

Bei der Integration den Menschen zur Seite stehen

Integration verlangt vom Menschen, sich in seiner Lebensführung auf die Anforderungen einzustellen, die an ihn in dem einen oder anderen sozialen Bereich gestellt werden. Integration erfolgt schrittweise, bedarf des Antriebs, der Ermunterung und Wegbereitung. Die Person – sei es eine Migrantin, ein Langzeitarbeitsloser, ein randständiger Jugendlicher oder ein Rehabilitant – begibt sich in einen Prozess der Umstellung. Ihm ist der Mensch in seiner ganzen Lebensführung ausgesetzt. Er wird aus seinem bisherigen Milieu in das Feld der Eingliederung versetzt. Das hat zumeist eine feste Struktur, an welche die Person sich anpassen muss. Dabei kann ihr mit Rat und Tat geholfen werden. Wie tun kompetente Agenturen das?

Sie müssen ihre Organisation der Aufgabe entsprechend aktualisieren. Integration geschieht nicht in den institutionellen Räumen einer sozialen, gesundheitsbezogenen oder amtlichen Praxis, sondern im offenen Lebensraum. In ihm oder auf ihn bezogen wird Begleitung und Unterstützung gebraucht. Care und Case Management erstreckt sich im Adressatenkreis der Bemühung um Integration u.a. auf Bereiche des Wohnens, der Arbeit, der Ausbildung, der Gesundheit, der Freizeitgestaltung und des sozialen Zusammenlebens allgemein. Eine Fallsteuerung beginnt zwar gewöhnlich in einem institutionellen Raum (einer Agentur für Arbeit, eines kommunalen Amtes, einer Versicherung oder eines Krankenhauses) und nutzt geregelte Pfade, arrangiert sodann aber zusammen mit den Zielpersonen

ihnen habituell angepasste Hilfen und Maßnahmen. Dazu sucht die Organisation z.B. Menschen in ihrem Milieu auf, senkt Zugangsschwellen und zieht im Integrationsgeschehen erfahrene Personen im Adressatenkreis (Peers) heran. Je näher man den Menschen in ihrer Lage rückt, desto breiter wird Beratung zu praktizieren sein.

Im vorliegenden Heft sind *Integration in Arbeit* und *Integration von Migranten* Gegenstand der ersten Beiträge. Weitere behandeln die Begleitung von Menschen bei Krankheit und Behinderung. Leistungsrechtliche und andere Neuerungen werden genannt, die beim Einsatz des Case Managements im Eingliederungsgeschehen von Bedeutung sind. In seiner Gestaltung folgt das Verfahren sich ändernden Anforderungen. Gefragt sind Vernetzung, Kooperation, Nahraumorientierung, Prävention. Um in den persönlichen Verhältnissen zu eigenständiger und selbstbestimmter Lebensführung beizutragen, muss ihr Raum aufgesucht werden und das dienstliche System (des Amtshandelns, segmentärer Zuständigkeit, stationärer Versorgung) sich dafür öffnen. Das wird auf verschiedene Weise versucht.

Die *Bundesagentur für Arbeit* setzt ihr beschäftigungsorientiertes Fallmanagement ein, um Arbeitsuchenden bei komplexer Problemlage und Vermittlungshemmnissen Beratung und Unterstützung zu leisten. Neuerdings gilt nach § 14 Abs. 3 SGB II: „Die Beratung kann aufsuchend und sozialraumorientiert erfolgen.“ In den Fokus der fallbezogenen Begleitung ist die Lebensbewältigung generell gerückt: Gemäß § 16 k SGB II wird eine „ganzheitliche Betreuung“ erwerbsfähiger Leistungsberechtigter angeboten, die nun auch bei ihnen zu Hause stattfinden kann. Die Crux des Systems erweist sich allerdings gleich wieder darin, dass zur Umsetzung der Betreuungsweise auf ein Coaching verwiesen wird. In ihm sollen ohne Fall-, aber in Umsetzungsverantwortung „die Person und ihre jeweilige Lebenssituation insgesamt in den Blick“ genommen und „nicht nur arbeitsmarktrelevante Inhalte, sondern auch soziale und strukturelle Aspekte“ betrachtet werden. „Das Angebot der ganzheitlichen Betreuung kann durch das Fallmanagement, aber auch durch den regulären Bereich Markt und Integration erfolgen.“ So die fachliche Weisung der BA. Zumeist vergibt die Agentur für Arbeit einen Gutschein, mit



Prof. Dr. Wolf Rainer Wendt

dem Berechtigten einen zugelassenen Dienstleister aufsuchen, der sie „coach“t, wie immer das tatsächlich geschehen mag. Zwar bleibt die Agentur hier verfahrensführend, gibt aber die persönliche Begleitung aus der Hand.

Der Leistungsträger hat derweil viel dafür getan, das Personal im Fallmanagement zu qualifizieren, wie im Beitrag von Daniel Elferich zu lesen ist. Es kann bei genügend Kapazität das Coaching selbst ausführen. Das gilt auch für eine aufsuchende und sozialraumorientierte Beratung, die im SGB II nun vorgesehen ist. Wie das Fallmanagement zur Integration in Arbeit darauf ausgerichtet werden kann, erörtert Matthias Rübner im folgenden Beitrag. Ist man fallweise in der Lebenswelt der Adressaten angekommen, liegt es nahe, das informelle Potential von Erfahrenen in diesem Feld zu heben. *Peer support* und *peer counseling* ist in Verbindung mit Case Management verschiedentlich erprobt, etwa bei Drogenabhängigkeit, in der Psychiatrie, in der Familienhilfe und in der Beratung von Menschen mit Behinderung. Das von Gudrun Dobslaw u.a. beschriebene Projekt *BEA Beraten – Ermutigen – Assistieren* zieht zum professionellen Prozessmanagement den niedrigschwelligen Austausch bei, in den Psychiatrie- und Abhängigkeits-Erfahrene mit den sonst in ihrer Lebenssituation schwer erreichbaren Menschen eintreten.

Bei komplexer Aufgabenstellung erfordert ein zielführendes Sorgen das Zusammenspiel von Organisationen und Institutionen mit Zuständigkeit für den einen oder anderen Lebensbereich. Zur *Integration von Zugewanderten* sind in Sachen Aufenthaltsstatus, Sprachschulung, Wohnen, Arbeit, Gesundheit, usw. viele Stellen und Akteure gefragt. *KIM*, das Landesprogramm Kommunales Integrationsmanagement NRW, ist der fallbezogenen Zusammenarbeit im System der Eingliederung gewidmet. Die Ausgangssituation unterscheidet sich bei den Kommunen und sie unterscheidet sich in der Lage der Migranten. Beiderseits wird Anpassung nötig. Auf sie hin kann das Case Management in der Prozesssteuerung auf der Einzelfall-, der Organisations- und der politischen Ebene wirken. Entsprechend wird, wie die Autoren Kemp, Schuster und Siebold beschreiben, im KIM in einem „doppelten Durchdringungsprozess“ die Implementierung des Verfahrens vollzogen.

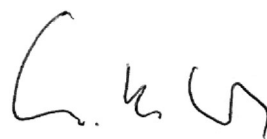
Eingliederung oder Wiedereingliederung geschieht im Wandel der Arbeitswelt auch innerbetrieblich. Wolfram Schulze thematisiert Verfahren in der betrieblichen Sozialberatung, die nebeneinander im Einsatz sind. Wenn sich Menschen „verändern wollen“, bietet sich ein Coaching an, in dem in freier Vereinbarung eingeübt werden kann, was einer Person im Beruf oder sozial weiterhelfen mag. Die eine oder andere Weise von persönlicher Anleitung und Einübung spielt im Rahmen des Case Managements eine

Rolle, aber Coaching sollte nicht mit einer Steuerung des Fallgeschehens verwechselt werden.

Beratung im stationären Versorgungsbetrieb (der Medizin oder der Pflege) fokussiert naturgemäß fachlich gebotene Themen. Die Lebenszusammenhänge „draußen“, die in ambulanter Begleitung bedeutsam und mit Rat zu versehen sind, nimmt ein Case Management wahr, das den Übergang aus einem Behandlungsbereich in den persönlichen Alltag und dessen Bewältigung lenkt. In der Praxis kommt es auf die Verortung und Vernetzung an, in der eine Case Managerin (z.B. der Versicherung als Leistungsträger) mit den Fachdiensten (z.B. der Sozialberatung) in der internen und externen Versorgung kooperiert. Ein Symposium im Schweizer Nottwil hat gelingendes einfallbezogenes Zusammenwirken beleuchtet.

Die Verankerung des Case Managements bei oder zwischen Leistungsträgern, Leistungserbringern und Leistungnehmern ist eine gewichtige Vorgabe bei der Feststellung eines Versorgungsbedarfs. Die Umsetzung des Bundesteilhabegesetzes hat die Schwierigkeiten damit erkennen lassen. Wer bestimmt, auf welcher Grundlage und in welcher Weise, über den Bedarf, der bei einer Behinderung und zur Rehabilitation besteht? Der Assessment- und Planungsprozess wird leicht administrativ verkürzt, während das Case Management die Abstimmung mit dem Leistungsberechtigten zu organisieren und mit der Expertise von Leistungserbringern zu verbinden hat. Darüber wird aus dem Landschaftsverband Rheinland berichtet. Um dem Anspruch auf mehr Reha vor Pflege gerecht zu werden, betreiben Rentenversicherer mit dem Case Management eine Organisationsentwicklung: Die DRV Braunschweig-Hannover gibt einen Einblick, wie sie interne Abläufe neu gestaltet und dafür die Mitarbeitenden qualifiziert hat.

Auf das Personal kommt es an. Und es fehlt insbesondere in der fachlichen Pflege. Mit der Gewinnung von Pflegefachkräften aus dem Ausland befassen sich ein Bericht und ein Interview. Auch bei den hochwillkommenen Migranten ist Integration zu leisten. Sie beginnt bereits im Herkunftsland und betrifft alle Lebensbereiche, in denen die Ankommenden interkulturell, zum Wohnen und Arbeiten und in den sozialen Kontakten Begleitung brauchen. Von Case Management ist hier zwar nicht die Rede, aber es gibt eine Analogie: Eingliederungsprozesse betreffen immer die ganze sich wandelnde Lebenslage von Menschen.



Prof. Dr. Wolf Rainer Wendt