

Case Management mit integriertem Motivational Interviewing in der Praxis: Grundhaltung und helfende Beziehung

Bevor die Elemente von Case Management mit integriertem Motivational Interviewing im Einzelnen vorgestellt werden, ist es wichtig, die Grundhaltung zu verdeutlichen, die hinter diesem Ansatz steht. Was kennzeichnet eigentlich die helfende Beziehung? Welche Rollen nehmen die Case Manager zwischen KlientInnen und Hilfesystemen ein?

Akzeptanz und Empathie sind Basisqualifikationen, die die Grundhaltung der Case Manager prägen sollen. Zunächst zum Begriff **Empathie**. Einer der ersten, der sich ausführlich mit dem Begriff Empathie und der Bedeutung der Einfühlung für den Aufbau einer Beraterischen oder therapeutischen Beziehung auseinandergesetzt hat, war der amerikanische Berater und Therapeut Carl R. Rogers. Auch Miller und Rollnick berufen sich bei ihren Erläuterungen zur Empathie auf Rogers: „Die von Rogers geforderten drei Therapeutenmerkmale sind: umfassende Empathie, unbedingte Zuwendung und Echtheit. (...) Umfassende Empathie gilt als besonders wichtige Voraussetzung für Veränderungsprozesse. Empathie soll allerdings nicht als Identifikation mit den Klienten missverstanden werden, ebenso ist damit nicht gemeint, dass der Therapeut in der Vergangenheit ähnliche Erfahrungen gemacht haben muss wie der Klient. (...) Rogers Definition der ‚umfassenden Empathie‘ beinhaltet aktives Zuhören, das die Erfahrungen und Selbstdeutungen des Klienten klärt und erweitert, ohne dass der Therapeut dem Klienten die eigenen Erfahrungen aufdrängt“ (Miller, Rollnick 1999, 21).

Eine empathische Grundhaltung der Fachkräfte zielt auf einführendes Verstehen und soll es den KlientInnen erleichtern, Vertrauen zu gewinnen und sich zu öffnen. Eng verknüpft mit Empathie ist deshalb **Akzeptanz**. Carl R. Rogers (1972) hat den Begriff der Akzeptanz in den 50er Jahren in die Diskussion um Beratung und Therapie eingeführt und ausführlich kommentiert. Akzeptanz gehörte in seinem Konzept zusammen mit Empathie und Kongruenz zu den Basisqualifikationen, über die Beratende verfügen müssen, um eine professionelle Beziehung zu den KlientInnen aufzubauen. Unter Akzeptanz versteht Rogers eine Haltung, die von der Wertschätzung der KlientInnen geprägt ist, ihnen also Eigenwilligkeit und Eigenständigkeit zugesteht.

„Da die Lebenswelten der SozialarbeiterInnen und ihrer KlientInnen nicht selten weit auseinander liegen, ist es nicht immer einfach, sich in die fremden Lebenswelten einzufühlen. Dabei geht es nicht um eine Verschmelzung der eigenen Lebenswelt mit der fremden, sondern ausschließlich um den Versuch, diese zu verstehen und in gewissem Umfang zu akzeptieren. Differenzen in den Wertvorstellungen bleiben also bestehen. Sie lösen sich nicht in Akzeptanz oder Empathie auf, es gilt vielmehr, diese Differenzen im Prozess der Betreuung oder Beratung sichtbar zu machen und zu bearbeiten. Das wird unterstrichen, wenn Rogers von Helfenden **Kongruenz** einfordert, also Echtheit bzw. Authentizität im Umgang mit den eigenen Gefühlen und Wahrnehmungen und deren angemessene Widerspiegelung in der Auseinandersetzung mit der Klientel“ (Vogt 1999, 31f.). Bei Case Management mit integriertem Motivational Interviewing bringen die Case Manager ihre Bewertungen und Einschätzungen deshalb aktiv in den Beratungs- und Betreuungsprozess mit ein.

Akzeptanz und Empathie erfordern zunächst vor allem **Respekt** und **Achtung** vor den KlientInnen. Dazu gehören angemessene Umgangsformen, eine entsprechende Einrichtung der Beratungsräume, eine warme Atmosphäre und eine über den ganzen Beratungsprozess durchgängige zuvorkommende Behandlung. Die Einhaltung von ethischen Standards wird selbstverständlich vorausgesetzt, ebenso die Respektierung von Grenzen im Umgang mit KlientInnen

und die Einhaltung des Datenschutzes. Niemand will, dass über seine intimen Probleme geredet wird, wenn Dritte im Raum sind, dass Akten offen auf Tischen liegen etc. Respektierung von Grenzen heißt weiter, dass Case Manager die Regeln professionellen Handelns kennen und sich daran halten. Eine empathische, durch Akzeptanz und Respekt geprägte Grundhaltung wirkt sich positiv auf das Selbstwertgefühl der KlientInnen aus und steigert ihr Vertrauen in die eigene Fähigkeit, sich tatsächlich verändern zu können. Case Manager glauben daran, dass ihre KlientInnen sich verändern können, sie haben Vertrauen in ihre KlientInnen und deren Fähigkeiten zu persönlichem Wachstum. Sie akzeptieren deren Eigen-Sinn und haben Respekt auch vor unkonventionellen Lebensentwürfen.

Die Umsetzung von Case Management mit integriertem Motivational Interviewing erfordert von Case Managern eine realistische Problemeinschätzung und die Entwicklung von entsprechenden Lösungsstrategien. Dazu sind die Beeinträchtigungen und Problemlagen ebenso wie die vorhandenen Fähigkeiten und Ressourcen der KlientInnen zu berücksichtigen.

Viele Hilfeinstitutionen bieten bestimmte Formen von Hilfe an, zu denen dann wiederum bestimmte Gruppen von KlientInnen „passen“. Im Unterschied zu solchen einrichtungszentrierten Definitionen von Hilfe orientiert Case Management mit integriertem Motivational Interviewing sich strikt an den Bedarfen der KlientInnen. Diese Bedarfe bestimmen Umfang und Zuschnitt der konkreten Unterstützung. Da prinzipiell von der eigenen Zuständigkeit eines Menschen für sein Leben ausgegangen wird, fördert Case Management mit integriertem Motivational Interviewing aktiv Selbsthilfekräfte der KlientInnen durch ihre Beteiligung am Gesamtprozess mit starker Betonung der Orientierung an den Ressourcen.

Case Management mit integriertem Motivational Interviewing will langfristige Lösungsstrategien und Unterstützungsformen im Rahmen eines kontinuierlichen Hilfeprozesses realisieren (continuum of care) und quer zu den diversen, fragmentierten und unübersichtlichen Hilfeangeboten ein bedarfsgerechtes, umfassendes und wirkungsvolles Gesamthilfepaket zusammenstellen (package of care). Durch Kommunikation, Abstimmung, Aushandlung, gemeinsame Planung und Koordination sowie Monitoring sollen Schnittstellenprobleme und Versorgungslücken überwunden werden. Case Management verhilft KlientInnen zu Hilfen, die sich diese allein nicht hätten erschließen können und unterstützt sie bei der (erfolgreichen) Nutzung von Angeboten. Case Manager vermitteln nicht nur Hilfen, sie stehen den KlientInnen bei dem eigenen Bemühen um eine bessere Lebensqualität als Ansprechpartner zur Verfügung. Dazu gehört auch eine leichte und zeitnahe Erreichbarkeit.

Case Management mit integriertem Motivational Interviewing will also eine zeitlich kontinuierliche und einrichtungübergreifend organisierte Hilfe mittels einer definierten, klar strukturierten Vorgehensweise erbringen. Im Mittelpunkt des ergebnisorientierten Vorgehens steht eine operationalisierte Planung. Mit Hilfe einer transparenten Dokumentation und Zielüberprüfung sowie laufenden Planungsanpassungen sollen Abläufe effektiv und bedarfsgerecht gestaltet werden. Case Management mit integriertem Motivational Interviewing versteht sich als psychosozialer Beratungs- und Betreuungsansatz, der von Akzeptanz, Empathie, Respekt und klaren Verantwortlichkeiten geprägt ist; die professionelle Beziehung zwischen Case Manager und KlientInnen wird im **Arbeitsbündnis** bekräftigt.

Dabei sind mehrere Rollenklärungen relevant. An erster Stelle steht der Beziehungsaspekt. Case Manager müssen eine tragfähige, helfende Beziehung zu ihren KlientInnen aufbauen. Dazu gehört auch, dass sie sich mit ihren KlientInnen über die Verteilung der Verantwortung verständigen: Case Manager sind verantwortlich für die Erledigung der übernommenen Aufgaben und für die Durchführung des Case Management-Prozesses. Möglicherweise ist dazu - in Absprache mit den jeweiligen KlientInnen - zeitweise die **Kontaktverantwortung** zu übernehmen

und durch aufsuchende und nachgehende Arbeit umzusetzen. Für die Veränderung selbst und somit für wesentliche Elemente und Ergebnisse des Hilfeprozesses liegt die Verantwortung hingegen beim Klienten bzw. bei der Klientin.

Hinsichtlich der Übernahme von Koordinations- und Fallführungsfunktionen müssen sich Case Manager mit anderen Unterstützungsstellen und -systemen verständigen. Hierzu stehen den Case Managern keine speziellen rechtlichen oder sonstigen Möglichkeiten zur Verfügung: Vor allem mit ihrer persönlichen Überzeugungskraft müssen sie Absprachen erreichen, deren Einhaltung überprüfen und gegebenenfalls intervenieren.

Case Manager haben also einerseits Beziehungsaufgaben, andererseits anwaltliche Aufgaben im Interesse ihrer KlientInnen, schließlich Monitoringaufgaben gegenüber KollegInnen anderer Dienste, Einrichtungen usw. Die Rollenvielfalt, die sich hier andeutet, ist für Case Manager nicht immer leicht umzusetzen.

