

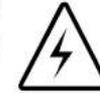
Empowerment

Jeder Mensch kann etwas!
Jeder Mensch wird gebraucht!

Henryk Cichowski , Wolfgang Holbe



Wahrnehmung und Urteilsbildung ⚡



psych. DIN 33430

Diagnose

nicht die Diagnose ist entscheidend, sondern die Lösung

Besucher / Leidender / Klagender / Kunde

Erfahrungswissen

Anwendungswissen

Freiheit

Realität / Wirklichkeit

Stärken

Konstruktion

Selbstorganisation

Vertrauen / Misstrauen

Täuschung / Enttäuschung

Fall - Fallen - schwieriger Fall

repariere nicht das, was nicht kaputt ist

Chancen

Stigmatisierung

Dauer der Arbeitslosigkeit, ein Beleg wofür?

Kontrollleur / Experte / Berater

Tiefenbohrung / Verletzungsgefahr

Selbstbefähigung

Macht / Ohnmacht

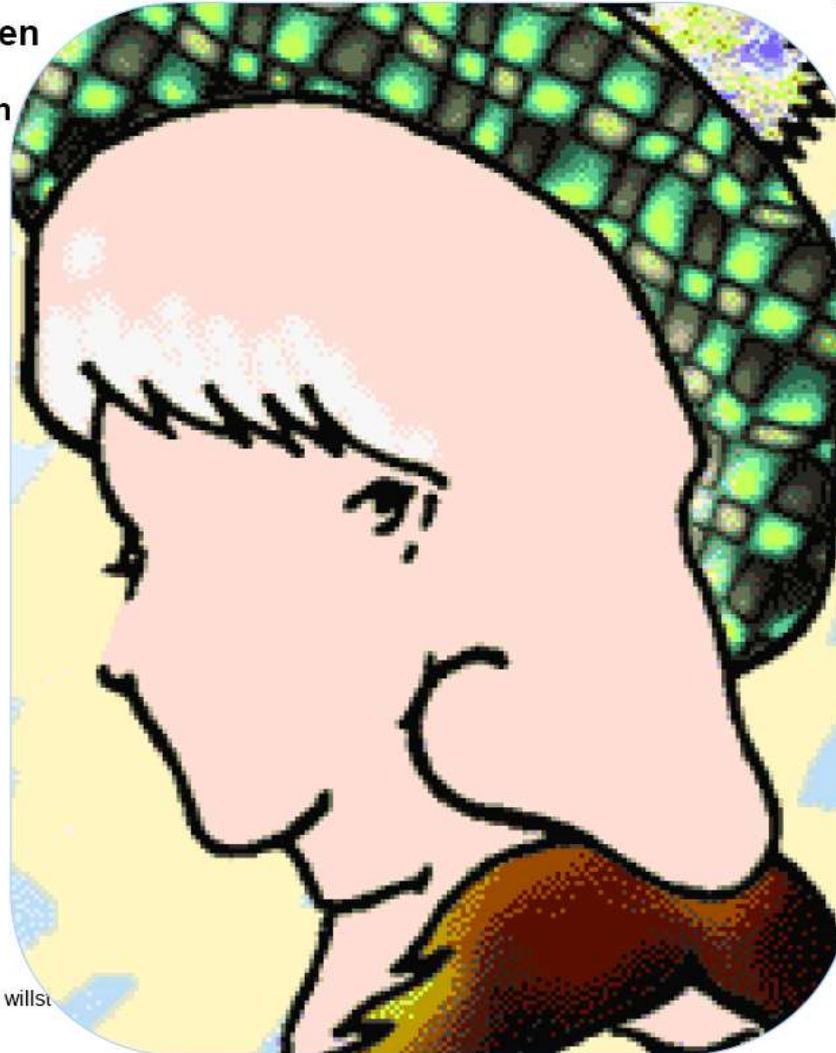
Selbstschutz und Datenschutz

Deutungshoheit

Selbstzuschreibung / Fremdzuschreibung

multiple Hemmnisse

behandele den anderen so, wie du selbst behandelt werden willst



Selbstbild / Fremdbild

Wertschätzung

Lösungen

Schwächen

wissenschaftliches Wissen

Neutralität

Fallmanagement

Dialog auf Augenhöhe

Vorurteil / Schnellurteil/Fehlurteil

Wissen

Exclusion

Unvoreingenommen

Fremdbestimmung / Selbstbestimmung

Synteграtion

Selbstorganisaion

Labeling-Approach

Problem als Chance

aktiver Abnehmer von Produkten und Maßnahmen / Gestalter von Lösungen

komplexe Profillage / komplexe Herausforderung

Ordnung / Unordnung



Service-Individualisierung

Hintergrund zum Thema

„Today no one needs to be convinced that innovation is im-
portant. Intense competition, along with fast-changing mar-

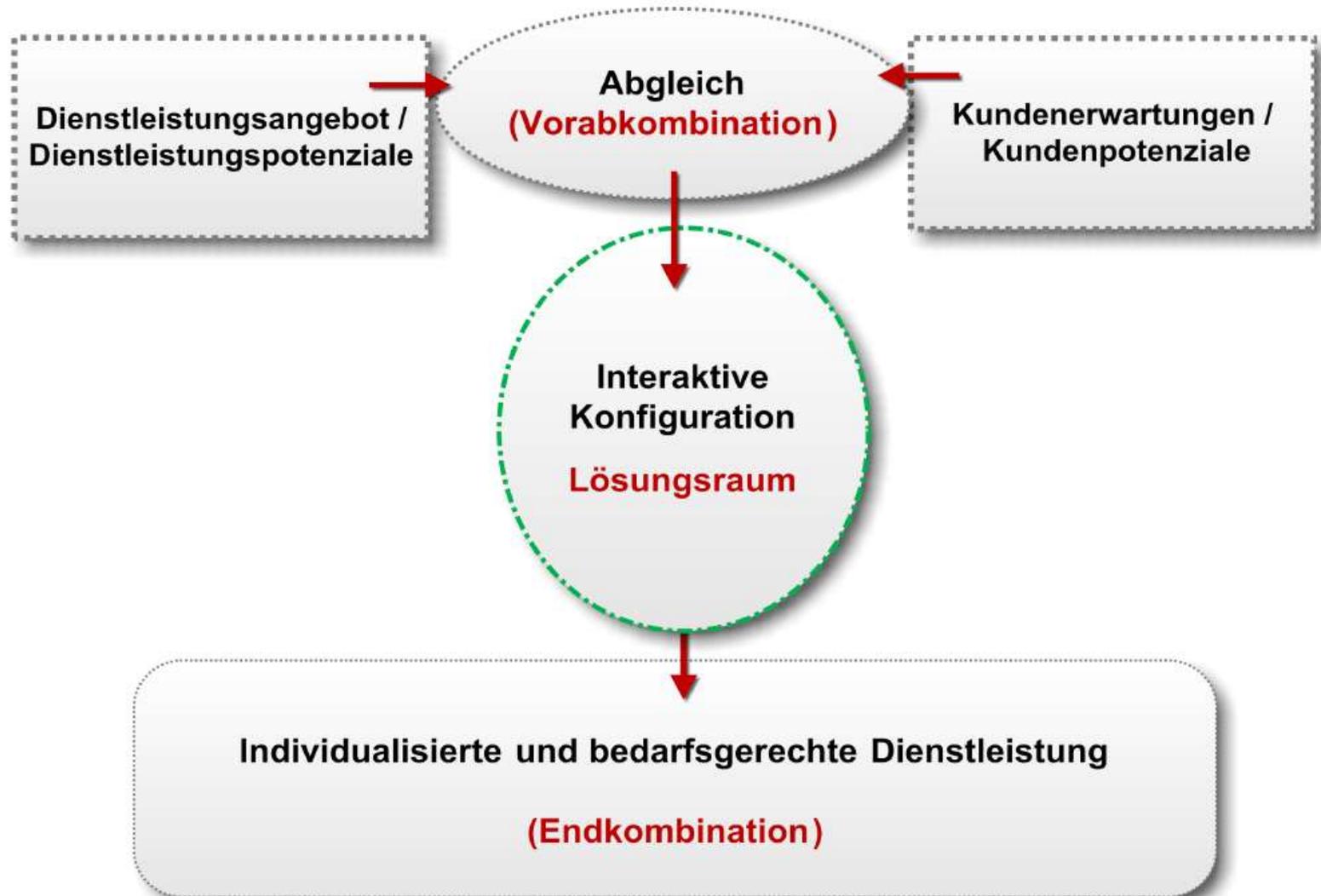
I. Die Herausforderung

„Der Kunde ist der **erste** und **wichtigste** Akteur in eigener Sache!“

„Je **unvoreingenommener** wir den Kunden in seiner (komplexen) Bedarfslage als Partner (Ko-Produzent) annehmen, desto **effektiver** und **effizienter** können wir die Auswahl der **individuellen** Unterstützungsangebote gestalten.“

„Je stärker wir den Kunden als „mit“-**gestaltendes Subjekt** begreifen, desto **nachhaltiger** sind die **Resultate** der angestrebten **Veränderungs-** und **Stabilisierungs-**prozesse.“

Kundenintegration / Koproduktion



Ordnungsrahmen Empowerment-Arbeit

Ziele	
Vollbeschäftigung	
Integration	Integrationsfortschritt
empowerte	Menschen
gesellschaftliche	Teilhabe

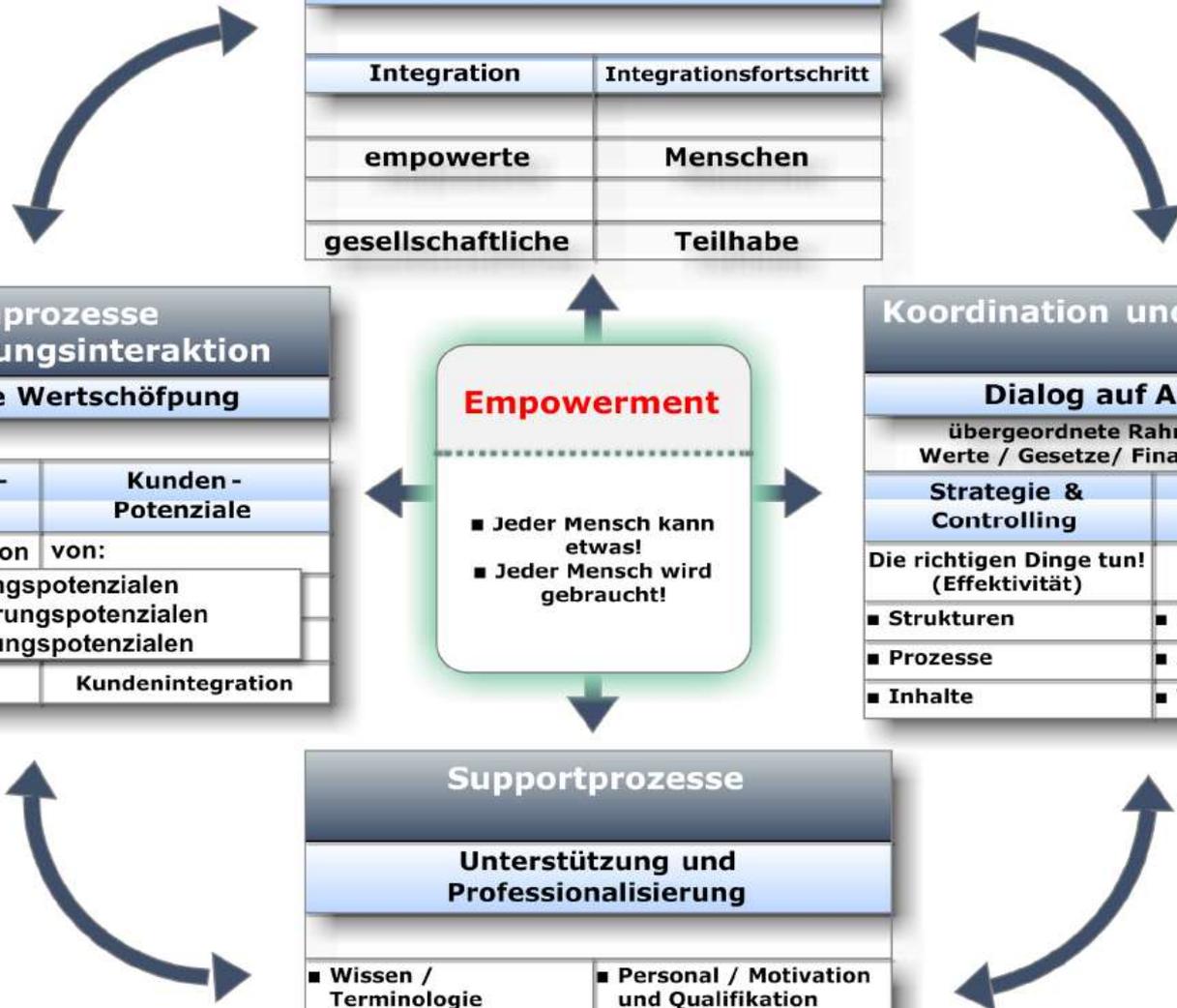
Kernprozesse Dienstleistungsinteraktion	
Interaktive Wertschöpfung	
Dienstleistungs - Potenziale	Kunden - Potenziale
Kombination von:	
<ul style="list-style-type: none"> > Beratungspotenzialen > Qualifizierungspotenzialen > Vermittlungspotenzialen 	
Koproduktion	Kundenintegration

Koordination und Organisation	
Dialog auf Augenhöhe	
übergeordnete Rahmenbedingungen: Werte / Gesetze/ Finanzielle Ressourcen	
Strategie & Controlling	Organisation & Controlling
Die richtigen Dinge tun! (Effektivität)	Die Dinge richtig tun! (Effizienz)
<ul style="list-style-type: none"> ■ Strukturen ■ Prozesse ■ Inhalte 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Regelung / Spielraum ■ Aufgaben / Rollen ■ Totale Qualität

Supportprozesse	
Unterstützung und Professionalisierung	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Wissen / Terminologie ■ Dokumentation ■ Beziehungen ■ Finanzen ■ Qualität 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Personal / Motivation und Qualifikation ■ Technologie / Raum ■ Information ■ Öffentlichkeit ■ Datenschutz

Empowerment

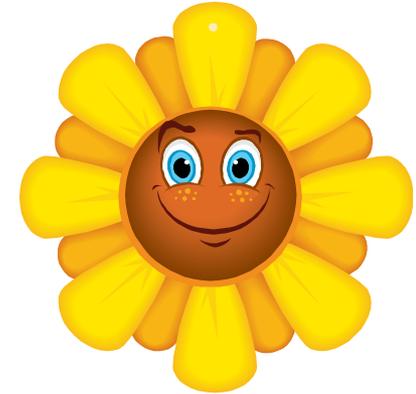
- Jeder Mensch kann etwas!
- Jeder Mensch wird gebraucht!



1. Zum gelungenen **Empowerment** gehört ein bestimmtes **Menschenbild** –
2. Auf der Grundlage des Menschenbildes bekommt der Kunde eine **aktive Mitwirkungsrolle** im (Dienstleistungs-)Prozess: >> er wird **Ko-Produzent** –
3. Das führt zu einer **Individualisierung** von Beratung / Aktivierung / Kooperation / Dienstleistungen –
4. Dieses Modell des Empowerments ist in einen **Ordnungsrahmen** eingebunden, der die Organisation / den Dienstleister / den Bildungsträger ... selbstreflexiv verändert –
5. Der erforderliche **DIALOG auf AUGENHÖHE mit den KUNDEN** erfordert bestimmte Supportprozesse –

Perspektive 50plus > eine gute Einstellung

Vielen Dank für
Ihre
Aufmerksamkeit!



Henryk Cichowski, Wolfgang Holbe

Umfangreiche Materialien zum Download auf www.Fachsymposium-Empowerment.de