

10 Einleitung

## 15 **1** Gute Arbeit in Sozialdiensten – Einführung

- 16 **1.1** Definition und Verständnis von Guter Arbeit in Sozialdiensten
- 20 **1.2** Literaturbezüge
- 21 **1.3** Modelle zur Gestaltung Guter Arbeit
- 21 **1.3.1** Das Anspruchsgruppenkonzept
- 23 **1.3.2** Das mehrperspektivische Modell
- 25 **1.4** Die Inhalte des Handbuchs im Überblick
- 28 **1.5** Worauf es ankommt – Leitsätze für die Entwicklung Guter Arbeit im Sozialdienst

## 33 **2** Handlungsfeld Organisation

- 36 **2.1** Modell zur Gestaltung Guter Arbeit in Sozialdiensten – Handlungsfeld Organisation
- 37 **2.2** Herausforderungen und zu berücksichtigende Faktoren beim Organisieren in Sozialdiensten
- 42 **2.3** Das Trigon-Organisationsmodell
- 45 **2.4** Einblicke in die Praxis
- 45 **2.4.1** Angaben zu den Befragten
- 49 **2.4.2** Identität
- 52 **2.4.3** Policy, Strategie, Programme
- 55 **2.4.4** Struktur der Aufbauorganisation
- 56 **2.4.5** Menschen, Gruppen, Klima
- 59 **2.4.6** Einzelfunktionen, Organe
- 61 **2.4.7** Prozesse, Abläufe
- 63 **2.4.8** Physische Mittel
- 65 **2.4.9** Herausforderungen
- 67 **2.5** Worauf es ankommt – Leitsätze für Gute Arbeit im Handlungsfeld Organisation

## Handlungsfeld Fachlichkeit

**3** 73

Modell zur Gestaltung Guter Arbeit in Sozialdiensten – Handlungsfeld Fachlichkeit	<b>3.1</b>	75
Professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit nach Maja Heiner	<b>3.2</b>	76
Einblicke in die Praxis	<b>3.3</b>	84
Interaktion mit dem Klientensystem	<b>3.3.1</b>	84
Gestaltung der Interaktionssituation	<b>3.3.2</b>	88
Kooperation mit dem internen und externen Leistungssystem	<b>3.3.3</b>	90
Weiterentwicklung und Sicherung der Qualität des eigenen Angebots und des internen Leistungssystems	<b>3.3.4</b>	92
Planung und Weiterentwicklung des externen Leistungssystems	<b>3.3.5</b>	94
Organisationale Rahmenbedingungen	<b>3.3.6</b>	95
Personelle Rahmenbedingungen	<b>3.3.7</b>	97
Worauf es ankommt – Leitsätze für Gute Arbeit im Handlungsfeld Fachlichkeit	<b>3.4</b>	99

## Handlungsfeld Legitimation

**4** 107

Modell zur Gestaltung Guter Arbeit in Sozialdiensten – Handlungsfeld Legitimation	<b>4.1</b>	110
Voraussetzungen für eine gute Legitimation von Sozialen Diensten	<b>4.2</b>	112
Vier Dimensionen des politischen Handelns Sozialer Arbeit	<b>4.3</b>	117
Einblicke in die Praxis	<b>4.4</b>	126
Angaben zu den Befragten	<b>4.4.1</b>	127
Die wichtigsten Ergebnisse	<b>4.4.2</b>	128
Fazit der Befragung	<b>4.4.3</b>	138
Worauf es ankommt – Leitsätze für Gute Arbeit im Handlungsfeld Legitimation	<b>4.5</b>	140

## Die Arbeitssituation für Sozialarbeitende gestalten

- 149 **5.1** Modell zur Gestaltung Guter Arbeit in Sozialdiensten – die Perspektive der Sozialarbeitenden
- 151 **5.2** Arbeitssituationen gestalten – Einführung in zwei arbeitspsychologische Modelle
- 163 **5.3** Einblicke in die Praxis
- 164 **5.3.1** Angaben zu den Befragten
- 166 **5.3.2** Attraktivitätsfaktoren
- 172 **5.3.3** Faktoren, die die Attraktivität der Arbeit einschränken
- 177 **5.4** Worauf es ankommt – Leitsätze für die Gestaltung der Arbeitssituation von Sozialarbeitenden

## Anhang

- 186 Fachliteratur zur Vertiefung
- 198 Literaturverzeichnis
- 206 Autorinnen und Autoren