

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

Handlungsfeld Legitimation

4 107

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