

Ruth Aukia-Liechti, Hofstr. 108, 8044 Zürich, ruth@aukia.com

# **Wie relevant ist Ressourcenorientierung im Eingliederungskontext?**

## Literaturarbeit

CAS Eingliederungsmanagement Verfahren, Fall und System

Fachhochschule Nordwestschweiz, Olten

Hochschule für Soziale Arbeit



Eingereicht bei Prof. Dr. Thomas Geisen

Vorgelegt durch Ruth Aukia-Liechti

Zürich im September 2012

## **Abstract**

Der Frage der Relevanz von Ressourcenorientierung in der Eingliederung kommt eine entscheidende Bedeutung zu. Untersucht man jedoch die Definitionen von Ressourcen, so ergeben sich höchst unterschiedliche Resultate. Je nach Quelle sind ökonomische Faktoren wie Geld und Rohstoffe, oder persönliche Fähigkeiten und Eigenschaften gemeint.

Eine Auswertung der einschlägigen Literatur zeigt, dass Ressourcen in unterschiedlichen Kontexten erwähnt sind. Das Arbeits- und Umgebungsumfeld spielt eine wichtige Rolle in der Sozialen Arbeit. Dort sind Kosten-Nutzen-Faktoren sowie Lösungsorientierung wichtig. In der medizinischen Forschung werden Ressourcen dagegen als Resilienzfaktoren beschrieben und dienen der schnellen Heilung. In der Psychologie wiederum wurden verschiedene Theorien und Modelle entworfen, die versuchen, die Erfüllung der Bedürfnisse von Menschen mit Ressourcen zu erklären.

Autoren der Sozialen Arbeit und des Case Management empfehlen schliesslich Methoden des Assessments von Ressourcen. Darunter finden wir Kommunikationstechniken, Notations- und verschiedene Klassifikationssysteme.

Letztlich ist der Mensch verantwortlich für die Nutzung seiner Ressourcen, und deshalb besteht die Aufgabe des Eingliederungsmanagements darin, diese aufzudecken und in das umgebende System einzupassen, um die Handlungsfähigkeit und Entwicklung zu fördern. Folglich ist die Ressourcenorientierung von grosser Relevanz, weil sie den lösungsorientierten Eingliederungsprozess beschleunigt.

## Inhaltsverzeichnis

<b>1 Einleitung</b> .....	<b>4</b>
<b>2 Ressourcen im Eingliederungsmanagement</b> .....	<b>5</b>
<b>3 Definition Ressourcen</b> .....	<b>7</b>
3.1 Im Duden .....	7
3.2 In der Literatur Case Management .....	7
<b>4 Ressourcen in der Literatur</b> .....	<b>9</b>
4.1 Ressourcenorientiert ist lösungsorientiert .....	9
4.2 Ressourcen in der Arbeitswelt.....	9
4.3 Ressourcen in der medizinischen Forschung .....	10
4.4 Persönliche Bedürfnisse als Ressourcen – Maslowsche Pyramide .....	11
4.5 Ressourcen in der Glücksforschung .....	12
4.6 Ressourcen in Netzwerken .....	13
<b>5 Assessments und Ressourcen</b> .....	<b>14</b>
5.1 Gespräche .....	14
5.2 Notationssysteme.....	15
5.3 Quantitative Klassifikationssysteme .....	16
5.5 Systemische Analysenmethoden .....	17
<b>6 Schlussfolgerung</b> .....	<b>19</b>
<b>7 Literatur und Quellenverzeichnis</b> .....	<b>20</b>
<b>Ehrenwörtliche Erklärung</b> .....	<b>23</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Maslowsche Bedürfnispyramide, <a href="http://www.sdi-research.at">www.sdi-research.at</a> .....	12
---	----

# 1 Einleitung

Innere (intrinsische) und äussere (extrinsische) Ressourcen sind entscheidende Faktoren, die einem Menschen die Verarbeitung von Diskontinuität wie zum Beispiel Arbeitslosigkeit oder Krankheitsabsenz erleichtern. Ressourcen werden definiert als persönliche Stärken und Quellen, sowie als materielle Grundvoraussetzungen, die das Leben vereinfachen.

In dieser Arbeit werden - als Resultat des Literaturstudiums - die Rolle der intrinsischen Ressourcen der Klientinnen und Klienten aufgezeigt. Dazu wenden wir verschiedene Modelle und Theorien als Erklärungshilfe an. In der breiten Auswahl von Literatur aus der Sozialen Arbeit, der Psychologie, des Case Managements, der Medizin und der Ergotherapie lassen sich ganz unterschiedliche Bezüge von Ressourcen im Leben von Menschen festmachen. Der Schwerpunkt der Auswahl an Literatur wurde auf die Eingliederung der Klientinnen und Klienten in Beruf und Alltag gesetzt. Die Einschränkung wurde bewusst gewählt, da sie im direkten Zusammenhang zum Eingliederungsmanagement steht.

Menschen sind immer Teil eines sozialen Gefüges, das vor allem im Arbeitsprozess und in Netzwerken zum Tragen kommt. Sinnhaftes und engagiertes Handeln zeichnen einen zufriedenstellenden Arbeitsplatz aus. Mit diesem Ziel sind Eingliederungsmanagerinnen und -manager konfrontiert und dies beeinflusst die weiteren Handlungsstrategien. Unterstützend müssen dazu Klientenressourcen genutzt werden.

Die persönliche Motivation für dieses Thema liegt in der langjährigen Berufserfahrung als Ergotherapeutin in der Behandlung von verunfallten Klientinnen und Klienten. Hier zieht sich das Bedürfnis nach Handlungsfähigkeit, Berufsfertigkeiten und Eingliederung wie ein roter Faden durch die ganze Rehabilitationszeit.

## 2 Ressourcen im Eingliederungsmanagement

Im Eingliederungsmanagement ist die Struktur der Fallführung eine wichtige Grundlage, um Klienten erfolgreich in die Arbeitsumgebung zurückzuführen. Die Aufdeckung der intrinsischen Ressourcen (wie auch die der Umgebung, der Organisation und des Systems) ist ein Teil der Eingliederung und findet im Assessment statt. Dieses lässt uns die Widersprüchlichkeiten der Anforderungen von aussen und deren Bewältigung durch unsere Klienten erkennen und Ziele formulieren, die unsere weitere Planung steuern.

Rothenberger und Bruderer (2009:3) schreiben, dass man annehmen könne, dass Betätigung (occupation) ein intrinsisches menschliches Bedürfnis ist, dass Betätigung einen potenziell therapeutischen Wert besitze, dass sie dem Leben Bedeutung verleihe und dass sie individuell sei.

Zu den Konstrukten, die Teil der Interaktion sind, gehört die Person mit affektiven, kognitiven und physischen Komponenten. Ferner ist die Umwelt mit den kulturellen, institutionellen, physischen und sozialen Subkomponenten Bestandteil dieser Interaktion. Als Brücke zwischen den Konstrukten Person und Umwelt dient die Betätigung. Drei unterschiedliche Gründe für Betätigung sind menschentypisch: Selbstversorgung, Produktivität und Freizeit. Die Person agiert also in der Umwelt durch Betätigung. Diesem Grundkonzept von Betätigungsperformanz wird ein weiteres Konstrukt hinzu gefügt: das Engagement (Law/Baptiste/Carswell et al. 2011).

Hier ist die Betätigung im weiten Feld der Performanz, des sich aktiv Einsetzens im persönlichen wie im Umweltbereich gemeint. Engagement bedeutet in diesem Kontext die Motivation und den Durchhaltewillen der sich betätigenden Person. Betätigung wird als Grundbedürfnis jedes Menschen erlebt. Ist bezahlte Arbeit somit auch eine Ressource, die ein Grundbedürfnis befriedigt?

Laut Steiger und Lippmann (2005:125) haben Menschen eine ambivalente Einstellung zur Arbeit. Einerseits ist Arbeit ein Fluch, der uns einschränkt, abhängig macht und mühsam ist, andererseits kann sie Erfüllung bringen und ist dann eine Ressource in der Bedeutung von psychischer und sozialer Persönlichkeitsentwicklung.

Um den Blick auf diesen zweiten Aspekt zu schärfen, müssen die Werte einer Person anerkannt werden, die sie in ihrer Rolle, z. B. im Arbeitskontext, geprägt haben. Im Gegensatz dazu steht die materialistische Weltanschauung, wonach der Mensch seine Betätigungsmöglichkeiten dem Arbeitsprozess unterordnet (Contextualism versus materialism

- Dahl, Plumb und Stewart, 2009:3).

„Arbeit gehört individuell und sozial zu den existentiellen Bereichen des menschlichen Lebens. Sie ist ein wichtiger Teil der Lebenswirklichkeit der Menschen und als solcher Gegenstand tätiger Praxis, durch die sich das menschliche Leben erhält. Arbeit stellt daher eine der Grundbedingungen des menschlichen Lebens dar. Aufgrund ihrer existentiellen Bedeutung für die Menschen ist ‚Arbeit‘ seit langem auch Gegenstand theoretischer Reflexionen. Denn das Verständnis davon, wer der Mensch ist, bedingt zugleich die Frage nach seinen Existenzbedingungen und den sich daraus ergebenden Formen und Möglichkeiten menschlichen Daseins. ‚Arbeit‘ ist damit eine Schlüsselkategorie für die Analyse sozialer Beziehungen, für die Analyse individueller, gemeinschaftlicher und gesellschaftlicher Existenzweisen“ (Geisen 2011:17, Arbeit in der Moderne).

Dieser Text von Geisen unterstützt die Aussage von Rothenberger und Bruderer. Wertschätzung und Respekt sind die Grundvoraussetzung beim Aufbau einer Beziehung zwischen Klientinnen/Klienten und der Eingliederungsmanagerin/dem Eingliederungsmanager. Sie eröffnen im zweiten Schritt die Möglichkeit zur Aufdeckung von Ressourcen, die den Klienten zur Verfügung stehen, um äussere Anforderungen zu erfüllen.

„Es gibt keine Techniken zur Herstellung einer Arbeitsbeziehung. Professionelle benötigen kommunikative und interaktive Fähigkeiten, entscheidend jedoch ist die akzeptierende, wertschätzende und wohlwollende Grundhaltung dem Klienten gegenüber. Ressourcenorientierung ist ein wichtiges Arbeitsprinzip“ (Hochuli Freund und Stotz 2011:111).

Mit dieser Aussage soll die Relevanz der Ressourcenorientierung im Eingliederungsmanagement hervorgehoben werden. Die Fähigkeit zum klientenzentrierten Arbeiten ist die Grundbedingung und beschreibt die Arbeitsweise der Eingliederungsmanagerinnen und –manager.

Arbeit und Betätigung sind also eine Grundvoraussetzung und somit auch ressourcengebend für alle Menschen. Fehlt dagegen diese Voraussetzung, muss mit klientenzentrierten Massnahmen nach intrinsischen Ressourcen gesucht werden, um die Verarbeitung der Situation und die Handlungsfähigkeit zu fördern.

## 3 Definition Ressourcen

### 3.1 Im Duden

Im Universal-Wörterbuch der deutschen Sprache (1984) findet sich folgende kurze Erklärung: Ressource = Geld-, Rohstoffquelle, Hilfsmittel.

Hier wird vor allem der materialistischen Weltanschauung Rechnung getragen. Kostenrelevante Faktoren sind denn auch massgebend bei der Einrichtung eines Disability Managements in Schweizer Firmen (Geisen/Lichtenauer/Roulin et al. 2008).

### 3.2 In der Literatur Case Management

Bei Andreas Hampe-Grosser (2005:17) wird die Definition der Ressourcen auf Soziale Arbeit und im Speziellen auf das Case Management bezogen so zusammengefasst:

„Ressourcen sind persönliche Fähigkeiten, Eigenschaften, Stärken und Erfahrungen, die positiv bewertet werden oder so bewertet werden könnten. Ressourcen in der privaten Lebenswelt können Beziehungen zu Verwandten, Freunden und Nachbarn sein.

Materielle oder sozio-ökonomische Bedingen wie Geld, Wohnung, Auto etc. sind ebenfalls Ressourcen.“

Kleve, Haye, Hampe-Grosser et al. (2003:119/120) fassen Ressourcen nach vier verschiedenen Kriterien zusammen:

- a) Persönliche Ressourcen: Damit sind alle Fähigkeiten der KlientInnen gemeint, die sie biologisch, psychisch und sozial erworben haben, z.B. Humor, Sensibilität, Talente, Gesundheit, handwerkliches Geschick, Verzeihenkönnen, Hilfe annehmen können, im Leben einen Sinn sehen können, Bindungsfähigkeit, Widerstandsfähigkeit und die Fähigkeit sich trotz widriger lebensverändernder Umstände positiv zu adaptieren und zu reifen., (Resilienz).
- b) Lebensweltlich-soziale Ressourcen: Damit sind alle aus der Sicht der Beziehungspartner guten, also konstruktiven, unterstützenden, wertschätzenden Beziehungen zu Verwandten, Freunden, Nachbarn etc. gemeint.
- c) Soziale Ressourcen im Gemeinwesen der Klientinnen und Klienten: Damit sind beispielsweise Mitgliedschaften in Vereinen gemeint, hilfreiche Beziehungen zu Ärzten, Psychologen, Pfarrern etc., kooperative Kontakte zu Schulen, Kirchgemeinden

oder anderen jeweils relevanten oder hilfreichen Einrichtungen im Gemeinwesen bzw. Sozialraum.

- d) Sozio-ökonomische Ressourcen: Damit sind alle materiellen, sozialen und ökonomischen Ausstattungen gemeint, wie etwa ein Arbeitsplatz, der Erwerb von Vermögen (z.B. durch Erbschaft), der Nachweis von Bildungsabschlüssen, angemessener Wohnraum.

Die Definitionen des Begriffs Ressourcen vermitteln einen Einblick in verschiedene Grundkonzepte, die stark verbunden sind mit dem System und der Umwelt, aber auch mit den persönlichen Fähigkeiten von Menschen.

## 4 Ressourcen in der Literatur

### 4.1 Ressourcenorientiert ist lösungsorientiert

Laut von Schlippe und Schweitzer (2007:124) basiert Ressourcenorientierung auf Lösungsorientierung.

„Zentral ist die Annahme, dass jedes System bereits über alle Ressourcen verfügt, die es zur Lösung seiner Probleme benötigt – es nutzt sie nur derzeit nicht. Um die Ressourcen aufzufinden, braucht man sich nicht mit dem Problem zu beschäftigen, der Fokus liegt von vornherein auf der Konstruktion von Lösungen.

Lösungsorientiertes Denken steht in pragmatischem Gegensatz zu Defizit-Konzepten welcher Herkunft auch immer (...) Aus lösungsorientierter Perspektive ist dabei nicht die Frage, ob es solche Defizite ‚gibt‘ oder ‚nicht gibt‘, sondern welche Optionen sie den Betroffenen eröffnen oder verschliessen. Als soziale Konstruktionen interessieren vor allem die Nützlichkeit oder Schädlichkeit der Konzepte in der Alltagspraxis. Und es erweist sich therapeutisch oft als nützlicher, davon auszugehen, Menschen verfügten an jedem Punkt ihrer Entwicklung über eine Vielzahl von Möglichkeiten, sie entschieden sich aber – aus subjektiv respektablen Gründen – vieles von dem, was sie tun könnten, zumindest vorläufig nicht (oder nur manchmal) zu tun.“

Die Rollenverteilung im Gesundheitssystem unterscheidet streng nach Defizit- und Ressourcenkonzepten. Eine Ärztin/ein Arzt setzt sich in erster Linie mit den Defiziten von Patienten auseinander, eine Ergotherapeutin/ein Ergotherapeut kann auf Ressourcen aufbauen, die im Wiedereinstieg in Alltag und Beruf benötigt werden. Die Eingliederungsmanagerin/der -manager muss sich mit der Fokussierung auf die Lösung mit den Ressourcen beschäftigen.

### 4.2 Ressourcen in der Arbeitswelt

Steiger und Lippmann (2008) beschreiben Ressourcen des Arbeitsfeldes im betrieblichen Alltag als Gewinn für die Klientinnen und Klienten, weil sie Struktur sowie Aktivität und Kompetenz geben und Kooperation und Kontakte, soziale Anerkennung und Wachstum der persönlichen Identität fördern. Die Autoren begründen ihre Feststellung mit der Theorie der Salutogenese von Aaron Antonovsky (vgl. Steiger, Lippmann 2008:140 – 144). Das kognitive Kohärenzgefühl, die motivationale Handhabbarkeit und die Sinnhaftigkeit sind zentrale

Voraussetzungen für einen zufriedenstellenden Arbeitsprozess. Salutogenese ist als ausgleichender Prozess zu verstehen, der die Ambivalenz zwischen Befriedigung und Gesundheit und Überlastung und Krankheit beschreibt. Interessant in diesem Zusammenhang ist die Definition der WHO (World Health Organisation) von Gesundheit, die als Zustand der Abwesenheit aller Beschwerden anzustreben sei, was einen Widerspruch zum Prozess der Salutogenese darstellt.

Die Rollenzugehörigkeit im privaten wie auch im beruflichen Leben erfährt eine drastische Veränderung bei Erkrankung und Diskontinuität am Arbeitsplatz. Wie Knecht und Hämmig (2008) in ihrer SECO Studie darlegen, können aber auch normal berufstätige Menschen unter der Unvereinbarkeit von Rollen im privaten wie im beruflichen Leben leiden. Persönliche Ressourcen sind hier die Fähigkeit zu organisieren und zu koordinieren. In diesem Zusammenhang wird auf die Doppelrolle von berufstätigen Müttern hingewiesen.

Laut Steiger und Lippmann (2008:134) führt das Fehlen von Ressourcen, um mit dieser Rollen-Ambivalenz leben zu können, zur psychophysischen Dysbalance. Arbeitgeber sollten lernen, diese Frühwarnsymptome früh zu erkennen, um rechtzeitig Veränderungen vorzunehmen.

Wie Frauen am Arbeitsplatz untereinander funktionieren, wurde von Anne Litwin untersucht (2011). Für Führungspersonen sei die Erkenntnis, dass Frauen und Männer unterschiedliche Ansprüche an soziale Beziehungen am Arbeitsplatz stellen, eine wichtige Ressource, um Unstimmigkeiten zu verhindern. Ressourcen sind also auch der Wille und die Möglichkeit zur Informationsgewinnung.

### **4.3 Ressourcen in der medizinischen Forschung**

In der medizinischen Forschung versuchte man neue Bezeichnungen zu finden, die dem biopsychosozialen ganzheitlichen Konzept besser Rechnung tragen können. Mit verschiedenfarbigen Fahnen, den „flags“, können Risikofaktoren und Ressourcen schnell erkennbar bezeichnet werden. Die „yellow flags“ stehen für die psychosozialen Merkmale, denen über lange Zeit kaum Bedeutung beigemessen wurde (vgl. Kendall 1998:87 – 89).

In einer Studie (de Vries et al. 2011:11) beschreiben die Autoren die Motivationen von 21 Mitarbeitern in verschiedenen Betrieben, die trotz chronischer, schmerzvoller Erkrankung immer noch im Arbeitsprozess stehen. Zum einen stellt Betätigung einen Wert dar, der mit

Befriedigung, Selbstverwirklichung und Wertschätzung zu tun hat und den Klienten einen sozialen Status verleiht, der sie zu einem nützlichen Mitglied der Gesellschaft macht. Arbeit kann zum anderen aber auch als Therapie angesehen werden, die von Schmerzen ablenkt, Energie und Struktur bringt und soziale Kontakte und Respekt fördert. Die finanzielle Seite darf auch nicht unterschätzt werden, denn das Einkommen kann die Befriedigung von Bedürfnissen ermöglichen. Die Verantwortung am Arbeitsplatz verleiht ein Gefühl von Unersetzbarkeit und weckt die Loyalität der Kollegen. In dieser Studie wurde der Wert der Arbeit als Strategie zur Schmerzbewältigung beschrieben. Gleichzeitig handelt es sich hier aber um die gleichen intrinsischen Ressourcen, die ein Mensch mit sich bringt und mit denen er auch in kritischen Zeiten handlungsfähig bleibt.

Shaw und Huang (2005) haben in ihrer Studie die Faktoren untersucht, die nach einer Krankheitsabsenz wegen Rückenschmerzen eine Wiedereingliederung am Arbeitsplatz verhindern. Es sind vor allem intrinsische Ressourcen, die, wenn sie fehlen, eine schnelle Rückkehr an die Arbeit verhindern. Die Erschütterung der eigenen Werte ist schuld an der Veränderung des Selbstbildes, der Rollenzugehörigkeit, der Selbstbestimmung und der eigenen Wirksamkeit. Die Angst vor erneuten Schmerzen hemmt und lässt an den Möglichkeiten zweifeln, den Anforderungen am Arbeitsplatz gerecht zu werden.

#### **4.4 Persönliche Bedürfnisse als Ressourcen – Maslowsche Pyramide**

Aaron Maslow hat mit der Bedürfnispyramide ein Sinnbild für die ganzheitliche Erfüllung von elementaren menschlichen Notwendigkeiten geschaffen.

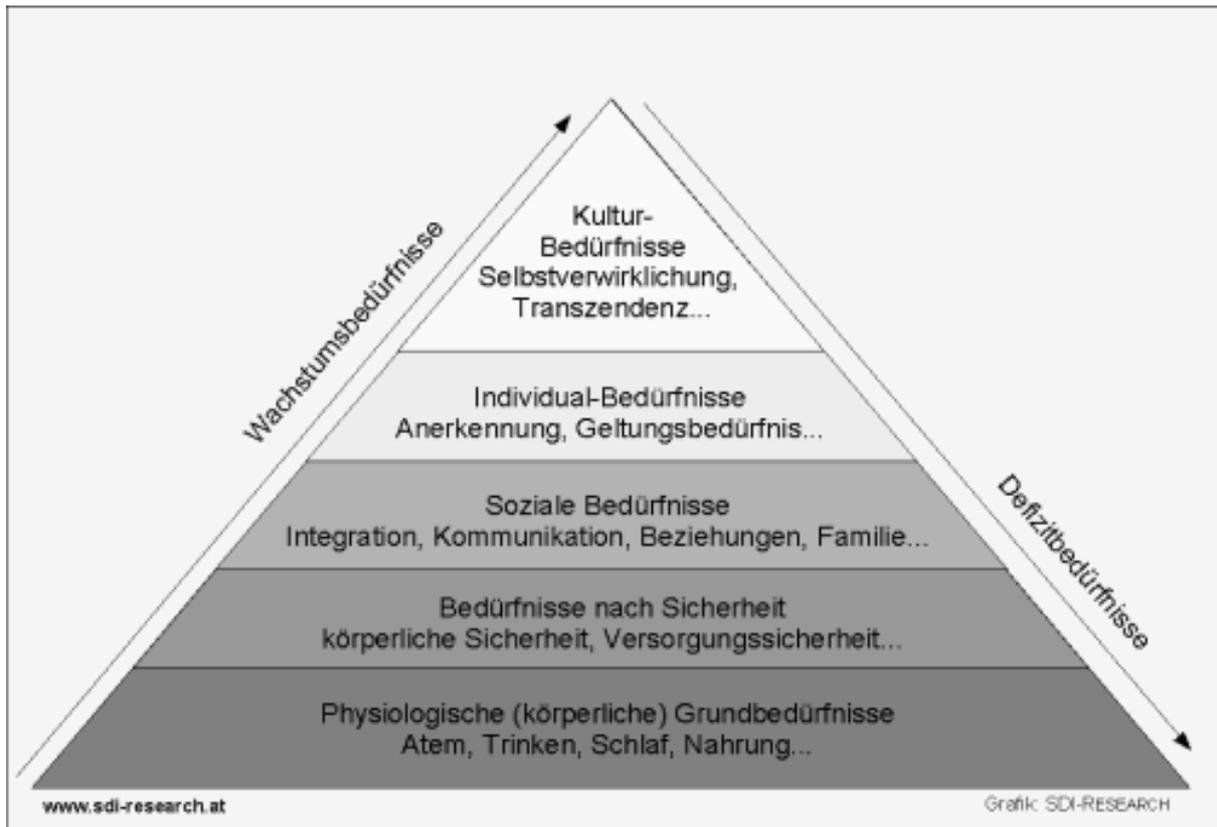


Abbildung 1: Maslowsche Bedürfnispyramide, [www.sdi-research.at](http://www.sdi-research.at)

Die unteren Stufen in der Pyramide stellen die Defizitbedürfnisse dar, bei denen es zunehmend um die physiologischen Funktionen des Körpers geht. Diese Bedürfnisse müssen zwar unmittelbar gestillt werden, aber die Erfüllung führt zu keiner quantitativ weiteren Nachfrage. In den Industrieländern wird die Erfüllung dieser Bedürfnisse zunehmend durch qualitative Verbesserung der Produkte neu eingestellt. Um den Durst zu löschen, reicht Leitungswasser nicht mehr aus, es wird jetzt ein Bier benötigt.

Im Gegensatz zu den Defizitbedürfnissen sind Wachstumsbedürfnisse nicht physiologisch begrenzt. Das Bedürfnis nach Integration in eine andersartige Umwelt, nach sozialer Anerkennung oder nach Reichtum und Selbstverwirklichung kann theoretisch unbegrenzt gesteigert werden (vgl. Maslow 1954:388f).

Die Möglichkeit und Fähigkeit, die eigenen Bedürfnisse zu erkennen und zu benennen und nach ihrer Erfüllung zu trachten, stellt eine der wichtigsten Ressourcen der Menschen dar.

#### 4.5 Ressourcen in der Glücksforschung

Im Oxford Handbook of positive Psychology (2009:189) wird die Flow Theorie von Csikszentmihalyi erwähnt. Dieser Autor hat sich in seiner Forschung mit Glück und

Zufriedenheit befasst. Er sagt, dass Menschen dann am glücklichsten sind, wenn sie sich mit interessanten Aktivitäten beschäftigen können, die dem Level ihrer Fertigkeiten entsprechen. Das Resultat dieser Kongruenz von Herausforderung und Fertigkeit bezeichnet er als Flow. Menschen, die oft in einen Zustand von Flow kommen, seien tendenziell glücklicher. Auch hier geht es um die Stillung eines Bedürfnisses. Jedoch bleiben die gleichen Aktivitäten nicht immer gleich herausfordernd. Die Lernfähigkeit macht aus, dass die Herausforderung mit dem Aneignen von Fähigkeiten abnimmt und dass sogar bei immer gleichen Betätigungen Langweile entstehen kann, die zu Beginn noch eine Herausforderung waren. Dies kann zur Folge haben dass Menschen sich neue Herausforderungen suchen. Um die Balance zwischen Überforderung, Flow und Unterforderung aufrecht zu halten, werden intrinsische Ressourcen benötigt.

#### **4.6 Ressourcen in Netzwerken**

Konstruktionstechnik oder der Case Manager als Sozial-Architekt:

„Im Kontext der ambulanten psychosozialen Gesundheitsversorgung ist Case Management zunächst eine Methode, mit deren Hilfe die soziale Situation eines Klienten in einzelne Segmente, d.h. in bestimmte, identifizierbare Lebensbereiche aufgeteilt werden kann, um anschliessend – in enger Kooperation mit den für die jeweiligen Lebensbereiche wichtigen Menschen – aufs Neue entworfen und rekonstruiert zu werden (...). Der Akzent beim Case Management liegt somit auf einem (Neu-) Entwurf oder einer (Re-) Konstruktion von sozialen Netzwerken. Ein Netzwerk ist die mehr oder weniger lockere Verbindung von Personen und/oder Institutionen hinsichtlich eines speziellen Lebensbereichs (oder einer Kombination von Lebensbereichen) eines Menschen. So kann von einem Freundesnetzwerk und einem Familiennetzwerk gesprochen werden, oder auch von einem kollegialen Netzwerk, das gemeinsam mit Kollegen am Arbeitsplatz geknüpft wird. Zentrales Kennzeichen eines solchen Netzwerkes ist seine Interaktivität.“ (Ewers und Schaeffer, 2000:254).

Es zeigt sich also, dass Ressourcen in der Literatur in verschiedenen Forschungsfeldern vorkommen. Zentral für das Eingliederungsmanagement ist der Zusammenhang mit der Lösungsorientierung.

## 5 Assessments und Ressourcen

Im Folgenden wird aufgezeigt, dass nicht nur die Erkennung der Ressourcenorientierung zentral ist, sondern dass auch ihrer Befundung in der Fallführung grosse Aufmerksamkeit zu kommt. Dadurch wird der weitere Prozess beeinflusst.

Welche Assessments eignen sich zur Eruierung der Ressourcen?

Hochuli Freund, Ursula und Stotz, Walter (2011:175) sagen:

„In der Sozialen Arbeit gibt es unterschiedlichste Analysemethoden. Mit einer Methode der Perspektivenanalyse können beispielsweise die Sichtweisen und Einschätzungen verschiedener Beteiligter in einem Fall erfasst werden. Die Auslegeordnung kann aber auch mit Hilfe eines (teil-)standardisierten Analyseinstruments geschehen, in dem entlang vorgegebener Kategorien – die sich meist auf verschiedene Lebensbereiche beziehen – Bewertungen vorgenommen werden (z.B. hinsichtlich Ressourcen und Schwierigkeiten). Grundsätzlich bezieht sich jede dieser Analysemethoden darauf, die Probleme und Risiken in einem Fall herauszuarbeiten und auch die Ressourcen zu erkennen und festzuhalten und danach den weiteren Bedarf – an Erklärung/Diagnose oder aber Intervention – zu ermitteln.“

Sowohl bei der Erhebung der Probleme und Risiken wie auch der Ressourcen kommen das Menschenbild und die übergeordnete Zielsetzung der Sozialen Arbeit zum Tragen. Dieses kann im Assessment bei der Fallführung im Eingliederungsmanagement übernommen werden.

Bei der Gliederung der Assessmentmethoden wurde zwar die Auflistung in Hochuli Freund (2011:9) berücksichtigt, aber die eigentlichen Methoden stammen aus unterschiedlichen Literaturrecherchen.

### 5.1 Gespräche

*Kommunikationsmethoden* sind im Kontext der Eingliederung, wie bereits erwähnt, von grosser Wichtigkeit. Die Fähigkeit, *offene Fragen* stellen zu können, bringt Klientinnen und Klienten zum vertieften Erzählen. Zum Beispiel: Was möchten Sie in Ihrem Leben gerne bewahren, wie es ist? Was machen Sie gern/gut? Was müssten Sie tun, um mehr davon zu machen? Wer könnte Sie dabei unterstützen?

Durch die *Wunderfrage* ([www.gruppendynamik.ch](http://www.gruppendynamik.ch) - Geramanis, Olaf) nach der

Befindlichkeit, nach dem Eintreffen eines Wunders und dem Verschwinden aller Probleme sollen Klientinnen und Klienten erfahren, dass eine Veränderungssicht eine Ressource darstellt.

Das *Kraft*-Modell stellt einen anderen rhetorischen Prozess dar, der zielorientiert nach den Inhalten **Konkret**, **Realistisch**, **Attraktiv**, **Fähig** und **Terminiert** befragt (ebenda).

## 5.2 Notationssysteme

Notationen sind Systeme, die Daten, Fakten und Aussagen auf in strukturierte Weise zusammenfassen und eine anschliessende Gesamtbewertung ermöglichen. Notationen weisen in sich eine bestimmte Struktur auf – z.B. Liste, Grafik, Schema – die mit entsprechenden Informationen versehen werden. Diese Strukturierungen verhelfen zur Veranschaulichung der zusammengetragenen Aspekte (vgl. Hochuli Freund 2011:185).

Das *Genogramm* wird benutzt, um Familiensysteme und die Beziehungen der einzelnen Familienmitglieder zu veranschaulichen, die im Gespräch vielleicht nicht klar genug werden.

Das *Eco Gramm* ist eine schnelle und zweckmässige Dokumentation zur Darstellung der verschiedenen Netzwerke, an denen Klientinnen und Klienten teilhaben. Es kann hilfreich sein bei der Darstellung von Ressourcen und Entbehungen der Familie/des Netzwerkes.

Das *Wahrnehmungsrads* ist die soziometrische Darstellung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer im aktuellen Beziehungssystem der Klienten.

Mit der *Netzwerkkarte* kann das soziale Bezugssystem der Klienten erfasst werden, wie es sich im Augenblick aus deren Sicht darstellt. Grundlage für diese Art von Methoden bildet der Netzwerkansatz, der die Ressourcen von Beziehungen im sozialen System nutzbar machen will. Die Netzwerkkarte macht deutlich, welche sozialen Netzwerke in ihrer Zusammensetzung wie auch in ihrer wechselseitigen Verknüpfung oder in gegenseitiger Abgrenzung für eine Klientin/einen Klienten von besonderer Bedeutung sind.

Der *Werte-Kompass* ist eine Assessment-Methode, die Werte und Gewichtung der Konzentration aufzeichnet, die in den Bereichen Arbeit, Spiritualität, Erziehung, Familie, Community, Freunde, intime Beziehungen, Gesundheit, Caregiving und Freizeit erbracht werden. Daraus sollen Visionen und Zielvorstellungen entstehen, die Klienten handlungsfähiger werden lassen.

### 5.3 Quantitative Klassifikationssysteme

Maja Heiner (2004:218) hat ein integratives Konzept von „Diagnostik“ für alle prozessorientierten Dienstleistungsangebote der Sozialen Arbeit entwickelt, das sie PRO-ZIEL-Basisdiagnostik nennt. Das Konzept basiert auf der handlungstheoretischen Prämisse, dass problematische Situationen, in denen sich Klienten befinden, auf vier Diskrepanzen zurückzuführen sind: auf Norm-, Kompetenz-, Motivations- und/oder Ressourcendiskrepanzen. Die PRO-ZIEL-Basisdiagnostik besteht aus vier Bausteinen. Kernstück ist ein zweiseitiger Leitbogen, den Heiner selber als „teilstandardisiertes Analyse- und Dokumentationsraster“ bezeichnet; er sollte mit den Klienten gemeinsam ausgefüllt werden und ihnen in Kopie übergeben werden. Mit dem Leitbogen soll umfassend die Belastung in allen Lebensbereichen analysiert werden können. Es werden 7 Lebensbereiche unterschieden und mit insgesamt 32 Items erfasst:

- Gesundheit/Befindlichkeit
- Familie
- Ausbildung/Beschäftigung
- Einkommen/Finanzen
- Unterkunft/Umfeld/Infrastruktur
- Soziale/kulturelle Integration
- Beziehung Klient-Fachkraft

Bei jedem Item wird der Grad der Belastung eingeschätzt, wobei die Einschätzung der Klientinnen und Klienten wie auch der Sozialarbeiterin/des Sozialarbeiters notiert wird. Ausserdem können bei jedem Lebensbereich Anmerkungen zur Dauer des Problems und zum Umgang des Klienten mit dem Problem und zu seinen RESSOURCEN (Anmerkung: gross geschrieben von der Verfasserin) eingefügt werden.

### 5.4 Qualitative Klassifikationssysteme (Hochuli Freund/Stotz 2011:199)

Exemplarisch wird der Assessment-Bogen vorgestellt, den Manuel Neuffer (2005, Case Management. Soziale Arbeit mit Einzelnen und Familien. 2., überarbeitete Auflage. Juventa, Weinheim/München) für das Case Management entwickelt hat und als „Problem- und Ressourcenanalyse-Einschätzung“ bezeichnet. Der zweiseitige Bogen umfasst die folgenden Punkte, wobei stets *Ressourcen und Defizite* eingetragen werden sollen:

- Individuelle Situation aller beteiligten Klientinnen und Klienten

- Sozioökonomische und –ökologische Situation (u.a. Schulden, Arbeit)
- Familiäre Beziehungen und Situation
- Umfeldbeziehungen, personale Vernetzung der Einzelperson und der Familie mit Einzelnen
- Institutionelle Vernetzung der einzelnen und der Familie mit sozialen Institutionen
- Situation im Sozialraum oder Arbeitsfeld der Zielgruppe
- Fachliche Einschätzung des Case Managers zu
  - a. Kommunikation/Konflikten
  - b. Beziehungen/Macht
  - c. Kooperation zwischen Klienten und Sozialarbeitern
- Eigene Einschätzung der beteiligten Klienten zu a., b., c.
- Einschätzung Dritter zu a., b., c.
- Zusammenfassung (Gesamtbild in einigen Sätzen):
  1. Problem- und Ressourcenbeschreibung
  2. Einschätzungen
  3. Vorstellungen/Erwartungen der Klienten
  4. Hypothesen und eine Prognose (ohne Einwirkung des Case Managements).

Entscheidend ist – neben den erfassten Dimensionen - dass der Fokus stets auf Ressourcen und Problemen liegt.

## 5.5 Systemische Analysenmethoden

Für die Erfassungs- und Analysephase hat Staub-Bernasconi eine sog. Entdeckungskarte (Problemkarte) entwickelt. Die vier beschriebenen Dimensionen (Ausstattung, Austausch, Macht und Werte) werden dabei in Bezug zueinander gebracht. Neben der Problemkarte werden mit einer zweiten Entdeckungskarte (*Ressourcen- und Machtquellenkarte*) mögliche Tauschmedien oder Machtquellen aufgefunden gemacht. Auf dieser Karte werden die vier gleichen Dimensionen in Bezug zu allen Teilsystemen einer Gesellschaft gesetzt (wie z.B. das Individuum selbst, seine Familie, verschiedene Hilfssysteme, Nachbarschaft, Stadtteil etc.) und dabei Ressourcen, Eigenschaften und Potenziale eingetragen.

In der Analyse wird in einem ersten Schritt die Ausstattung eines Menschen gemeinsam mit ihm in fokussierter Weise mit Hilfe der Problem- und Ressourcenkarten beschrieben. Dabei kommt es zu einer Bewertung der Fakten, indem eine Einschätzung von (möglichen) Problemen und für die Problemlösung relevanten Ressourcen vorgenommen wird. Die

Problem- und Ressourcen-/Machtquellen-Analyse findet vor allem in der klassischen Einzelfallhilfe in der Schweiz breite Verwendung. Sie bildet eine standardisierte Methode, die in qualitativer Weise Daten sammelt und diese mit der systemischen Denkfigur verbindet.

Die Problem- und Ressourcen-/Machtquellen-Analyse ist aufwändig und erweist sich als komplexe Methode, die einiger Übung bedarf.

Die Vielzahl von Assessments erschwert eine Auswahl. Für alle Methoden ist Erfahrung und Übung nötig. Eine gute professionelle Gesprächskultur ist die beste Voraussetzung dafür.

## 6 Schlussfolgerung

Die klienteneigenen Ressourcen sind Grundvoraussetzungen für eine erfolgreiche Verarbeitung von Schwierigkeiten bei der Eingliederung in die Arbeitswelt. Das Verständnis für die Einschränkungen der Handlungsfähigkeit der Klientinnen und Klienten bedeutet auch zu verstehen, dass Ressourcen verschüttet und zur Zeit nicht abrufbar sind. Es gibt verschiedene Ansätze, um sich ein klares Bild von der Situation machen zu können.

Einerseits hilft uns die Struktur der Fallführung mit möglichen Assessmentmethoden, um dann zusammen mit den Klientinnen und Klienten ein Ziel festlegen zu können. Andererseits ist die professionelle Kommunikation ein bewährtes therapeutisches Mittel, um die Klientenzentrierung aufrecht zu erhalten. Hier liegt die Basis für eine Beziehung, die dann bei der Aufdeckung der Ressourcen hilfreich ist. Durch das Aufzeigen von verschiedenen Assessments wird dokumentiert, dass es Instrumente und Methoden gibt, um Ressourcen zu eruieren.

Bei der Bearbeitung dieser Themen hat sich herausgestellt, dass die Festlegung auf intrinsische Ressourcen nur theoretisch ist und in der Praxis immer erweitert werden muss. Extrinsische Faktoren sind meist mitverantwortlich für Veränderungen am Arbeitsmarkt. Auch das Rollenverständnis und die Entwicklung von eigenen Werten ist abhängig von extrinsischen Faktoren wie dem System und der Umwelt.

Die eingangs gestellte Frage, ob Ressourcenorientierung relevant bei der Eingliederung ist, kann nach Auswertung der Quellen klar mit Ja beantwortet werden: Lösungsorientierung und Zielsetzung fordern immer auch Ressourcenorientierung. Die Aussage von Von Schlippe und Schweitzer (2007:124) liefern dazu die Erklärung.

Weiterführende Studien können dazu noch mehr Evidenz aufdecken.

## 7 Literatur und Quellenverzeichnis

- Berglind, H./ Gerner, U.(2002). Motivation and return to work among the long-term sick listed: an action theory perspective. *Journal of Disability and Rehabilitation*, Vol 24 no14:719-726
- Dahl, J./Plumb, J./Stewart, I. et al. (2009). *The Art & Science of Valuing in Psychotherapy*. Oakland: Harbinger Publications.
- De Vries, H./Brouwer, S./Groothoff, J., et al. (2011). Staying at work with chronic nonspecific musculoskeletal pain: a qualitative study of workers experience. *BioMed Central Musculoskeletal Disorders* 12:126, p1 – 11
- Ewers, Michael/Schaeffer, Doris (2000). *Case Management in Theorie und Praxis*. Bern:Verlag Hans Huber.
- Fadyl, Joanna/McPherson, Kathryn (2008). Return to Work after Injury: A Review of Evidence Regarding Expectations and Injury Perceptions, and their Influence on Outcome. *Journal of Occupational Rehabilitation* no 18:362-374.
- Fritz, Julie/George, Steven Z (2002) Identifying Psychosocial Variables in Patients with acute Work-related Low Back Pain: The Importance of Fear-Avoidance Beliefs. *Journal of Physical Therapy* Vol 82; No10 973 – 983
- Geisen, Thomas (2011). *Arbeit in der Moderne - ein dialogue imaginaire zwischen Karl Marx und Hannah Arendt*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Geisen, Thomas/Harder, Henry (2011). *Disability management and workplace integration*. Farnham: Burlington Verlag
- Geisen, Thomas/Lichtenauer, Annette/Roulin, Christophe et al. (2008). *Disability Management - ein neuer Handlungsansatz in Unternehmen in der Schweiz*.
- Hampe-Grosser, Andreas (2005). *Systemisches Case Management, Falleinschätzung und Hilfeplanung in der Sozialen Arbeit*. Übersichten und Arbeitsblätter zur Tagung Systemisch-lösungsorientiertes Arbeiten mit Jugendlichen vom 2./3.9.2005 in Bern, [www.indeed-net.eu/text/kleve\\_systemisches\\_case\\_management.pdf](http://www.indeed-net.eu/text/kleve_systemisches_case_management.pdf) (Zugriff 30.8.2012)
- Heine, Maja (2004) Herausgeberin. *Diagnostik und Diagnosen in der Sozialen Arbeit - Ein Handbuch*. Berlin: Eigenverlag des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge e.V.

- Hochuli Freund, Ursula/Stotz, Walter (2011). Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit. Stuttgart: W. Kohlhammer Verlag.
- Hübner, Friedhelm (1984). Universal-Wörterbuch der deutschen Sprache. Niedernhausen: Falken-Verlag.
- Kendall, N./Linton, S., Main, C. (1998). Psychosocial Yellow Flags for acute low back pain: "yellow Flags" as an analogue to "Red Flags". European Journal of pain 2:87 - 89
- Kleve, Heiko/Haye, Britta/Hampe-Grosser, Andreas et al. (2011) systemisches Case-Management. Falleinschätzung und Hilfeplanung in der Sozialen Arbeit, 3., überarb. Aufl. Heidelberg: ibs
- Knecht, Michaela/Hämmig, Oliver (2008). Mangelnde Work-Life Balance und Rückenschmerzen, ausgewählte Ergebnisse einer grossangelegten Betriebsumfrage, Schrift des SECO, eidgenössisches Volkswirtschaftsdepartement
- Law, Mary/Baptiste, Sue/ Carswell, Anne et al. (2011). COPM Canadian Occupational Performance Measure. Idstein: Schulz-Kirchner Verlag GmbH.
- Litwin, A. (2011). Woman Working Together: Understanding Woman's Relationships at Work. CCO Insights
- Löcherbach, Peter (2007). Leitprinzipien der Vielfalt ja - Beliebigkeit nein. Aus Case Management. Heidelberg: medhochzwei Verlag GmbH.
- Maslow, Aaron (1954). Motivation and personality. New York: Harper Verlag.
- Miller, William/Rollnick, Stephen P. (2002). Motivational Interviewing. New York: The Guilford Press.
- Ratzlaff, C./Gillies, J./Koehoorn, M. (2007). Work-Related Repetitive Strain Injury and Leisure-Time Physical Activity, Arthritis & Rheumatism Vol.57 No 2 495 - 500
- Rothenberger, Esther/Bruderer, Monica (2009). Cognitive Behavioural Therapy und Acceptance and Commitment Therapy in der Ergotherapie bei chronischen Schmerzen. Bachelorarbeit ZHAW Departement Gesundheit, Abteilung Ergotherapie
- Shaw, William/Huang, Yueng-Hsiang (2005). Concerns and Expectations about returning to Work with low back pain: Identifying themes from focus groups and semi-structured interviews, Journal of disability and Rehabilitation 27(21): 1269 – 1281.
- Snyder, C.R./ Lopez, S.J. Herausgeber (2009) Oxford Handbook of Positive Psychology.

New York: Oxford University Press.

Steiger, Thomas/Lippmann, Eric (2008). Handbuch angewandte Psychologie für Führungskräfte, Führungskompetenz und Führungswissen. Band 1, 3. Auflage Kapitel: 6.1 Mit den eigenen Ressourcen aushalten - persönliches Ressourcen-Management für Führungskräfte und die Mitarbeitenden. 123 – 148. Heidelberg: Springer Verlag.

Townsend, E./Langille, L./Ripley, D. (2003). Professional Tensions in Client-Centred Practice: Using Institutional Ethnography to Generate Understanding and Transformation. *The American Journal of Occupational Therapy*, 57; 17 - 28

Von Schlippe, Arist/Schweitzer, Jochen (2007). Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co.

## **Ehrenwörtliche Erklärung**

Ich erkläre hiermit ehrenwörtlich, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig und ohne unerlaubte Hilfe verfasst habe.

---

Ruth Aukia-Liechi