

## Vorstellung neuer Instrumente zur Erschließung und Nutzung von Ressourcenwissen

### Welche Innovationen eröffnet ihre Anwendung in der Praxis?

Der Ressourcenbegriff ist zum allgemeinen Postulat geworden. In der Praxis wird er jedoch meist undifferenziert, allgemein und daher beliebig angewandt. Sozialplanung und Soziale Arbeit sollten deshalb Strategien und Programme einsetzen, die **Ressourcenwissen tatsächlich erschließen und nutzbar machen** helfen.

Darüber hinaus sollten die Instrumente so einfach zu handhaben sein, dass sie gerade auch den so genannten **bildungsferneren Bevölkerungsgruppen** zugänglich werden und sie diese zu ihrer Qualifizierung sowie zum Selbstmanagement nutzen können. Sie versetzen sie in die Lage, eigene Ziele formulieren zu können und **eröffnen ihnen interaktiv neue Wege zur gesellschaftlichen Teilhabe und Integration**.

*Interkulturelle Kompetenzen* und *lebenslanges Lernen* sind aktuelle Stichworte für eine Sozialpolitik, die auf die **Ressourcen aller gesellschaftlichen Gruppen** setzt, weil sie erkannt hat, dass diese Form der aktiven Wertschätzung Menschen anspricht, erreichen und integrieren kann. Im Gegensatz dazu verstärkt die Betonung ihrer Defizite und Problemlagen ihren Ausschluss. Die Folgekosten sind weit aus höher, als die Investition in Konzepte und Handwerkszeuge zur Eröffnung von Teilhabechancen und Beteiligungsprozessen.

Das Anwendungsverfahren verlangt spezifisches Fachwissen zu einer **zielgruppengerechten Ressourcendiagnostik**, zu **Ressourcentiefenprofiling** und zu **Empowermentprozessen**. Fachpersonen bieten wir hierzu Fortbildungen und ein Training zur Anwendung der Instrumente an.

Evaluationen und Aktualisierungen erfolgen im jährlichen Rhythmus. Denn der Einsatz dieses Programms erfordert einen passgenauen Zuschnitt für unterschiedliche Adressatengruppen, Organisationen und Gemeinwesen.

## Die Instrumente im Überblick

Die Instrumente verbinden ein „**Personales Ressourcenmanagement (PRM)**“ mit einem „**Sozialräumliches Ressourcenmanagement (SRM)**“. Dies sind wissenschaftlich begründete Programme einer differenzierten Erfassung von Ressourcen.

Auf der Grundlage eines integrierten personalen und sozialräumlichen Ressourcenmanagements wurden intelligente und leicht zu handhabende **Instrumente zur Identifizierung und Nutzung von Ressourcenwissen** entwickelt. Sie sind mit und ohne Einsatz einer speziellen Software oder eines Computers anwendbar.

Diese Tools sind flexibel einsetzbar und können je nach individuellem, organisationalem oder programmatischem Bedarf angepasst werden.

Das Management von Ressourcenwissen in Case Management, Organisationsentwicklung oder in Gemeinwesenarbeit sind komplexe Prozesse. Aus diesem Grunde haben wir, gemeinsam mit der Firma synectic software & services, zu deren besseren Steuerbarkeit die **Software „synRESSOURCEN“** entwickelt.

Neben **Steuerungseffizienz** („top-down“) wollten wir ein digitalisiertes Instrument zur Verfügung haben, welches **Ressourcentransparenz** und schnelle **Zugänglichkeit für alle autorisierten NutzerInnen** („bottom-up“) sicherstellen kann. Mit einem Personenwechsel sollte nicht mehr das gesammelte persönliche Ressourcenwissen sozusagen vom Arbeitsspeicher der Gruppe gelöscht, sondern im digitalisierten Gedächtnis **nachhaltig gespeichert werden und für nachfolgende Akteure zur Verfügung stehen**.

Aber nicht nur all diese, an sich schon hohen Anforderungen, sollte die Software erfüllen. Unser Wunsch war es, neben der **Funktionalität eines Wissensmanagements**, auch so genannte **bildungsferne Bevölkerungsgruppen als Akteure einbeziehen** zu können.

In Verbindung von Software mit **zielgruppengerechten Bildungsprogrammen** sowie **Selbst- und Fremdeinschätzungsverfahren**, ist uns ein Innovationssprung gelungen. synRESSOURCEN ist in Verbindung mit der Basissoftware synJOB eine **interaktive Case Management Software**. Mit ihrer Hilfe kann sowohl der Identifizierungsprozess als auch der

Aktivierungsprozess von personalen Ressourcen (Empowerment) zielgruppenspezifisch digital übertragen werden.

Erstmals steht damit ein Softwaretool zur Verfügung, mit dem die **AdressatInnen / KlientInnen selbst an ihrem „Fall“ mitarbeiten und ihre Zukunftsplanung mitgestalten** können. Dies gilt auch für Menschen, die in der deutschen Sprache ungeübt sind und / oder auf negativen Schulerfahrungen aufbauen müssen. Auf die Entwicklung von Instrumenten, die ihre Zugangschancen und ihre Teilhabe am digitalen Zeitalter ermöglichen, haben wir besonderes Augenmerk gelegt.

Unsere Programme zur Erhebung und Steuerung von Ressourcenwissen sind in gedruckter Form **auch ohne Software** und digitalisierte Verfahren sehr gut in **Beratungs- und Bildungsarbeit** einsetzbar. Sie sind in der Praxis von Qualifizierungsprogrammen, in Personalentwicklung, in Selbstmanagement sowie in Persönlichkeitsbildung und Selbstbewusstseinsprozessen erprobt und bemerkenswert wirkungsvoll. Das Coachingkonzept zeigt Schritt für Schritt auf wie personale Ressourcen erkannt, aktiviert und im Rahmen von Hilfe-zur-Selbsthilfe-Prozessen (Empowerment) zielgruppenspezifisch genutzt werden können.

Das **Handbuch** beinhaltet ein Bildungsprogramm sowie ein Selbsteinschätzungs- und Fremdeinschätzungsverfahren zur Ressourcenerhebung. Es ist unter Gender-Aspekten für **Frauen** entwickelt worden. Ein spezifischer Zuschnitt für **Migrantinnen** ist erhältlich. Ein Gender-Zuschnitt für **Männer** folgt 2007.

Unter dem Blickwinkel von **Gender-Mainstreaming** sowie **Kultur und Ethnie** entfaltet das Curriculum seine ganze Wirkung im personalen **Ressourcentiefenprofiling**.

Für **beide Geschlechter** steht ein weiteres Softwaretool, der „**Ressourcenselbsteinschätzungstest (Ressourcen-SEE-Test)**“, zur Verfügung. Dieses Instrument ist ebenfalls als Handinstrument (Papier) nutzbar.

## Kurzbeschreibung der einzelnen Instrumente

Unser Ressourcenkoffer enthält das Handbuch *Schatzsuche*. Den *Ressourcenselbsteinschätzungstest* (*Ressourcen-SEE-Test*). Die Software *synRESSOURCEN* der Firma synectic software & services.

## Das Handbuch „Schatzsuche“

Der Titel ***Schatzsuche*** beschreibt das **Bildungsprogramm** sowie ein **Selbsteinschätzungs- und Fremdeinschätzungsverfahren zur Ressourcenerhebung**. Das Manual enthält den **Lehrplan** (Curriculum) zur personalen Ressourcenidentifizierung sowie **Anwendungsleitfaden** und **Coachingkonzept**.

### Inhalt

1. Einleitung
  2. Der Rahmen
  3. Der Datenschutz
  4. Das Curriculum
  5. Die Didaktik und Methodik
    - 5.1 Was sind Ressourcen eigentlich?
      - 5.1.1 Die Schatzmetaphorik
      - 5.1.2 Die Übersetzung in die deutsche Sprache
      - 5.1.3 Die Übertragung der Schatzmetaphorik
      - 5.1.4 Die wissenschaftliche Definition und Deutung
    - 5.2 Wie suche ich meine Schätze (Ressourcen)?
    - 5.3 Wo entdecke ich meine Schätze?
    - 5.4 Wie sammle ich meine Schätze?
      - 5.4.1 Vorstellung der Ressourcenerhebungsbögen
      - 5.4.2 Leitfaden der Ressourcenidentifizierung
      - 5.4.3 Die Differenzierung der Kategorien
      - 5.4.4 Leitfaden für die Gesprächsführung
    - 5.5 Wie bewahre ich meine Schatztruhe (Ressourcenpool)?
    - 5.6 Wie aktualisiere ich meine Schätze?
    - 5.7 Was mache ich mit meinen Schätzen?
  6. Anhang
    - 6.1 Grundlagen
    - 6.2 Ressourcen-Erhebungsbögen
    - 6.3 Aktivierender Fragebogen
- Impressum

## Ressourcenselbsteinschätzungstest (Ressourcen-SEE-Test)

Dieses Instrument ist ein standardisiertes Verfahren. Mit dessen Hilfe können die **AdressatInnen / KlientInnen selbst einschätzen, welche Ressourcen sie haben.**

Ressourcen werden in lebensweltlich zugeordneten Kategorien aufgelistet und stehen dem Nutzer / der Nutzerin zur Auswahl zur Verfügung.

Ganz bewusst wird nicht danach gefragt, was die betreffende Person interessieren *könnte*, etwa welche Arbeit sie interessieren würde, sondern was sie tatsächlich an Ressourcen *hat*. Auch wird nicht nach ihrer Einschätzung von Können (Kompetenzen) gefragt, sondern nach der Einschätzung von allen Dingen, die bisher als *hilfreich* erlebt und erfahren wurden.

All diese Schätze werden in der persönlichen Schatztruhe gesammelt. Dieser Ressourcenpool wird dann entweder mit der Software synRESSOURCEN „gematcht“ und nutzbar gemacht oder ohne Software als Papiervorlagen in der Beratungs- und Bildungsarbeit Gewinn bringend eingesetzt.

Die **Vorteile** dieses Selbsteinschätzungsinstrumentes liegen in der einfachen Handhabung und im geringen Zeitaufwand für die NutzerInnen, sowohl für die AdressatInnen als auch für die Fachpersonen. Es sind keinerlei PC-Kenntnisse erforderlich. Begleitprogramme zur Weiterbildung am PC müssen nicht angeboten werden. Dadurch gewährleistet es einen niederschweligen und dennoch Technik orientierten Zugang zum Thema.

Dieses Tool ist für Adressatinnen und Adressaten geeigneter, die sich – aus welchen Gründen auch immer - (noch) nicht auf ein selbstreflexiv und interaktiv angelegtes Verfahren von Selbst- und Fremdeinschätzung einlassen möchten.

Außerdem ist es für Nutzergruppen geeignet, denen die Durchführung des *Bildungsprogramms Schatzsuche*, in welches das Aktivierungsverfahren der Selbst- und Fremdeinschätzung von Ressourcen eingebettet ist, zu personal- und zeitintensiv ist.

An dieser Stelle soll darauf verwiesen werden, dass das Bildungsprogramm als Qualifizierungsprogramm zum Selbstmanagement über **Fördermittel** abgerechnet werden kann und sich so für soziale Einrichtungen rechnet. Curricular integriert werden können PC-Einführungskurse und Sprachförderprogramme.

## Die Software „synRESSOURCEN“

synRESSOURCEN ist eine interaktive Softwareversion der Firma synectic software & services GmbH Berlin und leitet sich von der praxiserprobten Basissoftware „synJOB“ ab. In Zusammenarbeit mit empowerment consulting® Stuttgart ist daraus das bewährte Softwaretool „synRESSOURCEN“ entstanden.

synRESSOURCEN ist in Verbindung mit dem Bildungsprogramm *Schatzsuche* (vgl. Das Handbuch Schatzsuche) ein leicht zu handhabendes Programm zur **Ressourcendiagnostik** und zum **Ressourcentiefenprofiling**.

### Was ist neu an synRESSOURCEN?

Das Besondere ist, dass mit synRESSOURCEN erstmals eine Software zur Verfügung steht,

- § mit der Ressourcen differenziert aufgenommen und sichtbar gemacht werden;
- § mit der die AdressatInnen / KlientInnen ihre personalen Ressourcen selbst erheben können;
- § mit der die Adressatinnen / Klientinnen, mittels einspielbarer Word-Formate, mit ihrem Case Manager oder Quartiersmanagerin kommunizieren können. Dies von jedem Ort aus, an dem ein PC- und Internetzugang möglich ist.
- § 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 "gematcht" werden. Die Erkenntnisse und Ergebnisse daraus werden unmittelbar, unter Einhaltung des Datenschutzes, sowohl im Beratungsprozess und im Selbstmanagementprozess als auch für ihren Integrationsprozess genutzt.

## Welche Vorteile bietet synRESSOURCEN?

synRESSOURCEN kann - in Verbindung mit der Software synJOB - die **Integrationschancen von Zuwanderern** sowie von **arbeitslosen Menschen** verbessern helfen. Indem ihre eigenen (personalen) Ressourcen aktiviert und in der Anwendung von synRESSOURCEN nutzbar gemacht werden, erhöhen sich ihrer Beteiligungschancen an Qualifizierungs- und Integrationsmaßnahmen.

In Verbindung mit dem Wissen um Ressourcen in ihrer Nachbarschaft und Lebenswelt kann synRESSOURCEN zusätzlich **neue Wege zu ihrer Integration** sichtbar machen. Sei es in Erwerbsmöglichkeiten, in bürgerschaftlichem Engagement oder in Zusammenführung gemeinsamer Interessen und Beziehungsnetzwerke.

In Verknüpfung des gesamten Ressourcenwissens kann synRESSOURCEN das **Projektmanagement der Bürgerbeteiligung**, zum Beispiel im Rahmen des Programms Lokales Kapital für soziale Zwecke, (dies ist ein Begleitprogramm des Bundes-Länderprogramms „Soziale Stadt“) oder die örtliche **Gemeinwesenarbeit passgenau steuern**, transparent machen und auswerten. Mit Hilfe dieser Software kann ein komplexer Prozess einer offenen Organisationsform wie es die Gemeinwesenarbeit ist, überschaubar und effizient organisiert werden. Das **Ressourcenwissen aller Beteiligten**, vom Quartiersmanager über die ehrenamtlich Engagierten, bis hin zu den zugewanderten oder arbeitslosen Menschen, kann sichtbar und nutzbar gemacht werden.

Die **Quartiersentwicklung und Zukunftsplanung** baut auf dem gesammelten Ressourcenwissen aller Beteiligten auf. Davon profitieren ebenfalls die sozialen Einrichtungen, Firmen und Kooperationspartner vor Ort. Sie haben, unter Einhaltung von Datenschutzbestimmungen, Zugang zu einem Ressourcenpool in ihrem Aktionsfeld.

Im Bereich der **Beratung** und des **Case Managements** werden Mehrfachbetreuungen reduziert. Die Beratungsarbeit wird erleichtert und effizienter durch die aktive Teilhabe der Klientinnen und Klienten an ihrem „Fall“ und ihrer persönlichen Zukunftsgestaltung. Sie werden üblicherweise nicht dazu befähigt, ihr eigenes Ressourcenwissen zu aktivieren und in Verbindung mit einer Software zu nutzen. Ein **Sozialraum orientiertes Fallmanagement** kann arbeitslosen Frauen und Männern auf diese Weise neue Wege aus Isolation und Hoffnungslosigkeit eröffnen helfen.

### Was leistet die Software noch?

Nachdem die Ressourcedaten in die Datenbank der Software eingelesen wurden, können sie dort - dem Einzelfall gerecht - differenziert betrachtet und ausgewertet werden. Neben der klassischen Verwaltung der Daten, werden Profile von den Klienten und von möglichen Maßnahmen, Projekten und Betrieben erstellt. Mit einem ausgefeilten Suchwerkzeug ist es möglich, die Beteiligten passend, das heißt, den individuellen Bedürfnissen der KlientInnen sowie den Projekten und Maßnahmen entsprechend, zu vermitteln und auszuwählen („matchen“).

Zudem verfügt die Software über weitere Werkzeuge zur Fall-Analyse (Geno- und Ökogramm, Profilbaum), für die Terminplanung (Terminbox mit Kalendertool und Wiedervorlage), zur Qualitätssicherung (beliebig selbst erstellbare statistische Auswertungen aus allen Datensätzen), für das Importieren und Exportieren von Daten und einem differenzierten Datenschutzsystem.

Die Software ist sowohl für einen **Einzelplatzbenutzer** konzipiert worden, sowie für **interne und externe Netzwerksysteme** und zeichnet sich durch Ihre schnelle und individuelle Anpassungsfähigkeit aus.

### Für welche Einsatzmöglichkeiten ist synRESSOURCEN geeignet?

Die Software synRESSOURCEN ist eine Erweiterungsversion von synJOB. Beide sind flexibel anpassbare Instrumente und können in ihrer Verbindung für folgende Bereiche eingesetzt werden:

- § Fallmanagement und Case Management mit oder ohne Sozialraumbezug in der Arbeitsvermittlung;
- § Integrationsprogramme von Migrantinnen und Migranten;
- § Case Management in der Wohnungswirtschaft;
- § Bürgerbeteiligung in Gemeinwesenarbeit und Quartiersmanagement;
- § Management von Freiwilligem Engagement;
- § Projektmanagement allgemein und im Kontext des „Soziale Stadt“ Begleitprogramms „Lokales Kapital für soziale Zwecke (LOS)“;
- § Qualifizierungsprogramme zum Selbstmanagement;
- § Berufliche Beratung von Frauen und Männern und von Jugendlichen;

- § Personalmanagement und Personalentwicklung;
- § Geschlechtsspezifische Beratungsarbeit mit Frauen, spezifisch mit Migratinnen; eine Neuentwicklung für Männer ist 2007 erhältlich;
- § Ressourcenmanagement und Organisationsentwicklung;
- § Ressourcenmanagement und Sozialraumentwicklung;
- § Ressourcenmanagement in Verbindung mit Care Management.

#### **Referenz:**

**Herr Hans Steiner**, Stadt Freiburg i. Breisgau, Dezernat III, Büro für Migration und Integration, Koordinator Programm Soziale Stadt und Begleitprogramm Lokales Kapital für soziale Zwecke (LOS), Telefon: ++49(0)761 201-3055.

#### **Literatur:**

Blank, Beate 2006: Neue interaktive Technologien in der Sozialen Arbeit. Ressourcenmanagement zwischen *empowerment* und *profiling*. In: STANDPUNKT Sozial, Hamburger Forum für Soziale Arbeit, Erscheinungstermin Oktober 2006.

#### **Für Fragen stehen Ihnen folgende Ansprechpartner zur Verfügung:**

**Frau Beate Blank**, empowerment consulting® Stuttgart.

Email: [blank@empowerment-consulting.de](mailto:blank@empowerment-consulting.de) [www.empowerment-consulting.de](http://www.empowerment-consulting.de)

Telefon: ++49 (0)711-459 70 62

**Herr Thomas Brust**, synectic & services GmbH Berlin

Email: [brust@synectic.de](mailto:brust@synectic.de) [www.synectic.de](http://www.synectic.de)

Telefon: ++49 (0)30-48 62 15 18

#### **Dank:**

Wir danken der **Stadt Freiburg** im Breisgau und dem **Nachbarschaftswerk Freiburg** e.V. sowie dem **Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend** (BMFSFJ) und der **Europäischen Union** (Europäischer Sozialfonds), für ihre Förderung und Kooperation im Rahmen des **Programms Lokales Kapital für soziale Zwecke (LOS)**.