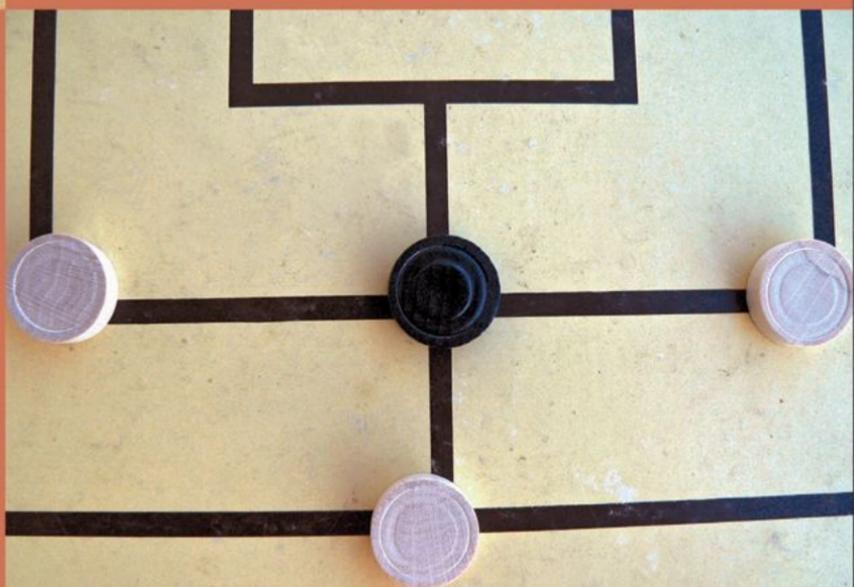




Handlungskompetenzen in der Sozialen Arbeit



Gromann

# Koordinierende Prozessbegleitung in der Sozialen Arbeit

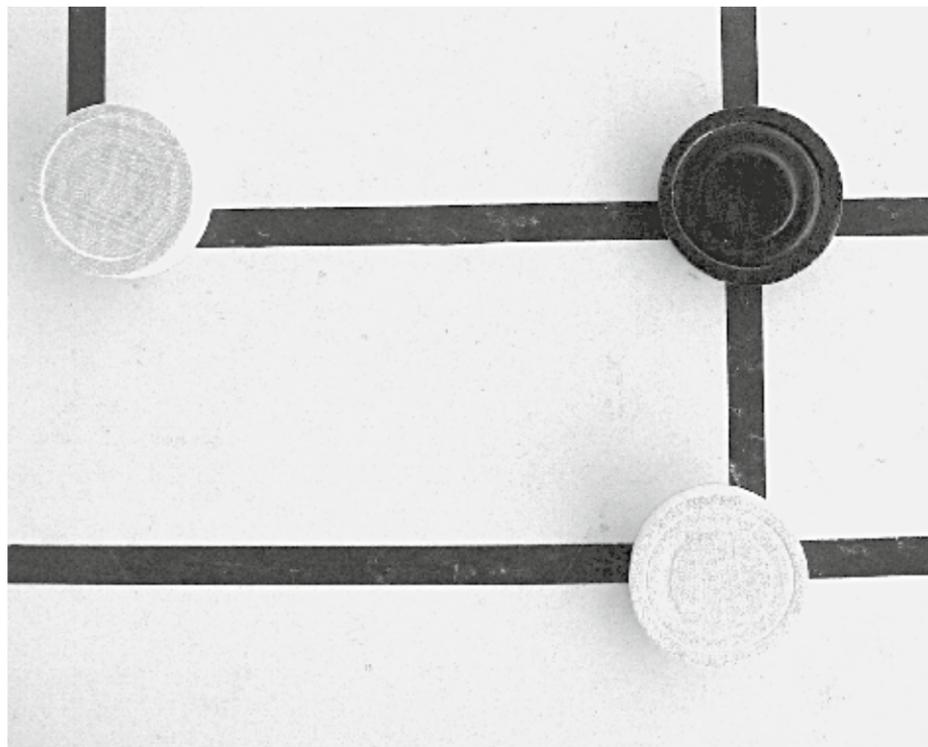
 reinhardt

** reinhardt**

# Handlungskompetenzen in der Sozialen Arbeit

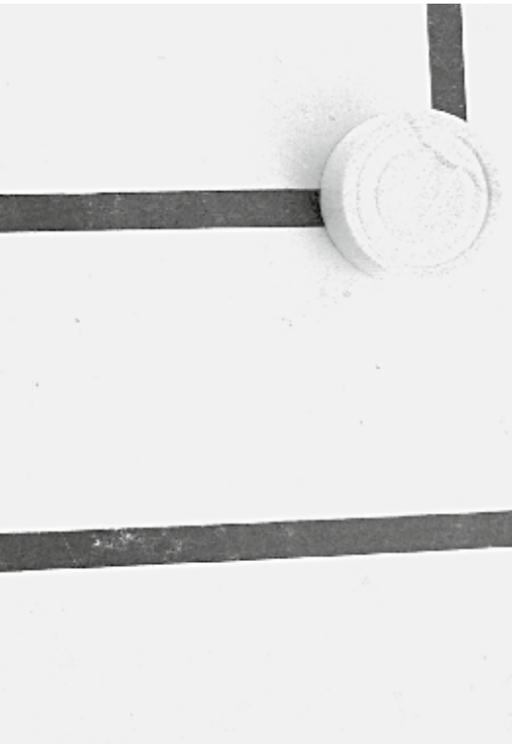
## Band 2

Herausgegeben von Prof. Dr. Maja Heiner



Petra Gromann

# Koordinierende Prozessbegleitung in der Sozialen Arbeit



Ernst Reinhardt Verlag München Basel

Prof. Dr. *Petra Gromann*, Diplom-Soziologin, lehrt Rehabilitation an der Hochschule Fulda.

Sowohl die Bände der Reihe „Handlungskompetenzen in der Sozialen Arbeit“ als auch die jeweiligen Wissensbausteine sind elektronisch verfügbar. Infos zum aktuellen Stand finden Sie unter [www.reinhardt-verlag.de](http://www.reinhardt-verlag.de).

#### Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-497-02126-0 (Print)

ISBN 978-3-497-60304-6 (PDF)

© 2010 by Ernst Reinhardt, GmbH & Co KG, Verlag, München

Dieses Werk, einschließlich aller seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne schriftliche Zustimmung der Ernst Reinhardt GmbH & Co KG, München, unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen in andere Sprachen, Mikroverfilmungen und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Printed in Germany

Reihenkonzeption Umschlag: Oliver Linke, Augsburg

Coverbild unter Verwendung eines Fotos

von © B. Schneider/digitalstock.de

Satz: ew print & medien service gmbh, Würzburg

Druck und Bindung: Friedrich Pustet, Regensburg

Ernst Reinhardt Verlag, Kemnatenstr. 46, D-80639 München

Net: [www.reinhardt-verlag.de](http://www.reinhardt-verlag.de) E-Mail: [info@reinhardt-verlag.de](mailto:info@reinhardt-verlag.de)

# Inhalt

Vorwort zur Buchreihe von <i>Maja Heiner</i> .....	7
<b>1 Einführung</b> .....	9
1.1 Zielsetzung des Buches .....	9
1.2 Das Kompetenzmodell .....	10
1.3 Handlungstypus und Berufsfelder .....	13
1.4 Rahmenbedingungen des beruflichen Handelns .....	20
<b>2 Fallvignette Marco: „Kind und Mutter – gefährdend verstrickt“</b> .....	22
2.1 Fallschilderung .....	22
<i>Wissensbaustein: Allgemeiner Sozialdienst</i> .....	23
<i>Wissensbaustein: Casemanagement</i> .....	28
2.2 Fallanalyse .....	32
<b>3 Zentrales Fallbeispiel: „Auf eigene Füße kommen trotz psychischer Erkrankung: Frau Michel und ihre Großfamilie“</b> .....	37
3.1 Fallhintergrund .....	37
<i>Wissensbaustein: Sozialpsychiatrische Dienste</i> .....	38
<i>Wissensbaustein: Datenschutz</i> .....	39
3.2 Fallschilderung .....	42
<i>Wissensbaustein: Widerspruch einlegen</i> .....	46
<i>Wissensbaustein: Personenzentrierte Hilfen</i> .....	51
<i>Wissensbaustein: Internationale Klassifikation von Funktionen (ICF)</i> .....	55
3.3 Fallanalyse .....	63
<i>Wissensbaustein: Dialogische Grundhaltung</i> .....	65
3.3.1 Fallkompetenz .....	67
<i>Wissensbaustein: Kulturspezifische Krisenintervention</i> ....	68
3.3.2 Systemkompetenz .....	70
<i>Wissensbaustein: Sozialraumorientierung</i> .....	76
3.3.3 Selbstkompetenz .....	78

<b>4</b>	<b>Eine Situation im Fall Michel: In großer Familienrunde</b> .....	84
4.1	Situationsschilderung Netzwerkgespräch .....	84
4.2	Situationsanalyse .....	90
4.2.1	Analyse- und Planungskompetenz .....	90
4.2.2	Interaktions- und Kommunikationskompetenz .....	91
4.2.3	Reflexions- und Evaluationskompetenz .....	92
<b>5</b>	<b>Eine zweite Situation im Fall Michel: Hilfekonferenz</b> .....	96
5.1	Situationsschilderung .....	96
5.2	Situationsanalyse .....	99
5.2.1	Analyse- und Planungskompetenz .....	99
5.2.2	Interaktions- und Kommunikationskompetenz .....	100
5.2.3	Reflexions- und Evaluationskompetenz .....	101
<b>6</b>	<b>Fallvignette: „Die Grubers – betagte Eltern und ein Sohn mit Handicap“ – Begleitung im Rahmen des persönlichen Budgets</b> .....	103
6.1	Fallschilderung .....	103
	<i>Wissensbaustein: Persönliches Budget</i> .....	105
6.2	Fallanalyse .....	110
	Literatur .....	115
	Ausgewählte Informationsquellen im Internet .....	118
	Die Bände der Reihe „Handlungskompetenzen in der Sozialen Arbeit“ und die darin enthaltenen Wissensbausteine ..	120

## Vorwort zur Buchreihe

Ziel der Reihe „Handlungskompetenzen in der Sozialen Arbeit“ ist es, eine umfassende, das ganze Berufsfeld im Blick behaltende und zugleich möglichst anschauliche und anregende Vorstellung davon zu vermitteln, was kompetentes Handeln in diesem Beruf ausmacht und wie es fallspezifisch umgesetzt werden kann.

Die Art der Darstellung stellt dabei das Ergebnis eines längeren Diskussionsprozesses unter den AutorInnen dar. Anhand des von mir vorgeschlagenen Modells zur Systematisierung der Handlungskompetenzen (Tab. 1) und der Idee, die Bände berufs- und arbeitsfeldübergreifend nach Handlungstypen zu gliedern, konnten wir uns rasch auf diese Eckpunkte und eine kasuistische Darstellungsweise einigen. Welche Praxisfelder sich zu Handlungstypen zusammenfassen lassen, denen man dann die einzelnen Bände der Buchreihe zuordnen kann, das hat uns allerdings noch einiges Kopfzerbrechen gekostet!

Das Kompetenzmodell und die Handlungstypen bilden also das gedankliche Grundgerüst für die Fallanalysen in den einzelnen Bänden. Deshalb finden sich die Textabschnitte „Das Kompetenzmodell“ und „Handlungstypus und Berufsfelder“, die diese beiden Modell-elemente erläutern, auch in allen Bänden.

Im ersten Band werden sie zusätzlich ausführlicher von mir erläutert und theoretisch begründet. Für den Band „Leiten in Einrichtungen der Sozialen Arbeit“ hat J. Merchel ein eigenes Kompetenzmodell entworfen, um die besonderen Anforderungen der Leitungstätigkeit zu verdeutlichen.

In sehr anregenden Treffen haben die AutorInnen sich mehr als zwei Jahre lang wechselseitig bei der Entstehung der Manuskripte begleitet, die Fallvignetten, Fallbeispiele und Fallanalysen gelesen und diskutiert, um sicherzustellen, dass sie den gemeinsamen Vorstellungen von fachlich angemessenem Handeln entsprechen. Für diese Ausdauer, dieses große Engagement und die sehr wohlwollende und konstruktive wechselseitige Beratung möchte ich allen sehr herzlich danken!

Ich hoffe, dass uns mit dieser neuen Buchreihe eine praxisnahe Einführung in die Soziale Arbeit gelungen ist.



# 1 Einführung

## 1.1 Zielsetzung des Buches

Der vorliegende Band aus der Reihe „Handlungskompetenzen in der Sozialen Arbeit“ befasst sich mit der Koordinierenden Prozessbegleitung als einem Handlungstypus, der aufgrund bestimmter Rahmenbedingungen, Aufgabenstellungen und Settings spezifische Handlungskompetenzen verlangt.

Die Vielfalt der Aufgaben, Adressaten und Arbeitsarrangements wird in diesem Band anhand eines zentralen Falles aus dem Arbeitsfeld des Sozialpsychiatrischen Dienstes dargestellt. Dieser wird durch eine Fallvignette aus dem Arbeitsfeld des Allgemeinen Sozialdienstes und von einer Fallvignette aus dem Arbeitsfeld der Behindertenhilfe ergänzt. Die Auswahl der Fälle und der Situationen in Kapitel 3 („Zentrales Fallbeispiel“) soll einerseits das große Spektrum an Problemlagen aufzeigen, andererseits aber auch das Gemeinsame des Handlungstypus „Koordinierende Prozessbegleitung“ verdeutlichen. Viele Merkmale Koordinierender Prozessbegleitung hätten allerdings auch an anderen Fällen und Situationen illustriert werden können.

Dieser Band verfolgt zwei Ziele: Zum einen führt er in den Handlungstypus „Koordinierende Prozessbegleitung“ ein; dadurch verdeutlicht er, dass sich diese Art der Begleitung (und der Unterstützung) anhand allgemeiner kompetenzbezogener Merkmale professionellen Handelns in der Sozialen Arbeit konkretisieren lässt. Zum anderen lässt sich der vorliegende Text auch als Kasuistik lesen, als kommentierende Beschreibung von Praxisfällen, die sich auch unter anderen Fragestellungen als der des vorliegenden Bandes auswerten und z. B. in der Ausbildung nutzen lässt.

Die eingeschobenen „Wissensbausteine“ ermöglichen einen Überblick über relevante Fachbegriffe und/oder verweisen auf Wissensbausteine in den anderen Bänden dieser Reihe. So sollen die zu Grunde liegenden allgemeinen Handlungsvollzüge professioneller Sozialer Arbeit deutlich werden, auch wenn sie nicht alle relevanten Wissensgebiete abdecken. Spezielle Übungsaufgaben erlauben es, den eigenen

Wissenszuwachs zu überprüfen. Sie sollen auch zum eigenständigen Nachdenken und Weiterarbeiten anregen.

Die auf das Kompetenzmodell folgende Darstellung des Handlungstypus „Koordinierende Prozessbegleitung“ versucht also deutlich zu machen, für wen und an welchen Orten der Sozialen Arbeit dieser Handlungstypus eine Rolle spielt.

## 1.2 Das Kompetenzmodell

Der Begriff „*Handlungskompetenz*“ bezeichnet Potenziale, über die eine Person verfügt und die notwendig sind, um komplexe und bedeutende Aufgaben zu bewältigen. Im Unterschied zum Terminus „*Fähigkeit*“ verweist „Handlungskompetenz“ auf die Komplexität und Bedeutung der Anforderungen und umfasst mehrere Fähigkeiten, die für eine bestimmte Kompetenz erforderlich sind.

Als Kennzeichnung eines Potenzials gibt „Handlungskompetenz“ nur Auskunft über *mögliches*, nicht über *tatsächliches* Handeln. Die Bereitschaft einer Person, aktiv zu werden, hängt ab von ihren aufgabenbezogenen Fähigkeiten, von ihrer Einschätzung der situativen Erfolgchancen sowie von ihren grundlegenden Einstellungen, den „Dispositionen“. Dispositionen beruhen nicht nur auf Wissen. Es ist vor allem die Integration der vorhandenen Informationen in eine Vorstellung von der Bewältigung einer Aufgabe (auf der Grundlage einer beruflichen Ethik, fachlichen Wissens und persönlicher Zielsetzungen), die handlungsmotivierend wirkt. In der beruflichen „Haltung“ sind diese Vorstellungen verbunden und wirken oftmals auch unbewusst oder vorbewusst handlungssteuernd.

Der Begriff „Kompetenz“ bezeichnet sowohl die *Fähigkeit*, etwas zu tun als auch die *Berechtigung*, es zu tun, weil die Person, z. B. im Rahmen einer Organisation, eine bestimmte Stellung innehat und aufgrund dieser Stellung für die Erledigung bestimmter Aufgaben zuständig ist. Damit enthält der Kompetenzbegriff drei notwendige Elemente:

- (1) die Berechtigung, in einem bestimmten Aufgabenbereich tätig zu werden (Zuständigkeitsdimension),
- (2) die Fähigkeit, komplexe und bedeutende Aufgaben in diesem Bereich zu bewältigen (Qualifikationsdimension) und
- (3) die Bereitschaft, dies auch zu tun (Motivationsdimension).

Als personenbezogener Begriff verweist „Kompetenz“ nicht auf Kontextfaktoren. Handlungskompetenz ist aber erst durch die Beziehung zu den Rahmenbedingungen des Handelns angemessen zu verstehen und wird daher im Folgenden stets damit in Beziehung gesetzt. Das Handlungskompetenzmodell, das allen Bänden dieser Reihe zu Grunde liegt, geht aus von:

- bereichsbezogenen Kompetenzmustern: Fallkompetenz, Systemkompetenz und Selbstkompetenz
- prozessbezogenen Kompetenzmustern: Analyse- und Planungskompetenz, Interaktions- und Kommunikationskompetenz, Reflexions- und Evaluationskompetenz.

*Bereichsbezogene Kompetenzmuster:* Ihrer doppelten Aufgabenstellung entsprechend hat die Soziale Arbeit den Auftrag, sowohl die Lebensbedingungen als auch die Lebensweise ihrer Klientel zu verbessern. Dementsprechend lässt sich ihr Aufgabenspektrum in zwei große Aufgabenbereiche unterteilen: (1) Arbeit mit dem Klientensystem (KlientInnen und ihr Umfeld) und (2) Arbeit mit dem Leistungssystem (z. B. mit dem Bildungssystem, dem Wohlfahrtssystem, der Politik, der Justiz etc.). Auf diese doppelte Aufgabenstellung der Initiierung von Aktivitäten zur Veränderung der Verhältnisse (Lebensbedingungen) und des Verhaltens (Lebensweise) lassen sich die berufsspezifischen Handlungskompetenzen Sozialer Arbeit beziehen. Zusammen mit der Person der Fachkraft ergeben sich daraus drei grundlegende, gegenstandsbezogen definierte Kompetenzbereiche: *Selbst-, Fall- und Systemkompetenz.*

- Die *Fallkompetenz* ist bezogen auf das Klientensystem (Probleme und Ressourcen der KlientInnen und ihres sozialen und institutionellen Umfeldes);
- Die *Systemkompetenz* ist bezogen auf die Organisation der Fachkraft und auf das Leistungssystem, mit dem kooperiert wird (Organisationen des Bildungs-, Gesundheits-, Rechts-, Sozial- und Wirtschaftssystems);
- Die *Selbstkompetenz* ist bezogen auf die Person der Fachkraft (Einstellung, Haltung, Qualifikation, Motivation).

Die *prozessbezogenen Kompetenzmuster* der Planungs-, Interaktions- und Evaluationskompetenz bilden bestimmte Schwerpunkte in der Schrittfolge des problemlösenden Handelns ab. Sie können sich auf

Tab. 1: Das Handlungskompetenzmodell

Prozessbezogene Kompetenzmuster \ Bereichsbezogene Kompetenzmuster	Planungs- und Analyse- kompetenz	Interaktions- und Kommuni- kations- kompetenz	Reflexions- und Evaluations- kompetenz
<b>Selbstkompetenz</b> (Weiter-)Qualifizierung, Identitätsentwicklung, Selbstregulation			
<b>Fallkompetenz</b> Fallanalyse und Fallbearbeitung			
<b>Systemkompetenz</b> Angebotsvermittlung und -koordination, Organisationsentwicklung			

alle drei Kompetenzbereiche beziehen: auf die eigene Person, das Klientensystem und das Leistungssystem. Die folgende Tabelle verdeutlicht die möglichen Kombinationen von prozess- und bereichsbezogenen Kompetenzen.

Nach den Begriffen in dieser Tabelle, die das Denkmodell illustriert, sind die Erläuterungen der Fälle in fast allen Bänden der Buchreihe gegliedert. Nur der Band zur Leitungskompetenz erhält ein eigenes, entsprechendes Kompetenzmodell.

Um eine Handlungsstrategie zu entwickeln und umzusetzen, ist stets eine Kombination aller bereichsbezogenen Kompetenzmuster mit allen prozessbezogenen Kompetenzmustern erforderlich. Dabei kann der Schwerpunkt allerdings in einer bestimmten Phase oder bei bestimmten Problemen z. B. eher auf der Interaktionskompetenz liegen, als auf der Planungs- und Analysekompetenz oder der Reflexions- und Evaluationskompetenz. Diese Kompetenzen bleiben dennoch unerlässlich. Auch bereichsspezifische Schwerpunktsetzungen sind plausibel: So erfordert Selbstkompetenz primär eine prozessbezogene Reflexionskompetenz, aber sekundär auch Interaktionskompetenz – z. B. um erhellende Rückmeldungen von KollegInnen zu erhalten. Die unterschiedlichen Kombinationen und Anteile von pro-