

Isabell Harstick und Katharina Wilke

Dialogische Prozesse in der Sozialen Arbeit

Zwei praxisorientierte Ausrichtungen

DIALOGISCHES LERNEN

Herausgegeben von Cornelia Muth
ISSN 1614-4643

- 8 *Thomas Schwenk*
Sport und Bewegungserziehung in der Suchtarbeit
Sozialpädagogische und dialogisch-philosophische Aspekte in der Suchtprävention und Behandlung von Kindern und Jugendlichen
ISBN 978-3-89821-785-9
- 9 *Cornelia Muth*
Hilfe, ich bin mobil und heimatlos!
Zur Hauslosigkeit postmoderner Menschen
Mit einem Beitrag von Jan Großewinkelmann und Zeichnungen von Miriam Helfer
ISBN 978-3-89821-880-1
- 10 *Tanja Dräger*
Gender Mainstreaming im Kindergarten
ISBN 978-3-89821-869-6
- 11 *Dörthe Sontag*
Die modernen Kommunikationsmittel und das Dialogische Prinzip
Bedrohung und Chance für unser Menschsein?
Eine dialogphilosophische Reflexion unserer zwischenmenschlichen Beziehungen im Zeitalter der Mediatisierung
ISBN 978-3-89821-893-1
- 12 *Isabel Diener*
Lehren und Lernen in offenen Arbeitsformen
Eine Diskussion über die Verwendung von offenen Arbeitsformen im Unterricht am Beispiel einer Pädagogik der Menschenrechte
ISBN 978-3-89821-976-1
- 13 *Cornelia Muth (Hrsg.)*
„dann kann man das ja auch mal so lösen!“
Auswertungsinterviews mit Kindern und Jugendlichen nach Trainings zur Gewaltfreien Kommunikation
ISBN 978-3-8382-0120-7
- 14 *Cornelia Muth*
Der Mensch zwischen Gut und Böse
Mit Texten von Martin Buber über das Böse nachsinnen
ISBN 978-3-8382-0340-9
- 15 *Cornelia Muth*
Von der interkulturellen Erfahrung zur transkulturellen Begegnung – und zurück
ISBN 978-3-8382-0350-8
- 16 *Cornelia Muth (Hrsg.)*
Ein Wegweiser zur dialogischen Haltung
Dialogische Praxisforschung in Arbeitsfeldern von Sozialer Arbeit und Pädagogik der Kindheit
ISBN 978-3-8382-0520-5
- 17 *Stefan Bockshecker, Dejan Kibbert*
Profession und Haltung in der Sozialen Arbeit
ISBN 978-3-8382-0789-6
- 18 *Nicole Pankoke, Silvia Röben*
Grenz-Räume dialogischer Bildung
Zwei Denkbewegungen
ISBN 978-3-8382-0798-8
- 19 *Nojin Malla Mirza*
Dialogische Ansätze in der Arbeitslosenberatung
Eine empirische Studie zu Grenzen und Perspektiven
ISBN 978-3-8382-1437-5
- 20 *Silvia Röben*
Bildung – Bewertung – Beziehung – Bewusstsein?
Bildung im Spannungsfeld von Ökonomie und pädagogischer Beziehung
ISBN 978-3-8382-1470-2
- 21 *Cornelia Muth (Hg.)*
Was bleibt?
Resilienz der Dialogphilosophie
ISBN 978-3-8382-1578-5

Isabell Harstick und Katharina Wilke

DIALOGISCHE PROZESSE IN DER SOZIALEN ARBEIT

Zwei praxisorientierte Ausrichtungen

ibidem
Verlag

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.

Bibliographic information published by the Deutsche Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek lists this publication in the Deutsche Nationalbibliografie; detailed bibliographic data are available in the Internet at <http://dnb.d-nb.de>.

ISBN-13: 978-3-8382-1471-9

© *ibidem*-Verlag, Stuttgart 2022

Alle Rechte vorbehalten

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und elektronische Speicherformen sowie die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in or introduced into a retrieval system, or transmitted, in any form, or by any means (electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise) without the prior written permission of the publisher. Any person who does any unauthorized act in relation to this publication may be liable to criminal prosecution and civil claims for damages.

Printed in the EU

Vorwort der Herausgeberin

Die vorliegenden Studien zeigen, wie vielfältig der Dialog praktisch eingesetzt werden kann.

Frau Harstick gibt Beispiele für Organisation und Verwaltung, Frau Wilke für die Teamarbeit. Beide Autorinnen sind aufgrund ihrer eigenen Erfahrungen mit dem Dialog überzeugt, eine Ethik zu vertreten, die tatsächlich zur Humanisierung unserer Gesellschaft beitragen kann. Dafür braucht es aber auch immer wieder Mut(h) und Risikobereitschaft, sich mit dialogischer Haltung offen und damit verletzlich zu machen, denn größtenteils ist unsere Welt eine monologisch ausgerichtete.

Diesen geistigen Offenbarungen wünsche ich viele LeserInnen, besonders aus der Praxis. Mögen die bewegenden Worte viele Mit-Menschen inspirieren!

Cornelia Muth,
Berlin, im Dezember 2021

Inhaltsverzeichnis

Teil 1

Isabell Harstick

**Der Qualitätsdialog - Herausforderungen und Potenziale
dialogischer Qualitätsentwicklung..... 9**

Teil 2

Katharina Wilke

**Der Dialog als Methode zur Stärkung der Teamresilienz.
Eine Praxisentwicklungsforschung..... 95**

Teil 1

Isabell Harstick

Der Qualitätsdialog - Herausforderungen und Potenziale dialogischer Qualitätsentwicklung

Inhalt

1. Einleitung.....	13
2. Zur Qualität in der Sozialen Arbeit.....	15
2.1 Zu Perspektiven von Qualität	19
2.2 Der Qualitätsdiskurs.....	21
2.3 Der Qualitätsfokus auf Organisationen Sozialer Arbeit..	29
3. Die Herausforderungen und Potenziale des Qualitätsdiskurses	33
4. Der Qualitätsdialog	37
4.1 Das Verfahren.....	38
4.2 Der Weg der Implementierung	42
4.3 Zum Dialog im Qualitätsdialog	45
5. Herausforderungen und Potenziale des Qualitätsdialogs	47
6. Der <i>Dialog</i> in Philosophie und Praxis	55
6.1 <i>Dialog</i> philosophie nach Martin Buber.....	56
6.2 Dialogpraxis nach David Bohm	61
7. Herausforderung und Potenziale <i>dialogischer</i> Qualitätsentwicklung in der Sozialen Arbeit	65
8. Zum Dialog in der Sozialen Arbeit	75
8.1 <i>Dialog</i> auf politischer Ebene?.....	77
8.2 Der <i>Dialog</i> fokus auf Organisationen Sozialer Arbeit	80
9. Fazit	85
Literaturverzeichnis	89

1. Einleitung

In diesem Beitrag möchte ich herausfinden, inwiefern der *Dialog* Potenziale und Herausforderungen für den Qualitätsdialog birgt, sich qualitativ weiterzuentwickeln. Diese Fragestellung resultiert aus meiner These, dass der Ansatz des *Dialoges* nach Martin Buber und David Bohm in vielerlei Hinsicht vielversprechend mit dem Thema Qualität in Verbindung gebracht werden kann und darüber hinaus professionsstärkend für die Soziale Arbeit ist.

Ich habe mich bewusst für die Themen Qualität, Qualitätsdialog und *Dialog* entschieden. Für mich manifestiert sich im Thema Qualität der Sozialen Arbeit das Dilemma der Profession Sozialer Arbeit, welches sich seit den 1990er Jahren bis heute auf diese auswirkt. Das Dilemma besteht aus einem Bruch zwischen sozialpolitischen Anforderungen und dem professionellen Selbstanspruch. Diese Zielvorstellungen sind partiell nicht miteinander vereinbar. Durch den Diskurs um Qualität wird deutlich, welchen strukturellen und institutionellen Rahmenbedingungen die Soziale Arbeit unterliegt. Ebenso zeigt sich im Qualitätsdiskurs, dass die Profession der Sozialen Arbeit sich professionalisieren muss – und dass ihr dies auch gelingen kann. Das Wissen, in Zukunft als Sozialarbeiterin in einem Arbeitsfeld tätig zu sein, in dem Menschen unterstützt werden sollen, sich von belasteten Lebenslagen zu emanzipieren, mich selbst aber gleichzeitig nicht von professions-einschränkenden Rahmenbedingungen emanzipieren zu können, stimmte mich unzufrieden¹. Ich lernte im Studium den *Dialog* nach Martin Buber kennen und erlebte diesen als persönlich überaus bereichernd. Der *Dialog* setzt an der inneren Haltung und dem zwischenmenschlichen Kontakt an. Beides empfinde ich als unabdingbare Elemente qualitativer und professioneller Sozialer Arbeit. Meine Frage danach, an welcher Stelle der Bruch zwischen sozialpolitischen Anforderungen und professionellem Selbstanspruch zu lösen ist, beantwortet sich für mich mit dem

¹ Die Bezeichnung von Menschen, die Soziale Arbeit leisten und in Anspruch nehmen, unterscheidet sich je nach professionellem Setting. Aus diesem Grund verwende ich in diesem Beitrag keine einheitlichen Begriffe, sondern versuche, dem jeweiligen Setting gerecht zu werden. Entscheidend ist für mich, wie Menschen sich selbst bezeichnen möchten.

Anknüpfungspunkt zwischenmenschlicher Kommunikation. An dieser Stelle rückt der Qualitätsdialog als geeignete Schnittstelle zwischen den Themen Qualität und *Dialog* in den Fokus. Dieser bietet eine Plattform, an der verschiedene Personen beteiligt sind, die gemeinsam über Qualität ins Gespräch kommen. Eine Veränderung der Art und Weise der Kommunikation hin zu einer *dialogischen* Herangehensweise kann in diesem Moment wirksame Effekte mit sich bringen.

Dieser Beitrag besteht demnach aus den drei Themenkomplexen Qualität, Qualitätsdialog und *Dialog*. Entsprechend dieser Reihenfolge werde ich sie inhaltlich bearbeiten.

Ich beginne damit, das Qualitätsthema zu kontextualisieren und Konturen des Qualitätsdiskurses abzubilden (Kap. 2. – Kap. 2.2). Kapitel 2.3 zeigt die besondere Relevanz von Organisationen Sozialer Arbeit für die Ermöglichung von Qualität. Über diesen Verlauf filtere ich heraus, inwieweit der Diskurs um Qualität mit dem Qualitätsdialog zusammenhängt. Dieser wird daran anschließend mit seinen Verfahrensweisen und Implementierungswegen vorgestellt (Kap. 4 – 4.2). Das Kapitel 4.3 stellt eine Überleitung zum *Dialog* dar. Worauf thematisch lange hingearbeitet wurde, wird in den Kapiteln 6 bis 6.2 der Dialog in Theorie und Praxis aufgeschlüsselt. Nachdem die drei Themenkomplexe zusammengeführt wurden, folgen die Kapitel 8 bis 8.2 dem Ziel, praktische Anschlussfähigkeiten dialogischer Qualitätsentwicklung in unterschiedlichen Gesellschaftsfeldern vorzustellen.

Im Anschluss an jeden Themenkomplex erfolgt ein Diskussionskapitel (Kap. 3; 5 und 7). Damit verfolge ich zum einen das Ziel, die Themen im ersten Schritt voneinander abzugrenzen, um sie darüber in ihrer Komplexität erfassbar zu machen. Zum anderen kann ich die Erkenntnisse aus den Diskussionen sinnvoll in den weiteren Verlauf des Beitrages einfließen lassen. Im nächsten Schritt ist es mir dadurch im letzten Diskussionskapitel (Kap. 7) möglich, die markantesten Erkenntnisse aller drei Themenkomplexe miteinander zu verbinden und zu einer fundierten Beantwortung meiner Fragestellung kommen. Ein weiterer wichtiger Aspekt der Diskussionskapitel besteht für mich darin, meine Verstehensprozesse transparent werden zu lassen. In der Diskussion lasse ich die Lesenden dieses Beitrages an meiner Reflexion des Gelesenen und Gelernten teilhaben.