



Sabine Stahl

„Schön, dass wir mal darüber geredet haben“...

... reicht eben oft nicht.

| Teilhabe 3/2016, Jg. 55, S. XXX – XXX

| KURZFASSUNG In diesem Artikel geht es um die konsequente Analyse von Handlungssituationen. Fallbesprechungen, die um Ursachensuchen kreisen, führen häufig nicht zu Ergebnissen, die in der weiteren Praxis umsetzbar sind. Das im Folgenden dargestellte Analyseschema orientiert sich am Kompetenzrahmen Können-Wissen-Haltung (vgl. SPIEGEL 2011). Seit einigen Jahren werden damit in der Praxis und von Studierenden erfolgreich und schnell Handlungssituationen analysiert. Die Anwendungen haben gezeigt, dass es nach kurzer Übungsphase ein geeignetes Instrument bietet, um schnell, effektiv und nachhaltig zu Lösungen zu gelangen.

| ABSTRACT *“I'm glad we talked about this” – often isn't enough. Case reviews that focus on searching for reasons, often don't lead to results than can be put into practice easily. The analysis scheme presented in the following follows the competence framework of the knowledge-ability-approach (cf. SPIEGEL 2011). Since a few years, this approach is used by students and in practice to analyze action situations fast and successful. The applications showed that after a short training phase, it is a suitable instrument, to get fast, effective and sustainable results.*

„Wir sind aufgefordert, unsere alltäglichen Einstellungen beiseite zu legen und aufzuhören, unsere Erfahrungen als versehen mit dem Siegel der Unanzweifelbarkeit zu betrachten – so als würde sie eine absolute Welt widerspiegeln.“

(MATURANA, VALERA 2011, 31)

Einleitung

Menschen treffen Menschen: durch die direkte Interaktion von Klientel und professionell Tätigen ist diese nicht nur durch Können und Wissen beeinflusst, sondern geprägt von Einstellungen, Haltungen und persönlichen Erfahrungen. Das sog. *Uno-actu-Prinzip* verdeutlicht ein zentrales Phänomen bei der „Herstellung“ einer sozialen Dienstleistung: produzieren und konsumieren finden im gemeinsamen Prozess zeitgleich statt. Dies verdeutlicht, dass eine Überprüfung bzw. eine Beurteilung des Handelns nur im Rückblick stattfinden kann. Reflexion wird unter diesen Überlegungen also zu mehr als einer „Vertiefung des Gedankengangs“. Erkennen, reflektieren, neu bewerten und letztlich „anders machen“ wären sinnvolle Schritte – oder anders ausgedrückt: Reflexion

ist „(...) darauf ausgelegt, ein Problem, eine Situation, eine neue Erfahrung kognitiv zu strukturieren, um über Reflexionsprozesse Handlungsalternativen zu generieren.“ (ROTTERS 2013, 151). Eine professionelle Reflexion führt also zu unterschiedlichen Ergebnissen auf verschiedenen Ebenen. Dazu sollte ein IST/SOLL-Vergleich stattfinden, um Themen sichtbar zu machen, die im Alltag nicht beachtet oder tabuisiert werden.

Kommt es in der Praxis zu Problemen, entstehen diese in der Regel in konkreten Handlungssituationen. Diese werden dann üblicherweise im Rahmen von Fallbesprechungen bzw. Fallsupervisionen reflektiert. Dieser Begriff impliziert, dass der „Fall“, also letztlich der zu betreuende Mensch, das Problem darstellt. Tatsächlich lässt diese Perspektive häufig die Tatsache unberücksichtigt, dass die

Handlung als solche das Problem erst erzeugt hat oder verstärkt. Es sollte aber, um in Zukunft Handlungen zu verbessern, geprüft werden, ob die handelnde Person alle notwendigen Kompetenzen in den Dimensionen Können-Wissen-Haltung zur Verfügung hatte. Auch im Studium wird die Bedeutung der Reflexion immer wieder unterstrichen und als notwendiger Aspekt zur Ausbildung einer professionellen Berufshaltung benannt (vgl. BECKER-LENZ et al 2011; DEWE, OTTO 2005; HEINER 2004; SPIEGEL 2011; STAUB-BERNASCONI 2007; WILKEN, THOLE 2010).

Unter dem Begriff Selbstreflexion wird das Verhalten der Professionellen in den Blick genommen. Dabei geht es wiederum um deren Befindlichkeit und ihre Handlungsoptionen. Häufig wird hier der Eindruck erweckt als könne man diese Dinge getrennt voneinander betrachten – es wird unterschieden in Fallsupervision und Teamsupervision. Praktiker(innen) berichten von einer Unzufriedenheit im Zusammenhang mit Reflexionen in Fallbesprechungen und Supervisionen. Wissenschaftliche Ergebnisse liegen zu dieser Unzufriedenheit bzw. der Qualität derzeitiger Reflexionen nicht vor. Die zweifellos für die Professionellen relevanten und wirklichen, jedoch subjektiven Berichte aus der Praxis reichen dafür nicht aus. Trotzdem sollten die Anliegen ernst genommen und nach einer Lösung für die konkrete Umsetzung gesucht werden. Teams erleben, dass Fallbesprechungen immer ähnlich ablaufen und auch die zu besprechenden Themen immer wiederkehren. So erlebt man in der Praxis häufig eine große Skepsis und ausgeprägtes Misstrauen gegenüber Reflexionsprozessen jeder Art. Die Erfahrung scheint zu sein, dass aus den Reflexionen und Gesprächen keine nachhaltigen und praktischen Konsequenzen folgen. Das Motto „schön, dass wir mal darüber geredet haben“ wird zwar in der Regel ironisch eingesetzt, aber dafür auch relativ häufig. Eigene Erfahrung der Autorin, sowohl als Teilnehmerin, als auch als Supervisorin bestätigen, dass sog. Fallbesprechungen immer wieder mit der Suche nach Ursachen des Problems beginnen und leider auch enden. Selbst wenn die Ursache gefunden wird, bleibt häufig die Erkenntnis, dass dieses Wissen nichts an der Problematik im Alltag ändert. Damit wird im besten Fall das Verständnis für das Problem gefördert, das Problem als solches aber nicht behoben. Eine strukturierte Analyse von Handlungssituationen im Sinn einer nachhaltigen Reflexion mit Konsequenzen für die Praxis soll das hier vorgestellte Schema bieten.

Kritische Reflexion

Als „typisches“ Reflexionsinstrument der Sozialen Arbeit/Sozialpädagogik wird die „Supervision“ benannt (vgl. BELARDI 2005; KINDL-BEILFUSS 2014; GALUSKE 2011). Da die Supervisionslandschaft und deren Ausbildungskonzepte sehr weit gefächert sind, scheint diese Empfehlung häufig zu kurz zu greifen. Selbstverständlich gibt es von der Deutschen Gesellschaft für Supervision e. V. Leitlinien, die bei der Erkennung von Qualität hilfreich sein können. „Das Qualitätsverständnis der DGSv ist an ihr Verständnis von Supervision gebunden. Supervision bietet einen Ort der gedanklichen und emotionalen Freiheit, an dem durch Anregung und Reflexion, Kreativität und Besinnung auf Wesentliches, Handlungs- und Entscheidungsspielräume für Personen und Organisationen entwickelt werden können. Supervision ist wertgebunden und ergebnisoffen, reflexiv und emanzipativ“ (www.dgsv.de/supervision/qualitaetsstandards/). Im „Qualitätsrahmen“ werden folgende Punkte aufgeführt: die Qualifizierung von Supervisor(inn)en, die Mitgliedschaft in der DGSv, das Serviceangebot für Kund(inn)en, die Mitwirkung in und die Förderung von Forschungs- und Entwicklungsprojekten, die Wahrnehmung von Verantwortung für gesellschaftliche Themen. Wie diese „Anregung und Reflexion“ durchgeführt wird, liegt vermutlich an der jeweiligen Qualifikation der Supervisor(inn)en.

Dennoch oder auch deshalb soll der oben beschriebenen Kritik aus der Praxis an der Reflexion in Fallbesprechungen, insbesondere unter Beachtung der herausgestellten Punkte (fehlende nachhaltige Konsequenzen, gleiche Fallbesprechungen und gleiche, wiederkehrende Themen) mit folgendem Analyse-schemata von Handlungssituationen begegnet werden. Es hat sich in den letzten Jahren in der praktischen Anwendung und in der Zusammenarbeit mit Studierenden bewährt und wurde zirkulär und reflektierend immer weiterentwickelt¹.

Vorstellung des Analyseschemas

Als Grundlage dienen dem Analyse-schemata neben der Unterscheidung und begrifflichen Bestimmung von *Können*, *Wissen* und *Haltung* als „Kompetenzdimensionen“ (SPIEGEL 2011, 96) die Ausführungen zu einem „Orientierungsrahmen“ von SPIEGEL (ebd.). Unter den „Handlungsebenen“ innerhalb dieses Kompetenzrahmens versteht sie u. a.

die „Fall- und Managementebene“ (ebd., 95), die hier aufgegriffen wird. SPIEGEL nimmt an, dass sich in den drei Dimensionen *Können*, *Wissen* und *Haltung* alle notwendigen Kompetenzen für Gelingensbedingungen im Berufsalltag finden lassen.

Bereits zu Beginn ist darauf hinzuweisen, dass es unter dem Aspekt der *Haltung* zur Klärung des Verständnisses bzw. um spezielle ethische Fragen geht. Nicht allein das *Können* und *Wissen* der Professionellen, sondern ebenso ihre *Haltung* ist laut SPIEGEL ausschlaggebend für die Reflexion und die konsequente praktische Veränderung. Das Analyseschema ist somit auch geeignet, um spezielle ethische Fragen zu klären. Hierbei muss definiert werden, nach welchem Wertwissen gehandelt werden sollte.

Der zugrundeliegende Kompetenzbegriff (s. o.) definiert laut SPIEGEL eine relationale Beziehung zwischen den Bereichen *Können*, *Wissen* und *Haltung*. Für die weiterführende Analyse der Handlungssituationen bietet dieser Überblick die Grundlage. Er erleichtert eine Einteilung der zum Geschehen gehörenden Fakten in die jeweiligen Felder.

wie diese behoben werden können. Das Vorgehen lässt sich in drei konkrete Schritte unterteilen:

1. IST-Zustand

Zur Analyse der Situation gelangt man in der konkreten Anwendung, indem man sich die Situation beschreiben lässt (so wie sie war) und die einzelnen Komponenten als IST-Zustand in die Tabelle einträgt. Wichtig ist hierbei zunächst ausreichend Unterstützung durch eine Person, die mit dem Analyseschema vertraut ist, damit die vorgefallene Situation in die drei Bereiche *Können*-*Wissen*-*Haltung* unterteilt werden kann. Schon die Einteilung der einzelnen Anteile ist gelegentlich hilfreich um z. B. zu erkennen, dass ein Bereich gar nicht bedient werden kann.

2. SOLL-Zustand

Erst im zweiten Schritt wird festgelegt, was wünschenswert gewesen wäre (SOLL-Analyse = orange Schrift). Durch die Beschreibung des SOLL-Zustands werden häufig bereits erste Defizite deutlich. Hierzu wird nun gefragt: Haben wir alle benötigten Kompetenzen in

In der Praxis besteht häufig eine große Skepsis und ausgeprägtes Misstrauen gegenüber Reflexionsprozessen jeder Art. Aus den Reflexionen und Gesprächen scheinen keine nachhaltigen und praktischen Konsequenzen zu folgen.

Diese drei Bereiche finden im Folgenden – und hiermit wird eine Verbindung zur Unterscheidung in Fall- und Managementebene hergestellt – sowohl im direkten Kontakt mit der Klientel (Fallebene), als auch auf übergeordneter administrativer und organisatorischer Ebene (Managementebene) statt. Besondere Aufmerksamkeit kann hier u. U. auch dem Thema Führungs- und Leitungskultur gewidmet werden (Tab.1).

Anhand der von SPIEGEL definierten notwendigen Kompetenzen lässt sich hier folglich ein Fallanalyseschema entwickeln, das mit Übung und Anleitung in der Praxis zu einem schnellen, sicheren und konkret umsetzbaren Ergebnis führen kann, das wiederholt anwendbar ist. Es wird aufgezeigt, in welchen Bereichen Defizite bestehen und

den Bereichen *Können*, *Wissen* und *Haltung*? Was hat gefehlt? Was war zu viel? In dieser Phase ist besonders darauf zu achten, dass alle Teammitglieder zu Wort kommen. Je heterogener das Team, desto größer ist in der Regel der Erkenntnisgewinn. Es werden hier von Seiten der Anleiter(innen) Vorschläge eingebracht, welche Aspekte u. U. noch Berücksichtigung finden sollten.

3. Ergebnis

Als letzte Phase wird nun bestimmt, in welchen konkreten Bereichen Veränderungen oder Nachbesserungen (Gespräche, Fortbildung, Schulung usw.) notwendig sind und festgelegt, was wann und von wem umgesetzt wird.

¹ Es ist anzumerken, dass dieses Schema lediglich als Vorschlag dient und einer empirisch-wissenschaftlichen Überprüfbarkeit bedarf. Dennoch reagiert es unter theoretischem Bezug auf den IST-Zustand der Praxis und zeigt auf, wie die Qualität von Fallbesprechungen entscheidend verändert werden kann. Außerdem bietet es klare Ergebnisse im Bezug auf notwendige Fort- und Weiterbildungen in der SOLL-Analyse.

Tab. 1: Orientierungsrahmen: Kompetenzbündel für die Soziale Arbeit aus SPIEGEL (2011, 97).

	Fallebene	Managementebene
Können „Handwerk“ erlernen und üben	<ul style="list-style-type: none"> > Fähigkeit zum kommunikativen, dialogischen Handeln > Fähigkeit zum Einsatz der Person als Werkzeug > Beherrschung von Grundoperationen des dialogischen Handelns 	<ul style="list-style-type: none"> > Fähigkeit zur effektiven und effizienten Gestaltung der Arbeitsprozesse > Fähigkeit zur organisatorischen Zusammenarbeit > Fähigkeit zur interinstitutionellen und kommunalpolitischen Arbeit
Wissen Wissenschaftliches Wissen Theorien und Konzepte	<ul style="list-style-type: none"> > Beobachtungs- und Beschreibungswissen > Erklärungs- und Begründungswissen > Wertwissen > Handlungs- und Interventionswissen 	<ul style="list-style-type: none"> > Kategorien wie nebenstehend, jedoch andere Inhalte
Haltung Wille, die eigenen Werte und Einstellungen mit dem beruflichen Wertewissen zu konfrontieren und daraus eine reflektierte berufliche Grundhaltung zu entwickeln	<ul style="list-style-type: none"> > Arbeit an der beruflichen Haltung > Orientierung an Wertestandards der Sozialen Arbeit > Reflektierter Einsatz beruflicher Haltung 	<ul style="list-style-type: none"> > Kategorien wie nebenstehend, jedoch andere Inhalte

Tab. 2: Fallbeispiel 1 – Schwarz: Aspekte, die vom Team direkt benannt wurden;

Orange: Aspekte, die durch die Unterstützung bei der Analyse erkannt wurden.

	Können	Wissen	Haltung
IST	<ul style="list-style-type: none"> > Pflegerische Handlungskompetenzen für Körperpflege und Essenseingabe 	<ul style="list-style-type: none"> > Pflegefachwissen zu den nebenstehenden Bereichen 	<ul style="list-style-type: none"> > Effektivität (gemeinsames Essen spart Zeit) und angenehme Atmosphäre für alle Beteiligten (die zu Pflegenden haben sich nicht beschwert)
SOLL	<ul style="list-style-type: none"> > Zur Anwendung von pflegerischen Handlungskompetenzen gehört ein Rahmen, der den zu Pflegenden gerecht wird > Der Vorgang des Essens sollte in einer möglichst angenehmen Umgebung stattfinden, in der zumindest neutrale Gerüche oder Essenserüche vorherrschen 	<ul style="list-style-type: none"> > Wissen über die Inhalte der UN-Behindertenrechtskonvention > Wissen über würdevollen Umgang mit Menschen: Wahrung der Intimsphäre als eine Grundbedingung hierfür 	<ul style="list-style-type: none"> > Wahrung der Intimsphäre ist ein sehr hohes Gut > Empathiefähigkeit > Soziale Erwünschtheit und Umgang mit Macht (die zu Pflegenden haben sich nicht beschwert) > Wahrung der eigenen professionellen Distanz (im Bett eines zu Pflegenden sitzen, gemeinsam Essen, beim Essen einer Intimpflege zuschauen)

Fallbeispiele

Fallbeispiel 1:

Ein Doppelzimmer in einem Wohnheim für Erwachsene mit komplexen Behinderungen, das von zwei Frauen (42 und 60 Jahre) bewohnt wird. Beide sind umfassend auf Hilfe angewiesen.

Frau A. liegt im Bett und wird im Intimbereich von einer Fachkraft gewaschen. Auf dem Bett von Frau B. sitzt diese gemeinsam mit einer weiteren Fachkraft und beide essen zu Abend. (Blick-

richtung zu Frau A.). Die beiden Fachkräfte unterhalten sich angeregt (Tab.2).

In der Analyse mit den beiden beteiligten Fachkräften wurde schnell deutlich, dass das fachliche Können und Wissen auf der IST-Ebene jenes war, auf das sie sich immer wieder berufen haben. Das heißt: Können und Wissen auf fachlicher Ebene standen also im Vordergrund – hier allerdings auch nur eingeschränkt (s. SOLL-Ebene).

Der Aspekt der Haltung hingegen wurde vernachlässigt. Es bestand keine

Sensibilität für die Wahrung der Menschenwürde der zu Pflegenden und damit haben sie auch ihrer eigenen Würde keine Relevanz zugeschrieben. RED-DEMANN (2009) verweist in diesem Zusammenhang immer wieder darauf, dass die eigene Würde untrennbar mit der Achtung der Würde anderer verbunden ist. Wenn wir andere entwürdigen, nehmen wir uns in diesem Verständnis selbst unsere Würde.

Hier wäre in diesem Fall anzusetzen und den Mitarbeiter(inne)n eine besondere Schulung zu diesem Bereich Hal-

XXX

Tab. 3: Fallbeispiel 2 – Schwarz: Aspekte, die vom Team direkt benannt wurden;
 Orange: Aspekte, die durch die Unterstützung bei der Analyse erkannt wurden.

	Fallebene			Managementebene		
	Können	Wissen	Haltung	Können	Wissen	Haltung
IST	> Informationsweitergabe an gesetzl. Betreuer	> Rechtl. Wissen über korrektes Vorgehen	> Liegt außerhalb des Zuständigkeitsbereichs > Sorge	> Gespräch mit Bewohnerin	> Hausrecht	> Kontrolle der Anwesenheit aus „Sicherheitsgründen“ > Sorge: Schwangerschaft, Infektionen, Drogenkonsum, sexuelle Gewalt
SOLL	> Interessiert und frei von Vorwürfen in Beziehung bleiben > Partizipation von Frau S.	> Biografisches Wissen > Medizinisches Wissen	> Wertschätzung > Empathie für Situation der Bewohnerin > Transparenz über Sorge (ohne Vorwurf)	> Gesprächskompetenz erweitern > Partizipation von Frau S.	> Keine rechtl. Grundlage für Kündigung > Kompetenz für Konflikt-Management > Wissen über Reaktanz-Theorien in „Zwangskontexten“ > Wissen über partizipative Konzepte > Theoretisches Wissen über Leitung und Führung	> Empathie für Situation der Bewohnerin > Wahrung der Würde durch Nicht-Drängen auf Erzählungen von evtl. intimen Details

XXX

„Würde“ zukommen zu lassen. Im konkreten Praxisbeispiel ist dies bereits durch die Analyse der Situation gelungen, ein „Erschrecken“ über die eigene Haltung zu erreichen. Das von Kolleg(inn)en benannte, diffuse, unbegründete „das geht doch nicht“ wurde fassbar und konkret. Das unbewusste Handeln wird in das Bewusstsein gehoben und erst dann besteht die Möglichkeit, darüber zu reflektieren.

Durch das sachliche Vorgehen anhand des Analyseschemas konnte eine emotional aufgeheizte Atmosphäre vermieden werden. Die Fachkräfte schilderten ihre Version der Situation und Leitung und die Mitarbeiter(innen) konnten im Anschluss Ihre SOLL-Vorstellungen mitteilen. Sehr schnell wurden differente Relevanzzuschreibungen deutlich und gemeinsame Ziele sowie eine Reflexion auf der Ebene der Haltung angeregt und somit für die Beteiligten Veränderungen in die Wege geleitet.

Bei diesem Beispiel wurde noch nicht zwischen Fall- und Managementebene unterschieden. Dies findet im nächsten Fallbeispiel statt.

Fallbeispiel 2

Frau S. (28 Jahre) – Diagnose: Morbus Huntington – kommt eines Abends nicht in das Wohnheim zurück. Die Mitarbeiter(innen) informieren die gesetzliche Betreuung, diese informiert die Polizei. Am nächsten Morgen erscheint Frau S. bester Laune, leicht derangiert und sagt nicht, wo sie war und was sie gemacht hat. Die Heimleitung teilt ihr und dem gesetzl. Betreuer mit, dass eine Wiederholung eine sofortige Kündigung des Heimvertrags zur Folge hat.

Die Trennung zwischen Fall- und Managementebene sind hier besonders relevant, da die Leitung eine besondere Rolle spielt. Durch ihr Verhalten unterstützt sie eher die Eskalation der Situation. In den Besprechungen wurde deutlich, dass die Haltung der Fürsorge alles andere überlagert hat. Themen wie Selbstbestimmung, Recht auf Sexualität, Partizipation und auch Empathie für Frau S. rückten vollkommen in den Hintergrund. „Wir haben es doch nur gut gemeint.“, war einer der am häufigsten gesagten Sätze in den Sitzungen. Die Analyse von Handlungssituationen bedarf

einer sensiblen und sicheren Begleitung. Moralisieren, Vorwürfe und Besserwisseri haben hier keinen Platz und sollten sofort unterbunden werden (Tab. 3).

Fazit

„Weisheit ist, sich die Zeit zu nehmen, sorgfältig zu wählen, was man tut und was man lässt. Ich glaube, der Zweifel ist wichtiger als die Überzeugung. Der Zweifel vereinigt die Leute, die Überzeugung trennt sie.“ (USTINOV 2016) (www.rtv.de/artikel/724/interview-mit-sir-peter-ustinov.html)

Die praktische Umsetzung des hier vorgestellten Analyseschemas hat gezeigt, dass es nach kurzer Übungsphase ein geeignetes Instrument bietet, um schnell, effektiv und nachhaltig zu Lösungen zu gelangen. Es führt zu konsequenten und gewinnbringenden Weiter- und Fortbildungen der Mitarbeiter(innen). Durch das Erkennen der u. U. fehlenden Kompetenzen wird eine sachliche Behebung derselben in die Wege geleitet. Dies führt sowohl auf Seiten

der Führung als auch der Mitarbeiter(innen) zu mehr Sicherheit und damit zu mehr Zufriedenheit im Berufsalltag. Teams bietet es besonders viele Möglichkeiten, sich der eigenen Kompetenzen und dem Wert von Heterogenität für ihre Arbeit bewusst zu werden und diese als wertvolle Qualitätssicherung zu erkennen. Gemeinsame Überzeugungen und damit eine dauerhafte Sicherheit, das Richtige zu tun, distanziert Teams von neuen Eindrücken und Lernmöglichkeiten. Die jeder Gruppe zugehörige Abgrenzung nach Außen wird dann zum Problem. Konsequenter angewandtes Zweifeln dagegen ist in Ustinovs Verständnis als große Chance zur Weiterentwicklung zu verstehen. Zweifel am eigenen Handeln und dem Handeln der Institution kann dann nicht als störend konnotiert werden, sondern vielmehr als notwendige professionelle Reflexion. Aus Fehlern alleine wird man nicht klug. Klug wird man dann, wenn man die Fehler erkennt, bewertet, neue Handlungsmöglichkeiten findet und diese dann auch umsetzt. Nur dann hat man die Möglichkeit zu erleben, dass etwas Neues passieren kann und die Etablierung einer veränderten Haltung bekommt eine Chance. Diese Zweifel zu wecken und zu initiieren ist Aufgabe der Supervisor(inn)en, Teamcoachs, Leitungen, externen Begleiter und jedes Teammitglieds.

LITERATUR

- BECKER-LENZ, Roland et al.** (Hg.) (2011): Professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit. Materialanalysen und kritische Kommentare. Wiesbaden: VS.
- BELARDI, Nando** (2005): Supervision. Grundlagen, Techniken, Perspektiven. München: Beck.
- DEWE, Bernd; OTTO, Hans-Ulrich** (2005): Profession. In: Otto, Hans-Ulrich; Thiersch, Hans (2005): Handbuch Sozialarbeit/Sozialpädagogik. München, Basel: Reinhardt.
- GALUSKE, Michael** (2011): Methoden der Sozialen Arbeit. Weinheim, München: Juventa.
- HEINER, Maja** (2004). Professionalität in der Sozialen Arbeit: Theoretische Konzepte, Modelle und empirische Perspektiven. Stuttgart: Kohlhammer.
- www.dgsv.de/supervision/qualitaetsstandards/. Abgerufen 01.06.2016.
- USTINOV, Peter** (2016): www.rtv.de/artikel/724/interview-mit-sir-peter-ustinov.html (abgerufen am 12.03.2016).
- KINDL-BEILFUSS, Carmen** (2014): Fragen können wie Küsse schmecken. Systemische Fragetechniken für Anfänger und Fortgeschrittene. Heidelberg: Auer.
- MATURANA, Humberto; VARELA, Francisco** (1987): Der Baum der Erkenntnis. Die biologischen Wurzeln menschlichen Erkennens. München: Scherz.

- REDDMANN, Luise** (2009) <http://www.traumhaus-bielefeld.de/wp-content/uploads/Luise-Reddemann-Trauma-und-W%C3%BCrde-2009.pdf>. (Abgerufen am 01.06.2016.)
- ROTERS, Bianca** (2013): Professionalisierung durch Reflexion in der Lehrerbildung. Eine empirische Studie an einer deutschen und einer US-amerikanischen Universität (Studien zur International und Interkulturell Vergleichenden Erziehungswissenschaft Band 12). Münster: Waxmann.
- von SPIEGEL, Hiltrud** (2011): Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit. München: Reinhardt.
- STAUB-BERNASCONI, Silvia** (2007): Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft. Systemtheoretische Grundlagen und professionelle Praxis – ein Lehrbuch. Stuttgart: UTB.
- WILKEN, Udo; THOLE, Werner. (Hg.)** (2010): Kulturen Sozialer Arbeit. Profession und Disziplin im gesellschaftlichen Wandel. Wiesbaden: VS.

Die Autorin:

Prof. Dr. Sabine Stahl

Internationale Berufsakademie, Studiengang Sozialpädagogik und Management, Poststraße 4-6, 64293 Darmstadt

 sabine.stahl@internationale-ba.com