

# Case Management

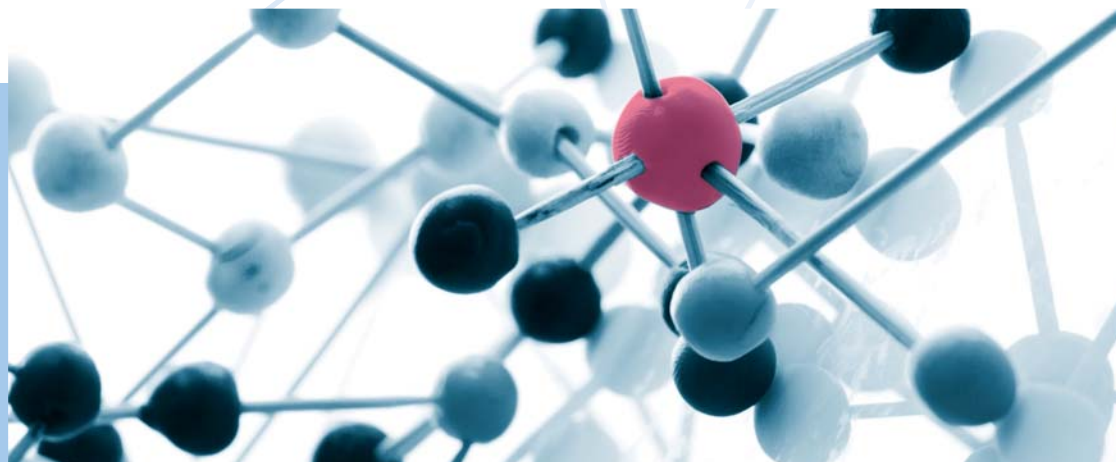
ISSN 1861-0102  
D 15419  
13. Jahrgang

2|2016

Juni (S. 49 – 104)

## Schwerpunkt „Migration, Interkulturalität“

- \_ Leitfaden: CM in der Flüchtlingshilfe
- \_ Interkulturelles Case Management
- \_ Gerechtigkeit? CM mit Flüchtlingen
- \_ Studiengänge Integration
- \_ Arbeitsinstrument Geno-Ökogramm
- \_ Stärkenorientierte Führung
- \_ Unterschiedliche Settings





## Interkulturelles Case Management

Im folgenden Beitrag wird aufgezeigt, wie wichtig die Einbeziehung des Interkulturellen Case Managements (ICM) in der Zusammenarbeit mit Migranten<sup>1</sup> ist. Anhand von Beispielen aus der Praxis werden die Gründe, die zu Schwierigkeiten bei der Wiedereingliederung (WE) führen können, erörtert. Dabei wird aufgezeigt, welchen Beitrag zur Verbesserung das ICM leisten kann. Des Weiteren zeichnet der Autor Hürden auf, von denen der Einbezug des ICM abhängt und macht Vorschläge, wie deren Überwindung erleichtert werden kann. Er setzt sich mit der Identifizierung der Problemfelder auseinander und zeigt auf, wo die Schwerpunkte des ICM liegen. Er empfiehlt, das ICM frühzeitig ins Case Management (CM) einzubeziehen.

### Einleitung

Im Rahmen des Case Managements wird die Zusammenarbeit mit Migranten von Faktoren wie Sprache, Kultur, Religion, aber auch vom Stand der Integration und der persönlichen Einstellung der Betroffenen beeinflusst. Laufen diese dem Prinzip des lösungsorientierten Vorgehens zuwider, wird die WE der Klienten<sup>2</sup> erschwert. Der Einbezug des ICM kann die Zusammenarbeit erleichtern und dazu beitragen, die gesetzten Ziele schneller und effizienter zu erreichen. Privat- und Sozialversicherungen, Behörden und öffentliche Institutionen sollten ein hohes (Eigen-)Interesse daran haben, eine schnelle und nachhaltige WE ihrer Klienten zu erreichen. Besonders wenn man bedenkt, dass ein Fall über mehrere Jahre laufen kann, ist eine gezielte und individuelle Begleitung der Betroffenen durch kompetente Ansprechpartner zu empfehlen. Der nachstehende Beitrag basiert auf Erfahrungen aus der Schweiz. Die verwendeten Beispiele stammen aus

aktuell laufenden oder bereits abgeschlossenen CM-Fällen<sup>3</sup>, aus Datenschutzgründen werden keine Namen genannt.

### Interkulturelles Case Management – Ansprechpartner und Nutzen

Im Gesundheitswesen, in Sozial- und Privatversicherungen sowie bei Behörden und in Institutionen mit einem Auftrag zur Eingliederung: in all diesen Bereichen treffen wir auf eine hohe interkulturelle Durchmischung der Klientel. In der Zusammenarbeit mit Migranten selbst oder Klienten mit Migrationshintergrund trifft der Case Manager häufig auf Probleme oder Hürden, die auf Missverständnissen basieren und vermieden werden könnten. Wenn das ICM früh eingesetzt wird – idealerweise unmittelbar nach der Fallanmeldung – kann die Wiedereingliederung unter Umständen erfolgreicher verlaufen. Von der Vermittler- und Beraterrolle des ICM tragen alle involvierten Parteien einen Nutzen. Dies wird in den folgenden zwei Fallbeispielen deutlich:

### Fallbeispiel I:

2013 meldete die Krankentaggeldversicherung (KTGV) ihren Versicherten bei uns zum CM mit folgenden Angaben an: 40-jähriger Kosovare, angestellt in der Metallindustrie, verheiratet, zwei Kinder (10 und 14 Jahre). Problemfelder: wiederkehrende Ausfälle am Arbeitsplatz infolge Krankheit während dem letzten Jahr; Zusammenarbeit aufgrund von Sprachdefiziten stark erschwert; laut Rückmeldung des Arbeitgebers (AG) fehlt die Kooperationsbereitschaft des Mitarbeiters (MA) bzw. des Versicherten zu einer konstruktiven Lösung beizutragen. Zum Zeitpunkt der Anmeldung ist der Klient nun seit sechs Monaten dauernd 100% arbeitsunfähig (AUF) und krankgeschrieben. Bevor ein medizinisches Gutachten eingeholt wird, sollte ein Assessment gemacht werden, anhand dessen Erkenntnisse über das Weiterführen des CM entschieden wird. Der AG hat das Arbeitsverhältnis infolge fehlender Informationen vom Mitarbeiter bereits gekündigt, obwohl er einer Unterstützung des MA offen gegenüberstehen würde; die Kündigungsfrist dauert drei Monate. Zielsetzung des CM ist es, eine schnelle WE des Versicherten vor seiner Aussteuerung zu erreichen; dabei soll er adäquat und kompetent durch das ICM unterstützt werden. Aus wirtschaftlicher Sicht ist es evident, dass in dieser Situation alle drei

<sup>1</sup> Hiermit sind die Migranten selbst, aber auch Klienten mit einem Migrationshintergrund gemeint.

<sup>2</sup> Aus Gründen der einfachen Lesbarkeit wird die männliche Schreibweise angewendet. Das weibliche Geschlecht ist jeweils mitgemeint.

<sup>3</sup> Der Autor ist im Case Management tätig und bietet mit „AlbaCaseLajqi“ Interkulturelles Case Management an.



beteiligten Parteien mit grossen Verlusten bzw. hohen Kosten rechnen müssen, sollte die WE des Klienten nicht Erfolg haben.

### Was war geschehen; welche Konsequenzen drohen?

Im Rahmen des Assessments ist eine vertiefende Begutachtung der Beweggründe und des Verhaltens beider Seiten wichtig. Dies, damit eine erfolgreiche Vermittlung stattfinden kann. Unausgesprochene Erwartungen, die zu Vorurteilen führen, und Unklarheit über die Wertvorstellung und Pflichten des jeweils anderen rufen meist Trotzreaktionen hervor, die zu gravierenden Missverständnissen führen. Nachstehend die Gründe, die zu der Situation in diesem Fall geführt hatten:

- Der Klient kam aus wirtschaftlichen Gründen mit 23 Jahren in die Schweiz, um seine Lebenssituation zu verbessern und gleichzeitig auch seine Familie in Kosova finanziell zu unterstützen. Er hatte bisher immer gearbeitet und nie gesundheitliche Probleme. Die Last wurde grösser als er selber eine Familie gründete und als Alleinverdiener die finanzielle Verantwortung für die ganze Familie, hier und in der Heimat, allein tragen musste. Aufgrund seines kulturellen Hintergrunds schämt er sich, Schwäche zu zeigen, und sich und den anderen zu gestehen, dass er eine adäquate medizinische Betreuung braucht, da er an seine Grenzen stösst. Eine psychiatrische Behandlung verheimlicht er sowohl vor seiner Familie als auch vor dem AG. Folglich sendet er die Bestätigung des Hausarztes über seine AUF zwar regelmässig dem AG, nimmt aber nie mit ihm Kontakt auf, aus Angst sich rechtfertigen zu müssen. Er lässt das Arzteugnis stellvertretend für sich sprechen! Durch die inzwischen erfolgte Kündigung des Arbeitsverhältnisses fühlt er sich

in seiner Annahme bestätigt, dass der AG nur an gesunden MA interessiert ist und keine Ausnahme kennt. Die mehrmaligen Anfragen und Kontaktversuche des AG empfindet er als Schikane und Kontrolle; anscheinend geniesst er kein Vertrauen mehr vom AG und wird bestimmt als Simulant gesehen. Seine Existenzängste führen zu einem Rückzug und erschweren die Zusammenarbeit sehr.

- Der AG seinerseits ist enttäuscht, dass der langjährige MA auf seine Unterstützungsversuche sehr ablehnend reagiert und keinen Kontakt mehr pflegt. Aus Datenschutzgründen weiss er nichts über die Krankheit des MA und wann dieser allenfalls wieder an den Arbeitsplatz zurückkehren wird. Die Kontaktversuche sieht der AG als seine Pflicht gegenüber dem MA, um ihn bei der WE zu unterstützen. Die Reaktion bzw. das Nicht-Reagieren des MA deutet er als mangelnden Respekt und fehlende Verbundenheit mit dem Betrieb. Da dieser Zustand sehr lange dauert und der AG die Rückkehr des MA nicht planen kann, ist er nicht mehr bereit länger zu warten. Er schreibt die Kündigung und lässt diese, aufgrund des fehlenden persönlichen Kontakts, dem MA per Post zukommen.

Offensichtlich haben sich die Fronten in diesem Fall stillschweigend verhärtet und alle werden von falschen Annahmen geleitet. Die Konsequenzen: Job-Verlust, finanzielle und soziale Probleme, hohe Heilungskosten als Folge möglicher Verschlechterung der Gesundheitssituation, langfristige Abhängigkeit von Leistungsträgern.

### Welchen Beitrag kann das ICM leisten?

Vertragspflichten, Leistungserwartungen, Rechte und Pflichten, Kooperationsbereitschaft, Zielsetzung,

Commitment, Personalentwicklung oder Schadenminderungspflicht – was heisst das im interkulturellen Kontext? Wann ist die Kommunikation so stark beeinträchtigt, dass unsere Klienten die relevanten Punkte nicht vollumfänglich verstehen und ihre Anliegen nicht einbringen können? Das ICM trägt dazu bei, die Wertvorstellung und die Erwartungen der verschiedenen Akteure ohne Missverständnisse zu vermitteln und diese in den Prozess der WE konstruktiv zu integrieren. Hierzu werden alle eingangs erwähnten Faktoren berücksichtigt, damit eine optimale Zusammenarbeit erreicht werden kann. Nicht alle Klienten haben den gleichen oder einen ausreichenden Informationsstand über die Gesetzgebung und die hiesigen Strukturen. Deshalb können sie den verschiedenen Anforderungen auch nicht gerecht werden. Oft entsteht der Eindruck, dass bei Migranten der Leistungsbezug im Vordergrund steht und die Kooperationsbereitschaft fehlt. Die Leistungsträger handeln oft repressiv und vernachlässigen eine lösungsorientierte Zusammenarbeit. Es gilt jedoch zu bedenken, dass die meisten Migranten von Erfahrungen im Heimatland geprägt sind und die Tragweite ihrer Handlungen im Gastland nicht erkennen können. Um sie kompetent und differenziert über die Unterschiede der Verhältnisse aufklären zu können, bedarf es der Kenntnisse beider Seiten. Der Einbezug vom ICM deckt diesen Teil optimal ab und trägt dazu bei, eine Brücke zwischen den Kulturen zu errichten; dies sichert eine effiziente Zusammenarbeit.

### Wovon hängt die Einbindung des ICM ab, wie kann diese konstruktiv unterstützt werden?

Im WE-Bereich ist die CM-Methode in der Schweiz mittlerweile etabliert, wird jedoch nicht standardmässig angewandt. Versicherungen bieten ihren Versicherten das Angebot des individuellen CM selektiv an, während



Sozialinstitutionen dieses eher selten anwenden<sup>4</sup>. Die Zusammenarbeit sowie die Annahme des CM-Angebots sind für den Klienten freiwillig. Ein rechtlicher Anspruch besteht nicht; weshalb Auswahlkriterien zur Anwendung kommen. Kosten, Sparmassnahmen, administrative Hürden, Haltung der einzelnen Fachpersonen und der gelebten Kultur in einer Fachstelle oder Institution/Unternehmen, positive Erfahrungen oder Vorurteile, aber auch zeitliche Vorgaben für die Fallarbeit können das Hinzuziehen des ICM beeinflussen. Bei den Versicherungen ist die Höhe des Einkommens eines der wichtigsten Kriterien, um für ein allfälliges CM überhaupt infrage zu kommen (Kosten/Nutzen-Faktor). Weil die meisten Migranten im Tieflohnsegment tätig sind, werden viele für diese Unterstützungsmöglichkeit gar nicht berücksichtigt. Es gilt jedoch zu bedenken: unverhältnismässig viele „kleine Fälle“ verursachen auch unverhältnismässig hohe Kosten! Und die Effizienzkriterien des Case Management kennen die Wirksamkeit der Hilfen für den Klienten als zentrale Messgröße. Es ist eine Tatsache, dass die Sozial- und Privatversicherungen Schwierigkeiten bei der WE von Migranten haben (vgl. Arbeitsmarktstatistik Jan. 16). Über 50% der registrierten Arbeitslosen sind ausländischer Herkunft, was die Arbeitslosenversicherung massiv unter Druck setzt. Unternehmen, die einen hohen Anteil an Angestellten mit Migrationshintergrund aufweisen, haben Mühe, das Gleichgewicht in ihren Teams effizient zu gestalten – vor allem wenn kulturell bedingte Verhaltensmuster vorhanden sind.

Indem die Entscheidungsträger über die Vorteile und den Nutzen des ICM aufgeklärt werden (Öffentlichkeitsarbeit, Fort- und Weiterbildungen, als Fach eines Studiengangs, u.a.), werden Vorurteile<sup>5</sup> abgebaut. Eine Lockerung der Aufnahmehürden würde den Aufnahmeentscheid positiv beeinflussen. Eine effiziente, unmissverständliche Zusammenarbeit führt erfahrungsgemäss zu einer schnelleren und nachhaltigen WE und spart Kosten. Um dieses Ziel zu erreichen, muss jedoch ein kompetenter Partner für das ICM beigezogen werden, der alle eingangs erwähnten Faktoren nachweislich und kompetent abdecken kann. Dies selbstverständlich als Ergänzung zur bereits vorhandenen CM-Qualifizierung.

Institutionen, Behörden, Privat- und Sozialversicherungen, aber auch Anbieter von CM-Dienstleistungen versuchen, komplexe Fälle mit Migranten mit Hilfe von Dolmetschern aufzufangen. Diese Konstellation ist jedoch sehr kostspielig und zeitintensiv und verursacht einen hohen Organisationsaufwand. Indem nicht allen involvierten Akteuren ein Dolmetscherdienst zur Verfügung steht, leidet die Kommunikation mit dem Klienten und dem Netzwerk. Dadurch entstehen Missverständnisse, die die Erreichung der Ziele in weite Ferne rücken lässt. Aus Sicht des Autors ist diese Konstellation nur bedingt zu empfehlen. Mit dem ICM erübrigt sich das Beiziehen eines Dolmetschers; der Aufwand wird reduziert. Zudem wird eine unmissverständliche und adäquate Fallführung sichergestellt. „Idealerweise soll Hilfe aus einer Hand ermittelt und gesteuert werden“ (Keck u.a. 2015, 208).

#### Identifizierung der Problemfelder; Schwerpunkte des ICM

In der Zusammenarbeit mit Migranten treffen wir, im Rahmen des CM-

Regelkreises (vgl. Neuffer 2009, 63–133), auf folgende Problemfelder, die für eine erfolgreiche Wiedereingliederung bedeutend sind.

- **Assessment und Kontrakt**

Für eine konstruktive Zusammenarbeit ist der Integrationsstand der Betroffenen sehr wichtig. Ohne akkurate Informationen über den bisherigen Verlauf ist es schwierig, den Hilfsbedarf zu ermitteln oder das Potenzial der WE einzuschätzen. Der Einbezug des Klienten in den Prozess der WE oder eine Aufgabenteilung kann nicht erreicht werden, wenn ihm nicht klar ist, was verlangt wird.

Sprach- und Kulturkenntnisse verbinden und schaffen Vertrauen, das als Grundlage für eine erfolgreiche Zusammenarbeit dient.

Lösungsansatz Fallbeispiel 1:

- Nachdem der Klient das Angebot der Versicherung zum CM angenommen hatte und der AG auch seine Bereitschaft zur Diskussion signalisierte, ging es darum, beide Seiten über die vorhandenen Missverständnisse und deren Ursachen aufzuklären. Beide sicherten dem Case Manager ihre unvoreingenommene Bereitschaft zur Lösungsfindung und das Vertrauen zu, bevor ein gemeinsamer runder Tisch stattfand. Nur durch die vertieften Kenntnisse der beiden Kulturkreise durch den Case Manager und dank seiner Vermittlung konnten viele Vorurteile abgebaut und diverse Themen wie Krankheit, Stolz, Ängste, Erwartungen und Hoffnungen, aber auch bestimmte Verhaltensmuster offen und gemeinsam angesprochen werden. Eine Enttabuisierung verschiedener wichtiger Themen fand statt.
- Als Bestätigung des wiedererlangten Vertrauens und Commitments von beiden Seiten wurde die Kündigung zurück-

<sup>4</sup> Das CM wird beim Sozialdienst als Arbeitsmethode angewandt; aus Kostengründen wird jedoch kaum ein individuelles CM angeboten. Die Zusammenarbeit mit externen Partnern ist stark eingeschränkt; meistens stehen nur Kollektiv-Angebote zur Verfügung (Anm. des Autors).

<sup>5</sup> Auch bei Migranten sind Vorurteile anzutreffen bzw. unterschiedlich stark geprägt (Anm. des Autors).





gezogen und der Klient verpflichtete sich, im WE-Prozess aktiv mitzumachen. Es wurde ein WE-Plan erstellt und dieser unter Anleitung und Begleitung des ICM systematisch umgesetzt. Für die Realisierung wurden zwölf Monate eingeplant, das Ziel der vollen WE wurde jedoch schon nach acht Monaten erreicht. Die Rolle des ICM als Vermittler und Berater bewährte sich, wenn auch mit dazugehörigen Motivationsschwankungen – sei es beim Arbeitgeber, sei es beim Arbeitnehmer – während der Umsetzungsphase. Im Rahmen regelmässiger Zwischenevaluationen am Arbeitsplatz wurde bei Unstimmigkeiten rechtzeitig interveniert. Durch die sprach- und kulturgerechte Kommunikation konnten auch die Empfehlungen der medizinischen Seite effizient und zielgerichtet in den Prozess integriert werden.

- **Zielsetzung**

Migranten sind nicht zwangsläufig mit Fachbegriffen wie: Zielsetzung, nachhaltige WE, Kooperationsbereitschaft, Mitwirkungspflicht, Schadenminderungspflicht usw. vertraut. Für die Zielerreichung sind diese Faktoren jedoch ausschlaggebend und wichtige Bestandteile des WE-Prozesses. Für eine optimale Zusammenarbeit bedarf es der Kenntnisse der Ressourcen der Klienten. Eine adäquate Aufklärung soll bei der Umsetzung helfen.

Die Mehrheit der Migranten aus Südosteuropa, die in den 80er und 90er<sup>6</sup> Jahren ausgewandert sind, haben das primäre Ziel gehabt, Arbeit zu finden, um so ihren Lebensunterhalt und den ihrer Familien im Herkunftsland zu sichern. Viele dieser Migran-

ten, die heute zwischen 40 und 55 Jahre alt sind, waren damals wie heute bildungsunbewusst und können wenig dazu beitragen, konkrete, systematische Ziele für sich zu formulieren bzw. zu erarbeiten. Göckler meint dazu: „Ziele zu vereinbaren ist eine gemeinsame Kernaufgabe im Case Management – und nicht allein Aufgabe des Case Managers.“ (Göckler 2015, 189). Der Autor stimmt diesem Ansatz zu und wendet dieses Prinzip beim ICM aktiv an. Die Empfehlung von Göckler muss in der Zusammenarbeit mit Migranten vermehrt berücksichtigt und auf die Unterschiede zwischen den „Verhaltenszielen“, die die grundlegende Anpassung der Überzeugungen oder Praktiken der Klienten beinhalten, und den „Sachzielen“, die die rechtlich geregelte Mitwirkungspflichten beinhalten oder einen Arbeitszusammenhang haben, geachtet werden. Eine lose und undefinierte Zusammenarbeit ist für die Beteiligten im CM nicht nachvollziehbar und ermöglicht kein strukturiertes Vorgehen. Die einseitige Festlegung der Ziele durch die Sachverständigen, ohne die Beteiligung des Klienten – weil es einfacher und schneller geht – wird als Zwang empfunden und steht im Widerspruch zur Freiwilligkeit bei der Teilnahme am CM. Der Autor empfiehlt hier die gemeinsame Erarbeitung der Ziele mit vorangehender kompetenter Aufklärung des Klienten über die Bedeutung dieser Ziele. Die fach- und sachgerechte schriftliche Formulierung der Ziele zwecks Transparenz, Struktur und Dokumentation soll vom Case Manager übernommen werden. Damit die Zielerreichung sowie die Umsetzung der Handlungsplanung optimal verlaufen kann, ist es unausweichlich, den Sinn und Zweck der festgelegten Ziele dem Klienten klar und unmissverständlich, im Rahmen einer persönlichen Besprechung, zu kommunizieren und zu erklären. Aufgrund der eingangs erwähnten Faktoren empfiehlt der Autor sowohl „Verhaltens-“ als auch „Sach-

ziele“ zu definieren. Das ICM kann zur Anpassung der Erwartungen aller Beteiligten beitragen – insbesondere bei „Verhaltenszielen“.

- **Handlungsplanung / Realisierung**

Es ist wichtig, den Handlungsplan so zu skizzieren, dass der Klient bei der Realisierung mitmachen und seinen Beitrag zur WE leisten kann. Das kann er nur, wenn er versteht, was erwartet wird. Je früher das CM zur Anwendung kommt, desto höher sind die Chancen einer WE. Dieser Ansatz wird nicht immer positiv aufgenommen; besonders wenn die betroffene Person krankgeschrieben ist. Man würde einem nicht genug Zeit zum Genesen lassen – so das Argument. Das Versprechen der Versicherungen, Leistungen in der Not zu erbringen, scheint sich nicht zu erfüllen. Dass es sich beim CM um eine systematische Unterstützung auf dem Weg zur WE handelt, wird von den Betroffenen oft nicht wahrgenommen. Nachfolgend ein weiteres Beispiel aus der Praxis:

### Fallbeispiel II:

Ein Klient aus Kroatien (50) lebt und arbeitet seit 1988 in der Schweiz. Allgemein gilt er als gut integriert und ist inzwischen auch eingebürgert. Ein Jahr nach seiner Erkrankung ist er weiterhin zu 100% krankgeschrieben und AUF. Sein Arbeitsverhältnis besteht noch. Da er von Aussen betrachtet in der Lage wäre zu arbeiten, wurde ihm von allen Seiten ein Arbeitsversuch empfohlen; dies im Sinne einer Beschäftigung zum Erhalt der Tagesstruktur und als Aufbautraining. Zudem könnte so seine Belastbarkeit erörtert werden.

Der Klient versteht jedoch nicht, wieso man ihn zum Arbeiten zwingen will, wenn der Arzt ihm eine volle AUF attestiert. Sobald er wieder gesund sei, werde er wieder seine volle Leistung erbringen. Er war bisher

<sup>6</sup> In den 90er Jahren kamen viele Flüchtlinge – als Folge von Bürgerkriegen – nach West- und Nordeuropa. So auch der Autor selbst.



nie krank und man solle ihm Zeit zum Genesen lassen. Nun sei er krank und solange das so ist, könne man ihm auch nicht kündigen, dies habe ihm sein Arzt so gesagt!

### Der Lösungsansatz des ICM

Im Verlauf des Assessments stellte sich heraus, dass der Klient, obwohl er sich auf Deutsch gut verständigen kann, viele wichtige Details nicht richtig verstanden hat. Zudem wurde klar, dass er die Gesetzesänderungen in den letzten Jahren nicht verfolgt hatte und sich an überholten Informationen aus seinem Bekanntenkreis orientierte. Im Rahmen des ICM wurde er durch den Case Manager ausführlich und in seiner Sprache über seine Situation, die Vor- und Nachteile seiner Handlungsweisen sowie seine Pflichten aufgeklärt. Nachdem er auch über die Vorteile von frühzeitigen WE-Bemühungen und die kompetente Prozessbegleitung durch das ICM informiert wurde, konnte er von seinem „Schwarz/Weiss-Schema“ abweichen und konstruktiv an seiner WE arbeiten. Anhand einer, für den Klienten, klaren Zielsetzung und Handlungsplanung konnte der WE-Prozess beginnen. Die Realisierungsphase ist für den Erfolg in der Zusammenarbeit mit Migranten sehr wichtig. Eine konstante Begleitung und regelmässige Zwischenevaluation mit allen Beteiligten vor Ort sollten Bestandteile des Monitorings sein, damit rechtzeitig interveniert bzw. motivierend und konstruktiv auf die Situation eingewirkt werden kann.

### Last but not least

Das Interkulturelle Case Management legt den Fokus auf die oben beschriebenen Bereiche als Schwerpunkte für eine erfolgreiche Wiedereingliederung

und versucht, vor allem bei den Problemfeldern, ein besseres Verständnis aller Beteiligten füreinander zu entwickeln und eine optimale Begleitung zu gewährleisten.

Weiter gilt zu beachten, dass viele Migranten von einer Rückkehr in ihr Heimatland träumen, was automatisch das Zugehörigkeitsgefühl zum Gastland und den hiesigen Normen schmälert. Oft wird ihnen vorgeworfen, sich nicht genügend bzw. ernsthaft um ihre Integration zu bemühen. Das Verständnis für die Verpflichtungen der Migranten – auch wenn sie schon jahrzehntelang hier leben – zu ihren Familienangehörigen in den Heimatländern ist kaum vorhanden. Mit konkreten Vergleichen von bereits gemachten Erfahrungen und Systemen und durch das Aufzeigen von Vor- und Nachteilen verschiedener Handlungsweisen kann ihnen jedoch vergegenwärtigt werden, dass sie selbst Teil dieses Systems sind, das sie unterstützt. Kommt diese Strategie im Case Management zur Anwendung, findet in den meisten Fällen ein Umdenken statt. Gleichzeitig wird ein wichtiger und konkreter Beitrag zur Integration geleistet.

Es ist der Lösungsansatz des Interkulturellen Case Managements, wie es der Autor praktiziert, eine Brücke der Verständigung, des Vertrauens und der Verbundenheit zu bauen.

### Literatur

- AlbaCaseLajqi – Case Management Interkulturell: Klientengespräche; Erfahrungen aus den Assessments- und Evaluationsgesprächen mit Beteiligten; Informationen aus dem eigenen Archiv
- Arbeitsmarktstatistik des Staatssekretariats für Wirtschaft SECO: Online unter: [www.amstat.ch](http://www.amstat.ch); am 24.01.2016
- Bundesamt für Statistik der Schweizerischen Eidgenossenschaft: Bevölkerung mit Migrationshintergrund: Online unter: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/01/07/blank/key/04.html>; am 01.05.2016
- Doppler, K.: Der Change Manager: Sich selbst und andere verändern, 2., aktualisierte und erweiterte Auflage, Frankfurt/Main 2011
- Göckler, R.: Ziele im Case Management vereinbaren – alles nur S.M.A.R.T.? In: Case Management 4 (2015), S. 189f
- Keck, T., Gödecker-Geenen, N., Menemann, H.: Case Management in der Perspektive der Leistungsträger. In: Case Management 4 (2015), S. 208
- Neuffer, M.: Case Management, Soziale Arbeit mit Einzelnen und Familien, S. 63–133, 4., überarbeitete Auflage, München 2009

---

### Selman Lajqi-Wildbolz

Case und Change Manager DAS,  
AlbaCaseLajqi – Case Management  
Interkulturell Bern  
[selman.lajqi@albacase.ch](mailto:selman.lajqi@albacase.ch)  
[www.albacase.ch](http://www.albacase.ch)

