

# Online von Fällen lernen

## Die digitale Fallbearbeitung über Internetplattformen – Erfahrungen, Chancen, Risiken

Text: Wim Nieuwenboom, Tatjana Kreitmeier, Gaby Merten Bilder Schwerpunkt: Aktion Mensch, Inklumojs

**Die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien haben eine breite Palette an Möglichkeiten für den Austausch von Informationen jeglicher Art über den virtuellen Weg eröffnet. Auch für die Soziale Arbeit haben sich daraus interessante Perspektiven ergeben. Im Rahmen dieses Beitrags wird anhand von zwei konkreten Beispielen spezifisch auf die digitale Fallbearbeitung über Internetplattformen eingegangen.**

Im Rahmen dieses Beitrags wird zuerst anhand der Erfahrungen mit der niederländischen Plattform «Casus Consult» skizziert, welche Vorteile eine Onlinefallbearbeitung bietet und welche Hindernisse es dabei zu überwinden gibt beziehungsweise welche Voraussetzungen für eine gelingende Fallarbeit erfüllt sein müssen. Anschliessend wird eine neue Form der Arbeit an Fällen vorgestellt, die zurzeit an der Hochschule für Soziale Arbeit der Fachhochschule Nordwestschweiz entwickelt wird, bei der das Lernen anhand von erlebten Situationen in einer Online-Diskursplattform einen zentralen Platz einnimmt.

### Casus Consult

Die Internetplattform Casus Consult startete 1996 in den Niederlanden. Die Grundidee dabei war, dass das in den Institutionen generierte Fallwissen effizienter genutzt

#### Wim Nieuwenboom

ist wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Hochschule für Soziale Arbeit der FHNW. Er war an der Entwicklung des Wissensmanagementsystem Casus Consult beteiligt und führte an der Hochschule für Soziale Arbeit Veranstaltungen zu diesem Thema durch.



#### Tatjana Kreitmeier,

M.A., Vorstandsmitglied Verein Schlüsselsituationen, ist Sozialpädagogin/Supervisorin und Coach i.A. DGSV mit folgenden Schwerpunkten: Institutionelle Sozialarbeit in der stationären Kinder- und Jugendhilfe, Laufbahnberatung sowie Praxisausbildung in Deutschland und der Schweiz.



#### Gaby Merten,

Vorstandsmitglied Verein Schlüsselsituationen, ist Supervisorin und Coach BSO mit folgenden Schwerpunkten: Arbeit mit Einzelpersonen und Teams in der Sozialen Arbeit, in Kleinbetrieben und in der Verwaltung.



werden kann, in dem es in einem Onlinewissensmanagementsystem anderen Professionellen zugänglich und wiederverwendbar gemacht wird. Wissensmanagement ist dabei zu verstehen als die Überwachung und Sicherung der impliziten und expliziten Wissensbestände innerhalb einer Institution durch

- den Wissensaustausch unter den Professionellen
- und durch die Schaffung von Rahmenbedingungen seitens des Managements, welche die erforderlichen Prozesse des Austausches sowie der Sicherung und Wiederverwendung von Wissen ermöglichen und anregen.

Eine Website mit Pilotcharakter bildete die konkrete Umsetzung dieses Vorhabens. In einer Reihe von Projekten mit verschiedenen Akteuren und Zielgruppen wurden Erfahrungen mit diesem System gesammelt. Casus Consult hatte seinen Ursprung im sozialpsychiatrischen Bereich; bald beteiligten sich aber Professionelle der Sozialen Arbeit und prägten massgeblich die weitere Entwicklung.

### Communities of Practice

Die Falldiskussionen fanden nach dem Ansatz der «Communities of Practice» (CoP, Wenger 1998, Wenger, McDermott & Snyder, 2002) in geschlossenen Gruppen statt, welche von einem Redaktor verwaltet wurden. Teilnehmende konnten Fallbeschreibungen aus ihrer Praxis und zusätzliche Dokumente, wie etwa relevante wissenschaftliche Artikel, hochladen und diskutieren. Ein diskutierter Fall wurde in einer Falldatenbank abgespeichert. Das System bot die Möglichkeit, besonders interessante Fälle von einem Redaktor bearbeiten zu lassen und anschliessend in einem breiteren professionellen Rahmen zu veröffentlichen. Die in der Datenbank aufbewahrten Fälle sollten über ein Suchsystem wieder zugänglich gemacht werden, was längerfristig ein fallbasiertes Schliessen (Case Based Reasoning, Aamodt & Plaza, 1994) ermöglichen würde.

### Beispiele von Pilotprojekten

In einer Reihe von Projekten wurde das System ausgetestet und evaluiert. Ein paar Beispiele von (Pilot-)Projekten sind: Ausbildung in der sozialpsychiatrischen Pflege, Hilfe an Flüchtlinge/Asylsuchende (im Rahmen eines Weiterbildungsangebots eines Kompetenzzentrums) und in der Jugendhilfe (Teilzeitausbildung Familienhilfe).

In einem Evaluationsbericht (Verburg, Fischer & Joenje, 2004) wurden neben den Vorteilen eine Anzahl Hindernisse und Rahmenbedingungen identifiziert und Empfehlungen formuliert. Zu den wichtigen Rahmenbedingungen zählen:

- gute ICT-Kenntnisse der Teilnehmenden
- niederschwelliger Zugang
- aktive Unterstützung seitens der Redaktion
- Motivation der Teilnehmenden, die den Nutzen erkennen müssen

- Einbettung in Lern- und Arbeitsprozesse bzw. die Bereitschaft, sich auf die Lernprozesse einzulassen
- eine «kritische Masse» aktiver Teilnehmender
- Unterstützung seitens des Managements einer Institution

Auch an der Hochschule für Soziale Arbeit der Fachhochschule Nordwestschweiz wurde im Rahmen einer Fallwerkstatt und einiger Winterschool- und Summerschool-Workshops mit diesem System gearbeitet. In den Workshops wurden länderübergreifend mehrere Fälle aus dem Suchtbereich diskutiert. Es blieb vorerst jedoch noch bei einem experimentellen Einsatz ohne systematische Einbettung in der Lehre oder in der Weiterbildung.

### Plattform Schlüsselsituationen

Eine weitere innovative Form des reflexiven Lernens und des Wissensaustausches – die auch einige Ideen von «Causus Consult» aufgreift – wird allerdings aktuell an der HSA FHNW entwickelt und bereits über die Landesgrenze hinweg genutzt. Die folgenden Ausführungen beschreiben die Erfahrungen aus dem «Netzwerk Schlüsselsituationen der Sozialen Arbeit».

Der Verein «Netzwerk Schlüsselsituationen der Sozialen Arbeit» betreibt eine virtuelle Wissens- und Diskursplattform, in der wiederkehrende und einander ähnliche Situationen aus dem professionellen Alltag der Sozialen Arbeit in einem achsstufigen Reflexionsverfahren erarbeitet und zum Diskurs bereitgestellt werden. Eine selbst erlebte Situation bildet den Ausgangspunkt, um über Reflexion und Diskurs neues Wissen, Massstäbe für Qualität und Handlungsalternativen zu erschliessen.



Das Diskursmodell auf der Onlineplattform ermöglicht, dass Dokumentation und Reflexion von Situationen in Form eines offenen diskursiven Prozesses verlaufen, an dem sich interessierte Studierende, Fachkräfte aus der Praxis und Lehrende der Sozialen Arbeit beteiligen können. So kann eine neue Kultur in der Sozialen Arbeit entwickelt werden, die reflexives Lernen in einem Netzwerk von Communities of Practice (CoP) bzw. Lerngemeinschaften und das Teilen von Wissen über den gewohnten institutionellen Rahmen hinweg ins Zentrum stellen.

Im Folgenden werden Erfahrungen, Chancen und Herausforderungen in der Arbeit mit Schlüsselsituationen in unterschiedlichen Kontexten beschrieben.

### CAS Ausbilder/in in der Praxis

In einem Wahlpflichtmodul des CAS Ausbilder/in in der Praxis wird bereits mit »Schlüsselsituationen der Sozialen Arbeit« gearbeitet. Die Rückmeldungen von Ausbilder/in-nen zeigen einen Lernzuwachs in der Praxisbegleitung von Auszubildenden bezüglich der Möglichkeiten, wie Wissen aus der Praxis mit dem Erlernten aus der Hochschule verknüpft werden kann. Die Fachkräfte aus der Praxis betonen einerseits die vielfältigen Anwendungsmöglichkeiten des Reflexionsverfahrens in der Begleitung von Auszubildenden sowie die Chancen der Verknüpfung ihrer Wissensbestände aus Theorie und Praxis. Andererseits scheint es eine Herausforderung zu sein, sich in eine neue Kultur des Wissensaustausches einzubringen. Das Verschriftlichen und Diskutieren von Fällen online erscheint zunächst als ungewohnt, zeitaufwendig und irritierend. Es ist allerdings auch zu beobachten, dass diese Schwierigkeiten mit Übung und positiven Resonanzen aus dem Netzwerk durchaus rasch wieder abgebaut werden können.

### Kasuistik Modul I

Die Auszubildenden werden im Kasuistikmodul I der FHNW in die Fallarbeit eingeführt und lernen das Reflexions- und Diskursmodell kennen. Sie entwickeln sich zu CoP, die gemeinsam Herausforderungen aus der Praxis entlang der acht Schritte des Reflexionsmodelles reflektieren und auf der Online-Diskursplattform dokumentieren. Die Studierenden entwickeln durch die Verschriftlichung und den reflexiven Diskurs auf der Plattform ihre Dokumentationsfähigkeiten und erproben in ihrer CoP erste «Strategien», wie sie abstraktes theoretisches Wissen mit selbst erlebten Situationen aus ihrer Ausbildungspraxis verknüpfen können. Die Herausforderung besteht darin, auf der Onlineplattform untereinander in einen wirklichen Diskurs zu treten und die Bedeutung von Wissen auszuhandeln.

## Modell Schlüsselsituationen

### Einführungsvideo

Blieben Sie am Puls der Zeit, werden Sie und Ihre Organisation Teil der Community, und profitieren Sie von unserem Netzwerk! Sie sind herzlich eingeladen, sich auf der Plattform <https://plattform.schluesselsituationen.net> umzusehen und sich das Modell Schlüsselsituationen in einem kurzen Einführungsvideo näherbringen zu lassen: <https://www.youtube.com/watch?v=WNK5vXseEVA>  
Fragen und Anregungen sind immer willkommen:  
[hello@schluesselsituationen.net](mailto:hello@schluesselsituationen.net)

### Praxisorganisationen

Eine grosse Chance der Nutzung des Modells in Praxisorganisationen ist es, ein Qualitäts- und Organisationsentwicklungsinstrument zu haben, das auf reflexives und selbstgesteuertes Lernen auf einer individuellen, kollektiven und organisationalen Ebene abzielt. Die Nutzung einer Plattform, welche Organisationen dabei unterstützt, eine lernende Organisation zu werden, kann sich als echter Innovationsvorteil herausstellen.

Die erarbeiteten und auf der Plattform dokumentierten Schlüsselsituationen dienen den Individuen – als Teil einer Organisation – als Anregung für die Erweiterung ihres eigenen Handlungsrepertoires, der Selbstreflexion und auch dem Diskurs über Professionalität im Team (Tov, Kunz & Stämpfli, 2016). Intelligente Organisationen brauchen einen verstärkten Wissensaustausch, um die Ressource «Wissen» konstruktiv zu verwalten und nutzbar zu machen (Willke, 2001).

### Fall- und Teamsupervisionen

Eine der im Netzwerk aktiven CoP, die sich mit methodischen Fragen beschäftigt, hat ein Interventionsmodell auf der Basis des Schlüsselsituationenansatzes entwickelt, das in Fall- wie auch in Teamsupervisionen in Praxisorganisationen mit Erfolg angewendet wird.

Im Vergleich zu anderen Modellen des reflexiven Lernens liegt der Fokus – nebst der Generierung von Handlungsalternativen für die jeweils spezifische Situation – im Finden, Verstehen und Übertragen von relevanten Wissensbeständen, die zur professionellen Gestaltung von Situationen beigezogen werden. Dabei kann es sich um Theoriewissen handeln, um Erfahrungs- oder Interventionswissen sowie um Wissen bezüglich der Werte, die das jeweilige Handeln leiten. Der gemeinsame Diskurs sowie die Dokumentation desselben machen die Plattform mit der Situationensammlung zu einer echten Fundgrube für sozialarbeitsspezifisches Wissen. Wird darüber hinaus der Aspekt betrachtet, dass systematisches Lernen von einem Fall für weitere Fälle möglich wird, ist ein zusätzlicher Nutzen erkennbar.

### Literatur

- Aamodt, Agnar; Plaza, Enric (1994). Case-Based Reasoning: Foundational Issues, Methodological Variations, and System Approaches. *AI Communications* 7(1), 39–59.
- Tov, Eva/Kunz, Regula/Stämpfli, Adi (2016). Schlüsselsituationen der Sozialen Arbeit. Professionalität durch Wissen, Reflexion und Diskurs in *Communities of Practice*. 2. Aufl. Bern: hep verlag ag.
- Verburg, Henk; Fischer, Eva; Joenje, Rudy (2004). *Evaluatieverslag pilots Casus Consult 2003*. Utrecht: Trimbos-instituut.
- Wenger, Etienne (1998). *Communities of practice. Learning, meaning, and identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wenger, Etienne/McDermott, Richard/Snyder, William M. (2002). *Seven Principles for cultivating communities of practice*. Boston: Harvard Business School Press.
- Willke, Helmut (2001). *Systemisches Wissensmanagement*. Stuttgart: UTB.



### Pro Infirmis



**Eleonora Quadri**

ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Pro Infirmis Hauptsitz.

### Onlineberatung: Nicht mehr wegzudenken!

Ob am Arbeitsplatz oder in der Freizeit, das Internet mit all seinen Möglichkeiten wird als selbstverständliches Informations- und Kommunikationsmittel rund um die Uhr genutzt. Für eine moderne Dienstleistungsorganisation ist es geradezu ein Muss, den Zugang zu ihren Dienstleistungen auch online anzubieten. Die Onlineberatung von Pro Infirmis bietet Betroffenen, Bezugspersonen und Fachleuten die Möglichkeit, jederzeit selbstbestimmt und ortsunabhängig, anonym und kostenlos Fragen zum Thema «Behinderung» zu stellen. In der Regel werden die Anfragen innerhalb von maximal drei Arbeitstagen beantwortet.

### Lösungsorientierter Ansatz

Die Onlineberatenden sind Sozialarbeitende mit einer Fortbildung in Onlineberatung. Die Beratung orientiert sich am lösungsorientierten Ansatz und bestärkt die Ratsuchenden, einen nächsten Schritt zur Problemlösung zu tun. Oft hat die Onlineberatung auch eine Türöffnerfunktion. Es wird aufgezeigt, welche regionalen Fachorganisation oder Angebote weiterhelfen können. Hierbei spielt die Ermutigung, das persönliche Gespräch zu suchen, eine wichtige Rolle.

### Beitrag zur Inklusion

Die Stärken der Onlineberatung liegen in ihrer Niederschwelligkeit und hohen Fachlichkeit, im breiten Netzwerk der Pro-Infirmis-Stellen sowie in der Türöffnerfunktion für weitere Unterstützungsangebote. Sie ist ein Beitrag zur Selbstbestimmung und Inklusion von Menschen mit Behinderungen.

### Stetige Weiterentwicklung nötig

Man darf aber nicht stehen bleiben. Eine stetige Weiterentwicklung des Angebots ist nötig, denn die Digitalisierung aller Lebensbereiche schreitet rasant voran. Das Innovationspotenzial und die damit einhergehenden Möglichkeiten sind enorm. Um diesem Trend gerecht zu werden, muss sich nicht nur die Onlineberatung weiterentwickeln. Man muss sich Gedanken machen, wie die neuen Medien genutzt werden können, um effiziente und zeitgemässe Dienstleistungen zu erbringen.

Eleonora Quadri

Weitere Infos unter: [www.proinfirmis.ch/online-beratung](http://www.proinfirmis.ch/online-beratung) (Deutsch)  
[www.proinfirmis.ch/conseilenligne](http://www.proinfirmis.ch/conseilenligne) (Französisch)  
[www.proinfirmis.ch/consulenzaonline](http://www.proinfirmis.ch/consulenzaonline) (Italienisch)