

Teil 1 Konzeptionelle Grundlagen

Anforderungen an professionelles Handeln

Kooperative Prozessgestaltung und weitere Professionalitätsentwürfe im Vergleich

Jakin Gebert

In diesem Artikel werden verschiedene Konzepte von Professionalität miteinander verglichen mit dem Ziel, deren Gemeinsamkeiten herauszuarbeiten und auf dieser Grundlage allgemeingültige Anforderungen an professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit zu formulieren. Ebenfalls wird aufgezeigt, wie das Konzept Kooperative Prozessgestaltung (KPG) diese Anforderungen berücksichtigt und welche Besonderheiten und Vorteile es gegenüber anderen Professionalitätsentwürfen hat.

1 Auf der Suche nach Gemeinsamkeiten

Die Methodik KPG (Hochuli Freund/Stotz 2011, 2013, 2015) ist ein Konzept für methodisch strukturiertes Handeln, das von einem spezifischen Verständnis von professionellem Handeln in der Sozialen Arbeit ausgeht. Es gibt etliche andere Professionalitätsentwürfe für die Soziale Arbeit, die ebenfalls Aussagen darüber machen, worauf es bei fachlichem Handeln ankommt. Alle gehen sie davon aus, 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 2013:31). Jedoch unterscheiden sich die Professionalitätsentwürfe teilweise stark voneinander. Um Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen KPG und anderen Konzepten bezüglich der Fragen, was professionelles Handeln ist und auf welche Weise es geplant und strukturiert werden kann, soll es in diesem Beitrag gehen.

Der Terminus »Professionelles Handeln« bildet ein Sammelbecken für etliche Begriffe, die inhaltlich zwar miteinander in Verbindung stehen, jedoch keine allgemeingültige Definition zulassen. »Professionell« wird im Alltagsgebrauch mit mehreren Bedeutungen in Verbindung gebracht: Es bezeichnet erstens eine Tätigkeit, die als Beruf bzw. gegen Bezahlung durchgeführt wird, verweist zweitens auf das Bestehen eines Berufsabschlusses bzw. einer Ausbildung oder unterscheidet zwischen Profis und Laien. Mit professionell können aber auch eine hohe Qualität bzw. ein fachlicher Standard angesprochen werden, ein besonderes Wissen oder spezielle Fertigkeiten gemeint sein (vgl. Dewe et al. 2011:27, Duden o.J.a). Die unterschiedlichen Teilaspekte von Professionalität finden

sich auch im Diskurs in der Sozialen Arbeit wieder. In der Vergangenheit galt lange Zeit eine altruistische Motivation mehr als eine Qualifikation und professionelle Eigenschaften (vgl. Erler 2012:115). Mittlerweile steht zunehmend die Qualität im Zentrum, die sowohl an Produkt bzw. Qualität der Hilfen, als auch an Können und Fachlichkeit der Sozialarbeitenden festgemacht wird. Professionalität wird »als gekonnte Beruflichkeit, als Ausdruck qualitativ hochwertiger Arbeit bewertet, vorausgesetzt oder angestrebt« (Busse/Ehlert 2012:85). Professionalität dient auch als Unterscheidungs- und Gütekriterium gegenüber Laien und Nichtfachkräften, um »richtiges oder gutes berufliches Handeln von falschem oder schlechtem Handeln abzugrenzen« (ebd.). 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 Idealvorstellung und schwammige normative Vorgabe zur Orientierung und Reflexion in Studium und Praxis (vgl. ebd.).

Der Begriff Handeln stammt aus dem mittelhochdeutschen »mit den Händen fassen, bearbeiten; tun« bzw. vom althochdeutschen Wort *hantalon* »berühren; bearbeiten« (Duden o.J.b). Gemeint ist damit also eine Bewegung, etwas zu greifen und zu spüren, in der Absicht es zu bearbeiten. Beim Handeln besteht ein expliziter Bezug zu Arbeit, wie auch bei Professionalität. Die beiden Begrifflichkeiten sind eng aufeinander bezogen. Analog zur Kommunikationstheorie formuliert Callo, dass ein Mensch nicht nichts tun kann (vgl. 2005:61). Das Tun findet ständig und zunächst undefiniert statt. Erst durch ein Ziel und die Verwendung von Instrumenten entsteht Struktur und erhält professionelles Handeln Bedeutung. Es wird möglich, gegenüber beliebigem Tun zu unterscheiden und Tätigkeiten spezifische Anforderungen beizumessen. Professionelles Handeln ist – wenn der Exkurs zu den beiden Begriffen wieder zusammenführt wird – also eine Kombination aus Qualität und Handlung. Professionalität und professionelles Handeln lassen sich nahezu gleichsetzen, beide schliessen sie eine Tätigkeit ein. Dennoch ist die Bezeichnung professionelles Handeln mit dem Fokus auf Aktivität und Handlung besser geeignet, um damit die statischen Anteile von Professionalität wie Qualifizierung, Abgrenzung und Status nicht zu gewichten. Es geht daraus besser hervor, dass eine 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, der zunächst allerdings eine Worthülse bleibt. Denn es stellt sich die Frage, was die fachliche Qualität des Handelns inhaltlich konkret ausmacht und welche Anforderungen an die Professionellen gestellt werden müssen. Becker-Lenz und Müller kommen zum Urteil, dass immer noch unklar zu sein scheint, welche Vorgehensweisen im beruflichen Kontext der Sozialen Arbeit 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.). Von 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« (2013:78) oder einheitliche fachliche Standards, weshalb sich explizite Handlungsfehler bisher nur anhand von groben Verfahrensfehlern feststellen und messen lassen (vgl. ebd.:77f.). Daher besteht nach wie vor sowohl ein Bedarf solche allgemeingültigen Massstäbe theoretisch herauszubilden, als auch diese in der Praxis zu etablieren. Doch was genau ist ›gutes‹, fachliches, qualitativ hochwertiges Handeln? Welche Voraussetzungen müssen dafür gegeben sein? Welche Kompetenzen und welche Haltung werden dazu benötigt? Je nach theoretischer Position werden diese Fragen unterschiedlich beantwortet. Im Fachdiskurs wurde bereits häufiger auf Unterschiede und Gegensätze hingewiesen. Daher lohnt es sich, trotz aller Verschiedenheiten, den Fokus auf gemeinsame Nenner zu richten.

In einem ersten Schritt werden dazu die strukturellen Besonderheiten Sozialer Arbeit in den Blick genommen und beschrieben, welche gemeinsam geteilten Sichtweisen es zu den grundlegenden Rahmenbedingungen Sozialer Arbeit gibt. Anschliessend werden verschiedene aktuelle Konzepte verglichen und die dort formulierten Ansprüche an professionelles Handeln zusammengetragen. Aus den Übereinstimmungen wird ein Katalog von Anforderungen formuliert, welche Voraussetzungen und Fähigkeiten benötigt werden, um in der Sozialen Arbeit ›gut‹ und ›richtig‹ zu handeln. Danach werden diverse, z. T. in den Konzepten enthaltene, Strukturierungshilfen zur Gestaltung des professionellen Handelns beleuchtet und hinsichtlich der zuvor zusammengestellten Anforderungen überprüft. Auch hierbei finden sich einige Ähnlichkeiten und Überschneidungen. Zuletzt werden die wichtigsten Unterschiede und Besonderheiten von KPG aufgezeigt, mit denen sie sich von den anderen Entwürfen abhebt.

2 Anforderungen an professionelles Handeln

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 machen eine Professionalität überhaupt erst erforderlich und lassen sich professionstheoretisch zur Bestimmung der Profession heranziehen (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2015:46f.). In Anlehnung an die von Schütze formulierten »Paradoxien professionellen Handelns« (1992:137) haben sich im Fachdiskurs im Laufe der Zeit verschiedene Spannungsfelder und Dilemmata herausgebildet. Diese werden als »strukturelle Widersprüchlichkeiten« (Hochuli Freund/Stotz 2015:47), als »Kernproblem in der Sozialen Arbeit« (Knoll 2010:177) oder als »Charakteristika der beruflichen Handlungsstruktur« (von Spiegel 2013:25) bezeichnet. Diese Strukturmerkmale werden immer wieder in Grundlagenwerken und Professionalitätskonzepten rezipiert. Sie können daher, abgesehen von einigen Ausnahmen und Kontroversen (z. B. in Bezug auf das doppelte Mandat, Hilfe/Kontrolle, Freiwilligkeit oder Loyalitätsfragen) als vermutlich grösster Konsens in der So-

zialen Arbeit angesehen werden. Die Strukturmerkmale bilden somit die Grundlage für professionelles Handeln. Dewe et al. bemängeln, die strukturellen Besonderheiten Sozialer Arbeit würden in Entwürfen professionellen Handelns zu wenig berücksichtigt (vgl. 2011:142). Die erste und wichtigste Anforderung an professionelles Handeln ist deshalb, die Strukturmerkmale zu kennen und mit den Widersprüchen umgehen zu können. Ebenso sollten die Spannungsfelder nach aussen kommuniziert und transparent gemacht werden, um mehr Klarheit für alle Beteiligten zu schaffen bzw. die Soziale Arbeit realistischer darzustellen. Für die Professionellen bringt dies »eine Entlastung von einseitig individuellen Selbstzweifeln« (Knoll 2010:177) mit sich und hilft viele Probleme auch als strukturell bedingt zu verstehen. Die Paradoxien werden im Folgenden skizziert, wobei bewusst der Stil von Pol versus Gegenpol gewählt wird und die Begriffspaare einander symbolisch als absolute Positionen gegenübergestellt werden. Neben dem Konzept KPG von Hochuli Freund und Stotz (2015) wird für den Vergleich dabei insbesondere auf von Spiegel (2013), Galuske (2013) und Knoll (2010) Bezug genommen.

2.1 Aushalten von Spannungsfeldern und Paradoxien

Klient 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 2015:51f.). Es wird auch von multiplen Loyalitäten gesprochen, wenn weitere Systeme, wie die eigene Fachlichkeit, Wissenschaft, Berufskodex und Menschenrechte, hinzugenommen werden (vgl. Staub-Bernasconi 2007:200f., 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 2013:51). Die bürokratische Handlungslogik steht dabei im Widerspruch zur konkreten Arbeit und dem Umgang mit den betroffenen Menschen und ihrer Lebenswelt (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2015:51f., Knoll 2010:174). 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 und verhindert allenfalls, dass Missstände sichtbar werden können (vgl. ebd.).

Hilfe vs. Kontrolle

Soziale Arbeit übernimmt sowohl die Aufgabe von Hilfe als auch von Kontrolle, wenn auch je nach Fall und Kontext in einem unterschiedlichen Verhältnis. Der Kontrollaspekt wird meist auf Grund der staatlichen bzw. institutionellen Rahmenbedingung oder der Orientierung an gesellschaftlich vorgegebener Normalität begründet (vgl. Galuske 2013:52f., von Spiegel 2013:27). 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 2015:52). 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 v. a. 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.

Mensch vs. Arbeitskraft

Bei Inanspruchnahme von sozialen Hilfeleistungen sind Klientinnen und Klienten in der Regel als ganze Person diffus betroffen und es kann prinzipiell alles zum Thema werden. Auch bei den Professionellen besteht eine Involviertheit als ganze Person, jedoch kann nicht alles thematisiert werden und sie agieren auf Grund ihrer Rolle. Sie sind Mensch und Arbeitskraft in einem (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2015:60f.). Bei ihrer Tätigkeit geht es um einen »strategischen und reflektierten Einsatz [...] der eigenen beruflichen Persönlichkeit« (von Spiegel 2013:74). 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 oder mehreren Menschen. Knoll formuliert dies als »Widerspruch zwischen persönlichem Engagement und bezahltem Beruf« (Knoll 2010:170). Auf Grund 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, aufrichtiges Interesse und authentische Gefühle zu zeigen bei gleichzeitiger Notwendigkeit einer gewissen Distanzierung, um rational und überlegt handeln zu können (vgl. ebd.:170f.). Problematisch wird es, wenn Professionellen diese Unterscheidung schwerfällt. Es läuft sowohl etwas schief, wenn die Tätigkeit nur mechanisch und auf Grund der Bezahlung ausgeführt wird, als auch, wenn jegliche Distanz aufgegeben wird und nur noch die Motivation besteht, Liebe und Wärme weiterzugeben.

Standardisierung vs. Offenheit

Im Unterschied zu anderen Berufen unterliegt das Handeln in der Sozialen Arbeit einer begrenzten Standardisierbarkeit. Es gibt keine absolute Methode, mit der sich alle Herausforderungen bewältigen lassen (vgl. Galuske 2013:57). 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 2015:55). Es besteht ein strukturelles Technologiedefizit, da sich vor dem Handeln 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 (vgl. von Spiegel 2013:31f.). Auch die von Spiegel formulierte Paradoxie »eingeschränkte Entscheidungsbasis versus kontrollierte Risiken« (von Spiegel 2011:88) lässt sich diesem Themenbereich zuordnen. Unter Handlungsdruck muss die Entscheidung 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.).

Allzuständigkeit vs. Spezialisierung

Der Aktionsrahmen der Sozialen Arbeit erstreckt sich über alle Themen- und Lebensbereiche. Potenziell kann jedes Problem zum Gegenstand Sozialer Arbeit werden (vgl. Galuske 2013:40-42). Grundsätzlich besteht »eine diffuse ›Allzuständigkeit für komplexe Probleme« (Hochuli Freund/Stotz 2015:48). 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.:49). Galuske bezeichnet dies als »*fehlende Monopolisierung von Tätigkeitsfeldern*« (2013:44, Hervorhebung im Original). Für Aussenstehende ist schwer erkenntlich, was Soziale Arbeit tatsächlich leistet und worin ihre besondere Expertise besteht (vgl. ebd.:44f.). Gleichzeitig existiert ein grosser Fundus von rechtlichem, theoretischem und methodischem Spezialwissen. Es gibt eine Vielzahl von Arbeitsfeldern mit unterschiedlichem Klientel, verschiedenen Aufgaben und bereichsspezifischen Fähigkeiten und Kenntnissen (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2015:32). Keine Fachkraft ist in der Lage, allen diesen Anforderungen gerecht zu werden und alle Fertigkeiten zu beherrschen. Für die Soziale Arbeit besteht daher 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 2013:42).

Autonomie vs. Abhängigkeit

Die Leistung der Sozialen Arbeit kann nur gemeinsam mit den Klientinnen und Klienten zeitgleich erbracht und genutzt werden. (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2015:56, von Spiegel 2013:34). Dieses Phänomen wird in der Literatur als Ko-produktion bezeichnet. Die Professionellen können nichts ohne das Mitwirken der Klientinnen und Klienten erreichen. Die Hilfesuchenden sind aus irgendeinem Grund nicht mehr selbst in der Lage, ihre Probleme zu bewältigen (vgl. Galuske 2013:50f.). Das Ausmass und die Bedeutung der Abhängigkeit unterschieden sich jedoch erheblich. Es besteht ein ungleiches Verhältnis auf Grund einer »strukturellen Asymmetrie« (Hochuli Freund/Stotz 2015:58) und einem damit verbundenen Machtgefälle. Sozialer Arbeit kommt damit eine paradoxe und sensible Aufgabe zu. Durch einen Autonomieeingriff soll Autonomie wiedererlangt werden. Auf diesem Hintergrund ist es zwingend erforderlich, eine vertrauensvolle Beziehung aufzubauen, um an einem Strang in die gleiche Richtung zu ziehen (vgl. ebd.:57). Es bedarf einer Einschätzung und Steuerung, wann etwas ohne Hilfe geschafft werden kann. Dabei 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. von Spiegel 2011:87). Insgesamt ist ein Konflikt zwischen der professionellen Hilfe und der eigenen Selbsthilfe vorhanden. Klientinnen und Klienten können sich in professionelle Abhängigkeit begeben, statt auf ehrenamtliche Angebote oder ihre Selbsthilfepotenziale zurückzugreifen. Soziale Arbeit steht zudem dauerhaft in der Gefahr, Menschen und Gruppen, statt einer Hilfe zur Selbsthilfe zum Selbstzweck der eigenen Existenzberechtigung, abhängig zu machen (vgl. Knoll 2010:173f.).

Die beschriebenen Strukturmerkmale zeigen die ausserordentliche Komplexität der Tätigkeit der Sozialen Arbeit und machen nachvollziehbar, warum es nicht ausreicht, rein intuitiv darauf zu reagieren, und es einer Fachlichkeit bedarf, die sich dieser Rahmenbedingungen bewusst ist und sie beim Handeln berücksichtigt.

»Die Abarbeitung an den Paradoxien des professionellen Handelns geschieht sehr häufig fehlerhaft in dem Sinne, daß 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 auf Grund ihrer Fehler, was z.B. Burnout oder Co-Abhängigkeiten zur Folge haben kann (vgl. Knoll 2010:175f.). Die Klientinnen und Klienten sind diesen Umständen unmittelbar ausgesetzt und zutiefst persönlich davon betroffen und erleiden evtl. mehr Schaden, als dass ihnen durch die Soziale Arbeit geholfen wird.

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 zur Genüge und es gibt sie nach wie vor (vgl. von Spiegel 2013:80). Auch historisch erfolgte die Pendelbewegung zwischen den Polen meist von einem Extrem ins andere, beispielsweise der Wechsel beim Professionsverständnis vom Altruisten zum Sozialingenieur (vgl. Knoll 2010:187–191). Professionelles Handeln bedeutet vor diesem Hintergrund deshalb zu allererst, sich kompetent in den angeführten Spannungsfeldern Sozialer Arbeit zu bewegen und nicht zu versuchen diese aufzuheben.

2.2 Professionalitätsentwürfe

Unter dem Titel ›Professionelles Handeln‹ werden unterschiedliche Begriffe verwendet, beispielsweise Fallbearbeitung, methodisches Handeln, Prozessgestaltung, Handlungskompetenz, Kasuistik, Professionskompetenz, Fallverstehen, Professionalität oder Methodenkompetenz. Kreft und Müller stellen fest, es gebe unzählige Publikationen, die zu einer regelrechten definitorischen Begriffsverwirrung führen und scheinbar »alles, was etwas mit geordnetem, planmäßigem Handeln zu tun hat« (2010:12), werde als Methode bezeichnet. Um ein möglichst umfassendes Bild der im Fachdiskurs formulierten Anforderungen an professionelles Handeln zu erhalten, werden ausgewählte Professionalitätsentwürfe mit ihren wichtigsten, übergeordneten Ansprüchen herausgegriffen. Die Positionen sollen einen Überblick geben sowie verschiedene Schwerpunkte und wichtige Blickwinkel aufzeigen. Nach der Darstellung einzelner Standpunkte werden die darin enthaltenen Anforderungen gebündelt und zu einer Liste von zentralen Kompetenzen und einer Grundhaltung zusammengefasst. Dadurch wird der begriffliche Rahmen ›Professionelles Handeln‹ weiter mit Inhalt gefüllt und die Qualitätsmerkmale davon definiert.

Hiltrud von Spiegel fasst die aus ihrer Sicht wichtigsten Handlungskompetenzen zu Oberbegriffen zusammen. Diese bezeichnet sie als die drei Dimensionen – Können, Wissen und berufliche Haltungen. Zum Bereich des Könnens zählen verschiedene Fähigkeiten zur Kommunikation und Beziehungsgestaltung, Fähigkeiten zum Einsatz und zur Reflexion der eigenen Person und Fähigkeiten zur Anwendung von Methoden, Wissensbeständen und hermeneutischem Fallverstehen. Ebenso werden Fähigkeiten zur Gewährleistung von Effektivität und Effizienz, Fähigkeiten zur organisationsinternen Kooperation und zur übergreifenden Vernetzungs-, Verhandlungs- und Öffentlichkeitsarbeit aufgeführt. Das Wissen wird ausdifferenziert in Beschreibungswissen zu Multiperspektivität und Kontextbedingungen, in Erklärungswissen zu theoretischen, empirischen Grundlagen sowie zu politischen, rechtlichen und organisationalen Be-