

# **Professionalisierung durch die Methodik der Kooperativen Prozessgestaltung**

Beitrag der Kooperativen Prozessgestaltung zu  
professionellem Handeln in der Sozialen Arbeit

**Jakin Gebert**

**eingereicht bei : Prof. Dr. Ursula Hochuli Freund**

Bachelor Thesis an der Hochschule für Soziale Arbeit, Fachhochschule  
Nordwestschweiz, Basel,  
eingereicht im Juni 2013 zum Erwerb des Bachelor of Arts in Sozialer Arbeit

## **Abstract**

In dieser Bachelor Thesis wird der Frage nachgegangen, inwiefern die Methodik der Kooperativen Prozessgestaltung den Anforderungen an professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit gerecht wird. Dazu werden die konkreten Anforderungen erarbeitet, das Prozessmodell und die theoretischen Grundlagen der Methodik vorgestellt und ihr Beitrag zur Professionalisierung erläutert. Professionelles Handeln bezeichnet qualitativ hochwertiges, bewusstes Handeln im beruflichen Kontext. Die Anforderungen bestehen darin, über verschiedene Schlüsselkompetenzen und eine Grundhaltung zu verfügen und sich angemessen in den Spannungsfeldern Sozialer Arbeit zu bewegen. Die Kooperative Prozessgestaltung ist eine Systematik, die methodisches Handeln strukturiert und die geforderten Voraussetzungen umfassend erfüllt. Besonderheiten der Methodik sind der hohe Stellenwert der Kooperation, die Entwicklung eines Verfahrens zur Diagnose und die Institutionalisierung einer beständigen Reflexion. Die Methodik der Kooperativen Prozessgestaltung stellt das erste geeignete Konzept von Professionalität für die Praxis dar, setzt einen Qualitätsstandard für professionelles Handeln und trägt damit wesentlich zur Professionalisierung der Sozialen Arbeit bei.

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einleitung</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Professionelles Handeln</b> .....	<b>7</b>
2.1. Begriffsbestimmung .....	8
2.2. Strukturmerkmale.....	9
2.3. Anforderungen .....	16
2.3.1. Verschiedene Positionen .....	17
2.3.2. Kompetenz und Grundhaltung .....	22
2.4. Modelle .....	25
<b>3. Methodik der Kooperativen Prozessgestaltung</b> .....	<b>30</b>
3.1. Theoretische Grundlagen.....	30
3.2. Methodik und Prozessmodell .....	31
<b>4. Beitrag zur Professionalisierung</b> .....	<b>35</b>
4.1. Allgemein .....	35
4.1.1. Ganzheitlichkeit .....	36
4.1.2. Differenziertheit .....	37
4.1.3. Kompetenzbildung .....	39
4.1.4. Anwendbarkeit.....	40
4.1.5. Realismus.....	41
4.2. Ausgewählte Aspekte .....	42
4.2.1. Kooperation .....	43
4.2.2. Diagnose .....	44
4.2.3. Reflexion .....	46
<b>5. Schlussfolgerung</b> .....	<b>47</b>
<b>Quellenverzeichnis</b> .....	<b>52</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Allgemeines Modell professioneller Fallarbeit (in: Müller 2006: 47) .....	26
Abb. 2	Zirkulärer Problemlösungsprozess (in: Stimmer 2012: 37) .....	27
Abb. 3	Phasenmodell (in: Possehl 2009: 23) .....	27
Abb. 4	Werkzeugkasten für methodisches Handeln (in: Spiegel 2011: 120).....	28
Abb. 5	Zyklusmodell für den Hilfeprozess (in: Cassée 2010: 65) .....	28
Abb. 6	Prozessmodell Kooperative Prozessgestaltung (in: Hochuli Freund/Stotz2011: 136) .....	32
Abb. 7	Vorgehen bei der Analyse (in: Hochuli Freund/Stotz 2011: 177) .....	33
Abb. 8	Theoriegeleitetes Fallverstehen (in: Hochuli Freund/Stotz 2011: 220) .....	34
Abb. 9	Qualitätsmerkmale der ersten drei Prozessschritte.....	38

## 1. Einleitung

Im deutschsprachigen Raum gibt es in der Sozialen Arbeit spätestens seit Beginn der 1970er Jahre eine noch immer andauernde Professionalisierungsdebatte (vgl. Spiegel 2011: 49). Dabei wurde vor allem diskutiert, ob die Soziale Arbeit eine eigenständige Profession ist. Dieser Frage wurde aus sehr unterschiedlichen Blickwinkeln und theoretischen Ansätzen heraus nachgegangen. Unter anderem wurde Soziale Arbeit mit Merkmalen der schon lange bestehenden klassischen Professionen verglichen und das Professionalisierungsstreben hinsichtlich Aneignung von Macht und Einfluss betrachtet. Es wurde der Versuch unternommen, Soziale Arbeit als Profession, über ihre Funktion und Bedeutung für die Gesellschaft, zu definieren oder sich an den konkreten Handlungsanforderungen zu orientieren (vgl. Knoll 2010: 89-103). In diesem Zusammenhang wurde auch Professionalisierungsbedürftigkeit und Professionalisierbarkeit erörtert, also ob es überhaupt notwendig und möglich ist, Soziale Arbeit zu professionalisieren.

Es wird davon ausgegangen, dass einer Profession, im Unterschied zu einem Beruf, eine Wissenschaft zu Grunde liegt. Die Frage nach der Sozialen Arbeit als Profession ist deshalb eng mit der Frage nach einer eigenen Disziplin bzw. Wissenschaft verbunden und lässt sich nicht getrennt davon betrachten. Bei der Professionalisierung geht es deshalb auch um das Verhältnis von Theorie und Praxis, respektive von Disziplin und Profession und darum, wie von theoretischem Wissen zu praktischem Handeln gelangt wird.

Der Diskurs brachte sehr unterschiedliche Schlussfolgerungen hervor. Angefangen damit, dass Soziale Arbeit keine Profession ist, sich auf dem Weg zur Profession befindet, nur eine Semi-Profession ist oder als eine eigenständige bzw. bescheidene Profession besteht, bis hin zur Überzeugung, Professionalisierung sei gar nicht erwünscht, da sie zur Feststellung der eigenen Überflüssigkeit führe. Somit ist ein breites Spektrum grundlegend verschiedener Positionen entstanden. Es gab immer wieder Stimmen, die eine Professionalisierung ablehnten oder Kritik am Diskurs übten. Beispielsweise bestand die Befürchtung einer Entmündigung der Klientinnen und Klienten durch eine zunehmende Expertisierung. Gerade die starke Orientierung an den klassischen Professionen wurde vermehrt hinterfragt. Es wurde angeregt und dazu übergegangen andere Beurteilungsmerkmale heranzuziehen, um eine Profession zu definieren (vgl. Galuske 2011: 125-128, Hochuli Freund/Stotz 2011: 42 f.).

Schon der kurze Überblick über die Debatte zeigt, wie kontrovers die Diskussion ist und wie vielfältige Positionen es zur Einordnung Sozialer Arbeit gibt. Es ist deshalb auch nicht weiter verwunderlich, dass es bis heute keinen gemeinsamen Konsens gibt und nach wie vor umstritten ist, ob Soziale Arbeit eine eigenständige Profession ist (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2011: 13).

Dennoch oder vielleicht gerade deshalb ist der Professionalisierungsdiskurs von großer Bedeutung für die Soziale Arbeit. Er hat eine Auseinandersetzung über den Gegenstand Sozialer Arbeit angeregt und wichtige Impulse für die Praxis gegeben. Dies hat zur Bildung verschiedener Theorien und Entwürfe Sozialer Arbeit beigetragen und es sind erste Versuche unternommen worden, übergreifende Handlungskonzepte zu entwickeln. In dieser Arbeit wird genauer auf die konkreten Anforderungen für professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit eingegangen. Der Fokus liegt damit verstärkt auf der Bedeutung für die Praxis. Professionalisierungstheorien werden deshalb nicht weiter vertieft und spielen nur im Hintergrund eine Rolle. Die theoretischen Grundannahmen sind entscheidend für das jeweilige Selbstverständnis und haben Auswirkungen auf die praktische Arbeit. Je nachdem von welchem Professionsverständnis ausgegangen wird, ergibt sich daraus eine andere Vorstellung, wie professionelles Handeln aussehen muss.

In Hinblick auf die Professionalisierungsdebatte ist eine Positionierung gegenüber den verschiedenen Standpunkten notwendig. In dieser Bachelor Thesis wird von den nachfolgend aufgeführten Voraussetzungen und Grundannahmen ausgegangen. Dieses Professionsverständnis bildet die Grundlage für die weiteren Ausführungen:

Die Soziale Arbeit ist eine eigenständige *Profession*. Dies bedeutet, dass sie eine Berufspraxis mit einer zu Grunde liegenden Handlungswissenschaft hat. Die beiden Systeme unterscheiden sich grundlegend und haben eine andere Ausrichtung und Zielsetzung. Dabei stehen sich Profession und Disziplin nicht hierarchisch, sondern gleichwertig gegenüber. Für die Anwendung des theoretischen Wissens in der Handlungspraxis benötigt es einer Transformation. Die Theorie kann nicht unverändert übernommen und angewandt werden, sondern muss angepasst und auf die praktische Umsetzung herunter gebrochen werden. Weiter wird davon ausgegangen, dass professionelles Handeln notwendig ist und sich bis zu einem gewissen Maß planen und strukturieren lässt. „Die Planung des Vorgehens modifiziert sozialpädagogisches Handeln von einem primär intuitiven Handeln hin zu einem kalkulierbaren Prozess der Hilfe.“ (Galuske 2011: 29)

Wenn nun von *Professionalisierung* die Rede ist, wird darunter nicht der Diskurs verstanden, ob Soziale Arbeit eine Profession ist, sondern ist damit der Vorgang gemeint, die Qualität und Fachlichkeit in der Sozialen Arbeit zu erhöhen. Die Professionalisierung vollzieht sich dabei reziprok auf unterschiedlichen Ebenen. Dies wirkt sich auf die Wissenschaft und Praxis an sich aus, bis hin zu einzelnen Vorgehensweisen auf der Ebene der Professionellen sowie auf der Ebene der konkreten Fallarbeit mit Klientinnen und Klienten. Diese Definition impliziert, dass gewisse Mängel und Defizite vorhanden sind und Soziale Arbeit zum Teil noch nicht kompetent genug auftritt und agiert. Insgesamt handelt es sich bei der Sozialen

Arbeit deshalb um eine „professionalisierungsbedürftige Profession“ (Hochuli Freund/Stotz: 315).

Im Zentrum des Erkenntnisinteresses der Bachelor Thesis steht das professionelle Handeln. Damit einher gehen einige zu klärende Gesichtspunkte. Was ist gutes und qualitativ hochwertiges Handeln? Welche Voraussetzungen müssen dafür gegeben sein? Welche Fähigkeiten und Haltungen werden dazu benötigt? Diese Fragen zu professionellem Handeln haben eine hohe Relevanz für die Soziale Arbeit. Becker-Lenz und Müller kommen zum Urteil, dass trotz langjähriger Auseinandersetzung immer noch unklar zu sein scheint, welche Vorgehensweisen im beruflichen Kontext als professionell eingestuft werden können (vgl. 2009: 9). „Es könnte dann in der Praxis im schlimmsten Fall eine relative Unverbindlichkeit und Beliebigkeit im professionellen Handeln festzustellen sein“ (ebd.). Spiegel stellt noch etwas genauer dar, dass Professionelle, trotz institutioneller Vorgaben, im Alltag häufig relativ autonom entscheiden und handeln können oder, etwas salopper ausgedrückt, „machen können, was sie wollen“. Bis auf rechtsverbindliche Vorschriften gibt es keine „übergreifenden professionellen Regeln“ (2011: 89) oder einheitliche fachliche Standards. Explizite Handlungsfehler lassen sich deshalb bisher nur anhand von groben Verfahrensfehlern feststellen und messen (vgl. ebd.). Konkrete Anforderungen müssten zunächst auf einem theoretischen Hintergrund entwickelt werden. Es besteht in der Sozialen Arbeit daher ein dringender Bedarf, die Professionalisierung weiter voranzutreiben und allgemeingültige Maßstäbe herauszubilden.

Hochuli Freund und Stotz haben mit dem Lehrbuch „Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit“ (2011) eine Methodik entwickelt, die sie als „*theoriegeleitete methodische Strukturierung von Unterstützungsprozessen*“ (ebd.: 132) verstehen und die zur Professionalisierung der Sozialen Arbeit beitragen soll (vgl. ebd.: 315).

Meiner Ansicht nach stellt die Kooperative Prozessgestaltung einen vielversprechenden Entwurf für professionelles Handeln dar und hat durch erste Anwendungsversuche das Interesse für eine intensivere Auseinandersetzung im Rahmen dieser Arbeit geweckt. Die Methodik wurde während des Studiums an der Fachhochschule Nordwestschweiz kennengelernt und in einer Fallwerkstatt erstmals selbst erprobt. In der Praxiseinrichtung im ambulanten Wohnbereich der Lebenshilfe Lörrach bestand in etwa zeitgleich das Bestreben, den Umgang mit neuen Anfragen zu verbessern. Aufgrund des positiven Eindrucks wurde von mir die Idee eingebracht, dafür die Kooperative Prozessgestaltung heranzuziehen. Letztendlich ist daraus ein dreijähriges Projekt entstanden, ein professionelles Aufnahmeverfahren für den Wohnbereich zu entwickeln. Es wurde dazu ein spezielles Team gebildet und seit Anfang 2013 finden regelmäßige Schulungen zur Kooperativen Prozessgestaltung statt.

Es bestehen deshalb verständlicherweise schon gewisse Grundannahmen zur Methodik: Sie könnte positive Auswirkungen auf die praktische Arbeit haben und diese langfristig erleichtern und verbessern. Zudem könnte sie zur Kompetenz- und Habitusbildung der Professionellen beitragen. Die Thesen sind im Moment jedoch rein subjektiv und sollen im Rahmen der Arbeit überprüft und theoretisch genauer beleuchtet werden.

Wird das Erkenntnisinteresse zu professionellem Handeln und die Mutmaßungen zur Methodik der Kooperativen Prozessgestaltung zu einer zentralen Frage zusammengefasst ergibt sich folgende Fragestellung für die Bachelor Thesis:

*Inwiefern wird die Methodik der Kooperativen Prozessgestaltung den Anforderungen an professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit gerecht?*

Zur Beantwortung der Fragestellung werden in einem ersten Schritt zunächst die Anforderungen an professionelles Handeln erarbeitet. Nach einer Begriffsbestimmung werden dazu die besonderen Strukturmerkmale Sozialer Arbeit beschrieben und daraus die konkreten Anforderungen an das methodische Vorgehen und an die Person der Professionellen abgeleitet. Ebenso werden bisherige Versuche aufgeführt, eine Systematik für professionelles Handeln aufzustellen. Anschließend wird die Methodik der Kooperativen Prozessgestaltung vorgestellt, angefangen mit den theoretischen Grundlagen, dem Prozessmodell und seinen Prozessschritten. Danach werden die beiden Abschnitte zusammengeführt und die Methodik, sowohl allgemein als auch anhand von ausgewählten Aspekten, mit den Anforderungen professionellen Handelns verglichen. Zuletzt werden die gewonnenen Erkenntnisse in einem abschließenden Fazit zusammengefasst und weiterführende Gedanken und Fragen formuliert.

## **2. Professionelles Handeln**

Der für diese Arbeit gewählte Terminus „Professionelles Handeln“ bildet ein Sammelbecken für etliche Begriffe, die inhaltlich miteinander in Verbindung stehen. Dennoch gibt es zwischen ihnen große Differenzen, die keine allgemeingültige Definition zulassen. Zuerst wird deshalb professionelles Handeln genauer betrachtet. Denn daraus ergeben sich wichtige Gesichtspunkte, die im Fachdiskurs ebenso aufgegriffen werden. Bevor aber auf die unterschiedlichen Begrifflichkeiten und Verständnisse eingegangen wird, werden die Strukturmerkmale der Sozialen Arbeit erläutert. Anschließend werden auf Grundlage verschiedener Publikationen die konkreten Anforderungen an professionelles Handeln entwickelt.



## 2.1. Begriffsbestimmung

Sprachlich ist der Ausdruck aus zwei verschiedenen Wörtern zusammengesetzt. Professionalität bzw. das Adjektiv professionell wird im Alltagsgebrauch mit mehreren Bedeutungen in Verbindung gebracht. Mit der Bezeichnung professionell kann zum einen eine Tätigkeit, die als Beruf bzw. gegen Bezahlung durchgeführt wird, versehen werden, zum anderen auf das Bestehen eines Berufsabschluss bzw. einer Ausbildung hingewiesen oder zwischen Profis und Laien unterschieden werden. Mit professionell kann aber auch eine hohe Qualität bzw. ein Standard angesprochen werden oder ein besonderes Wissen oder spezielle Fertigkeiten gemeint sein (vgl. Dewe et al 2001: 23, <http://www.duden.de/rechtschreibung/professionell>). Dabei handelt es sich fast ausschließlich um einen beruflichen Kontext und der Begriff kann sich sowohl auf strukturelle Merkmale, eine Dienstleistung, ein Produkt oder auf die agierenden Personen beziehen. Interessant ist, dass Professionalität an sich schon immer mit einer Handlung verknüpft ist.

Die unterschiedlichen Teilaspekte von Professionalität finden sich auch in der Diskussion in der Sozialen Arbeit wieder. In der Vergangenheit galt lange Zeit eine altruistische Motivation mehr als Qualifikation und professionelle Eigenschaften (vgl. Erler 2007: 115). Mittlerweile steht zunehmend die Qualität im Zentrum, die sowohl am Produkt bzw. der Qualität der Hilfen fest gemacht wird, als auch am Können und der Fachlichkeit der Sozialarbeitenden. Professionalität wird „als gekonnte Beruflichkeit, als Ausdruck qualitativ hochwertiger Arbeit bewertet, vorausgesetzt oder angestrebt“ (Busse/Ehlert 2012: 85), wobei dies vor allem die Person selbst betrifft. Das Bestreben „eines spezifischen, hoch qualifizierten Leistungsangebotes“ (Erler 2007: 127) nimmt eher die Dienstleistung in den Blick. Professionalität dient auch als Unterscheidungs- und Gütekriterium gegenüber Laien und Nichtfachkräften, um „richtiges oder gutes berufliches Handeln von falschem oder schlechtem Handeln abzugrenzen.“ (Busse/Ehlert 2012: 85) Neben der Abgrenzung nach außen geht es dabei auch um Selbstvergewisserung im Sinne eines reflexiven Vorgehens. Professionalität ist jedoch keine feste, klar definierte Größe, sondern eher eine Idealvorstellungen und schwammige normative Vorgabe zur Orientierung und Reflexion in Studium und Praxis (vgl. ebd.). Auf die formalen Rahmenbedingungen und die Tatsache, dass Sozialarbeitende eine Qualifikation durch ein abgeschlossenes Studium besitzen müssen und ihre Arbeit vergütet wird, braucht nicht weiter eingegangen werden. Das in der Einleitung dargelegte Professionsverständnis setzt voraus, dass professionelle Hilfe nur durch Fachkräfte durchgeführt werden kann. Fraglich ist deshalb der Einsatz von nicht ausgebildeten Personen, wie es in der Praxis häufig üblich ist (vgl. Erler 2007: 128). Vielmehr stellt sich diesbezüglich die Frage, wie die Qualifikation inhaltlich konkret aussehen muss und welche Anforderungen an die Professionellen gestellt werden müssen.

Handeln kommt aus dem mittelhochdeutschen „mit den Händen fassen, bearbeiten; tun“ bzw. vom althochdeutschen Wort hantalōn „berühren; bearbeiten“ ([http://www.duden.de/rechtschreibung/handeln\\_arbeiten\\_Handwerk](http://www.duden.de/rechtschreibung/handeln_arbeiten_Handwerk)). Es ist damit also eine Bewegung, etwas zu greifen und zu spüren gemeint, in der Absicht es zu bearbeiten. Beim Handeln besteht ein expliziter Bezug zu Arbeit, und auch Professionalität hängt eng damit zusammen. Die beiden Begrifflichkeiten lassen sich gut miteinander verknüpfen, da sie inhaltlich aufeinander bezogen sind. Analog zur Kommunikationstheorie formuliert Callo, dass ein Mensch nicht nichts tun kann. Das Tun findet ständig und zunächst undefiniert statt. Erst durch ein Ziel und die Verwendung von Instrumenten entsteht Struktur und bekommt professionelles Handeln Bedeutung. Es wird möglich, gegenüber beliebigem Tun zu unterscheiden und Tätigkeiten spezifische Anforderungen beizumessen (vgl. 2005: 61).

Professionelles Handeln ist, wenn der Exkurs zu den beiden Begriffen wieder zusammenführt wird, eine Kombination aus Qualität und Handlung. Professionalität lässt sich nahezu mit professionellem Handeln gleichsetzen, weil ihr Verständnis in der Regel eine Tätigkeit einschließt. Dennoch ist die Bezeichnung professionelles Handeln besser geeignet, da der Fokus auf Aktivität und Handlung gerichtet ist und die statischen Anteile von Professionalität, wie Qualifizierung, Abgrenzung und Status, nicht gewichtet werden. Es geht daraus besser hervor, dass eine zwingend praktische Ausrichtung besteht und es sich nicht um intuitives und zufälliges, sondern um bewusstes Vorgehen handelt.

Damit ist mit professionellem Handeln ein begrifflicher Rahmen definiert. Es bleibt jedoch eine Worthülse, da noch offen ist, was die Qualität ausmacht und was die konkreten Anforderungen sind.

## **2.2. Strukturmerkmale**

Professionelles Handeln lässt sich nicht getrennt von den strukturellen Bedingungen der Sozialen Arbeit betrachten. Es gibt einige Besonderheiten, in denen sie sich von anderen Professionen unterscheidet. Diese Gegebenheiten machen eine Professionalität überhaupt erst erforderlich und lassen sich auch professionstheoretisch zur Bestimmung der Profession heranziehen (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2011: 44). In Anlehnung an die von Schütze formulierten „Paradoxien professionellen Handelns“ (1992: 137) haben sich im Laufe der Zeit verschiedene Spannungsfelder und Dilemmata herausgebildet. Diese werden als „strukturelle Widersprüchlichkeiten“ (Hochuli Freund/Stotz 2011: 45), „Kernproblem in der Sozialen Arbeit“ (Knoll 2010: 177) oder „Charakteristika der beruflichen Handlungsstruktur“ (Spiegel 2011: 36) bezeichnet.

Die Auflistung erfolgt anhand der Gegensätze der Spannungsfelder. Es wurde dabei bewusst der Stil von Pol versus Gegenpol gewählt und das Begriffspaar symbolisch als absolute

Positionen gegenübergestellt. In der Literatur werden zum Teil unterschiedlich viele Punkte aufgeführt, was auch daran liegt, dass einzelne Aspekte entweder unter einem Oberbegriff zusammengefasst oder weiter ausdifferenziert werden. Es bestehen sicherlich weitere Paradoxien, die hier nicht aufgeführt werden. Die Liste ließe sich vermutlich mühelos erweitern. Es wird davon ausgegangen, dass sich alle Dilemmata entweder den Oberkategorien zuordnen lassen bzw. damit in Verbindung stehen, oder dass sie sich auch in anderen Professionen wiederfinden und keine spezifischen Merkmale der Sozialen Arbeit ausmachen. Die Unterteilung dient vor allem der Anschaulichkeit, denn die Spannungsfelder hängen miteinander zusammen und es sind Überschneidungen und fließende Übergänge möglich.

### **Klient/in vs. Systeme**

Sämtliche Leistungen Sozialer Arbeit finden im Kontext verschiedener Systeme statt. Es besteht dabei sowohl eine Verpflichtung gegenüber den Interessen der Klientinnen und Klienten als auch gegenüber der eigenen Organisation, den gesetzlichen Vorgaben und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen. Das Bestehen dieser unterschiedlichen Aufträge wird als doppeltes Mandat beschrieben (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2011: 49). Es wird auch von multiplen Loyalitäten gesprochen, wenn weitere Systeme, wie die eigene Fachlichkeit, Wissenschaft, Berufskodex und Menschenrechte, hinzugenommen werden (vgl. Staub-Bernasconi 2007: 200 f., Widulle 2011: 41). Die mehrfachen Aufgabenstellungen begrenzen sich teilweise gegenseitig und können zu einem Interessenskonflikt führen. Der Handlungsspielraum für das Wohl der Klientinnen und Klienten ist abhängig vom bestehenden Recht, von staatlicher oder anderweitiger Finanzierung, von der institutionellen Einbindung und der jeweiligen Verwaltungsstruktur (vgl. Galuske 2011: 49). Die bürokratische Handlungslogik steht dabei im Widerspruch zur konkreten Arbeit und dem Umgang mit den betroffenen Menschen und ihrer Lebenswelt (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2011: 48 f., Knoll 2010: 174). Zur Vermittlung zwischen Individuum und Gesellschaft gehört für Heiner deshalb eine gute Vernetzung und Kooperation mit Klientensystem und Leistungssystem (vgl. 2010: 36f.).

Knoll beschreibt mit dem „Widerspruch zwischen beruflich-professioneller Problemdefinition und der Alltagsbedeutung der Probleme“ (Knoll 2010: 172) die Möglichkeit, dass gesellschaftliche Probleme auf den Einzelfall abgewälzt und damit verschleiert werden. Soziale Arbeit trägt durch ihr Eingreifen und das Schaffen neuer Angebote dazu bei, dass Probleme gelöst, statt politisch thematisiert werden. Sie steht in der Gefahr, sich instrumentalisieren zu lassen oder sich selbst zu instrumentalisieren. Manchmal wäre es deshalb besser nicht aktiv zu werden, damit die Missstände sichtbar werden können (vgl. ebd.). Im Sinne von Empowerment kann dies auch bedeuten, den Klientinnen und Klienten auf sozialpolitischer und gesellschaftlicher Ebene Gehör zu verschaffen. Zum einen indem

sie darin unterstützt werden, regional bis bundesweit selbst politisch aktiv zu werden, zum anderen indem die Professionellen gegenüber gesellschaftlichen und politischen Instanzen für sie eintreten (vgl. Herriger 2010: 86, Theunissen 2009: 87 f.).

### **Hilfe vs. Kontrolle**

Die Soziale Arbeit übernimmt sowohl die Aufgabe von Hilfe als auch von Kontrolle, wenn auch je nach Fall und Kontext in einem unterschiedlichem Verhältnis. Der Kontrollaspekt wird meist aufgrund der staatlichen bzw. institutionellen Rahmenbedingung oder der Orientierung an gesellschaftlich vorgegebener Normalität begründet, also bezogen auf das doppelte Mandat (vgl. Galuske 2011: 50, Spiegel 2011: 37). Hilfe vs. Kontrolle wird bewusst nochmals als eigener Punkt aufgeführt, da der Konflikt auch unabhängig vom doppelten Mandat besteht. Kontrolle scheint insgesamt eher negativ belegt zu sein, im Sinne von Sanktionen, und wird verstärkt Arbeitsfeldern mit unfreiwilligen Nutzerinnen und Nutzern zugeschrieben (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2011: 50). Kontrolle kann jedoch auch in freiwilligen Settings stattfinden. In Form von Druck oder hilfreicher Kontrolle kann sie durchaus positiv und wichtig sein, z.B. um Grenzen zu setzen oder durch Konsequenz Verbindlichkeit herzustellen. Die Schwierigkeit besteht vor allem darin, sich für die geeignete Vorgehensweise zu entscheiden und zwischen Hilfe und Kontrolle abzuwägen (vgl. Heiner 2010: 37). Es bedarf eines kritischen Umgangs, da prinzipiell jegliche Hilfe oder Kontrolle unangebracht oder gerade gefragt sein kann.

### **Standardisierung vs. Offenheit**

Im Unterschied zu anderen Berufen unterliegt das Vorgehen in der Sozialen Arbeit einer Nichtstandardisierbarkeit. Es gibt keine absolute Methode, mit der sich alle Herausforderungen bewältigen lassen (vgl. Galuske 2011: 55). Es ist nicht möglich, strikt nach Plan oder Anleitung vorzugehen. Vollkommen frei und offen zu agieren, hat hingegen nichts mehr mit geplantem und professionellem Handeln zu tun (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2011: 51). Es besteht ein Technologiedefizit, da sich keine verlässlichen Aussagen über die Wirksamkeit Sozialer Arbeit machen lassen. Die Auswirkungen von Interventionen sind immer ungewiss und lassen sich im Vorfeld nicht bestimmen. Dennoch müssen für jeden Einzelfall mögliche Wege entworfen und Vorkehrungen getroffen werden, um Ziele zu erreichen. Dabei kann es sich aber immer nur um Hypothesen und Mutmaßungen handeln (vgl. Spiegel 2011: 42 f.).

Auch die von Spiegel formulierte Paradoxie „eingeschränkte Entscheidungsbasis versus kontrollierte Risiken“ (ebd.: 88) lässt sich diesem Themenbereich zuordnen. Unter Handlungsdruck muss die Entscheidungen getroffen werden, ob in einer Situation aus dem Bauch oder einer Routine heraus oder streng anhand standardisierter Methoden gehandelt wird und ob riskante Alternativen ausgeblendet oder gewählt werden. Ebenso muss in einer

aktuellen Problemsituation zwischen bloßer Momentaufnahme und biographischer Ganzheitlichkeit entschieden werden (vgl. ebd.).

In diesem Spannungsfeld liegt die Hauptursache dafür, warum es so schwierig ist professionelles Handeln klar zu bestimmen und warum es sich gleichzeitig unter dem Anspruch von Professionalität nicht vermeiden lässt strukturiert vorzugehen (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2011: 53).

### **Mensch vs. Arbeitskraft**

Bei Inanspruchnahme von sozialen Hilfeleistungen sind Klientinnen und Klienten in der Regel als ganze Person diffus betroffen. Es kann prinzipiell alles zum Thema werden. Auch bei den Professionellen besteht eine Involviertheit als ganze Person. Sie verhalten sich aufgrund ihrer individuellen Art, mit ihren Gefühlen, Eindrücken und Befindlichkeiten, befassen sich jedoch nur spezifisch, aus einem bestimmten Grund, mit ihrem Gegenüber. Es kann nicht alles thematisiert werden und sie agieren aufgrund ihrer Rolle. Sie sind Mensch und Arbeitskraft in einem (vgl. ebd.: 57f.). Bei ihrer Tätigkeit geht es um einen „strategischen und reflektierten Einsatz (...) der eigenen beruflichen Persönlichkeit“ (Spiegel 2011: 84). Die eigene Person wird als Arbeitsinstrument oder Werkzeug benutzt. Allerdings beschränken sich der Kontakt und die Begegnung mit den Klientinnen und Klienten nicht auf die Sachebene, vielmehr handelt es sich auch um eine Beziehung zwischen zwei Menschen.

Knoll formuliert dies als „Widerspruch zwischen persönlichem Engagement und bezahltem Beruf“ (Knoll 2010: 170). Aufgrund der Bezahlung für Gefühle vergleicht er Soziale Arbeit mit Prostitution, mit dem Unterschied, dass Sozialarbeitende für die Zuwendung echter Gefühle vergütet werden. Damit beschreibt er recht treffend die spezifische Herausforderung. Auf der einen Seite sind zur Gestaltung gelingender Beziehungen ein aufrichtiges Interesse und authentische Gefühle gefragt, auf der anderen Seite ist eine gewisse Distanzierung notwendig, um rational und überlegt handeln zu können (vgl. ebd.: 170f.). Problematisch wird es, wenn Klientinnen und Klienten oder auch Professionellen dabei die Trennung schwerfällt. Es läuft sowohl etwas schief, wenn die Tätigkeit nur aufgrund der Bezahlung ausgeführt wird (was aufgrund der enormen Höhe eher unwahrscheinlich ist) als auch, wenn jegliche Distanz aufgegeben wird und nur noch die Motivation besteht, Liebe und Wärme weiterzugeben.

### **Allzuständigkeit vs. Spezialisierung**

Der Aktionsrahmen der Sozialen Arbeit erstreckt sich über alle Themen- und Lebensbereiche. Potentiell kann jedes Problem zum Gegenstand Sozialer Arbeit werden (vgl. Galuske 2011: 38-40). Grundsätzlich besteht eine „diffuse ‚Allzuständigkeit für komplexe Probleme‘“ (Hochuli Freund/Stotz 2011: 46). Es lässt sich kein fester Bereich abstecken, in dem nur Sozialarbeitende tätig sind. Ihre Zuständigkeit lässt sich nicht klar eingrenzen. Sie variiert je nach Situation und muss fallspezifisch ausgehandelt werden (vgl.

ebd.: 47). Galuske bezeichnet dies als „*fehlende Monopolisierung von Tätigkeitsfeldern*.“ (2011: 41) Im Arbeitsalltag sind meist andere Fachkräfte und Laien mit involviert. Soziale Arbeit hat deshalb häufig eine vernetzende und professionsübergreifende Tätigkeit und Funktion inne. In diesem Kontext kommt ihr teilweise eine geringere Bedeutung zu oder sie wird als – mehr oder weniger notwendiger – Lückenfüller zwischen den anderen Bereichen gesehen (vgl. ebd.). Aufgrund des fehlenden Tätigkeitsmonopols ist das Problem der „*Durchsetzung von Kompetenzansprüchen unter Alltagsnähe*“ (Widulle 2011: 41) durchaus nachvollziehbar. Für Außenstehende ist schwer erkenntlich, was Soziale Arbeit tatsächlich leistet und worin die besondere Expertise besteht (vgl. Galuske 2011: 42 f.). Dieses Fremdbild bleibt zu einem gewissen Anteil integraler Bestandteil der Strukturmerkmale und lässt sich somit niemals ganz aufheben. Stellenweise ist dies aber auch dem eigenen Auftreten und Selbstverständnis geschuldet und wird dadurch vermutlich noch verstärkt. Wie bereits in der Einleitung angesprochen, ist in der Sozialen Arbeit schließlich selbst nicht wirklich klar, was professionelles Handeln ist. Die Anmerkung von Galuske, die Fachlichkeit müsse im Handeln der Professionellen sichtbar werden, ist diesbezüglich berechtigt und wünschenswert, entspricht aber nicht immer der Realität (vgl. ebd.: 43).

Spezialisierung wird hier als Gegenpol zur Allzuständigkeit gesehen. Es ist nicht ersichtlich, warum hingegen von manchen Autorinnen und Autoren, Allzuständigkeit mit einer geringen Spezialisierung gleichgesetzt wird, nennen sie sogar selbst gute Argumente für eine bestehende Ausdifferenzierung (vgl. ebd.: 38). Es gibt eine Vielzahl von Arbeitsfeldern mit unterschiedlichem Klientel, verschiedenen Aufgaben und bereichsspezifischen Fähigkeiten und Kenntnissen (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2011: 29). Es existiert ein großer Fundus von rechtlichem, theoretischem und methodischem Spezialwissen. Keine Fachkraft ist in der Lage, allen diesen Anforderungen gerecht zu werden und alle Fertigkeiten zu beherrschen. Für Soziale Arbeit besteht nicht nur die Gefahr, wahllos überall aktiv zu werden, sondern auch das Leistungsangebot zu stark einzugrenzen und zu spezifizieren. Es wäre vermessen sich für alles zuständig zu fühlen, ebenso wie notwendige Hilfe durch zu starke Spezialisierung zu verweigern (vgl. Galuske 2011: 40).

### **Autonomie vs. Abhängigkeit**

Soziale Arbeit erbringt, neben sachbezogenen, hauptsächlich personenbezogene Dienstleistungen, die davon gekennzeichnet sind, dass kein materielles Gut erstellt wird und sich kein Vorrat bilden lässt. Die Leistung kann nur gemeinsam mit den Klientinnen und Klienten zeitgleich erbracht und genutzt werden. (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2011: 53 f., Spiegel 2011: 44). Dieses Phänomen wird in der Literatur als Koproduktion bezeichnet. Ein Produkt zu erstellen bzw. ein Ziel zu erreichen, ist nur in enger Zusammenarbeit möglich. Die Bereitschaft und Mitarbeit der betroffenen Person muss gegeben sein. Es besteht eine gegenseitige Abhängigkeit. Die Professionellen sind insofern abhängig, da sie nichts ohne

das Mitwirken der Klientinnen und Klienten erreichen können. Wenn eine Person etwas nicht möchte oder sich verweigert, können die Professionellen unternehmen, was sie wollen, ohne irgendetwas zu verändern. Die Hilfesuchenden sind aus irgendeinem Grund nicht mehr selbst in der Lage ihre Probleme zu bewältigen und damit auf die Unterstützung der Sozialen Arbeit angewiesen (vgl. Galuske 2011: 48 f.). Das Ausmaß und die Bedeutung der Abhängigkeit unterscheiden sich jedoch erheblich. Es besteht eine ungleiches Verhältnis aufgrund einer „strukturellen Asymmetrie“ (Hochuli Freund/ Stotz 2011: 56) und einem damit verbundenen Machtgefälle. Sozialarbeitende können im schlimmsten Fall nichts bewirken, Klientinnen und Klienten hingegen können hilflos ausgeliefert sein und ihr gesamtes Leben kann beeinflusst werden. Soziale Arbeit befindet sich dadurch in einer machtvollen Position und ihr kommt eine paradoxe und sensible Aufgabe zu. Durch einen Autonomieeingriff soll Autonomie wiedererlangt werden. Es ist sehr wichtig, den Umgang mit Macht zu hinterfragen, Autonomie und Partizipation zu ermöglichen und durch Berücksichtigung subjektiver Wirklichkeitskonstruktion der strukturellen Asymmetrie entgegenzuwirken (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2011: 57). Dabei wird davon ausgegangen, dass es keine objektiv darstellbare Wirklichkeit gibt, sondern jede Person ihre eigene Sicht der Dinge hat. Aufgrund der eigenen Wirklichkeitskonstruktion ist jede Wahrnehmung subjektiv und es wird auf eigene Erklärungsmuster zurückgegriffen (vgl. Spiegel 2011: 39). Deshalb ist es entscheidend verschiedene Sichtweisen und Perspektiven zu berücksichtigen und gleichwertig nebeneinander stehen zu lassen. Dies bedeutet, auch die eigene fachliche Einschätzung als subjektive Wahrnehmung zu verstehen (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2011: 57).

Auf diesem Hintergrund ist es zwingend erforderlich, eine vertrauensvolle Beziehung aufzubauen, um an einem Strang in die gleiche Richtung zu ziehen. In unfreiwilligen Maßnahmen ist dies mitunter erschwert, aber auch dort unabdingbar, zumindest ein Mindestmaß an Kooperation herzustellen (vgl. ebd.: 54 f.). Es geht darum die Klientinnen und Klienten aktiv zu beteiligen, Ziele dialogisch auszuhandeln und Absprachen zu treffen, wer welche Aufgaben übernimmt. Es muss zwar bewusst Verantwortung abgegeben werden, aber dennoch im Hintergrund alles im Blick behalten werden (vgl. Spiegel 2011: 44 f.). Es bedarf einer Einschätzung und Steuerung, wann etwas ohne Hilfe geschafft werden kann und wann Soziale Arbeit reagieren oder eingreifen muss. Es besteht immer die Spannung, entweder zu früh einzuschreiten und selbständige Versuche zu unterbinden, oder zu lange abzuwarten und einer Person zu viel zuzumuten und sie zu frustrieren (vgl. ebd.: 87). Manchmal ist es notwendig Tätigkeiten zu übernehmen und als Beispiel vorzumachen. Auch dabei ist Fingerspitzengefühl erforderlich, damit einerseits Passivität und Dauerhilfe und andererseits Überforderung, aufgrund fehlender Unterstützung und Hilfestellung, vermieden werden kann (vgl. ebd.: 88 f.). Es ist insgesamt ein Konflikt zwischen der professionellen

Hilfe und der eigenen Selbsthilfe oder der von sozialen Netzwerken vorhanden. Klientinnen und Klienten können erleben, dass ihre Probleme stellvertretend gelöst werden, und lernen sich darauf zu verlassen. Sie begeben sich in professionelle Abhängigkeit, statt auf ehrenamtliche Angebote oder ihre Selbsthilfepotentiale zurückzugreifen. Diese Dynamik lässt sich bis hin zu den ehrenamtlichen Organisationen selbst beobachten. Soziale Arbeit steht dauerhaft in der Gefahr, Menschen und Gruppen, statt einer Hilfe zur Selbsthilfe, zum Selbstzweck der eigenen Existenzberechtigung und des Fortbestehens abhängig zu machen (vgl. Knoll 2010: 173 f.).

Unabhängig von der Wahl der Systematisierung gibt es bei den Strukturmerkmalen der Sozialen Arbeit kaum Strittigkeiten. In der gesamten Debatte um professionelles Handeln besteht bezüglich der Spannungsfelder der größte gemeinsame Konsens. Einzige grundlegende Ausnahmen finden sich bei Oevermann, der Unfreiwilligkeit und das doppelte Mandat als Professionalisierungshindernis sieht, und bei Becker-Lenz und Müller bei der Frage der Loyalität (vgl. Becker-Lenz/Müller 2009: 384, 389, Hochuli Freund/Stotz 2011: 49, 55).

Die Strukturmerkmale zeigen die außerordentliche Komplexität der Tätigkeit der Sozialen Arbeit und machen nachvollziehbar, warum dabei manchmal von einer Kunst die Rede ist. „Die Abarbeitung an den Paradoxien des professionellen Handelns geschieht sehr häufig fehlerhaft in dem Sinne, daß (sic!) die unaufhebbaren Antinomien in den Paradoxien vom Berufsexperten nicht ausgehalten, sondern sich selbst und dem Klienten verschleiert werden.“ (Schütze 1992: 138) Es fällt leichter sich nur an einem Pol zu orientieren, statt die Spannung und Zerrissenheit auszuhalten, sich mal mehr beim einen, mal mehr beim anderen Pol zu bewegen. Es wird vergessen, dass es immer die Möglichkeit gibt, „auf zwei Seiten des Pferdes herunterzufallen“. Durch die Verschleierung der Paradoxien kommt es zu unnötigen Schwierigkeiten für Professionelle und Klientel (vgl. ebd.). Die Professionellen stehen in der Gefahr einer permanenten Überforderung und Unsicherheit, mit Selbstzweifeln aufgrund ihrer Fehler, was z.B. Burnout oder Co-Abhängigkeiten zur Folge haben kann (vgl. Knoll 2010: 175 f.). Die Klientinnen und Klienten sind unmittelbar betroffen und den Umständen ausgeliefert. Sie erleiden eventuell mehr Schaden, als dass ihnen geholfen wird.

Professionelles Handeln bedeutet zu aller erst, sich kompetent in den Spannungsfeldern Sozialer Arbeit zu bewegen und nicht zu versuchen diese aufzuheben. Jeder Versuch, ein Dilemma aufzuheben oder zu beseitigen, ist zum Scheitern verurteilt und verunmöglicht Professionalität. Lediglich die Interessen der Gesellschaft zu vertreten, jegliche Form der Kontrolle zu vermeiden oder keinerlei Standardisierung und Methodisierung vorzunehmen, wäre genauso falsch, wie nur menschlich und emotional vorzugehen, den Zuständigkeitsbereich ganz starr einzuschränken oder Menschen zu entmündigen und



stellvertretend für sie zu entscheiden. Derartige Versuche gab es im theoretischen Diskurs und in der täglichen Arbeitspraxis in der Vergangenheit zu genüge und es gibt sie nach wie vor (vgl. Spiegel 2011: 90f.). Die Pendelbewegung zwischen den Polen erfolgte meist von einem Extrem ins andere, beispielsweise der Wechsel beim Professionsverständnis vom Altruisten zum Sozialingenieur (vgl. Knoll 187-191).

Dewe et al bemängeln, dass die strukturellen Besonderheiten Sozialer Arbeit in Entwürfen professionellen Handelns zu wenig berücksichtigt werden (vgl. 2001: 149). Die erste und wichtigste Anforderung an professionelles Handeln ist deshalb, die Strukturmerkmale zu kennen und diese auszubalancieren. Ebenso sollten die Spannungsfelder nach außen kommuniziert und transparent gemacht werden. Dies schafft mehr Klarheit für alle Beteiligten. Zumindest wird Soziale Arbeit realistischer dargestellt. Für die Professionellen bringt es „eine Entlastung von einseitig individuellen Selbstzweifeln“ (Knoll 2010: 177) mit sich und hilft viele Probleme auch strukturell bedingt zu verstehen.

Die Strukturmerkmale bilden die Grundlage, an der sich professionelles Handeln ausrichten muss und an der sich deshalb auch konkrete Anforderungen orientieren müssen. Aus den Paradoxien lassen sich noch viele weitere Ansprüche ableiten.

### **2.3. Anforderungen**

Es gibt verschiedene Darstellungen zu dem, was zuvor unter „Professionelles Handeln“ gefasst wurde. Je nach Autorin oder Autor werden andere Begriffe und Definitionen verwendet. Es findet sich eine schier endlose Bandbreite an Möglichkeiten, beispielsweise Fallbearbeitung, methodisches Handeln, Prozessgestaltung, Handlungskompetenz, Kasuistik, Professionskompetenz, Fallverstehen, Professionalität oder Methodenkompetenz, um nur einige zu nennen. Zum Teil wird darunter das Gleiche, zum Teil etwas ganz Anderes verstanden. Einigkeit besteht höchstens darin, dass die Begriffe uneinheitlich verwendet und gefüllt werden. Kreft und Müller stellen fest, dass es unzählige Publikationen gibt, die zu einer regelrechten definitorischen Begriffsverwirrung führen und scheinbar „alles, was etwas mit geordnetem, planmäßigem Handeln zu tun hat“ (2010: 12), als Methode bezeichnet wird. Aufgrund der enormen Spanne ist es nicht möglich auf die Unterschiede einzugehen, da es schlichtweg den Rahmen der Arbeit sprengen würde. Einige Stimmen auf sich wirken zu lassen, ist dennoch hilfreich, um einen Eindruck von der Vielfalt zu bekommen.

Galuskes Definition weist auf die notwendige Verbindung vom eher abstrakten professionellen Handeln mit dem praktischen Handwerkszeug hin. „Methoden haben etwas mit planvollem Handeln zu tun, mit Handeln, das in gewissem Umfang standardisiert ist, das nämlich zurückgreift auf einen Fundus an mehr oder minder erprobten Hilfsmitteln.“ (2011: 26) Müller setzt das sozialpädagogische Handeln explizit in einen Fall-Kontext. Ein Fall

besteht dabei aus drei Dimensionen. Er unterscheidet zwischen einem *Fall von*, mit dem er die Verwaltungs- und Bürokratieebene anspricht, einem *Fall für*, womit die Kooperation mit anderen Fachkräften und Institutionen gemeint ist, und einem *Fall mit*, der sich auf die Arbeitsbeziehung mit den Klientinnen und Klienten bezieht (vgl. Müller 2006: 41f.). Für ihn geht es um multiperspektivische Fallarbeit. Für Stimmer sind die Prozesshaftigkeit und das Handeln in verschiedenen Phasen ausschlaggebend, beginnend mit einem zu lösenden Problem, unter Verwendung von theoretischem Wissen, der Planung des Vorgehens, bis hin zur letztlichen Umsetzung (vgl. 2012: 25). „Methodisches Handeln (methodisches Vorgehen) ist damit die zirkulär orientierte Planung des Handelns und das konkrete Handeln selbst mit spezifischen Methoden“ (ebd.). Bei Callo „werden unter einem professionellen Handeln abrufbare und reproduzierbare Leistungen verstanden. Sie orientieren sich an Zielen, Methoden und Techniken auf der Basis ethischer Prinzipien, Normen und Werten.“ (2005: 69) Aus diesem Verständnis geht unter anderem ein Bezug zu Ethik und Haltung der Professionellen hervor.

Schon anhand einiger weniger Zitate wird deutlich, dass es etliche relevante Gesichtspunkte gibt, die für konkrete Anforderungen an professionelles Handeln zu berücksichtigen sind. Es geht um die Anwendung von Methoden, prozesshaftes Vorgehen, Fallbezug, Berücksichtigung der Verwaltung, Kooperation mit Fachkräften, Beziehungsgestaltung, Planung des Handelns, Zielorientierung, ethische Maßstäbe etc. Es sind dabei verschiedene Ebenen und Aspekte angesprochen.

### **2.3.1. Verschiedene Positionen**

Damit möglichst alle Perspektiven erfasst und trotzdem nur die wichtigsten Informationen festgehalten werden, wird deshalb so vorgegangen, dass die erarbeiteten Anforderungen einiger Autorinnen und Autoren aufgegriffen werden, die sich intensiv mit dem Thema beschäftigt haben. Ihre Ergebnisse werden nicht im Detail dargestellt, sondern lediglich die wichtigsten, übergeordneten Ansprüche herausgegriffen. Die ausgewählten Positionen sollen dazu beitragen, einen Einblick zu bekommen und verschiedene Schwerpunkte und wichtige Blickwinkel aufzuzeigen. Es wird ein möglichst umfassendes Bild zusammengetragen. Anschließend werden die Ansichten gebündelt, auf die wichtigsten Anforderungen beschränkt und zu Oberkategorien zusammengefasst. Dadurch wird der begriffliche Rahmen Professionelles Handeln mit Inhalt gefüllt und die Qualitätsmerkmale definiert.

**Hiltrud von Spiegel** schafft einen Orientierungsrahmen, indem sie zwischen einer Fallebene und einer Managementebene in den drei Dimensionen – Können, Wissen und Berufliche Haltung – unterscheidet. Diesem ordnet sie die aus ihrer Sicht wichtigsten Handlungskompetenzen zu und fasst sie zu Oberbegriffen zusammen.

Auf der Fallebene gibt es im Bereich des Könnens verschiedene Fähigkeiten. Dazu zählen Fähigkeiten zur Kommunikation und Beziehungsgestaltung, Fähigkeiten zum Einsatz und zur Reflexion der eigenen Person und Fähigkeiten zur Anwendung von Methoden, Wissensbeständen und hermeneutischem Fallverstehen. Das Wissen wird ausdifferenziert in Beobachtungswissen zu Multiperspektivität, in theoretisches, empirisches Erklärungswissen, in Wissen zu Ethik, Normen und Werten und in Handlungswissen über Methoden und Arbeitshilfen.

Auf der Managementebene sind beim Können Fähigkeiten zur Gewährleistung von Effektivität und Effizienz, Fähigkeiten zur organisationsinternen Kooperation und Fähigkeiten zur übergreifenden Vernetzungs-, Verhandlungs- und Öffentlichkeitsarbeit aufgeführt. Beim Wissen wird unterschieden zwischen Beschreibungswissen zum Kontext, Begründungswissen zu politischen, rechtlichen und organisationalen Bedingungen und Dynamiken, Wertwissen und Interventionswissen zu Teamarbeit, Wirtschaft und Forschung. Die Dimension der beruflichen Haltungen erstreckt sich gleichzeitig über beide Ebenen. Dabei geht es um die Reflexion der eigenen beruflichen Haltung, die Orientierung an bestimmten Grundwerten und einen reflektierten Einsatz der Haltung durch Identifikation mit Disziplin, Profession und Organisation.

Die jeweiligen Kompetenzen werden von ihr ausführlich beschrieben und in einer Übersichtstabelle anschaulich dargestellt (vgl. 2011: 94-114).

**Dieter Kreft** unterscheidet ebenso zwischen Haltungen, Können und Wissen, wenn auch nicht so ausdifferenziert wie bei Spiegel. Er legt vor allem Wert auf die kommunikative Kompetenz und die administrative/Management-Kompetenz. Unter der kommunikativen Kompetenz wird die Zusammenarbeit und Koordination mit Klientinnen und Klienten verstanden, sowohl organisationsintern als auch mit anderen Institutionen und Fachkräften. Für die praktische Umsetzung ist die Management-Kompetenz erforderlich d.h. die Kenntnis und der Umgang mit den bestehenden Kontextfaktoren von Politik, Recht etc. Als Grundhaltung sieht er einen hippokratischen Eid, der aus Verpflichtungen gegenüber der Profession, ethischer Prinzipien und rechtlicher Vorgaben besteht (vgl. Kreft 2010: 55 f.).

**Michael Galuske** geht von mehreren notwendigen Elementen sozialpädagogischer Methodenansätze aus. Seiner Ansicht nach braucht es Hilfen

- um an diverse Informationen zu gelangen und diese zu analysieren und zu reflektieren.
- zur Kommunikation und Interaktion mit Klientinnen und Klienten und ihrem Umfeld.
- zur Gestaltung von flexiblen institutionellen Settings und der Orientierung am Einzelfall.
- zur Phasierung des Hilfeprozesses in Handlungsschritte.
- zur Gewährleistung der Partizipation von Klienten und Klientinnen.
- zur Kontrolle der Folgen der Interventionen (vgl. 2011: 160).

**Roland Becker-Lenz** et al nennen vier existentiell notwendige Voraussetzungen als Rahmenbedingungen für professionelles Handeln. „Professionalisiertheit lässt sich eben gerade an der erwartbaren Verfügbarkeit spezifischen professionellen Wissens und professioneller Kompetenzen festmachen, sie setzt einen professionellen Habitus wie eine gelebte und lebbare professionelle Identität voraus.“ (2012: 10) Wissen, Kompetenz, Habitus und Identität sind miteinander verwobene Elemente von Professionalität, die sich nicht voneinander trennen lassen und sich gegenseitig bedingen (vgl. ebd.: 26). Reflexivität wird dabei explizit als verbindende und äußerst wichtige Komponente benannt (vgl. ebd.: 14).

In einer weiteren Arbeit wurde genauer auf die Bedeutung des Habitus eingegangen und eine Studie zu den Handlungsproblemen von Studierenden und ihrer Habitusbildung durchgeführt (vgl. Becker-Lenz/Müller 2009:73). Dabei wurden vier Hauptprobleme herausgearbeitet. Es besteht Unklarheit über den eigenen Auftrag und die Zuständigkeit (vgl. ebd.: 324f.). Die Studierenden sind aufgrund eines mangelnden Verständnisses von Diagnostik, fehlender methodischer Kompetenzen oder einer ungeeigneten Auswahl und Verwendung von Wissensbeständen kaum in der Lage, eine wissensbasierte Deutung vorzunehmen (vgl. ebd.: 325 f.). Es fällt ihnen schwer eine angemessene Beziehung zu den Klientinnen und Klienten aufzubauen und zu gestalten (vgl. ebd.: 326-329). Der Einsatz von Methoden erfolgt häufig fehlerhaft und sie werden eher beliebig ausgewählt und angewandt (vgl. ebd.: 329 f.).

Anhand der Erkenntnisse der Studie wurde das Konzept eines professionellen Habitus entwickelt. „Der Habitusbegriff soll hier als Gesamtheit einer verinnerlichten psychischen Struktur gelten, die auf der Ebene der Unbewussten zentrale Persönlichkeitsmerkmale enthält und als generative Grammatik, Wahrnehmen, Denken und Handeln bestimmt.“ (ebd.: 22) Der professionelle Habitus ist ein Teil des gesamten Habitus einer Person. Damit dieser gebildet werden kann, müssen zum einen die Haltungen bezüglich der Handlungsanforderungen bewusst gemacht werden und zum anderen die eigenen Haltungen angepasst und eine professionelle Grundhaltung verinnerlicht werden (vgl. ebd.). Durch diesen Habitus werden die Sozialarbeitenden befähigt, in der Praxis kompetent vorzugehen (vgl. ebd.: 21).

Als notwendige Grundlage dafür werden ein Berufsethos, die Fähigkeit zur Gestaltung von Arbeitsbündnissen und die Fähigkeit des Fallverstehens angesehen. Das Berufsethos besteht aus einer Berufsethik mit den zentralen Werten Sozialer Arbeit und einer ethischen Grundhaltung. Ein Arbeitsbündnis erfordert von den Professionellen, sich rollenspezifisch auf eine Beziehung einzulassen, den Klientinnen und Klienten aufrichtiges Interesse entgegenzubringen, Übertragungen zu beachten und für sie einzutreten. Beim Fallverstehen

muss jeder Fall in seiner Eigenheit erfasst und bearbeitet werden. Dabei muss theoretisches Wissen einbezogen und das Vorgehen begründet werden (vgl. ebd.: 22-26).

**Silvia Staub-Bernasconi** führt „Fragestellungen einer allgemeinen normativen Handlungstheorie professionellen Handelns“ (2007: 204) auf und versteht den gekonnten Umgang damit als kognitive Schlüsselkompetenzen der Praxis Sozialer Arbeit. Bei den Fragen geht es, um

- die Beschreibung des Problems und der Ausgangslage.
- den Hintergrund und die Entstehung der Situation und die Klärung, welches theoretische Erklärungswissen herbeigezogen wird.
- eine Prognose und Aussage über die weitere Entwicklung.
- die Beschreibung eines Wunschzustands und Zielsetzung.
- die Bestimmung der Akteure und ihrer Funktion.
- die Ermittlung der zu Verfügung stehenden Möglichkeiten und Ressourcen.
- Entscheidungen und konkrete Planung.
- die Auswahl von zu verwendenden Handlungstheorien und Methoden.
- die Überprüfung der Ziele, der Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit (vgl. 2007: 204f.).

**Kitty Cassée** zählt fünf professionelle Fähigkeiten auf, die sie in jedem Praxisfeld der Sozialen Arbeit als erforderlich ansieht und als Basisfähigkeiten bezeichnet. *Theoriebezug* ermöglicht das eigene Handeln zu begründen und immer wieder neues Wissen anzueignen. Durch *Methodenbewusstheit* werden Methoden gezielt verwendet, ihr Einsatz hinterfragt und das Handwerkszeug erweitert. *Nähe/Distanz* kann im Umgang mit Klientinnen und Klienten gesteuert und reflektiert werden. Mit *Kooperation/Reflexion* ist die interne und externe Zusammenarbeit und die Transparenz und Auseinandersetzung des eigenen Handelns im Team gemeint. *Datensammlung/Informationsverarbeitung* bedeutet sowohl Informationen beschaffen zu können als auch diese digital und inhaltlich sinnvoll zu bearbeiten (vgl. 2010: 200).

**Maja Heiner** hat aus den Erkenntnissen von Interviews mit Fachkräften aus verschiedenen Praxisfeldern sechs berufliche Anforderungen in der Sozialen Arbeit formuliert:

- „Reflektierte Parteilichkeit und hilfreiche Kontrolle als Vermittlung zwischen Individuum und Gesellschaft
- Entwicklung realisierbarer und herausfordernder Ziele angesichts ungewisser Erfolgsaussichten in unstrukturierten Tätigkeitsfeldern
- Aufgabenorientierte, partizipative Beziehungsgestaltung und begrenzte Hilfe in alltagsnahen Situationen

- Multiprofessionelle Kooperation und Vermittlung von Dienstleistungen bei unklarem und/oder umstrittenem beruflichem Profil
- Weiterentwicklung der institutionellen und infrastrukturellen Rahmenbedingungen eines wohlfahrtsstaatlich nachrangig tätigen Berufes
- Nutzung ganzheitlicher und mehrperspektivischer Deutungsmuster als Fundament entwicklungsöffener Problemlösungsansätze auf empirischer Basis" (2004: 161)

Sie ordnet jeder dieser sechs beruflichen Anforderungen verschiedene Spannungsfelder zu. Die erforderliche Handlungskompetenz besteht ihrer Ansicht nach darin, eine angemessene Positionierung zwischen den jeweiligen Polen vorzunehmen (vgl. ebd.: 161-167).

In einer neueren Publikation wird ein Handlungskompetenzmodell vorgestellt, bei dem zwischen bereichsbezogenen und prozessbezogenen Kompetenzmustern unterschieden wird, die aus jeweils drei Kompetenzbereichen bestehen. Bei den bereichsbezogenen Kompetenzmustern gibt es die Fallkompetenz, die auf das Klientensystem bezogen ist, die Systemkompetenz, die sich auf die eigene Organisation und Kooperation mit anderen involvierten Systemen bezieht, und die Selbstkompetenz, welche die eigene Persönlichkeit betrifft (vgl. Gromann 2010: 10-12). Die prozessbezogenen Kompetenzmuster setzen sich aus der Planungs- und Analysekompetenz, der Interaktions- und Kommunikationskompetenz und der Reflexions- und Evaluationskompetenz zusammen, denen jeweils noch weitere konkretere Teilkompetenzen und Anwendungsbereiche zugeordnet sind (vgl. Heiner 2010: 66). Die beiden Kompetenzmuster lassen sich miteinander in Beziehung setzen und einzelne Kompetenzbereiche können kombiniert werden.

**Bernd Dewe** et al nennen sechs verschiedene Handlungskomponenten:

- Umgang mit Bürokratie und den institutionellen und äußeren Vorgaben und Rahmenbedingungen
- Strategisches Vorgehen mit den bestehenden Spielräumen unter Berücksichtigung von Konflikt- und Konsensprozessen
- Flexibilität in Bezug auf Einsetzbarkeit, Problembearbeitung und Hilfsangebote, die eine Fähigkeit zur Handlungsentscheidung erfordert
- Zusammenarbeit mit Kolleginnen und Kollegen und Fachkräften anderer Professionen
- Analyse und Entscheidungen auf der Basis wissenschaftlicher Kenntnisse
- Selbstkontrolle, vor allem beim methodischen Vorgehen, und Einschätzung von Auswirkungen und Nebenfolgen (vgl. 1992: 144 f.)

### **2.3.2. Kompetenz und Grundhaltung**

Die genannten Anforderungen der verschiedenen Autorinnen und Autoren werden zur besseren Übersicht zu Oberkategorien zusammengefasst, um damit einen Rahmen abzustecken, anhand dessen die konkreten Anforderungen besser strukturiert werden können und später der Beitrag der Kooperativen Prozessgestaltung überprüft werden kann. In den Publikationen wurde für die Anforderungen zum Teil eine Unterteilung in verschiedene Bereiche und Kategorien vorgenommen, beispielsweise in Können, Wissen, Haltung, Kompetenz, Habitus, Identität, Fähigkeiten, Fall- und Managementebene oder Bereichs- und Prozessbezogenheit. Eine gewisse Einteilung erscheint sinnvoll. Hier wird jedoch nur zwischen den beiden Oberkategorien Kompetenz und Grundhaltung unterschieden. Die Kompetenz wird noch weiter in Fach-, Sozial- und Selbstkompetenz aufgegliedert.

#### **Schlüsselkompetenzen**

Kompetenzen werden allgemein als „Fähigkeiten und Fertigkeiten zur Problembearbeitung“ (Callo 2005: 83) verstanden. Darunter lassen sich Können und Fähigkeiten fassen. Das Wissen wird nicht als eigener Punkt aufgeführt, sondern wird als integraler Bestandteil von Kompetenz gesehen. Nur Wissen, welches auch ins Handeln einfließt, ist relevant für professionelles Handeln. Kompetenz wird im Sinne von Performanz verstanden und zeigt sich damit ausschließlich in der praktischen Anwendung. Sie beinhaltet auch die kreativen, schöpferischen und selbstorganisierenden Persönlichkeitsmerkmale, um die Komplexität aufgrund der Spannungsfelder Sozialer Arbeit zu bewältigen und flexibel zu bleiben (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2011: 119 f.). Die Zielrichtung von Kompetenz besteht insgesamt darin, „in den nicht standardisierbaren Handlungsanforderungen beruflicher Praxis in der Sozialen Arbeit Handlungsfähigkeit zu erlangen und Wissensbestände situations- und aufgabenbezogen nutzen zu können.“ (ebd.: 121)

In Anlehnung an das Verständnis von Cassée besteht Kompetenz aus drei weiteren Kategorien. Sozialkompetenz beinhaltet alle Fähigkeiten im Umgang mit anderen Personen. Fachkompetenz besteht aus den speziellen Kenntnissen und Methoden Sozialer Arbeit. Selbstkompetenz ist die Reflexion und Auseinandersetzung mit der eigenen Person (vgl. 2010: 33-36). In anderen Berufen ist vor allem die Fachkompetenz gefragt, in der Sozialen Arbeit haben Sozial- und Selbstkompetenz einen weitaus höheren Stellenwert.

Die verschiedenen Anforderungen werden diesen drei Kategorien zugeordnet und gleiche bzw. ähnliche Kompetenzen zu einem Oberbegriff zusammengefasst. Die meisten davon finden sich mehr oder weniger in allen Positionen, auch wenn sie nicht immer explizit so benannt und unterschiedlich ausführlich beschrieben werden. Sie bilden die wichtigsten Schlüsselkompetenzen Sozialer Arbeit.

## **Fachkompetenz**

- Methoden:** Verschiedene Methoden sind bekannt und werden sinnvoll ausgewählt und angewendet. Aufgrund der enormen Vielzahl ist eine breite Methodenkenntnis erforderlich. Je nach Arbeitsbereich sind spezialisierte Methoden vorhanden und werden dem Einzelfall angepasst (vgl. Galuske 2011: 55).
- Zielsetzung:** Der Wunschzustand wird benannt und es werden gemeinsam sinnvolle Ziele gesetzt.
- Analyse:** Die Hintergründe und die Entstehung eines Problems werden geklärt und die Situation und die Informationen analysiert und sinnvoll verarbeitet.
- Fallverstehen:** Auf jeden Fall wird individuell und flexibel eingegangen, um ihn in seiner Eigenheit zu verstehen, zu erklären und Deutungen vorzunehmen. Theorie und empirisches Wissen werden zur Fundierung und Begründung des Handelns einbezogen. Es kann eine Prognose und Aussage über die weitere Entwicklung gemacht werden.
- Evaluation:** Die Organisation, die Vorgehensweisen und die Zielerreichung werden, zur Vermeidung von Fehlern und zur Gewährleistung von Effektivität und Effizienz, überprüft. Die Angebote und Rahmenbedingungen werden weiterentwickelt.
- Kontext:** Die vorgegebenen Rahmenbedingungen von Bürokratie, Politik, Recht und Organisation sind bekannt und werden berücksichtigt.
- Information:** Die Ausgangslage und das Problem können beschrieben und notwendige Daten und Informationen gewonnen werden.
- Planung:** Planung ermöglicht strukturiert und strategisch vorzugehen, Entscheidungen zu treffen und den Hilfeprozess in einzelne Handlungsschritte einzuteilen.

## **Sozialkompetenz**

- Beziehung:** Der Aufbau und die Gestaltung von Beziehungen mit Klientinnen und Klienten erfolgt durch angemessene Interaktion und Kommunikation. Ihnen wird ein aufrichtiges Interesse entgegengebracht. Mit Nähe und Distanz und Übertragungsmechanismen wird sensibel umgegangen und aus einer spezifischen Rolle heraus gehandelt.



**Kooperation:** Auf der Fachebene erfolgt sowohl eine Zusammenarbeit innerhalb der eigenen Organisation als auch trägerübergreifend mit anderen Fachkräften und Institutionen. Es kann zwischen verschiedenen Akteuren vernetzt und koordiniert werden.

**Koproduktion:** Auch mit den Klientinnen und Klienten und ihrer Umwelt wird kooperiert und ein Arbeitsbündnis hergestellt. Es wird bewusst auf die Partizipation und Beteiligung geachtet und verschiedene Wahrnehmungen und Perspektiven ernst genommen und berücksichtigt.

### **Selbstkompetenz:**

**Reflexion:** Durch Selbstkontrolle und Selbstreflexion wird das eigene Handeln überprüft und hinterfragt. Neben dem methodischen Vorgehen werden auch eigene Gefühle und Haltungen reflektiert und bearbeitet. Es ist eine Evaluation auf der Ebene der eigenen Person, die persönlich und im Team stattfindet.

All diese Kompetenzen lassen sich nicht trennscharf voneinander abgrenzen und ergänzen und durchdringen sich gegenseitig. Beziehung spielt, z.B. durch Kommunikation, bei fast jeder anderen Kompetenz eine Rolle. Trotzdem ist es wichtig, sie auch als eigenständige Schlüsselkompetenz zu betrachten.

### **Grundhaltung**

Es ist nicht möglich die Kompetenzen einfach nur technisch anzuwenden. Es braucht ein verbindendes Element als Grundlage, um sich davon leiten zu lassen und in der Praxis danach zu handeln. Diese Notwendigkeit geht schon aus den Strukturmerkmalen hervor, auch die einzelnen Positionen setzen eine gewisse Haltung, Ethik, Habitus oder Identität voraus. Das Handeln und der Umgang mit den Menschen erfolgt auf der Basis ethischer Grundwerte und Maximen der Sozialen Arbeit.

Diese Wertbezogenheit wird hier als Grundhaltung verstanden. Wie diese letztlich benannt wird, ist zweitrangig, entscheidend ist das jeweilige Verständnis hinter den Begriffen. Es wird von einer in der Persönlichkeit verinnerlichten Grundhaltung ausgegangen, die das eigene Handeln steuert und Orientierung gibt. Sie zu habitualisieren ist jedoch kein einmaliger Vorgang. Wenn die Grundhaltung entwickelt wurde, wird daraus kein Selbstläufer, plötzlich automatisch professionell zu handeln. Es bedarf einer kontinuierlichen Reflexion der Grundhaltung, eines inneren Dialogs und Diskurses im Rahmen der Profession (vgl. Hochuli Freund/Stotz 123 f.). Durch die Ausbildung der Kompetenzen und der Grundhaltung entsteht gleichzeitig auch eine Identität, ein professionelles Selbstverständnis.

Die beiden Oberkategorien bilden die konkreten Anforderungen an professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit. Die jeweiligen Schlüsselkompetenzen und die Grundhaltung machen die Qualität des Handelns aus. Einzelne Kompetenzen nicht zu beherrschen oder zu vernachlässigen ist damit unprofessionell. Die hohe Flexibilität, die Orientierung am Einzelfall und die Strukturmerkmale Sozialer Arbeit erschweren es, einen detaillierten und einheitlichen Standard für die Kompetenzen festzulegen. Es ist lediglich möglich, wie es hier versucht wurde, die groben Kompetenzbereiche zu bestimmen. Zudem müssen die Schlüsselkompetenzen je nach Arbeitsbereich und Institution weiter ausdifferenziert sein in die notwendigen Facetten und Teilkompetenzen. Die Professionellen müssen situations- und aufgabenbezogen reagieren können und sich diese bei Bedarf aneignen. Bisher gelten in der Sozialen Arbeit jedoch keine allgemeingültigen Kompetenzen (vgl. ebd.: 121). Genauso wenig gibt es eine verbindliche Berufsethik und Einigkeit über die Werte der Grundhaltung (vgl. Becker-Lenz/Müller 2009: 23).

Damit in einem Hilfeprozess tatsächlich alle Kompetenzen ins Handeln einfließen, muss ihr Einsatz fest eingeplant und überprüft werden. Eine solche Reflexion des professionellen Handelns erfolgt nicht automatisch und erfordert deshalb eine Rahmenstruktur für das methodische Vorgehen.

#### **2.4. Modelle**

Zur besseren Planung des Hilfeprozesses wurde mehrfach probiert, ein geeignetes Modell zur Phasierung und Unterteilung in einzelne Schritte zu entwickeln. Dewe et al bemängeln, dass es bisher nicht ausreichend gelungen ist, ein angemessenes Konzept von Professionalität für die Praxis zu entwerfen (vgl. 2001: 24). Auch Heiner stellt eine Lücke fest, da die Voraussetzungen dafür hauptsächlich theoretisch diskutiert wurden und kaum in handlungsleitende Modelle gemündet sind. Diese bestehen deshalb nur in groben Zügen (vgl. Heiner 2004: 37 f.). Das Resümee zu ihrer eigenen Forschung, um dem Problem Abhilfe zu schaffen, fällt eher bescheiden aus und lässt weiterhin viele Fragen offen. Die Angelegenheit ist noch immer nicht abschließend geklärt (vgl. ebd.: 38, 168).

Einige der bisherigen Versuche, eine Systematik für professionelles Handeln aufzustellen, werden zusammen mit ihrer bildlichen Darstellung präsentiert und ihre Mängel und Schwachstellen kurz angesprochen. Sie werden jedoch nicht weiter vertieft. Die zuvor erarbeiteten Anforderungen müssen die Grundlage für ein Prozessmodell bilden und dienen damit als Maßstab, an denen sich die Modelle messen müssen.

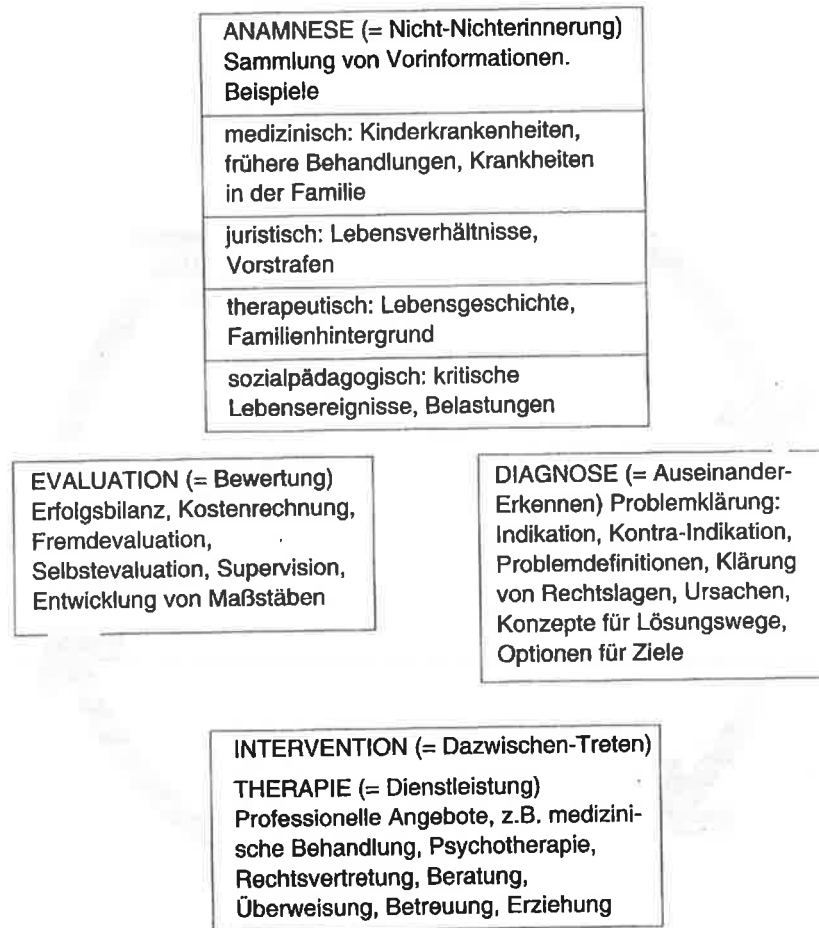


Abb. 1: Allgemeines Modell professioneller Fallarbeit (in: Müller 2006: 75)

Müller verwendet ein allgemeines Modell professionellen Handelns, das auch in anderen Professionen zur Anwendung kommt. Er bezeichnet es als das bekannteste Modell, das aus den Schritten Anamnese, Diagnose, Intervention und Evaluation besteht (vgl. 2006: 64). Eine solche Einteilung ist zunächst sehr hilfreich, greift insgesamt aber zu kurz, da sie den Hilfeprozess nur vereinfacht und in Grundzügen darstellt und viele Kompetenzen nicht enthalten sind.

Der Entwurf von Stimmer ist weitaus umfangreicher und scheint die Anforderungen grundsätzlich zu berücksichtigen. Lediglich die Kooperation auf der Fachebene ist nicht explizit enthalten. Ein Arbeitsbündnis mit Klientinnen und Klienten zu schließen, wird nicht nur zu Beginn, sondern auch im Verlauf einer Zusammenarbeit immer wieder nötig sein. Hauptkritikpunkt an Stimmers Modell ist jedoch, dass die Kompetenzen, Informationen zu sammeln, zu analysieren und zu diagnostizieren, unter nur einen einzigen Punkt gefasst und nicht genauer voneinander unterschieden werden.

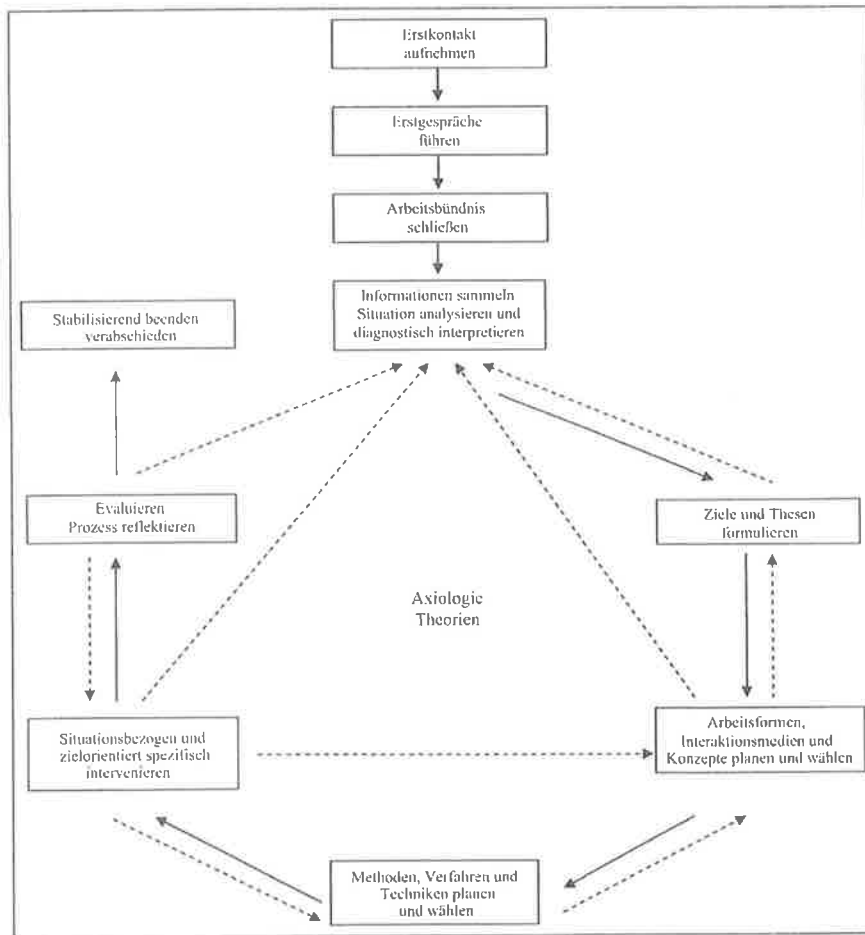


Abb. 2: Zirkulärer Problemlösungsprozess (in: Stimmer 2012: 37)

Possehl stellt fest, dass es in der Sozialen Arbeit schon sehr lange und sehr viele Phasenmodelle gibt. Er vergleicht einige miteinander und fasst sie zu seinem Vorschlag der „Beurteilung der Situation mit Beschluss“ zusammen (vgl. 2009: 122f.) Das Modell ist grafisch ungünstiger dargestellt, als es tatsächlich gedacht ist, nämlich zirkulär und zur flexiblen Handhabung (vgl. ebd. 125-127). Dennoch vermittelt es einen eher statischen und technischen Eindruck und es ist unklar, warum der Entscheidung ein so hoher Stellenwert als eigene Phase beigemessen wird, zumal bei jedem Schritt Entscheidungen getroffen werden müssen. Kooperation, Koproduktion, Grundhaltung und selbst die Strukturmerkmale werden von Possehl nicht wirklich berücksichtigt.

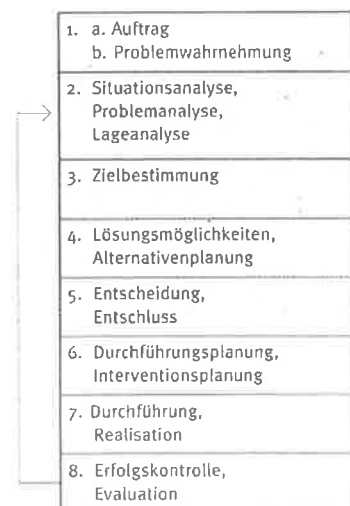


Abb. 3: Phasenmodell (in: Possehl 2009: 23)

Handlungsbereiche/ Handlungsebenen	Analyse der Rahmenbedingungen	Situations- oder Problemanalyse	Zielentwicklung	Planung	Evaluation
<b>Kommunale Planungsebene/Aufgaben der Sozialplanung</b>	Bestandserhebung und -bewertung im Sozialraum	Ermittlung des Bedarfes an Angeboten und Maßnahmen im Sozialraum	Entwicklung von Handlungsmaximen und Zielen für die Arbeit im Sozialraum	Maßnahmenplanung für alle betroffenen Arbeitsfelder	Input- bzw. Maßnahmen-evaluation (Berichtswesen)
<b>Managementebene/Aufgaben der Leitung</b>	Analyse der Rahmenbedingungen	Ermittlung des Bedarfes an Angeboten der Einrichtung	Erarbeitung eines Leitbildes und konzeptioneller Ziele	Operationalisierung der Ziele (Angebote und Arbeitsprinzipien)	Effektivität und Effizienz der Gesamtorganisation bzw. einzelner Projekte
<b>Fallebene/Aufgaben der Fachkräfte</b>	Auftrags- und Kontextanalyse	Situations- und Problemanalyse	Aushandlung von Konsenszielen	Operationalisierung der Ziele	Prozess- und Ergebnis-evaluation

Abb. 4: Werkzeugkasten für methodisches Handeln (in: Spiegel 2011: 120)

Spiegel gibt einen Werkzeugkasten an die Hand, der als Rahmengerüst mit verschiedenen Methoden und Bausteinen gefüllt werden kann. Sie beschränkt sich dabei nicht nur auf die Fallarbeit, sondern bezieht auch die Ebene der Organisation und des Sozialraums mit ein (vgl. 2011: 120-125). Die Kompetenzen und die Grundhaltung werden berücksichtigt, auch wenn sie nicht umfassend grafisch einbezogen werden. Der Nachteil dieses Modells ist, dass die übergeordneten Abläufe sehr viel Raum einnehmen und die konkrete Fallarbeit eher etwas zu kurz kommt. Für die durchschnittlichen Professionellen könnte es zu umfassend und komplex sein, da sie sich hauptsächlich auf der Fallebene bewegen und dafür ausgerüstet sein müssen.

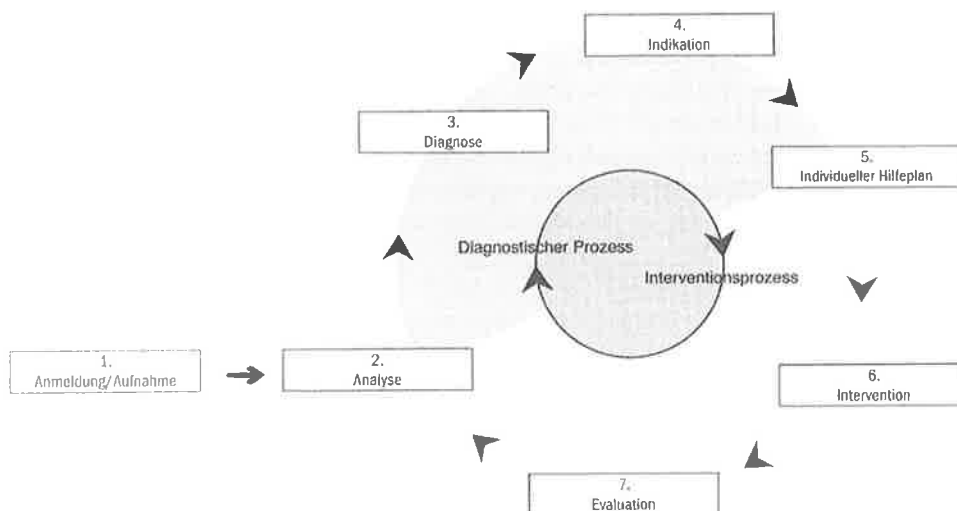


Abb. 5 Zyklusmodell für den Hilfeprozess (in: Cassée 2010: 65)

Das Modell von Cassée ist von der Darstellung her gelungen und enthält die wichtigsten Kompetenzen als Handlungsschritte, lediglich die Kooperation und Koproduktion sind nicht explizit integriert. Zu bemängeln ist, dass die theoretischen Grundlagen recht dünn ausfallen und gar nicht auf die Grundhaltung eingegangen wird. Die Methodik ist überwiegend praktisch und zudem sehr stark auf die Kinder- und Jugendhilfe ausgerichtet, ausgestattet mit einem vorgegebenen Paket manualisierter Instrumente (vgl. 2010: 63). Die Verwendung standardisierter Inhalte ist auf dem Hintergrund der Individualität des Einzelfalls eher kritisch zu beurteilen. Unabhängig davon kann diese Vorgehensweise nur schwer in einem anderen Praxisfeld genutzt werden, und selbst in verschiedenen Institutionen im Bereich der Jugendhilfe ließe sie sich nicht unverändert übernehmen. In den Grundzügen ist das Modell ansprechend, jedoch theoretisch zu wenig untermauert und in der praktischen Ausgestaltung nicht ganzheitlich genug.

Possehl nennt als Unterschiede beim Vergleich verschiedener Phasenmodelle, dass diverse Begrifflichkeiten für die gleichen Sachverhalte genutzt werden und manche Schritte je nach Modell stärker aufgegliedert, zusammengefasst oder ausgelassen werden (vgl. 2009: 123). Dies ist auch für die zuvor aufgeführten Beispiele zutreffend. Der kurze Überblick reicht zwar nicht aus, eine fundierte und umfassende Aussage zu den Modellen zu treffen, die Auseinandersetzung damit ist jedoch hilfreich, um festzustellen, dass alle Methodiken und Modelle gewisse Mängel aufweisen und nicht immer die Strukturmerkmale, Kompetenzen und Grundhaltung berücksichtigen. Zudem können die alternativen Entwürfe mit der Methodik der Kooperativen Prozessgestaltung ins Verhältnis gesetzt werden.

Die große Anzahl der Modelle und aktuelle Publikationen machen deutlich, dass diesem Thema nach wie vor eine große Bedeutung zukommt und ein Interesse und ein großer Bedarf nach einer geeigneten Methodik vorhanden sind. Die besondere Herausforderung besteht darin die komplexen Ansprüche für professionelles Handeln in eine praktische und möglichst einfache zu handhabende Systematik zu fassen.

## **Zusammenfassung**

Bevor zur Methodik der Kooperativen Prozessgestaltung übergegangen wird, werden die wichtigsten Erkenntnisse des Kapitels zusammengefasst:

Professionelles Handeln ist qualitativ hochwertiges, bewusstes Handeln im beruflichen Kontext. Die Anforderungen für die Professionellen bestehen darin, über verschiedene Schlüsselkompetenzen und eine Grundhaltung zu verfügen, mit deren Hilfe sie sich in den Spannungsfeldern Sozialer Arbeit bewegen können, ohne zu versuchen diese aufzuheben. Zur Gewährleistung der Qualität bedarf es einer beständigen Reflexion und einer Systematik, die dabei unterstützt das Handeln zu strukturieren.

### **3. Methodik der Kooperativen Prozessgestaltung**

Nachdem die Anforderungen an professionelles Handeln erarbeitet worden sind, wird im nächsten Schritt hauptsächlich auf die Methodik der Kooperativen Prozessgestaltung eingegangen. Zunächst werden die theoretischen Hintergründe, die konkreten Inhalte und das Prozessmodell erläutert, damit anschließend der Beitrag zur Professionalisierung und die Frage, inwiefern die Methodik den Anforderungen gerecht wird, diskutiert werden können.

Hochuli Freund und Stotz haben ein methodenintegratives Lehrbuch verfasst, das aus zwei Teilen besteht. Im ersten Teil werden die Anforderungen an professionelles Handeln dargelegt, der zweite Teil hat eine praktische Ausrichtung, beschreibt das Prozessmodell und stellt verschiedene Methoden vor. Der Begriff Methodik wird dabei als „*theoriegeleitete methodische Strukturierung von Unterstützungsprozessen in der Sozialen Arbeit*“ (2011: 132) bezeichnet und das zu Grunde liegende Prozessmodell wird als Gerüst der Methodik angesehen (vgl. ebd.: 129).

#### **3.1. Theoretische Grundlagen**

Es werden nun in Grundzügen die verschiedenen Grundannahmen und Ansprüche aus Sicht der Autorin und des Autors vorgestellt (Alle Anforderungen im Überblick ebd.: 129-131):

Der Auftrag Sozialer Arbeit besteht in der Herstellung sozialer Gerechtigkeit, sozialer Integration und der Autonomie der individuellen Lebensführung. Jede Organisation hat zudem einen eigenen Auftrag und eine spezielle Zielgruppe. Es gibt verschiedene Praxisfelder und die Arbeit erfolgt mit Einzelpersonen, Familien, Gruppen und dem Gemeinwesen (vgl. ebd.: 37). Die strukturellen Bedingungen und Widersprüche diffuser Allzuständigkeit, doppelter Loyalitätsverpflichtung, der Nichtstandardisierbarkeit, Koproduktion und Involviertheit der ganzen Person, bilden die Grundlage als Profession und müssen ausbalanciert werden (vgl. ebd.: 59f.).

Es wird von einer ethischen Grundhaltung ausgegangen, die das Handeln leitet. Diese beruht auf einem Menschenbild, welches eine Orientierung an den Ressourcen und das Verständnis einer lebenslangen Entwicklung beinhaltet. Die Würde des Menschen, die Menschenrechte, soziale Gerechtigkeit, Solidarität und Subsidiarität bilden die Grundwerte für ein verantwortungsbewusstes und reflektiertes Handeln unter Berücksichtigung von rechtlichen Grundlagen, Verfassungsgrundsätzen und Datenschutzrichtlinien. Es wird eine Haltung von Wertschätzung, Aufmerksamkeit, Achtsamkeit und Anwaltlichkeit eingenommen. Ein beständige Reflexion der Ethik und Weiterentwicklung der Grundhaltung wird als unabdingbar angesehen (vgl. ebd.: 81f., 123).

Eine Arbeitsbeziehung mit Klientinnen und Klienten zu gestalten, ist eine anspruchsvolle und widersprüchliche Aufgabe, die nur erfüllt werden kann, wenn Selbstreflexion fest installiert wird. Außerdem sind meist weitere Beteiligte einzubeziehen und gilt es, eine gelingende Kooperation auf der Fachebene herzustellen. (vgl. ebd.: 111 f.).

„Methoden werden jeweils im Kontext eines übergeordneten *Konzepts* oder einer *Methodik* entworfen und sie stützen sich auf *Techniken* ab, die als standardisierte Verhaltensmuster in der Arbeit eingesetzt werden können.“ (ebd.: 124) Es sind Kompetenzen und eine Grundhaltung erforderlich, um diese individuell und angemessen anzuwenden und dauerhaft handlungsfähig zu bleiben. Es bedarf einer grundlegenden Strukturierung des methodischen Handelns (vgl. ebd.).

Die Methodik der Kooperativen Prozessgestaltung versucht all diesen Voraussetzungen und Anforderungen gerecht zu werden, baut darauf auf und versucht sie in einem Prozessmodell zusammenzuführen und abzubilden.

### **3.2. Methodik und Prozessmodell**

Die Verwendung einer vorgegebenen Rahmenstruktur für das methodische Vorgehen wird mit der Nichtstandardisierbarkeit des Handelns in der Sozialen Arbeit begründet. Die Kooperative Prozessgestaltung fügt sich damit in eine Reihe mit den zuvor vorgestellten Entwürfen verschiedener Prozessmodelle.

Das Modell besteht aus sieben Teilschritten – Situationserfassung, Analyse, Diagnose, Zielsetzung, Interventionsplanung, Interventionsdurchführung und Evaluation – und zwei Ebenen der Zusammenarbeit mit Klientinnen, Klienten und Fachkräften, die sich über den gesamten Prozess erstrecken. Es wird zwischen einer analytischen (blauen) Phase und einer (roten) Handlungsphase unterschieden. Die Schritte sind idealtypisch angeordnet, können jedoch auch in anderer Reihenfolge durchgeführt, übersprungen oder wiederholt werden. Sie dienen als Strukturierungshilfe und lassen sich in der Praxis nicht statisch voneinander abgrenzen. Die Darstellung dient als Orientierungshilfe und kann als Hintergrundfolie für das Denken und Handeln benutzt werden. Das Modell lässt sich für sämtliche Prozesse auf der Fall- und Fachebene von unterschiedlicher Zeitdauer heranziehen. Es unterstützt dabei, die Hilfen und Akteure zu koordinieren und das eigene Vorgehen zu reflektieren. Darin enthalten sind – ohne Anspruch auf Vollständigkeit – verschiedene Methodenvorschläge für die Prozessschritte und vorgegebene Kriterien (Kooperation, Zielsetzung Soziale Arbeit, Professionsethik, Praxisfelder, Aufwand), anhand derer ihr Einsatz überprüft und gemessen werden kann (vgl. ebd.: 132-147).



Die gesamte Vorgehensweise lässt sich in einem Satz zusammenfassen: „*Kooperative Prozessgestaltung bezeichnet Prozesse, die sowohl intra- und interprofessionell als auch gemeinsam mit einer Klientin oder einer Klientengruppe [erfasst, analysiert, diagnostiziert und] im Hinblick auf definierte Ziele geplant, umgesetzt und ausgewertet werden.*“ (ebd.:133)

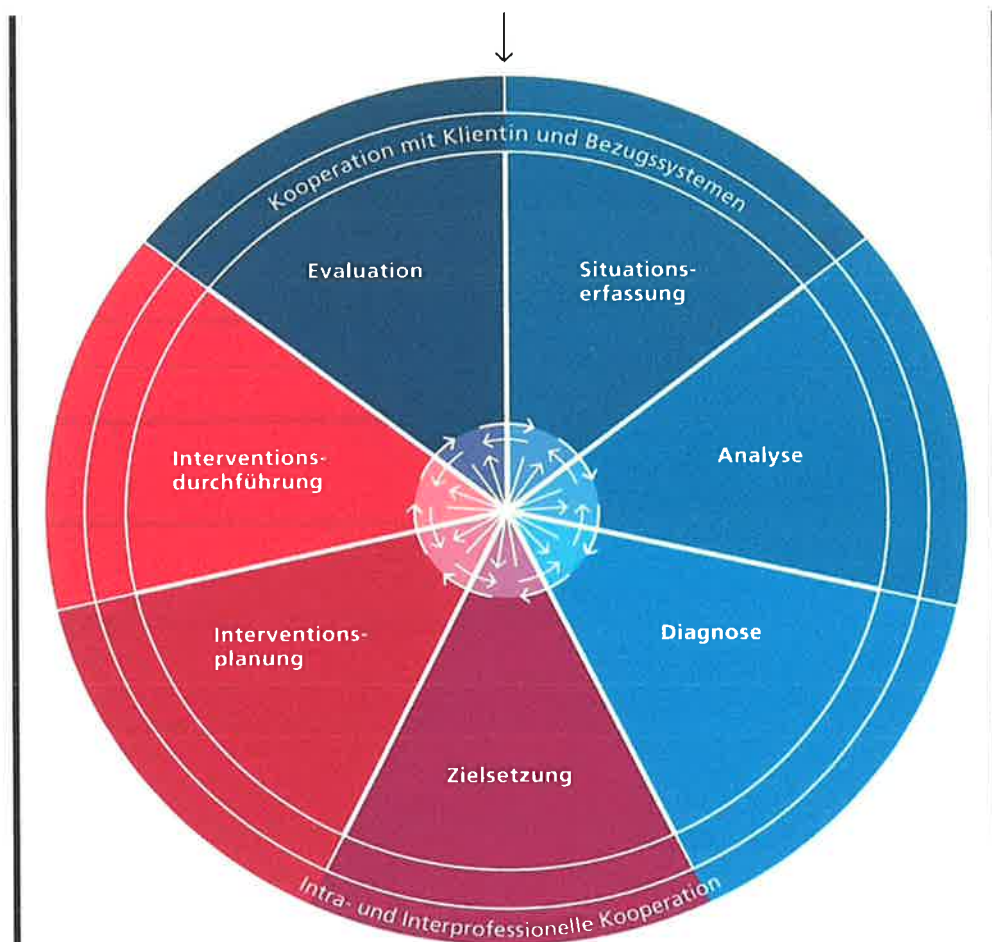


Abb. 6: Prozessmodell Kooperative Prozessgestaltung (in: Hochuli Freund/Stotz 2011: 136)

Bei der **Situationserfassung** geht es darum, die gesamte Situation in einem Fall zu erfassen. Die Informationen und Ansichten sollen, mit Vermerk der jeweiligen Quellen, unvoreingenommen und ohne diese direkt zu bewerten, zusammengetragen werden, mit dem Ziel ein möglichst umfassendes Bild zu erhalten. Dabei muss auch geklärt werden, ob überhaupt eine Zuständigkeit vorhanden ist und welcher Auftrag gegebenenfalls besteht. Letztendlich soll ein Realitätsausschnitt festgelegt und ein vorläufiges Thema bestimmt werden. Als Methoden der Situationserfassung werden Aktenstudium, Erkundungsgespräch, und Beobachtung angeführt (vgl. ebd.: 148-173).

Die **Analyse** soll den Fall sprichwörtlich auseinander nehmen, genauestens untersuchen und unter die Lupe nehmen. Ausgehend vom vorläufigen Thema wird die Komplexität zunächst erhöht und mit Hilfe einer Auslegeordnung weitere Daten erhoben. Anschließend findet eine Bewertung und Beurteilung der Daten hinsichtlich ihrer Relevanz statt. Dazu werden Hypothesen gebildet, die keine Interpretationen und Erklärungen enthalten und mit denen die bestehenden Informationen verdichtet und auf die wichtigsten Aspekte reduziert werden, mit dem Zweck die genaue Fallthematik zu bestimmen. Methoden und Instrumente für die Auslegeordnung sind Notationssysteme, Raster bzw. Klassifikationssysteme und verschiedene Praktiken zur Perspektivenerfassung. Nachfolgende Abbildung stellt die Vorgehensweise und den Ablauf bei der Analyse dar (vgl. ebd.: 174-210).

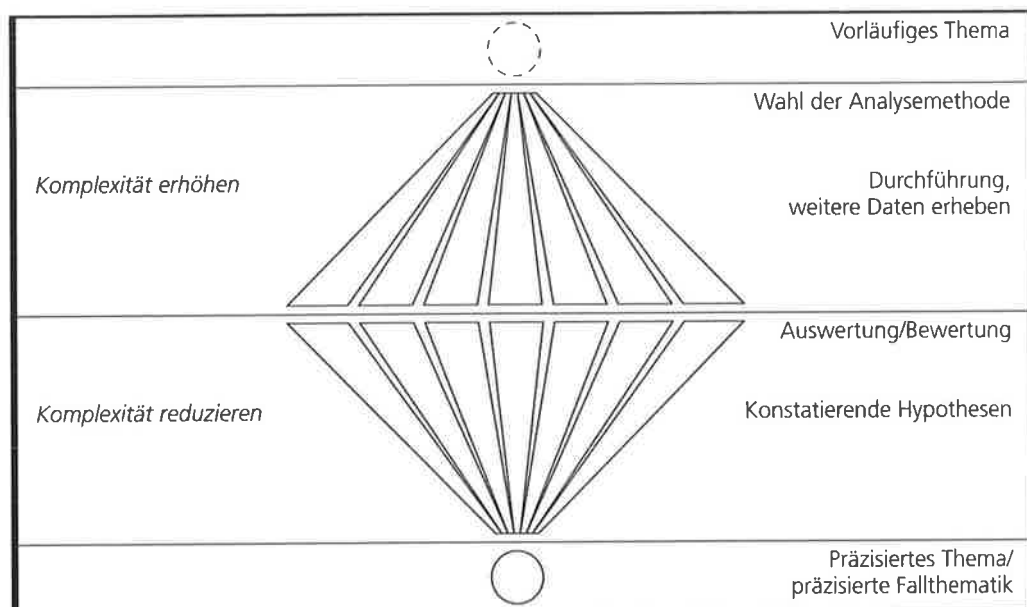


Abb. 7: Vorgehen bei der Analyse (in: Hochuli Freund/Stotz 2011: 177)

Die **Diagnose** verfolgt das Ziel differenzierter und wissenschaftlicher Deutungen. Unklarheiten und Schwierigkeiten der zuvor bestimmten Fallthematik sollen in diesem Schritt erklärt und verstanden werden. Es geht darum, mit einer ganzheitlichen Betrachtung die Ansichten und die innere Handlungslogik einer Person nachzuvollziehen. Durch Fallverstehen können Aussagen über die weitere Vorgehensweise getroffen werden. „Eine Diagnose hat also stets eine *handlungsleitende und prognostische Funktion*.“ (ebd.: 213) Es werden zwei Möglichkeiten für diagnostische Verfahren aufgezeigt, rekonstruktive oder wissenschaftliche Methoden. Das selbst entwickelte „Theoriegeleitete Fallverstehen“ verhält sich in Bezug auf Erhöhung und Reduktion der Komplexität ähnlich wie die Analyse. Es werden mindestens zwei verschiedene Theorien herangezogen und mit dem Fall in Beziehung gesetzt. Daraus werden erklärende Hypothesen gebildet, die am Schluss zu einer handlungsleitenden Arbeitshypothese im Stil „Wenn... dann...“ und einer Fragestellung für

die Professionellen zusammengefasst werden. Die Arbeitshypothese bildet die Grundlage für alle nachfolgenden Schritte bis zur Evaluation (vgl. ebd.: 211-244).

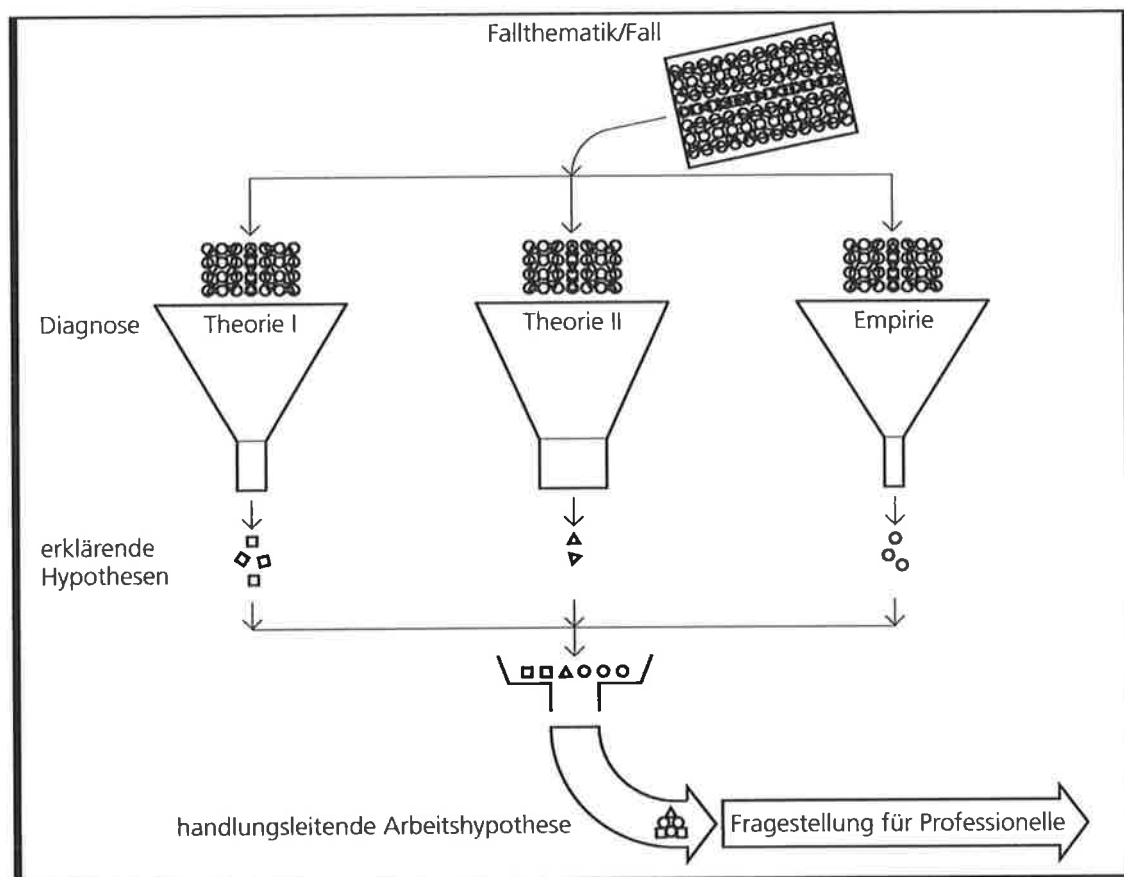


Abb. 8: Theoriegeleitetes Fallverstehen (in: Hochuli Freund/Stotz 2011: 220)

**Zielsetzung** dient dazu einen angestrebten Zustand zu benennen und damit eine Richtung vorzugeben. Es wird zwischen Bildungszielen der Klientinnen und Klienten, die nur gemeinsam mit ihnen formuliert werden können, und Unterstützungszielen für die Fachkräfte unterschieden. Des Weiteren werden eine Hierarchisierung in Fern-, Grob- und Feinziele und Kriterien zur Zielformulierung an die Hand gegeben (vgl. ebd.: 245-261).

Die **Interventionsplanung** soll dazu beitragen, das weitere Vorgehen auf Grundlage der bisherigen Erkenntnisse und Ziele vorzubereiten. Dabei ist die Orientierung an theoretischen Handlungskonzepten möglich, es werden verschiedene Handlungsoptionen entworfen, wobei je nach Bereich und Situation auf verschiedene Interventionsmethoden zurückgegriffen werden kann. Die Planung regelt die konkreten Rahmenbedingungen und hilft Verantwortlichkeiten zu benennen und Absprachen zu treffen (vgl. ebd.: 262-282).

Bei der **Interventionsdurchführung** werden die gewählten Strategien praktisch umgesetzt. Dazu ist eine umfassende Vernetzung und Koordination erforderlich. Ebenso notwendig ist es, flexibel auf Veränderungen zu reagieren und die geplanten Maßnahmen bei Bedarf zu

überarbeiten und anzupassen. Zeitgleich erfolgt laufend die Dokumentation der Interventionen (vgl. ebd.: 283-297).

**Evaluation** ist dazu da, rückblickend zu beurteilen, was gelungen oder misslungen ist, um daraus für die Zukunft zu lernen. Dafür ist ein gewisser Abstand notwendig und darf kein direkter Handlungsdruck bestehen. Die Sinne müssen frei und darauf ausgerichtet sein, sich kritisch mit der eigenen Vorgehensweise auseinanderzusetzen. Jede Aktion und Entscheidung, jeder einzelne Prozessschritt, die Kooperationsebenen und der Unterstützungsprozess als Gesamtes können mit Hilfe von Kriterien überprüft und bewertet werden. Diese Kontrolle findet sowohl fortlaufend als auch zum Abschluss eines Prozesses statt. Evaluationsgefäße und -räume werden fest in den Arbeitsablauf eingeplant, mit dem Ziel das Handeln dauerhaft zu verändern und zu verbessern (vgl. ebd.: 298-311).

Die **Kooperation** findet kontinuierlich über den Prozessverlauf hinweg statt. Für jede Phase werden verschiedene Aufgaben und die konkrete Ausgestaltung der Zusammenarbeit auf den beiden Ebenen angesprochen. Der aktiven und bewussten Beteiligung, vor allem der Klientinnen und Klientensysteme, aber auch der Fachkräfte, wird ein sehr hoher Stellenwert beigemessen (vgl. ebd.: 137).

Der gesamte Prozess der Fallbearbeitung muss in sich schlüssig und nachvollziehbar sein und aufeinander aufbauen. In jedem Schritt werden die vorherigen Erkenntnisse aufgegriffen und weiter verwendet. Einzelne Schritte müssen gegebenenfalls erneut durchgeführt werden, wenn zu wenig Daten oder Unklarheiten vorhanden sind.

## **4. Beitrag zur Professionalisierung**

Nachdem die Anforderungen an professionelles Handeln erarbeitet und die Methodik der Kooperativen Prozessgestaltung dargelegt wurde, können die beiden Wissensbestände nun zusammengeführt werden und es kann überprüft werden, inwiefern die Kooperative Prozessgestaltung den Anforderungen gerecht wird. Zuerst wird aufgezeigt, wie sich die Schlüsselkompetenzen und die Grundhaltung darin wiederfinden und welchen allgemeinen Gewinn die Methodik mit sich bringt. Anschließend wird vertieft auf einige Besonderheiten eingegangen, indem einzelne Kompetenzen herausgegriffen und genauer beleuchtet werden.

### **4.1. Allgemein**

In der Methodik der Kooperativen Prozessgestaltung werden zwar keine Schlüsselkompetenzen formuliert, dennoch besteht ein klarer und direkter Bezug zu den unter Punkt 2.3.2 aufgestellten Anforderungen professionellen Handelns. Die Kompetenzen

und die Grundhaltung finden sich eins zu eins in der Methodik wieder und werden fast vollständig durch die Prozessschritte abgebildet.

Die notwendige *Information* zu gewinnen und die Ausgangslage zu bestimmen, erfolgt bei der Situationserfassung. Die *Zielsetzung*, *Analyse* und *Evaluation* sind in den gleichnamigen Prozessschritten enthalten. Das *Fallverstehen* ist der Diagnose zuzuordnen. Die Auswahl und der Einsatz verschiedener *Methoden* sind während des Hilfeprozesses ständig gefragt. *Planung* erfolgt zum einen bei der Interventionsplanung, darüber hinaus steht das gesamte strukturierte Vorgehen der Prozessgestaltung in Verbindung mit dieser Kompetenz. Die *Kooperation* auf der Fachebene ist identisch mit der intra- und interprofessionellen Zusammenarbeit. *Koproduktion* und Gestaltung der *Beziehung* mit Klientinnen und Klienten spiegelt sich in der anderen Kooperationsebene wider. Der *Kontext* wird nicht extra unter einem Punkt aufgeführt, allerdings taucht an der einen oder anderen Stelle auf. Beispielsweise werden bei der Situationserfassung die rechtliche Situation, der Auftrag und der Organisationskontext beachtet, und auch die Kooperation greift den Umgang mit anderen Professionen und Handlungslogiken auf. Die *Reflexion* zieht sich hindurch wie ein roter Faden und ist mit allem verwoben, angefangen bei der Reflexion und Weiterentwicklung der Grundhaltung, über die Auswertung jedes Prozessschrittes bis hin zur Methodenreflexion. Als Teil der Evaluation ist sie zudem fest eingebettet. Eine handlungsleitende *Grundhaltung* wird vorausgesetzt und in den theoretischen Grundlagen ausführlich beschrieben. Professionsethik dient zudem als ein Kriterium der Methodenreflexion.

Anhand dieser kurz dargestellten Verknüpfungen wird deutlich, dass die Kooperative Prozessgestaltung rein formal alle Qualitätsanforderungen an professionelles Handeln erfüllt. Mit den nächsten Punkten werden die Bedeutung der Methodik für die Soziale Arbeit und die konkreten Auswirkungen für die Praxis noch genauer beschrieben.

#### **4.1.1. Ganzheitlichkeit**

Im Gegensatz zu anderen Beiträgen ist es gelungen, mit der Kooperativen Prozessgestaltung ein umfassendes Modell aufzustellen, das alle Anforderungen berücksichtigt. Dabei ist es jedoch nicht nur ein Flickenteppich verschiedener Standpunkte, sondern stellt einen eigenen Entwurf professionellen Handelns dar. Dabei wird ein breites und ganzheitliches Bild entworfen.

- Hochuli Freund und Stotz sehen nicht nur Diagnose oder Evaluation, wie es in einigen anderen Publikationen der Fall ist, als elementaren Beitrag zur Professionalisierung, sondern verstehen darunter den gesamten Prozess einer Fallbearbeitung, bei dem die

fachliche Tätigkeit unweigerlich mit der Beziehung und der Aushandlung mit Klientinnen und Klienten verbunden wird (vgl. ebd.: 315).

- Die Methodik schafft einen Rahmen, der sich unterschiedlich füllen lässt. Dieser ist zwar strukturiert, aber zugleich offen. Er ist eng genug, um Beliebigkeit zu vermeiden, da eine Systematisierung und klare Prinzipien vorgegeben sind. Trotzdem ist die Vorgehensweise nicht zu standardisiert und offen genug, um je nach Fall und Kontext Anpassungen vorzunehmen.
- Für die Prozessschritte werden einige Vorschläge für geeignete Methoden und Instrumente gemacht. Diese können ergänzt und genauso gut andere und neue verwendet werden. Gegebenenfalls können einzelne sogar an unterschiedlicher Stelle zum Einsatz kommen.
- Die Verwendung ist nicht statisch auf ein Arbeitsfeld ausgerichtet, sondern kann übergreifend zum Tragen kommen. Auch die Zeitdauer kann zwischen einer Momentaufnahme und jahrelanger Begleitungen variieren. Die konkreten Inhalte sind formbar und lassen sich je nach Bereich anders gestalten.
- Verschiedene Positionen und Ansichten lassen sich verbinden bzw. auswählen. Trotz des klaren theoretischen Hintergrunds lässt sich die Methodik auch auf andere Grundannahmen und verschiedene Theorien Sozialer Arbeit aufbauen, solange diese keine gänzlich widersprüchlichen Meinungen enthalten, z.B. dass keine Kooperation notwendig ist.

Kooperative Prozessgestaltung ist eine Aussage darüber, was professionelles Handeln ist. Der Rahmen für das konkrete Vorgehen ist gesamthaft, praxisfeldübergreifend, zeitlich und vom Einsatz flexibel. Er ermöglicht Methodenvielfalt und den Einbezug verschiedener theoretischer Entwürfe und bietet ein ausgewogenes Verhältnis von Strukturierung und Offenheit. Der Methodik gelingt dabei ein Balanceakt. Sie hebt die Strukturmerkmale und Spannungen nicht auf, sondern macht sie bewusst. Trotzdem kann und will sie den Professionellen nicht die Verantwortung nehmen, sich entscheiden zu müssen. Sie liefert aber – und darin besteht eine enorme Erleichterung – einen Rahmen, in dem dies fundiert, nachvollziehbar und begründet erfolgen kann.

#### **4.1.2. Differenziertheit**

Die Unterteilung des Hilfeprozesses in Teilschritte und einen vorgegebenen Ablauf ist eine rein analytische und vereinfachte Vorgehensweise. In der Praxis sind die Übergänge fließend und die Reihenfolge variabel. Doch gerade diese exakte Unterscheidung macht eine besondere Qualität der Kooperativen Prozessgestaltung aus.

Vor allem bei Situationserfassung, Analyse und Diagnose werden die Begrifflichkeiten und das, was darunter verstanden wird, sehr uneinheitlich verwendet und die Inhalte zum Teil in

weniger Schritte zusammengefasst (vgl. ebd.: 174 f.). Bei der Situationserfassung kommt es darauf an, dass keinerlei Bewertung vorgenommen wird und die Informationen neutral erfasst werden. Die Analyse ist anschließend dafür zuständig, die Daten zu gewichten, jedoch ohne schon etwas hineinzudeuten. Erst bei der Diagnose geht es darum, den Sachverhalt zu erklären und Mutmaßungen und Interpretationen anzustellen. Eine solche schrittweise Trennung ist nicht selbstverständlich und von großer Bedeutung für das Handeln. Die in der Kooperativen Prozessgestaltung vorgenommene Aufteilung schafft begriffliche Klarheit und arbeitet wichtige inhaltliche Unterschiede heraus. Sie ermöglicht es, die Bereiche eindeutig voneinander abzugrenzen, und stellt für jeden der Schritte Qualitätsmerkmale für das Handeln auf.

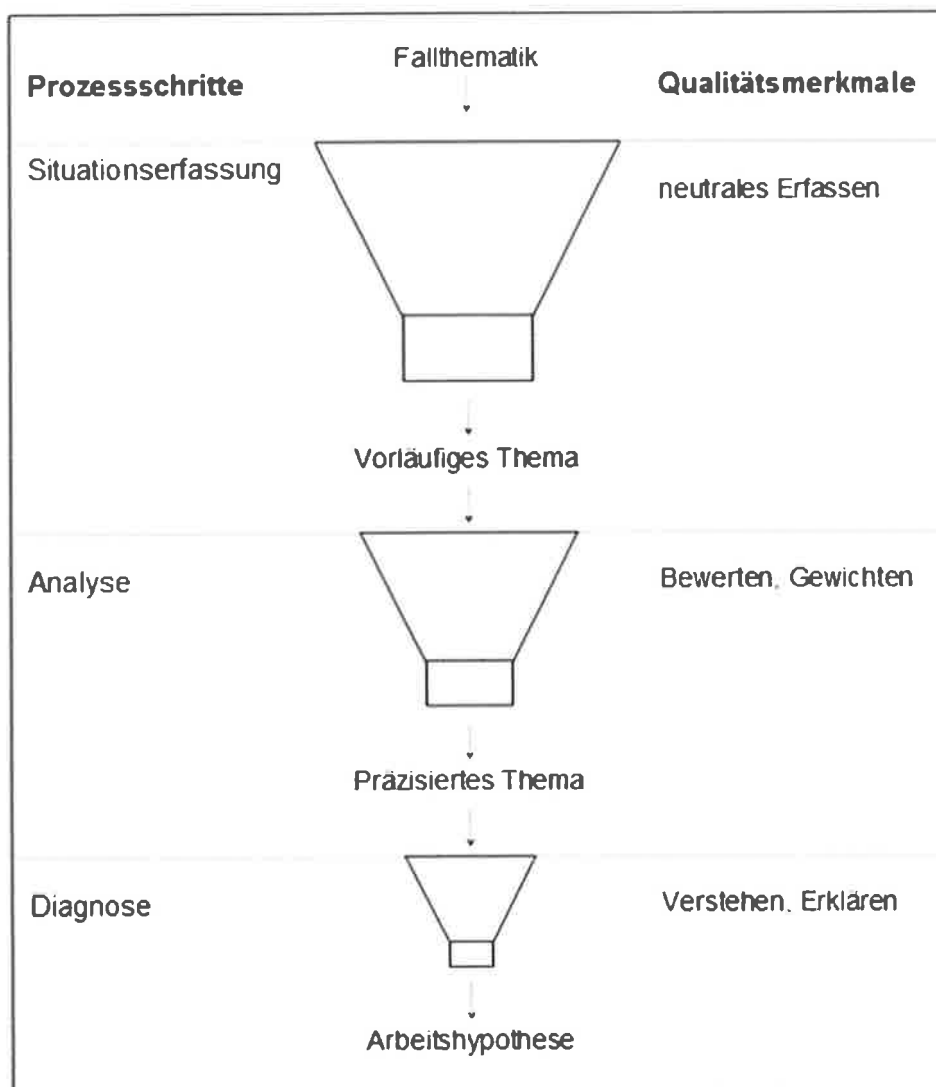


Abb. 9: Qualitätsmerkmale der ersten drei Prozessschritte (eigene Darstellung)

Insgesamt wird durch die Kooperative Prozessgestaltung der Schwerpunkt stärker auf die analytische Phase gelegt und ihr ein höherer Stellenwert eingeräumt. In der Praxis wird in

der Regel direkt oder mit nur wenig analytischem Vorlauf agiert und es sind weitaus mehr handelnde Erfahrungen und Kompetenzen vorhanden (vgl. ebd.: 312). Dies zeigt sich in den typischen Handlungsproblemen von Studierenden bei der Auftrags- und Zuständigkeitsklärung, die bei der Situationserfassung erfolgen sollte, und bei diagnostischem Vorgehen, bei dem es zum Teil schon am Verständnis scheitert (vgl. Becker-Lenz/Müller 2009: 324f.). Die Auswertung der Daten bei der Analyse wird in der Literatur zum größten Teil gar nicht aufgegriffen (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2011: 177). Der altbekannte Spruch, dass man erst denken soll, bevor man handelt, findet – so scheint es – in der Sozialen Arbeit allzu oft keine Beachtung. Im Grundverständnis der Kooperativen Prozessgestaltung ist es fest verankert, erst zu verstehen und dann zu handeln. Die klare Trennung der Schritte erleichtert dies und hilft dabei sich zu orientieren und die aktuelle Position im Prozess zu verorten (vgl. ebd.: 225, 312).

Wie bereits zu Beginn des Unterpunkts erwähnt wurde, geht es in der Praxis nicht darum, die Schritte in einer statischen Abfolge zu vollziehen. Vor der Umsetzung gilt auch hier, dass die Methodik zunächst verstanden und durch praktische Übung erlernt werden muss. Die Sensibilisierung auf die Unterschiede und jeweiligen Aufgaben der verschiedenen Prozessschritte bewirkt letztendlich ein differenzierteres Vorgehen. Ziel ist es, das Modell als Denkstruktur des eigenen Handelns zu verinnerlichen, um es auch im Alltag routiniert anwenden zu können. Dadurch wird ein ständiger Wechsel zwischen der analytischen Ebene und der Handlungsebene möglich (vgl. ebd.: 225, 312 f.).

#### **4.1.3. Kompetenzbildung**

Die Auseinandersetzung mit der Methodik der Kooperativen Prozessgestaltung und ihre Anwendung führen zwangsläufig zu einem Zugewinn an Wissen und Kompetenz. Findet eine Orientierung daran statt und werden ihre Ansprüche tatsächlich ernst genommen, zeigt sich schnell, welche dazu notwendigen Fertigkeiten vorhanden sind. Der eigene Bedarf wird deutlich und es kann gezielt daran gearbeitet werden, sich die fehlenden Fähigkeiten anzueignen.

Als notwendige Voraussetzung für die Entwicklung eines Grundverständnisses von professionellem Handeln werden von Hochuli Freund und Stotz Kenntnisse zu den Grundlagen Sozialer Arbeit, der Methodik selbst und zu einzelnen Methoden genannt (vgl. ebd.: 312). Diese Forderung ist etwas ambivalent, da durch die Arbeit mit der Methodik zum Teil gerade diese Elemente entwickelt werden. Den beiden gelingt es, die meisten der eher abstrakten Oberkategorien der Anforderungen professionellen Handelns weiter auszudifferenzieren und zu konkretisieren. Sie nennen für jeden Prozessschritt die jeweiligen Kompetenzen, über die Professionelle verfügen müssen. Am Ende jedes Kapitels können diese nachvollzogen werden. Allen gemeinsam ist, dass generell Methoden und



Wissensbestände zum Einsatz kommen. Die Kenntnis verschiedener Methoden alleine reicht jedoch nicht aus. Diese können auch angewandt werden, ohne dass zwingend prozesshaft vorgegangen und professionell gehandelt wird. Zudem können sie falsch ausgewählt oder eingesetzt werden (vgl. Becker-Lenz/Müller 2009: 329 f.). Durch die Methodenreflexion lernen die Professionellen nicht nur neue Methoden anzuwenden, sondern auch diese hinsichtlich ihrer Eignung zu beurteilen, den Prozessschritten zuzuordnen und fall- und situationsspezifisch auszuwählen. Vor allem bei der Diagnose und der Interventionsplanung fließen theoretische Entwürfe mit ein. Dadurch muss sich ihr Repertoire laufend um verschiedene Lern-, Entwicklungs- und Sozialisationstheorien und Handlungskonzepte erweitern. Zugleich findet bei der praktischen Umsetzung eine Transformation der Wissensbestände statt. Professionelles Handeln löst durch diese Verschränkung auch das Theorie-Praxis Problem (vgl. Becker-Lenz et al 2012: 14).

#### **4.1.4. Anwendbarkeit**

Einen weiteren wichtigen Aspekt, den die Methodik mit sich bringt, ist die Art und Weise, in der sie präsentiert wird. Die Kooperative Prozessgestaltung wurde bewusst als Lehrbuch konzipiert mit dem Anspruch, Studierende und praktisch tätige Personen zu erreichen und als Nachschlagwerk zu fungieren (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2011: 16). Eine solche Maßgabe zu verwirklichen, stellt ein schwieriges Unterfangen dar. Praktikerinnen und Praktiker müssen im Stande sein, die Methodik nachzuvollziehen und anzuwenden. Ebenso muss sie einer genaueren Überprüfung standhalten, den aktuellen Diskurs berücksichtigen und darauf Bezug nehmen können.

Gerade der zweite Teil des Lehrbuchs macht professionelles Handeln für die konkrete Handhabung greifbar und ist übersichtlich, anwendungsfreundlich und anschaulich gestaltet. Es ist gelungen die Inhalte gut leserlich und in einer Einfachheit und Verständlichkeit darzustellen. Durch Zusammenfassungen auf ein bis zwei Seiten am Ende jedes Kapitels können die wichtigsten Informationen nachgeschlagen werden und sind somit schnell und kompakt verfügbar. Durch mehrere Grafiken werden komplexe Vorgehensweisen und Zusammenhänge vereinfacht und zugänglich gemacht, beispielsweise bei Analyse und Diagnose. Die Prozessgestaltung mit einem Modell bildlich darzustellen, macht die Inhalte einprägsamer. Insgesamt ist die Kooperative Prozessgestaltung sehr verständlich und praxistauglich. Dabei geht jedoch keinesfalls das wissenschaftliche Niveau verloren. Eine hohe Fachlichkeit ist durchgehend gegeben. Die theoretischen Grundlagen sind fundiert und umfassend recherchiert. Die Methodik leistet dadurch auch einen wichtigen Beitrag auf der Ebene der Disziplin und bringt neue Erkenntnisse und Impulse ein.

Die Gratwanderung, einen niederschweligen Zugang zu einer sehr komplexen Thematik zu ermöglichen, ist geglückt. Diese Ausgewogenheit ist entscheidend für den Gebrauch in der Praxis und den Stellenwert der Methodik im Diskurs zu professionellem Handeln.

#### **4.1.5. Realismus**

Die Methodik der Kooperativen Prozessgestaltung vermittelt ein ausgewogenes und bodenständiges Bild professionellen Handelns. Es werden weder weltverbesserische, sozialromantische oder beschönigende Vorstellungen bedient, noch von Resignation, Zynismus, Pessimismus, Überforderung oder Hilflosigkeit geprägte Ansichten bestärkt. Haltungen dieser Art gibt es in der Praxis zu genüge und sie alle dürften auf ihre Weise von der Kooperativen Prozessgestaltung profitieren.

Durch den Bezug auf die Strukturmerkmale Sozialer Arbeit werden die komplexen und häufig paradoxen und widersprüchlichen Bedingungen angesprochen und berücksichtigt. Es wird klar auf die Schwierigkeiten und Herausforderungen verwiesen, die damit verbunden sind, ihnen dauerhaft ausgesetzt zu sein. Es wird kein Hehl daraus gemacht, dass die Tätigkeit in der Sozialen Arbeit keine leichte Aufgabe ist und auch die eigene Persönlichkeit stark fordert. In den Spannungsfeldern liegt vermutlich die Ursache für die eher beschwerten Haltungen und destruktiven Auswirkungen, wie Burnout und anderen Beschwerden (vgl. Knoll 2010: 175 f.). Die Methodik der Kooperativen Prozessgestaltung gibt einen Orientierungsrahmen an die Hand, um unbeschadet mit den Gegebenheiten zurechtzukommen. Dabei entsteht ein gesundes Selbstbewusstsein, dass mit dem Modell ein Unterstützungsprozess erfolgreich gestaltet werden kann. Sie weckt und erzeugt jedoch keine überhöhten Erwartungen, im Sinne einer Machbarkeit aller Dinge, oder macht übersteigerte Allheilsversprechen. Ganz im Gegenteil, kommt ihr eher die Funktion einer gewissen Erdung zu und sie wirkt solchen Illusionen entgegen.

Es wird eine klare Aussage transportiert, indem an entscheidenden Stellen, wie Analyse und Diagnose, an denen Bewertungen und Interpretationen vorgenommen werden, auf die Bildung von Hypothesen zurückgegriffen wird. Dadurch wird kein Anspruch auf Absolutheit und Richtigkeit des eigenen Vorgehens erhoben, was eine Hybris wäre. Die Hypothesencharakter macht deutlich, dass es sich bei der fachlichen Expertise nach wie vor um Mutmaßungen und subjektive Einschätzungen handelt (vgl. Hochuli Freund/ Stotz 2011: 214). In enger Verbindung damit steht das Verständnis, dass Irrtümer und Fehler jederzeit möglich und streng genommen auch unvermeidbar sind. Es gibt in der Sozialen Arbeit zahlreiche Möglichkeiten, Fehler zu begehen und zu scheitern, angefangen von Verfahrensfehlern, Aufklärungs- und Beratungsfehlern über Behandlungsfehler bis hin zu Beurteilungs- und Diagnosefehlern (vgl. Spiegel 2011: 89). Letztlich kommt es deshalb vor allem auf den Umgang damit an. Bei den Ausführungen zur Evaluation wird mit der „Kultur

der Offenheit und Fehlerfreundlichkeit“ (Hochuli Freund/ Stotz 2011: 302) eine Haltung präsentiert, mit der angemessen darauf reagiert werden kann.

Die Möglichkeiten der Sozialen Arbeit, professionellen Handelns und der Methodik der Kooperativen Prozessgestaltung werden auf ihrem strukturellen Hintergrund realistisch und wirklichkeitsnah eingeschätzt. Es bestehen unaufhebbare Schwierigkeiten, denen mit Hilfe des Modells bis zu einem gewissen Grad begegnet werden kann. Utopische Erwartungen werden gemäßigt und Unvollkommenheit eingeräumt und akzeptiert.

Da Unwissenheit oder andere Auffassungen häufig vorkommen, trägt eine solche Betrachtungsweise zu einigen Veränderungen bei. Die Professionellen erfahren eine Entlastung davon, Fehler nur auf die eigene Person zu beziehen, und können die Spannungsfelder Sozialer Arbeit als gegeben akzeptieren, gegen die sie nicht ankämpfen müssen (vgl. Knoll 2010: 177). Auch gegenüber Klientinnen und Klienten ist es angezeigt, Transparenz zu schaffen und die Umstände nicht zu verschleiern. Dies bedeutet, auch ihnen keine falschen Hoffnungen zu machen und gegebenenfalls ihre Erwartungen zu dämpfen. Sie bekommen mehr Klarheit und realistischere Vorstellungen darüber, auf was sie sich einlassen. Selbst wenn das nur bedeutet, zu wissen und sich darauf einzustellen, eben nicht zu wissen, welche Leistungen zu erwarten sind (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2011: 47).

Den Überforderten oder Resignierten kann die Methodik Orientierung geben und sie dabei unterstützen, ihr Handeln wirksamer zu gestalten und in eine Balance zu finden. Den Idealistinnen und Weltverbesserern werden praktische Hilfen angeboten, um einen Schritt nach dem anderen zu verwirklichen und die Fehlerhaftigkeit zu berücksichtigen.

## **4.2. Ausgewählte Aspekte**

Die bisher beschriebenen eher allgemeinen Gesichtspunkte zeigen, dass die Methodik der Kooperativen Prozessgestaltung professionelles Handeln ganzheitlich und differenziert behandelt, realistisch und alltagsnah darstellt, praktisch greifbar und anwendbar macht und zum Kompetenzerwerb beiträgt. Die Auffassung der Verfasserin und des Verfassers, dass nicht nur einzelne Bestandteile, sondern Prozessgestaltung in ihrer Gesamtheit Professionalität ausmacht, wurde nahe gebracht.

Dennoch werden einige hervorstechende Elemente herausgegriffen und hier gesondert aufgeführt. Auf Vieles könnte noch weitaus genauer eingegangen werden. Zu einigen Punkten besteht jedoch mehr Einigkeit und Klarheit im Fachdiskurs, zu denen die Methodik keine oder weit weniger Neuerungen einbringt. Deshalb und angesichts des begrenzten Rahmens der Thesis wird eine kleine Auswahl getroffen. Es werden Aspekte behandelt, die Kooperative Prozessgestaltung in besonderem Maße auszeichnen und mit der sie sich von anderen Positionen abhebt und den derzeitigen Wissensstand weiterentwickelt.

Dazu wird auf die bei Punkt 2.3.2 vorgenommene Unterteilung in die drei Kompetenzkategorien Sozialkompetenz, Fachkompetenz und Selbstkompetenz zurückgegriffen. Zu jedem Teilbereich wird jeweils eine Facette dargelegt und genauer beleuchtet. Die Grundhaltung spielt in der Methodik ebenfalls eine wichtige Rolle, wird aber nicht eigens angeführt, da sie in den bisherigen Ausführungen im Hintergrund erkennbar ist und sich auch in den folgenden Beispielen abbildet.

#### **4.2.1. Kooperation**

Wie schon mehrfach angeschnitten wird in der Methodik ein gesteigerter Wert auf die Kooperation gelegt. Selbst in ihrer Bezeichnung ist die Vorgabe verankert, dass es sich um eine Prozessgestaltung handelt, die Kooperation an oberste Stelle setzt. Darin ist die Kooperation auf der Fachebene und mit den Hilfesuchenden enthalten. Insgesamt kommt den direkt Betroffenen die größere Bedeutung zu, da es letztendlich um sie geht. Der Fokus wird bei dieser Ausführung deshalb bewusst auf die Zusammenarbeit und Beziehung mit Klientinnen und Klienten und ihrem Bezugssystem gelegt und die intra- und interprofessionelle Kooperation ausgeblendet.

Die Arbeitsbeziehung wird in der Sozialen Arbeit zwar durchgehend als notwendige Grundvoraussetzung erachtet, jedoch selten ausführlich dargelegt. Zudem wird die Gestaltung der Beziehung meist als schwer greifbar und nicht planbar eingeschätzt (vgl. ebd.: 84 f.). Dies zeigt sich auch in den bisherigen Modellen, in denen die Kooperation kaum oder nur oberflächlich berücksichtigt wird. Die Methodik der Kooperativen Prozessgestaltung stützt sich auf das Verständnis der Koproduktion und drei grundlegenden Haltungen als Leitlinie für das Handeln (vgl. ebd.: 53 f.). Es bedarf der *Aufmerksamkeit*, „die einerseits die Bedürftigkeit und Verletzlichkeit der Klientin beachtet, sie aber auch in ihrer Andersartigkeit und ihrem Anderssein respektiert“ (ebd.: 71), der *Achtsamkeit*, die Ressourcen und individuelle Lösungsstrategien ernst nimmt und sich durch Empathie auszeichnet, und der *Anwaltlichkeit*, Menschen trotz Autonomieverlust bewusst einzubeziehen und unter Berücksichtigung ihrer Interessen zu vertreten (vgl. ebd.: 71 f.).

Diesen Voraussetzungen wird auch in der Ausgestaltung des Modells umfassend Rechnungen getragen. Kooperation wird institutionalisiert und an vielen Stellen planbar gemacht. Bei jedem Prozessschritt wird darauf verwiesen, welche Aufgabe gerade angesagt ist. Durch die Methodenreflexion wird jede Vorgehensweise dahingehend überprüft, ob Klientinnen und Klienten involviert sind. Zudem sind Evaluationsfragen festgelegt, die immer auch auf das Gelingen der Kooperation abzielen. Eine Vernachlässigung oder ein Ausschluss der Zusammenarbeit ist begründungsdürftig und kann immer festgestellt werden. Auf diese Weise ist dauerhaft ein hohes Maß an Kooperation gewährleistet.

Die kooperative Grundhaltung fließt bis in ganz alltägliche Handhabungen ein. Es werden Standards gesetzt und praktische Hilfen gegeben, beispielsweise wenn bei Formulierung von Zielen zwischen Unterstützungs- und Bildungszielen unterschieden wird. Dadurch wird klargestellt, dass auch Zielfindung als Aushandlungsprozess verstanden werden muss und nur gemeinsam mit den Betroffenen ihre (Bildungs-) Ziele gesetzt und verfolgt werden können (vgl. ebd.: 252 f.).

In der Praxis sind häufig andere Verhältnisse vorzufinden, Klientinnen und Klienten werden zum Teil übergangen und bevormundet. Dahinter steckt nicht zwingend böse Absicht und Mutwilligkeit. Solche fehlerhaften Verhaltensweisen lassen sich nicht immer vermeiden und sind zu großen Teilen den Spannungsfeldern Sozialer Arbeit geschuldet. Es besteht eine strukturelle Asymmetrie zwischen der hilfeschekenden Person und der Fachkraft, die Machtausübung beinhaltet und zu negativen Folgen führen kann (vgl. ebd.: 56). Umso wichtiger ist deshalb eine beständige Reflexion der Kooperation und Arbeitsbeziehung. Mit der Methodik wird der Blick ausdrücklich darauf gerichtet und so können eigene Verwicklungen und unbeabsichtigte Missbräuche aufgedeckt und das Handeln und die eigenen Haltungen verändert werden. Kooperative Prozessgestaltung übernimmt damit auch eine Kontroll- und Schutzfunktion für die Klientinnen und Klienten und ermöglicht eine Begegnung auf Augenhöhe.

#### **4.2.2. Diagnose**

Diagnostik und Fallverstehen ist in der Sozialen Arbeit ein viel und kontrovers diskutiertes Thema. Die Auseinandersetzung damit hat in der Vergangenheit stark zugenommen. Diagnose ist eine der zentralen Fachkompetenzen Sozialer Arbeit (vgl. Schrappner 2004: 40). Wie bereits beim Punkt Differenzierung beschrieben, werden die Begrifflichkeiten sehr unterschiedlich und uneinheitlich verstanden und verwendet. Die Methodik der Kooperativen Prozessgestaltung trägt durch die Trennung der analytischen Phase in Situationserfassung, Analyse und Diagnose zu mehr Klarheit und einem differenzierteren Umgang bei. Der gesamte Diskurs ist viel zu umfangreich, als dass er hier dargestellt werden könnte, weshalb nur verkürzt auf einige Details des Diskurses eingegangen wird, die sich direkt auf das in der Methodik beschriebene Verständnis beziehen.

Für die Diagnose gibt es nur eine Handvoll, in der Praxis eher weniger bewährte Vorgehensweisen. In der Regel werden in der Literatur verschiedene diagnostische Verfahren angeführt, die entweder eher der Analyse zuzuordnen sind oder zur Kategorie der rekonstruktiven Methoden zählen. Bei diesen geht es darum, die „subjektiven Prozesse und Muster zu rekonstruieren, die im Verlauf der Lebensgeschichte eines Menschen seine Wahrnehmungen, Deutungen und Handlungsorientierungen geprägt haben.“ (ebd.: 47)

Die rekonstruktiven Verfahren sehen sich häufig mit der Herausforderung der Anwendbarkeit in der Praxis konfrontiert, da sie einem disziplinären Hintergrund entstammen. Beispielsweise wird beim biografischen Fallverstehen die Frage gestellt, „wieweit sich ein optimal geeignetes sozialwissenschaftliches Forschungsinstrument für Kontexte der Sozialen Arbeit eignet.“ (Meinhold 2006: 59) Wird, wie bei Jakob, von einem Nutzen ausgegangen, steht im Vordergrund, „inwieweit es gelingt, die berufliche Praxis und (potentielle) Praktiker/innen für den Einsatz ausgearbeiteter rekonstruktiver Verfahren zu gewinnen.“ (2002: 119) Zudem braucht es ihrer Meinung nach mehr und bessere praxistaugliche Zugänge für das Fallverstehen (vgl. ebd.). Die Kooperative Prozessgestaltung kann diesen Forderungen in zweierlei Hinsicht genügen. Zum einen schafft sie ein Bewusstsein für die Notwendigkeit von Diagnose, wodurch rekonstruktive Methoden zu mehr Zuspruch und Anwendung kommen können. Zum anderen bietet sie einen eigenen neuen Ansatz.

Mit dem Theoriegeleiteten Fallverstehen wird der Bereich der Diagnose um eine neue Kategorie erweitert. Dies stellt eine außergewöhnliche Errungenschaft der Kooperativen Prozessgestaltung für die Soziale Arbeit dar. Dabei gelingt es eine eigenständige Expertise aufzubauen, die zugleich die Aushandlung und Vermittlung mit den Klientinnen und Klienten im Blick hat (vgl. Schrappner 2004: 49). Der Hypothesencharakter der Diagnose vermeidet eine Anmaßung auf objektive Gültigkeit. Durch das klar strukturierte Vorgehen wird dem Anspruch Rechnung getragen, die „unvermeidliche Reduktion so begründet zu gestalten und zu dokumentieren, dass es weder zu unangemessenen Vereinfachungen noch zu nicht überprüfbaren Schlussfolgerungen kommt.“ (ebd.: 45) Außerdem liefert das Diagnoseverfahren ein Beispiel für die gelingende Vermittlung zwischen Theorie und Praxis mit weitreichenden Auswirkungen für das professionelle Handeln. Dadurch kann es nicht nur in den Gefilden der Wissenschaft Verwendung finden, sondern auch bei der Arbeit an der Basis zum Einsatz kommen.

Lediglich hinsichtlich ihrer Einschätzung zur Objektiven Hermeneutik sind Hochuli Freund und Stotz bei der Diagnose zu kritisieren. Sie gehen davon aus, dass sich ihr Einsatz in der Praxis kaum realisieren lässt (vgl. 2011: 233). Auch bei der Methodenreflexion wird der Aufwand als sehr hoch bewertet (vgl. ebd.: 239). Becker-Lenz und Lüscher nehmen in ihrem Artikel „Der Nutzen der objektiv hermeneutischen Diagnostik in der Sozialen Arbeit“ – neben einem Überblick über Diagnostik in Sozialer Arbeit und dem Umgang mit objektiver Hermeneutik – darauf Bezug und zeigen ausführlich auf, dass sie sich durchaus und mit einem verhältnismäßig geringen Zeitaufwand umsetzen lässt. Es wird ebenso angesprochen, dass Objektive Hermeneutik eine anspruchsvolle Kunstlehre ist, deren Aneignung zeitintensiv ist und sehr viel Übung und Erfahrung erfordert, die selbst in einem allgemeinen Studium kaum realisiert werden kann (vgl. 2012: 475-492). Die Kritik lässt sich zumindest ein Stück weit relativieren, da die Einschätzung von Hochuli Freund und Stotz insofern

berechtigt ist, dass gewöhnliche Sozialarbeitende dazu nicht in der Lage sind und meist externe Personen einbezogen werden müssen, die diese Kunstlehre beherrschen. In diesem Zusammenhang erweist es sich als Vorteil der Kooperativen Prozessgestaltung, dass auch andere Verfahren einbezogen werden können. Die Möglichkeiten der Diagnose werden umso besser und vielfältiger, wenn sowohl das Theoriegeleitete Fallverstehen als auch die Objektive Hermeneutik zum Einsatz kommen können. Das Modell verschließt sich dem nicht und bezüglich des zeitlichen Aufwands der Objektiven Hermeneutik kann jederzeit eine Neubewertung vorgenommen werden.

Als angenehmer Nebeneffekt könnte die Weiterentwicklung der Diagnose durch die Kooperative Prozessgestaltung womöglich einen Einfluss auf die Professionalisierungsdebatte haben. Denn Diagnose stellt seit je her auch ein Mittel zur Professionalisierung dar (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2011: 212).

#### **4.2.3. Reflexion**

Die Notwendigkeit einer beständigen Reflexion des professionellen Handelns ist bereits an einigen Stellen angesprochen worden. Aufgrund ihrer existentiellen Bedeutung für die Soziale Arbeit wird sie erneut aufgegriffen. Reflexion ist die Kompetenz, die sich neben allen Sachinhalten am direktesten mit der eigenen Person befasst. Sie ist für die Grundhaltung einer Arbeit, die sich mit Menschen befasst, die entscheidende Komponente, da Fehler an der Tagesordnung sind und diese keinen Gegenstand, sondern das Leben an sich betreffen. Gründe für ihr Erfordernis gibt es viele, viel wichtiger ist jedoch, dass sie erfolgt. Es wird deshalb nochmals kurz zusammengefasst, wie der Einsatz der Kooperativen Prozessgestaltung zu einer kontinuierlichen Reflexion beiträgt (vgl. ebd.: 298-311).

- Für die Arbeit im Team sollen neben der gemeinsamen Reflexion verbindliche Reflexionsgefäße wie Supervision und Intervision institutionalisiert werden (vgl. ebd.: 60).
- Es werden Kriterien als Hilfe vorgegeben, mit denen Methoden hinsichtlich der Kooperation, der Zielsetzung Sozialer Arbeit, der Professionsethik, der Praxisfelder und des Aufwands überprüft werden können (vgl. ebd.: 145 f.).
- Selbst die Grundhaltung und Ethik der Professionellen soll reflektiert, weiterentwickelt und im Diskurs der Sozialen Arbeit behandelt werden (vgl. ebd.: 123).
- Nach Abschluss jedes Prozessschritts erfolgt eine Auswertung anhand von Evaluationsfragen, mit der das methodische Vorgehen reflektiert werden kann.
- Reflexion ist als eigener Prozessschritt Evaluation im Modell enthalten.
- Als Abschluss wird der gesamte Prozess eines Falles reflektiert und ausgewertet.
- Die Professionellen sollen sich durch Selbstreflexion mit der eigenen Person befassen und ihre eigene Biographie, ihre Haltungen und Gefühle erforschen.

- Der Blick wird auf die Kooperation und Arbeitsbeziehung gerichtet, um Übertragungen, Autonomieeinschränkungen und den Umgang mit Macht bewusst zu machen. Dies schützt die Klientinnen und Klienten und hilft die strukturelle Asymmetrie auszugleichen.

Reflexion findet in der Methodik auf verschiedenen Ebenen statt und ist untrennbar damit verbunden. Durch diese Bausteine in der Rahmenstruktur für das methodische Vorgehen wird immer wieder Reflexion angeregt. Das Modell an sich ist damit ein institutionalisiertes Gefäß zur Reflexion. Darüber hinaus lässt sich damit überprüfen, ob systematisch und methodisch strukturiert vorgegangen wird und ob die Gestaltung von Unterstützungsprozessen als professionell eingestuft werden kann. Die Methodik trägt damit zur Optimierung und Professionalisierung des Handelns bei.

## **5. Schlussfolgerung**

Nachdem professionelles Handeln definiert und die Methodik der Kooperativen Prozessgestaltung und ihr Beitrag zur Professionalisierung der Sozialen Arbeit dargelegt wurde, kann die zu Beginn formulierte Fragestellung der Arbeit abschließend beantwortet werden. Ein kurzer Überblick über die behandelten Inhalte ist an dieser Stelle hilfreich.

Soziale Arbeit ist eine professionalisierungsbedürftige Profession. Eine Steigerung der Qualität und Fachlichkeit ist dringend erforderlich, da es in der Praxis keine allgemeingültigen Standards gibt und unklar ist, welches Handeln als professionell gilt. Die zentrale Frage in dieser Situation ist deshalb, was die Anforderungen an professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit sind.

Generell bezeichnet professionelles Handeln qualitativ hochwertiges, bewusstes Handeln im beruflichen Kontext. Der Vergleich verschiedener Publikationen zeigt, dass die konkreten Anforderungen darin bestehen, über verschiedene Schlüsselkompetenzen und eine Grundhaltung zu verfügen. Diese sind für einen angemessenen Umgang mit den strukturellen Besonderheiten der Sozialen Arbeit erforderlich. Zudem bedarf es einer Systematik, die hilft das methodische Handeln zu strukturieren. Bisher ist es jedoch nicht ausreichend gelungen, ein angemessenes Konzept von Professionalität für die Praxis zu entwerfen.

Die Methodik der Kooperativen Prozessgestaltung stellt den Entwurf einer solchen Systematik dar. Unter professionellem Handeln wird der gesamte Prozess einer Fallbearbeitung in beständiger Zusammenarbeit mit den Klienten und Klientinnen verstanden. Dabei werden die Anforderungen ganzheitlich integriert, realistisch und differenziert dargestellt und anwendbar bzw. lernbar gemacht. Besonderheiten der Methodik sind ein hoher Stellenwert der Kooperation, die Entwicklung eines Verfahrens zur Diagnose und die Institutionalisierung einer beständigen Reflexion auf verschiedenen Ebenen.



*Inwiefern wird die Methodik der Kooperativen Prozessgestaltung den Anforderungen an professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit gerecht?*

Professionelles Handeln bedarf einer Grundhaltung und mehrerer Schlüsselkompetenzen. Die Kooperative Prozessgestaltung stellt einen Professionalitätsentwurf für die Praxis dar, der all diese Voraussetzungen erfüllt. Das Modell unterstützt die Professionellen dabei, das eigene Handeln zu strukturieren und hinsichtlich der Anforderungen zu überprüfen. Insofern wird die Methodik diesen nicht nur gerecht, sondern trägt selbst dazu bei, die Qualität in der Sozialen Arbeit zu erhöhen.

Es ist möglich, sogar noch einen Schritt weiterzugehen und die Methodik der Kooperativen Prozessgestaltung als einen aktuellen Meilenstein im Verlauf des Professionalisierungsdiskurses zu bezeichnen. Dafür gibt es einige ausschlaggebende Argumente:

- Es ist der erste Beitrag, der auf die strukturellen Bedingungen Sozialer Arbeit aufbaut, diese vollumfänglich und in ihrer Komplexität erfasst und für das gesamte Tätigkeitsfeld geeignet ist. Es werden klare Voraussetzungen für professionelles Handeln definiert und damit ein Maßstab gesetzt, über welche Fertigkeiten Professionelle grundsätzlich verfügen müssen. Gleichzeitig wird ihnen auch das praktische Handwerkszeug gegeben, um diese erwerben zu können.
- Verschiedene Aspekte, allen voran Kooperation und Reflexion, deren Notwendigkeit zwar durchgehend unbestritten ist, die aber meist vernachlässigt werden, erhalten eine feste Struktur. Ihre Berücksichtigung ist dadurch dauerhaft gewährleistet. Dieser Umstand geht direkt aus der Grundhaltung hervor, die mit professionellem Handeln keinen Anspruch auf Objektivität erhebt, Sozialarbeitenden Fehler zugesteht und eine institutionalisierte Reflexivität anstrebt, gerade weil ihr ernsthaft etwas am Wohlbefinden ihrer Klientinnen und Klienten gelegen ist.
- Die einzelnen Prozessschritte werden analytisch klar voneinander abgegrenzt. Zu Beginn eines Prozesses erfolgt eine Trennung in einen Dreischritt von Erfassen – Gewichten – Erklären. Dabei wird der Schritt der Diagnose im besonderen Maße revolutioniert und zum Teil neu definiert. Mit dem Theoriegeleiteten Fallverstehen ist eine neue Diagnosemethode geboren, die im Gegensatz zu den rekonstruktiven Verfahren, die wesentlich mehr Erfahrung und Vorkenntnisse erfordern, auch in der breiten Masse ihre Anwendung finden kann.

Die Methodik der Kooperativen Prozessgestaltung leistet insgesamt einen wichtigen Beitrag für die Professionalisierung der Sozialen Arbeit. Sie hat einen neuen Standard gesetzt, mit dem es möglich ist, die Qualität professionellen Vorgehens besser zu beurteilen und zwischen „gutem und schlechtem“ Handeln zu unterscheiden.

Die Autorin und der Autor geben sich diesbezüglich eher bescheiden und nüchtern. Sie formulieren selbst keinen solchen Anspruch. Es wird fast gänzlich darauf verzichtet, auf die professionstheoretischen Errungenschaften einzugehen. Zum Schluss äußern sie lediglich den Wunsch, mit der Methodik im Sinne der Professionalisierung der Sozialen Arbeit dazu beizutragen, dass Klientinnen und Klienten genau die Unterstützung bekommen, die sie benötigen, und Sozialarbeitende ihre Fachlichkeit selbstbewusst in die Zusammenarbeit mit anderen Professionen einbringen, einen höheren Status erlangen und vermehrt politisch aktiv werden (vgl. ebd.: 315 f.). Ihre Bedeutsamkeit wird dadurch nicht geschmälert, vielmehr zeigt sich, dass es weniger um Prestige und Erfolg der eigenen Methodik geht, als darum, professionelles Handeln nachhaltig zu verbessern.

Selbstverständlich müssen sich die theoretisch erarbeiteten Auswirkungen im weiteren theoretischen Diskurs behaupten und sich vor allem auch in der Praxis bewähren. Darin liegt im Moment noch die größte Schwachstelle der Methodik. Was nur auf dem Papier gut klingt, hilft letztlich nicht weiter, wenn es sich nicht auch realisieren lässt. Bisher fehlen noch umfassende Erfahrungswerte zur konkreten Anwendung. Daher gilt es Forschungen voranzutreiben, um die praktischen Auswirkungen empirisch überprüfen zu können. Darüber hinaus müssen die konkreten Inhalte je nach Organisation und Praxisfeld individuell adaptiert werden und ein spezifisches Vorgehen anhand der Rahmenstruktur entwickelt werden (vgl. ebd.:315). Dies stellt für Institutionen eine schwierige und herausfordernde Aufgabe dar. Zum einen müssen die notwendigen Kompetenzen erworben, zum anderen Instrumente und Methoden entwickelt, angepasst und in das Gerüst der Kooperativen Prozessgestaltung eingefügt werden. Ein „fertiges“ Beispiel könnte dann eventuell so aussehen wie die Inhalte der von Cassée entwickelten Methodik für die Kinder- und Jugendhilfe (vgl. 2010). Die Grundlagen des Lehrbuchs allein reichen vermutlich nicht aus, um selbständig ein solches Set zu entwickeln. Diesem Problem sollte Abhilfe geschaffen werden. Einerseits sind konkrete Möglichkeiten zur Begleitung einer Einführung der Methodik erforderlich, andererseits sind weitere Publikationen notwendig, die im Sinne eines Handbuchs Anleitung geben und praktischere Wege zur Umsetzung der Methodik aufzeigen. Projekte zur schrittweisen Einführung der Methodik, wie bei der Lebenshilfe Lörrach, können positiv dazu beitragen.

Neben der Aufgabe, die Kooperative Prozessgestaltung stärker in der Praxis zu etablieren, wäre es zudem angebracht, anhand der Methodik auch theoretische Inhalte zu vertiefen. Trotz der Grundlagen im ersten Teil wird insgesamt zu wenig auf die Bedeutung und die Auswirkungen für die Professionalisierung eingegangen. Dies ist für die Handhabung der Kooperativen Prozessgestaltung zunächst nicht weiter schlimm. Schließlich ist sie aus der Praxis heraus entstanden und auch darauf ausgerichtet. Aufgrund der Tragweite des Modells wäre eine umfassendere Grundlage jedoch wünschenswert. Zudem könnte der Versuch

unternommen werden, ausgehend von der Praxis und der Methodik, eine Theorie Sozialer Arbeit zu entwickeln.

Wenn die Kooperative Prozessgestaltung in Praxis und Theorie auf Anklang und Akzeptanz stößt, es ihr gelingt sich zu etablieren und sich die Behauptungen bewahrheiten, hat dies weitreichende Konsequenzen. Wird ein größerer Schwerpunkt des Handelns in der Sozialen Arbeit auf die analytische Phase gelegt, muss dies zwangsläufig auch ein Umdenken in Bezug auf die Finanzierung und die zur Verfügung stehenden Kapazitäten von Maßnahmen zur Folge haben. Die Methodik einzuführen, bedeutet gerade zu Beginn einen zeitlichen Mehraufwand. Die Tätigkeit, eine Situation abzuklären, nimmt möglicherweise mehr Raum ein als bisher und mündet nicht immer direkt in die Interventionen (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2011: 312). Ein höherer Zeit- und Kostenaufwand darf jedoch kein Argument gegen eine Verbesserung der Hilfen sein. Die Umstellung auf den Standard der Kooperativen Prozessgestaltung muss von Organisationen als Investition verstanden werden, die sich langfristig durch eine höhere Qualität bezahlt macht. Darüber hinaus besteht die Hypothese, dass die Methodik ohnehin zu mehr Effizienz führt. Durch das genauere Erfassen der Fälle können passgenauere Hilfen erfolgen, was auf lange Sicht Zeit einspart und bei höherer Qualität insgesamt gleich viel oder weniger Arbeitsaufwand bedeutet. Gerade diese Annahme sollte durch eine Studie belegt werden.

Einige wissenschaftliche Untersuchungen zeichnen ein eher negatives Bild über die Effekte des Studiums in Sozialer Arbeit und zeigen, dass dieses nur sehr geringe Auswirkungen auf den Habitus der Studierenden hat (vgl. Becker-Lenz/Müller 2009: 9, 331). Ein klarer Standard durch die Kooperativen Prozessgestaltung wird auch Konsequenzen auf die Ausbildung und die Qualifizierung der Professionellen haben. Zunächst lässt sich daran die Eignung einer Person für die Tätigkeit in der Sozialen Arbeit schon vor einem Studium besser überprüfen. Außerdem lassen sich generell die Unterschiede zwischen Profis und Laien besser benennen. Dies bedingt auch einen höheren Status im Kontakt mit anderen Professionen und eine veränderte öffentliche Wahrnehmung und Anerkennung. Neben dem Erwerb von Kompetenzen und einer Grundhaltung trägt die Methodik zur professionellen Identitätsbildung bei. Es werden ein klares Professions- und Selbstverständnis Sozialer Arbeit und ein Habitus entwickelt.

Dazu müssen bei den Inhalten und dem Aufbau des Studiums Veränderungen vorgenommen werden. Idealerweise dürfen nur praxisbegleitende Studiengänge angeboten werden, da Kompetenzen nur durch praktische Anwendung erworben werden können. Auch Fallwerkstätten zur Erprobung und Aneignung der Methodik müssten sich über den gesamten Ausbildungszeitraum erstrecken. Becker-Lenz und Müller zeigen einige weitere konkrete Schritte auf, die zur wirksamen Ausgestaltung des Studiums unternommen werden

müssen. Sie fordern ein einheitliches Professionalitätskonzept, Aufnahmeprüfungen vor einer Zulassung zum Studium, theoretische Veranstaltungen zu professionellem Handeln und Ethik, Fallwerkstätten und Kurse zu Methoden, begleitende Supervision und Kooperation mit der Praxis (vgl. 2009: 399-407). Diese stehen im Einklang mit dem Verständnis der Kooperativen Prozessgestaltung und hätten auch daraus abgeleitet werden können.

Abschließend lässt sich festhalten, dass der Themenbereich des professionellen Handelns von Paradoxien geprägt ist. Wie die Arbeit zeigt, lassen sich die wichtigsten Merkmale, Kompetenzkategorien und Anforderungen professionellen Handelns benennen und auch Prozessmodelle gibt es seit geraumer Zeit. Trotzdem ist es bisher nicht gelungen einen einheitlichen Qualitätsstandard bzw. zumindest eine Handvoll konkurrierender Entwürfe für Ausbildung und Praxis festzulegen (vgl. ebd.: 9). Gerade die Themen, bei denen im Diskurs die größte Einigkeit besteht – die Strukturmerkmale Sozialer Arbeit und die Notwendigkeit einer Arbeitsbeziehung und Reflexion – werden in der Theorie nicht vertieft behandelt und erforscht oder für die Praxis zu wenig beachtet (vgl. Dewe et al 2001: 24, 149, Hochuli Freund/Stotz: 84 f.).

Die Methodik der Kooperativen Prozessgestaltung stellt das erste angemessene Konzept von Professionalität für die Praxis dar und leistet damit einen wichtigen Beitrag für die Soziale Arbeit. Es bleibt zu hoffen, dass die Kooperative Prozessgestaltung an Bedeutung gewinnt und auch weiterhin Professionalisierung bewirkt.

## Quellenverzeichnis

- Becker-Lenz, Roland/Müller, Silke (2009). DER PROFESSIONELLE HABITUS IN DER SOZIALEN ARBEIT. Grundlagen eines Professionsideals. Bern: Peter Lang.
- Becker-Lenz, Roland/Busse, Stefan/Ehlert, Gudrun/Müller-Hermann, Silke (2012). Einleitung: Wissen, Kompetenz, Habitus und Identität als Elemente von Professionalität im Studium Sozialer Arbeit. In: Becker-Lenz, Roland/Busse, Stefan/Ehlert, Gudrun/Müller-Hermann, Silke (Hg.) Professionalität Sozialer Arbeit und Hochschule. Wissen, Kompetenz, Habitus und Identität im Studium Sozialer Arbeit. Wiesbaden: VS Verlag. S. 9-31.
- Becker-Lenz, Roland/Lüscher, Daniel (2012). Der Nutzen der objektiv hermeneutischen Diagnostik in der Sozialen Arbeit. In: Neue Praxis. Zeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Sozialpolitik. 42. Jg. S. 475-492.
- Busse, Stefan/Ehlert, Gudrun (2012). Die allmähliche Heraus-Bildung von Professionalität im Studium. In: Becker-Lenz, Roland/Busse, Stefan/Ehlert, Gudrun/Müller-Hermann, Silke (Hg.) Professionalität Sozialer Arbeit und Hochschule. Wissen, Kompetenz, Habitus und Identität im Studium Sozialer Arbeit. Wiesbaden: VS Verlag. S. 85-110.
- Callo, Christian (2005). Handlungstheorie in der Sozialen Arbeit. München/Wien: Oldenbourg Verlag.
- Cassée, Kitty (2010). Kompetenzorientierung: Eine Methodik für die Kinder- und Jugendhilfe. Ein Praxisbuch mit Grundlagen, Instrumenten und Anwendungen. 2. Aufl. Bern: Haupt Verlag.
- Dewe, Bernd/Ferchhoff, Wilfried/Scherr, Albert/Stüwe, Gerd (2001). Professionelles soziales Handeln. Soziale Arbeit im Spannungsfeld zwischen Theorie und Praxis. 3. Aufl. Weinheim/München: Juventa Verlag.
- Duden (Hg.) (o.J.). In: <http://www.duden.de/rechtschreibung/professionell>/[Zugriffsdatum: 20.05.2013].
- Duden (Hg.) (o.J.). In: [http://www.duden.de/rechtschreibung/handeln\\_arbeiten\\_Handwerk](http://www.duden.de/rechtschreibung/handeln_arbeiten_Handwerk) /[Zugriffsdatum: 20.05.2013].
- Erler, Michael (2007). Soziale Arbeit. Ein Lehr- und Arbeitsbuch zu Geschichte, Aufgaben und Theorie. 6. Aufl. Weinheim/München: Juventa Verlag.
- Galuske, Michael (2011). Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. 9. Aufl. Weinheim/München: Juventa Verlag.
- Gromann, Petra (2010). Koordinierende Prozessbegleitung in der Sozialen Arbeit. München/Basel: Ernst Reinhard Verlag.
- Heiner, Maja (2004). Professionalität in der Sozialen Arbeit. Theoretische Konzepte, Modelle und empirische Perspektiven. Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.

- Heiner, Maja (2010). *Kompetent handeln in der Sozialen Arbeit*. München/Basel: Ernst Reinhardt Verlag.
- Herriger, Norbert (2010). *Empowerment in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung*. 4. Aufl. Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.
- Hochuli Freund, Ursula/Stotz, Walter (2011). *Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit. Ein methodenintegratives Lehrbuch*. Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.
- Jakob, Gisela (2002). Fallverstehen und Deutungsprozesse in der sozialpädagogischen Praxis. In: Peter, Friedhelm (Hg.) *Diagnosen – Gutachten – hermeneutisches Fallverstehen. Rekonstruktive Verfahren zur Qualifizierung individueller Hilfeplanung*. 2. Aufl. Regensburg: Walhalla Fachverlag. S.99-125.
- Knoll, Andreas (2010). *Professionelle Soziale Arbeit. Professionstheorie zur Einführung und Auffrischung*. 3. Aufl. Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag.
- Kreft, Dieter (2010). Handlungskompetenz in der Sozialen Arbeit. In: Kreft, Dieter/Müller, C. Wolfgang (Hg.) *Methodenlehre in der Sozialen Arbeit*. München: Ernst Reinhardt Verlag. S.49-59.
- Kreft, Dieter/Müller, C. Wolfgang (2010). Konzepte, Methoden, Verfahren und Techniken on der Sozialen Arbeit. In: Kreft, Dieter/Müller, C. Wolfgang (Hg.) *Methodenlehre in der Sozialen Arbeit*. München: Ernst Reinhardt Verlag. S.12-25.
- Meinhold, Marianne (2006). Biografisches Fallverstehen. In: Galuske, Michael/Thole, Werner (Hg.) *Vom Fall zum Management. Neue Methoden der Sozialen Arbeit*. Wiesbaden: VS Verlag S. 55-69.
- Müller, Burkhard (2006). *Sozialpädagogisches Können. Ein Lehrbuch zur multiperspektivischen Fallarbeit*. 4. Aufl. Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag.
- Possehl, Kurt (2009). *Theorie und Methodik systematischer Fallsteuerung in der Sozialen Arbeit. Einführung in den Heurismus. «Beurteilung der Situation mit Entschluss» (BSE)*. Luzern: Verlag interact.
- Schrapper, Christian (2004). Sozialpädagogische Diagnostik zwischen Durchblick und Verständigung. In: Heiner, Maja (Hg.) *Diagnostik und Diagnosen in der Sozialen Arbeit – Ein Handbuch*. Berlin: Eigenverlag des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge. S.40-54.
- Schütze, Fritz (1992). Sozialarbeit als „bescheidene“ Profession. In: Dewe, Berndt/Ferchoff, Wilfried/Olaf-Radtke, Frank (Hg.) *Erziehen als Profession. Zur Logik professionellen Handelns in pädagogischen Feldern*. Opladen: Leske und Budrich. S 132-147.
- Spiegel, Hiltrud von (2011). *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit*. 4. Aufl. München/Basel: Ernst Reinhardt Verlag.

- Staub-Bernasconi, Silvia (2007). Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft. Systemtheoretische Grundlagen und professionelle Praxis – Ein Lehrbuch. Bern: Haupt Verlag.
- Stimmer, Franz (2012). Grundlagen des Methodischen Handelns in der Sozialen Arbeit. 3. Aufl. Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.
- Theunissen, Georg (2009). Empowerment und Inklusion behinderter Menschen. Eine Einführung in Heilpädagogik und Soziale Arbeit. 2. Aufl. Freiburg: Lambertus-Verlag.
- Widulle, Wolfgang (2011). Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen. Wiesbaden: VS Verlag.

## Bachelor Thesis

### Erklärung der/des Studierenden zur Bachelor Thesis

Name, Vorname: Gebert Jakin

Titel/Untertitel Bachelor Thesis:

Professionalisierung durch die Methodik der Kooperativen Prozessgestaltung.

Beitrag der Kooperativen Prozessgestaltung zu professionellem Handeln in der Sozialen Arbeit.

Begleitung Bachelor Thesis:

Prof. Dr. Ursula Hochuli Freund

Ich erkläre hiermit ehrenwörtlich, dass ich die vorliegende Bachelor Thesis selbstständig, ohne unerlaubte Hilfe und nur unter Benutzung der angegebenen Quellen, Hilfsmittel und Hilfeleistungen verfasst und sämtliche Zitate kenntlich gemacht habe. Die Arbeit wurde bisher in gleicher oder ähnlicher Form, auch nicht in Teilen, keiner anderen Prüfungsinstanz vorgelegt und auch nicht veröffentlicht.

Datum: 31.10.13 ..... Unterschrift:  .....