



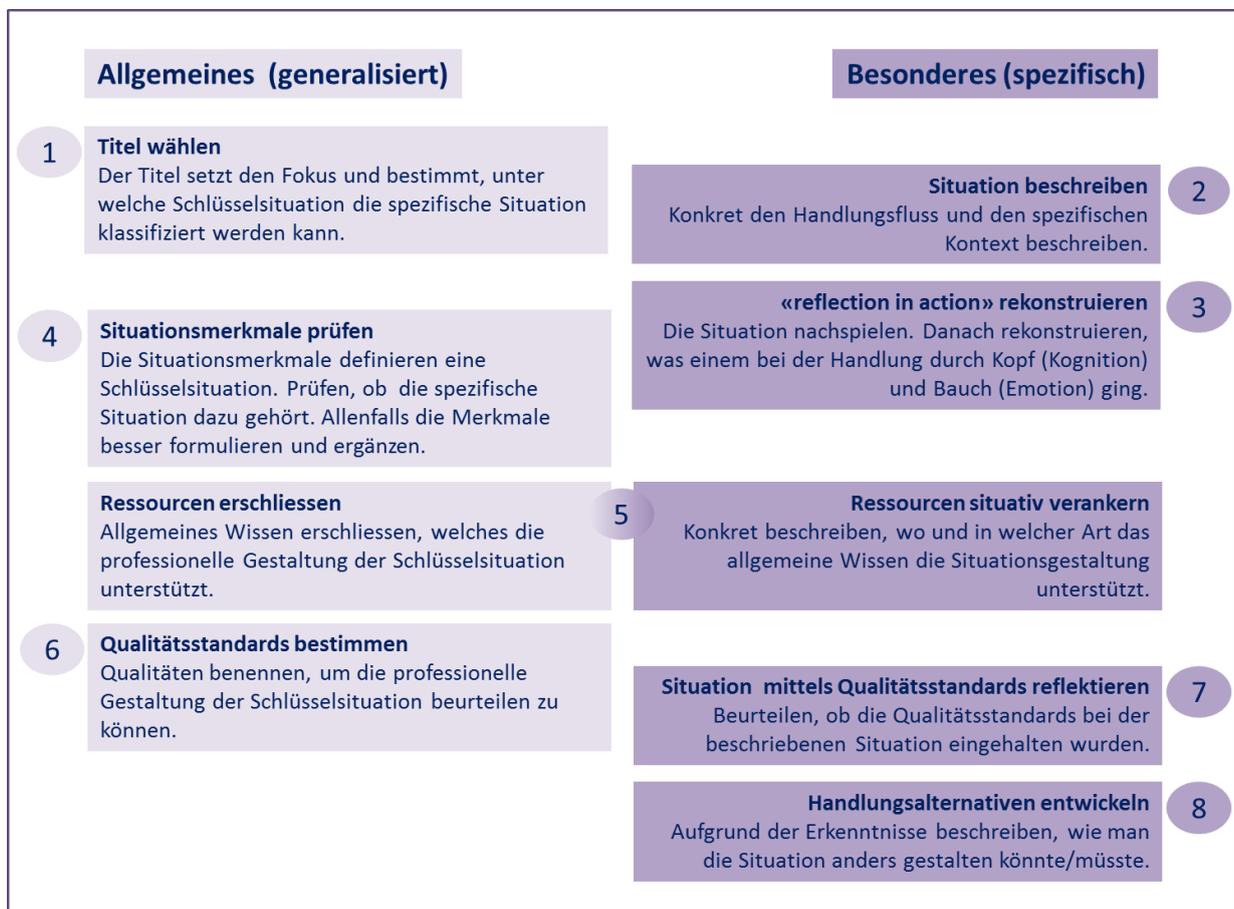
## Leitfaden Reflexionsmodell Schlüsselsituationen

Schlüsselsituationen werden anhand von acht Schritten bearbeitet.

Sie verbinden Allgemeines, das in allen ähnlichen Situationen zu finden ist mit Besonderem, das ganz spezifisch für die konkrete Situation ist.

Genau dieses Pendeln zwischen Allgemeinem und Besonderem zeigt sich in der Kasuistik, die Theorie- und Fallverstehen zusammenführt. Sie veranschaulicht uns einerseits das Regelwissen und lehrt uns aber auch die Regelmodulation, die für professionelles Handeln unumgänglich ist.

Kasuistik ist ein Weg, Wissen und Handeln miteinander zu verknüpfen, und so unsere Entscheidungen und unsere Praxis wissensbasiert und ethisch zu gestalten. Kernelemente des Verfahrens sind die Reflexion und der Diskurs.



### Acht Schritte des Reflexionsmodells

Der Leitfaden ist entlang dieser acht Schritte jeweils gleich aufgebaut:

- ➡ kurze Einführung in den Schritt und Links auf weitere Informationen
- 🕒 konkrete Handlungsanweisung, was zu tun ist
- ✓ Leitfragen zur Qualitätssicherung im Sinne einer Überprüfung des Arbeitsschrittes

Beispiel, exemplarische Ausschnitte einer Schlüsselsituation



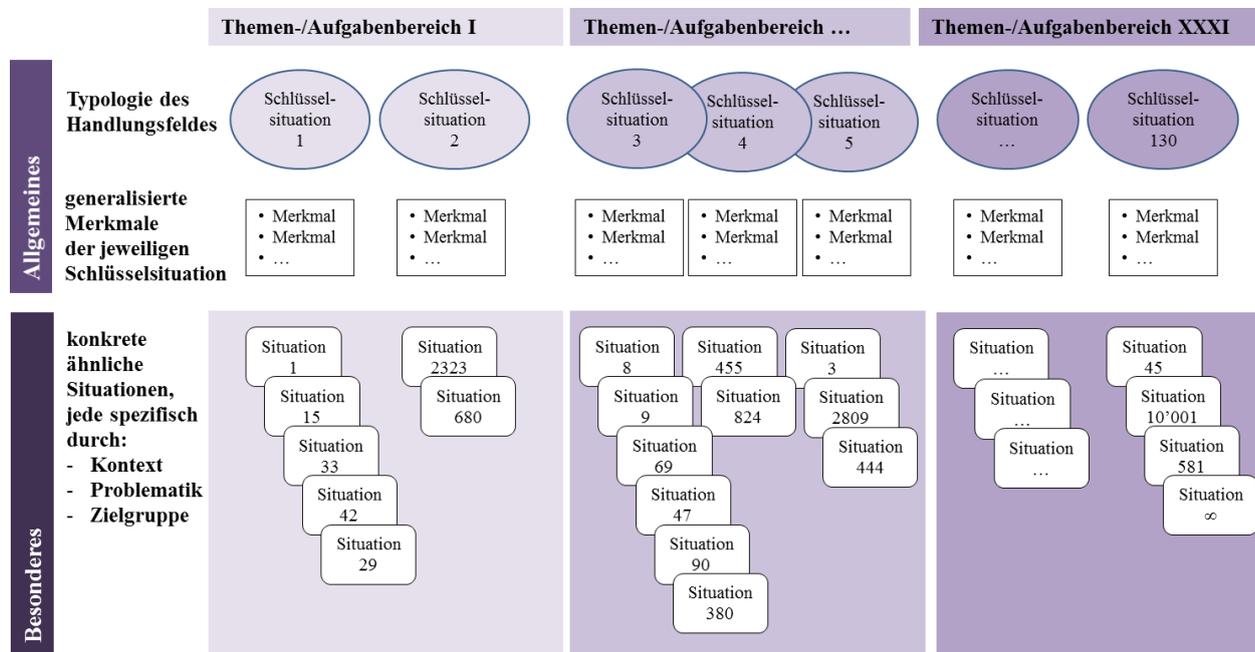


## Grundlagen und wichtige Hinweise zum Reflexionsmodell

Das Reflexionsmodell hat 2005 mit der Schaffung einer systematischen Titelsammlung von Schlüsselsituationen im Rahmen eines empirischen Verfahrens seine Anfänge genommen. Die folgende Grafik verdeutlicht den Prozess, wie von verschiedenen einzelnen Situationen, die sich hinsichtlich bestimmter gemeinsamer Merkmale gruppieren liessen, schliesslich die abstrahierten Schlüsselsituationen definiert wurden. Diese lassen sich bestimmten typischen Handlungsfeldern zuordnen.

Diese Schlüsselsituationen befinden sich auf der Webseite ([schluesselsituationen-erklaert.net](http://schluesselsituationen-erklaert.net)).

- ➔ Wenn du dich vertiefen möchtest, wie die Systematik entstanden ist, findest du das Verfahren beschrieben: (Kunz 2015) [Wissenssystematik](#).
- ➔ Die Titelsammlung von 2009 findest du auf der Webseite [schluesselsituationen-erklaert.net](http://schluesselsituationen-erklaert.net).



Empirische Grundlegung für eine Kasuistik mittels Schlüsselsituationen der Sozialen Arbeit ([Kunz 2015, S.189](#))

Seither geschahen viele Entwicklungen und immer mehr Menschen beschäftigen sich damit. Die nächsten Abschnitte geben einen kurzen Überblick über diese Vielfalt.





## Theoretische Grundlagen

Das Modell basiert hauptsächlich auf folgenden theoretischen Ansätzen:

- Illeris (2010): Entwicklung von Kompetenz
- Jarvis (2009): Lernen als Werden
- Lave & Wenger (1991, 1998): situatives Lernen, Soziale Theorie des Lernens, Communities of Practice
- Kaiser (2005): integrierendes Modell des Lernens
- Dreyfus & Dreyfus (1987): Novizen-Experten Modell
- Schön (1983, 1987): Reflective Practitioner: Reflection in Action, on Action und on Reflection in Action
- Dewe (2012): Theorie-Praxis Relationierung

## Arbeitshilfen, Publikationen und Vorträge

Zu all diesen Ansätzen sind auf der Webseite ([schluesselsituationen-erklaert.net](http://schluesselsituationen-erklaert.net)) Präsentationen zu finden, die das Wichtigste der Theorien zusammenfassen, sowie weitere Arbeitshilfen wie z.B. dieser Leitfaden und ein kommentiertes Beispiel: ([Kommentiertes-Beispiel](#)) Die Mitglieder des Netzwerkes haben diverse Publikationen veröffentlicht, die auf der Webseite zu finden sind: [Publikationen](#).



Im Buch:

Tov, Kunz & Stämpfli (2016). Schlüsselsituationen der Sozialen Arbeit. Professionalität durch Wissen, Reflexion und Diskurs in Communities of Practice. 2. überarb. Aufl., Bern: hep Verlag

ist das Reflexionsmodell und sind die Theorien sehr umfassend beschrieben und an einem Beispiel erläutert.

## Online-Sammlung der Schlüsselsituationen des Netzwerkes Schlüsselsituationen

Wir möchten das Wissen, das in diesen Reflexionsverfahren erarbeitet wird, für die Weiterentwicklung der Sozialen Arbeit nutzen. Die Soziale Arbeit hat schon immer Kasuistik betrieben und von Fällen gelernt. Doch häufig wird nur der Einzelfall betrachtet und mündlich besprochen. Selten wird das Wissen systematisiert und dokumentiert. Die Dokumentation und Sammlung der Situationen ermöglicht es nachzuschauen, wie andere mit professionellen Herausforderungen umgegangen sind, welches Wissen diese aktiviert haben und nach welchen ethischen Haltungen sie vorgegangen sind. Sie dient der Orientierung und der Inspiration.



Online Sammlung Schlüsselsituationen





### Diskurs in Communities of Practice (CoP)

Wissen erhält seine Bedeutung erst im Aushandeln von Sinn und im gemeinsamen Diskurs und Meinungs-austausch. Erst dadurch wachsen wir in eine Community of Practice hinein, lernen durch Partizipation ihre Kultur, ihre Aufgaben, ihre Ergebnisse verstehen. Wir lernen, um dazu zu gehören.

Die gemeinsame Suche und Gestaltung von Sinn stärkt die eigene Identität und die CoP. Aus diesem Grund empfehlen wir, das Reflexionsverfahren nicht alleine zu durchlaufen, sondern bei allen Schritten im Austausch mit anderen zu bleiben und so die Bedeutung von Wissen für die gemeinsame Praxis der Sozialen Arbeit zu erfahren. Bei einzelnen Schritten bist du sogar auf die Zusammenarbeit mit anderen Personen angewiesen. Wir haben gute Erfahrungen damit gemacht, zu Dritt eine CoP zu bilden. Alle erarbeiten bspw. zum gleichen Schlüsselsituationstitel ihre spezifische Situation aus ihrem konkreten Praxis-Kontext. So erlebst du im Austausch bei den einzelnen Reflexionsschritten sehr gut, was generalisierbar und was spezifisch ist.

In unserem Netzwerk pflegen wir die Du-Kultur, begegnen uns auf Augenhöhe und verstehen uns alle als Lernende, die gemeinsam Aufgaben lösen und sich dabei fachlich weiterentwickeln. Der Leitfaden spricht dich direkt an und lädt dich ein, mit anderen zusammenzuarbeiten.



Reflexionsmodell in acht Schritten



Diskurs in CoPs

### Intervisionsmodell

In den Ausbildungssupervisionen im Rahmen der 2. Praxisphase besteht die Möglichkeit, das Intervisionsmodell auf der Basis des Ansatzes Schlüsselsituationen kennenzulernen und einzuüben.

Weitere Informationen sind auf der [Plattform Schluesselsituationen-erklart.net](http://Plattform.Schluesselsituationen-erklart.net) zu finden. Ausserdem gibt es diverse [Angebote](#) für professionelle der Sozialen Arbeit oder verwandter Disziplinen.



Intervisionsmodell in sechs Schritten

### Reflexionsverfahren in acht Schritten

Die Reflexion erfolgt entlang der nachstehenden Schritte. Schritt 1 und 2 können auch in umgekehrter Folge gewählt werden, um unmittelbar direkt mit der Erzählung einer Situation zu starten.

Auf der Webseite beginnt der Reflexionsprozess mit dem Titel der Schlüsselsituationen gefolgt von den Situationsmerkmalen (hier Schritt 4), um anhand der Merkmale schnell zu erfassen, worum es geht. Dann folgen die Elemente in gleicher Reihenfolge.

Eine differenziert dokumentierte Schlüsselsituation umfasst etwa zwölf A4 Seiten.





## 1 Titel setzen

### 1.1 Info

- Der Titel bestimmt, unter welchem Fokus die Situation betrachtet und beschrieben wird. Es kommen meist mehrere Titel infrage, darum ist die Setzung des Titels eine Entscheidung für eine bestimmte Perspektive. Diese Betrachtung macht den Fall erst zum Fall.
- Obwohl jede Situation spezifisch ist, geht der Ansatz der Schlüsselsituationen davon aus, dass es immer wieder ähnliche, eben typische Situationen gibt, aus denen das ihnen Gemeinsame auf einer abstrahierten Ebene generalisiert werden kann.

### 1.2 Zu tun

- ⊙ Lies die Titelsammlung der Schlüsselsituationen. Zu welchem Titel würdest du gerne eine Situation bearbeiten? Erwinnere dich an eine eigene selbst erlebte Situation, welche du unter diesem Titel reflektieren möchtest.

#### Oder:

- ⊙ Wenn du an Situationen aus deinem professionellen Umfeld denkst, welche hast du häufig angetroffen? Es kann sich um Situationen handeln, die du gut gestaltet hast oder weniger gut. Suche dir den passenden Titel für diese Situation in der Sammlung.
- ⊙ Setze dann den Titel für deine spezifische Situation, indem du kurz die wichtigsten Kontextinformationen in einem Untertitel, wie z.B. einzelne KlientInnen beraten/Beratung im interkulturellen Kontext dazu nimmst.

### 1.3 Leitfragen

- ✓ Widerspiegelt der gesetzte Titel den klaren Fokus auf die selbst erlebte Situation?
- ✓ Enthält der Titel implizit oder explizit die professionelle Herausforderung, die es in der Situation zu gestalten gilt?
- ✓ Enthält der Titel einer spezifischen Situation zusätzlich die Angabe des Kontextes?

### 1.4 Beispiel

Schlüsselsituationen zur direkten Klientenarbeit (Fallebene)	Schlüsselsituationen zur indirekten Klientenarbeit (Systemebene)
<b>Beraten</b>	<b>Klientenadministration</b>
Einzelne Klient/innen beraten	Abklärungen machen
Angehörige beraten	Zahlungen berechnen
Umfeld beraten	Berichte/Gutachten schreiben
Familien beraten	Akten führen
Organisationen beraten	Leistungen erfassen und verrechnen
Unter erschwerten Bedingungen beraten	Antrittsinventar erstellen

➤ Unter erschwerten Bedingungen beraten/ Passiver Widerstand in Beratungssituation ([unter erschwerten Bedingungen beraten](#))



## 2 Situation beschreiben

### 2.1 Info

- Eine Schlüsselsituation schildert konkret eine spezifische Situation in einem bestimmten Kontext mit einer entsprechenden Klientel. Sie wird möglichst nah am Geschehen beschrieben und führt so den Handlungsfluss vor Augen. Der spezifische institutionelle Kontext, die zu bewältigende professionelle Herausforderung sowie die gewählte Art des Vorgehens werden skizziert. Auch wenn die bearbeitete Situation eine spezifische Interaktionssituation darstellt, ist zu bedenken, dass diese in eine Fallgeschichte eingebettet ist, die einen bestimmten Verlauf, mit einer Geschichte, d. h. Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft aufweist. In dem Sinn stellt die Situationsbearbeitung einen ganz bestimmten Punkt innerhalb des Fallbogens dar.
- «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.» (Tov, Kunz & Stämpfli, 2016, S. 40)
- Die Beschreibung ist zu anonymisieren, die Datenschutz- und Nutzungsbestimmungen sind zu beachten und einzuhalten. Du findest sie auf [schluesselsituationen-erklaert.net](http://schluesselsituationen-erklaert.net).

### 2.2 Zu Tun

- ⊙ Berichte kurz über die Ausgangslage und den Kontext deiner Situation.
- ⊙ Erzähle deine Situation aus deinem beruflichen Alltag.
- ⊙ Klärt gemeinsam offene Fragen.
- ⊙ Beschreibe die Situation nun schriftlich auf etwa einer halben A4 Seite. Beachte dabei:
  - Personen nicht mit Namen, sondern in ihrer Funktion als «Klient\*in (K)» und «Professionelle der Sozialen Arbeit (PSA)», als Angehörige, Leitung, Mitarbeitende etc. bezeichnen
  - Anonymisieren, keine genauen Zeiten, Diagnosen oder Örtlichkeiten angeben, stattdessen allgemeine Angaben, wie „im Sommer, am Abend, in den vergangenen Wochen, physische Erkrankung, Endstadium einer Erkrankung, eine stationäre Einrichtung im Bereich Kinder und Jugendliche“ etc. Ebenso darf das Geschlecht verändert werden, ausser es stellt den Fokus der Reflexion dar.
  - Die Situation soll lebendig dargestellt werden, nicht zu generalisiert oder abstrakt und kann mit Emotionen, Unklarheiten, Herausforderungen, Schönerem «inszeniert» sein.



## 2.3 Leitfragen

- ✓ Beinhaltet die Situationsbeschreibung die Beschreibung des Kontextes?
- ✓ Sind die Angaben und die Situationsbeschreibung anonymisiert? Sind die Personen nicht mit ihren Namen, sondern mit ihrer Funktion bezeichnet?
- ✓ Ist die Situationsbeschreibung konkret, lebendig und gut nachvollziehbar? Sind einzelne Personen erlebbar und ist die Stimmung zu erfassen?
- ✓ Wird **eine** konkrete Situation beschrieben, in welcher der Handlungsfluss nicht unterbrochen ist? Sind darin stattgefundene Handlungen (Gesprächen, Äusserungen) nachvollziehbar und deutlich? Sind keine Interpretationen (nicht beobachtbare Sachverhalte) und Absichtserklärungen (was sollte oder möchte man tun) beschrieben?
- ✓ Ist die professionelle Herausforderung klar zu erkennen? Wird tatsächlich professionelles Handeln und nicht etwa Alltagsbewältigung im Sinne von allgemeinen Anforderungen, wie z. B. mailen, kochen etc. beschrieben?

## 2.4 Beispiel

### Situationsbeschreibung: Unter erschwerten Bedingungen beraten/ Passiver Widerstand in Beratungssituation

Beginn der Situation auf einer Beratungsstelle einer psych. Klinik

*Die SA bittet die Klientin Platz zu nehmen und leitet das Gespräch ein, indem sie sich und ihre Funktion vorstellt und erklärt, warum sie zum Gespräch eingeladen habe. Sie fragt die Klientin, ob sie einverstanden sei, gemeinsam ihre Berufs- und Wohnsituation anzuschauen. Als diese unmutig einwilligt, sagt die SA, dass sie zunächst, um sich ein Bild machen zu können, etwas über die Ausbildung und die Wohnsituation erfahren möchte. So könne die K. wählen, ob sie frei etwas dazu erzählen möchte, oder ob es ihr lieber sei, wenn die SA wie in einem Interview Fragen stelle. Die Klientin entscheidet sich für die Fragen.*

Weitere Sequenzen folgen...

## 3 Reflection in Action

### 3.1 Info

- ➔ Gemäß Schön (1983) findet in jeder Situation eine meist unbewusste Reflexion statt, die die Handlung und das Verhalten steuert. Er nennt dies »Reflection in Action«. Solche Reflexion kann im Nachhinein herausgearbeitet und so dem Bewusstsein zugänglich gemacht werden. Durch diese Rekonstruktion der Reflection in Action können (implizierte) Wissen, Emotionen, Befindlichkeiten und Handlungsheuristiken herausgearbeitet werden, die in der Situation handlungsleitend waren.
- ➔ Eine kurze Präsentation zu Schön's Ansatz ist hier zu finden:  
[schluesselsituationen-erklaert.net/angebote/arbeitshilfen/](http://schluesselsituationen-erklaert.net/angebote/arbeitshilfen/)





### 3.2 Zu tun

- ⊙ Teile die beschriebene Situation in ca. vier bis fünf Sequenzen ein, um die Situation inhaltlich zu strukturieren und die sonst kaum fassbare Komplexität der Situation zu reduzieren.
- ⊙ Spielt gemeinsam die Situation nach, zumindest eine Sequenz. Verteilt die Rollen von PSA, Klient\*innen und weiteren Personen sowie Beobachter\*innen untereinander.
- ⊙ Bespricht danach: Was hat PSA gefühlt (was ging ihr/ihm durch den Bauch?), was hat Klient\*in gefühlt, was hat Beobachter\*in gesehen (Körpersprache, Mimik als Hinweis für Emotion) und was hat PSA gedacht (Handlungsleitendes Denken, was ging ihr/ihm durch den Kopf)?
- ⊙ Danach arbeitet ihr zu jeweils einer solchen Sequenz die Reflection in Action hinsichtlich Emotion und Kognition heraus. Nehmt dabei die Perspektive der/des Professionellen der Sozialen Arbeit (PSA) ein, arbeitet zusätzlich die Emotionen aus der Perspektive der Klienten und Klientinnen (K) heraus. So entsteht ein umfassendes Bild der Situation.

### 3.3 Leitfragen zur Qualitätssicherung

- ✓ Ist die Situationsbeschreibung in 4-5 sinnvolle Sequenzen eingeteilt, die jeweils eine knappe Überschrift tragen?
- ✓ Sind die Emotionen der Klient\*in (oder allenfalls anderer wichtiger Personen) sowie die Emotionen und Kognitionen der professionell handelnden Person (PSA) abgebildet?
- ✓ Kommen das Denken der professionell handelnden Person (PSA) im Sinne von handlungssteuernden Gedanken, Wissen und Werthaltungen sowie das Fühlen der beteiligten Personen deutlich und nachvollziehbar zum Ausdruck?
- ✓ Sind die Emotionen und Kognitionen kontextualisiert und nicht einfach eine Auflistung von Zuständen?

### 3.4 Beispiel

#### **Reflection in Action, erste Sequenz: Unter erschwerten Bedingungen beraten/ Passiver Widerstand in Beratungssituation**

##### **Emotion Klient/in:**

Ich will gar nichts. Ich will gar nicht hören, was sie sagt. Widerwille. Fühle mich ungeduldig, bedrängt. Zugleich aber auch lethargisch, lasse das an mir herablaufen. Habe keinen Bezug zu dem, was sie sagt. Ich bin gar nicht hier, bin emotional abwesend. Sie soll die Fragen stellen, dann geh ich bald wieder.

##### **Emotion Professionelle/r:**

Klientin, die an mir vorbeischaute, irritiert mich. Bin verunsichert. Verhalten der Klientin stresst und nervt mich, ist nicht kooperativ.

##### **Kognition Professionelle/r:**

Ich bin mir bewusst, dass es eine schwierige Situation ist, ich möchte es gut machen. Problem, dass ich unangemessen aktiv werde, wenn Klientin eher passiv ist. Wie kann ich Klientin gewinnen? Stehe unter Zeitdruck.

Weitere Sequenzen folgen...



## 4 Situationsmerkmale prüfen

### 4.1 Info

- ➔ Die Situationsmerkmale beschreiben das Verallgemeinerbare, Generalisierbare einer Situation. Sie gelten für alle typischen, ähnlichen Situationen mit demselben Titel, da sie das Gemeinsame auf einer abstrahierten Ebene beinhalten. Die genannten Merkmale gelten also in jeder ähnlichen Situation, unabhängig vom jeweiligen Kontext. Sie definieren, was der Titel bedeutet.
- ➔ Auf der Webseite sind bei den generalisierbaren Schlüsselsituationen diese Merkmale aus der empirischen Erhebung bereits aufgeführt. Sie können aber gerne optimiert und aktualisiert werden.
- ➔ Die empirische Erhebung der Schlüsselsituationen beschreibt sämtliche Titel, Situationsmerkmale und eine typische Situation: [Schlüsselsituationssammlung](#)
- ➔ Bei den spezifischen Situationen können spezifische Merkmale für diesen konkreten Kontext ergänzt werden.

### 4.2 Zu tun

- ⊗ Beginne mit einem Merkmal deiner konkreten Situation und formuliere dieses abstrakt genug, sodass es auf alle Situationsbeschreibungen dieses Titels passen könnte.
- ⊗ Bestimme alle relevanten Merkmale, um die Situation zu definieren und von anderen Situationen abzugrenzen.
- ⊗ Du kannst die Merkmale von den generalisierten Situationen auf der Plattform als Ausgangspunkt nehmen und überprüfen, ob deine Situation wirklich zu diesem Titel passt.
- ⊗ Achte darauf, dass du nicht schon Qualitäten beschreibst, sondern möglichst neutral den Sachverhalt, der diese Situation definiert. Falls du schon Qualitäten entdeckst, kannst du sie schon als Stichworte beim sechsten Schritt einfügen.

### 4.3 Leitfragen

- ✓ Spiegeln die Merkmale das Generalisierbare der Schlüsselsituation wider, d. h. gelten diese für alle spezifischen Situationen mit diesem Titel?
- ✓ Sind die Merkmale abstrakt genug formuliert und erschöpfend, um die Situation klar zu bestimmen? Sind Anzahl und Inhalt ausreichend, um die Schlüsselsituation zu charakterisieren und von anderen abzugrenzen?
- ✓ Welche Merkmale hast du zusätzlich für deine spezifische Situation finden können, z. B. zielgruppen-, organisations-, oder problemspezifische Merkmale?
- ✓ Sind die Situationsmerkmale von den Qualitäten klar abgegrenzt?

### 4.4 Beispiel

#### **Situationsmerkmale: Unter erschwerten Bedingungen beraten/ Passiver Widerstand in Beratungssituation**

Die optimalen Bedingungen für eine Beratung liegen nicht vor.

Die Erschwernis kann in den Rahmenbedingungen liegen, wie Zeit, Ort, Infrastruktur.

Erschwerend kann eine Verpflichtung für die Beratung sein oder das Verhalten der Klientel erschwert die Zusammenarbeit.





## 5 Ressourcen erschliessen und situativ verankern

### 5.1 Info

- Wollen wir Situationen professionell gestalten, so brauchen wir Wissen und Verfahren, setzen unsere Fähigkeiten ein und berücksichtigen die Rahmenbedingungen. Alle diese Hilfen auf dem Weg zu einer gelungenen Situationsgestaltung nennen wir im vorliegenden Modell »Ressourcen«. Vielleicht werden nicht alle Ressourcen zur Zielerreichung gebraucht, doch helfen sie uns, unser Handlungsrepertoire für nächste ähnliche Situationen zu erweitern. Die Ressourcen bestehen zum einen aus Wissensbeständen und Fähigkeiten und zum anderen aus materiellen und immateriellen Rahmenbedingungen:

Erklärungswissen	Warum handeln die Personen in der Situation so?
Interventionswissen	Wie kann man als professionelle Fachperson handeln? Z. B. Methoden, Verfahren, Planungshilfen
Erfahrungswissen	Woran erinnert man sich, was kennt man aus ähnlichen Situationen? Z. B. eigene Erfahrungen, wie auch Erfahrungen von Mitarbeitenden
Organisations- und Kontextwissen	Welche Rahmenbedingungen beeinflussen das eigene Handeln? Z. B. Auftrag der Organisation, sozialpolitische Zusammenhänge, rechtliche Grundlagen
Fähigkeiten	Was muss man als professionelle Fachperson können? Z. B. empathisch sein, wahrnehmen, kommunizieren, kooperieren, Prozesse gestalten, (sich selbst) reflektieren
Organisationale, infrastrukturelle, zeitliche, materielle Voraussetzungen	Womit kann ich handeln? Z. B. Materielle, zeitliche Möglichkeiten, infrastrukturelle Gegebenheiten, organisationale Setzungen
Wertewissen	Woraufhin richte ich mein Handeln aus? Welche sind die zentralen Werte in dieser Situation, die man als handelnde Fachperson berücksichtigen will? Z. B. Haltung, Berufscodex, Menschenbild

### *Professions- und disziplinbezogene Wissensressourcen*

### 5.2 Zu tun

- Ⓞ Stell dir die Frage, welche Ressourcen du brauchst, um die Situation gut gestalten zu können. Benutze hierzu die Fragen der verschiedenen Wissensarten.





Die Ressourcen sind teilweise kontextspezifisch. Nenne aber auch generalisierbare, welche für alle Situationen mit diesem Titel nützlich sind.

- ⊙ Gehe zu den «Reflection in Action» (kognitiv PSA). Darin spiegelt sich das »knowing in action« (Schön 1983). Dieses ist meist noch sehr alltagssprachlich gefasst, aber du kannst darin dahinterliegendes (implizites) Wissen, Verfahren und Fähigkeiten entdecken und diese Wissensquellen erschliessen und explizieren.
- ⊙ Mache ein Brainstorming, um alles Wissen zu sammeln, über das du bereits verfügst, und das für die Situation hilfreich sein könnte. Nutze dazu deine eigenen Dokumentationen, Skripts, Fachbücher, Handbücher der Organisation etc.
- ⊙ Erschliesse für dich neue Ressourcen. Dazu ist es sehr motivierend, von einer eigenen Fragestellung auszugehen, die sich aus der Situation und der bisherigen Reflexion ergibt. Wichtig ist, die Frage nicht nur mit Erfahrungswissen zu beantworten, sondern nach weiteren Wissensformen zu suchen, welche die Erfahrungen mit neuen Handlungsoptionen erweitern können. Recherchiere entsprechend nach explizitem Wissen. (Skripte der Hochschule, Dokumentationen der Organisationen, Bibliotheken, Internet, die OER-Plattform der Sozialen Arbeit, Austausch mit Fachexpert\*innen).  
Erstelle eine Stichwortsammlung.
- ⊙ Setze dich vertieft mit den Ressourcen auseinander. Fasse die Aussagen, die für deine Situation relevant sind, in wenigen Sätzen zusammen. Verankere dann dieses Wissen situativ: wo in deiner Situation kann es konkret die professionelle Gestaltung der Situation unterstützen? Dokumentiere das ebenfalls bei diesem Schritt.
- ⊙ Gib bitte die detaillierten Literaturangaben der Ressourcen im Zusatzpunkt „9. Literatur“ an und nenne hier nur kurz die Quelle (Autor\*in, Jahr, ev. Seitenzahl).

### 5.3 Leitfragen

- ✓ Sind zu allen Wissensarten Ressourcen erschlossen?
- ✓ Werden beim Erklärungswissen mindestens 2-3 wichtige theoretische Ansätze oder forschungsbasierte Erkenntnisse beschrieben?
- ✓ Sind alle gefundenen Ressourcen in ihren Begriffen, Konzepten, Inhalten und Erklärungswerten kurz und prägnant sowie jeweils konkret auf die Schlüsselsituation bezogen dargestellt, so dass der Wert und der Nutzen für die professionelle Gestaltung der Situation deutlich wird?
- ✓ Bringen die Ressourcen verschiedene Perspektiven durch die Darstellung unterschiedlicher Erklärungsmodelle, Interventionsmöglichkeiten, Erfahrungen und Werte zum Ausdruck?
- ✓ Können die Ressourcen zu spezifischen sozialen Problemen oder Verhaltensweisen von Personen (Kontext spezifisch) oder generell für alle Situationen mit diesem Titel hilfreich sein (generalisierbare Elemente)?
- ✓ Stehen die Situationsbeschreibung, «Reflection in Action», Situationsmerkmale und Ressourcen in einem nachvollziehbaren, plausiblen Zusammenhang?





## 5.4 Beispiel

### Ressourcen: Unter erschwerten Bedingungen beraten/ Passiver Widerstand in Beratungssituation

5

#### Ressourcen erschliessen

Lebensweltorientierter Ansatz: Der LA handelt in den Spannungen der sozialen Bezüge und ihren Ressourcen (vgl. Grunwald/Thiersch 2004:34). Das heisst, die Klient\*innen werden im Kontext ihrer Kultur und ihren sozialen Beziehungen gesehen und ernst genommen. Beim LA betont Thiersch (2002:409, dass „Lebensbewältigung als Selbsthilfe [...] auf Selbsttätigkeit, auf Empowerment“ abzielt. So ist für die Herausbildung der Fähigkeit zur Selbsttätigkeit das Eingehen auf die Lebenswelt der Klienten erforderlich. Dabei ist wesentlich, dass das Vorgehen einen Gegenwartsbezug hat (vgl. Thiersch 2002: 135).

Weitere Ressourcen folgen.....

#### Ressourcen situativ verankern

Soz.arb. geht in der Situation auf das gemeinsame Zusammensein und erwünschte Zusammenleben mit dem Freund ein und fragt nach, wie sich die Klientin einen Tag im gemeinsamen Leben mit ihrem Freund vorstelle. Sie erfährt dabei auch einiges zur aktuellen Wohnsituation bei den Eltern und warum sich die Klientin dort nicht mehr wohl fühle. Weiter erkundigt sich die Soz.arb. nach der Berufslehre Polygrafin, fragt nach, ob der Klientin der Beruf gefalle, und wie sie zu diesem Beruf gekommen sei.

## 6 Qualitätsstandards bestimmen

### 6.1 Info

- Professionalität verlangt danach, eine Situation nach bestimmten Qualitäten zu gestalten. Die Standards sind die Messlatte, an der sich die Arbeit beurteilen lassen muss und machen bewusst, warum die Vorgehensweise bzw. die Gestaltung der Situation als gelungen und professionell anzusehen ist. Die vorher beschriebenen Ressourcen unterstützen, dass die erforderliche Qualität erreicht wird, erst die Standards legen aber die zu erreichenden Gütekriterien fest.
- Der Begriff "Standard" kann etwas quantitativ-zahlenmässig Messbares suggerieren. Etwas, das genau festgelegt und exakt zu erreichen ist. Es ist in diesem Schritt wichtig, die Standards hauptsächlich qualitativ zu verstehen. Dabei ist wichtig, dass eine geteilte Meinung und Bedeutung, ein gemeinsamer Sinn im Diskurs mit anderen Professionellen über die relevanten Qualitäten entsteht.
- Die Standards sind auf einer »mittleren Flughöhe« formuliert. Sie sind nicht so allgemein, dass sie die generellen Standards der Profession darstellen, sondern tragen spezifisch und differenziert den Ansprüchen der entsprechenden Schlüsselsituation Rechnung. Sie lassen sich primär aus dem Wertewissen ableiten, widerspiegeln allerdings alle Wissensformen, da sie ohne das entsprechende Fachwissen nicht nachzuvollziehen sind.





- ➔ Die Standards können entlang der Dimensionen Input (zur Verfügung stehende Rahmenbedingungen, Inhalte), Prozess, Output (messbares Ergebnis) und Outcome (Effekt, Wirkung aufgrund einer Massnahme) strukturiert werden. Auf der Webseite gibt es eine Präsentation zu den Qualitätsanforderungen: Professionalität und Qualität in der Sozialen Arbeit ([Arbeitshilfen](#)).

## 6.2 Zu tun

- ⊗ Stell dir die Frage, woran du erkennst, dass die Herausforderung auf professionelle Art und Weise gestaltet wurde.
- ⊗ Gehe zunächst zu deinem Wertewissen und überlege dir, wie dieses in Form eines Standards auszudrücken ist.
- ⊗ Konsultiere auch andere Ressourcen und überlege, welche davon die eigentliche Güte des professionellen Handelns in der Situation ausmacht und deshalb als Standard formuliert wird.
- ⊗ Schaue auch in der Literatur nach (z. B. Berufscodex).
- ⊗ Formuliere die Standards auf einer „mittleren Flughöhe“ und als Aussagesatz, der schon eingetroffen ist (z. B. „Die Selbstwirksamkeit der Klientin ist gestärkt“.)

## 6.3 Leitfragen

- ✓ Beantworten die Standards die Leitfrage “Woran erkenne ich, dass die Situation professionell, d.h. wissens- und wertebasiert gestaltet wurde”?
- ✓ Sind die Standards aus den Ressourcen (v. a. Wertewissen) gespeist?
- ✓ Treffen die Standards auf alle ähnlichen Situationen zum gleichen Schlüsselsituationstitel zu?
- ✓ Sind die Standards als Aussagesatz formuliert, der bereits eingetroffen ist?
- ✓ Ist entsprechend des generalisierten Charakters dieses Bearbeitungsschrittes eine “mittlere Flughöhe” im Abstraktionsgrad gewählt?
- ✓ Stehen die bisherigen Situationselemente der Schlüsselsituation und die Qualität in einem nachvollziehbaren, plausiblen Zusammenhang?
- ✓ Genügen die ausgewählten Standards um „professionelle Praxis“ zu ermöglichen?
- ✓ Hast du die verschiedenen Dimensionen von Standards (Input, Prozess, Output, Outcome) berücksichtigt?

## 6.4 Beispiel

### **Qualitätsstandards: Unter erschwerten Bedingungen beraten/ Passiver Widerstand in Beratungssit.**

Die Integrität des Klienten ist durch eine transparente Kommunikation gewahrt.

Der Handlungsspielraum ist in Kooperation mit dem Klienten erweitert und dadurch die Selbstständigkeit gefördert.

Dem Klienten ist mit einer unvoreingenommenen, wertschätzenden Haltung gegenübergetreten, wodurch der Beziehungsaufbau gefördert wird.

Das Wissen, um den speziell erschwerten Rahmen und die Schwierigkeit eines kooperativen Arbeitsbündnisses ist vorhanden und fließt in die Beziehungsarbeit mit dem Klienten ein.



## 7 Situation mittels Qualitätsstandards reflektieren

### 7.1 Info

- ➔ 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.

### 7.2 Zu tun

- ⊙ Stell dir die Frage, wie du, gemessen an den Standards, die Qualität der Situationsgestaltung beurteilst, die in deiner Beschreibung zum Ausdruck kommt?
- ⊙ Gehe Standard für Standard durch und prüfe, wo und wie dieser in der Situationsbeschreibung eingelöst wurde. Beschreibe die Erkenntnisse jeweils konkret.
- ⊙ Reflektiere, wo und warum ein Standard nicht oder nicht ausreichend erreicht wurde und halte dies ebenfalls schriftlich fest.

### 7.3 Leitfragen

- ✓ Erfolgt die Formulierung jeweils unpersönlich, also in der dritten Person, auch wenn die eigene Person, bspw. als PSA in der Situation auftrat?
- ✓ Sind alle Qualitätsstandards diskutiert und reflektiert?
- ✓ Wurden noch weitere Standards entdeckt?
- ✓ Sind sowohl die eingelösten wie die nicht oder nicht genügend eingelösten Standards plausibel reflektiert und für Aussenstehende nachvollziehbar?
- ✓ Ist die Reflexion konkret auf die Situation bezogen?
- ✓ Wird aus der Reflexion ersichtlich, wie die Qualität der Situationsgestaltung zu beurteilen ist?

### 7.4 Beispiel

#### **Reflexion der Qualitätsstandards: Unter erschwerten Bedingungen beraten/ Passiver Widerstand in Beratungssituation**

Im Beratungsverlauf nimmt die Veränderungsmotivation von K zu.

Die Veränderungsmotivation von K nimmt durch das verbalisierte, verstehende Einfühlen von PSA am Ende von Sequenz vier stetig zu. Die Selbstexploration von K beginnt, die durch das empathische Mitgehen von der PSA weiter verstärkt wird. Aus der Tatsache, dass K am Ende der Beratung selbständig um einen erneuten Termin bittet, darf geschlossen werden, dass dies in direktem Zusammenhang mit einer zunehmenden Veränderungsmotivation von K zu tun hat.

Weitere Reflexionen folgen...



## 8 Handlungsalternativen entwickeln

### 8.1 Info

- ➔ Aus den Erkenntnissen der vorangehenden Reflexion werden nun Handlungsalternativen entwickelt. Die Handlungsalternativen verweisen auf das Entwicklungspotenzial, zeigen also die Richtung, in welche die Professionalität entwickelt werden soll, da die Situationsbeschreibung, die das rekonstruierte Handeln in der Situation darstellt, nicht immer als schon professionell gelungen bezeichnet werden kann.

### 8.2 Zu tun

- ⊗ Stelle dir die Frage, wie du handeln müsstest, um die Qualitätsstandards einzulösen? Was müsstest du anders und besser machen? Wie würdest du dich aufgrund der bisherigen Erkenntnisse aus den Reflexionsschritten in einer nächsten ähnlichen Situation verhalten?
- ⊗ Gehe zunächst die Reflexion der Qualitätsstandards durch und nimm dir die Passagen heraus, die unbefriedigend gestaltet wurden, bzw. in denen noch andere Handlungsmöglichkeiten denkbar gewesen wären. Beschreibe diese Handlungsoptionen.
- ⊗ Schau nun auch solche Teile an, die laut den Standards als gelungen beurteilt wurden. Überlege auch für diese eine alternative Handlungsoption.
- ⊗ Halte für dich selbst deinen eigenen Entwicklungsbedarf fest.

### 8.3 Leitfragen

- ✓ Sind diejenigen Passagen, die in der Situationsbeschreibung unbefriedigend gestaltet wurden, identifiziert und dargestellt?
- ✓ Wurden alle Passagen, die einen oder mehrere Qualitätsstandards enthalten, auf Handlungsalternativen geprüft?
- ✓ Sind die Alternativen nachvollziehbar, konkret genug und ausführlich beschrieben? Nehmen sie Bezug auf die Wissensressourcen?
- ✓ Sind die möglichen Konsequenzen der dargestellten Handlungsmöglichkeiten erläutert und die Erfüllung der Qualitätsstandards erkennbar?
- ✓ Ist für dich selbst klar geworden, in welche Richtung deine eigene Professionalität zu entwickeln ist, um diese Alternativen in der Zukunft zeigen zu können?

### 8.4 Beispiel

#### Handlungsalternativen: Unter erschwerten Bedingungen beraten/ Passiver Widerstand in Beratungssituation

Statt den Fragekatalog der Institution durchzugehen - was den Vorgaben der Klinik entspricht - wäre es in diesem Fall hilfreicher gewesen, von Beginn weg mehr offene Fragen stellen.

Weitere Handlungsalternativen folgen...



## 9 Literatur

Dieser Schritt ist im Buch (Tov, Kunz & Stämpfli, 2016) nicht beschrieben. Die Erfahrung mit dem Modell zeigte, dass es sinnvoll ist, am Ende alle Quellen und die genannte Literatur aufzuführen. So kann innerhalb der Schritte nur kurz die Quelle genannt werden, ohne die Literaturangaben im Detail jedes Mal nennen zu müssen.



Dieser Leitfaden sowie alle darin enthaltenden Materialien stehen unter einer Creative Commons-Lizenz (Verein Netzwerk Schlüsselsituationen Soziale Arbeit. [Schluesselsituationen-erklaert.net](http://www.schluesselsituationen-erklaert.net). Weitergabe unter gleichen Bedingungen [BY-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/))

