

# Nutzerorientierte Instrumente zum Ressourcen- und Selbstmanagement

■ Beate Blank

*Die Beteiligung der Nutzerinnen und Nutzer sozialer Dienste scheitert oft an der Frage des praktischen Wie. Ein entsprechendes Curriculum können zusammen mit einem PC-Programm die vorhandenen Ressourcen entdecken und aktivieren helfen.*

Der Ressourcenbegriff ist zur Grundlage des Alltagshandelns in der Sozialen Arbeit geworden: »Ressourcen sind alle Dinge, die wir in unserer Lebensgestaltung wertschätzen, die wir für die Lebensbewältigung benötigen und daher erlangen, beschützen und bewahren wollen.« (Nestmann, 1997)

Im Diskurs Sozialer Arbeit nehmen »Ressourcen« als Begriffs- und Grundlagenkategorie eine zentrale Stellung ein. Ohne Ressourcen sind Hilfe-zur-Selbsthilfe-Prozesse nicht denkbar und ohne Mitwirkung ihrer Klientel kann Soziale Arbeit nicht erfolgreich geleistet werden (Otto, Schaarschuch 2006).

Gleichzeitig sehen sich Strategien zur Entfaltung von Potenzialen, beispielsweise durch Beteiligungsverfahren in sozial benachteiligten Quartieren, einer zunehmenden Kritik ausgesetzt. Deren Programmatik verfestigte die Segregation der identifizierten Wohnquartiere — zumindest symbolisch und politisch —, anstatt sie »aufzuschließen«. Die Auseinandersetzung um die Aktivierung von personalen und sozialräumlichen Ressourcen bleibt im Interessenraum des programmatischen und politischen Managements sowie der Sozialen Dienstleister. Im Sinne von »Dienstleistungsqualität Sozialer Arbeit« (ebd. 2006) stellen sich jedoch Fragen: Werden die Nutzerinnen und Nutzer nach ihren Interessen gefragt? Werden sie gezielt an der Identifizierung, Erhebung und Nutzung ihrer Ressourcen beteiligt? Oder schätzen nicht weithin Dritte, etwa Fall-, Case- oder Quartiersmanager, stellvertretend die Ressourcen ihrer Klientel ein? Dazu werden oft standardisierte und wenig aussagekräftige Profilingverfahren eingesetzt.

Die Reflexion auf die Interessen und Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer, die im dialogischen Prinzip verfasste Aufschließung ihrer Ressourcen, verlangt zwingend eine Veränderung des Blicks der Professionellen auf die Koproduzenten ihrer Arbeit. Dies gilt ganz besonders für die Identifizierung von personalen Ressourcen. Und spezifisch für die Ressourcen Angehöriger fremder Kulturen, von Minderheiten und Unterschichten. Wird deren



Beate Blank ist Diplompädagogin und Diplomsozialarbeiterin. Sie ist Inhaberin der Firma »empowerment consulting®« in Stuttgart. Schwerpunktmäßig tätig ist sie in Planung, Entwicklung und Umsetzung von Beteiligungsprojekten und Beteiligungsinstrumenten, in Beratung von Kommunen, Profit- und Non-Profit-Organisationen, in Fortbildung, Coaching und Supervision. Beate Blank besitzt über zwei Jahrzehnte Erfahrung im Aufbau und Leitung von Projekten der Gemeinwesenarbeit und des Quartiersmanagements, der Kinder- und Jugendhilfe, der Wohnungslosenhilfe sowie in der Geschäftsführung eines Sozialunternehmens für Frauen. Internet <http://www.empowerment-consulting.de>

soziales Kapital nicht von der Mehrheitsgesellschaft vor allem an dessen aktueller gesellschaftlicher Verwertbarkeit bemessen? Übernimmt Soziale Arbeit nicht all zu willfährig diesen Mehrheitsblick? Indem sie aber ihren Blick umkehrte, könnte sie umgekehrt, im Interesse ihrer Nutzerinnen und Nutzer, zum Koproduzenten deren Ressourcen werden. Dies brächte einen Zugewinn an Ressourcenwissen und eröffnete neue Perspektiven in der Hilfeplanung, in sozialräumlichen und gesellschaftlichen Partizipations- und Integrationsprozessen, im Selbstmanagement für eine sinnstiftende Lebensführung.

## Empowerment-Werkzeuge: das »missing link« in der Sozialen Arbeit

Diese Arbeit ist für alle Beteiligten ein kreativer Lernprozess voller Überraschungen. Vielleicht auch deshalb, weil »das größte Wunder nicht das ist, was hinter uns liegt, oder das, was vor uns liegt, sondern das, was in uns liegt« (Anonymus).

Die Kluft zwischen unterschiedlichen Interessenlagen und Machtverhältnissen kann auf Dauer nicht mit viel-

versprechenden Labels verdeckt werden. Empowerment und Ressourcenorientierung leben von Aushandlungsprozessen im individuellen und gesellschaftlichen Raum. Sie bedürfen aber auch der Konkretisierung in spezifisches Handwerkszeug. Eine eigens hierfür entwickelte Didaktik und Methodik muss die Professionalität, Kreativität und Komplexität von Beteiligungsprozessen erfassen, übersetzen und partizipativ steuern können.

Es ist Aufgabe, Verpflichtung und »fachliche Herausforderung« (Schmidt-Grunert, 2005) an die Profession Soziale Arbeit, diese Brücke gemeinsam mit ihren Nutzerinnen und Nutzern zu bauen. Dies heißt, die fehlende Verknüpfung von Theorie und Praxis und von unterschiedlichen kulturellen Bildungszugängen mit Feedback-Instrumentarium zu schließen; kurz: nach Mitteln und Wegen zu suchen, welche »Zugangsgerechtigkeit« (Böhnisch, Schröder, Thiersch 2005, 247 ff.) und Aushandlungsprozesse sicherstellen und gleichzeitig überraschende, kreative, »sperrige Eigendynamik« (ebd. 235) im Alltagshandeln befördern.

Empowerment-Werkzeuge dienen der Potenzialentfaltung Einzelner, ganzer Gruppen, Organisationen und Gemeinwesen. Sie bleiben ihrer Konstruktion nach in der Eigenkontrolle der beteiligten Akteure. Ihre Kennzeichen sind eine bildreiche Sprache, Einfachheit in der Handhabung, Transparenz, Strukturqualität, Flexibilität und geringer Aufwand an Zeit, Technik und Geld. Diesen Anspruch setzen wir um in Handlungskonzepte, in Curricula und in eine zielgruppenspezifische Didaktik und Methodik.

### Werkzeuge zur »Schatzsuche«

Ein Curriculum übersetzt den Ressourcenbegriff in eine anschauliche Sprache. Das Handbuch hat den Titel: »Schatzsuche«. Untertitel: »Identifizierung personaler Ressourcen« (Blank, 2006). Ein integrierter Leitfaden für Fachpersonen beschreibt das Coachingkonzept, die Anwendung des Curriculums, die Methodik der Gesprächsführung, des Feedback-Verfahrens und der Evaluation.

Ergänzend dazu haben wir, gemeinsam mit dem Berliner Unternehmen »synectic software & services gmbh«, die interaktive Software »synRESSOURCEN« entwickelt. Sie integriert ein, von den Nutzerinnen und Nutzern selbst erstelltes, Ressourcenprofil in personale und organisationale Empowerment-Prozesse.

Die Beteiligung der Nutzerinnen und Nutzer ist Voraussetzung zum Funktionieren der Anwendung dieser Instrumente, zu deren Effizienz und Wirksamkeit. Sie identifizieren selbst ihre Ressourcen nach einem dialogisch gestalteten Verfahren. Jederzeit können sie ihre »Schätze« ergänzen oder ändern. Die gesammelten Ressourcen werden dann im Coachingprozess gemeinsam definiert und begrifflich bestimmt, handschriftlich aufgeschrieben oder digital konserviert. Sie bestimmen, wann, wie und von wem ihre »Schatztruhe« genutzt wird.

Die definierten Ressourcenbegriffe können mit Hilfe der Software »synRESSOURCEN« auf schnelle und einfache Weise mit den aus dem Sozialraum erfassten Ressourcen verknüpft werden. Dieser Pool an Ressourcen und das Matching geben vielfältige Erkenntnisse für neue Gestal-

tungsmöglichkeiten im Sozialraum. Etwa zur Integration von arbeitslosen Frauen und Männern sowie von Zuwanderinnen und Zuwanderern. Oder zur Unterstützung der Nachhaltigkeitswirkung von Selbstorganisationen und von Bürgerbeteiligungsprozessen (Blank, 2004). Das in einzelnen Schlüsselpersonen gesammelte Ressourcenwissen geht nicht mehr verloren. Die beteiligten Akteursgruppen haben Zugang zum Ressourcenwissen des gesamten Systems. Hierin liegt eine ungeahnte Effizienz- und Selbstverstärkungswirkung im System selbst.

Das Akteursprinzip oder Nutzerprinzip wird als Bottom-up-Strategie, ausgehend von niederschweligen Zugängen, umgesetzt. Selbst Migrantinnen mit rudimentären Kenntnissen der deutschen Sprache können in diesem Gesamtprozess mitwirken. Voraussetzung ist allerdings, dass ihre Beteiligung sich nicht auf die technische Nutzung der Ressourcenerhebung erschöpft, sondern dass diese in kreative Räume der Erprobung ihrer Talente und in einen erkennbaren eigenen Nutzen eingebettet ist. Die Frage nach Talenten, Erfahrungen und Wissen, nach Sinn und Nutzen, macht neugierig und schafft Motivation. Gleichzeitig bietet die digitale Ressourcenerfassung einen direkten und persönlichen Zugang zur PC- und Internetnutzung. Dies eröffnet neue Qualifizierungsfelder und Qualifizierungsverfahren zur Teilhabe am digitalen Zeitalter.

Beides, pädagogisches Coachingkonzept mit Curriculum einerseits und Software andererseits, sollen einzeln oder zusammen nicht mehr und nicht weniger können als auf leicht verständliche Art und Weise Ressourcen bewusst machen (aktivieren), identifizieren und nutzbar werden lassen; Empowerment-Prozesse anregen, fördern, abbilden und das gesamte offene System — ausgehend vom Akteursprinzip — transparent und effizient steuern. ♦

### Literatur

- Blank, B., 2006: Neue interaktive Technologien in der Sozialen Arbeit. Ressourcenmanagement zwischen Empowerment und Profiling. In: STANDPUNKT: SOZIAL Hamburger Forum für Soziale Arbeit. Thema: Case Management. Eine kritische Bilanz.
- Blank, B., 2006: Handbuch »Schatzsuche«. Personale Ressourcenidentifizierung.
- Blank, B., 2004: Chancen und Probleme von Bürger/innenbeteiligung. Ein Vortrag im Rahmen der französisch-deutschen Fachtagung zum Thema »Soziale Stadt« der Heinrich-Böll-Stiftung in Freiburg im Breisgau am 3. Februar 2004.
- Böhnisch, L./Schröder W./Thiersch, H., 2005: Sozialpädagogisches Denken. Wege zu einer Neubestimmung. Juventa, S. 95 ff., 235, 236, 247 ff.
- Herringer, N., 1997: Empowerment in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung.
- Nestmann, F., 1997: Beratung als Ressourcenförderung. In: Nestmann, F. (Hg.) Beratung — Bausteine für eine interdisziplinäre Wissenschaft und Praxis. Dgvt-Verlag.
- Otto, H.-U./Schaarschuch, A., 2006: Dienstleistungsqualität in der Sozialen Arbeit. Ein DFG-Forschungsprojekt 2004 bis 2006.
- Schmidt-Grunert, M., 2005: Fachwissenschaft Soziale Arbeit. Neue Entwicklungen und Methoden. In: STANDPUNKT: SOZIAL. Hamburger Forum für Soziale Arbeit 3/2005.
- Wissert, M., 2005: Software für Case Management. In: Case Management 1/2005.

Mehr Informationen zur Anwendung von synRESSOURCEN, zum Handbuch Schatzsuche und zum Coachingkonzept unter: [www.empowerment-consulting.de](http://www.empowerment-consulting.de) und [www.synectic.de](http://www.synectic.de)