

Michael Klassen

## Personenzentrierung im Rahmen der CM-Zielsetzung, Planung und Umsetzung

In diesem Beitrag geht es um eine innovative Verbindung der Theorien der menschlichen Bedürfnisse mit der Zielsetzung und -planung nach dem Zürcher Ressourcen Modell<sup>®</sup> und der WOOP-Methode<sup>®</sup> sowie dem systemischen transformativen Dreischritt, um die Personenzentrierung in der CM-Phase der Zielsetzung und Planung theoriebasiert und praxisorientiert gestalten zu können.

Im Rahmen des neuen ÖGCC-Weiterbildungsangebots „Case Management verstehen und vermitteln – Theorie.Praxis. Lehre“ in Form eines Online-Workshops wurde Ende 2022 und Anfang 2023 die Idee für diesen Artikel geboren, da die Thematik den Teilnehmenden sehr spannend erschien. Es handelte sich dabei um eine Online-Weiterbildung für CM-Ausbilder:innen und -Anwärter:innen, aber auch andere interessierte CM-Persönlichkeiten aus fast allen Bundesländern Österreichs, Deutschland und der Schweiz.

Voller Erfolg war neben den wissenschaftsfundierten und praxisnahen Inhalten auch ein neues Format der Online-Weiterbildung als ein dreistündiger Online-Workshop, in dem konzentriert, lehrreich und auch durchaus humorvoll an aktuellen und an Bedarfen der Teilnehmer:innen orientierten Themen gearbeitet wurde. Darüber hinaus wurden asynchrone Lehrinhalte für vier weitere Arbeitseinheiten in Form von spannenden Lernvideos und Texten zur Verfügung gestellt.

Thematisch dreht sich alles um die systemische Perspektive im CM-Assessment und in der CM-Planung inkl. Methoden und Didaktik, wie man diese Inhalte anwenderfreundlich in Lehrgängen vermittelt. Auch internationale State-of-the-Art-Erkenntnisse der CCM-Forschung wurden vermittelt. Darüber hinaus wurde der ethische Kompass im CM – die Prinzipien der Menschenrechte und sozialer Gerechtigkeit – betrachtet.

Eines der Modelle, das im Rahmen der obigen Weiterbildung diskutiert wurde, ist das Zürcher Ressourcen Modell (ZRM<sup>®</sup>) nach Storch und Krause (2017), welches wie kein anderes die Personenzentrierung in der Zielsetzung und -planung fokussiert.

Zur Zielfindung sollte man nach dem ZRM<sup>®</sup> zunächst einmal die unerfüllten Bedürfnisse identifizieren (Storch und Krause 2017, S. 90 ff.). Dabei elaborieren die Autoren jedoch über keine ausdifferenzierte Bedürfnistheorie und setzen ein gewisses Wissen über Bedürfnisse voraus.

Im CM hilft es aber, sich mit einer der aktuellen Bedürfnistheorien auszukennen, z.B. der Theorie der menschlichen Bedürfnisse des Schweizer Wissenschaftlers Werner Obrecht (2008).

Obrecht (1996, 2008) hebt hervor, dass alle Organismen bestimmte Zustände bevorzugen und diese anstreben. Sie verfügen folglich über bestimmte Präferenzen, die das Verhalten steuern, um die von den bevorzugten Zuständen abweichenden Situationen zu kompensieren oder (falls die entsprechenden Organismen über Voraussicht verfügen) drohende Abweichungen abzuwehren. Somit haben alle Menschen bestimmte biopsychosoziale Bedürfnisse, die in Abbildung 1 zusammengefasst wurden (Obrecht 1999, S. 50; 2008, ausführlicher hierzu Klassen 2017).

Ausgehend von den identifizierten, nicht-erfüllten Bedürfnissen formuliert man für sich selbst – oder als Erweiterung dieser Methode in einem CM-Fall für die Klient:in – je nach Ausgangslage eine neue Haltung oder ein neues Verhalten, z.B.:

- „Ich bin stark und umarme die Unterschiedlichkeiten der Menschen“ im Falle des unerfüllten Bedürfnisses nach Autonomie (s.o. Bedürfnis 15) und sozialer Anerkennung (s.o. Bedürfnis 16) oder
- „Ich bin der Lotse des eigenen Lebens“ im Falle des unerfüllten Bedürfnisses nach Orientierung (s.o. Bedürfnis 8b) oder
- „Ich bin ruhig und gelassen beim Besuch der Schwiegermutter“ im Falle des unerfüllten Bedürfnisses nach emotionaler Zuwendung (s.o. Bedürfnis 11).

Diese Aussage wird nun Motto-Ziel genannt (vgl. Storch und Krause 2017, S. 113 ff.). Es ist dabei nicht notwendig oder sogar hinderlich, diese als SMART-Ziel (spezifisch, messbar, attraktiv, realistisch, terminiert) zu formulieren. Ein Motto-Ziel soll eine Vision sein und erst auf der Ebene der Teilziele und Maßnahmen SMART-präzisiert werden. Dabei unterscheidet man zwischen situationspezifischer oder situationsübergreifender Haltung und/oder situationspezifischem oder situationsübergreifendem Verhalten, wobei Haltung wichtiger als Verhalten angesehen wird (vgl. Abb. 2).

Wichtig ist dabei, dass das Ziel

- vollständig unter eigener Kontrolle steht: z.B. das Ziel „Andere Menschen sind mir wohlgesonnen“ ist es nicht,

weil wir die anderen Menschen nicht (direkt) beeinflussen können

- zu etwas hinführt und sich nicht von etwas wegbewegt: z.B. weniger „Ich rauche nicht mehr“, sondern eher „Ich gehe frei atmend durchs Leben“ und
- einen positiven somatischen Marker hat, mit anderen Worten ein positives Bauchgefühl auslöst: damit wird die Erkenntnisquelle der Intuition angesprochen.

Dann müsste dieses sogenannte Motto-Ziel mental gestärkt werden, indem man zunächst einmal das Unbewusste aktiviert und Folgendes umsetzt:

- Zielauslöser formulieren (z.B. ein Bild/eine Collage von sich selbst anfertigen, bei dem man eng mit Menschen anderer Nationen zusammensteht und lächelt oder als Lotse von einem Schiff von Bord geht oder sich selbst lächelnd neben der Schwiegermutter zeigt)
- Primes setzen – diese sind unbewusste Zielauslöser, d.h. eines der obigen Bilder ausdrucken, überall in der Wohnung verteilen, als Bildschirmschoner verwenden, auf den Kühlschrank kleben etc., bis man die Bilder selbst nicht mehr (bewusst) wahrnimmt
- Embodiment – hier geht es darum, diese neue Haltung in den Körper zu bringen, und zwar mithilfe von
  - Makro-Move – eine Privatgymnastik als Abfolge der physischen Bewegungen erfinden (z.B. ähnlich wie bei Yoga), welche der o.a. Haltung entspricht (z.B. eine Wellenbewegung mit dem ganzen Körper passend zum Lotsen-Bild)

**I. Biologische Bedürfnisse im engeren Sinne**

1. nach physischer Integrität, d.h. nach Vermeidung von Verschmutzung, das Wohlbefinden reduzierenden (schmerzhaften) physikalischen Beeinträchtigungen (Hitze, Kälte, Nässe), Verletzungen sowie der Exposition gegenüber (absichtsvoller) Gewalt;
2. nach den für die Autopoiese erforderlichen Austauschstoffen: (a) verdaubarer Biomasse (Stoffwechsel), (b) Wasser (Flüssigkeitshaushalt), (c) Sauerstoff (Gasaustausch);
3. nach sexueller Aktivität und nach Fortpflanzung;
4. nach Regenerierung;

**II. Biopsychische Bedürfnisse**

5. nach wahrnehmungsgerechter sensorischer Stimulation durch (a) Gravitation, (b) Schall, (c) Licht, (d) taktile Reize (sensorische Bedürfnisse);
6. nach schönen Formen in spezifischen Bereichen des Erlebens (Landschaften, Gesichter, unversehrte Körper (ästhetische Bedürfnisse; ästhetisches Erleben);
7. nach Abwechslung/Stimulation (Bedürfnis nach Abwechslung);
8. nach assimilierbarer orientierungs-/handlungsrelevanter Information:
  - (a) nach Information via sensorischer Stimulation (Bedürfnis nach Orientierung),
  - (b) nach einem der gewünschten Information angemessenen Kode (Bedürfnis nach [epistemischem] „Sinn“, d.h. nach dem Verstehen dessen, was in einem und um einen herum vorgeht und mit einem geschieht, sofern man davon Kenntnis hat). Im Bereich des bewussten Denkens entspricht diesem Bedürfnis dasjenige nach subjektiver Sicherheit/Gewissheit bzw. nach „Überzeugung“ in den subjektiv relevanten Fragen;
9. nach subjektiv relevanten (affektiv besetzten) Zielen und Hoffnung auf Erfüllung (Bedürfnis nach subjektivem „Sinn“);
10. nach effektiven Fertigkeiten (Skills), Regeln und (sozialen) Normen zur Bewältigung von (wiederkehrenden) Situationen in Abhängigkeit von subjektiv relevanten Zielen (Kontroll- oder Kompetenzbedürfnis);

**III. Biopsychosoziale Bedürfnisse**

11. nach emotionaler Zuwendung (Liebe, Freundschaft, aktiv/passiv) (Liebesbedürfnis);
12. nach spontaner Hilfe (Hilfsbedürfnis);
13. nach sozial(kulturell)er Zugehörigkeit durch Teilnahme im Sinne einer Funktion (Rolle) innerhalb eines sozialen Systems (Mitgliedschaft in Familie, Gruppe, Gesellschaft) (Sippe, Stamm, „Ethnie“, Region, Nationalstaat) (Mitglied zu sein heißt, Rechte zu haben, weil man Pflichten erfüllt) (Mitgliedschaftsbedürfnis);
14. nach Unverwechselbarkeit (Bedürfnis nach biopsychosozialer Identität);
15. nach Autonomie (Autonomiebedürfnis);
16. nach sozialer Anerkennung (Anerkennungsbedürfnis);
17. nach (Austausch-)Gerechtigkeit (Gerechtigkeitsbedürfnis)

Abb. 1: Biologische, biopsychische und biopsychosoziale menschliche Bedürfnisse [Obrecht 1999, S. 50; Obrecht 2008]

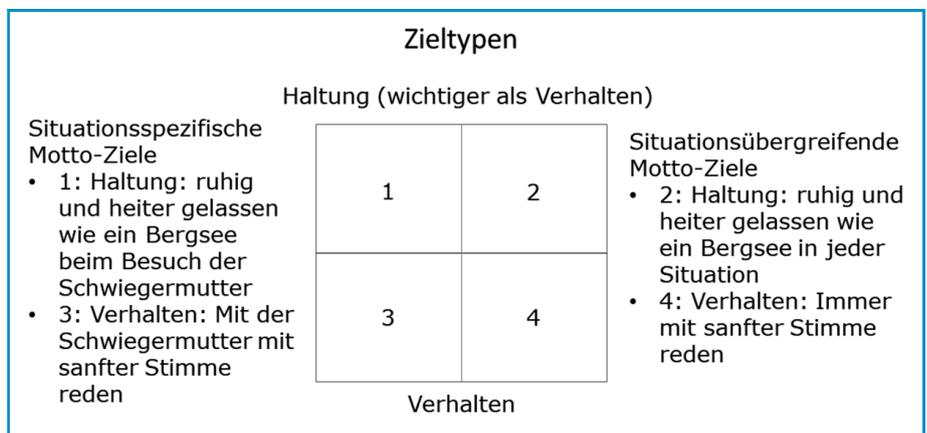


Abb. 2: Zieltypen im ZRM® [Storch und Krause 2017; eigene Anpassung]

- Mikro-Move – eine kleine Bewegung, die öffentlich (z.B. in der Schule, bei einem Gespräch mit professionellen Helfer:innen etc.) getätigt werden kann und sich aus dem Makro-Move ableitet (z.B. eine kleine Wellenbewegung mit dem Finger unter dem Tisch).

Dann verlässt man die Arbeit am Unbewussten und wendet sich dem rationalen, bewussten Vorgehen zu, indem bestimmte Wenn-Dann-Regeln formuliert werden. Interessanterweise sieht man insbesondere bei Wenn-Dann-Regeln eine gewisse Ähnlichkeit zur WOOP-Methode<sup>®</sup> (Oettingen 2023).

WOOP ist ein mentales Tool zur Zielerreichung, das aus folgenden Elementen besteht: **W**ish, **O**utcome, **O**bstacle, **P**lan (Wunsch, Ergebnis, Hindernis, Plan). Dabei sollen Outcomes den Nutzen/Mehrwert für das Leben repräsentieren oder auch – in meinem Verständnis – menschliche (unerfüllte) Bedürfnisse abbilden, welche sich hinter dem Wunsch verbergen; Obstacles (Hindernisse) gehen auf die Frage ein, welche Probleme auftreten können, wenn man Wish und Outcomes erreichen möchte, und Plan bildet die

## Im Grunde genommen geht es bei den Wenn-Dann-Ketten um den Umgang mit Gesetzmäßigkeiten.

Planung ab, wie man mit den Hindernissen umzugehen gedenkt, die wahrscheinlich auftreten können.

Im CM wäre ein Praxisbeispiel hierzu die Situation eines Mannes, der obdachlos und ohne Zahnprothese (er habe sie verloren) sich wünscht, zu seinem vor Kurzem geborenen Enkelsohn Kontakt aufzunehmen und mit ihm zu spielen. Der **Outcome** wäre dabei der Zuwachs an emotionaler Zuwendung zu den Menschen, die er liebt (Familie), weniger soziale Isolation und soziale Anerkennung als Opa (Bedürfnisse 11, 13 und 16 nach der obigen Obrechtschen Tabelle). Die **Hindernisse** auf dem Weg dorthin wären z.B. die Ablehnung durch seine Kinder, weil der Kontakt schon länger abgebrochen ist, eine Abneigung aufgrund seines äußerlichen Erscheinungsbildes und die ihm zugeschriebene Unzuverlässigkeit aufgrund der bestehenden Alkoholabhängigkeit. Der **Plan** – tatsächlich so erstellt in Zusammenarbeit mit einem Case Manager in Oberösterreich – wäre (a) die Wiederherstellung der Zahngesundheit und die Klärung ihrer Finanzierung, (b) Entzug, Entwöhnung und Entgiftung in einer Einrichtung in Bezug auf die Alkoholabhängigkeit und (c) Kontaktherstellung mit der Familie, Beilegung der vergangenen Konflikte, die zum Kontaktabbruch geführt haben.

Im ZRM<sup>®</sup>-Modell verschmelzen die beiden Phasen der Hindernisse und des Plans aus dem WOOP<sup>®</sup>-Konzept zu folgenden Situationstypologien (vgl. Storch und Krause 2017, S. 273 ff.), wobei nicht mehr mit dem Unbewussten,

sondern mit dem Rationalen, Bewussten gearbeitet wird, was übrigens auch das Wesen des Case Managements ausmacht (CM als rationales Vorgehen):

- **Situationstyp A:** Situationen, in denen die Verwirklichung des Motto-Ziels einfach und automatisch gelingt. Hier geht es darum, Ressourcen zu finden und gewisse, effektive Aktionen wiederholbar zu machen. Die Leitfrage dabei sollte m.E. sein: Was war mein Beitrag dazu?
- **Situationstyp B:** Situationen, in denen die Verwirklichung des Motto-Ziels schwierig ist, die jedoch vorhergesehen sind und darum vorbereitet werden können. Hier geht es um die Bildung der Wenn-Dann-Ketten: Wenn etwas passiert, welche Ressourcen sollte ich wie einsetzen? Sobald das Verhalten auf dieser Ebene automatisiert wird, werden aus B-Situationen A-Situationen.
- **Situationstyp C:** Situationen, in denen die Verwirklichung des Motto-Ziels schwierig ist und die außerdem überraschend eintreten und darum nicht vorbereitet werden können. Hier geht es m.E. – angelehnt an die Lebenswertorientierung – darum, Tempo rauszunehmen, zu deeskalieren, Trennung von der Person und dem krisenhaften Verhalten herbeizuführen und vor allem zu dokumentieren, um Gemeinsamkeiten festzustellen, damit aus C-Situationen B-Situationen werden können.

Im Grunde genommen geht es bei den Wenn-Dann-Ketten um den Umgang mit Gesetzmäßigkeiten – eine relativ alte (klassische) Sichtweise, die lange vor dem ZRM<sup>®</sup> in der (Sozialarbeits)Wissenschaft infolge des kanadisch-argentinischen Wissenschaftlers Mario Bunge (1967) von Silvia Staub-Bernasconi (2002) auf das Soziale übertragen wurde. Eine Gesetzmäßigkeit ist eine invariante Beziehung zwischen Eigenschaften der betreffenden Dinge oder Systeme. Es gibt folgende Typen davon: Kausalität, Wechselwirkungen, stochastische Prozesse (Zufall und Wahrscheinlichkeit) und Teleonomie (Steuerung der Organismen über Ziele) (vgl. Bunge 1967, S. 132 ff.). Ferner kann man zwischen *nomologischen* und *nomopragmatischen Theorien* unterscheiden. Die *nomologischen Theorien* sind Erklärungstheorien, die sich auf die gesamte Realität (physikalische, biologische, psychische, soziale und kulturelle Systeme) beziehen können und anhand von Korrespondenztheoretischen Wahrheitskriterien beurteilt werden, während *nomopragmatische Theorien* sich auf menschliches Handeln beziehen und Aussagen über Gesetzmäßigkeiten zum Zusammenhang zwischen menschlichen Intentionen, Handlungen und deren Folgen machen. Die nomopragmatischen Theorien sind das Bindeglied zwischen Erklärungstheorien und Veränderungswissen im Sinne von Handlungsanweisungen (ebd., S. 135 f.).

