

FIZ

● Fachstelle Frauenhandel
und Frauenmigration

Instrumente für das Case Management mit gewaltbetroffenen Migrant*innen in ausländerrechtlichen Abhängigkeiten

Entwickelt im Rahmen des FIZ-Projekts

*«Ein eigenständiges Leben – Beratung und Case Management für
gewaltbetroffenen Migrantinnen in ausländerrechtlichen Abhängigkeiten»*

Dezember 2025

Inhaltsverzeichnis

I. Das FIZ-Projekt «Ein eigenständiges Leben – Beratung und Case Management für gewaltbetroffene Migrantinnen in ausländerrechtlichen Abhängigkeiten»	2
II. Erläuterungen zum Case Management und zu den entsprechenden Instrumenten ...	3
a. <i>Definition Case Management</i>	3
b. <i>Nutzen des Case Managements für die Beratung von gewaltbetroffenen Personen in ausländerrechtlichen Abhängigkeitssituationen.....</i>	3
i. <i>Gewalt und ausländerrechtliche Abhängigkeit – was versteht die FIZ darunter?.....</i>	3
ii. <i>Warum brauchen Betroffene Unterstützung</i>	4
iii. <i>Welches ist der Nutzen des Case Managements in der Beratung von Betroffenen?</i>	5
c. <i>Die Entwicklung der Case Management Instrumente im Rahmen des Projekts «Ein eigenständiges Leben».....</i>	6
d. <i>Die Case Management Instrumenten und Erläuterungen zu deren Anwendung.....</i>	6
1. Instrumente für Klärung und Intake	7
1.1 <i>Checkliste Fallaufnahme.....</i>	8
1.2 <i>Klientinneninformation zum Case Management «Ein eigenständiges Leben»</i>	9
1.3 <i>Beratungsvereinbarung Case Management</i>	10
2. Instrumente für Falleinschätzung/Assessment	11
2.1 <i>Themenrad.....</i>	12
2.2 <i>Situationsbeschreibung zum Themenrad</i>	13
2.3 <i>Ressourcen- und Stärkenanalyse (themenübergreifend).....</i>	15
2.4 <i>Themenbezogene Situationseinschätzung.....</i>	16
3. Instrumente zur Erarbeitung von Zielformulierungen und Handlungsplänen	17
3.1 <i>Handlungsplan.....</i>	18
3.2 <i>Handlungsplan: Beispiel Zielformulierung</i>	19
4. Instrumente zur Umsetzung und Überprüfung	20
4.1 <i>Handlungsplan Beispiel Umsetzung.....</i>	22
4.2 <i>Andere Aufgaben</i>	23
5. Instrumente für Zwischenevaluation, Schlussevaluation und Fallabschluss	24
5.1 <i>Fallbezogene Schlussevaluation - Abschlussfragen.....</i>	26
6. Ergänzende Instrumente und Dokumente	27
6.1 <i>Weitere nützliche Instrumente und Tools für die Beratung.....</i>	27
6.2 <i>Checklisten.....</i>	27
6.3 <i>Best-Practice Dokumente</i>	27

I. Das FIZ-Projekt «Ein eigenständiges Leben – Beratung und Case Management für gewaltbetroffene Migrantinnen in ausländerrechtlichen Abhängigkeiten»

Seit 40 Jahren berät die FIZ gewaltbetroffene Migrant*innen. Immer wieder waren die Berater*innen dabei mit Fällen konfrontiert, in denen die Aufenthaltsbewilligung einer gewaltbetroffenen Person (in den allermeisten Fällen handelte es sich dabei um Frauen) vom*von der Täter*in abhängt (vgl. Kapitel II b i).

Situationen von Gewalt und ausländerrechtlicher Abhängigkeit verursachen häufig hochkomplexe Problemlagen bei gleichzeitig hoher Vulnerabilität der betroffenen Migrant*innen (vgl. Kapitel II b ii). Dies stellt nicht nur die Betroffenen selbst vor schier unüberwindbare Hindernisse, sondern bedeutet auch für die zuständigen Berater*innen eine grosse Herausforderung (vgl. Kapitel II b iii).

Über längere Zeit reifte bei den involvierten Personen der FIZ der Wunsch, gewaltbetroffenen Migrant*innen in ausländerrechtlichen Abhängigkeiten mehr Beratungsressourcen zur Verfügung zu stellen und gleichzeitig spezifisches Methoden- und Fachwissen für deren Beratung zu entwickeln. Als im Zuge der Umsetzung der Istanbul Konvention beim Eidgenössischen Büro für Gleichstellung (EBG) neue Gelder für die Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen bereitgestellt wurden, reichte die FIZ deshalb umgehend ein entsprechendes (Modell-)Projekt ein. Dank der Zusage des EBG und dank Beiträgen der Stadt Zürich und verschiedener Stiftungen konnte 2022 mit der Umsetzung des Projekts «Ein eigenständiges Leben – Beratung und Case Management für gewaltbetroffene Migrantinnen in ausländerrechtlichen Abhängigkeiten» begonnen werden.

Kerngedanke des Projekts war es, gewaltbetroffenen Migrantinnen in ausländerrechtlichen Abhängigkeiten über längere Zeit regelmässige Beratungsressourcen in einem Umfang zur Verfügung zu stellen, welcher den hochkomplexen Problemlagen gerecht wird. Gleichzeitig sollten die Beratungen systematisch und strukturiert stattfinden, um eine grösstmögliche Wirkung zu erzielen. Es wurde entschieden, zwölf Betroffenen während maximal drei Jahren 50 Beratungsstunden pro Jahr zur Verfügung zu stellen. Als Methode bot sich das stärkenorientierte Case Management an, welches jedoch erst an die Bedürfnisse der Betroffenen angepasst werden musste. Als Zugangstor zum Case Management sollte ein Kurzberatungsangebot für (potenziell) betroffenen Migrantinnen und ihr privates und professionelles Umfeld dienen. Das Projekt sah pro Jahr 50 Kurzberatungen á durchschnittlich 3 Stunden vor.

Die Kurzberatungen wurden von Beginn an sehr rege in Anspruch genommen und es wurden nicht 50, sondern rund 70 Kurzberatungen pro Jahr geleistet. Die Plätze im Case Management füllten sich zunächst langsamer als erwartet. Nachdem sich das Angebot etabliert hatte, war die Nachfrage allerdings so gross, dass die FIZ entschied, die Zahl der Case Management Plätze von 12 auf 15 aufzustocken.

Das Projekt kommt Ende 2025 zum Abschluss. Wie die externe Evaluation bestätigt, erwies sich das Case Management als nutzbringende und wirksame Methode für die Beratung von gewaltbetroffenen Migrant*innen in ausländerrechtlichen Abhängigkeiten. Angesichts des ausgewiesenen Bedarfs und der erfreulichen Evaluationsergebnisse entschied die Opferhilfestelle des Kantons Zürich, das Angebot mit kleinen Anpassungen ab 2026 im Rahmen eines Pilotprojekts vorderhand weiter zu finanzieren.

Wir möchten in diesem Dokument die im Rahmen des Projekts entwickelten Case Management Instrumente und unsere Erfahrungen damit zur Verfügung stellen. Auch der [Evaluationsbericht von Social Insight](#) mit weiterführenden Informationen ist öffentlich zugänglich. Für Fragen zum Projekt im Allgemeinen oder zum Case Management im Speziellen kann die Projektleiterin Chantal Riedo (chantal.riedo@fiz-info.ch) kontaktiert werden.

II. Erläuterungen zum Case Management und zu den entsprechenden Instrumenten

a. Definition Case Management

«Case Management ist eine Handlungsmethode zur strukturierten und koordinierten Gestaltung von Unterstützungs- und Beratungsprozessen. In einem systematisch geführten, kooperativen Prozess werden Menschen in komplexen Problemlagen ressourcen- und lösungsorientiert unterstützt und auf den individuellen Bedarf abgestimmte Dienstleistungen erbracht. Die Erreichung gemeinsam vereinbarter Ziele wird angestrebt, wobei die Nachhaltigkeit im Fokus der Zielerreichung steht.

Case Management will Grenzen von Organisationen und Professionen überwinden und eine organisationsübergreifende Steuerung des Unterstützungsprozesses gewährleisten. Dazu werden Netzwerke initiiert und gepflegt. Case Management respektiert die Autonomie der Zielpersonen, berücksichtigt die Anforderungen des Datenschutzes und nutzt und schont die Ressourcen der Zielperson und des Unterstützungssystems. Die bedarfsbezogene Weiterentwicklung des Versorgungsangebotes wird gefördert.»

Aus: Netzwerk Case Management Schweiz: Definition und Standards Case Management, Luzern 2022, S. 4; [Case Management \(netzwerk-cm.ch\)](#)

b. Nutzen des Case Managements für die Beratung von gewaltbetroffenen Personen in ausländerrechtlichen Abhängigkeitssituationen

i. Gewalt und ausländerrechtliche Abhängigkeit – was versteht die FIZ darunter?

Wir sprechen von einer ausländerrechtlichen Abhängigkeit, wenn die Aufenthaltsbewilligung einer migrantischen Person an eine*n Partner*in oder Arbeitgeber*in gebunden ist. Das

kommt häufig vor. Problematisch wird es dann, wenn ein*e Partner*in oder ein*e Arbeitgeber*in die ausländerrechtliche Abhängigkeit ausnutzt und Druck und/oder Gewalt gegen die von ihm*ihr abhängige Person ausübt. Denn die ausländerrechtlich abhängige Person riskiert mit einer Trennung bzw. mit einer Kündigung, ihren Aufenthaltsstatus zu verlieren. Dies kann dazu führen, dass eine migrantische Person in einer Gewaltsituation verharrt oder in eine Gewaltsituation zurückkehrt, um ihren Aufenthalt in der Schweiz nicht zu gefährden. Nicht selten beobachten wir, dass Migrant*innen von einer gewaltgeprägten ausländerrechtlichen Abhängigkeitssituation (z.B. in einer Partnerschaft) in die nächste (z.B. in einem Arbeitsverhältnis) geraten.

ii. Warum brauchen Betroffene Unterstützung

Migrant*innen in aufenthaltsrechtlichen Abhängigkeitssituationen sind in vielen Fällen besonders vulnerabel. Sie hatten häufig keine Gelegenheit, Deutsch zu lernen, sich ein soziales Netz aufzubauen oder eine Arbeitsstelle zu finden, weil der*die Partner*in oder Arbeitgeber*in sie bewusst sozial isoliert hatte. Ausserdem sind sie durch die erlittene Gewalt zumeist traumatisiert, leiden unter einer posttraumatischen Belastungsstörung, einer Angststörung oder einer Depression. Verfügt eine migrantische Person zudem über wenig Schulbildung, keine in der Schweiz verwertbare Ausbildung und/oder keine finanziellen Mittel, ist ihre Position noch prekärer.

Wenn sich eine betroffene Person von ihrem*ihrer Partner*in trennt, dauert es in der Regel nur wenige Tage, bis der erste Brief des Migrationsamtes kommt: Ist Ihr Ehwille erloschen? Wann genau? Wie bestreiten Sie Ihren Lebensunterhalt? Haben Sie Schulden? Ist eine Rückkehr ins Heimatland möglich? Wenn nein, wieso nicht? usw. Ab diesem Zeitpunkt steht die betroffene Person unter ständigem Druck von Seiten des Migrationsamtes. Sie muss glaubhaft machen, dass sie Gewalt erlitten hat. Gleichzeitig muss sie ihre Wohnsituation regeln, schauen wie sie ihren Lebensunterhalt finanzieren kann, ein Eheschutzverfahren in die Wege leiten, ein allfälliges Strafverfahren gegen den*die Täter*in bewältigen, usw. Bei Möglichkeit sollte sie auf Sozialhilfe verzichten oder nur für sehr kurze Zeit Sozialhilfe beziehen, denn Sozialhilfebezug gefährdet ihren Aufenthaltsstatus zusätzlich. Das heisst, sie muss einen Betreuungsplatz für die Kinder finden, Deutsch lernen, Arbeit suchen, usw. Sie muss einen Berg von Administration bewältigen und dies häufig ohne Kenntnisse des hiesigen Systems und der Sprache. Hinzu kommt, dass sie eine oft jahrelange Ungewissheit aushalten muss, ob sie schliesslich die Schweiz nicht doch verlassen muss.

Auch eine migrantische Person, die sich aus einer ausländerrechtlichen Abhängigkeit von einem*einer gewalttätigen Arbeitgeber*in lösen will, hat ähnliche Herausforderungen zu bewältigen: Sie steht von einem Tag zum andern ohne Einkommen da. Nicht selten ist auch die Unterkunft ans Arbeitsverhältnis gebunden, so dass ein Verlust der Unterkunft und damit der Meldeadresse droht. Mit Verlust der Meldeadresse oder wenn sich die migrantische Person bei der Sozialhilfe anmeldet, gerät sie ins Visier des Migrationsamtes. Dieses stellt unzählige Fragen und fordert dazu auf, eine Unmenge von Dokumenten zu liefern. Diese

Dokumente zu organisieren ist praktisch unmöglich, denn Arbeitgeber*innen dieser Art stellen in der Regel weder Arbeitgeberbescheinigungen noch Arbeitszeugnisse aus. Oft fehlen auch Lohnabrechnungen oder andere Belege für die geleistete Arbeit. Wegen den fehlenden Unterlagen zieht sich auch die Anmeldung bei der Arbeitslosenversicherung über Monate hin. Der einzige Ausweg besteht darin, rasch eine neue Stelle zu finden. Aber dies ist ohne Deutschkenntnisse, ohne soziales Netz, ohne Arbeitszeugnis des*der letzten Arbeitgeber*in, ohne Beratung und Begleitung und ohne Meldeadresse enorm schwierig und birgt ausserdem die Gefahr, erneut in ein gewalttätiges oder ausbeuterisches Arbeitsverhältnis zu geraten.

iii. Welches ist der Nutzen des Case Managements in der Beratung von Betroffenen?

Die Problemlagen, in welchen sich Betroffene von Gewalt und ausländerrechtlicher Abhängigkeit befinden, sind zumeist höchst komplex. Wegen der häufig bewussten Isolation der Betroffenen durch den*die Täter*in und wegen der Migrationsgeschichte der Betroffenen stehen der immensen Zahl von administrativen und integrativen Anforderungen in vielen Fällen stark eingeschränkte in der Schweiz nutzbare individuelle und soziale Ressourcen gegenüber. Dazu kommen die enormen psychische Herausforderungen: Bewältigung von traumatischen Gewalterfahrungen, ggf. Umgang mit fortgesetzten Gewalterfahrungen, Umgang mit Retraumatisierungen im Rahmen von Eheschutz-/Scheidungsverfahren, migrationsrechtlichem Verfahren und Strafverfahren, Aushalten von oft jahrelanger Ungewissheit hinsichtlich des Verbleibs in der Schweiz, etc.

Auch für Berater*innen stellen diese komplexen Problemlagen eine grosse Herausforderung dar. Die Gefahr, im «Feuerlöschmodus» zu verharren und ausschliesslich reaktiv zu agieren ist gross. Nicht selten kommt es zu einer Übertragung von Gefühlen von Ohnmacht und Überforderung auf die Berater*innen.

Hier setzt das Case Management an. Das strukturierte und koordinierte Vorgehen soll einerseits dazu beitragen, in Zeiten des «Feuerlöschens» wichtige mittel- und langfristigen Ziele nicht aus den Augen zu verlieren, an diesen nach allfälligen Unterbrüchen wegen Krisen weiterzuarbeiten und Erfolge nicht nur zu erzielen, sondern sie auch als solche zu erkennen und sichtbar zu machen. Andererseits werden die beratenen Personen durch eine klare Aufgabenteilung darin bestärkt, eigene Fähigkeiten einzusetzen und zu erweitern. Ein wichtiger Stellenwert kommt dabei auch der Erweiterung des professionellen und privaten Unterstützer*innen-Netzes zu, denn nur wenn alle verfügbaren Ressourcen aktiviert werden, lassen sich die komplexen Problemlagen überhaupt bewältigen.

c. Die Entwicklung der Case Management Instrumente im Rahmen des Projekts «Ein eigenständiges Leben»

Ausgangspunkt für die Entwicklung der Case Management Instrumente war das Buch «Stärkenorientiertes Case Management – Komplexe Fälle in fünf Schritten bearbeiten» (Corinna Ehlers, Matthias Müller, Frank Schuster; Verlag Barbara Budrich, 2017). Die Instrumente, die in diesem Buch, für die verschiedenen Case Management Phasen aufgeführt sind, wurden im Rahmen von Workshops mit dem Beraterinnen-Team geprüft und aufgrund unserer eigenen Beratungserfahrungen mit gewaltbetroffenen Migrant*innen überarbeitet. Nach einer ersten Testphase wurden noch einmal einige Anpassungen vorgenommen. Im Projektverlauf kam es nur noch zu kleinen Veränderungen an den Instrumenten selbst. Es zeigte sich jedoch, dass ein flexibler, fallbezogener Einsatz derselben von grosser Bedeutung ist.

Viele der nun vorliegenden und im folgenden aufgeführten Instrumente erinnern nur noch vage ans Original im Buch. Durchwegs übernommen haben wir aber den stärken- und ressourcenorientierten Fokus. Eine wichtige Ergänzung zu den Instrumenten, die in Anlehnung an das Buch entstanden sind, stellt das «Themenrad» dar, welches stark auf Visualisierung setzt. Dabei handelt es sich um die Weiterentwicklung eines Instrumentes, welches ursprünglich von Yvonne Hofstetter entwickelt worden ist (das Instrument wurde im Rahmen einer Weiterbildung im Bereich Case Management weitergeben, wobei uns nicht bekannt ist, ob es auch veröffentlicht wurde).

d. Die Case Management Instrumenten und Erläuterungen zu deren Anwendung

Die in den folgenden Kapiteln angeführten Case Management Instrumente können bei Bedarf bei der FIZ als Word-Dokumente angefordert werden. Einige Instrumente sind auch auf Englisch (E), Französisch (F), Spanisch (Sp), und Portugiesisch (P) verfügbar (ist jeweils vermerkt). Da wir bei anderen Sprachen in der Regel mit Dolmetscher*innen arbeiteten, haben wir auf zusätzliche Übersetzungen verzichtet. Die Dolmetscher*innen übersetzten jeweils im Beratungsgespräch die Inhalte der Instrumente.

Erläuterungen zur Anwendung der Instrumente finden sich am Anfang jedes Kapitels.

1. Instrumente für Klärung und Intake

- Checkliste Fallaufnahme Case Management
- Klient*innen-Information Case Management (E, F, Sp, P)
- Beratungsvereinbarung Case Management (E, F, Sp, P)

Diese drei Instrumente beziehen sich unmittelbar auf das FIZ Projekt «Ein eigenständiges Leben». Für die Verwendung in einem anderen Kontext sind sicherlich inhaltliche Anpassungen erforderlich.

Anmerkung zum Zeitrahmen des Case Managements:

Im Rahmen des Projekts «Ein eigenständiges Leben» entschieden wir uns dafür, die **Beratungsvereinbarung Case Management** für drei Jahre abzuschliessen.

In der Praxis zeigte sich, dass einige Case Managements nach deutlich kürzerer Zeit beendet wurde (weil die Ziele erreicht waren, die Klientin nach einer Arbeitsaufnahme keine Ressourcen mehr für regelmässige Termine hatte, etc.). Andererseits gab es Fälle, bei denen sich im dritten Jahr abzeichnete, dass drei Jahre nicht ausreichen würden (häufig dann, wenn die Bearbeitung der Ziele durch Krankheit oder schwere psychische Krisen unterbrochen oder stark erschwert wurde). Zudem gab es Fälle, bei denen das migrationsrechtliche Verfahren auch nach drei Jahren noch hängig war (wobei anzumerken ist, dass ein hängiges ausländerrechtliches Verfahren nicht immer ein Abschlusshindernis für das Case Managements darstellt; gleichwohl ist gemäss unserer Erfahrung eine Weiterbegleitung im migrationsrechtlichen Verfahren – egal ob mit oder ohne Case Management – zumeist unabdingbar).

Insgesamt plädieren wir für eine flexible Handhabung der Dauer des Case Managements. Eine Möglichkeit könnte sein, die erste Beratungsvereinbarung auf zwei Jahre abzuschliessen mit Option auf Verlängerung um weitere ein bis zwei Jahre bei Bedarf.

1.1 Checkliste Fallaufnahme

Aufnahmekriterien für Kurzberatungen und Case Management

Aufnahmekriterien Kurzberatungen

(Kurzberatung = einmalige oder mehrmalige, kurzfristige Beratung für Direktbetroffene bzw. potentiell Direktbetroffene sowie für deren privates, berufliches oder professionelles Umfeld; Aufwand bis fünf Beratungsstunden)

ENTWEDER:

- Es besteht Bedarf, abzuklären, ob ausländerrechtliche Abhängigkeit in Verbindung mit Gewalt gegeben ist.

ODER/UND

- Ausländerrechtliche Abhängigkeit in Verbindung mit Gewalt liegt vor und es besteht Bedarf, rechtliche Fragen und mögliche Handlungsoptionen zu klären.

Aufnahmekriterien Case Management

(Case Management = Engmaschige und längerfristige Beratung/Begleitung für Direktbetroffene mit Methoden des Case Managements; Aufwand bis 50 Beratungsstunden pro Jahr)

Folgende drei Kriterien sind erfüllt:

- Opfereigenschaft ist glaubhaft gegeben gemäss Empfehlungen der Schweizerischen Verbindungsstellen-Konferenz Opferhilfegesetz SVK-OHG vom 21.1.2010 [2024.04.02 DE SODK Empf OH mit sieben Fachempfehlunge.pdf](#), vgl. v.a. S. 10-14, sowie allfällige Ergänzungen zu diesen Empfehlungen
- Aufenthaltsstatus ist bei/infolge von Trennung/Scheidung/Kündigung gefährdet

ZUDEM sind mindestens zwei der folgenden Kriterien für erhöhte Vulnerabilität erfüllt:

- geringe Deutschkenntnisse
- soziale Isolation / geringes soziales Netz
- prekäre finanzielle Situation / bestehende oder drohende Sozialhilfeabhängigkeit
- Gesundheitliche Einschränkungen aufgrund von Traumatisierung, Depression, Schmerzerkrankung oder anderer chronischer/längerdauernder Krankheit
- erschwerende Faktoren für die Stellensuche (z.B. fehlende in der Schweiz verwertbare Ausbildung, fehlende Kinderbetreuung, u.a.)

AUSSSCHLUSSKRITERIUM:

- Das Projekt richtet sich NICHT an Migrantinnen im Asylbereich

1.2 Klientinneninformation zum Case Management «Ein eigenständiges Leben»

Information zum Case Management

1. Die FIZ Beratung für Migrantinnen bietet im Rahmen des Projekts «Ein eigenständiges Leben» gewaltbetroffenen Frauen in einer ausländerrechtlichen Abhängigkeitssituation ein Case Management an.
2. Das Case Management ist ein Verfahren, das Personen in schwierigen Lebenssituationen über mehrere Jahre begleitet und unterstützt. Dabei spielt die Vernetzung und Koordination mit anderen Fachpersonen und Beratungsstellen eine wichtige Rolle.
3. Ziel unseres Case Managements ist es, Sie dabei zu unterstützen, sich aus einer Gewaltsituation dauerhaft zu befreien und ein eigenständiges Leben aufzubauen.
4. Wenn Sie sich für ein Case Management entscheiden, unterschreiben Sie und Ihre Beraterin (Case Managerin) eine Vereinbarung. Danach beginnt die gemeinsame Arbeit an Ihrer Situation.
5. Im ersten Schritt analysiert die Beraterin gemeinsam mit Ihnen Ihre Situation. Sie legen gemeinsam fest, welche Unterstützung notwendig ist, und sie klären gemeinsam, welches Ihre Stärken und Ressourcen sind.
6. Im zweiten Schritt entscheiden Sie und die Beraterin gemeinsam, welche Ziele Sie als Erstes erreichen möchten. Zusammen erarbeiten Sie einen Handlungsplan.
7. Im nächsten Schritt folgt die Umsetzung. Gemeinsam mit der Beraterin vereinbaren Sie, wer welche Aufgaben übernimmt, und setzen diese um. Bei Bedarf werden andere Fachpersonen und Beratungsstellen einbezogen (z.B. Anwält*innen, Ärzt*innen, Therapeut*innen, Sozialberatung der Wohngemeinde, Opferberatungsstelle, etc.). Falls möglich aktivieren Sie auch ihr privates Umfeld (Freund*innen, Familie, Nachbar*innen), um Ihre Ziele zu erreichen.
8. Während der Umsetzung überprüfen Sie und Ihre Beraterin immer wieder, welche Ziele schon erreicht sind, welche Ziele neu dazukommen und ob der Handlungsplan angepasst werden muss.
9. Am Schluss machen Sie und die Beraterin gemeinsam eine Evaluation. Sie schauen, was Sie erreicht haben. Ausserdem werden wir Sie fragen, was Sie am Case Management gut und was nicht so gut gefunden haben.
10. Das Case Management dauert so lange wie nötig, maximal aber drei Jahre. Dabei gibt es intensivere und weniger intensive Phasen. Im ersten halben Jahr müssen Sie mit ca. zwei Terminen pro Monat rechnen. Später findet ca. alle 4-6 Wochen ein Termin statt.
11. Sie haben jederzeit die Möglichkeit, das Case Management zu beenden.
12. Das Case Management ist für Sie kostenlos. Es wird über Projektgelder des Eidgenössischen Büros für Gleichstellung, der Stadt Zürich, von Stiftung sowie über Spenden finanziert.

1.3 Beratungsvereinbarung Case Management

Vereinbarung Case Management «Ein eigenständiges Leben»

VORNAME NACHNAME KLIENTIN, geb. GEBURTSDATUM, hat sich entschieden bei der FIZ ein Case Management in Anspruch zu nehmen. Ihre Case Managerin ist VORNAME NACHNAME MA BM.

VORNAME NACHNAME KLIENTIN und VORNAME NACHNAME MA BM treffen folgende Vereinbarung:

Sorgfalt

VORNAME NACHNAME MA BM verpflichtet sich, als Case Managerin die Beratung nach bestem Wissen und Gewissen sowie nach den fachlichen Standards der Sozialen Arbeit durchzuführen. Ein Haftungsanspruch besteht jedoch nicht.

Schweigepflicht

VORNAME NACHNAME MA BM untersteht der Schweigepflicht. Sie gibt ohne schriftliches Einverständnis von VORNAME NACHNAME KLIENTIN (Schweigepflichtsentbindung) keine Informationen an Dritte weiter.

Termine

VORNAME NACHNAME KLIENTIN verpflichtet sich, vereinbarte Termine wahrzunehmen. Kann sie einen Termin nicht wahrnehmen, verschiebt sie diesen oder sagt ihn ab.

Mitwirkung

VORNAME NACHNAME KLIENTIN bemüht sich, vereinbarte Aufgaben zu erfüllen. Kann sie dies aus irgendeinem Grund nicht tun, informiert sie VORNAME NACHNAME MA BM transparent.

Ende des Case Management

Das Case Management dauert so lange, bis die vereinbarten Ziele erreicht sind, längstens aber bis TAG MONAT JAHR. Es findet ein Abschlussgespräch mit einer Schlussauswertung statt.

VORNAME NACHNAME KLIENTIN hat das Recht, das Case Management schon vorher zu beenden. Sie teilt VORNAME NACHNAME MA BM ihren Entscheid mündlich oder schriftlich mit. VORNAME NACHNAME MA BM bietet ihr ein Abschlussgespräch an. VORNAME NACHNAME KLIENTIN kann entscheiden, ob sie dieses wahrnehmen möchte oder nicht.

Zürich, DATUM, VORNAME NACHNAME KLIENTIN

Zürich, DATUM, VORNAME NACHNAME MA BM

Unterschrift: _____

Unterschrift: _____

2. Instrumente für Falleinschätzung/Assessment

- Themenrad (E, F Sp, P)
- Situationsbeschreibung zum Themenrad
- Ressourcen- und Stärkenanalyse
- Themenbezogene Situationseinschätzung

Das **Themenrad** ist ein zentrales Instrument dieses Case Managements. Es dient dazu, gemeinsam mit der beratenen Person in Hinblick auf neun Themenbereiche eine Einschätzung der aktuellen Situation vorzunehmen. Zudem hilft das Themenrad, jene Themenbereiche festzulegen, an denen im Rahmen der Handlungspläne (vgl. Kap. 3.) intensiv gearbeitet werden soll.

Das Themenrad kommt nicht nur im Rahmen des Assessments zur Anwendung, sondern auch im Rahmen von Überprüfungen des Zwischenstandes (vgl. Kap. 4) und der Schlussevaluation (vgl. Kap. 5.)

Wie bereits im Kapitel I. c. erwähnt, entstand das Themenrad in Anlehnung an Yvonne Hofstetter 2006 (Berner Fachhochschule).

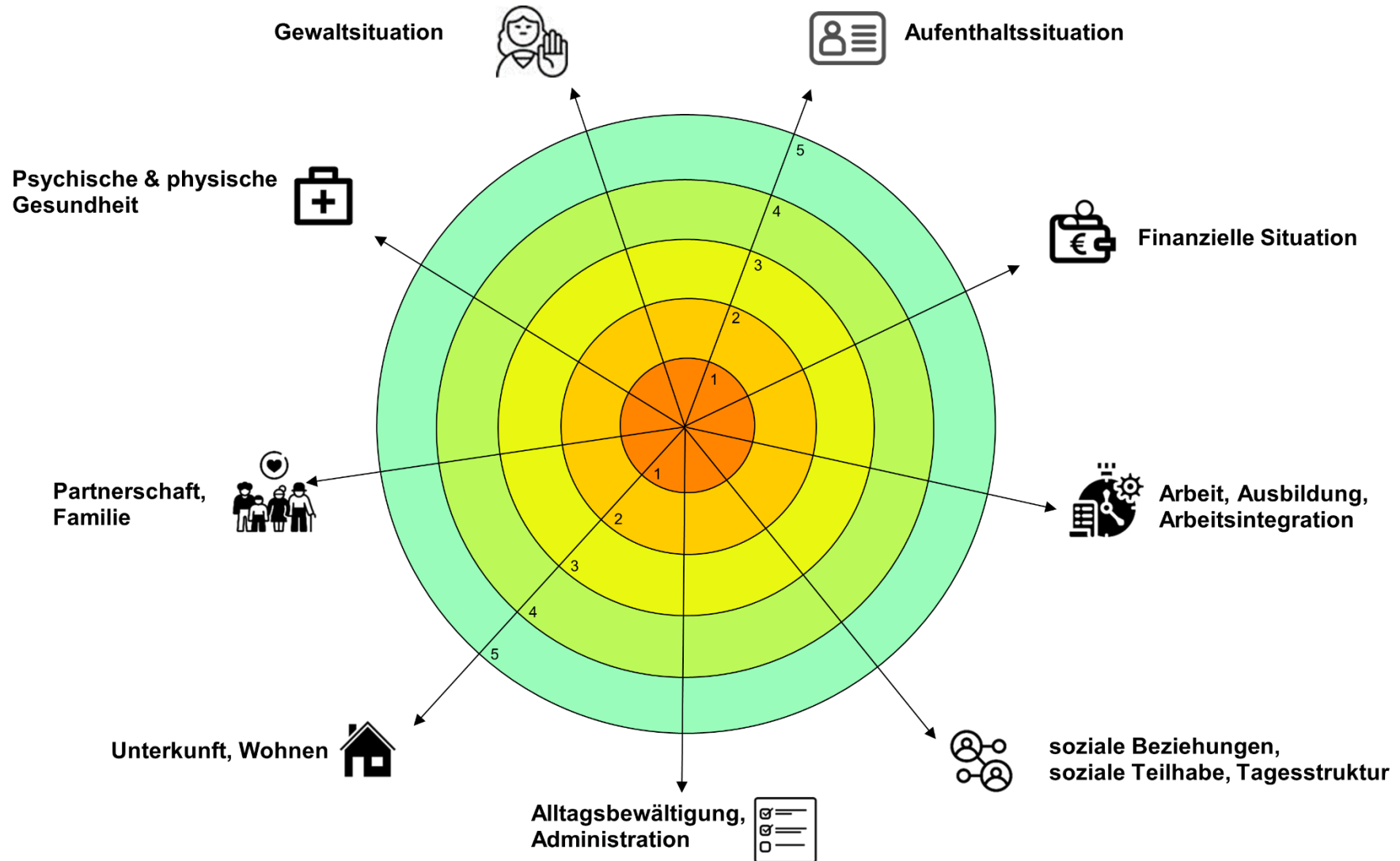
Die **Situationsbeschreibung zum Themenrad** dient dazu, wichtige Informationen festzuhalten, welche die Klientin im Erstgespräch bzw. bei der Besprechung des Themenrads gibt. Das Instrument ermöglicht eine Zusammenfassung der Ausgangslage, gegliedert nach den neun Themenbereichen.

Die **Themenbezogene Situationseinschätzung** wird für jene Themenbereiche erstellt, an denen im Rahmen der Handlungspläne (vgl. Kap. 3) intensiv gearbeitet werden soll. Das Instrument stellt verschiedene ressourcenorientierte Fragen und bereitet mit der Frage nach dem persönlichen Ziel auf die Zieldefinition im Rahmen der Handlungspläne vor. In der Praxis ging dieses Instrument immer wieder vergessen. Die Beraterinnen sind sich aber einig, dass es grundsätzlich ein sinnvolles Instrument ist.

Die **Ressourcen- und Stärkenanalyse** trägt dazu bei, den Blick nicht nur auf die Probleme der beratenen Person zu richten, sondern auch auf ihre Ressourcen und Stärken. In der Praxis zeigte es sich, dass in der Anfangsphase des Case Management häufig keine Zeit vorhanden war, um sich mit diesem Instrument auseinander zu setzen. Es lässt sich aber problemlos auch zu einem späteren Zeitpunkt verwenden (z.B. als Vorbereitung für die Erstellung eines Lebenslaufs für die Arbeitssuche oder als stärkendes Instrument in Zeiten von Selbstzweifeln und Selbstabwertung).

2.1 Themenrad

Nachname:	Vorname:	Fall:	Datum:
-----------	----------	-------	--------



2.2 Situationsbeschreibung zum Themenrad

Name: Vorname:	Fall:	Datum:
Gewalt		
Aufenthalt		
Physische und psychische Gesundheit		
Partnerschaft / Familie		
Unterkunft / Wohnen		

Finanzielle Situation

Arbeit / Ausbildung / Arbeitsintegration

Soziale Teilhabe /soziale Beziehungen / Tagesstruktur

Alltagsbewältigung / Administration

2.3 Ressourcen- und Stärkenanalyse (themenübergreifend)

Name: Vorname:	Fall:	Datum:
Das gibt mir Energie/Kraft. Das macht mir Freude:		
Persönliche Fähigkeiten, Stärken und Kompetenzen (inkl. Sozial- und Selbstkompetenzen, emotionale Ressourcen, hilfreiche Verhaltensmuster und Grundhaltungen, etc.)		
Unterstützende Beziehungen und Kontakte (Familie, Partnerschaft, Freund*innen, Nachbarschaft, Arbeitsumfeld, professionelle Helfer*innen, etc.)		
Bildung, Sprachkenntnisse, Arbeitserfahrung (inkl. Umgang mit EDV / technischen Hilfsmittel)		
Körperliche Ressourcen, manuelle und alltagspraktische Kompetenzen		
Materielle Ressourcen (Finanzielle Mittel inkl. Unterhaltsbeiträge und Versicherungsansprüche; vorhandene Versicherungen, technische Hilfsmittel, etc.)		

2.4 Themenbezogene Situationseinschätzung

Thema:	Priorität des Themas:	Nachname: Vorname: Fall:	Datum dieser Einschätzung:
Situationseinschätzung in Bezug auf dieses Thema (Punktezahl gemäss Themenrad)			
1 2 3 4 5			
Situationsbeschreibung in Bezug auf dieses Thema			
Problem/e in Bezug auf dieses Thema? Aus wessen Sicht? Wie ist das Problem entstanden?			
Bereits unternommene Lösungsversuche? Ideen zur Problemlösung?			
Persönliches Ziel in Bezug auf dieses Thema?			
Themenbezogene Ressourcen? (vgl. eventuell Instrument «Ressourcenanalyse/Stärkekarte»)			

3. Instrumente zur Erarbeitung von Zielformulierungen und Handlungsplänen

- Handlungsplan (E, Sp, P)
- Handlungsplan – Beispiel Zielformulierung

Der **Handlungsplan** ist das Herzstück des Case Managements. Es empfiehlt sich, maximal zwei Handlungspläne gleichzeitig zu erstellen und zu bearbeiten. Die Formulierung der Ziele auf den verschiedenen Ebenen ist nicht nur für die beratenen Personen eine Herausforderung, sondern auch für Berater*innen. Deshalb haben wir ein Beispiel für die Zielformulierung angefügt. Das Motivationsziel dient – wie schon der Name sagt – der Motivation; es muss nicht unbedingt aus dem gewählten Themenbereich stammen und häufig ist es ein Ziel, welches nur indirekt bearbeitet werden kann (z.B. «Ich kann wieder richtig lachen», «Ich kann in der Schweiz bleiben») oder das noch sehr weit in der Zukunft liegt (z.B. «Ich arbeite als Zugführerin»). Das Grobziel entspricht in vielen Fällen jenem Ziel, welches die beratene Person im gewählten Themenbereich formuliert. Am wichtigsten sind jedoch die Teilziele: Sie sollten möglichst konkret formuliert und innerhalb von ungefähr 6-12 Monate erreichbar sein. Sind sie erreicht, können weitere Teilziele gesetzt werden oder es kann ein gänzlich neuer Handlungsplan in einem anderen Themenbereich erstellt werden.

3.2 Handlungsplan: Beispiel Zielformulierung

Thema: Arbeit	Motivationsziel: Ich kann in der Schweiz bleiben	Nachname: Vorname:	Datum Zieldefinition: 15.2.2022
Grobziel:	Ich finde eine Arbeit und löse mich von der Sozialhilfe ab		
Teilziel 1:	Ich habe ein vollständiges Bewerbungsdossier und lerne, wie ich Arbeit suchen kann		
Teilziel 2:	Ich besuche einen Deutschkurs A2		
Teilziel 3:	Ich mache mindestens 8 Arbeitsbemühungen pro Monat und dokumentiere diese		

Was? (Umsetzungsschritt)	Wer?	Bis wann?	Resultat 1=erledigt, 2=in Bearbeitung 3=teilweise erledigt, 4=nicht erledigt	Bemerkung

4. Instrumente zur Umsetzung und Überprüfung

- Handlungsplan (E, F, Sp, P) → *im vorgängigen Kap. 3 aufgeführt*
- Handlungsplan – Beispiel Umsetzung (E, F, Sp, P)
- Liste Andere Aufgaben (E, F, Sp, P)

Ist der **Handlungsplan** erstellt, beginnt die schrittweise Umsetzung der Teilziele. In jedem Beratungsgespräch wird besprochen, was die nächsten Umsetzungsschritte sind und wer welche Aufgaben übernimmt. Diese Umsetzungsschritte werden im unteren Teil des Handlungsplans eingetragen (von der Beraterin oder von der beratenen Person). Wichtig ist, dass sowohl die Beraterin als auch die beratene Person über eine Kopie des aktuellen Handlungsplans verfügen. Es kann auch sein, dass die beratene Person es bevorzugt, mit dem Handy ein Foto des aktualisierten Handlungsplans zu machen.

Um die Selbstwirksamkeit zu stärken ist es von grosser Bedeutung, dass die beratene Person ermutigt wird, einen immer grösseren Teil der Aufgaben selbst zu übernehmen. Nötigenfalls werden einzelne Umsetzungsschritte dafür in Minischritte aufgeteilt und/oder es wird detailliert besprochen, wie die beratene Person die Aufgabe angehen könnte.

Eine grosse Bedeutung kommt dabei dem Aufbau eines professionellen und privaten Helfer*innen-Netztes zu. Damit wird die mittel- und langfristige Ablösung vom Case Management gefördert und der Gefahr begegnet, dass die beratene Person vom Case Management bzw. der beratenden Person abhängig wird. Wichtige professionelle Netzwerkpartner*innen können neben Sozialdiensten, Kindsbeistand*innen und medizinischen Fachpersonen, z.B. die am Wohnort der beratenen Person vorhandene Schreibstuben, Treffpunkte, Kursangebote, Schulsozialdienste, Familienberatungsstellen etc. sein. Häufig verhindern sprachliche Hürden zu Beginn des Case Managements die Inanspruchnahme solcher lokalen Hilfsangebote. Deshalb kommt dem Erwerbe der deutschen Sprache eine besondere Bedeutung zu. Dieser lässt sich als Teilziel in fast jeden Handlungsplan integrieren (einen eigenen Handlungsplan für den Deutschspracherwerb zu erstellen, macht vor allem dann Sinn, wenn der Zugang zu Deutschkursen aus irgendeinem Grund stark erschwert ist).

Häufig tauchen in der Beratung Fragestellungen und Probleme auf, die nicht den Handlungsplänen entsprechen, aber dennoch nicht ignoriert werden können. Nicht selten handelt es sich dabei um «Feuerlöschübungen».

In sehr vielen Fällen betrifft dies die Themenkreise «Gewalt/Bewältigung von Gewalterfahrungen» sowie «Aufenthalt/migrationsrechtliches Verfahren». Auch hier macht es Sinn, entsprechende Arbeitspartner*innen einzubeziehen. Hinsichtlich Gewalt sind dies die kantonalen Opferberatungsstellen, Psychotherapeut*innen und ggf. Opferanwält*innen. Auch beim migrationsrechtlichen Verfahren ist in der Regel ein früher Einbezug von spezialisierten Anwält*innen sinnvoll. Dabei ist unbedingt zu beachten, dass URB/URP (unentgeltliche Rechtsberatung/Rechtspflege) erst ab Stufe Rekurs Migrationsbehörde

möglich ist, so dass für die vorherigen Stufen andere Lösungen gesucht werden müssen. Ein weiteres häufiges «Feuerlösch»-Thema sind schwerwiegende gesundheitliche Probleme, häufig ausgelöst durch die enormen psychischen Belastungen, der beratene Personen ausgesetzt waren bzw. sind.

Um auch bei solchen «Feuerlöschübungen» ein planvolles Vorgehen zu fördern, kann die Liste **Andere Aufgaben** genutzt werden. Sie wird analog zu den Aufgabenlisten in den Handlungsplänen genutzt. Es kann auch sinnvoll sein, sämtliche Umsetzungsschritte (auch jene zu den Handlungsplänen) in dieser Liste anzuführen und die Handlungspläne nur für die Zielformulierungen zu nutzen.

Anmerkung zum Thema Schweigepflichtentbindung: Häufig werden in Case Managements Schweigepflichtentbindungen genutzt, die einen umfassenden Informationsaustausch zwischen allen involvierten Fachstellen/Fachpersonen ermöglicht. Wir haben bewusst auf eine solche «multilaterale» Schweigepflichtentbindung verzichtet, da wir der Ansicht sind, dass es für Betroffene von Gewalt von zentraler Bedeutung ist, jederzeit die Kontrolle über den Informationsfluss zu haben. Ausserdem erhöhen «multilaterale» Schweigepflichtentbindungen aus unserer Sicht die Gefahr, dass involvierte Fachpersonen über den Kopf der beratenen Person hinweg handeln und dass sie zu viele Aufgaben übernehmen, statt die Verantwortung dafür der beratenen Person zu übergeben. Deshalb arbeiten wir mit unserer regulären Schweigepflichtentbindung, welche einen jeweils bilateralen Austausch erlaubt, und setzen diese sehr bewusst ein. Wann immer möglich verzichten wir auf Schweigepflichtentbindungen und coachen stattdessen die beratene Person im Kontakt mit der jeweiligen Fachstelle/Fachperson, um die Selbstwirksamkeit zu stärken.

4.1 Handlungsplan Beispiel Umsetzung

Thema: Arbeit	Motivationsziel: Ich kann in der Schweiz bleiben	Nachname: Vorname:	Datum Zieldefinition: 15.2.2022
Grobziel: Ich finde eine Arbeit und löse mich von der Sozialhilfe ab			
Teilziel 1: Ich habe ein vollständiges Bewerbungsdossier und lerne, wie ich Arbeit suchen kann			
Teilziel 2: Ich besuche einen Deutschkurs A2			
Teilziel 3: Ich mache mindestens 8 Arbeitsbemühungen pro Monat und dokumentiere diese			

Was? (Umsetzungsschritt)	Wer?	Bis wann?	Resultat 1=erledigt, 2=in Bearbeitung 3=teilweise erledigt, 4=nicht erledigt	Bemerkung
Beim nächsten Termin mit Sozialberater Gemeinde nach Deutschkurs fragen	Klientin	21.2.2022		
Termin beim Stellwerk Caritas vereinbaren	Klientin	21.3.2022		
Mit dfa Lebenslauf erstellen	Klientin	21.3.2022		
Termin bei dfa vereinbaren für Erstellung Lebenslauf	Klientin	7.3.2022	1	
Organisieren von Arbeitszeugnissen & Diplome Heimatland	Klientin (bei Bedarf Unterstützung Beraterin)	7.3.2022	2	Ein Arbeitgeber hat der Kl. nie ein Zeugnis ausgestellt und nicht auf Whatsapp der Kl. reagiert. Beraterin ruft in Anwesenheit Kl. beim Arbeitgeber an und bittet um rasche Ausstellung des fehlenden Zeugnisses
Organisieren von vorhandenen Deutschdiplomen	Klientin	7.3.2022	2	Ein Diplom fehlt noch, ist angefordert

5. Instrumente für Zwischenevaluation, Schlussevaluation und Fallabschluss

- Handlungsplan (E, Sp, P) → *im vorgängigen Kap. 3 aufgeführt*
- Themenrad (E, Sp, P) - → *im vorgängigen vgl. Kap. 2 aufgeführt*
- Situationsbeschreibung zum Themenrad → *im vorgängigen Kap. 2 aufgeführt*
- Fallbezogene Schlussevaluation - Abschlussfragen

Nach jeweils einem Jahr (bei Bedarf auch früher) wird eine **Zwischenevaluation der Handlungspläne** vorgenommen, um zu überprüfen, was bereits erreicht wurde und ob etwas justiert werden muss bzw. ob neue Ziele gesetzt werden sollen. Die Evaluation wird zusammen mit der Klientin durchgeführt. Bei Beendigung des Case Managements erfolgt eine **Schlussevaluation der Handlungspläne**.

Vorgehen:

- Handlungsplan bzw. Handlungspläne neu abspeichern mit neuem Datum und dem Zusatz «Zwischenevaluation» oder «Schlussevaluation».
- Sowohl beim Hauptziel als auch bei den Teilzielen je eine Zeile einfügen, in welche die mit der Klientin besprochene Evaluation eingetragen wird (mit Datum).
- Je nach Bedarf ein oder mehrere neue Teilziele in den bestehenden Handlungsplan einfügen oder einen neuen Handlungsplan erstellen
- Ggf. die Tabelle mit den Umsetzungsschritten oder deren Inhalte löschen.

Eine **Zwischenevaluation der Gesamtsituation** wird dann durchgeführt, wenn neue Handlungspläne notwendig werden (entweder weil die bisherigen Ziele erreicht wurden oder weil sich die Herausforderungen so verschoben haben, dass andere Themen in den Vordergrund gerückt sind). Zudem erfolgt am Ende des Case Managements eine **Schlussevaluation der Gesamtsituation**.

Vorgehen:

- Themenrad mit der Klientin zusammen neu ausfüllen (in einem neuen Exemplar; frühere Version(en) beziehen); pro Thema positiven und negativen Veränderungen besprechen.
- Das vorhandene Dokument «themenbezogene Situationsanalyse» neu abspeichern mit neuem Datum und dem Zusatz «Zwischenevaluation» oder «Schlussevaluation».
- Pro Thema wird eine Evaluationszeile eingefügt in welche die Ergebnisse der Auswertung mit der Klientin eingetragen werden (jeweils mit Datum).
- Falls es mehrere Evaluationen der Gesamtsituation gibt, wird jeweils die vorherige Version neu abgespeichert, so dass am Schluss alle Versionen in einem Dokument ersichtlich sind.

Zum Abschluss des Case Managements erfolgt mit Hilfe des Instruments **Fallbezogene Schlussevaluation – Abschlussfragen** eine Auswertung des Case Management-Prozesses.

Vorgehen:

- Das Instrument wird im Rahmen des Abschlussgesprächs zusammen mit der Klientin (erster Teil) bzw. von der Beraterin (zweiter Teil) ausgefüllt.

5.1 Fallbezogene Schlussevaluation - Abschlussfragen

Name: Vorname:	Fall:	Datum:
-------------------	-------	--------

Abschlussfragen an die Klientin

Was hat sich seit dem Beginn des CM positiv entwickelt? – Was noch?
Was hat Ihnen geholfen, Ihre Ziele zu erreichen? Was kam von Ihnen selber? Was von Aussen?
Hat das Case Management des Projekts «Ein eigenständiges Leben» zur positiven Entwicklung beigetragen? Wie?
Wie fanden Sie die Unterstützung durch das Projekt? Was war hilfreich? Was hätten sie sich anders gewünscht?
Was war für Sie besonders wichtig bei der Zusammenarbeit mit der Case Managerin (Beraterin)?
Was hilft Ihnen in Zukunft, Ihre Ziele zu erreichen? – Was noch?
Bei wem holen Sie sich in Zukunft Unterstützung, wenn Hindernisse auftreten?

Fallbezogene Abschlussfragen an die Beraterin

Was ist mir in diesem Fall gut gelungen?
Was würde ich nächstes Mal anders machen?
Was habe ich aus dem Fall gelernt?
Was habe ich aus dem Feedback der Klientin gelernt?

6. Ergänzende Instrumente und Dokumente

6.1 Weitere nützliche Instrumente und Tools für die Beratung

Das Beraterinnen-Team hat im Projektverlauf verschiedenste ergänzende Instrumente und Tools für die Beratung zusammengetragen. Es handelt sich u.a. um Instrumente und Tools aus der lösungsorientierten, aus der ressourcenaktivierenden und aus der verhaltensorientierten Beratung. Als nützlich erwiesen haben sich auch Instrumente und Tools, die beim Formulieren von Zielen und beim Treffen von Entscheidungen unterstützen. Bei Interesse können entsprechende Tools und Instrumente bei der FIZ angefordert werden.

Gerne möchten wir noch auf die folgenden beiden Medien verweisen, mit denen wir in den Beratungen häufig gearbeitet haben:

- Freedom. Ne laisse pas ton passé décider ton future. Foyer AFJ, Asnières-sur-Seine, 2021
Das Buch ist in Französisch, Englisch und Spanisch erhältlich und kann direkt beim Foyer AFJ bezogen werden. Hier findet sich ein Einblick ins Buch.
- Henriette Ptassek: Was tut mir gut. Impulse zur Selbstfürsorge. 60 Bildkarten für Therapie und Beratung. Beltz Verlag, 2023

6.2 Checklisten

Im Projektverlauf hat das Beraterinnen-Team diverse Checklisten erarbeitet, nämlich:

- Formen und Folgen häuslicher Gewalt
- Risikofaktoren Gewalteskalation
- Verbleib in einer bzw. Rückkehr in eine Gewaltsituation

Eine weitere Checkliste wurde im Rahmen eines Workshops zu den Änderungen im AIG 50 und im Berichtswesen AIG 50 erstellt. Der Workshop fand am 16.1.2025 in Zürich statt und es nahmen Beratende und Betreuende von Opferberatungsstellen, Frauenhäusern und der FIZ teil.

- Berichte zHd Migrationsamt in Fällen AIG50

Die vorhandenen Checklisten können bei Interesse bei der FIZ angefordert werden.

6.3 Best-Practice Dokumente

Im Projektverlauf hat das Beraterinnen-Team diverse Best-Practice-Dokumente erarbeitet:

- Best Practice Aufenthaltserlaubnis/AIG50
- Best Practice Finanzierung über Stiftungen

- Best Practice Arbeitssuche
- Best Practice Wohnungssuche & Unterkünfte
- Best Practice Tagesstruktur & Soziale Teilhabe

Bei diesen Best-Practice-Dokumenten handelt es sich um Work-In-Progress-Dokumente, die laufend ergänzt und angepasst werden. Sie beziehen sich auf Angebote und Institutionen im Kanton Zürich. Bei Interesse können die Dokumente in der jeweils aktuellen Form bei der FIZ angefordert werden.

Die FIZ setzt sich für den Schutz und die Rechte von Migrant*innen ein, die von Gewalt und Ausbeutung betroffen sind.

Mit Ihrer Spende können wir Betroffene auch künftig wirksam unterstützen, unsere Arbeit weiterentwickeln und Fachwissen teilen.

Danke!

Spendenkonto: 80-38029-6 / IBAN: CH66 0900 0000 8003 8029 6

<https://www.fiz-info.ch/de/unterstuetzen>



**Ihre Spende
in guten Händen.**