

3. Fachtagung Eingliederungsmanagement 23. Januar 2014

Zielgruppen, Handlungsansätze und Methoden

Workshop 3:

Kooperativer Prozessgestaltung:

Methoden und Instrumente zur Gestaltung von
Unterstützungsprozessen im Eingliederungsmanagement



Prof. Dr. Ursula Hochuli Freund

Institut für Professionsforschung und Kooperative Wissensbildung

Hochschule für Soziale Arbeit FHNW

Worum es geht

Thesen

- Eine sorgfältige Analyse & die methodisch strukturierte Arbeit gemeinsam mit Klient(inn)en sind wichtige Schlüssel auf dem Weg zur beruflichen (Re-)Integration.
- Das Herausarbeiten der Fallthematik – worum genau es geht in einem Fall – ist eine unverzichtbare Grundlage für die Gestaltung eines kooperativen Unterstützungsprozesses im Rahmen von Eingliederungsmanagement.

Fragestellungen

- Wie kann mit einer Klientin/einem Klienten geklärt werden, worum genau es geht?
- Welche Analysemethoden und -instrumente sind hierfür hilfreich?
- Was ist ein kooperativer Unterstützungsprozess?

Was Sie erwartet

Ziele



- Konzept «Kooperative Prozessgestaltung» (KPG) ist überblicksweise vorgestellt
- Vorgehen bezüglich Analyse & Kooperationsmöglichkeiten in den Arbeitsfeldern des Eingliederungsmanagements sind herausgearbeitet

Vorgehen

- Input
- Workshop



Methodik Kooperative Prozessgestaltung

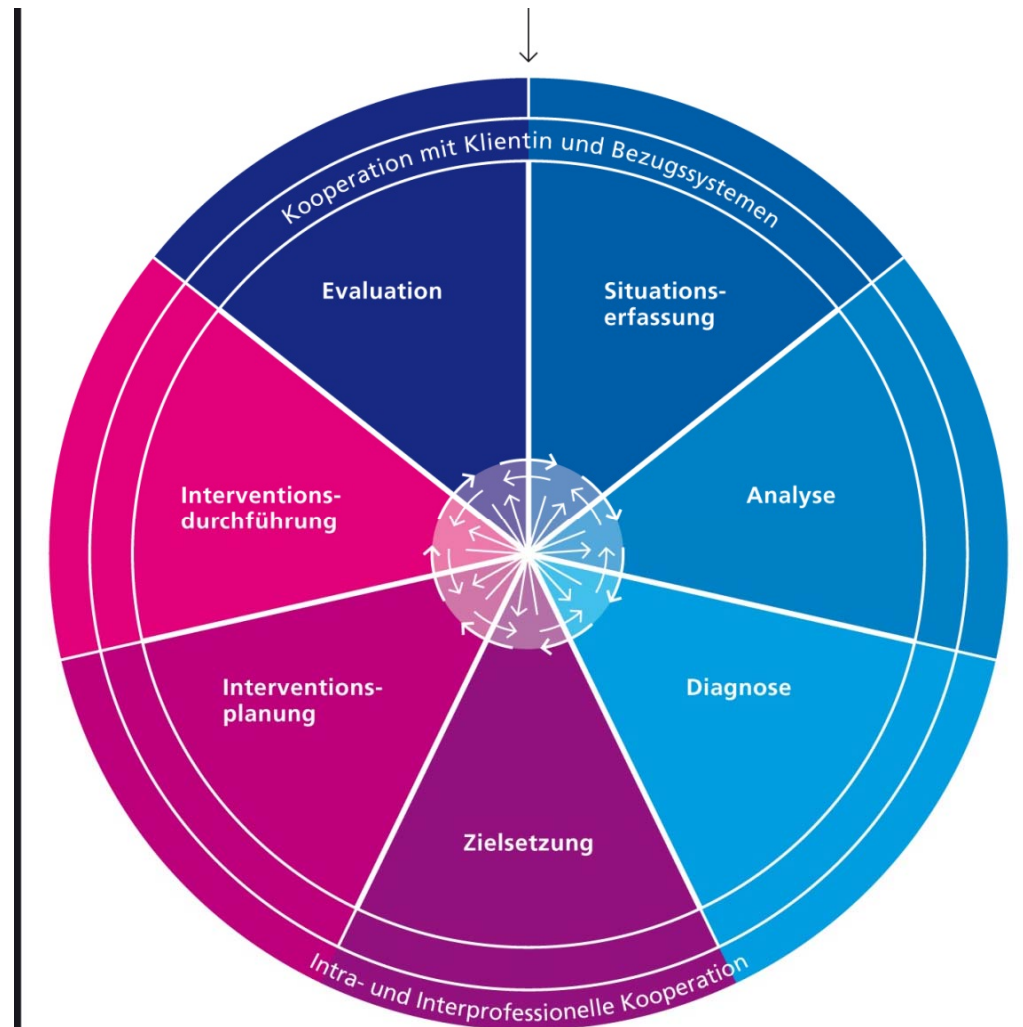
- professionstheoretisch fundiert
 - Technologiedefizit; Koproduktion
 - Werte/Ziele: Autonomie, Inklusionsvermittlung

- generalistisches Konzept für die Soziale Arbeit
 - für jedes Praxisfeld nutzbar
Arbeit mit Einzelnen, Gruppen, Familien, Quartieren
 - für Arbeitsfelder/Praxisorganisationen zu konkretisieren

- Merkmale
 - Prozessstruktur
 - methodenintegrativ
 - Gestaltung von Kooperation als zentraler Aspekt



Prozessmodell Kooperative Prozessgestaltung





1. Situationserfassung

- **Situation in einem Fall insgesamt erfassen**
Professionelle und KlientIn erhalten erstes Bild
IST-Zustand



- auftragsbezogen relevante Realitätsausschnitte auswählen
- relevante Informationen erfassen, ohne zu bewerten
'spiegelgleiche Wahrnehmung'
- Haltung von Offenheit, Neugier und Unvoreingenommenheit
«Soviel wie möglich sehen – so wenig wie möglich verstehen» (Meinhold 1996)

Situationserfassung – Erfassungsmethoden



- **Erkundungsgespräch**
 - formell
 - informell
 - narratives Interview



- **Beobachtung**
 - frei
 - themenbezogen
 - systematisch (u.a. mit Codierung)



- **Aktenstudium**



2. Analyse

- Etymologie: ‘Zergliederung’, ‘Untersuchung’
- Systematische Untersuchung eines Sachverhalts bezügl. aller Komponenten, die ihn bestimmen; strukturierte Auslegeordnung & Bewertung
- **Klärung: Worum genau geht es hier? FALLTHEMATIK**

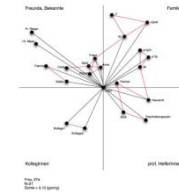


Analysemethoden – Systematisierung

- **Perspektivenanalyse:**
gemeinsam mit Beteiligten, auf Fachebene



- **Notationssysteme:**
Genogramm, Zeitstrahl, Netzwerkkarte, Silhouette, etc.



- **Klassifikationssysteme:**
Qualitative, quantitative, Mischformen

	Mann	Frau	Summe:
Akademiker	III		13
Nichtakademiker	III		17
Summe	21	9	30

- **Systemische Analysemethoden**



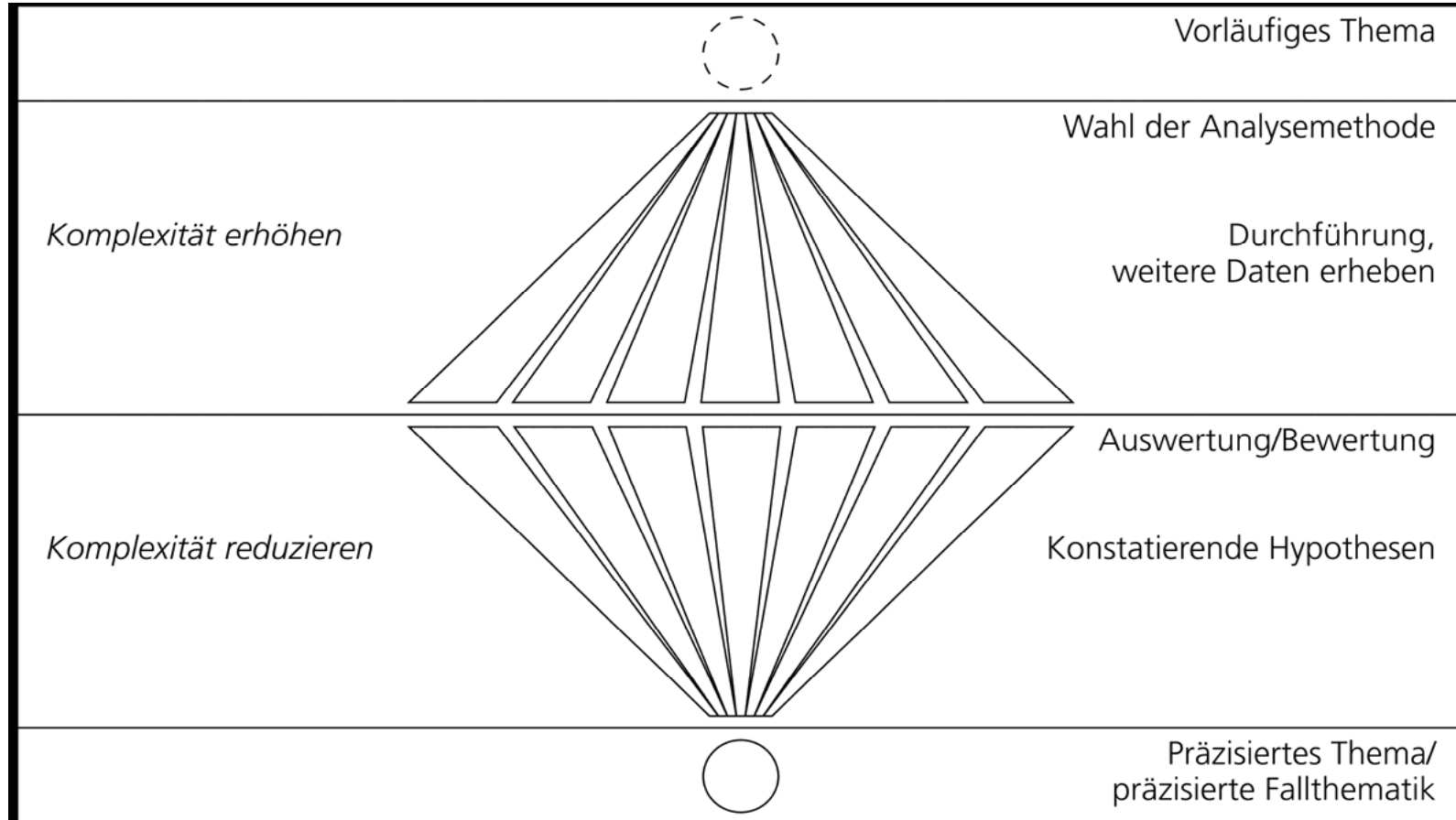
- **Analyse durch Reflexion des eigenen Erlebens der Professionellen**



- **'offene' Analysefragen in der Praxis**



Analyse – Vorgehensschritte



Vorgehen bei der Analyse

© Ursula Hochuli Freund & Walter Stotz 2011



3. Diagnose

- Diagnose will Situation – Verhalten – subjektive Sinnzusammenhänge **erhellen, deuten, erklären, verstehen**



Definition 'Soziale Diagnose':

«Prozess des wissens- und methodengestützten, wertebasierten, multiperspektivischen Erfassens, Erklärens und Verstehens von sozialen Problemlagen und bio-psycho-sozio-kulturellen Problemstellungen mit besonderem Fokus auf die soziale Dimension sowie die dialogische Verständigung darüber»

(www.soziale-diagnostik.ch)

Diagnose: Zielsetzung und Methoden

Zielsetzung

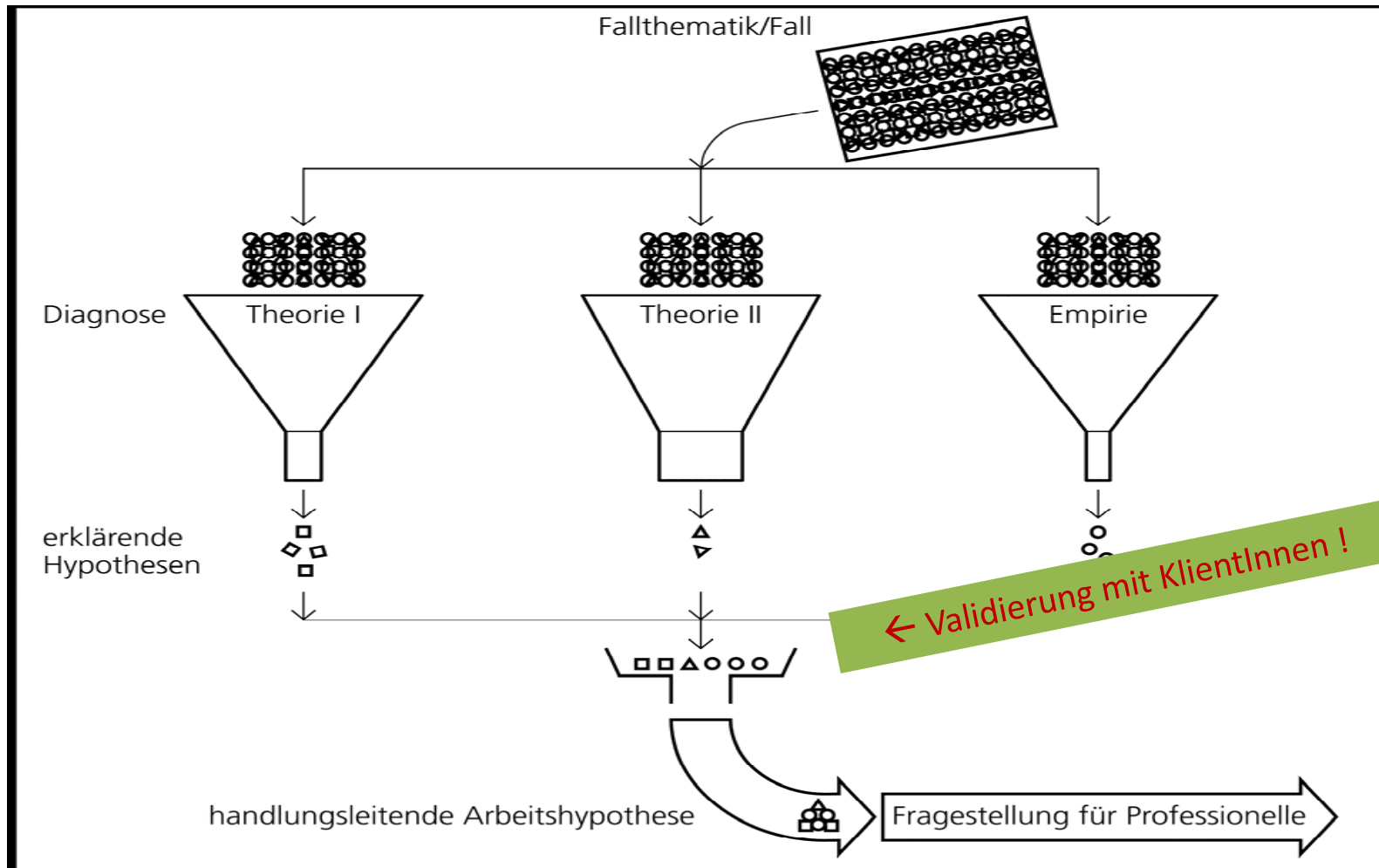
- handlungsleitende Funktion: Verstehen → anschlussfähige Hilfe
- Beschlussdiagnostik, Platzierungsdiagnostik → Indikation
Dies ist die Empfehlung, das passende Angebot!
- Prozessdiagnostik: Erklären & Verstehen, Überprüfen der Hypothesen
«erst verstehen, dann handeln» Liegen wir richtig?



Methoden

- theoriegeleitetes/empiriegestütztes Fallverstehen
- rekonstruktives Fallverstehen

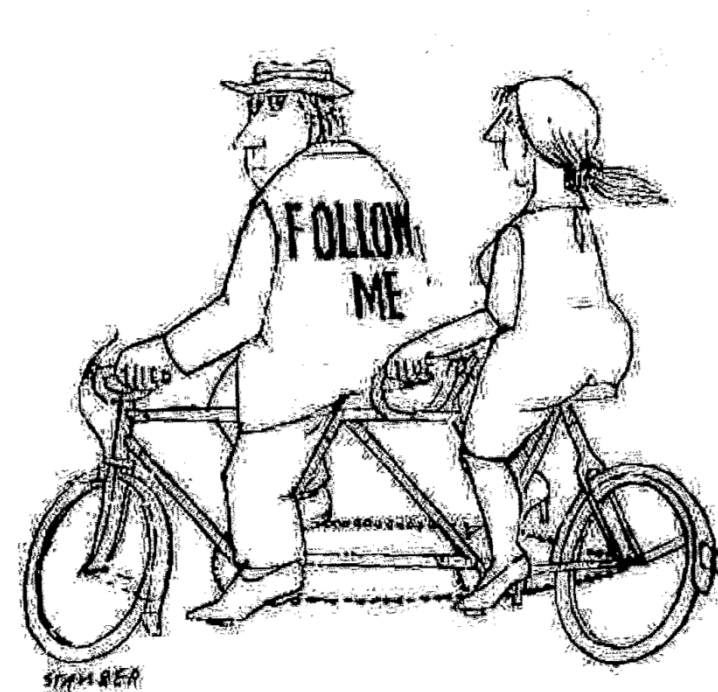
Diagnosemethode Theoriegeleitetes Fallverstehen





4. Ziele

- Ziele beschreiben einen angestrebten neuen Zustand - **SOLL-Zustand**
- Herleitung aus Analyse und Diagnose
- Unterscheidung von Bildungs- und Unterstützungsziele
- Zielvereinbarung mit allen relevanten Beteiligten



Anforderungen an Zielformulierungen I: Grobziele

Grobziele

- Anforderungen:
 - wichtig *für KlientIn*
 - bedeutsam *für KlientIn*
 - motivierend *für KlientIn*

- Zu beachten:
 - Vorgaben sind *nicht* Ziele
 - Wünsche sind *noch keine* Ziele
 - nächster Schritt: Interventionsideen

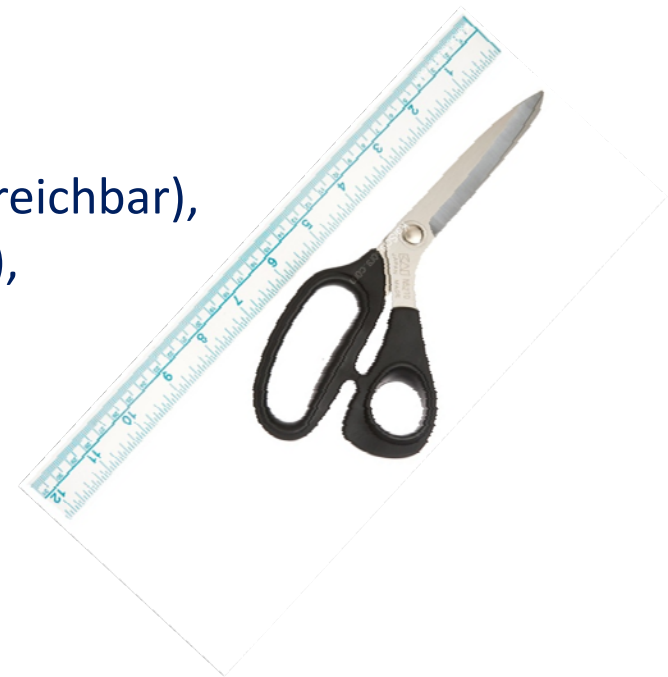


© Can Stock Photo - csp8504689

Anforderungen an Zielformulierungen II: Feinziele

Feinziele

- Operationalisierung erst *nach* Interventionsüberlegungen zu formulieren!
- Anforderungen an die Zielformulierung
 - positiv und realistisch (überschaubar, erreichbar),
 - begründet (abgeleitet, subjektiv wichtig),
 - überprüfbar (z.B. terminiert, konkret),
 - angepasst (zentral, dringlich, spezifisch),
 - verständlich und transparent



oder eben SMART:

spezifisch, messbar, erreichbar (attainable), realistisch, terminierbar



5. Intervention



- 'intervenire' = dazwischentreten
Wie vorgehen? Was tun?
- Unterscheidung **Interventionsplanung** und **Interventionsdurchführung**
- Prinzip der rollenden Planung „*Und manchmal kommt es anders als man denkt*“
- **eigene Person als Arbeitsinstrument** reflektiert einsetzen

Intervention – Vorgehensschritte

- **Vorüberlegungen:** Was wissen wir?
(→ vorangehende Prozessschritte; Ressourcen)

- **Interventionsszenarien entwerfen**
- **Reflexion der Interventionsszenarien**
(u.a. unerwünschte Nebenfolgen?)

- **Entscheiden, planen** (wer macht wann was?)

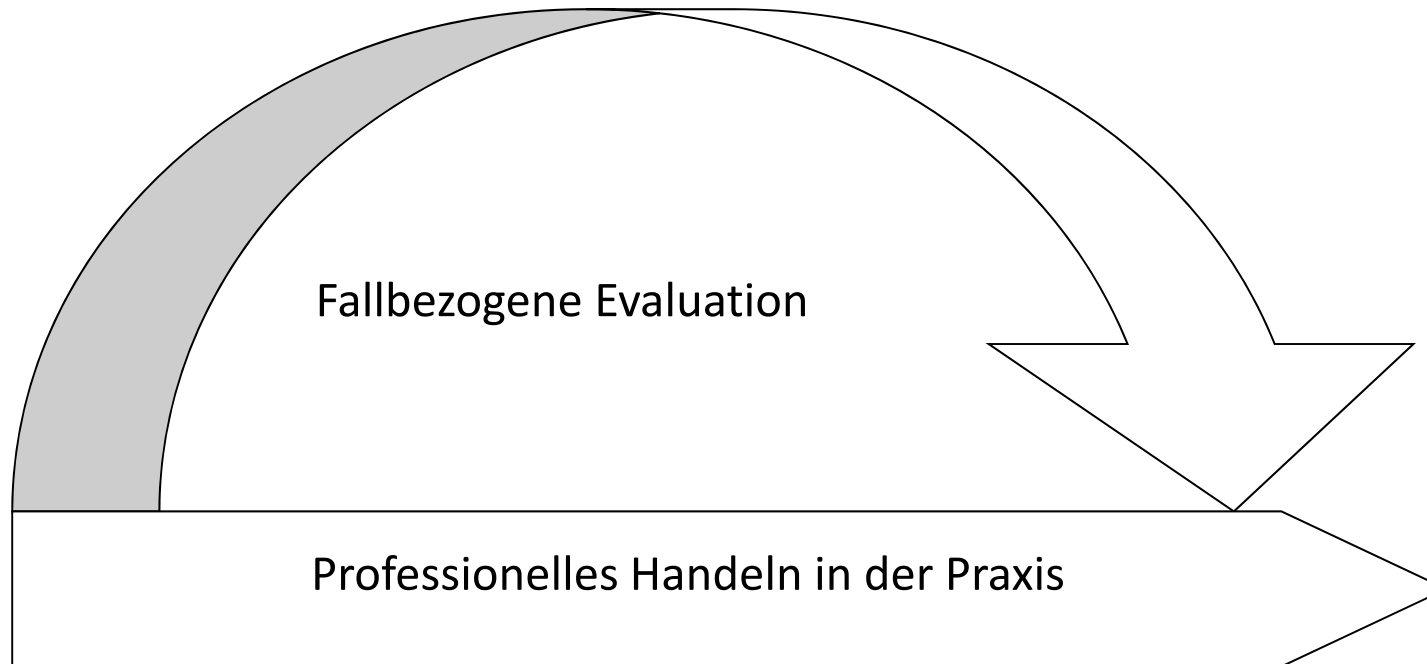


- **Interventionen durchführen**
- **Dokumentation**

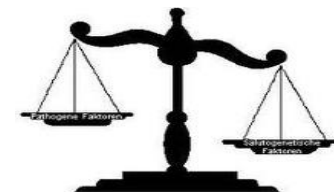




6. Evaluation



- Fallbezogene (Selbst-)Evaluation meint die **Beschreibung** und **Bewertung** von Ausschnitten **des eigenen professionellen Handelns** und seiner Auswirkungen **nach (selbst)bestimmten Kriterien**
- **Was hat es gebracht? Und was folgern wir daraus?**



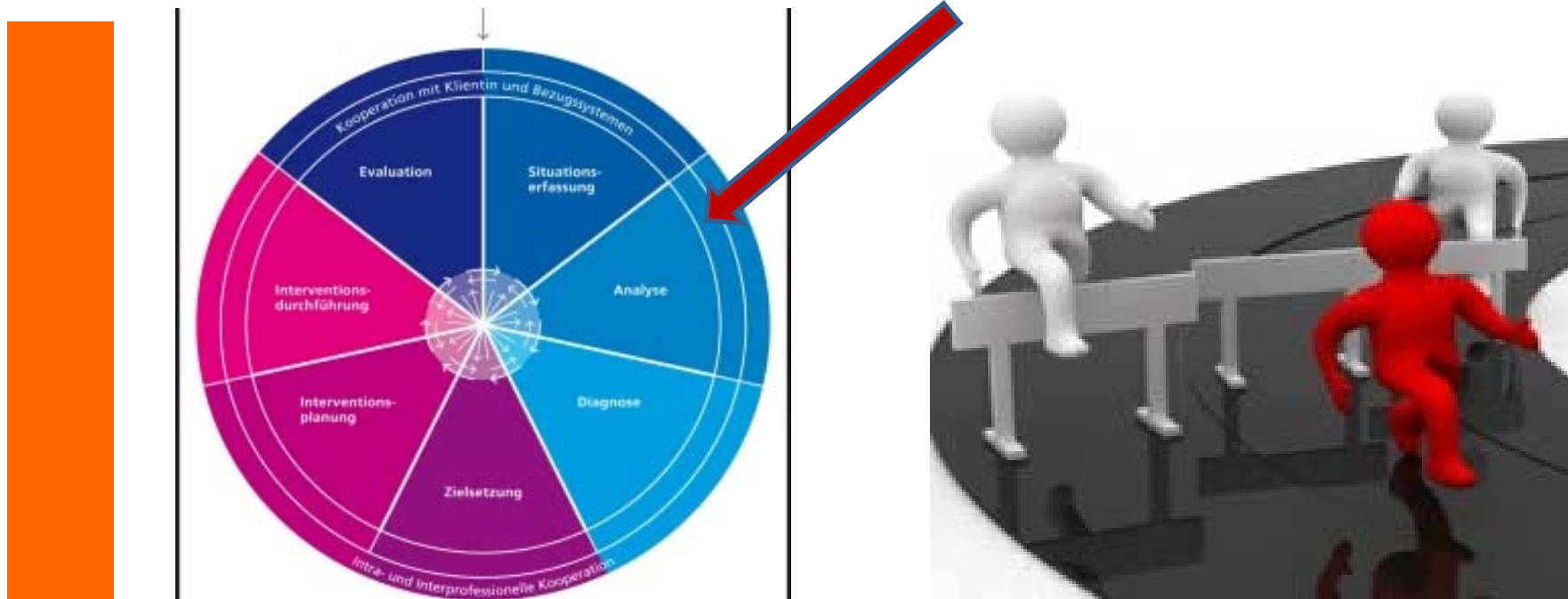
Fallbezogene Evaluation – Vorgehen



- **Auswertung der Intervention**
Wirklichkeit, Aufwand, Wirksamkeit, etc.
- **Auswertung der angestrebten Ziele**
Zielsetzung? Zielerreichung?
- **Auswertung Diagnose, Analyse, Situationserf.**
Bestätigung der Hypothesen? etc .
- **Auswertung der Kooperation**
- **Gesamtbeurteilung und Folgerungen**



Kooperative Prozessgestaltung im Eingliederungsmanagement



Methoden - Kooperation

Auftrag: Berufliche (Re-)Integration



Professionstheoretische Grundlagen

- Strukturmerkmal 'Doppelte Loyalitätsverpflichtung'
 - Spannungsfeld Hilfe und Kontrolle
 - Triple-Mandat
- Strukturmerkmal 'Technologiedefizit'
 - Standardisierbare Abläufe
 - keine Standardisierbarkeit des individuellen Unterstützungsprozesses
- Strukturmerkmal 'Koproduktion'
 - Notwendigkeit Kooperation zu erarbeiten
- Professionsethische Orientierung
 - Werte: Selbstbestimmung, Autonomie der Lebensführung
 - Inklusionsvermittlung: soziale Integration
 - Menschenrecht 'gute Arbeit'



Situationserfassung im Eingliederungsmanagement

- Erfassungsmethoden:
 - v.a. formelles Erkundungsgespräch
- Unterscheidungen:
 - Daten/ Fakten – Erzählungen/Geschichten
 - Person – Situation
 - Information – Bewertung
 - Probleme – Ressourcen
- Realitätsausschnitt:
 - Fokus auf Person & ihrer Situation hinsichtlich Erwerbsintegration (u.a. biografische Verlaufsdaten zu Ausbildung/Qualifikationen, Arbeitsverhältnisse)
 - erweiterter Fokus auf Lebenssituation (Gesundheit/Krankheit, familiäre Situation, etc.)





Analysemethoden im Eingliederungsmanagement

Methoden:

- Perspektivenanalyse gemeinsam mit Beteiligten
insbes. mit Klient/-in



- Klassifikationssysteme (qualitative, quantitative, Mischformen)

	Mann	Frau	Summe:
Akademiker	III		13
Nichtakademiker	III		17
Summe	21	9	30

- 'offene' Analysefragen in der Praxis





Analyse im Eingliederungsmanagement: 4 Fragen

1. Zu welchen Themenbereichen sind Einschätzungen einzuholen?

bei Fokus auf Erwerbssituation:

- **Person:**

- Arbeitsverhalten, Arbeitsleistung bzw. -leistungsvermögen, Kompetenzen, arbeitsbezogene personale Ressourcen und Stressoren
- Gesundheit, Gesundheitsverhalten, gesundheitliche Einschränkungen, Suchtverhalten
- Bedürfnisse, Interessen, Selbstwert-/Kohärenzgefühl, Bewältigungsverhalten

- **Arbeitssituation:**

- Leistungsanforderungen an einem konkreten Arbeitsplatz
- soziale Situation am Arbeitsplatz: Kontaktmöglichkeiten, Arbeitsklima, Kultur

(siehe Studien zur Arbeitszufriedenheit, z.B. Merchel 2006, Jacquemin 2010)



Analyse im Eingliederungsmanagement: 4 Fragen

2. Strukturiert oder offen?

- **strukturiert** – z.B. Inklusionschart Pantucek 2009 für *Fokus auf Lebenssituation insgesamt!*

Inklusions-Chart (IC3)							
KlientIn: Name, Alter		erstellt von:		erstellt am:			
Presenting Problem							
1. Funktionssysteme	Inkludierungsgrad				Tendenz (Dynamik)	Informationen	Intervention
	voll	weitgehend	mangelhaft	exkludiert	↗ = ↘ √!!	(Daten und Fakten)	(laufend und geplant)
A. Arbeitsmarkt							
B. Sozialversicherung							
C. Geldverkehr							
D. Mobilität							
E. Bildungswesen							
F. Medien							
G. medizinische Versorgung							
H. Kommunikation							
I. lebensweltl. Support							



Analyse im Eingliederungsmanagement: 4 Fragen

- **mit offen Analysefragen**

alle Fragen von oben (1), oder allgemein:

- Was ist klar, was ist unklar?
- Was ist einfach, was ist schwierig?
- Was ist dringlich? Was ist der Klientin und/oder uns wichtig? Was kann zurückgestellt werden? etc.



und immer mit Blick auf Anforderungen im 1. Arbeitsmarkt

3. Welche Perspektiven sind zu erfassen?

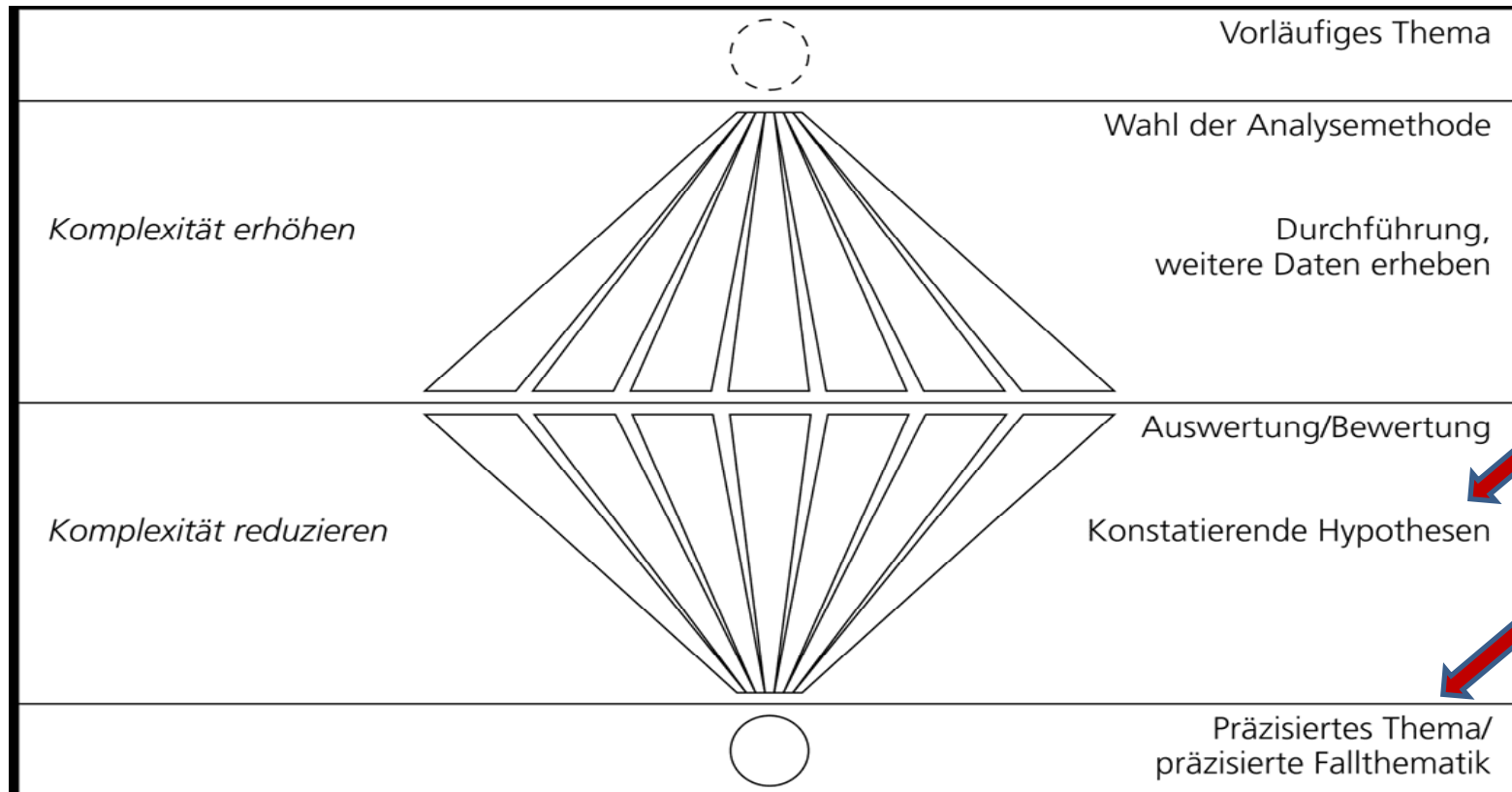
- KlientIn
 - eigne!
 - ? Vorgesetzte, ehemalige Arbeitgeberin, Mitarbeitende
- Auf sorgfältige Unterscheidung der Sichtweisen achten!*





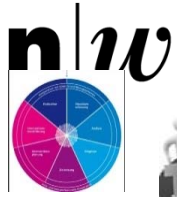
Analyse im Eingliederungsmanagement: 4 Fragen

4. Wie werden die erhobenen Daten ausgewertet?



Vorgehen bei der Analyse

© Ursula Hochuli Freund & Walter Stotz 2011



Analyse im Eingliederungsmanagement: Zielsetzung

Ziel der Analyse ist es, zu einer gemeinsamen Einschätzung zu kommen, worum genau es geht in einem Fall

Diskussionsfragen:

- Was ist aus Ihrer Sicht entscheidend, um die Kooperation mit Klient/-innen bei der Analyse zu ermöglichen und zu gewährleisten?
- Zu welchen Themenbereichen sind in Ihrer Praxisorganisation unbedingt Einschätzungen einzuholen?
- Strukturiertes Vorgehen (mit Raster) oder offene Analysefragen: Was ist für Sie geeigneter?
- ...

Literatur:

- Hochuli Freund, Ursula / Stotz, Walter (2012). Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit. Ein methodenintegratives Lehrbuch. 2. Auflage. Stuttgart: Kohlhammer.
- Hochuli Freund, Ursula (2014). Kooperative Prozessgestaltung im Eingliederungsmanagement. In: Geisen, Thomas et al. (Hg.) Handbuch Eingliederungsmanagement. *(erscheint demnächst)*
- Jacquemin, Axel (2010). Was hat den stärksten Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit von Call- Center Agenten? Dissertation, Universität St. Gallen.
[http://www1.unisg.ch/www/edis.nsf/SysLkpByIdentifizier/3775/\\$FILE/dis3775.pdf](http://www1.unisg.ch/www/edis.nsf/SysLkpByIdentifizier/3775/$FILE/dis3775.pdf)
- Mertel, Barbara (2006). Arbeitszufriedenheit – Eine empirische Studie zu Diagnose, Erfassung und Modifikation in einem führenden Unternehmen des Automotive. Dissertation. <http://www.d-nb.info/981263240/34>
- Pantuček, Peter (2009). Soziale Diagnostik. Verfahren für die Praxis Sozialer Arbeit. 2., verbesserte Auflage. Wien/Köln/Weimar: Böhlau.

Mail-Adresse: ursula.hochuli@fhnw.ch