



HOCHSCHULE
RAVENSBURG-WEINGARTEN
UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

TAG DER PRAXISANLEITUNG AM 10. NOVEMBER 2023

HERZLICH WILLKOMMEN!

Informationen:

- Chat
- Geteilte Notizen
- Powerpoint





Schlüsselsituationen in der Sozialen Arbeit als Brücke zwischen Theorie und Praxis



Das Reflexionsmodell

Reflektierendes Lernen in acht Schritten:
Wissen, Handeln und Werte verbinden



Durch Diskurs in einem Netzwerk von Communities
of Practice (CoP) sich fachlich weiterentwickeln



Das Interventionsmodell

Professionelle Haltung für die eigene Praxis
entwickeln und Qualität gemeinsam aushandeln

Kontext Professionalität

Das Wesen der Sozialen Arbeit ist von Widersprüchen, Ambivalenzen und Paradoxien geprägt:

- doppeltes Mandat (Böhnisch & Lösch, 1973, S. 27–29)
- doppelte Loyalität (Heiner, 2004, S. 21)
- Spiel von Macht und Respekt
- Spiel von Kontrolle und Akzeptanz (Thiersch, 2004, S. 11)

Professionalität und Qualität in der Sozialen Arbeit

Definition Professionalität

Als professionelles Handeln wird dabei in der neueren Diskussion vor allem die Fähigkeit verstanden, wissenschaftlich fundiert in einer komplexen, von Heterogenität geprägten Praxis und unter Unsicherheit lösungsorientiert handeln zu können.

(Heiner 2004)

Professionalität im Modell Schlüsselsituationen 1

Professionalität als theoretisches Konstrukt fordert wissensbasiertes Handeln, was die Relationierung von Theorie und Praxis bedingt: historisch gesehen führte der Weg vom Transfer von Wissen über dessen Transformation zur **Relationierung** von Theorie und Praxis.

Eine Übertragung von theoretischem Wissen auf konkrete Situationen in der Berufspraxis ist nicht möglich, da die beiden Systeme Wissenschaft (Disziplin) und Praxis (Profession) jeweils eigenen Gesetzmässigkeiten und Zielen folgen. Die Differenz ist anzuerkennen. Gefragt ist ein Weg, der dynamisch beide Systeme situationsspezifisch miteinander in Beziehung setzt und dabei ein drittes eigenes schafft.

Professionalität im Modell Schlüsselsituationen 2

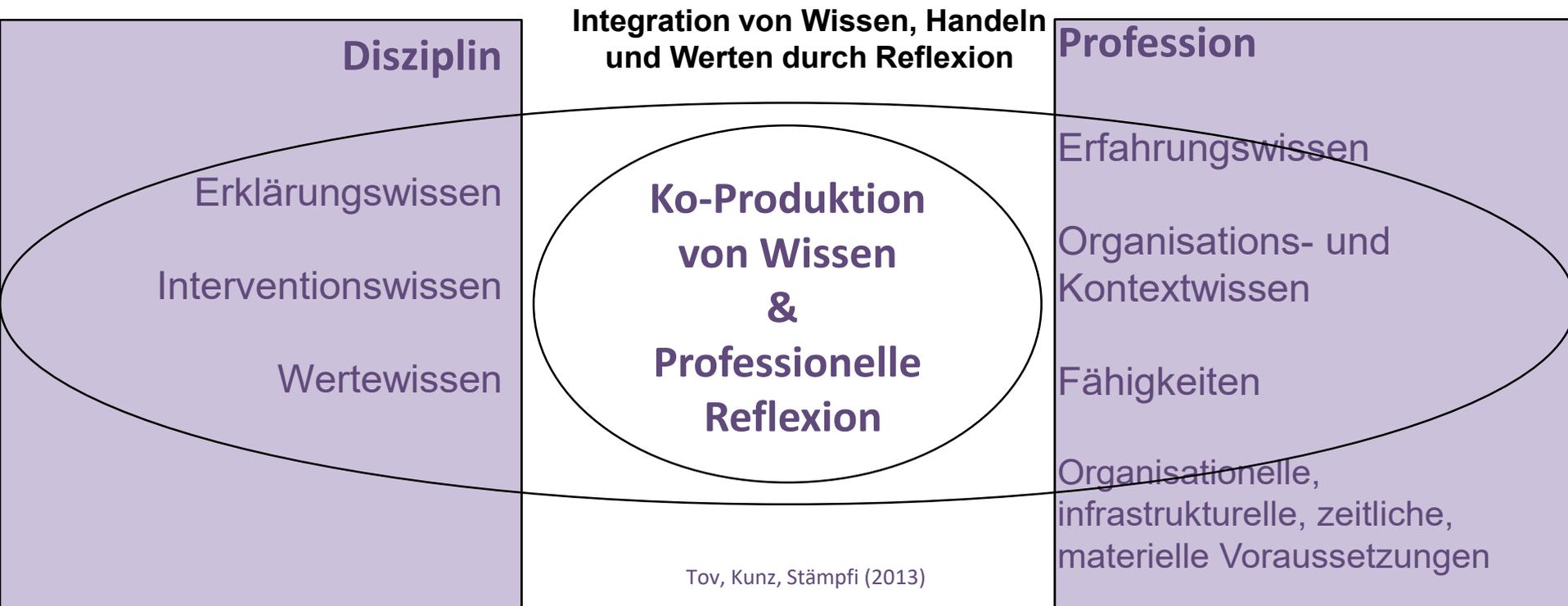
- Relationierung bedeutet, sich annähernd, prüfend, suchend auf den Weg ins andere Feld zu machen, ohne das Eigene aufzugeben oder billig zu verkaufen. Es bedeutet über Qualität, Preis und Nutzen zu verhandeln, ohne das Ziel aus dem Auge zu verlieren. Es beinhaltet das kontextsensible Wechseln der Perspektiven zwischen dem eigenen Standpunkt und dem des anderen. Es ist ein Auskalibrieren der jeweiligen Systeme hin zu einem neuen eigenen, das verbindend zwischen den Ursprungssystemen steht.
- **Dabei ist die Bedeutung von Wissen und Handeln jeweils situativ auszuhandeln.**

Professionalität im Modell Schlüsselsituationen 3

Professionalität, die beide Systeme (Disziplin und Profession) anerkennt und relationierend nutzen kann, braucht als Kernelemente:

- situationsbezogenes Handeln
- Reflexion
- Diskurs

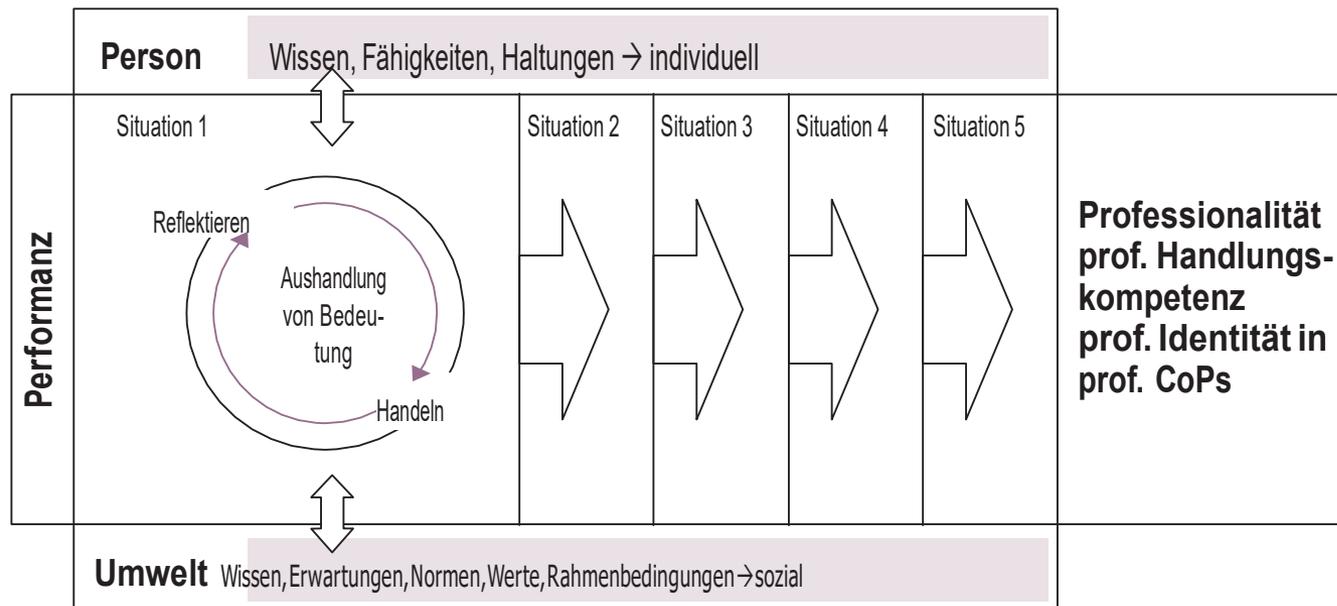
Relationierung von Wissen aus Disziplin und Profession



Relationierung von Theorie und Praxis

Relationierung wird als Modus verstanden, mit dem wissenschaftliches Wissen von in der Praxis Tätigen selektiv aufgenommen, auf die konkrete Problemstellung hin interpretiert und schließlich mit beruflichem Erfahrungswissen verschmilzt und sich so zu einem neuen Typ von Wissen, dem Professionswissen wandelt (vgl. Dewe, 2012).

Professionalität im Modell Schlüsselsituationen 4



Reflexionsmodell Schlüsselsituationen der Sozialen Arbeit



Definition einer Schlüsselsituation

Schlüsselsituationen der Sozialen Arbeit sind jene Situationen des professionellen Handelns, die durch Fachkräfte der Sozialen Arbeit als typisch und im professionellen Geschehen wiederkehrend beschrieben werden.

Schlüsselsituationen zeichnen sich einerseits durch **generalisierbare** und verallgemeinerbare Merkmale aus, die für eine gelingende Professionalität als bedeutsam erachtet werden, andererseits werden die erlebten Situationen in ihrer **spezifischen** Ausprägung beschrieben. Die Anzahl solcher Situationen wie die Situationen selbst passen sich im Laufe der Zeit den sich verändernden gesellschaftlichen Bedingungen an. Situationen werden aus der Perspektive der Fachkraft als **zeitlich nicht unterbrochener Handlungsfluss** erlebt und als symbolisch strukturierter Sinnzusammenhang erfahren.

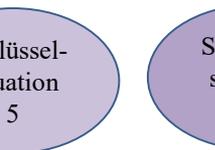
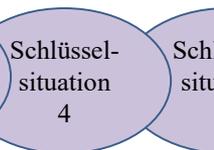
Definition einer Schlüsselsituation - Systematik

Themen-/Aufgabenbereich I

Themen-/Aufgabenbereich ...

Themen-/Aufgabenbereich XXXI

Typologie des Handlungsfeldes

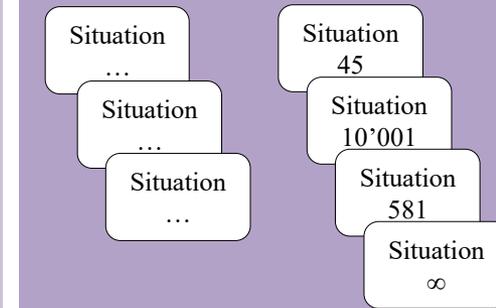
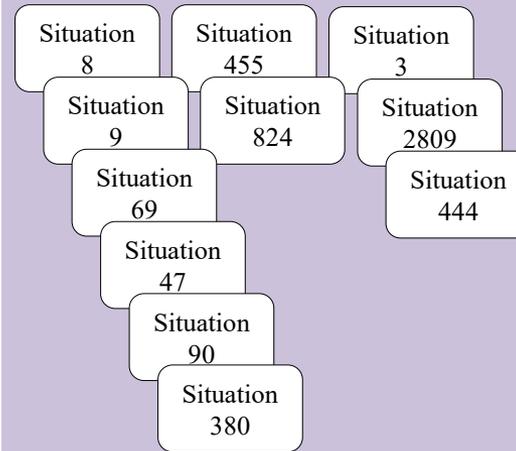
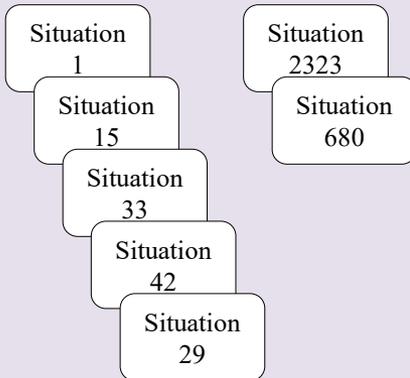


generalisierte Merkmale der jeweiligen Schlüsselsituation

- Merkmal
- Merkmal
- ...

konkrete ähnliche Situationen, jede spezifisch durch:

- Kontext
- Problematik
- Zielgruppe



Algemeines

Besonderes

Titelsammlung der Schlüsselsituationen

Titelsammlung der Schlüsselsituationen (thematisch gegliedert)

Erstellt von Regula Kunz, zuletzt geändert von Adi Staempfli am Aug 31, 2015

Schlüsselsituationen zur direkten Klientenarbeit (Fallebene)

Beraten

Einzelne Klient/innen beraten
Angehörige beraten
Umfeld beraten
Familien beraten
Organisationen beraten
Unter erschwerten Bedingungen beraten
Telefonisch beraten
Klient/innen weiterweisen
Erstgespräch
Situation einschätzen
Auftrag klären
Ziele vereinbaren
Standortgespräche führen
Sozialpädagogischen Förderplan erstellen
Abschlussgespräch führen
Austritt/Abschied gestalten

Schlüsselsituationen zur indirekten Klientenarbeit (Systemebene)

Klientenadministration

Abklärungen machen
Zahlungen berechnen
Berichte/Gutachten schreiben
Akten führen
Leistungen erfassen und verrechnen
Antrittsinventar erstellen

Institutionsadministration

Protokolle schreiben
Buchhaltung führen
Statistik führen
Akten archivieren
Leistungen nach Indikation erbringen
Wirksamkeit der Arbeit messen
Leistungsverträge vereinbaren
Selbstständigerwerbend sein

Interne Zusammenarbeit/Auf verschiedenen

Praxisausbildung in der Organisation ermöglichen

Ausbildungsgespräch führen
Kompetenzerwerbsplanung für Studierende erstellen
Ziele mit Studierenden vereinbaren
Vorbereitung eines Konfliktgesprächs mit KlientInnen
Vorbereitung eines Standortgesprächs mit KlientInnen
Vorbereitung mit Auszubildenden auf deren Prüfung
Studierende beobachten
Leistung von Studierenden beurteilen
Ungenügende Leistungen von Studierenden
Abbruch der Praxisausbildung
Vorpraktikum

Allgemeines (generalisiert)

1 Titel wählen
Der Titel setzt den Fokus und bestimmt, unter welche Schlüsselsituation die spezifische Situation klassifiziert werden kann.

3 Situationsmerkmale prüfen
Die Situationsmerkmale definieren eine Schlüsselsituation. Prüfen, ob die spezifische Situation dazu gehört. Allenfalls die Merkmale besser formulieren und ergänzen.

5 Ressourcen erschliessen
Allgemeines Wissen erschliessen, welches die professionelle Gestaltung der Schlüsselsituation unterstützt.

6 Qualitätsstandards bestimmen
Qualitäten benennen, um die professionelle Gestaltung der Schlüsselsituation beurteilen zu können.

Besonderes (spezifisch)

2 Situation beschreiben
Konkret den Handlungsfluss und den spezifischen Kontext beschreiben.

4 «reflection in action» rekonstruieren
Die Situation nachspielen. Danach rekonstruieren, was einem bei der Handlung durch Kopf (Kognition) und Bauch (Emotion) ging.

5 Ressourcen situativ verankern
Konkret beschreiben, wo und in welcher Art das allgemeine Wissen die Situationsgestaltung unterstützt.

7 Situation mittels Qualitätsstandards reflektieren
Beurteilen, ob die Qualitätsstandards bei der beschriebenen Situation eingehalten wurden.

8 Handlungsalternativen entwickeln
Aufgrund der Erkenntnisse beschreiben, wie man die Situation anders gestalten könnte/müsste.

Reflexionsmodell: 8 Prozessschritte

1./2. Situationsbeschreibung:

Hier beschreiben Sie eine selbst erlebte Situation. Ein Erlebnis, in welchem der Handlungsfluss zeitlich nicht unterbrochen wird.

2./1. Titel:

Sie entscheiden sich, welchen Fokus Sie auf diese Situation legen möchten und wählen den entsprechenden Titel aus der Sammlung der Schlüsselsituationen aus.

3./4. Situationsmerkmale:

Nun definieren Sie, welche Merkmale eine solche Schlüsselsituation generell charakterisieren.

4./3. Reflection in Action:

Gemäss dem Reflexionsansatz nach D. Schön (1983 und 1987) wecken Sie durch Nachspielen der Situation die Erinnerungen an Ihre Gefühle und Gedanken im Handlungsfluss und beschreiben diese. In der Reflection in Action verbirgt sich Ihr implizites Wissen, welches Sie später sichtbar machen und mit weiteren Wissensressourcen verknüpfen.

Reflexionsmodell: 8 Prozessschritte

5. Ressourcen:

Hier erarbeiten Sie, welche Ressourcen für die Gestaltung der Situation hilfreich sind: Wissensbestände, Erfahrungen, Fähigkeiten, organisationale, zeitliche, materielle Voraussetzungen.

6. Qualitätsstandards:

Sie legen mit den Standards fest, was Sie, auf der Grundlage von erschlossenen Ressourcen und Werten unter professioneller Praxis in dieser konkreten Situation verstehen.

7. Reflexion anhand der Qualitätsstandards:

Anhand dieser Standards reflektieren Sie nun ihre im ersten Schritt beschriebene Situation.

8. Handlungsalternativen:

Aus den Erkenntnissen der Reflexion entwickeln Sie neue Handlungsalternativen.

3

Situationsmerkmale prüfen

Die Situationsmerkmale definieren eine Schlüsselsituation. Prüfen, ob die spezifische Situation dazu gehört. Allenfalls die Merkmale besser formulieren und ergänzen.

Situationsmerkmale...

- ... definieren *alle* Situationen, die im beruflichen Handeln den gewählten Titel »xy« tragen können.
- ... definieren Situation und ermöglichen Abgrenzung von anderen Situationen.
- ... verallgemeinern das konkrete Beispiel.
- ... gelten in jeder Situation, unabhängig vom jeweiligen Kontext.
- ... beschreiben möglichst neutral den Sachverhalt.

Reflection **in** Action

nach Schön (1983, 1987)

«reflection in action» rekonstruieren

Die Situation nachspielen. Danach rekonstruieren, was einem bei der Handlung durch Kopf (Kognition) und Bauch (Emotion) ging.

4

Professionelle werden durch die «Reflection in Action» zu Forschenden im Praxiskontext, indem sie eine neue Theorie passend zur einmaligen Situation generieren.

Dabei unterscheiden Professionelle nicht zwischen ihrem Denken und Handeln, sondern tun beides gleichzeitig im Handlungsfluss. «Reflection in Action» kann in diesem Sinne als eine **Konversation mit der Situation** verstanden werden.

«Reflection on Reflection in Action»

Die «Reflection in Action» kann im Nachhinein herausgearbeitet und so dem Bewusstsein zugänglich gemacht werden.

Durch diese Rekonstruktion der «Reflection in Action» können (implizites und explizites) Wissen, Emotionen, Befindlichkeiten und Handlungsheuristiken sichtbar gemacht werden, welche in der Situation handlungsleitend waren.

Ziel der Reflection **in** Action

„Das Ziel des Rollenspiels ist es, möglichst umfassend in die Situation einzutauchen und das Geschehen so weit wie möglich in Echtwirkung zu erleben.“ (Tov/Kunz/Stämpfli 2016: 115)

Reflection **in** Action

nach Schön (1983, 1987)

«reflection in action» rekonstruieren

Die Situation nachspielen. Danach rekonstruieren,
was einem bei der Handlung durch Kopf (Kognition)
und Bauch (Emotion) ging.

4

Emotion Klient/in:

Emotion Professionelle/r:

Kognition Professionelle/r:

Reflection-in-action - Auswertung

Auswertungsrunde:

Wie ist es PSA und Klient*in (und allenfalls weiteren Personen/Rollen im Spiel ergangen:

- **Emotionen** (alle Beteiligten: eigene Emotionen und vermutete/erlebte Emotionen in den Rollen (Hypothesen))
- **Kognition:** PSA → Gedanken/Überlegungen/Begründungen explizit beschreiben

Beobachter*in:

- Was hat er/sie wahrgenommen? (evtl. Spiegelphänomene beschreiben, d.h. Gefühle, die er/sie „anstatt“ PSA oder Klient*in wahrgenommen hat. Was ist sonst noch aufgefallen? Haltung, Gestik, Mimik etc.)
- Ergebnisse dokumentieren!

Sequenz: xy

Emotion Klient/in:

Emotion Professionelle/r:

Kognition Professionelle/r:

Was sind Wissensressourcen?

- Fachkräfte der Sozialen Arbeit brauchen Wissen, Verfahren sowie Fähigkeiten, wenn sie Situationen professionell gestalten wollen. Dazu müssen auch die Rahmenbedingungen einbezogen werden. All diese vielfältigen Wissensformen und Aspekte nennt Kaiser (2005 a und b) Ressourcen, welche bei der Situationsgestaltung eingesetzt werden können. Vielleicht braucht man nicht alle Ressourcen, um sein Ziel zu erreichen, doch ist es hilfreich, sich der eigenen Mittel und Möglichkeiten bewusst zu sein, da sich darüber die Handlungsoptionen vergrößern.
- Die Ressourcen bestehen zum einen aus Wissensbeständen und Fähigkeiten und zum anderen aus materiellen und immateriellen Rahmenbedingungen und Voraussetzungen.
- Die *Frage* entscheidet, welches Wissen wozu genutzt wird. Zum Beispiel kann rechtliches Wissen als verinnerlichter Code eine Handlung erklären oder als Wert das Handeln leiten oder auf Verordnungsebene sogar ein Verfahren vorschreiben.

Ressourcen erschliessen

Allgemeines Wissen erschliessen, welches die professionelle Gestaltung der Schlüsselsituation unterstützt.

5

Ressourcen situativ verankern

Konkret beschreiben, wo und in welcher Art das allgemeine Wissen die Situationsgestaltung unterstützt.

Erklärungswissen	<i>Warum handeln die Personen in der Situation so?</i>
Interventionswissen	<i>Wie kann man als professionelle Fachperson handeln?</i>
Erfahrungswissen	<i>Woran erinnert man sich, was kennt man aus ähnlichen Situationen?</i>

**Organisations-
und
Kontextwissen**

Welche Rahmenbedingungen beeinflussen das eigene Handeln?

Fähigkeiten

Was muss man als professionelle Fachperson können?

**Organisationale,
infrastrukturelle,
zeitliche,
materielle
Voraussetzungen**

Womit kann ich handeln?

Wertewissen

Woraufhin richte ich mein Handeln aus?

3 Zugänge zur Erschliessung von Wissensressourcen

Strategie I: Man kann **von der Reflection in Action ausgehen**. In ihr spiegelt sich das "Knowing in Action" (Schön 1983). Dieses ist meist noch sehr alltagssprachlich gefasst. Dahinter verbirgt sich ein bestimmtes Verständnis von Lernen, welches in den Ressourcen dann auch dargelegt wird.

Strategie II: Man kann ein **Brainstorming zum bereits vorhandenen Wissen** machen, welches für die Situation hilfreich sein könnte. Die Stichwortsammlung führt dann zu einer vertieften Auseinandersetzung. Zunächst muss die Wissensressource nochmals klar dargelegt werden. Dann erst kann sie auf die Situation konkret bezogen werden. Es ist sehr hilfreich, diesen Schritt im Dialog zu machen. Es bedingt nämlich, die Bedeutung des Wissens für die konkrete Situation auszuhandeln. Die Leitfrage lautet: *Wozu ist dieses Wissen nun genau in dieser Situation hilfreich?*

Strategie III: Man kann **neue Ressourcen erschliessen**. Dazu ist es sehr motivierend, von einer eigenen Fragestellung auszugehen, welche sich aus der Situation und der bisherigen Reflexion ergibt und von Interesse ist. Wichtig ist, die Frage nicht nur mit Erfahrungswissen zu beantworten, sondern nach weiteren Wissensformen zu suchen, welche die Erfahrungen mit neuen Handlungsoptionen erweitern können.

Ressourcen erschliessen

Allgemeines Wissen erschliessen, welches die professionelle Gestaltung der Schlüsselsituation unterstützt.

5

Ressourcen situativ verankern

Konkret beschreiben, wo und in welcher Art das allgemeine Wissen die Situationsgestaltung unterstützt.

Arbeitsauftrag:

Sammeln Sie eigene Wissensressourcen in der jeweiligen Situation. Arbeiten Sie unterschiedlichen Wissensressourcen (inkl. Erklärungs- oder Interventionswissen) in Bezug auf die Situation ausführlich aus.

Wie kann mit dem Wissen die Situation besser verstanden und besser gestaltet werden?

Wissensform	Quelle / Woher habe ich dieses Wissen?
Erklärungswissen	
Interventionswissen	
Erfahrungswissen	
Wertewissen	

6

Qualitätsstandards bestimmen

Qualitäten benennen, um die professionelle Gestaltung der Schlüsselsituation beurteilen zu können.

Qualitätsstandards

An welchen Gütekriterien lässt sich die Gestaltung der Situation messen? ***Woran erkenne ich, dass die Situation professionell, d.h. wissens- und wertbasiert gestaltet wurde?***

1. Strukturqualität: Rahmenbedingungen (org., technisch, personell)
2. Prozessqualität: Aktivitäten - Interaktionen
3. Ergebnisqualität: Nutzen, Ergebnis, Wirkung

→ mittlere Flughöhe

→ qualitative Standards

Qualität ist ...

«Der Qualitätsbegriff muss «inhaltlich gefüllt» werden.

Es muss entschieden werden, welches die «Erfordernisse» sind, und es ist evident, dass die Vorstellungen über «gute» Qualität je nach Sichtweise und «Gebrauchsinteresse» der verschiedenen Beteiligten stark differieren und auch unterschiedlich gewichtet werden. Adressaten interessieren sich erfahrungsgemäss für die Prozessdimension («Was läuft und wie läuft es?»), Kostenträger und Politiker wünschen «Ergebnisse» bzw. Wirkungen bei niedrigen Kosten und Fachkräfte pochen auch darauf, dass die strukturellen Rahmenbedingungen stimmen müssen, damit sie ihre Arbeit qualitativ «gut» verrichten können: Qualität muss folglich ausgehandelt werden.»
(von Spiegel, 2006, S. 257)

6

Qualitätsstandards bestimmen

Qualitäten benennen, um die professionelle Gestaltung der Schlüsselsituation beurteilen zu können.

Die erarbeiteten Qualitätsstandards nutzen wir nun dazu, die beschriebene spezifische Situation anhand der Kriterien zu reflektieren und zu evaluieren. Sie dienen demnach nicht nur dazu, explizit zu machen, was Professionalität in der konkreten Situation bedeutet, sondern auch, inwiefern dieser Anspruch im konkreten Beispiel eingelöst wurde.



Situation mittels Qualitätsstandards reflektieren

7

Beurteilen, ob die Qualitätsstandards bei der beschriebenen Situation eingehalten wurden.

Handlungsalternativen entwickeln

8

Aufgrund der Erkenntnisse beschreiben, wie man die Situation anders gestalten könnte/müsste.

schlüsselsituationen-erklärt.net

Lehr- und Lernplattform OER