

Ursula Hochuli Freund/Walter Stotz

Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit

Ein methodenintegratives Lehrbuch

5., erweiterte und
überarbeitete Auflage

Kohlhammer

Kohlhammer

Die AutorInnen

Prof. Dr. Ursula Hochuli Freund lehrt an der Hochschule für Soziale Arbeit der Fachhochschule Nordwestschweiz mit dem Schwerpunkt Professionelles Handeln. Walter Stotz war dort bis 2013 als Dozent mit demselben Schwerpunkt tätig.

Ursula Hochuli Freund, Walter Stotz

Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit

Ein methodenintegratives Lehrbuch

Unter Mitarbeit von Raphaela Sprenger

5., erweiterte und überarbeitete Auflage

Verlag W. Kohlhammer

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwendung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechts ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Warenbezeichnungen, Handelsnamen und sonstigen Kennzeichen in diesem Buch berechtigt nicht zu der Annahme, dass diese von jedermann frei benutzt werden dürfen. Vielmehr kann es sich auch dann um eingetragene Warenzeichen oder sonstige geschützte Kennzeichen handeln, wenn sie nicht eigens als solche gekennzeichnet sind.

Es konnten nicht alle Rechtsinhaber von Abbildungen ermittelt werden. Sollte dem Verlag gegenüber der Nachweis der Rechtsinhaberschaft geführt werden, wird das branchenübliche Honorar nachträglich gezahlt.

Dieses Werk enthält Hinweise/Links zu externen Websites Dritter, auf deren Inhalt der Verlag keinen Einfluss hat und die der Haftung der jeweiligen Seitenanbieter oder -betreiber unterliegen. Zum Zeitpunkt der Verlinkung wurden die externen Websites auf mögliche Rechtsverstöße überprüft und dabei keine Rechtsverletzung festgestellt. Ohne konkrete Hinweise auf eine solche Rechtsverletzung ist eine permanente inhaltliche Kontrolle der verlinkten Seiten nicht zumutbar. Sollten jedoch Rechtsverletzungen bekannt werden, werden die betroffenen externen Links soweit möglich unverzüglich entfernt.

5., erweiterte und überarbeitete Auflage 2021

Alle Rechte vorbehalten

© W. Kohlhammer GmbH, Stuttgart

Gesamtherstellung: W. Kohlhammer GmbH, Stuttgart

Print:

ISBN 978-3-17-039979-2

E-Book-Formate:

pdf: ISBN 978-3-17-039980-8

epub: ISBN 978-3-17-039981-5

mobi: ISBN 978-3-17-039982-2

Vorwort zur ersten Auflage

Das vorliegende Lehrbuch ist aus einer jahrelangen Auseinandersetzung der Autorin und des Autors mit den Fragen nach der Struktur, der Gestalt- und der Methodisierbarkeit sowie der Lehrbarkeit professionellen Handelns hervorgegangen. Beide haben sich sowohl als Praktiker/in, als Lehrende/r und als Wissenschaftler/in in unterschiedlichen Phasen ihres Lebens an diesen Grundfragen der Professionalisierung der Sozialen Arbeit abgearbeitet, die letztlich in der Frage nach der praktikablen Verbindung von Theorie und Praxis im professionellen Handeln münden. Vielleicht ist es dieser biografisch-multiperspektivischen Auseinandersetzung geschuldet, dass im Ergebnis eine überaus differenzierte und facettenreiche Systematik des professionellen Handlungsbogens entstanden ist, wie er in seinen Grundzügen z. B. von Abbott als ›assessment, inference, treatment‹ gefasst worden ist. Dieses einfache und in seiner theoretischen Schlichtheit vollkommen überzeugende Ablaufschema jeglichen professionellen Handelns hat es gleichwohl spätestens dann in sich, wenn es darum geht, dies im konkreten professionellen Handeln zu realisieren. Jeder einzelne Prozessschritt – und es sind letztlich ja noch weitere – ist anspruchsvoll. Daher bedarf jeder einzelne Prozessschritt unter den Qualitätsanforderungen, die an professionelles Handeln zu stellen sind, des Wissens, der Methodik, der Technik, der Instrumente und – und das vor allem – der kompetenten Nutzung dieser Komponenten. Dem trägt dieses Lehrbuch Rechnung.

Doch damit allein nicht genug: Es geht um eine generalisierbare Systematik des gesamten Prozessbogens. Es erscheint mir besonders wichtig, dass die Professionellen der Sozialen Arbeit durchgehend wissen, dass es diesen Gesamtzusammenhang gibt und geben muss, wenn das Prädikat ›professionell‹ gerechtfertigt sein soll. Hinter eine

solche methodische und methodisierte Fallarbeit darf die Soziale Arbeit nicht zurückfallen, was gleichwohl längst nicht in jeder Praxis der Sozialen Arbeit gewährleistet ist. Umso wichtiger erscheint es mir, dass die Studierenden lernen, verstehen und nachvollziehen können, dass es diesen roten Faden gibt und dass er hilfreich und notwendig ist – und dass er praktikabel ist. Die Praktikabilität einer professionellen Prozessgestaltung führt mich zu einem weiteren Punkt, der mir an dieser Stelle hervorzuheben wichtig erscheint. Professionelle Soziale Arbeit ist nicht eine monomethodische Veranstaltung. Es reicht bei weitem nicht, eine Methode zu beherrschen. Je nach Fall und Prozess und auch institutionellen Spielräumen sind unterschiedliche Vorgehensweisen angemessen. Mit diesem methodenintegrativen Lehrbuch wird auf eindruckliche Weise demonstriert, dass die unterschiedlichen Methoden, Techniken, Instrumente und Wissensbestände integrierbar sind und in jedem einzelnen Fall zu unterschiedlichen Mixturen führen. Das besondere Verdienst der vorliegenden Methodik ist es, dass dies nicht in eine Beliebigkeit führt, sondern dass auf der Basis von einigen Grundprinzipien, die theoretisch hergeleitet wurden, der systematische Charakter der professionellen Prozessgestaltung stets erhalten bzw. mindestens im Bewusstsein gehalten wird. Deshalb eignet sich das Konzept nicht nur für ein spezifisches Praxisfeld, sondern ist prinzipiell im gesamten Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit verwendbar.

Von den soeben erwähnten Grundprinzipien will ich nur eines hier herausheben, weil dies gerade in einem Lehrbuch eine herausragende Bedeutung hat. Dieses Grundprinzip spiegelt sich auch im Titel des Buches. Es geht um die in die Methodik eingelassene Grundtatsache, dass mindestens die Problembeschreibung, die Interventionsplanung und die Umsetzung dieser Planung ein koproduktives Geschehen ist, ein Arbeitsbündnis voraussetzt und dass das angestrebte Ergebnis insofern ohne Kooperation mit Klienten(systemen) in der Regel nicht erzielt werden kann. Das Besondere ist, dass das Konzept Kooperativer Prozessgestaltung diese Grundstruktur des professionellen Handelns nicht nur theoretisch und sozusagen nebenbei bzw. im Hintergrund mitlaufen lässt, sondern ins Zentrum der Methodik und der Überlegungen stellt, wie professionelles Handeln methodisch unterlegt und strukturiert werden kann und soll.

Es freut mich ganz besonders, dass dieses Lehrbuch letztendlich im Kontext des Instituts ›Professionsforschung und kooperative Wissensbildung‹ seine nunmehr endgültige Gestalt gewonnen hat. Dieses Institut beschäftigt sich mit dem professionellen Handeln in der Sozialen Arbeit primär in einer Forschungsperspektive. Wie es im Namen zum Ausdruck kommt, liegt dabei ein besonderes Augenmerk auf der Kooperation. Auch wenn damit primär die Kooperation von Wissenschaft und Praxis gemeint ist, so sind die Prozesse mit denjenigen der Kooperation zwischen Klient/in und Sozialarbeiter/in vergleichbar, wenn nicht strukturhomolog. Eine aufgrund von Zuschreibungen und faktischen Differenzen asymmetrische Beziehung soll durch Kooperation zu Wissen über eine bestimmte Situation oder Problematik führen, das so aufgebaut ist, dass es das Handeln leiten und orientieren kann. Mit diesem Lehrbuch schlagen Ursula Hochuli Freund und Walter Stotz daher auch eine Brücke zwischen Forschung und Lehre. Mit Sicherheit haben sie dies innerhalb der Austauschprozesse getan, die innerhalb des Instituts stattgefunden haben. Ich denke aber, dass die Überlegungen, die hier zur Kooperation gemacht werden, in beide Richtungen, hin zur professionellen wie zur wissenschaftlichen Praxis, bedeutende Anregungen geben können.

Die Elemente dieses Buches sind längstens im Lehrbetrieb an der Hochschule für Soziale Arbeit an der Fachhochschule Nordwestschweiz erprobt und sozusagen im Testbetrieb immer weiter entwickelt und weiter veredelt worden. Von da her bin ich mir sicher, dass sich das vorliegende Buch als Lehrbuch eignet, und dass mit ihm die Ausbildung von vielen Professionellen der Sozialen Arbeit auf eine solide Basis gestellt werden kann. Damit leistet es für die Professionalisierung der Sozialen Arbeit insgesamt einen wichtigen Beitrag. Insofern wünsche ich mir und der Autorin und dem Autor eine weite Verbreitung und fruchtbare Rezeption.

Im Frühling 2011

Peter Sommerfeld

Leiter Institut Professionsforschung und Kooperative Wissensbildung
Hochschule für Soziale Arbeit Fachhochschule Nordwestschweiz

Vorwort zur fünften Auflage

Seit das Lehrbuch 2011 in der ersten Auflage erschienen ist, bekommen wir kontinuierlich positive Rückmeldungen. Es freut uns sehr, dass sich »Kooperative Prozessgestaltung« als generalistisches, methodenintegratives Handlungskonzept für die Soziale Arbeit, das Professionelle wie Organisationen bei der Ausgestaltung des professionellen Handelns unterstützt, offensichtlich bewährt. Mit großer Zufriedenheit stellen wir fest, dass sich das Konzept nicht nur in der Lehre an Hochschulen und Höheren Fachschulen im deutschsprachigen Raum etablieren konnte, sondern mittlerweile auch in vielen Praxisorganisationen der Deutschschweiz als Orientierung oder gar als handlungsleitendes Konzept genutzt wird.

Für diese fünfte Auflage haben wir das Lehrbuch gründlich überarbeitet. Die Struktur mit einem ersten Grundlagenteil und einem zweiten Teil, in dem unser handlungsleitendes Konzept mit den einzelnen Prozessschritten vorgestellt wird, hat sich bewährt und wurde beibehalten. Wir freuen uns, dass wir unsere langjährige wissenschaftliche Mitarbeiterin Raphaela Sprenger gewinnen konnten, uns bei der Überarbeitung zu unterstützen. An dieser Stelle danken wir ihr herzlich für ihre wertvollen Inputs und Ergänzungen.

Im Grundlagenteil wurden einige Präzisierungen vorgenommen. Die Ausführungen im Kapitel Soziale Arbeit erfuhren eine Erweiterung mit den Darlegungen von Grundorientierungen und Grundprinzipien Sozialer Arbeit wie auch mit den Hinweisen zur Bedeutung von wissenschaftlichem Wissen (► [Kap. 2.2.3](#)). Im Kapitel zu Ethik wurden Hinweise zu ethische Entscheidungsfindung ergänzt (► [Kap. 4.1.7](#)), in demjenigen zu Kooperation ist neu das Konzept einer professionellen Beziehungsgestaltung nach Gahleitner mit aufgenommen (in ► [Kap. 5.1.4](#)). Teil II des Lehrbuchs erfuhr ebenfalls gewichtige

Aktualisierungen, Präzisierungen und Ergänzungen, insbesondere in den Kapiteln 7, 9 und 11. In Kapitel 7, das als Bindeglied zwischen den beiden Teilen des Lehrbuchs dient, wurden der Stellenwert eines Prozessmodells für professionelles Handeln sowie der Zusammenhang von Konzept und Prozessmodell bei Kooperativer Prozessgestaltung genauer erläutert. Eine neue Abbildung illustriert die wichtigsten Aspekte des Konzepts (► [Abb. 6](#), in ► [Kap. 7.4.1](#)). Im Kapitel zur Situationserfassung wurden die Ausführungen zur Auftragsklärung präzisiert (► [Kap. 8.1](#)). Im Kapitel zur Analyse wurde das methodische Vorgehen bei den genauer vorgestellten Analyseinstrumenten anhand von Beispielen näher erläutert (u. a. ► [Kap. 9.4.2](#), ► [Kap. 9.4.3](#)). Eine zweite neue Abbildung illustriert die verschiedenen Gliederungsmöglichkeiten für eine Ressourcen-Problem-Analyse (► [Abb. 19](#), in ► [Kap. 9.6.2](#)). Mit den sog. ›offenen Analysefragen‹ wurde ein weiterer analytischer Zugang skizziert (► [Kap. 9.6.3](#)). Bei den Ausführungen zum Prozessschritt Diagnose finden sich kleinere Ergänzungen und Präzisierungen (u. a. in ► [Kap. 10.2](#), ► [Abb. 22](#)). Das Kapitel zum Prozessschritt Zielsetzung wurde grundlegend überarbeitet. Dabei wird u. a. neu das Zürcher Ressourcen Modell (ZRM) vorgestellt (in ► [Kap. 11.2](#)), außerdem werden methodisches Vorgehen und Anforderungen an die Arbeit mit Grobzielen erläutert (► [Kap. 11.4](#)). Beim Prozessschritt Evaluation wurden Fragebeispiele zur Evaluation gemeinsam mit Klienten eingefügt (► [Kap. 14.3.2](#)). Insgesamt wurde die Literatur aktualisiert und ergänzt.

Gerne möchten wir an dieser Stelle auf weitere Publikationen zum Konzept hinweisen: Im Materialienband ›Kooperative Prozessgestaltung in der Praxis‹ (Hochuli Freund 2017) finden sich Texte verschiedener Autorinnen und Autoren mit weiteren Überlegungen zu den konzeptionellen Grundlagen, vor allem aber arbeitsspezifische Konkretisierungen und Materialien sowie einige ›Best-Practice‹-Fallarbeiten. Publikationen in Sammelbänden und Zeitschriften enthalten eine Zusammenfassung des Konzepts insgesamt oder beleuchten einen spezifischen Aspekt (u. a. Hochuli Freund/Stotz 2014, Hochuli Freund/Sprenger 2016, 2018a, 2018b, Hochuli Freund/Amstutz 2019). Außerdem liegen arbeitsfeldspezifische Ausdifferenzierungen des Konzepts für das Eingliederungsmanagement

(Hochuli Freund 2017c) und für den Kinderschutz (Hochuli Freund 2018c) vor.

Wir hoffen, dass auch die vorliegende fünfte Auflage des Lehrbuchs zu einer fruchtbaren und kritischen Auseinandersetzung mit fachlich fundiertem, methodisch strukturiertem Handeln in der Sozialen Arbeit motiviert und einen Beitrag zur weiteren Professionalisierung leisten kann.

Ursula Hochuli Freund und Walter Stotz, August 2020

Inhaltsverzeichnis

Vorwort zur ersten Auflage

Vorwort zur fünften Auflage

1 Einleitung

Teil I

2 Soziale Arbeit

2.1 Gegenstand Sozialer Arbeit

2.1.1 Historische Wurzeln: Sozialpädagogik und Sozialarbeit

2.1.2 Soziale Arbeit als neuer Leitbegriff

2.1.3 Soziale Arbeit als Disziplin und Profession

2.2 Praxisfelder, Professionsauftrag und Grundorientierungen

2.2.1 Praxisfelder

2.2.2 Professionsauftrag und Zielsetzung

2.2.3. Grundorientierungen und Bedeutung von
wissenschaftlichem Wissen

2.3 Zusammenfassung der Erkenntnisse

3 Professionstheoretische Grundlagen

3.1 Professionstheoretischer Diskurs

3.1.1 Modell der klassischen Profession

3.1.2 Soziale Arbeit – eine Profession?

3.2 Strukturmerkmale professionellen Handelns

3.2.1 Diffuse Allzuständigkeit für komplexe Probleme

3.2.2 Doppelte Loyalitätsverpflichtung

3.2.3 Geringe Standardisierbarkeit

3.2.4 Koproduktion

3.2.5 Involviertheit der Professionellen als ganze Person

3.3 Zusammenfassung der Erkenntnisse

4 Ethische und rechtliche Grundlagen

4.1 Professionsethik

4.1.1 Begriffsklärung und Dimensionen einer Ethik Sozialer Arbeit

4.1.2 Menschenbild

4.1.3 Grundlegende ethische Normen

4.1.4 Verantwortungsethik

4.1.5 Professionsmoralische Grundhaltungen und Care-Ethik

4.1.6 Berufsethische Richtlinien

4.1.7 Ethische Entscheidungsfindung

4.2 Rechtliche Aspekte des professionellen Handelns

4.2.1 Grundlagen

4.2.2 Verfassungsgrundsätze

4.2.3 Menschenrechte

4.2.4 Daten- und Vertrauensschutz

4.3 Zusammenfassung der Erkenntnisse

5 Kooperation

5.1 Arbeitsbeziehung mit Klientinnen

5.1.1 Rahmenbedingungen

5.1.2 Pädagogische Beziehungskonzepte

5.1.3 Psychoanalytische Beziehungskonzepte

5.1.4 Weitere Konzepte von Arbeitsbeziehungen in der Sozialen Arbeit

5.2 Kooperation auf der Fachebene

5.2.1 Intraprofessionelle Kooperation

5.2.2 Interprofessionelle Kooperation

5.3 Zusammenfassung der Erkenntnisse

6 Methoden, Professionskompetenz und Grundhaltung

6.1 Methoden der Sozialen Arbeit

6.1.1 Konzept – Methode – Technik

6.1.2 Systematisierungsmöglichkeiten

6.1.3 Möglichkeiten und Grenzen der Methodisierbarkeit

6.2 Professionskompetenz, Habitus und Grundhaltung

6.2.1 Kompetenzen

6.2.2 Habitus und Grundhaltung

6.3 Zusammenfassung der Erkenntnisse

Teil II

7 Konzept Kooperative Prozessgestaltung

7.1 Anforderungen an professionelles Handeln

7.2 Prozessmodell als Struktur

7.2.1 Notwendigkeit eines methodisch strukturierten Vorgehens

7.2.2 Prozessmodell ›Kooperative Prozessgestaltung‹

7.3 Arbeit mit dem Prozessmodell

7.3.1 Idealtypisches Modell als Denkstruktur

7.3.2 Zeitliche Dimensionen

7.3.3 Struktur für Kooperation auf der Fachebene und Qualitätssicherung

7.4. Folgerungen für die Prozessgestaltung

7.4.1. Grundlegende Aspekte

7.4.2. Reflexionskriterien für Methoden

7.5 Zusammenfassung der Erkenntnisse

8 Situationserfassung

- 8.1 Aufträge und Auftragsklärung
- 8.2 Aufgaben und Vorgehen
- 8.3 Methodische Hilfsmittel
 - 8.3.1 Arbeitsregeln
 - 8.3.2 Strukturierungsmöglichkeiten
- 8.4 Erkundungsgespräche
 - 8.4.1 Formen von Erkundungsgesprächen
 - 8.4.2 Narratives Interview
- 8.5 Beobachtung
 - 8.5.1 Beobachtung und Wahrnehmung
 - 8.5.2 Formen der Beobachtung
 - 8.5.3 Beobachtungsbogen
 - 8.5.4 Überlegungen zur Beobachtung in einzelnen Praxisfeldern
- 8.6 Aktenstudium
- 8.7 Reflexion des Prozessschrittes
 - 8.7.1 Methodenreflexion
 - 8.7.2 Evaluationsfragen
- 8.8 Übersicht Prozessschritt Situationserfassung

9 Analyse

- 9.1 Aufgabe und Vorgehen
- 9.2 Methoden der Perspektivenanalyse
 - 9.2.1 Perspektivenanalyse gemeinsam mit Beteiligten
 - 9.2.2 Perspektivenanalyse auf der Fachebene:
Fallinszenierung
- 9.3 Analyse durch Reflexion des eigenen Erlebens
- 9.4 Notationssysteme
 - 9.4.1 Genogramm

9.4.2 Zeitstrahl und biografischer Zeitbalken

9.4.3 Silhouette und Drei-Häuser

9.4.4 Netzwerkkarte

9.4.5 Soziogramm

9.5 Quantitative Verfahren

9.5.1 Person-In-Environment-Classification-System

9.5.2 Leitbogen der PRO-ZIEL-Basisdiagnostik

9.5.3 Sozialpädagogische Risiko-Ressourcenanalyse

9.6 Qualitative Verfahren

9.6.1 Kompetenzanalyse

9.6.2 Zugänge für eine Ressourcen- und Problemanalyse

9.6.3. Offene Analysefragen

9.7 Systemische Analysemethoden

9.7.1 Problem- und Machtquellen-/Ressourcen-Analyse

9.7.2 Lebensbereich- und Mikrosystemanalyse

9.7.3 Systemische Analyse

9.8 Reflexion des Prozessschrittes

9.8.1 Methodenreflexion

9.8.2 Evaluationsfragen

9.9 Übersicht Prozessschritt ›Analyse‹

10 Diagnose

10.1 Aufgabe und Merkmale

10.2 Theoriegeleitetes Fallverstehen

10.2.1 Bezug von Theoriewissen in verschiedenen Konzepten

10.2.2 Methodisches Vorgehen bei der Relationierung von Fall und Theorie

10.2.3 Beispiel theoriegeleiteten Fallverstehens

10.3 Rekonstruktives Fallverstehen

10.3.1 Objektive oder Strukturele Hermeneutik

- 10.3.2 Fallrekonstruktion
- 10.3.3 Narrativ-biografische Diagnostik
- 10.3.4 Sozialpädagogisch-hermeneutische Diagnose
- 10.3.5 Systemmodellierung

10.4 Reflexion des Prozessschrittes

- 10.4.1 Methodenreflexion
- 10.4.2 Evaluationsfragen

10.5 Übersicht Prozessschritt Diagnose

11 Zielsetzung

- 11.1 Aufgabe, Bedeutung und Formen
- 11.2 Die Arbeit mit Zielen in anderen Konzepten
- 11.3 Zielfindung und Zielsetzung in Kooperation
- 11.4 Formulierung von Zielen
- 11.5 Reflexion des Prozessschrittes
 - 11.5.1 Methodenreflexion
 - 11.5.2 Evaluationsfragen
- 11.6 Übersicht Prozessschritt Zielsetzung

12 Interventionsplanung

- 12.1 Aufgabe und Formen
- 12.2 Planbarkeit und Rahmenbedingungen
- 12.3 Konzepte und Methoden
 - 12.3.1 Konzepte als Handlungsorientierung
 - 12.3.2 Spezielle Methoden und Techniken
 - 12.3.3 Evidenzbasierte Soziale Arbeit
- 12.4 Kooperative Planung
- 12.5 Vorgehensschritte bei fallbezogener Interventionsplanung

12.6 Reflexion des Prozessschrittes

12.6.1 Methodenreflexion

12.6.2 Evaluationsfragen

12.7 Übersicht Prozessschritt Interventionsplanung

13 Interventionsdurchführung

13.1 Aufgabe und Bedeutung

13.2 Durchführung im engeren Sinne

13.3 Person als Arbeitsinstrument

13.3.1 Rollenwechsel: Von aktiver Unterstützung hin zu Begleitung

13.3.2 Emotionale Verstrickungen

13.4 Monitoring und Controlling

13.5 Dokumentation

13.6 Reflexion des Prozessschrittes

13.6.1 Methodenreflexion

13.6.2 Evaluationsfragen

13.7 Übersicht Prozessschritt Interventionsdurchführung

14 Evaluation

14.1 Formen und Aufgabe

14.2 Voraussetzungen

14.3 Vorgehen

14.3.1 Zeitpunkte, Beteiligte und Hilfsmittel

14.3.2 Evaluationsdimensionen, -kriterien, -fragen

14.4 Reflexion des Prozessschrittes

14.4.1 Methodenreflexion

14.4.2 Evaluationsfragen

14.5 Überblick Prozessschritt Evaluation

15 Schlusswort oder Wie man Kooperative Prozessgestaltung lernen kann

Literaturverzeichnis

Abbildungsverzeichnis

1 Einleitung

Handeln von Professionellen der Sozialen Arbeit – dies bildet das Thema des vorliegenden Lehrbuches. Diese Begrifflichkeit setzt voraus, was so selbstverständlich keineswegs ist: Dass es nämlich eine Profession der Sozialen Arbeit gibt. Von Sozialer Arbeit als Disziplin und Profession zu sprechen – noch vor zwanzig Jahren galt dies als Hybris, als Ausdruck von Profilierungssehnsüchten von Sozialarbeiterinnen und Sozialpädagogen, die an Universitäten lehrten. Ein Professionalisierungsbedarf der Sozialen Arbeit wird zwar auch heute, zu Beginn des 21. Jahrhunderts, noch konstatiert (vgl. z. B. Combe/Helsper 2011; Merten/Olk 2011; Heiner 2004), der Anspruch jedoch gilt nicht mehr als vermessen. Die Ausbildungen in Sozialer Arbeit haben sich in den letzten Jahren stark verändert, insbesondere in der Schweiz, wo Fachhochschulen erst 1998 geschaffen und eine akademische Ausbildung in Sozialer Arbeit damit viel später als beispielsweise in der Bundesrepublik Deutschland möglich geworden ist. Die Ausbildungen in Sozialer Arbeit auf Tertiärniveau sind selbst Ausdruck der Professionalisierung der Sozialen Arbeit, zugleich leisten sie ihrerseits einen Beitrag zu dieser Entwicklung. Wenn Dewe et al. Professionalität in der Sozialen Arbeit als »Strukturort der Relationierung von Theorie und Praxis im Kontext dialogischer Prozesse« (2001:16) verstehen, dann kann es als *die* Aufgabe der Ausbildung an einer Hochschule bezeichnet werden, diese Verknüpfung von Theorie und Praxis zu lehren. Nicht nur Wissen sollen Studierende in Sozialer Arbeit im Rahmen ihrer Ausbildung an einer Hochschule erwerben, sondern auch die Kompetenz, dieses Wissen situations- und fallbezogen anzuwenden. Diese Transformationsleistung ist in der praktischen Arbeit immer wieder neu zu leisten. Die Hochschule kann

als der Ort bezeichnet werden, an dem Professionskompetenz erworben und (weiter-)entwickelt wird.

Auch die Vielzahl der Publikationen in den letzten Jahren ist ein Ausdruck dieser Entwicklung der Sozialen Arbeit zur Profession. Einerseits wurden Fragen der Professionalisierbarkeit und der Professionalität in der Sozialen Arbeit behandelt (u. a. Harmsen 2004; Klatetzki 2005; Pfadenhauer 2005; Combe/Helsper 2011; Dewe et al. 2011), andererseits entstanden viele Veröffentlichungen zur Thematik der Theorie-Praxis-Transformation, insbesondere Sammelbände zu Diagnostik und Fallverstehen in der Sozialen Arbeit (u. a. Peters 1999; Ader et al. 2001; Henkel et al. 2002; Heiner 2004; Schrapper 2004), in jüngerer Zeit außerdem Gahleitner et al. 2013, Buttner et al. 2018, Buttner et al. 2020. Der Diskurs zu Professionalität ist seit gut zwei Jahrzehnten in vollem Gange.

Trotz der erwähnten Vielzahl an Publikationen bestand, als wir an der ersten, 2011 erschienenen Auflage dieses Lehrbuchs arbeiteten, zumindest im deutschsprachigen Raum – auf den wir uns beziehen und den wir überblicken – u. E. eigenartigerweise ein Mangel. Es gab und gibt mittlerweile einige sog. ›Methodenbücher‹, welche jeweils im Titel auf diesen Fokus verweisen: Angefangen vom ›Sozialpädagogischen Können‹ von Müller (2017, 1. Ausgabe 1993) über sog. ›Arbeitshilfen‹ (u. a. Schilling 2005; von Spiegel 2013; Michel-Schwartz 2009) zu Methodensammlungen, die eher als Landkarten unterschiedlicher Konzepte zu verstehen sind (Galuske 2013, teilweise auch Stimmer 2012), oder zu Methodiken mit einer spezifischen theoretischen Ausrichtung (Cassée 2019; Geiser 2013) bis hin zum Entwurf eines methodenintegrativen Modells (Zwilling 2007) finden sich unterschiedliche methodische Zugänge. Manche Arbeiten (u. a. Schwabe 2019; Pantuček-Eisenbacher 2019) verweisen auf Methoden, Techniken und Instrumente, nehmen aber nur ansatzweise Bezug auf ein umfassendes Verständnis professionellen Handelns. Die große Vielfalt an Begrifflichkeiten – wie z. B. Methode, Verfahren, Methodik, Konzepte, Techniken, Instrumente –, die darüber hinaus sehr unterschiedlich verwendet werden, trägt auch nicht zu einer Klärung in der Methodendiskussion bei, wie beispielsweise Krauss (2006) und Galuske (2013) feststellen. Im Fachdiskurs wurde in den letzten Jahren immer wieder darauf hingewiesen, dass bisher keine Standards und

Verfahren entwickelt worden sind, die in der *Praxis* Anwendung finden könnten und es große Defizite im Methodenwissen und dessen Umsetzung in der Praxis gebe (vgl. u. a. Verein für Kommunalwissenschaften e. V. 2005:1). Versuche übergreifender Systematiken zum Methodischen Handeln in der Sozialen Arbeit seien nach wie vor eher die Ausnahme, konstatiert Zwilling im Jahre 2017 (vgl. :1). Im Hinblick auf eine theoretisch reflektierte Methodenintegration, welche eine Verknüpfung unterschiedlicher handlungstheoretischer Ansätze ermöglicht, sei die Situation noch problematischer. Die Methodenentwicklung und -reflexion sei im Diskurs der Sozialen Arbeit – sowohl innerhalb der Disziplin wie auch der Profession – vernachlässigt worden, konstatiert er (vgl. ebd.:2). Sein eigener Entwurf eines Modells zur Methodenintegration bleibt jedoch eng ausgerichtet auf ausgewählte Praxisfelder und wenige Methoden (wie z. B. klassischer sozialarbeiterischer Beratungskontext). Heiner beschrieb diese Lücke im methodischen Fachdiskurs 2004 wie folgt: »Die Soziale Arbeit in der Bundesrepublik und im deutschsprachigen Europa verfügt derzeit nicht über ein tätigkeitsfeldübergreifendes, erfolgreich erprobtes, getestetes und weitgehend konsensfähiges Diagnoseverfahren« (2004:7).

Aus dem Anspruch, nicht nur ein erprobtes und weitgehend konsensfähiges Diagnoseverfahren zu entwickeln, sondern dieses zu einem umfassenden Modell zu erweitern, haben wir – als Wissenschaftler und Wissenschaftlerin mit langjähriger Berufserfahrung in verschiedenen Praxisfeldern der Sozialen Arbeit – über Rahmenbedingungen und Möglichkeiten des Handelns mit und für Klienten innerhalb institutioneller Rahmenbedingungen von Praxisorganisationen der Sozialen Arbeit nachgedacht. Wir haben bestehendes Methodenwissen systematisiert und selbst weiterentwickelt – Wissen, das die Grundlage bildet für die Ausbildung von Kompetenz und das Professionellen der Sozialen Arbeit ermöglichen soll, ihre Unterstützungsprozesse sinnvoll zu gestalten. Dazu haben wir ein *Konzept* entwickelt – ›*Kooperative Prozessgestaltung*‹ (KPG) – das sich auf professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit insgesamt bezieht. Davon ausgehend, dass Soziale Arbeit im Spannungsfeld von Individuum und Gesellschaft an unterschiedlichsten Brennpunkten, Lebenslagen und Orten und auf

verschiedenen Ebenen soziale Probleme von Einzelnen, Gruppen und Gemeinwesen zu bearbeiten und einer Lösung zuzuführen hat, nimmt die Methodik Bezug auf alle Praxisfelder der Sozialen Arbeit und ist *praxisfeldübergreifend* einsetzbar. Wir verstehen das Konzept Kooperative Prozessgestaltung als Antwort auf die speziellen Anforderungen in der Sozialen Arbeit, die durch die konstitutiven Rahmenbedingungen professionellen Handelns charakterisiert sind (wie z. B., dass Zuständigkeiten für die Lösung komplexer Problemlagen oftmals unklar sind und dass das Handeln nicht standardisiert werden kann, ► [Kap. 3.2.1](#) und ► [Kap. 3.2.3](#)). Angesichts der Komplexität möglicher Themen- und Problemstellungen und der latenten Verstrickung der eigenen Person in Hilfeprozesse ist an eine technologische Anwendung erworbener Wissensbestände nicht zu denken. Die in diesem Lehrbuch hergeleitete und aufbereitete Methodik orientiert sich an diesen Rahmenbedingungen. Im Zentrum steht ein verstehender Zugang zu Klienten und Problemlagen – denn nur auf der Grundlage eines vertieften Verständnisses von Entstehungsbedingungen, aktueller Lebenslage, Ursachen für ein Verhaltensmuster etc. können sinnvolle Interventionen geplant und umgesetzt werden. Im Konzept werden die grundlegenden Strukturen von Unterstützungsprozessen (in der Bundesrepublik Deutschland meist Hilfeplanung genannt) sowie ausgewählte Methoden und Instrumente herausgearbeitet und in einer Systematik geordnet dargestellt. Damit wird eine Übersicht über einzelne Schritte sozialarbeiterischer und sozialpädagogischer Tätigkeit ermöglicht und zugleich deren innerer Zusammenhang dargelegt. Ziel ist, dass Professionelle das eigene Handeln entlang eines roten Fadens strukturieren können, dass sie erkennen und begründen können, was sie tun, wenn sie etwas tun, und dass sie in Transparenz das planen können, was auch tatsächlich planbar ist. Ebenso wird das Strukturmerkmal der sog. Koproduktion berücksichtigt, das besagt, dass Professionelle und Klientin stets gleichzeitig und gemeinsam an der Lösung eines Problems arbeiten (► [Kap. 3.2.4](#)). Unterstützungs- und Vernetzungsprozesse werden gemäß unserem Konzept immer in Kooperation mit Klientinnen, Klientensystemen und größeren sozialen Systemen realisiert. Die Bezeichnung des Konzepts weist auf den hohen

Stellenwert und die grundlegende Bedeutung der Kooperation in der Gestaltung von Unterstützungsprozessen hin.

Dreh- und Angelpunkt des Konzepts ist ein Prozessmodell. Dieses bietet eine Struktur für die Gestaltung des professionellen Handelns, bei der die Komplexität in einem Fall in einzelnen Prozessschritten stets angemessen berücksichtigt und immer wieder auch so reduziert wird, dass sie handhabbar wird und keine wesentlichen Aspekte wegfallen. Es geht einerseits um den Prozess des Nachdenkens auf der Fachebene (d. h. einer Fachkraft allein, aber auch in einem Team und in der Kooperation mit anderen Professionen und Hilfesystemen) und andererseits um die Gestaltung eines Such- und Problemlösungsprozesses gemeinsam mit einem Klienten, allenfalls auch dem Klientensystem, manchmal auch mit einer Gruppe. Das *methodenintegrative* Lehrbuch zeigt auf, in welcher Weise – vor dem Hintergrund von Wissen aus der Sozialen Arbeit und relevanter Nachbarsdisziplinen sowie einem professionellen Selbstverständnis – methodisches Wissen, reflektiertes Erfahrungswissen und Kompetenzen gewinnbringend in einen Hilfeprozess eingebracht werden können.

Dazu haben wir den aktuellen Stand des Diskurses zu professionellem Handeln in der Sozialen Arbeit im deutschsprachigen Raum aufgearbeitet und aufgenommen (und bei jeder neuen Auflage auch wieder aktualisiert). So haben wir die erwähnte Vielfalt der Publikationen kritisch durchforstet und versucht, das Durcheinander der Begrifflichkeiten und Zugänge zu lichten und einen Überblick zu schaffen. Wir wählten dabei Methoden aus, die wir als relevant erachten und die grundsätzlich auf jeden Kontext der Sozialen Arbeit bezogen werden können. Eine besondere Bedeutung messen wir jenen Methoden zu, die dazu dienen, einen Fall zu analysieren und die Fallthematik herauszuarbeiten oder zu erklären und zu verstehen, was schwierig ist für Klienten, welches die Hintergründe und Entstehungsbedingungen für eine Problematik sein können. Leitgedanke bildet dabei nach Dilthey, dass Fallverstehen einen hermeneutischen Zugang erfordert (vgl. Müller 2017:17). Dazu haben wir selbst die Diagnosemethode ›Theoriegeleitetes Fallverstehen‹ entwickelt, die es erlaubt, unter Bezug von theoretisch fundierten Erklärungszugängen Zusammenhänge zwischen theorie- und

empiriebasiertem Wissen und dem Fall herzustellen. Dabei wird – so hoffen wir – erkennbar, dass die Relationierung von Theorie und Praxis als höchst spannender Prozess verstanden werden kann, der bei einer systematischen Vorgehensweise einen Beitrag leistet zur Professionalisierung der Sozialen Arbeit.

Entsprechend freuen wir uns, dass Thimm 2020 (:19) feststellt: »Immerhin ist die Literaturgrundlage zum Hilfethema sehr zufriedenstellend«, und dabei u. a. auf unser Lehrbuch verweist, es den Studierenden zur Anschaffung empfiehlt (neben Schwabe 2019 und Schwing/Fryszler 2013) und auch immer wieder darauf Bezug nimmt. Wenn Rosch (2017) in seinem praxisbezogenen Leitfaden für die Mandatsführung im Kindes- und Erwachsenenschutz immer wieder Wissensbausteine aus unserem Konzept einfügt, so deuten wir dies als Hinweis für die Praxistauglichkeit unseres Konzepts.

Der Hauptzweck dieses Lehrbuchs besteht darin, dass es für Professionelle der Sozialen Arbeit, für Studierende wie für Praktikerinnen ein nützliches Studien- und Handbuch, ein übersichtliches Nachschlagewerk darstellt. Dazu sollen die wichtigsten Grundlagen professionellen Handelns (wie z. B. Wissensbasis, Strukturmerkmale, Kooperation, Professionsethik), das Konzept Kooperative Prozessgestaltung und ausgewählte Methoden entlang einer Prozessstruktur in übersichtlicher und verständlicher Weise dargestellt werden. Nützliches Buch für das Studium meint, dass sich kapitelweise damit arbeiten lässt, und dass es eine Vielfalt an methodischen Zugängen aufweist, die für Studierende einen breiten Orientierungsrahmen bieten. Nachschlagewerk soll bedeuten, dass es gut strukturiert und gegliedert ist, dass auf der Basis der wichtigsten Wissensbestände der Sozialen Arbeit entlang des Prozessmodells die einzelnen Prozessschritte in ihrer Bedeutung und mit den jeweils relevantesten Methoden sowie methodischen Standards dargestellt sind und sich Literaturhinweise zur Vertiefung finden. Sinn macht ein Lehrbuch vor allem dann, wenn darin geblättert, nachgeschlagen, nachgelesen werden kann und es immer wieder etwas neu zu entdecken gilt. So kann man z. B. über einen längeren Zeitraum hinweg auf eine bestimmte Analysemethode setzen und eines Tages herausfinden, dass diese doch nicht immer zum erwünschten Resultat führt. Durch eine vertiefte Auseinandersetzung mit anderen Methoden

kann sich plötzlich ein Weg auftun, den man vorher gar nie bemerkt hat. Das Lehrbuch soll eine Fundgrube darstellen, in der zu stöbern es sich lohnt.

Nach dieser Einleitung werden in einem ersten Teil die Grundlagen der Profession und Disziplin der Sozialen Arbeit vorgestellt, die den Rahmen für professionelles Handeln bilden. Dabei werden zunächst Gegenstand, Auftrag und Praxisfelder der Sozialen Arbeit dargelegt. Durch die Skizzierung der professionstheoretischen Basis soll ein weiterer wichtiger Zugang zum Thema professionelles Handeln geschaffen werden. Ausgehend von der Skizzierung des professionstheoretischen Diskurses werden die Strukturmerkmale professionellen Handelns im Einzelnen erörtert, die für die Gestaltung von Unterstützungsprozessen leitend sind (wie z. B. äußerst geringe Standardisierbarkeit professionellen Handelns, Koproduktion). Da sich professionelles Handeln im gesellschaftlichen Kontext abspielt, ist eine Auseinandersetzung mit den professionsethischen Grundlagen (wie z. B. Menschenbild oder Care-Ethik) ebenso notwendig wie das Aufzeichnen der rechtlichen Aspekte. Den Menschenrechten kommt dabei eine besondere Bedeutung zu. Ein weiteres Grundlagenkapitel befasst sich mit der Kooperationsthematik. Die Rahmenbedingungen der Kooperation auf Klientenebene werden aufgezeigt und unterschiedliche Konzepte von Arbeitsbeziehungen vorgestellt. Außerdem werden Formen und Bedeutung der Kooperation auf Fachebene beschrieben. Im letzten Grundlagenteil werden methodische Aspekte des professionellen Handelns erläutert und Fragen der Methodisierbarkeit diskutiert. Schließlich wird nach einer Klärung des Kompetenzbegriffs dargelegt, über welche Kompetenzen Professionelle verfügen müssen und auf welcher Grundhaltung sich ihr Handeln abstützen soll.

Vor dieser Hintergrundfolie wird in einem zweiten Teil das Prozessmodell vorgestellt, das den Kern des Konzepts darstellt. Dieses unterscheidet zwei Phasen und sieben Prozessschritte: die analytisch-diagnostische Phase – zu der Situationserfassung, Analyse, Diagnose und später Evaluation gehören – sowie die Handlungsphase mit den Prozessschritten Zielsetzung, Interventionsplanung und Interventionsdurchführung. Jedem dieser Prozessschritte ist ein Kapitel

gewidmet. Zunächst wird jeweils die Bedeutung und Aufgabe des Prozessschrittes herausgearbeitet und der Stand des Fachdiskurses nachgezeichnet, anschließend werden ausgewählte Methoden oder methodische Hilfsmittel und Instrumente beschrieben und dabei auch methodische Standards erläutert. Die vorgestellten Methoden werden abschließend einer kriteriengeleiteten Reflexion unterzogen, die sich auf die im ersten Teil erarbeiteten Erkenntnisse bezieht. Dabei wird beispielsweise geprüft, inwiefern sich eine vorgestellte Methode für den Such- und Veränderungsprozess gemeinsam mit Klientinnen eignet, und/oder für den Prozess des Nachdenkens und Handelns auf der Fachebene, ob sie die grundlegenden Zielsetzungen Sozialer Arbeit unterstützt, ob sie sich für alle Praxisfelder eignet etc.. Abschließend erfolgt in einer Übersicht eine Zusammenfassung der wichtigsten Erkenntnisse eines Kapitels.

Mit dem Lehrbuch liegt nun unser Entwurf eines *generalistischen, methodenintegrativen, auf Kooperation ausgerichteten Konzepts* für die Gestaltung des professionellen Handelns vor.

Wir möchten uns an dieser Stelle ganz herzlich bedanken: Vor allem bei all unseren Studierenden für ihre kritischen Fragen zu professionellem Handeln und für weiterführende Anregungen, die wir während vieler Jahren in der Lehre erhalten haben, und die das Projekt dieses Lehrbuches vorangetrieben haben. Unseren Kolleginnen, die gemeinsam mit uns das Konzept Kooperative Prozessgestaltung im Bachelor Studium an der Hochschule für Soziale Arbeit der Fachhochschule Nordwestschweiz lehren, möchten wir für die kontinuierlichen anregenden fachlichen Diskussionen danken, ebenso den Kollegen im Schwerpunkt ›Diagnostik und Prozessgestaltung‹ des Instituts für Professionsforschung und -entwicklung, die uns immer wieder zu einem lebendigen Diskurs zu Sozialer Diagnostik und zu methodischem Handeln in der Sozialen Arbeit herausfordern. Die Rückmeldungen von Studierenden, von Kollegen und von Praktikerinnen haben dazu geführt, dass manche Passagen in der nächsten Auflage jeweils klarer herausgearbeitet sind. Ein besonderer Dank gilt Raphaela Sprenger, die das Lehrbuch von Beginn an begleitet und durch ihre sorgfältige Lektüre unterstützt hat, in zahlreichen Entwicklungsprojekten mit Praxisorganisationen unseren Diskurs

angeregt hat und an der Überarbeitung des Lehrbuchs für diese neuste, fünfte Auflage nun auch aktiv mitgeschrieben hat. Herzlich bedanken möchten wir uns auch bei Urs Amiet, der als Grafiker unsere Überlegungen zu Abbildungen immer wieder vorzüglich umzusetzen weiß.

Anmerkung

Mit dem Begriff Profession wird die Berufsgruppe der in der Sozialen Arbeit tätigen Personen, Sozialpädagogen und Sozialarbeiterinnen bezeichnet (► [Kap. 2.1.3](#)). Wir verwenden in diesem Lehrbuch alle drei Begriffe – *Professionelle der Sozialen Arbeit, Fachkraft, Sozialpädagogin und Sozialarbeiter* – abwechslungsweise und synonym. Dies gilt auch für die weibliche und männliche Sprachform. Eine geschlechtergerechte Sprache ist uns ein Anliegen, die ständige Doppelnennung beider Geschlechter jedoch erachten wir als schwerfällig. Deshalb verwenden wir da, wo geschlechtsneutrale Bezeichnungen fehlen, abwechslungsweise die weibliche und männliche Form, und stets ist das andere Geschlecht mitgemeint (bei ›Sozialarbeiterin‹ also beispielsweise auch alle Sozialpädagogen).

Teil I

2 Soziale Arbeit

In diesem ersten Kapitel des Grundlagenteils soll der Kontext des professionellen Handelns geklärt und dargelegt werden, was unter Soziale Arbeit zu verstehen ist. Zunächst werden die beiden Traditionslinien – Sozialpädagogik und Sozialarbeit – skizziert und die Etablierung von Sozialer Arbeit als neuer Leitbegriff wird begründet. Es wird erläutert, was mit der Unterscheidung zwischen Disziplin und Profession der Sozialen Arbeit gemeint ist. Ein Überblick über die unterschiedlichen Praxisfelder und Hilfeformen und deren Systematisierung soll eine Orientierung ermöglichen und zugleich einen Eindruck vermitteln von der Komplexität des Feldes der Sozialen Arbeit. Unter den Stichworten ›Parteiliche Vermittlung zwischen Individuum und Gesellschaft‹ und ›Bearbeitung sozialer Probleme‹ werden zwei Zugänge zur Umschreibung des Auftrags der Sozialen Arbeit vorgestellt, und es wird auf wichtige Zielsetzungen und Werte eingegangen.

2.1 Gegenstand Sozialer Arbeit

Was tun Professionelle der Sozialen Arbeit, Sozialpädagogen und Sozialarbeiterinnen? Sie beraten und unterstützen z. B. Familien mit Erziehungsproblemen in deren Alltag, oder sie erziehen Kinder, die vorübergehend oder für längere Zeit nicht mehr in ihrer Herkunftsfamilie leben können; sie vermitteln materielle Unterstützung und machen Schuldenberatung; sie begleiten Menschen, welche ihre Gefängnisstrafe abgeüßt haben; sie realisieren Bedarfsanalysen in Stadtteilen und Gemeinden und konzipieren dort gemeinsam mit den