

# Neue interaktive Technologien in der Sozialen Arbeit

## Ressourcenmanagement zwischen Empowerment und Profiling

Beate Blank

Der Ressourcenbegriff ist längst zur Grundlage des Alltagshandelns in der Sozialen Arbeit geworden. Sozialpädagogische Methoden bauen auf Ressourcen auf.

Keine Form des Case Managements oder Qualitätsmanagements, kein Profilingverfahren, keine Verständigung auf Qualitätsstandards kommt ohne eine Bekräftigung des Ressourcenansatzes aus. Keine *soziale Nachhaltigkeitsdiskussion*, keine neuen *sozialen Technologien* ohne ein allgemeines Ressourcenpostulat. In Zeiten eines scheinbaren Schwindens, beziehungsweise einer globalen Umverteilung ökonomischer und ökologischer Ressourcen, geht nichts mehr ohne deren Beschwörung. Die Botschaft ist nicht zu überhören: In Zeiten einer Risikogesellschaft (Beck 1986) sollen personale und sozial-ökologische Ressourcen den Einzelnen und ganze Gruppen in die Lage versetzen, sich selbst zu helfen und mit immer weniger sozialstaatlicher Fürsorge auszukommen. Es besteht die Gefahr eines inflationären Gebrauchs sowohl des Ressourcenbegriffs (Nestmann 1997) als auch des *Empowermentbegriffs* (Herriger 1997) im Kontext von Technologieentwicklung, von Individualisierung und Entgrenzung (Böhnisch, Schröder, Thiersch 2005, 95ff) sozialer und gesellschaftlicher Prozesse.

Umso mehr interessiert uns die Frage nach einer (Rück-)Gewinnung von Gestaltungschancen innerhalb unserer Profession. Wir suchen nach Mitteln und Wegen, welche *Zugangsgerechtigkeit* (Böhnisch, Schröder, Thiersch 2005, 247ff) und Aushandlungsprozesse sicherstellen und gleichzeitig überraschende, kreative, „sperrige Eigendynamik“ (Böhnisch, Schröder, Thiersch 2005, 235) im Alltagshandeln befördern. Solche Empowerment- Werkzeuge und Handlungskonzepte sollen sich eben nicht in ihr Gegenteil verkehren lassen. Freigesetzte Eigenkräf-

te nicht in technokratisch-bürokratischen Abläufen erstickt werden. Unser Vertrauen, dass dies gelingen kann, gründet sich auf eine zwingend partizipative Entwicklung solcher Methoden und Technologien. Und wir vertrauen der Eigensinnigkeit und den Ressourcenkräften der AdressatInnen. Dass dieses Vertrauen begründet ist, wissen wir aus unserer beruflichen Praxis.

Empowerment-Werkzeuge, die sowohl dem Einzelnen als auch ganzen Gruppen, Organisationen und Gemeinwesen zur Potenzialentfaltung dienen, bleiben ihrer Konstruktion nach in der Eigenkontrolle der beteiligten Akteure. Ihre Kennzeichen sind Einfachheit in der Handhabung, Transparenz, Strukturqualität, Flexibilität und geringer Aufwand an Zeit und Technik(Geld). Diesen Anspruch setzen wir um in Handlungskonzepte, Curricula, in zielgruppenspezifische Didaktik und Methodik, in Verbindung mit der interaktiven Software „synRessourcen“.

Bevor wir unser Angebot an interaktiven Technologien zum Ressourcenmanagement vorstellen, möchten wir diese Werkzeuge im Kontext Sozialer Arbeit weiter umrissartig verorten:

*Ressourcen* nehmen im Diskurs Sozialer Arbeit als Begriffs- und Grundlegungskategorie eine zentrale Stellung ein.

Ihre grundlegende Interaktionstheorie, die Lebensweltorientierung Sozialer Arbeit (Thiersch 2000), definiert Ressourcen konstitutiv als eine ihrer Strukturmaximen (neben Raum, Zeit und sozialen Beziehungen). In den vergangenen Jahrzehnten wurde der ökonomische und ökologische Ressourcenbegriff in den Reproduktionsbereich übertragen und sowohl sozialökologisch und sozialpsychologisch als auch sozialtechnologisch besetzt. *Böhnisch, Schröder und Thiersch* (2005) bewerten eine

Lebenswelt bezogene Adaption kritisch: „Gleichsam in der Aura der Lebensweltorientierung kommen neue interventionistische Technologien der Diagnostik und des Ressourcenmanagements zum Zuge: Eingelassen in die konkreten Lebensverhältnisse und ihre Ressourcen im Prozess von Beteiligung und gemeinsamer Aushandlung begründet, dienen sie eher der Erledigung von Problemen und verdecken die sperrige Eigendynamik in den lebensweltlichen Bewältigungskonstellationen. Am Beispiel des Ressourcenansatzes, der entweder als *Empowerment* oder als personales *Profiling* ausgelegt werden kann, wird diese Ambivalenz besonders sichtbar.“

Die Kritik an einer „sozialtechnologischen Vereinnahmung“ Sozialer Arbeit wird mit der Annahme begründet, dass nur „technologiefähige“ KlientInnen erreicht werden. Pädagogische Begriffe wie „Selbstorganisation“ und „Sorge“ würden vereinnahmt, in ihr Gegenteil verkehrt und vermarktet werden. „Konzepte, die eine Gegenwelt zur sozialtechnologischen Vereinnahmung aufbauen sollten, werden nun von der interaktiven Technologieperspektive des neuen Kapitalismus eingeholt und in seiner Logik inszeniert. Der digitale Kapitalismus schafft sich gleichsam eine eigene sozialpädagogische Sprache, es wird ein Menschenbild in einer emanzipatorischen Begrifflichkeit formuliert, die aber entsprechend der Inklusions- und Exklusionsmechanismen der segmentierten Gesellschaft nur die ‚technologiefähigen‘ Klienten erreicht. (Böhnisch, Schröder, Thiersch 2005, 236).

Diese Einschätzung entspricht sicherlich weithin der Realität. Doch ist sie nicht gleichzeitig auch Eingeständnis einer Bankrotterklärung Sozialer Arbeit? Hat Soziale Arbeit keine Antwort für ihre sogenannten bildungsfernen Klientinnen, *wie* sie im digitalen Kapitalismus partizipieren

können? Gibt es gar in der Ausbildung Sozialer Arbeit einen eklatanten Mangel an Grundlagen zur Entwicklung und Gestaltung einer Methodik und Didaktik sozialer Technologien, die eben genau die von den neuen Technologien ausgeschlossenen Klientinnen erreichen können?

Tatsache ist, dass langzeitarbeitslose Frauen und Männer, auch Zuwanderinnen und Zuwanderer aller Altersgruppen eine Computernutzung stark nachfragen. Die LOS-Mikroprojekte, Lokales Kapital für soziale Zwecke (LOS) ist ein Begleitprogramm des Bund-Länderprogramms „Soziale Stadt“, im Rahmen des Programms *Soziale Stadt* der Stadt Freiburg konnten die Nachfrage nicht befriedigen. Der Wunsch nach Teilhabe und nach Normalität ist groß. Am Bildungswillen der Klientel liegt es also

nicht. Wenn Soziale Arbeit in Lehre und Forschung nach wie vor mittel-schichtorientiert ausgerichtet ist und bildungsfernere Bevölkerungsgruppen nicht erreicht, dann ist dies ihr selbst anzulasten. Es muss Anliegen unserer Profession sein, alles Menschen mögliche mentale und kreative Vermögen anzubieten, um im digitalen Zeitalter soziale Technologien zu entwickeln, die in der Lage sind, das Bildungsinteresse *aller*, ihrem jeweiligen Ausgangspunkt angemessen, zu befriedigen. Sie sollen die Eigenkräfte der NutzerInnen freisetzen können, sie in ihrer Subjekt-Kraft bestärken und nicht in einem Quasi-Markt als Kunden zum Objekt machen.

Begründete Zweifel an einer gelingenden Kooperation und Koproduktion von Sozialer Arbeit und

Technologie allein sollten kein Ausschlusskriterium für eine differenzierte Betrachtung von Produkten sozialer Technologien sein. So sind eben nicht alle neuen Technologien interaktiv angelegt. Unseres Wissens gibt es bislang keine Case Management-Software auf dem Markt, mit der die KlientInnen selbst-aktiv kommunizieren können, die sie nach ihrer Selbsteinschätzung oder gar nach ihren Ressourcen an Talenten, Fähigkeiten, Erfahrungen und Wissen fragt. Die Eingabe und Bewertung von Personenmerkmalen, z.B. Teamfähigkeit

oder Mitwirkungsbereitschaft, erfolgt ausschließlich durch die Fachpersonen. Mit *synRessourcen* haben wir erstmals ein Angebot, das sich tatsächlich interaktiv nennen kann. *synRessourcen* ist eine Softwareversion



der Firma synetic Software & services GmbH Berlin. Sie ist ein Zusatzmodul zur Casemanagement Software synJOB. Das Besondere ist das das mit *synRessourcen* erstmals eine Software zur Verfügung steht, mit der AdressatInnen selbst arbeiten und mit ihrem Case Manager kommunizieren können. Sie werden sowohl geschult in der Identifizierung ihrer personalen Ressourcen als auch im Umgang mit dem PC. Ihre Daten können dann mit den üblichen Datenerhebungen „gematched“ werden. Die Erkenntnisse und Ergebnisse daraus werden unmittelbar, unter Einhaltung des Datenschutzes, sowohl im Beratungsprozess als auch im Selbstmanagementprozess genutzt.

Während der Entwicklung der Inhalte von *synRessourcen* wurde uns deutlich, dass wir im deutschsprachigen Raum den personalen Ressourcenbegriff noch kaum geschärft haben. Ressourcenwissen als Teil des Wissensmanagements und Ressourcendiagnostik als eine Form sozialpädagogischer Hilfeverfahren ist noch wenig erprobt und erforscht. Daher richten sich einige grundlegende Fragen an unsere Profession:

### Was sind Ressourcen eigentlich?

Unbewusstheit und inflationäre Nutzung des Ressourcenbegriffs mögen ihre Ursache auch in einer Unschärfe der Definition selbst haben. „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).“ Diese umfassende Sichtweise definiert den Ressourcenbegriff vom Subjekt aus, individuell und einzigartig, aber auch unscharf und beliebig. Doch genau dieser beschriebene Rahmen lenkt den Blick unserer Profession auf die Akteure und deren Selbstverständnis von kultureller und sozialer Eigen-



Sinnigkeit. Sie machen sich ihre Ressourcen bewusst und definieren sie selbst sinnhaft und sinnstiftend im Bezug zu ihrer Lebens- und Alltagsbewältigungskompetenz. Oder sozialwissenschaftlich formuliert: Im *ethnographischen Fremdverstehen* und *reflexiven dialogischen Prinzip* erschließen sich personale Ressourcen.

Trotz einer gewissen Unschärfe der Definition von Ressourcen gehen Ressourcentheoretiker davon aus, dass „in jeder Kultur, Gesellschaft und Epoche ein abgrenzbares Set an Res-

ourcen identifizierbar ist“ (Nestmann 1997). Vor allem der amerikanische Psychologe Stevan Hobfoll und seine Mitarbeiter, auf deren Arbeit sich Nestmann im Wesentlichen bezieht, haben sich um die Forschung, Identifizierung und Kategorisierung von Ressourcen verdient gemacht.

### Von welchen Ressourcen reden wir?

Ist der Ressourcenbegriff aufgrund seiner Verfasstheit in der Praxis Sozialer Arbeit mehr Mythos und Schlagwort als sozialwissenschaft-

liche Kategorie? Wie identifizieren Ressourcentheoretiker personale und sozialräumliche/sozialökologische Ressourcen? Wie werden sie methodologisch verstanden? Wie im lebensweltlichen Kontext gefasst und in den jeweiligen Arbeitsfeldern zielgruppenspezifisch konkretisiert? Wie in sozialpädagogischen Handlungskonzepten, Didaktik und Methodik sowie in Ressourcen bezogenen Managementverfahren operationalisiert? Werden die KlientInnen tatsächlich partizipativ an der Definition und Nutzung ihrer eigenen Ressourcen beteiligt und als Koproduzenten ihrer Hilfe zur Selbsthilfe, ihres Empowerments, verstanden?

Wer identifiziert Ressourcen und hat die Definitionsmacht über eine Ressourcendiagnostik inne?

Wie bilden soziale Technologien Ressourcen in Case Management und Profilingverfahren ab? Spiegeln deren digitalisierte Verfahren überhaupt Ressourcen wider? Oder bleibt es bei einer einzigen allgemeinen Formulierung im Profilbaum der Software, etwa in der Kategorie „Assessment“ / „Selbstpräsentation und Selbstbewusstsein“: 0., „um die eigenen Fähigkeiten wissend“. Dies wird dann vom Fallmanager bejaht oder verneint. Wer also definiert, wählt aus, legt Ressourcen in handschriftlichen oder digitalisierten Akten fest? Werden sie dann anschließend im Hilfeplan berücksichtigt und für den Hilfeprozess - gemeinsam mit den KlientInnen - nutzbar gemacht oder verschwinden sie in den (digitalen) Schubladen? Wird der Schutz personaler Daten konsequent umgesetzt und den KlientInnen gewährleistet? Dienen diese neuen Technologien tatsächlich den AdressatInnen und NutzerInnen oder werden sie und ihr Vertrauen missbraucht?

Die Frage nach dem Umgang mit dem Doppelmandat Sozialer Arbeit stellt sich auch in der Entwicklung

und Nutzung neuer sozialer Technologien.

Das Wissen um die Gleichzeitigkeit von *Hilfe* und *Kontrolle* und die daraus resultierenden Ambivalenzkonflikte, schärft den Blick für eine genaue Analyse der jeweiligen Werkzeuge. Die Komplexität dieser neuen Methoden und digitalisierten Technologien kann einschüchternd wirken. Leicht macht sich Furcht breit, den Überblick zu verlieren und im Alltag zum Verlierer statt zum Herr des Verfahrens zu werden. Auch ist die Vermutung von Ressourcenverschwendung (Geld) nicht unbegründet. Doch eine Ohnmachtshaltung oder ein bloßes Negieren von immer komplexer werdenden Prozessen und Anforderungen an Soziale Arbeit bringt keine Gestaltungskompetenz und Gestaltungsmacht von Gegenwart und Zukunft zurück. Das Doppelmandat als eine „disziplinäre Herausforderung“ hat Marianne Schmidt-Grünert (2005) so beschrieben: „Will man diesen Widerspruch von ‚Hilfe und Kontrolle‘ nicht nur auf den gesetzlich verfassten Bereich der ‚Kontrolle‘ verkürzen, sondern verfolgt man auch weiterhin

das Ziel, Hilfeangebote im Interesse der betroffenen Menschen gemeinsam mit diesen zu gestalten, so ist dies eine fachwissenschaftliche Herausforderung.“

Diese Fragestellungen, ausgehend von der harmlosen Eröffnungsfrage: Was sind Ressourcen eigentlich?, machen die fachwissenschaftliche Herausforderung deutlich. Wir sind aufgefordert nach konkreten Antworten zu suchen, das Ressourcenwissen zu aktivieren, für alle Beteiligten sichtbar und nutzbar zu machen und zu bewahren. Bewahrung nicht im Sinne einer Konservierung, sondern im Sinne einer nie versiegenden sprudelnden Quelle, (engl.: source = Quelle), aus der alle schöpfen können und nicht nur einige wenige,

die entweder über das gesamte Ressourcenwissen eines Gemeinwesens, einer Organisation, einer Gruppe oder einer Person in ihrem Kopf verfügen oder aufgrund glückhafter Lebensumstände aus einer nie versiegenden Quelle an Ressourcen schöpfen können.

Wie können neue Technologien in der Sozialen Arbeit aussehen, die dem Wunsch und Anspruch nach wissenschaftlicher Fundierung, Effizienz, Transparenz und partizipativer Prozesssteuerung gerecht werden?

Gibt es solche „good-practice“ Werkzeuge in der Sozialen Arbeit, von denen wir lernen können? Gibt es Methoden und Verfahren, die nicht mehr und nicht weniger sind als Handwerkszeug in der Hand ihrer NutzerInnen und sich nicht entpuppen als Geist in der Flasche, der den Zaubrerlehrling beherrscht? Oder mit Blick auf Case Management konkret gefragt: Gibt es eine „Brücke“ zwischen *Empowerment* und personalem *Profiling*; eine Verbindung, die deren Interdependenzen tragfähig gestalten kann?

Wir stellen uns dieser fachwissenschaftlichen *und* fachtechnologischen Herausforderung mit unserem interaktiven Empowerment-Werkzeug *synRessourcen*, das wir als Synthese von Empowermentprozessen und personalem Ressourcenprofiling verstehen.

*synRessourcen* vereint ein von empowerment consulting® entwickeltes Curriculum, Anwendungsleitfaden und Umsetzungsverfahren, mit der von der Softwarefirma synectic software & services GmbH entwickelten Software „synJob“. Das Curriculum übersetzt den Ressourcenbegriff in eine anschauliche Sprache und hat den Titel: „Was sind Ressourcen eigentlich?“ Untertitel: „Wo entdecke ich meinen Schatz an Talenten, Fähigkeiten, Erfahrungen und Wis-

sen?“ Ein Leitfaden für Fachpersonen beschreibt die konkrete Anwendung und Umsetzung des Curriculums und Handlungskonzeptes.

Die Anwendung der Software wird in einem Handbuch beschrieben. Die von Michael Wissert (2005) formulierten generellen Anforderungen an den Datenschutz, an eine einfache Handhabung, einen „vernünftigen Aufwand“ an Zeit und Geld, etc. werden von *synRessourcen* erfüllt.

Beide, pädagogisches Konzept und Software, sollen zusammen nicht mehr und nicht weniger können als auf leicht verständliche Art und Weise Empowermentprozesse anregen, fördern, abbilden und das gesamte offene System, ausgehend vom Akteursprinzip, transparent und effizient steuern. Selbstmanagement, Case Management und systemisches (organisationales und sozialräum-

liches) Ressourcenmanagement können parallel und vernetzt durchgeführt werden.

Curriculum und Software werden derzeit erstmals in Freiburg im Breisgau im Rahmen des Programms *Soziale Stadt* und eines Sozialraum orientierten Fallmanagements erprobt.

*synRessourcen* integriert ein, von den AdressatInnen selbst erstelltes und gesteuertes, personales Ressourcenprofiling in partizipative personale und organisationale Empowermentprozesse. Dieses komplexe Verfahren ist modular aufgebaut und schrittweise an die jeweiligen individuellen, zielgruppenspezifischen, organisationalen und sozialräumlichen Bedingungen vor Ort anpassbar. Das Akteursprinzip wird als „bottom-up“-Strategie, ausgehend von ganz niederschweligen Zugängen, umgesetzt.

Selbst MigrantInnen mit nur rudimentären Kenntnissen der deutschen Sprache können ganz ausgezeichnet 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. Dies bestätigen ebenfalls die TeilnehmerInnen im Rahmen des Fallmanagements. Die Frage nach den eigenen Talenten, Erfahrungen und Wissen, nach Sinn und Nutzen, macht neugierig und schafft Motivation. Gleichzeitig bietet die digitale Ressourcenerfassung einen niederschweligen Zugang zur PC- und Internetnutzung und eröffnet neue Qualifizierungsfelder und Qualifizierungsverfahren für bildungsferne – oder anders formuliert – für mittelschichtferne Adressatengruppen.



Die Beteiligung der AdressatInnen/KlientInnen ist Voraussetzung zum „funktionieren“ der Anwendung, zu deren Effizienz und Wirksamkeit. Sie identifizieren und bestimmen selbst ihre Ressourcendaten nach einem bestimmten Verfahren. Jederzeit können diese ergänzt oder geändert werden. Die selbst definierten Ressourcen werden dann von der Software eingelesen und können mit den aus dem Sozialraum erfassten Ressourcen verknüpft werden. Dieser Pool an Ressourcen und das „Matching“ geben vielfältige Erkenntnisse für neue Möglichkeiten.

Daraus lassen sich zielgruppenspezifische Chancen und Möglichkeiten ableiten:

Die Antwort auf die Frage nach einer Integration von arbeitslosen Frauen und Männern, jenseits des Arbeitsmarktes, wird so geschärft und sichtbarer anhand der Möglichkeiten und Interessen der Betroffenen. Die Beziehung zwischen Fachperson und KlientInnen können „auf gleicher Augenhöhe“ gestaltet werden; denn die KlientInnen bringen etwas Wertvolles und Konkretes von sich selbst in die gemeinsame Arbeit an ihrem „Fall“ ein. Zielvereinbarungen und Hilfeplanung sind keine einseitigen technokratischen Verfahren mehr, sondern leben in hohem Maße von den Ressourcen und deren Interpretation durch die AdressatInnen der Hilfe. Mehrfachbetreuung und Vielfachbefragungen können deutlich reduziert werden, sofern die AdressatInnen der Einsicht ihrer Daten durch Dritte zustimmen.

Dieses Software gestützte Ressourcenmanagement erweitert die Chancen der Integration von Zuwanderinnen und Zuwanderern. Sie bringen sich unter dem Fokus der Bereicherung der Mehrheitsgesellschaft durch ihre Ressourcen ein und nicht unter dem Fokus der Problematik der Fremdheit und Andersartigkeit.

Im Vordergrund steht nicht das Trennende, sondern das Verbindende an gemeinsamen Talenten, Fähigkeiten, Erfahrungen und Wissen oder das Bereichernde durch die Ressourcenkräfte anderer Kulturen und Religionen.

Selbstorganisationen und Bürgerbeteiligungsprozesse werden in ihrer Nachhaltigkeitswirkung (Blank, 2004) unterstützt. Die beteiligten Akteursgruppen, soziale Einrichtungen, Ämter, Schulen und Firmen, haben Zugang zum Ressourcenwissen des gesamten Systems.

Evaluationen, Statistiken, Hilfepläne, Zielplanungen, Kooperationsbeziehungen, Projektmanagement und Organisationsentwicklungsprozesse werden mithilfe einer Ressourcen gestützten Software fundiert, transparent und effizient gesteuert.

synRessourcen ist ein lernendes Instrument für lernende Menschen und lernende Organisationen. Das heißt, die Datenmaske kann jede Person, jedes Hilfe- und Förderprogramm, jedes Projekt, jede Gruppe, jede Organisation, jedes Gemeinwesen abbilden. Sie soll ganz bewusst nach den Wünschen und Vorstellungen der beteiligten Akteure gemeinsam gestaltet und ihren Bedürfnissen entsprechend angepasst werden. Dass dies einfach und mit wenig Aufwand machbar ist, davon können und sollen Sie sich selbst überzeugen.

**Literatur**

**Beck, U. (1986):** *Risikogesellschaft. Auf dem Weg in eine andere Moderne.* Frankfurt/M.

**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/Br. am 3.2.2004*

**Böhnisch, L. / Schröer W. / Thiersch, H. (2005):** *Sozialpädagogisches Denken. Wege zu einer Neubestimmung.* Weinheim, S. 95ff, 235, 236, 247ff.

**Herriger, N. (1997):** *Empowerment in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung.* Stuttgart

**Nestmann, F., (1997):** *Beratung als Ressourcenförderung.* In: Nestmann, F. (Hrsg.) *Beratung – Bausteine für eine interdisziplinäre Wissenschaft und Praxis.* Tübingen

**Schmidt-Grunert, M., (2005):** *Fachwissenschaft Soziale Arbeit. Neue Entwicklungen und Methoden.* In: *standpunkt : sozial, Hamburger Forum für Soziale Arbeit 3/2005*

**Thiersch, H. (2000):** *Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. Aufgaben der Praxis im sozialen Wandel.* Weinheim, 4. Aufl.

**Wissert, M. (2005):** *Software für Case Management.* In: *Case Management 1/2005*



*Beate Blank*