und seine persönlichen, sozialen und materiellen Ressourcen mit einbezogen. In dieser Phase nimmt die Fachkraft eine vermittelnde Funktion ein, aus der sie adressaten\*adressa-

tinnenorientiert und dennoch möglichst neutral zwischen den verschiedenen Perspektiven der Adressaten\*Adressatinnen, der professionell oder privat beteiligten Personen und ihren eigenen abwägt. Ziel ist es, alle subjektiven Bedarfe und Bedürfnisse in Abgleich zu bringen und zu prüfen, welche dieser Bedarfe als Leistungsansprüche gegenüber Kostenträgern etc. formuliert und geltend gemacht werden können und bzgl. welcher Bedarfe eine Vermittlung an ehrenamtliche, freundschaftliche, familiäre o. ä. Strukturen erfolgen kann.

### Beispiel:

In mehreren Terminen wird die Lebenswelt von Mohamad näher betrachtet. Dabei werden z. B. unter Anwendung offener Leitfragen und weiterer Techniken durch die Fachkraft die näheren Lebensumstände bzw. seine Lebenslage betrachtet. Die Netzwerk- und Ressourcenanalyse ergibt für die Fachkraft vielschichtige Erkenntnisse, die für den weiteren Prozessverlauf bedeutsam sein könnten. Es wird u. a. deutlich, dass Mohamad kaum soziale Kontakte hat und zum Teil Schwierigkeiten mit Behörden bestehen. Früher spielte er sehr gerne Fußball. Er wirkt sehr resilient, ist u. a. zielstrebig und zuverlässig sowie intrinsisch motiviert.



### **Dritte Phase: die Serviceplanung (bzw. Integrationsförderplanung)**

Die dritte Phase, von der DGCC Serviceplanung genannt, beinhaltet eine intensive Entwicklung von und Auseinandersetzung mit Zielen der Adressaten\*Adressatinnen. Diese Phase baut auf den Erkenntnissen aus dem Assessment auf und mündet letztlich in der Erstellung einer Zielvereinbarung mit konkreten, positiv formulierten Zielen. Im Kontext der JMD wird die Bezeichnung „individueller Integrationsförderplan“ verwendet. Dies betont die Aspekte der Mitwirkung und meint ein partizipativ gestaltetes und auf Empowerment ausgerichtetes Arbeitsbündnis. Die Intensität dieser Phase darf insbesondere aus zwei Gründen nicht unterschätzt werden. Erstens werden hier von allen Beteiligten akzeptierte, spezifische, messbare, realistische und terminierte Ziele entwickelt und formuliert. Zweitens kommt CM bei komplexen Fallsituationen zur Anwendung, sodass häufig mehrere Problem- und Bedarfslagen und entsprechend auch vielschichtige Förderziele bestehen. Daraus resultieren oft Herausforderungen, wenn zwischen sehr unterschiedlichen Erwartungen (und mitunter auch Vorgaben) beteiligter Personen, Kostenträger und Dienste vermittelt werden muss. Die Fachkraft benötigt hierfür insbesondere gute Gesprächsführungs-, Beratungs- und Moderationskompetenzen in Verbindung mit einer hohen Sensibilität bis hin zu diplomatischem Geschick, aber auch eine gewisse Frustrationstoleranz. Je nach individueller Fallkonstellation nimmt das CM die bereits erwähnten Funktionen in unterschiedlicher Intensität ein, was zusätzlich hohe Analysekompetenzen und die Fähigkeit zu flexiblem und couragiertem (adressaten\*adressatinnenorientiertem) Handeln erfordert.

Aufgrund der regelhaft gegebenen hohen Komplexität der Fälle müssen Prioritäten gesetzt und Ziele differenziert werden: Es gibt übergeordnete Wirkungs- bzw. Mottoziele, Bereichs- bzw. Rahmenziele und Handlungsziele mit zugeordneten, konkreten Maßnahmen (vgl. Mennemann et al. 2020: 22 ff.; Ehlers et al. 2017). Für diesen Prozess bietet sich z. B. die sogenannte Zielpyramide in Kombination mit der Anwendung der sogenannten SMART-Formel an, die gemeinsam von Fachkraft und Adressat\*in im CM erarbeitet wird. Die Anwendung der SMART-Regel ist äußerst empfehlenswert bei der Entwicklung, Formulierung und Vereinbarung von Zielen. Dabei ist zu beachten, dass die jeweiligen Ziele spezifisch, messbar, akzeptabel (für alle Beteiligten!), realis-

tisch und auch die Umsetzung von Zielen und den zur Erreichung vereinbarten einzelnen Maßnahmen klar terminiert sind (vgl. Kollak/Schmidt 2019: 77 f.).

#### **Zielpyramide**

(vgl. DGCC 2020; Ehlers et al. 2017)

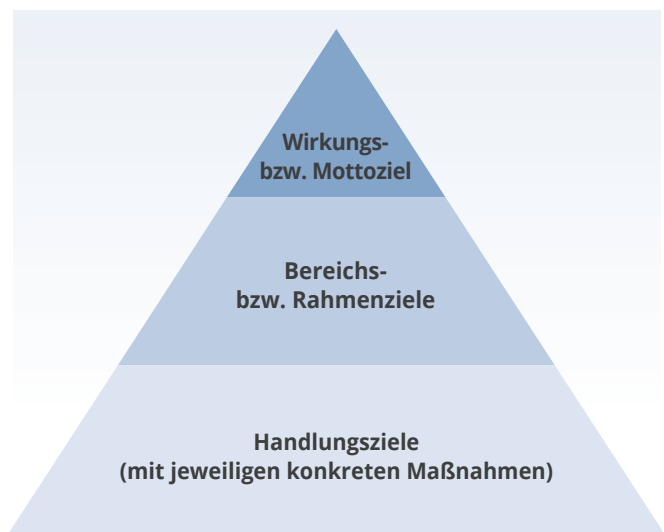


Abbildung 2: Zielpyramide (gem. DGCC 2020; Ehlers et al. 2017)

Die Aufgliederung in mehrere kleinere „Ziel- bzw. Maßnahmenpakete“ beugt ebenso wie das Achten auf realistische, eindeutig formulierte und terminierte Ziele einer Überforderung des jungen Menschen vor. Damit verbunden ist die Grundhaltung, dass solch ein Integrationsförderplan der Orientierung dient und im Verlauf modifiziert werden kann, z. B. hinsichtlich der gesetzten Fristen. Auch hier wirkt sich ein stabiles Vertrauensverhältnis sehr auf das „Durchhalten“ und „Dranbleiben“ an den Zielen aus – ganz nach dem Motto: „Wir feiern und würdigen kleine Erfolge und wir halten gemeinsam Rückschläge aus und machen weiter.“ Zudem wirkt die positive Formulierung von Zielen ebenso wie das wiederholte Besinnen auf das „große Ganze“, das Mottoziel, motivierend.

Insbesondere im Rahmen dieser Phase kann entsprechend dem Rahmenkonzept Nr. 5 die Arbeit mit den Eltern (vgl. BMFSFJ 2014b) oder entsprechend Rahmenkonzept Nr. 4 die Teilnahme bzw. Anbindung an Gruppenangeboten des JMD (vgl. BMFSFJ 2019) entscheidend für einen erfolgreichen Verlauf des CM sein.

### **Beispiel:**

Im Zuge der **Integrationsförderplanung** wird Mohamad durch die Fachkraft dabei unterstützt, sein Mottoziel zu formulieren. Es werden dann „kleine Häppchen“ in Form von Bereichs- und Rahmenzielen sowie diesbezüglichen Handlungszielen zur perspektivischen Erreichung des Mottoziels erarbeitet, z. B. in Bezug auf die Ausbildungsplatz- und Wohnungssuche, aber auch in Bezug auf seine soziale Teilhabe. Die verschiedenen Ziele werden priorisiert, um Mohamad weder zu überfordern noch zu frustrieren. Gemeinsam vereinbarte Ziele entsprechend den verschiedenen Ebenen der Zielpyramide könnten folgendermaßen vereinbart werden:

#### **Mottoziel:**

Ich möchte einen guten Beruf, der mir und meiner Familie im Herkunftsland finanziellen Wohlstand, Akzeptanz, Respekt und Unabhängigkeit bringt.

#### **Förderbereich 1 „Verbesserung der deutschen Sprache“ = Rahmenziel 1:**

Erfolgreicher Abschluss eines Integrationskurses (Ziel: B1-Sprachniveau) und danach eines berufsbezogenen B2-Kurses zur Verbesserung der schulischen und beruflichen Chancen

#### **Handlungsziele (auszugsweise) zum Rahmenziel 1:**

- Suche eines Integrationskurses für B1
- Anschließend Suche nach einem berufsbezogenen B2-Kurs
- Jeweils Klärung der diesbezüglichen Kostenübernahme
- Jeweils erfolgreiche diesbezügliche Anmeldung usw.

#### **Förderziel 2 „berufliche Integration“ = Rahmenziel 2:**

Aufnahme einer Ausbildung, die meinen Interessen entspricht

#### **Handlungsziele (auszugsweise) zum Rahmenziel 2:**

- Begleitung zur Arbeitsagentur oder Vorbereitung eines eigenständigen Aufsuchens
- Einstiegsqualifizierung (EQ) oder Praktikumssuche als mögliche Vorbereitung auf die duale Ausbildung
- Unterstützung bei Erstellung von Bewerbungsunterlagen (Lebenslauf, Anschreiben)
- Unterstützung bei der Suche nach einem Ausbildungsplatz
- Unterstützung bei der Vorbereitung von Vorstellungsgespräch(en)
- Info über die Möglichkeit für Berufsschüler\*innen, einen Antrag auf Ausbildungsbegleitende Hilfen (AbH) zu stellen

## Vierte Phase: das Linking

Im Anschluss daran erfolgt in der vierten Phase, dem Linking, die konkrete Verknüpfung bzw. Vermittlung passender Unterstützungsleistungen. Das, was vorher in einem Plan definiert wurde, soll nun umgesetzt werden. Auch hier muss häufig zwischen den unterschiedlichen Erwartungen der verschiedenen Beteiligten bzw. zu Beteiligten vermittelt werden. Je nach Region fallen ggf. vermehrt lokale Angebotslücken auf. Aktivitäten zur Förderung des freiwilligen Engagements sowie der Netzwerk- und Sozialraumarbeit (vgl. BMFSFJ 2015; 2016) zur Erschließung von informellen und ehrenamtlichen Ressourcen sowie Aktivitäten zur Schaffung von neuen und Stärkung von bestehenden Angeboten und Kooperationen im regionalen Netzwerk und Sozialraum kommen – analog zu den Rahmenkonzepten Nr. 6 und Nr. 7 – insbesondere in dieser Phase zum Tragen.

### Beispiel:

Im Linking wird von der Fachkraft gemeinsam mit dem jungen Menschen an der Umsetzung des entwickelten Integrationsförderplans gearbeitet. Im Fall von Mohamad wird z. B. versucht, die vereinbarten Schritte im Kontext der Wohnungssuche, der Ausbildungsplatzsuche, zur Verbesserung der Sprachkenntnisse und der sozialen Teilhabe umzusetzen. Anpassungen am Integrationsförderplan werden immer wieder vorgenommen.

## Fünfte Phase: das Monitoring

Im Rahmen der fünften Phase, dem Monitoring, steht die Fallbeobachtung im Sinne einer Leistungssicherung im Vordergrund. Dabei sind die Unterstützungsangebote hinsichtlich der fallbezogen definierten Zielerreichung zu prüfen und zu bewerten. Bei Bedarf wird auf die Fallsteuerung im Sinne einer Nachjustierung zurückgegriffen. Das Monitoring umfasst sämtliche Prozesse auf dem Weg zur Zielerreichung, auch den CM-Prozess als solchen.<sup>1</sup> Die Herausforderung liegt in dieser Phase darin, eine adäquate Balance zwischen guter Kenntnis über und Vertrauen in die selbstwirksamen Ressourcen des Adressaten\*Adressatinnen- und Hilfesystems fallspezifisch auszuloten. Der Erfolg der bisherigen CM-Bemühungen darf nicht gefährdet werden. Wiederum geht es im Sinne der Hilfe zur Selbstbefähigung auch darum, Zutrauen in Prozesse zu haben und nicht „zu früh“ zu intervenieren.

### Beispiel:

Nach circa neun Monaten hat Mohamad unterstützt durch das CM eine Ausbildung begonnen. Außerdem konnte mithilfe der Fachkraft kurz danach ein Mietvertrag unterzeichnet werden und der Umzug in die eigene Wohnung erfolgen. Mohamad ist nun zeitlich sehr eingespannt, auch durch seine Aufnahme im Fußballverein. Der Kontakt zur Fachkraft des JMD ist ihm dennoch wichtig, da ihm dies Sicherheit gibt und immer wieder Fragen oder Probleme auftreten. Das CM ist nun lediglich im Rahmen des Monitorings tätig, also prozessbeobachtend, um den Erfolg der organisierten Maßnahmen zu stabilisieren.

<sup>1</sup> In manchen Fachpublikationen beinhaltet das CM-Phasenmodell nur fünf Phasen. Die Phasen Linking und Monitoring sind dann zusammengefasst, da vor allem diese Phasen in der Praxis oftmals nahtlos ineinander übergehen.

## Sechste Phase: die Evaluation

Im Idealfall laufen die verschiedenen Unterstützungsleistungen gut an, sodass das CM zur sechsten und letzten Phase, der Evaluation, übergehen kann. Hier erfolgt zwischen JMD-Fachkraft und jungem Menschen eine gemeinsame Bewertung des CM-Prozesses, der vereinbarten und erreichten Ziele sowie ein gemeinsamer Abschluss. Je nach Fallkonstellation kann es sinnvoll sein, eine Nachsorge zu vereinbaren, um Stabilität und Sicherheit zu vermitteln sowie bei Bedarf frühzeitig erneut aktiv unterstützen zu können. Des Weiteren besteht der Anspruch an die Fachkraft, dass diese auch für sich den CM-Prozess abschließend mit Blick auf die eigene Arbeit reflektiert. Erkenntnisse aus diesen Reflexionen sollen den künftigen Fällen zugutekommen. Dies ist im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses – und zwar auf der persönlichen Ebene der JMD-Fachkraft und, bei entsprechender Relevanz und/oder Häufigkeit, auch auf der organisatorischen und/oder regionalen Netzwerkebene. Hierbei können auch Führungskräfte oder die Zentralstelle im Bundesprogramm einbezogen werden.

In der Praxis sind die einzelnen Phasen mitunter schwer voneinander zu trennen. Teilweise gehen sie fließend ineinander über, zum Beispiel wenn unmittelbar nach der Zielvereinbarung diesbezüglich potenzielle Akteure\*Akteurinnen (wie z. B. Sprachkursanbieter, Arbeitgeber\*innen) kontaktiert werden. Wiederum bedingen sich manche Ziele oder es ist eine Prioritätensetzung notwendig. Dies hat zur Folge, dass einzelne Bereichs- bzw. Rahmenziele bereits weit fortgeschritten sein können und die diesbezüglichen Prozesse sich z. B. im Monitoring befinden, während die Bearbeitung anderer Bereichs- bzw. Rahmenziele gerade erst begonnen wird. Alle Phasen bauen jedoch aufeinander auf bzw. bedingen sich: Je besser zum Beispiel der erste Kontakt sowie die wechselseitige Erwartungsklärung in der ersten Phase gestaltet werden, desto besser dürfte die Qualität der Beratungsbeziehung sein. Daraus wiederum resultiert eine geringere Wahrscheinlichkeit von später auftretenden Störungen oder Irritationen durch z. B. unrealistische Erwartungen. Die Wahrscheinlichkeit steigt somit in der zweiten Phase, dem Assessment, auf Basis einer partizipativen Zusammenarbeit komplexe und authen-

tische Informationen des jungen Menschen zu erhalten und bei Bedarf auch weitere beteiligte Personen involvieren zu dürfen. Je umfangreicher, differenzierter und vertrauensvoller wiederum das Assessment erfolgt, desto höher ist die spätere Wahrscheinlichkeit von passenden, realistischen und akzeptierten Zielen in der dritten Phase.

### Beispiel:

Als Mohamad die Probezeit erfolgreich bestanden hat, wird gemeinsam zwischen ihm und der Fachkraft vereinbart, dass das CM nicht mehr notwendig ist. Es erfolgt die Evaluation des CM-Prozesses im Rahmen eines feierlichen Abschlussgespräches. Hierbei wird Mohamad noch einmal deutlich, wie viel er in den letzten Jahren erreicht hat. Bei der Verabschiedung erhält er das Angebot der Fachkraft, dass er sich jederzeit erneut bei Fragen oder Problemen an den JMD wenden kann.

Im Anhang 1 ist zur Vertiefung eine Grafik aufgeführt, wie die bereits dargestellten Funktionen (Kap. 2.2, Seite 8) sich jeweils konkret in den Phasen Intake bis Monitoring im CM darstellen können (vgl. Monzer 2013: 18 f.).

### 3. Inhaltliche Abgrenzung von Case Management und Beratung

Im Rahmenkonzept Nr. 1 wird zwischen der sozialpädagogischen **Beratung** und der Integrationsförderplanung anhand des **CM-Verfahrens** unterschieden. Wesentliche Grundbedingung im Kontext der JMD-Arbeit ist in beiden Fällen die Freiwilligkeit und Zustimmung zur Beratung und zum CM vonseiten des jungen Menschen.

Für die Aufnahme in das CM sind im Rahmenkonzept Nr. 1 Intake-Kriterien benannt. In der Praxis ist es dennoch nicht immer leicht zu entscheiden, ob ein Fall der Beratung oder dem CM zugeordnet werden sollte. Zum Teil stellt sich auch erst im Verlauf eine komplexe Fallsituation dar, die ein CM erforderlich macht. Dabei kann „während eines Beratungsprozesses [...] jederzeit ein Übergang in das CM erfolgen. Ebenso können sich an das CM andere Formen der Begleitung anschließen, wie z. B. weitere kurzzeitige Beratungen und Informationen oder eine Begleitung im Rahmen der Teilnahme an einem Gruppenangebot“ (BMFSFJ 2017: 1).

Die Intake-Kriterien zur Durchführung eines CM für die JMD lauten:

- „Es besteht Förderbedarf, der eine längerfristige Begleitung erforderlich macht („multiple Problemlagen“).
- Der junge Mensch ist fähig, seine Situation zu reflektieren.
- Er ist bereit, sich auf eine intensive und langfristige Einzelfallarbeit und Begleitung durch eine feste Ansprechperson einzulassen und mitzuwirken.
- Die Einwilligungserklärung zur Erhebung und Verarbeitung personenbezogener Daten ist unterschrieben“ (BMSFSJ 2017: 3).





Als mögliche sozialpädagogische Beratungsinhalte sind die Bereiche „deutsche Sprachkenntnisse; Schule, Ausbildung und Arbeit; soziales und familiäres Beziehungssystem; Alltagsbewältigung, Wohnsituation oder finanzielle Probleme“ (BMSFSJ 2017: 2) benannt. Zur Integrationsförderplanung anhand des CM-Verfahrens wird ausgeführt, dass diese ein

„dauerhafteres und engeres Beratungsverhältnis“ (ebd.) erfordern und das CM-Phasenmodell dabei „am Übergang Schule/Ausbildung/Beruf“ zur Anwendung kommt (ebd.). Die folgende Abbildung (Tabelle 2) soll die wesentlichen Unterschiede zwischen Beratung und CM in grober Gegenüberstellung verdeutlichen:

	<b>Beratung</b>	<b>Case Management</b>
<b>Fokus</b>	Aufklärung über Sachverhalt(e), ggf. auch Veränderung der Beziehung zwischen Beratung in Anspruch nehmender Person und Personen des sozialen Netzwerks > dadurch u. a. Erweiterung des Wissens, der Handlungskompetenzen und/oder Perspektivwechsel	Entwicklung und Koordination einer eng abgestimmten komplexen Unterstützungsleistung durch unterschiedliche Beteiligte gemäß den Leitprinzipien und dem CM-Phasenmodell mit dem Ziel der Hilfe zur Selbsthilfe bzw. des Empowerments
<b>Anforderung an die Fachkraft</b>	u. a. Fachwissen und adressaten* adressatinnengerechten Kommunikation und Vermittlung	u. a. Fachwissen bzgl. Leistungsansprüchen und Unterstützungsangeboten, Beratungskompetenzen, Kooperations- und Steuerungskompetenzen
<b>Dauer der Intervention bzw. Unterstützungsleistung</b>	eher kurz- bis mittelfristig	eher mittel- bis langfristig

Tabelle 2: Beratung und Case Management im JMD – eine verkürzte Abgrenzung

Ergänzend dazu ist die reine Informationsgabe abzugrenzen, bei der es darum geht, dass ein junger Mensch eine klar abgegrenzte Fragestellung hat und mit der erhaltenen Antwort selbstständig und ohne weiteren Beratungs- oder Unterstützungsbedarf handlungsfähig ist bzw. je nach Anliegen an eine spezielle Beratungsstelle verwiesen wird.

Beratung zeigt sich im alltäglichen und professionellen Bereich und kommt in den unterschiedlichsten Kontexten sowie in sehr unterschiedlicher Ausrichtung zur Anwendung. Neben ausgewiesenen Beratungsstellen ist Beratung in vielen Feldern als „Querschnittsmethode“ immanent (vgl. Nestmann et al. 2014a: 34). So auch im CM. In den DGCC-

Leitlinien heißt es u. a., dass CM auf der Einzelfallebene „hauptsächlich in Form von Beratung [erfolgt], die offen ist für unterschiedliche methodische und verfahrensbezogene Akzentsetzungen: z. B. in einem systemischen, ressourcenorientierten, stärkenorientierten, lösungsorientierten, motivationsfördernden Case Management“ (Mennemann et al. 2020: 3). Insofern ist in der JMD-Arbeit zwischen einer geschlossenen Beratung und der langfristigen Beratung im Rahmen des CM zu trennen.

## 4. Case Management im Jugendmigrationsdienst des Internationalen Bundes

Die Anwendung von CM nach den skizzierten Leitlinien der DGCC und auch des Rahmenkonzeptes Nr. 1 erfordert umfangreiches aktuelles Fachwissen, vielschichtige Kompetenzen, ein adäquates Rollenbewusstsein sowie eine entsprechende Haltung. Für den Einsatz von CM im Kontext von Migration bzw. Einwanderung stellen Lamotte/Unger fest, dass es bereits für Fachkräfte herausfordernd ist, den Überblick über die vorhandenen Angebote sowie die Zuständigkeiten zu behalten, und dass die Orientierung im System für neu eingewanderte Menschen besonders erschwert ist (vgl. Lamotte/Unger 2016: 52). Das Rahmenkonzept Nr. 1 für die JMD betont ebenfalls die Relevanz für ein CM auf Einzelfallebene und auf Netzwerkebene im Sinne einer wechselseitigen Verknüpfung und stetigen Aktualisierung von Wissen über die Angebote in der Region sowie Weiterentwicklung von Angeboten im Netzwerk zur Nutzung in der Arbeit mit den diversen Einzelfällen (vgl. BMSFSJ 2017: 2 ff.). Wendt weist darauf hin, dass mit Blick auf die Adressaten\*Adressatinnen in diesem Feld differenziert werden sollte (Wendt 2018: 60), denn nicht nur kürzlich eingewanderte Menschen können eine komplexe Problem- und Bedarfslage und damit einen Bedarf an CM aufweisen, sondern auch Menschen, die bereits mehrere Jahre in Deutschland leben oder hier aufgewachsen sind und ggf. die deutsche Staatsbürgerschaft besitzen.

Unterstützungsbedarfe von jungen Menschen mit einer Migrationsbiografie im CM können sich, je nach individuellen Ressourcen und Stärken, u. a. auf folgende Themen und Lebensbereiche beziehen:

- die wirtschaftliche bzw. finanzielle Situation und Sicherung,
- die Gesundheit bzw. gesundheitliche Versorgung,
- die soziale Situation bzw. eine entsprechende Unterstützung (z. B. Alltagsorientierung, Wohnen, Partizipation bzw. kulturelle und gesellschaftliche Teilhabe, Aufbau eines persönlichen sozialen Netzwerks, Bewältigung von Ausgrenzungs- und Diskriminierungserfahrungen) sowie
- die Themen Bildung, Ausbildung und Arbeit.

Beim Themenbereich Bildung, Ausbildung und Arbeit handelt es sich um einen klaren Schwerpunkt in der JMD-Arbeit (vgl. Rahmenkonzept Nr. 1). Häufig müssen jedoch erst andere Problemlagen bewältigt oder abgemildert werden, ehe an einer schulischen oder beruflichen Qualifizierung bzw. Integration in den Arbeitsmarkt gearbeitet werden kann. Dabei muss berücksichtigt werden, dass in den meisten Fällen zumindest in der ersten Zeit nach der Einwanderung sprachliche Barrieren überbrückt werden müssen. Darin liegt eine zentrale Herausforderung für die JMD-Fachkräfte in der Kommunikation im CM: Denn diese müssen über ein breites Repertoire verfügen, das sie in die Lage versetzt, Methoden der Gesprächsführung situativ so abzuwandeln oder einzusetzen, dass die Inhalte für die Adressaten\*Adressatinnen verständlich sind. Der Rückgriff auf einfache Sprache oder die Zuhilfenahme von Bildern und Symbolen kann hierbei nützlich sein und die beidseitige Verständigung erleichtern. Ferner sollten aufseiten der JMD-Fachkräfte die Bereitschaft und Kompetenzen vorhanden sein, auf Übersetzungshilfen zurückzugreifen und Dritte, etwa Dolmetscher\*innen und Sprachmittler\*innen, hinzuzuziehen. Diese Unterstützungsleistung ist im Rahmen des JMD-Programms förderfähig.

Mit Blick auf die jungen Menschen sind als weitere besondere Herausforderung gesundheitliche Aspekte zu berücksichtigen, da bspw. eingewanderte Menschen mit Fluchterfahrungen unter posttraumatischen Belastungsstörungen und weiteren psychischen Erkrankungen oder Beeinträchtigungen leiden können. Der Zugang zu therapeutischer Unterstützung aufgrund fehlender Angebote, unklarer Finanzierung und nicht zuletzt auch wegen sprachlicher Barrieren ist oftmals erschwert, was wiederum auch Einfluss auf das gemeinsame Arbeitsbündnis im CM haben kann. Auch die unterschiedlichen Aufenthaltstitel, aus denen wiederum unterschiedliche Barrieren bzw. Zugänge zu Leistungen sowie zur Teilhabe am Arbeitsmarkt resultieren, können sich erschwerend auf den CM-Prozess auswirken.

Nicht selten kommt es vor, dass zu Beginn oder auch im Verlauf der Begleitung eines jungen Menschen durch den JMD deutlich wird, dass eine akute Problemlage vorliegt bzw. ein akuter Handlungsbedarf besteht. Bevor ein geordneter CM-Prozess, wie in Kapitel 2.3 idealtypisch geschildert, beginnen oder wie idealtypisch geplant fort-

gesetzt werden kann, gilt es, diese vorerst zu bearbeiten (z. B. finanzielle Notlage oder akute Krise). Mitunter ist eine sofortige und ganz alltagspraktische Krisenintervention erforderlich, wie die Bearbeitung und Versendung eines Formulars zur Sicherung des Lebensunterhaltes, der Krankenversicherung, des Aufenthaltsstatus u. v. m. (siehe auch Rahmenkonzept Nr. 2). Im besten Falle kann über die konkrete Unterstützung bei der Bewältigung einer Krise der Grundstein für ein gutes Vertrauensverhältnis gelegt und ein erstes Erfolgserlebnis erreicht werden, was für den dann folgenden CM-Prozess sehr gewinnbringend sein kann.

Betont wird im Rahmenkonzept Nr. 1 bezüglich des Assessments die Analyse der Lebenswelt und Lebenslage

der Adressaten\*Adressatinnen – ganz im Sinne der Leitprinzipien der DGCC – sowie die Ermittlung von Kompetenzen, Ressourcen und Förderbedarfen. Hierzu existieren diverse Techniken, Instrumente und Methoden, die für die Zielgruppe der jungen Menschen mit einer Migrationsbiografie genutzt werden können. Die Kompetenzkarten der Bertelsmann Stiftung (o. J.) bieten sich in diesem Zusammenhang beispielsweise an.<sup>2</sup>

Das systemische sowie das stärkenorientierte CM sind besonders geeignet für die Phase 3 der Zielentwicklung und -formulierung im Rahmen der Erarbeitung eines Entwicklungsplans.

Das **systemische CM** betont nochmals stärker die Betrachtung der Adressaten\*Adressatinnen in ihren sozialen Bezügen, in ihrer Lebenswelt. Es basiert u. a. auf der Annahme grundsätzlicher Verschiedenheit in den Wirklichkeitskonstruktionen, reflektiert die Grenzen von professionellem Handeln und Interventionen. Es öffnet sich damit auch für die Möglichkeit, dass alles immer auch anders kommen kann, als es geplant, erdacht oder intendiert war. Zudem eröffnet es ein reflexives Vorgehen, das die Fachkräfte permanent auffordert, das, was sie tun, verantwortungsbewusst zu hinterfragen, einzuschätzen und sich neue, alternative Handlungsmöglichkeiten überlegen, falls die bisherigen nicht zum gewünschten Ziel führen (vgl. Kleve et al. 2021: 10 ff.).

Das **stärkenorientierte CM** schließt u. a. am systemischen CM an und erweitert den Ressourcenblick um eine Stärkenperspektive. Damit wird der Fokus nicht nur auf persönliche, soziale und materielle Ressourcen gerichtet, sondern auch auf Kraftquellen, innere Glaubenssätze und Hoffnungen. Auf diese Weise wird noch stärker ausgehend von den Interessen und dem Willen der Adressaten\*Adressatinnen gearbeitet sowie eine hohe Motivation und auch Ausdauer bei der Zielerreichung bewirkt (vgl. Ehlers et al. 2017: 16 ff., 37 ff.).

<sup>2</sup> Weitere auf Biografie-Arbeit basierende Methoden sowie Instrumente und Methoden aus dem systemischen sowie dem stärkenorientierten CM sind als Literaturtipps im Anschluss an das Fazit aufgeführt.

In dieser Phase werden Ziele in verschiedene Ebenen (vgl. Zielpyramide bzw. Abb. 2) unterteilt und damit operationalisiert und handhabbarer gemacht. Vielfach kommen junge Menschen zum JMD mit Wünschen, die weder kurz- noch mittelfristig erreichbar sind. Die besondere Herausforderung im CM-Prozess ist es dann, in sehr sensibler Weise realistische Ziele zu formulieren, ohne dabei erhebliche Frustration zu erzeugen, die zu einem Kontaktabbruch führen kann. Hier bietet es sich an, den großen Visionen und Träumen Raum zu geben und diese als sogenanntes Wirkungs- bzw. Mottoziel im Sinne einer Vision („das große Ganze“) in motivierender Weise in den Entwicklungsplan aufzunehmen, statt abzutun. Vielmehr geht es dann darum, diese in mehrere Teilbereiche zu systematisieren und realistische, erreichbare Teilziele zu formulieren (im Sinne von „ersten und nächsten Schritten auf dem Weg zum großen Ganzen“). Im nächsten Schritt werden dann in Bezug auf die einzelnen Teilziele sogenannte Handlungsziele bzw. Maßnahmen abgestimmt.

In den Phasen Linking und Monitoring liegt die besondere Herausforderung darin, dass die JMD-Fachkraft über umfangreiches Wissen zu möglichen Unterstützungsleistungen, leistungsrechtlichen Ansprüchen sowie Angeboten von (auch ehrenamtlichen) Diensten und Personen verfügen sollte. Außerdem sollte größtmögliches Wissen über die diesbezüglichen Systemlogiken vorhanden sein – z. B. „Welche Voraussetzungen müssen für die Inanspruchnahme erfüllt sein?“, „Was sollte vorher bereits geklärt oder vorhanden sein?“, „Wie erfolgt die Kontaktaufnahme?“ etc. So können die jungen Menschen gut vorbereitet und falsche Erwartungen und somit Störungen vermieden werden. Neben diesem Wissen sind hier u. a. auch Organisations- und Koordinationskompetenzen gefordert, um den jungen Menschen mit den zu beteiligenden Personen gut in Kontakt zu bringen, sodass die Erreichung der zuvor vereinbarten Ziele wahrscheinlicher wird. Außerdem sind hierfür vermittelnde Fähigkeiten, Geduld und eine gewisse Frustrationstoleranz von Vorteil. In diesen beiden Phasen zählt sich eine gute, fallübergreifende Netzwerkarbeit für die Bearbeitung der Einzelfälle aus.

Parallel zu diesem bis hierhin geschilderten Prozess sollte das Ende der Unterstützungsleistung kontinuierlich mitgedacht werden – sei es im Intake im Rahmen der Darstellung der Zusammenarbeit im CM, in der Integrationsförderplanung („CM wird beendet, wenn die Ziele des jungen Menschen erreicht sind – oder das entsprechende Alter erreicht ist“) oder insbesondere im Monitoring. Mit letztgenannter Phase geht ein Rollenwechsel der JMD-Fachkraft einher: weg von einer stark koordinierenden und organisierenden Rolle hin zu einer stärker beobachtenden und nur noch bedarfsweise „nachjustierenden“ Rolle. Dies kann aufseiten des jungen Menschen Ängste oder Unsicherheiten auslösen, aber auch für die JMD-Fachkraft ggf. herausfordernd sein. Wichtig ist daher, frühzeitig auch das Prozessende zu thematisieren bzw. sensibel vorzubereiten und die jungen Menschen dabei zu stärken. Dies kann z. B. durch Zwischenevaluationen während der Fallarbeit („Was hast Du bereits erreicht – persönlich, sozial, materiell etc.?)“ erfolgen. Auch die Entscheidung über einen Fallabschluss bzw. die Beendigung des CM sollte im Idealfall gemeinsam zwischen JMD-Fachkraft und jungem Menschen getroffen werden.





## 5. Case Management und Qualitätsmanagement

Der IB führt in der gesamten IB-Gruppe ein einheitliches Qualitätsmanagementsystem nach den Maßgaben der European Foundation of Quality Management (EFQM) durch. In diesem Rahmen werden sowohl Primärprozesse für Arbeitsfelder wie die Jugendmigrationsdienste als auch Sekundärprozesse (u. a. Finanzwesen, Personalwesen, Ressourcenmanagement etc.) definiert, deren Umsetzung für alle Gliederungen des Verbands obligatorisch ist.

Seit 2006 gilt der Primärprozess S4.1 „Jugendmigrationsdienste“ verbindlich für alle JMD des IB. In ihm sind die Anforderungen festgehalten, die das Ministerium und die jungen Menschen als „Adressaten\*Adressatinnen“ des Prozesses an die Arbeit eines JMD stellen. Der Prozess wird jährlich einer Revision im Rahmen der JMD-Fachausschussitzung unterzogen. Verantwortlich für die verbandsweite Umsetzung des Prozesses S4.1 als strategischer zentraler Prozesseigner ist die JMD-Zentralstelle. In jeder Organisationseinheit des IB unterstützen sowohl Qualitätsmanagement-Beauftragte als auch dezentrale Prozesseigner\*innen die Umsetzung des Prozesses.

Um die Auseinandersetzung mit der eigenen Arbeitsqualität zu systematisieren, wurden Qualitätskriterien für die JMD erarbeitet. Diese Systematik sieht vor, dass jährlich mehrere der Kriterien kritisch bzgl. der eigenen Arbeit und des eigenen Arbeitsanspruchs reflektiert werden und so die Auseinandersetzung mit der eigenen Arbeitsqualität intensiviert wird.

Auch durch das zentrale JMD-Fortbildungsprogramm sowie die regionalen Workshops der CM-Multiplikatoren\*Multiplikatorinnen wird die fachliche Qualität sichergestellt. Gerade in den Workshops werden intensiv Fallbeispiele behandelt, die Grundlagen von CM und der JMD-Arbeit besprochen und Umgangsweisen mit der Monitoring-Datenbank i-mpuls ausgetauscht. Dadurch wird der Austausch von Anregungen und Verbesserungswünschen zwischen der JMD-Zentralstelle und den JMD-Fachkräften gewährleistet und strukturell ermöglicht.

Zusätzlich zu den Fortbildungen des IB können auch externe Fortbildungen in Anspruch genommen werden. Da-



rüber hinaus kann in der Supervision auf einzelne Beratungssettings (Fallsupervision) oder die Zusammenarbeit im Team eingegangen werden, was ebenfalls die Arbeitsqualität verbessert.

Konkret auf das Case Management bezogen bedeutet Qualitätsentwicklung und -sicherung, nach jeder Sitzung und nach Abschluss eines CM-Prozesses Auffälligkeiten und Ergebnisse aus dem Gespräch in der Datenbank i-mpuls zu dokumentieren und die Sitzung hinsichtlich möglicher Irritationen zu hinterfragen oder ggf. Ideen für die nächste Sitzung festzuhalten. Die Dokumentation in i-mpuls erfolgt datenschutzrechtskonform und permanent (also unabhängig von den Phasen).

Das Dokumentationssystem i-mpuls erfüllt dabei zwei Funktionen:

Zum einen dient i-mpuls als Dokumentationsinstrument, in dem jede Beratung und jeder CM-Fall erfasst wird. Im Falle einer Beratung können die Daten des jungen Menschen auch anonym eingetragen werden, bspw. im Fall einer Telefon- oder Mailberatung. Die Dokumentation mit personenbezogenen Daten kann erst nach unterschriebe-

ner Einverständniserklärung durch den jungen Menschen erfolgen. Im Laufe eines Beratungssettings kann flexibel der Wechsel zum CM erfolgen, umgekehrt ist dies auch möglich. Im System gibt es Pflichtfelder und optionale Felder. Anhand der optionalen Felder oder des Beratungstagebuchs kann der Beratungsverlauf dokumentiert werden. Dies erleichtert die Reflexion nach der Beratung bzw. die Vorbereitung der nächsten Sitzung. In den Pflichtfeldern werden Daten wie Alter, Geschlecht, Herkunftsland oder Schulabschluss erfasst. Diese Felder sind gewissermaßen Rahmendaten, die auch quantitativ auf Bundesebene anonymisiert ausgewertet und bspw. in der Lobbyarbeit weiterverwendet werden können.

Hier erfüllt das System dann seine zweite Funktion, nämlich das Auswerten einer quantitativen Zahlenlage, die zur Darstellung der Arbeit im Bundesprogramm auf kommunaler oder Bundesebene verwendet wird. Die Zentralstelle, das JMD-Servicebüro oder auch das BMFSFJ als Auftraggeber können zu keinem Zeitpunkt die personenbezogenen Daten einsehen, sondern die in den Pflichtfeldern dokumentierten Angaben nur anonymisiert auswerten und weiter verwenden.

## 6. Fazit: Case Management als zentrale Aufgabe der JMD-Arbeit

Als ganzheitliches Konzept soll Case Management auf der individuellen Ebene die Integrationsprozesse unterstützen und zugleich auf der strukturellen Ebene bei der Verknüpfung von Dienstleistungen vorhandene Probleme erfassen und lösungsorientiert bearbeiten.

Im Rahmen des Erstkontaktes, aber auch kontinuierlich im weiteren Prozessverlauf, ist vor allem mit Blick auf die Ressourcen und Stärken der jeweiligen jungen Menschen zu prüfen, ob Beratung zur Bewältigung der jeweiligen Bedarfslage ausreichend oder eine mittel- bis langfristig intensivere Unterstützung in Form von CM angezeigt ist. Unabhängig davon, ob CM oder Beratung in Anspruch genommen wird, ist die Beziehung bzw. das Arbeitsbündnis zwischen jungem Menschen und JMD-Fachkraft als zentral für den Erfolg des jeweiligen Prozesses anzusehen. Die Inanspruchnahme der Angebote des JMD basiert auf der Freiwilligkeit seitens der Adressaten\*Adressatinnen und hat zentral zum Ziel, für und vor allem mit den jungen Menschen auf Grundlage einer vertrauensvollen Beziehung Partizipations- und Teilhabemöglichkeiten zu schaffen bzw. zu erweitern sowie die jungen Menschen für ein Leben nach ihren Vorstellungen zu empoweren.

Die professionelle Haltung der JMD-Fachkraft in Bezug auf das CM sollte auf den beschriebenen Leitprinzipien (siehe Seite 6 f.) aufbauen. Für die Fallarbeit bietet das dargestellte CM-Phasenmodell (siehe Seite 9) eine Strukturierung und Orientierung für das Handeln und die Zusammenarbeit mit den jungen Menschen und den fallspezifisch zu beteiligenden Personen, Diensten und Behörden. Darüber hinaus kann das Phasenmodell als Reflexionsgrundlage für die Fallarbeit dienen: Wo stehe ich gerade mit dem jungen Menschen? Wo zeigen sich ggf. Störungen und worauf sind diese evtl. zurückzuführen? Sollte das Assessment z. B. wiederholt und vertieft werden oder die Zielformulierung nochmals gemeinsam abgestimmt werden? Mit welchen Teilbereichen bzw. mit welcher Bearbeitung der Rahmenziele befinde ich mich gerade in welcher Phase? All dies sind mögliche Reflexionsfragen.

Auch die unterschiedlichen Funktionen bzw. Rollen (siehe Seite 8), die die JMD-Fachkraft während des CM-Prozesses einnehmen kann, dienen als Reflexionsmöglichkeit und Orientierung: Welche Funktion nehme ich aktuell intensiv wahr? Passt dies zur aktuellen Situation? Welche Funktion sollte ich (z. B. in Bezug auf ein einzelnes Rahmenziel) stärker – oder weniger stark – ausüben, da der junge



Mensch hier selbstständiger geworden ist – oder aktuell doch über weniger diesbezügliche Ressourcen verfügt als im Assessment angenommen?

Anhand obiger Erörterung der einzelnen Phasen wird aber auch sichtbar, auf welche Weise die einzelnen JMD-Rahmenkonzepte bei der Begleitung des jungen Menschen mittels CM ineinandergreifen. Das Rahmenkonzept Nr. 1 definiert dabei die individuelle sozialpädagogische Beratung und Begleitung mittels CM. Ist es während des CM-Prozesses sinnvoll, genauer die Kompetenzen des jungen Menschen festzustellen oder ihn im deutschen Spracherwerb zu unterstützen, greifen die Rahmenkonzepte Nr. 2 und Nr. 3. Auch zum Rahmenkonzept Nr. 4, den Gruppenangeboten, kann es einen engen Bezug geben. Denn möglicherweise ist der junge Mensch überhaupt erst über ein Gruppenangebot zum JMD gekommen, evtl. kann aber auch ein Gruppenangebot ihn zusätzlich in der Erreichung seiner Ziele unterstützen. Eltern als Identifikations- und Bezugspersonen sind am Übergang von der Schule in den Beruf eine ganz wesentliche Stütze für die Entwicklung und Orientierung ihrer Kinder. Von daher kann es sinnvoll sein, diese in den CM-Prozess punktuell mit einzubeziehen. Hier-

zu ist das Rahmenkonzept Nr. 5 da. Das Rahmenkonzept Nr. 6 fördert junge Menschen in ihrem ehrenamtlichen Engagement und das Rahmenkonzept Nr. 7 beschreibt die Rolle eines JMD im Netzwerk und in der Sozialraumarbeit. Mit diesen beiden Konzepten wirkt sich also die JMD-Arbeit direkt auf den Wohnort oder den Sozialraum aus.

Abschließend bleibt festzuhalten, dass die Zielgruppe der JMD sehr heterogen ist. Aufgrund möglicher kultureller Divergenzen und Fremdheitsgefühle bei der Ankunft in Deutschland sowie anfangs häufig fehlender sprachlicher Verständigungskompetenzen kann angenommen werden, dass zumindest zum Zeitpunkt der Einwanderung bei dem überwiegenden Teil der JMD-Zielgruppe eine komplexe Bedarfslage vorliegt und somit eine der zentralen Voraussetzungen für Case Management in der Mehrheit der Fälle erfüllt ist. Eine große Stärke der Jugendmigrationsdienste liegt in der konzeptionell verankerten Unabhängigkeit des CM gegenüber anderen Hilfesystemen sowie die tatsächliche Freiwilligkeit der Inanspruchnahme. Dies führt dazu, dass sich die jungen Menschen freier artikulieren können und dabei keine negativen Auswirkungen – begründet oder unbegründet – befürchten müssen.





## 7. Literaturtipps zur Vertiefung

### **Literatur zum CM mit unmittelbarem Bezug zur Arbeit beim JMD:**

Müller, M. (2023): Sozialarbeiterisches Case Management in den Migrationsfachdiensten. In: Müller, M./Siebert, A./Ehlers, C. (Hrsg.): Sozialarbeiterisches Case Management. Ein Lehr- und Praxisbuch. Stuttgart: Kohlhammer, S. 154–171.

### **Literatur mit starkem Bezug zur praktischen Anwendung von CM:**

Ehlers, C./Müller, M./Schuster, F. (2017): Stärkenorientiertes Case Management. Komplexe Fälle in fünf Schritten bearbeiten. Opladen/Berlin/Toronto: Budrich.

Ehlers, C. (2019): Stärken neu denken. Die Kunst der stärkenfokussierten Zielarbeit in sozialen Handlungsfeldern. Opladen/Berlin/Toronto: Budrich.

Kleve, H./Haye, B./Hampe-Grosser, A./Müller, M. (2021): Systemisches Case Management. Falleinschätzung und Hilfeplanung in der Sozialen Arbeit. 6. Aufl., Heidelberg: Carl-Auer.

Kollak, I./Schmidt, S. (2019): Instrumente des Care und Case Management Prozesses. 2. Aufl., Berlin: Springer.

### **Literatur mit Fokus auf die Arbeit mit Menschen mit Migrationsbiografie:**

Braches-Chyrek, R./Kallenbach, T./Müller, Ch./Stahl, L. (Hrsg.) (2019): Bildungs- und Teilhabechancen geflüchteter Menschen. Kritische Diskussionen in der Sozialen Arbeit. Opladen/Berlin/Toronto: Budrich.

David, A./Evans, M./Hamburg, I./Terstriep, J. (Hrsg.) (2019): Migration und Arbeit. Herausforderungen, Problemlagen und Gestaltungsinstrumente. Opladen/Berlin/Toronto: Budrich.

Handschuck, S./Schröer, H. (2012): Interkulturelle Orientierung und Öffnung. Theoretische Grundlagen und 50 Aktivitäten zur Umsetzung. Augsburg: ZIEL.

Hegemann, T./Oesterreich, C. (2018): Einführung in die interkulturelle systemische Beratung und Therapie. 2. Aufl., Heidelberg: Carl-Auer.

Hoffman, E. (2015): Interkulturelle Gesprächsführung. Theorie und Praxis des TOPOI-Modells. Wiesbaden: Springer.

Kumbier, D./Schulz von Thun, F. (2017): Interkulturelle Kommunikation: Methoden, Modelle, Beispiele. 9. Aufl., Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.

# Anhang 1: Die Funktionen des CM im Verhältnis zu den CM-Phasen

In nachfolgender Übersicht werden die in Kap. 2.2, Seite 8 dargestellten Funktionen des CM in Bezug zu den einzelnen CM-Phasen (Kap. 2.3, Seite 9 ff.) Intake bis Monitoring (in Anlehnung an Monzer 2013: 18 f.) gesetzt.

	<b>Advocacy-Funktion</b>	<b>Broker-Funktion</b>
<b>Klärungsphase</b>	Adressaten*Adressatinnen aufsuchen bzw. über CM informieren; evtl. bestehende Barrieren für den Zugang ins CM beseitigen; bei Bedarf Kapazitäten für CM-Fälle einfordern	Aktuelle Informationen über das CM werden an potenzielle Zuweiser*innen vermittelt. Im Umgang mit Zugangsbarrieren werden unterstützende Hinweise gegeben.
<b>Assessment</b>	Problemverständnis der Adressaten*Adressatinnen zum Ausgangspunkt des CM machen; notwendige Expertisen durchsetzen; Einseitigkeiten auflösen; Beteiligung der Adressaten*Adressatinnen durchsetzen; Informationshoheit durch die Adressaten*Adressatinnen absichern	Beratung bzw. Aufklärung über die Inhalte und Auswirkungen des Assessments; Hilfestellung über Hinweise auf weitere Experten*Expertinnen; Zweitmeinungen und Widerspruchsmöglichkeiten bei der Nichtakzeptanz bestimmter Bedarfe einholen bzw. wahrnehmen
<b>Serviceplanung</b> (Zielvereinbarung)	Ausgangspunkt sind die Bedürfnisse der Adressaten*Adressatinnen. Ziele werden von den Adressaten*Adressatinnen formuliert. Externe Zielvorgaben werden auf die Lebenswelt der Adressaten*Adressatinnen transformiert.	Einsatz neutraler Verfahren zur Formulierung von Zielen; Bereitstellung von Wissen und Marktübersicht zur Auswahl passender Maßnahmen
<b>Linking</b> (fallbezogene Vernetzung)	Im Rahmen der ausgehandelten Ziele sollen sich die Angebote dem individuellen Fall anpassen und nicht umgekehrt.	Durch gute Kenntnisse und Beziehungen im Angebotsmarkt werden individuelle Versorgungspakete ermöglicht.
<b>Monitoring</b> (Beobachtung und Steuerung)	Korrekturen werden energisch eingefordert, Eskalationen werden dabei notfalls in Kauf genommen (sehr starke Adressaten*Adressatinnenorientierung).	Unterstützung der Adressaten*Adressatinnen bei Qualitätsmängeln durch den Verweis auf offizielle Wege

Tabelle 3: Die Funktionen des CM in den einzelnen Phasen

Gate-Keeper-Funktion	Social-Support-Funktion
Keine offensive Darstellung des CM-Angebots; Hinweise auf Zuständigkeitsregelungen und Vorbedingungen; Unterstützungsleistungen auf Antrag	Keine Vorbedingungen für Unterstützung durch CM; Fallklärung erfolgt erst, wenn es die Situation erlaubt
Anspruchsabklärungen stehen im Vordergrund; Zurückweisung von Leistungen außerhalb des gängigen Spektrums; Einholen von Expertisen, um unberechtigte Ansprüche zurückzuweisen	Organisation der Beteiligung wichtiger Bezugspersonen als Garant für das richtige Verständnis sowie die Aufrechterhaltung der Selbstbestimmung; Vermittlung der relevanten Fragestellungen an die Adressaten*Adressatinnen mit dem Ziel der Beteiligung
Ziele werden unter der Prämisse festgelegt, dass sie den Richtlinien entsprechen; Beteiligung der Adressaten*Adressatinnen mit dem Ziel, deren Verantwortlichkeit bzw. Mitwirkung abzusichern	Mobilisierung von adressaten*adressatinnennahen Ressourcen; Ausarbeitung von Ideen und Angeboten mit dem Ziel, die Situation der Adressaten*Adressatinnen schnell zu verändern
Vermittlung von Angeboten, mit denen Standards oder Rahmenverträge ausgehandelt worden sind	Aufsuchende und begleitende Unterstützung bei der Nutzung der vermittelten Angebote
Überprüfung, ob Zielerreichung im Rahmen der Richtlinien stattgefunden hat	Im Sinne einer längeren Begleitung durch Angehörige bzw. Bezugspersonen, die das CM bei Bedarf informieren

# Anhang 2: Ausführliches Fallbeispiel

**Das folgende ausführliche Fallbeispiel ist mit mehreren Fachkräften des JMD erarbeitet und abgestimmt worden und somit realitätsnah. Allerdings ist die Situation von Mohamad zur Veranschaulichung vereinfacht und seine Entwicklung sehr „geradlinig“ bzw. optimal dargestellt, denn es soll die vorherigen, theoretischen bzw. fallübergreifenden Ausführungen zum CM im Kontext der Jugendmigrationsdienste veranschaulichen.**

## Fallzugang

Hamid kommt regelmäßig zum JMD-Gruppenangebot (Sprach- und Kommunikationstraining) des IB. Eines Tages bringt er seinen Freund Mohamad (20 Jahre alt) mit, der als unbegleiteter Minderjähriger aus Afghanistan (über Pakistan) nach Deutschland geflüchtet ist. Hamid hatte ihm dies vorgeschlagen, da er beim IB sicher Unterstützung in seiner Lebenssituation erhalten könne. Hamid stellt Mohamad der pädagogischen Fachkraft vor und bittet um ein Gespräch. Es wird ein zeitnaher Termin vereinbart.

## 1. Phase: Intake

Mohamad kommt zum vereinbarten Termin. Die Fachkraft des JMD erfragt das Vorwissen von Mohamad zum JMD und erkundigt sich nach dem Anliegen: Suche nach einem Ausbildungsplatz und einer eigenen Wohnung. Sie stellt ihm dann im Sinne einer wechselseitigen Erwartungsklärung und zur Abklärung einer Zusammenarbeit den JMD näher vor und inwieweit eine Unterstützung erfolgen könnte. Dabei verdeutlicht sie ihre Rolle als Unterstützung im Prozess der gemeinsamen und freiwilligen Zusammenarbeit. Außerdem stellt sie ihre Schweigepflicht dar. Die komplexe Bedarfslage von Mohamad wird schnell deutlich und entspricht den Arbeitsschwerpunkten des JMD:

- Er kam als 16-jähriger, unbegleiteter Jugendlicher – aus Afghanistan über Pakistan – nach Deutschland. Er ist jetzt 20 Jahre alt.
- Er hat keinen gesicherten Aufenthaltsstatus, das Asylverfahren läuft.
- Über das Thema „Ausbildungsduldung“ ist er informiert.

- Seit Vollendung des 18. Lebensjahres lebt er in einer Wohngemeinschaft mit zwei weiteren Personen und hat dort ein eigenes Zimmer.
- Das Sprachniveau wird auf A2 eingeschätzt.

Mohamad möchte eine eigene Wohnung und einen Ausbildungsplatz finden. Seitens der Fachkraft wird eine Zusammenarbeit im CM angeboten. Die Fachkraft ist Mohamad sympathisch, sie nimmt ihn in der Situation und mit seinem Anliegen ernst und scheint ihm hierbei helfen zu können. Er kann sich eine Zusammenarbeit vorstellen. Gemeinsam wird entschieden, dass mittels CM zusammengearbeitet wird. Die entsprechenden Unterlagen (Einverständnis zur Verwendung personenbezogener Daten) werden unterzeichnet und das Gespräch als Beratung oder gleich als CM von der Fachkraft in i-mpuls dokumentiert. Es wird ein Folgetermin vereinbart.

## 2. Phase: Assessment

Beim 10 Tage später stattfindenden Folgetermin wird die Lebenswelt von Mohamad näher betrachtet. In einem Gespräch werden mittels offener Leitfragen die näheren Lebensumstände bzw. die Lebenslage betrachtet. Die Lebensverhältnisse (soziales Netzwerk), die Lebensgeschichte (mit Fokus auf Ressourcen, Stärken, Kompetenzen) und die Ressourcenanalyse (persönliche, soziale, materielle Ressourcen, wie Wohnraum, Geld/Lebensunterhalt) werden dabei thematisiert. In diesem Gespräch ergeben sich weitere bzw. detaillierte Informationen zur Lebenssituation von Mohamad:

- Mohamad kam allein als 16-jähriger, unbegleiteter Minderjähriger aus Afghanistan über Pakistan in Deutschland an. Er lebte dann bis zur Vollendung des 18. Lebensjahres in einer Jugendeinrichtung, ehe er aufgrund von Wohnungsmangel in eine Wohngemeinschaft mit eigenem Zimmer umziehen musste, in der er bis heute lebt.
- Da er mit 16 Jahren noch berufsschulpflichtig war, besuchte er zuerst die Vorbereitungsstufe an einer Berufsschule (die Bezeichnung ist bundeslandabhängig unterschiedlich), um Deutsch zu lernen, anschließend eine internationale Klasse, um den Hauptschulabschluss zu erlangen. Einen Teil der Abschlussprüfungen hat er nicht bestanden.

- Er ist überwiegend auf sich allein gestellt bzw. hat sehr wenige Bezugs- oder Vertrauenspersonen in Deutschland – darunter sein Freund Hamid.
- Er hält täglichen Kontakt zu seiner Familie im Herkunftsland. Zu einigen seiner afghanischen Freunde hat er den Kontakt verloren, andere sind ebenfalls geflüchtet und leben in unterschiedlichen Ländern.
- Er ist im Leistungsbezug und es wird im Gespräch deutlich, dass Mohamad schlechte Erfahrungen mit Behörden gemacht hat. Für die Fachkraft deuten sich im Gespräch auch Schwierigkeiten von Mohamad im Umgang mit dieser Behörde an.
- Mohamad spielt sehr gerne Fußball, hat in Afghanistan auch viel gespielt. An persönlichen Ressourcen wird deutlich, dass Mohamad resilient und willensstark zu sein scheint. Es zeigt sich eine deutliche intrinsische Motivation, etwas in Deutschland zu erreichen. Mohamad verfügt zudem über eine schulische Vorbildung, die er in Pakistan erworben hat.
- Mohamad ist belastet und frustriert durch den fehlenden Aufenthaltsstatus und die Situation in der Wohngemeinschaft. Er hatte keinen Einfluss auf die Wahl seiner Mitbewohner. Er will Geld verdienen, langweilt sich oft bzw. hat offenbar keine Tagesstruktur.
- Seine bisherigen Versuche, allein eine Ausbildung und eine Wohnung zu finden, waren erfolglos.

Bei diesem und weiteren Terminen wird die berufliche Orientierung thematisiert bzw. es wird konkretisiert, welche Bereiche ihn interessieren und zu ihm passen könnten. Dabei wird die Jugendberufsagentur involviert und ein Kompetenzfeststellungsverfahren durchgeführt. Mit fortschreitendem Verlauf werden immer wieder neue Ressourcen und Stärken von Mohamad sichtbar, die in den CM-Prozess einbezogen werden. Im Tagebuch von i-mpuls werden die Infos nach den einzelnen Terminen zeitnah dokumentiert.

### 3. Phase: Serviceplanung bzw. Integrationsförderplanung

Die im folgenden definierten Förderbereiche werden im Laufe des CM-Prozesses erkannt und sukzessive im Verlauf (4. Phase Linking etc.) bearbeitet. Es wird also nicht gleichzeitig mit der Bearbeitung aller Förderbereiche begonnen,

sondern zeitversetzt. Sie werden im Verlauf unterschiedlich priorisiert und dienen Mohamad und der Fachkraft als Orientierungsrahmen, an welchen Zielen er zwischen den einzelnen Terminen selbstständig arbeiten sollte. Die einzelnen Ziele werden in i-mpuls dokumentiert (und für Mohamad zum Mitnehmen ausgedruckt).

Mohamad definiert mit Unterstützung der Fachkraft sein **Wirkungs- bzw. Mottoziel** wie folgt: Ich möchte einen guten Beruf, der mir finanziellen Wohlstand, Prestige/Ansehen, Respekt und Unabhängigkeit bringt – für mich und meine Familie.

#### Förderbereich 1: „Verbesserung der deutschen Sprache“

Mohamad definiert mit Unterstützung der Fachkraft sein diesbezügliches **Bereichs- bzw. Rahmenziel** folgendermaßen: erfolgreicher Abschluss eines Integrationskurses (Ziel: B1-Sprachniveau) und danach eines berufsbezogenen B2-Kurses zur Verbesserung der schulischen und beruflichen Chancen.

Mögliche diesbezügliche **Handlungsziele**:

- Suche eines Integrationskurses für B1
- Anschließend Suche nach einem berufsbezogenen B2-Kurs
- Jeweils Klärung der diesbezüglichen Kostenübernahme
- Jeweils erfolgreiche diesbezügliche Anmeldung
- In der Zwischenzeit Ermöglichung der Nutzung des Gruppenangebots „Sprach- und Kommunikations-training“ beim JMD mit dem Ziel, sich sicherer ausdrücken zu können, die schriftlichen Kompetenzen zu stärken und neue Kontakte zu knüpfen

#### Förderbereich 2: „berufliche Integration“

Mohamad definiert mit Unterstützung der Fachkraft sein diesbezügliches **Bereichs- bzw. Rahmenziel** folgendermaßen: Aufnahme einer Ausbildung, die meinen Interessen entspricht.

Mögliche diesbezügliche **Handlungsziele**:

- Begleitung zur Arbeitsagentur oder Vorbereitung eines eigenständigen Aufsuchens
- Einstiegsqualifizierung (EQ) oder Praktikumssuche als mögliche Vorbereitung/Eignung auf die duale Ausbildung

- Unterstützung bei Erstellung von Bewerbungsunterlagen (Lebenslauf, Anschreiben)
- Unterstützung bei der Suche nach einem Ausbildungsplatz
- Unterstützung bei der Vorbereitung von Vorstellungsgesprächen
- Info über die Möglichkeit für Berufsschüler\*innen, einen Antrag auf Ausbildungsbegleitende Hilfen (AbH) zu stellen

### **Förderbereich 3: „Verbesserung der persönlichen Situation (Sonstiges)“**

Mohamad definiert mit Unterstützung der Fachkraft das diesbezügliche *Bereichs- bzw. Rahmenziel* folgendermaßen: Ich möchte in eine eigene Wohnung umziehen und im Umgang mit den Behörden sicherer werden.

Mögliche diesbezügliche *Handlungsziele*:

- Unterstützung bei der Wohnungssuche, je nach zeitlichen Ressourcen der Fachkraft sowie Ressourcen bzw. Bedarf von Mohamad, z. B.
  - zusammen nach passenden Wohnungsangeboten suchen
  - gemeinsam eine Such-Annonce formulieren und diese über verschiedene Kanäle aufgeben bzw. an verschiedenen Orten aushängen
  - gemeinsam mit potenziellen Vermietern\*Vermieterinnen telefonieren
  - bei Wohnungsbesichtigungen begleiten
  - bei der Klärung der Mietkostenübernahme beim Leistungsträger telefonisch, schriftlich und/oder persönlich unterstützen
  - bei Mietvertragsabschluss unterstützen (z. B. Prüfung und „Übersetzung“ der daraus resultierenden Rechte und Pflichten)
- Heranführung an selbstständige Behördengänge oder Vor- und Nachbesprechung von selbstständigen Behördengängen mit dem Ziel der weiteren Verselbstständigung bzw. der Entwicklung eines sicheren, routinierten Gefühls und Umgangs

### **Förderbereich 4: „schulische Integration“**

Mohamad definiert mit Unterstützung der Fachkraft das diesbezügliche *Bereichs- bzw. Rahmenziel* folgendermaßen: Alternativ zur Suche nach einem Ausbildungsplatz

und parallel zum Besuch der Sprachkurse bzw. für den Fall, dass die Ausbildungsplatzsuche nicht den gewünschten Erfolg bringt, möchte ich den Hauptschulabschluss nachholen, um meine beruflichen Chancen zu erhöhen.

Mögliches diesbezügliches *Handlungsziel*:

- Ergänzend zu den Maßnahmen zum Förderbereich 2 werden parallel infrage kommende Träger der beruflichen Bildung (für duale Ausbildung oder Nachholen des Schulabschlusses) recherchiert.

### **Förderbereich 5: „soziale Integration/ Partizipation“**

Mohamad definiert mit Unterstützung der Fachkraft das diesbezügliche *Bereichs- bzw. Rahmenziel* folgendermaßen: Ich möchte mein persönliches Netzwerk erweitern, d. h. neue Freunde gewinnen und wieder Fußball spielen.

Mögliche diesbezügliche *Handlungsziele*:

- Anbindung an einen Fußballverein (auch damit verbunden: Verbesserung der Sprache)
- Ggf. im Verlauf Vermittlung einer ehrenamtlichen Aktivität im Fußballverein (z. B. Unterstützung beim Training der Kinder)



## **4. Phase: Linking**

In dieser Phase wird versucht, den vorher abgestimmten Integrationsförderplan in die konkrete Umsetzung zu bringen. Dies erfolgt je nach persönlichen und sozialen Ressourcen von Mohamad selbst oder unterstützt von

der Fachkraft. Wer welche einzelnen Schritte vornimmt, wird transparent zwischen Mohamad und Fachkraft im Rahmen der Integrationsförderplanung abgestimmt.

In Bezug auf den Förderbereich 1 („Verbesserung der deutschen Sprache“) kann dies z. B. konkret bedeuten, Mohamad einzuladen und an das Sprach- und Kommunikationstraining des JMD anzubinden sowie Kontakt zu einzelnen Anbietern von Integrationskursen aufzunehmen, um freie Plätze zu erfragen bzw. einen Platz auf der Warteliste zu erwirken.

In Bezug auf Förderbereich 2 („berufliche Integration“) werden Veranstaltungen wie Jobbörsen, Ausbildungsmessen, Arbeitgeber\*innen-Veranstaltungen recherchiert und besucht. Das Aufsuchen der Agentur für Arbeit zur Feststellung der Ausbildungseignung bzw. eines Berufseignungstests kann hier ebenso sinnvoll sein wie – sofern regional vorhanden – die Vermittlung bzw. Anbindung an einen ehrenamtlichen Dienst zur Unterstützung bei Bewerbungsunterlagen. In Bezug auf den Erwerb der Einstiegsqualifizierung oder Berufserfahrung durch Praktika wäre eine Kontaktaufnahme zur Arbeitsagentur und zu potenziellen Arbeitgebern oder die Weitervermittlung an Handwerkskammer oder Arbeitsagentur zur Durchführung relevant. Ggf. muss Mohamad verdeutlicht werden, dass dieses zusätzliche Jahr sehr wertvoll für seinen gesamten weiteren beruflichen Weg ist.

In Bezug auf Förderbereich 3 („Verbesserung der persönlichen Situation“) würden die zuvor abgestimmten Handlungsziele, wie Behördengänge, Wohnungsrecherche und -inserate, Besichtigungen etc., in die konkrete Umsetzung gebracht werden.

In Bezug auf Förderbereich 4 („schulische Integration“) würden Träger der beruflichen Bildung ermittelt und angefragt werden, ab wann ein Platz verfügbar wäre. Sofern möglich, würde ein Termin zur Anmeldung vereinbart und wahrgenommen werden, inklusive der Vorbereitung der dafür erforderlichen Unterlagen.

In Bezug auf Förderbereich 5 („soziale Integration/Partizipation“) würden Fußballvereine in der Nähe recherchiert werden, die Kontaktaufnahme vorbereitet oder begleitet und ggf. ein Probetraining vereinbart werden. Als Berufs-

schüler zur Erlangung des Hauptschulabschlusses könnte ein Antrag auf „BuT/Bildung und Teilhabe“ gestellt werden, um die Kostenübernahme zu regeln. Auch die Teilnahme an weiteren Aktivitäten des JMD oder anderer Initiativen/Akteure im Netzwerk wäre denkbar.

## 5. Phase: Monitoring

Sind einzelne oder alle Bereichs- bzw. Rahmenziele umgesetzt, ist eine engmaschige Unterstützung durch die Fachkraft im CM nicht mehr erforderlich. Diese nimmt nun eine eher beobachtende Funktion ein, indem sie mit Mohamad – und, sofern abgestimmt, auch mit weiteren Beteiligten – in Kontakt steht, bei Bedarf unterstützend berät, Fragen klärt oder bei Störungen im Prozess eine vermittelnde Funktion einnimmt. Die Termine mit Mohamad erfolgen nun nur noch nach Bedarf bzw. in größerem Abstand (z. B. alle vier oder acht Wochen). Dadurch soll das o. g. fallbezogene Netzwerk für Mohamad gesichert und so möglichen Komplikationen wie bspw. einem Ausbildungsabbruch entgegengewirkt werden. Dies kann geschehen, indem bei einem auftretenden Nachhilfebedarf entsprechende Angebote vermittelt werden oder bei Problemen im Ausbildungsbetrieb unterstützt wird.

## 6. Phase: Evaluation

Im Fall von Mohamad wird nach seinem erfolgreichen Bestehen der Probezeit in der Ausbildung (der Prozess bis hierhin dauerte etwa drei Jahre) gemeinsam zwischen ihm und der Fachkraft im Rahmen eines Termins bzw. eines Abschlussgesprächs beschlossen, dass das CM beendet wird. Mohamed wird zugesichert, dass er sich jederzeit bei Fragen o. Ä. beim JMD melden kann, sodass dann ggf. ein neuer Beratungsfall oder – je nach Intensität und Komplexität – ein neuer CM-Fall daraus resultiert.

Abschließend ist es wichtig zu betonen, dass aufgrund der Komplexität der Bedarfslagen der jungen Menschen sich die jeweiligen Bereichs- bzw. Rahmenziele in verschiedenen CM-Phasen befinden: Während die Umsetzung mancher Rahmenziele bereits gelungen und somit lediglich eine lose Prozessbeobachtung im Sinne des Monitorings angezeigt ist, muss in Bezug auf andere Rahmenziele ggf. ein Re-Assessment und eine diesbezügliche Justierung des Integrationsförderplans erfolgen.

## A 16: Versorgungsplan im Stärkenorientierten Case Management (nach: Oliva u.a., 2001)

<b>Versorgungsplan Nr. :</b>	
<b>Name:</b>	
Erstellt am:	Zeitraum:
<b>Mottoziel:</b>	
<b>Benennung der drei wichtigsten Rahmenziele für den Versorgungsplan</b>	
1.	
2.	
3.	
<b>Handlungsziele zu Rahmenziel 1:</b>	
Maßnahmen/Leistungen	Zeitraumen/Zuständigkeit
<b>Handlungsziele zu Rahmenziel 2:</b>	
Maßnahmen/Leistungen	Zeitraumen/Zuständigkeit
<b>Handlungsziele zu Rahmenziel 3:</b>	
Maßnahmen/Leistungen	Zeitraumen/Zuständigkeit
<b>Nächste Fortschreibung bzw. Zielüberprüfung spätestens am:</b>	
Diese Planung wurde vereinbart zwischen:	
KlientIn:	Case ManagerIn:
Angehörige:	Versorgungsbeteiligte:

aus: Stärkenorientiertes Case Management - Komplexe Fälle in fünf Schritten bearbeiten  
 Corinna Ehlers, Matthias Müller, Frank Schuster - Barbara Budrich Verlag 2017



# Literaturverzeichnis

Bertelsmann Stiftung (o. J.): Kompetenz- und Berufekarten für die Berufs- und Migrationsberatung.

<https://www.bertelsmann-stiftung.de/de/unsere-projekte/aufstieg-durch-kompetenzen/projektthemen/kompetenz-und-berufekarten-neu>  
(Abruf: 21.09.2022).

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2014a): Rahmenkonzept Nr. 2. Kompetenzermittlung und -entwicklung von Jugendlichen mit Migrationsbiografie (Nr. III 1. der Grundsätze). Berlin.

[https://www.jugendmigrationsdienste.de/fileadmin/media/ueberJMD/JMD\\_Rahmenkonzept\\_Nr\\_2\\_Kompetenzermittlung.pdf](https://www.jugendmigrationsdienste.de/fileadmin/media/ueberJMD/JMD_Rahmenkonzept_Nr_2_Kompetenzermittlung.pdf) (Abruf: 20.07.2022).

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2014b): Rahmenkonzept Nr. 5. Elternarbeit in den Jugendmigrationsdiensten (Nr. III. 3. der Grundsätze). Berlin.

[https://www.jugendmigrationsdienste.de/fileadmin/media/ueberJMD/JMD\\_Rahmenkonzept\\_Nr5\\_Elternarbeit.pdf](https://www.jugendmigrationsdienste.de/fileadmin/media/ueberJMD/JMD_Rahmenkonzept_Nr5_Elternarbeit.pdf)

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2015): Rahmenkonzept Nr. 6. Förderung von freiwilligem Engagement junger Menschen mit Migrationsbiografie (Nr. III. 4. der Grundsätze).

[https://www.jugendmigrationsdienste.de/fileadmin/media/ueberJMD/JMD\\_Rahmenkonzept\\_Nr6\\_Freiwilliges\\_Engagement.pdf](https://www.jugendmigrationsdienste.de/fileadmin/media/ueberJMD/JMD_Rahmenkonzept_Nr6_Freiwilliges_Engagement.pdf) (Abruf: 20.07.2022).

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2016): Rahmenkonzept Nr. 7. Netzwerk- und Sozialraumarbeit sowie interkulturelle Öffnung (Nr. III. 5. und Nr. III. 6. der Grundsätze). Berlin.

[https://www.jugendmigrationsdienste.de/fileadmin/media/ueberJMD/JMD\\_Rahmenkonzept\\_Nr7\\_Netzwerkarbeit.pdf](https://www.jugendmigrationsdienste.de/fileadmin/media/ueberJMD/JMD_Rahmenkonzept_Nr7_Netzwerkarbeit.pdf)  
(Abruf: 20.07.2022)

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2017): Rahmenkonzept Nr. 1. Individuelle Integrationsförderung mit sozialpädagogischer Beratung und Case Management in den Jugendmigrationsdiensten (Nr. III 1. der Grundsätze). Berlin.

[https://www.jugendmigrationsdienste.de/fileadmin/media/ueberJMD/JMD\\_Rahmenkonzept\\_Nr1\\_Beratung\\_CM.pdf](https://www.jugendmigrationsdienste.de/fileadmin/media/ueberJMD/JMD_Rahmenkonzept_Nr1_Beratung_CM.pdf)

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2019): Rahmenkonzept Nr. 4. Gruppenangebote im Rahmen der KJP-Förderung zur Unterstützung des Integrationsprozesses (Kurse gemäß VI. 2.1 KJP und Nr. III 2 der Grundsätze). Berlin.

[https://www.jugendmigrationsdienste.de/fileadmin/media/ueberJMD/JMD\\_Rahmenkonzept\\_Nr4\\_Mai2019.pdf](https://www.jugendmigrationsdienste.de/fileadmin/media/ueberJMD/JMD_Rahmenkonzept_Nr4_Mai2019.pdf)  
(Abruf: 20.07.2022).

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2020): Grundsätze zur bundesweiten Förderung der individuellen Begleitung junger zugewanderter Menschen im Kinder- und Jugendplan des Bundes (III., 4 des KJP in der Fassung vom 29.09.16). Stand: 8. Januar 2020. Berlin.

Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e. V. (2020): Case Management Leitlinien. Rahmenempfehlungen, Standards und ethische Grundlagen. 2. Aufl., Heidelberg: medhochzwei.

Ehlers, C./Müller, M./Schuster, F. (2017): Stärkenorientiertes Case Management. Komplexe Fälle in fünf Schritten bearbeiten. Opladen/Berlin/Toronto: Budrich.

Ewers, M./Schaeffer, D. (2005): Case Management in Theorie und Praxis. 2. Aufl., Bern: Huber.

Hofstetter Rogger, Y. (2008): Widersprüche im Case Management. In: Case Management, Heft 3, S. 88–92.

Kleve, H./Haye, B./Hampe-Grosser, A./Müller, M. (2021): Systemisches Case Management. Falleinschätzung und Hilfeplanung in der Sozialen Arbeit. 6. Aufl., Heidelberg: Carl-Auer.

Kollak, I./Schmidt, S. (2019): Instrumente des Care und Case Management Prozesses. 2. Aufl., Berlin: Springer.

Lamotte, K./Unger, F. (2016): Case Management in der Flüchtlingshilfe – ein Leitfaden für Praktiker/innen. In: Case Management, Heft 2, S. 52–62.

Mennemann, H./Götzmann, T./Kanth, E./Köddewig, S./Monzer, M./Peloso, C. (2020): Ethische Grundlagen der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management e. V. zum Handlungskonzept Case Management. Verabschiedet von der Mitgliederversammlung am 27.06.2014, redaktionell überarbeitet am 29.01.2020. In: Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e. V. (Hrsg.): Case Management Leitlinien. Rahmenempfehlungen, Standards und ethische Grundlagen. 2. Aufl., Heidelberg: medhochzwei, S. 37–55.

Mennemann, H./Kanth, E./Monzer, M./Podeswik, A. (2020): Rahmenempfehlungen der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management e. V. zum Handlungskonzept Case Management. Verabschiedet vom Vorstand am 14.01.2008, redaktionell überarbeitet am 29.01.2020. In: Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e. V. (Hrsg.): Case Management Leitlinien. Rahmenempfehlungen, Standards und ethische Grundlagen. 2. Aufl., Heidelberg: medhochzwei, S. 1–36.

Monzer, M. (2013): Case Management Grundlagen. Heidelberg: medhochzwei.

Nestmann, F./Engel, F./Sickendick, U. (Hrsg.) (2014a): Das Handbuch der Beratung, Band 2 – Disziplinen und Zugänge. 3. Aufl., Tübingen: dgvt.

Nestmann, F./Engel, F./Sickendick, U. (Hrsg.) (2014b): Das Handbuch der Beratung, Band 2 – Ansätze, Methoden und Felder. 3. Aufl., Tübingen: dgvt.

Wendt, W. R. (2018): Politische Implikationen des Case Managements mit Migranten. In: Case Management, Heft 2, S. 60–62.

Zwicker-Pelzer, R. (2010): Beratung in der sozialen Arbeit. Bad Heilbrunn: Klinkhardt.



## **Impressum**

Internationaler Bund (IB)

Sitz: Frankfurt am Main, VR 5259

Herausgeber: Thiemo Fojkar, Vorsitzender des Vorstandes

Valentin-Senger-Straße 5

60389 Frankfurt am Main

Verantwortlich: Stefanie Weber

Autor\*in: Denise Lehmann, Jochen Kramer

Mitwirkende: Britta Behr (JMD Kaiserslautern), Helena Dietz (JMD Karlsruhe), Sarah Fadtko (JMD Berlin), Nils Flagge (JMD Hamburg), Lena Khuen-Belasi (ehemals JMD Karlsruhe), Tim Klausgraber (JMD Zentralstelle), Christine Skwara (JMD Bad Kreuznach), Theo Thretjakov (JMD Wiesbaden)

Bildnachweis: IB, Adobe Stock, iStock, Unsplash, Pixabay

11/2023

[www.ib.de](http://www.ib.de)