



Überprüft anhand der nachstehenden Kriterien die acht Elemente einer Schlüsselsituation

Wir erläutern die Kriterien am Beispiel folgender Situation: Essenssituation gestalten / Wohnheim für beeinträchtigte Erwachsene

Angaben zur Situation

- Ein Bewertungslabel für die Situation ist gesetzt.

Beispielsweise:

Qualitätshinweise

Diese Situation ist formal überprüft (alle 8 Elemente sind beschrieben, Datenschutzbestimmungen sind erfüllt, Quellenangaben sind gemacht, Verständlichkeit ist gewährleistet): bitte kommentieren, qualitativ verbessern.

Titel der Schlüsselsituation

- Mit dem Titel ist ein klarer Fokus gesetzt.
- Der Titel enthält implizit oder explizit die professionelle Herausforderung, die es in der Situation zu gestalten gilt.
- Der Titel einer spezifischen Situation enthält zusätzlich die Angabe des Kontextes nach einem /.

Titel „Essenssituation gestalten“ im Kontext Wohnheim für beeinträchtigte Erwachsene

Essenssituation gestalten / Wohnheim für beeinträchtigte Erwachsene

Situationsmerkmale

- Die genannten Situationsmerkmale beschreiben das Typische der Schlüsselsituation, d.h. sie gelten für alle spezifischen Situationen mit demselben Schlüsselsituationstitel
- Sie sind auf andere institutionelle Kontexte mit anderer Klientel übertragbar und deshalb verallgemeinerbar.
- Die Merkmale sind erschöpfend, d.h. Anzahl und Inhalt sind ausreichend, um die Schlüsselsituation zu charakterisieren und von anderen abzugrenzen.
- Der Abstraktionsgrad der Formulierung der Merkmale ist eher hoch.

Situationsmerkmale „Essenssituation gestalten / Wohnheim für beeinträchtigte Erwachsene“

- Die Institution und der Klient können unterschiedliche Norm- und Wertvorstellungen bezüglich des Essens und der Esssituation haben, die zu einem Konflikt führen können.
- Die Institution gibt verschiedene Abläufe zur Essenssituation vor, die die PSA nicht beeinflussen kann.
- Die PSA fühlt sich dazu verpflichtet den impliziten Regeln und Normen der Institution zu genügen obwohl sie unter Umständen nicht voll und ganz hinter diesen stehen kann. Dies führt möglicherweise zu Anspannung.
- Der Klient sowie die PSA kommen mit unterschiedlichen Erfahrungshintergründen in die Situation, dies kann die Interaktion beeinflussen.



- Die PSA sowie der Klient wissen nicht um den Gefühlszustand des Anderen und können deshalb das Verhalten des Anderen nicht einordnen.

Situationsbeschreibung mit Reflection in Action in den Handlungssequenzen

- Der Situationsbeschreibung vorgelagert ist die Beschreibung des Kontextes, also Institution, Auftrag, Setting, beteiligte Personen, Ausgangslage, eventuell vorausgegangene Ereignisse, etc. Diese Angaben sind anonymisiert darzustellen.
- Die Situationsbeschreibung ist in 3-5 sinnvolle Sequenzen eingeteilt, die jeweils eine Überschrift, einen Titel haben.
- Die Situationsbeschreibung ist anonym abgefasst. Personen sind nicht mit ihren Namen, sondern in ihrer Funktion bezeichnet, also als „Klientin“ (K) und „Professionelle der Sozialen Arbeit“ (PSA), Angehörige, Leitende, Mitarbeitende etc. (siehe Nutzungsbestimmungen).
- Wenn die situationsbringende Person selber eine Funktion in der Situation einnimmt, z.B. als PSA, ist die Beschreibung dennoch in der dritten Person vorzunehmen.
- Die Situationsbeschreibung ist konkret, lebendig und gut nachvollziehbar.
- Das Geschehen ist „inszeniert“, wie auf einer Bühne sind die einzelnen Personen erlebbar, auch in ihrer Emotionalität. Die Stimmung ist zu erfassen.
- Es wird **eine** konkrete Situation beschrieben, in welcher der Handlungsfluss nicht unterbrochen ist, mit darin stattgefundenen Handlungen (Gesprächen, Äusserungen) und nicht Absichten oder sonstige nicht beobachtbare Sachverhalte (keine Interpretationen).

✔ Situationsbeschreibung mit Reflection in Action in den Handlungssequenzen „Essenssituation gestalten / Wohnheim für beeinträchtigte Erwachsene“ Kontext und Ausgangslage

Im Wohnheim leben erwachsene Menschen mit einer geistigen und körperlichen Behinderung. Auf einer Gruppe wohnen sechs KlientInnen, die in ihrer Alltagsbewältigung durch Sozialpädagogen (PSA) und Fachangestellte Betreuung unterstützt werden. Das Essen wird, ausser am Wochenende, von der internen Heimküche auf die Wohngruppen geliefert. Jede Wohngruppe nimmt die Mahlzeiten gemeinsam ein und wird dabei von zwei Mitarbeitern betreut.

In der Situation, welche beschrieben wird, sind der Klient und eine PSA beteiligt. Ausserdem sind eine Sozialpädagogin und fünf weitere Klienten anwesend. Die Situation ereignet sich im Esszimmer der Wohngruppe. Der Klient ist gegen 70 Jahre alt und geistig stark beeinträchtigt. Er kann verbal nicht kommunizieren, doch auf nonverbale Weise zum Ausdruck bringen, ob ihm etwas gefällt oder missfällt. Der Klient hat Mühe sich auf Esssituationen einzulassen und beginnt kaum von sich aus zu essen.

Erste Sequenz: Kontaktaufnahme und Motivieren zum Essen

Klient erscheint mit guter Laune und setzt sich selbständig an den Tisch. Die PSA stellt den gefüllten Teller vor den Klienten. Der Klient beginnt nicht zu essen, worauf die PSA ihn mündlich zum Essen zu motivieren versucht. Der Klient zeigt jedoch keine Reaktion und richtet seinen Blick nicht auf den Teller.



- Die professionelle Herausforderung ist klar zu erkennen.
- Die Sequenzen enthalten jeweils das nicht-Beobachtbare:
- Die Emotionen der Klientin bzw. des Klienten (oder allenfalls anderer wichtiger Personen) sowie die Emotionen und Kognitionen der professionell handelnden Person.
- Das Denken der professionell handelnden Person im Sinne von handlungssteuernden Gedanken, Wissen und Werthaltungen sowie das Fühlen der beteiligten Personen kommen deutlich und nachvollziehbar zum Ausdruck.
- Die Emotionen und Kognitionen sind kontextualisiert, nicht einfach eine Auflistung von Zuständen.

Reflection in Action

Emotion Klient/in: Fühlt sich bedrängt, aufgefordert etwas zu tun (ev. auch nicht angesprochen).

Emotion PSA: Fühlt sich nicht wahrgenommen und unverstanden.

Kognition PSA: Überlegt sich, wie sie den Klienten dazu bringen kann, dass er seine Aufmerksamkeit auf das Essen lenkt und möglichst selbstständig anfängt zu essen.

Ressourcen

- Alle Arten von Ressourcen gemäss der Maske zur Erstellung der Schlüsselsituationen sind genannt.
- Beim Erklärungswissen werden zumindest 2-3 wichtige theoretische Ansätze oder forschungsbasierte Erkenntnisse beschrieben.
- Alle Ressourcen sind erstens in ihren Begriffen und Konzepten, in ihren Prämissen, Inhalten und Erklärungswerten kurz und prägnant dargestellt.
- Das in den Ressourcen beinhaltete Wissen ist zweitens jeweils konkret auf die Schlüsselsituation bezogen dargestellt, so dass der Wert für die professionelle Gestaltung der Situation deutlich wird.
- Die Ressourcen bringen verschiedene Perspektiven durch die Darstellung unterschiedlicher Erklärungsmodelle, Interventionsmöglichkeiten, Erfahrungen und Werte zum Ausdruck.
- Ressourcen können zu spezifischen sozialen Problemen oder Verhaltensweisen von Personen genannt werden (Kontext spezifisch) oder können generell für alle Situationen der Schlüsselsituation hilfreich sein (generalisierbare Elemente wie bspw. Interventionsmodelle für Erstgespräche).

✔ Ressourcen: Erklärungswissen

Siehe Ressourcen bei folgender Situation: Essenssituation gestalten / Wohnheim für beeinträchtigte Erwachsene:

Das Kommunikationsquadrat nach Schulz von Thun

Das Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun ist auch als „Vier Ohren Modell“ bekannt. Gemäss diesem Modell enthält jede Nachricht vier Botschaften (Sachinhalt, Selbstkundgabe, Beziehungshinweis, Appell). Bei der Sachebene eines Gesprächs geht es um Daten, Fakten und Sachverhalte. Hören wir eine Botschaft auf dem sogenannten „Sachohr“ so überlegen wir uns bloss ob diese Botschaft wahr oder nicht zutreffend ist und ob sie für uns relevant ist (vgl. <http://www.4augen-modell.com/4augen-modell/kommunikationsquadrat>).

Die Selbstkundgabe wird von Schulz von Thun auch als Selbstoffenbarung beschrieben, denn in jeder Botschaft gibt der Sender dieser Botschaft auch etwas von seiner Persönlichkeit, Einstellung etc. preis. Jede Äusserung enthält auch wenn wir dies nicht beabsichtigen, Hinweise darauf, was in uns vorgeht (vgl. ebd.). So offenbaren wir mit unseren Botschaften auch immer Dinge unserer Persönlichkeit, welche der Empfänger der Botschaft mit dem sogenannten



„Selbstoffenbarungsohr“ wahrnehmen kann. Wenn wir mit unserem Gegenüber sprechen, so senden wir mit bestimmten Formulierungen, dem Tonfall sowie der Gestik und Mimik auch immer Hinweise darauf, wie wir zu unserem Gegenüber stehen. Hört der Empfänger der Nachricht mit dem sogenannten „Beziehungsohr“ hin, so gibt ihm dies Aufschluss darüber, was der Sender der Nachricht von ihm hält und wie er zu ihm steht (vgl. ebd.).

Wenn wir mit jemandem sprechen, so möchten wir oftmals auch etwas beim Gegenüber bewirken und auf den Gesprächspartner Einfluss nehmen. Hört das Gegenüber mit dem sogenannten Appellohr hin, so nimmt er diese impliziten Erwartungen, Wünsche, und Ratschläge, Handlungsanweisungen usw. auf und fragt sich, was er nun denken, fühlen und tun soll (vgl. ebd.).

Bei der PSA ist das „Appell-Ohr“ in Situationen mit ihren übergeordneten Mitarbeitenden ziemlich ausgeprägt, deshalb merkt sie oft oder meint zu merken, was ihre Mitarbeiter von ihr erwarten. Die PSA hatte schon einmal die Situation erlebt, dass sie dem Klienten nicht den Löffel eingegeben hatte, worauf die anwesende Mitarbeiterin aufgestanden ist und dem Klienten selbst den Löffel eingab. Die PSA hat bei dieser Situation mit dem „Appell-Ohr“ hingehört und so war für sie klar, dass von ihr erwartet wird, dass sie dem Klienten in der fünften Sequenz den Löffel eingibt. Wäre bei der PSA ein anderes Ohr ausgeprägt, so wäre ihr vielleicht gar nicht erst in den Sinn gekommen, dass von ihr dies erwartet wird.

Qualitätsstandards

Der Begriff "Standard" kann etwas quantitativ-zahlenmässig Messbares suggerieren. Etwas, das genau festgelegt und exakt zu erreichen ist. Deshalb ist es uns wichtig hier zu betonen, dass auch für die "Standards" gilt, dass diese das Produkt von **diskursiver Aushandlung** sind und von daher den Kriterien **geteilter Sinn- und Bedeutungshaftigkeit** entsprechen. Konkret ist bei der Entwicklung der Standards folgendes zu beachten:

- Die Standards beantworten die Leitfrage "woran erkenne ich, dass die Situation professionell, d.h. wissens- und wertebasiert gestaltet wurde?"
- Die Standards sind aus den Ressourcen (v.a. Wertewissen) gespeist.



Qualitätsstandards Autonomie

Der Klient wird als eigenständiges Wesen mit individuellen Bedürfnissen wahrgenommen und geachtet. Der Wille des Klienten wird ernstgenommen und dazu gehört auch, dass dessen Entscheidungen respektiert werden.



- Die Standards treffen auf **alle** ähnlichen Situationen zum gleichen Schlüsselsituationstitel zu.
- Die Standards sind als Aussagesatz formuliert, der bereits eingetroffen ist. Bsp. "die Selbstwirksamkeit der Klientin ist gestärkt".
- Entsprechend des generalisierten Charakters dieses Bearbeitungsschrittes ist eine "mittlere Flughöhe" im Abstraktionsgrad zu wählen (siehe Beispielstandard). Dennoch muss sie genügend konkret sein, um nicht für alle Schlüsselsituationen zu gelten (wie z.B. der Berufskodex). Man kann schon vom Kodex ausgehen, muss dann aber die Abstraktion auf diese Schlüsselsituation hin konkretisieren.
- Die gewählten Standards sind in Quantität und Qualität ausreichend, um die beschriebene Situation zu beurteilen.

Situation anhand der Qualitätsstandards reflektieren

- Alle Qualitätsstandards sind diskutiert und reflektiert.
- Wenn dabei neue Standards entdeckt wurden, sind diese ergänzt und ebenfalls diskutiert.
- Sowohl die eingelösten als auch die nicht oder ungenügend eingelösten Standards sind plausibel (nachvollziehbar) reflektiert.
- Die Formulierung erfolgt jeweils unpersönlich, also in der dritten Person auch wenn die eigene Person, bspw. als PSA in der Situation auftrat.
- Die Reflexion ist konkret auf die Situation bezogen.
- Aus der Reflexion ist ersichtlich, wie die Qualität der Situationsgestaltung zu beurteilen ist (ein Fazit ist gezogen).



Reflexion anhand der Qualitätsstandards Autonomie und Selbstbestimmung

Der Klient konnte in der Situation nicht selber entscheiden, ob er essen möchte oder nicht. Er konnte also nicht selbstbestimmt und autonom handeln. Da wir davon ausgehen, dass das Verhalten des Klienten für ihn immer einen Sinn macht (Humanistische Psychologie nach A. Maslow), ist es wichtig seine Entscheidungen zu wertschätzen, auch wenn sein Verhalten oder seine Handlungen nicht verstanden oder als widersprüchlich empfunden werden. Die PSA kann in der Situation den Klienten, der verbal nur sehr schwach kommunizieren kann, nicht verstehen. Sie muss also Möglichkeiten suchen, wie der Klient mit ihr kommunizieren kann oder wie sie durch Beobachtungen sein Verhalten besser einordnen und verstehen kann.



Handlungsalternativen entwickeln

- Diejenigen Passagen, die in der Situationsbeschreibung unbefriedigend gestaltet wurden, sind identifiziert und dargestellt (Bezugsquelle ist hier die Reflexion der Q-Standards).
- Die entsprechenden Handlungsalternativen sind konkret, nachvollziehbar und ausführlich beschrieben.
- Die zu erwartenden Konsequenzen der beschriebenen Handlungsoptionen sind dokumentiert.
- Die dargestellten Handlungsoptionen weisen einen expliziten Bezug zu den aufgeführten Ressourcen (Erklärungsmodelle, Interventionsmöglichkeiten, Erfahrungen, Werte etc.) auf.
- Die beschriebenen Handlungsalternativen machen den eigenen Entwicklungsbedarf deutlich (sie zeigen auf, in welche Richtung der Lernprozess gehen muss, um die entsprechenden Kompetenzen zu entwickeln, die es für eine professionelle Gestaltung der Situation braucht).
- Allenfalls ist ein Bezug zur Ausgangslage zu ziehen oder zur Fallbearbeitung in der ganzen zeitlichen Dimension. Z.B könnte eine Schlussfolgerung sein, dass die Förderziele zu überarbeiten sind.

✓ Handlungsalternativen Autonomie und Selbstbestimmung

Die PSA beobachtet das Verhalten des Klienten beim Essen, indem sie mit einem Beobachtungsraster die Essensbedürfnisse und –vorlieben des Klienten ganz gezielt beobachtet und festhält. Dabei sollen Antworten darauf gefunden werden, ob der Klient gewisse Speisen bevorzugt, ob er lieber alleine isst, anstatt in der Gruppe oder ob der Zeitpunkt des Essens möglicherweise nicht seinen Bedürfnissen entspricht.

Der Klient lernt mit Hilfe der Unterstützten Kommunikation eine für ihn nützliche Form der Kommunikation, damit er seine Bedürfnisse besser ausdrücken und autonomer über die Esssituation, sowie sein Leben bestimmen kann.

Abschliessende Überprüfung

- Die Ausgangssituation, Reflection in Action, Situationsmerkmale, Ressourcen, Qualitätsstandards, Reflexion und Handlungsalternativen in der Situation stehen in einem nachvollziehbaren, plausiblen Zusammenhang.
- auch wenn die bearbeitete Situation eine spezifische Interaktionssituation darstellt, ist klar - und mit zu bedenken - dass diese in eine Fallgeschichte eingebettet ist, die einen bestimmten Verlauf, mit einer Geschichte, d.h. eine Vergangenheit, eine Gegenwart und Zukunft aufweist. In dem Sinn stellt die Situationsbearbeitung einen ganz bestimmten Punkt innerhalb des Fallbogens dar.
- Die Situation ist nach der Vorlage für spezifische Situationen strukturiert und mit dem gleichen Schriftbild formatiert.
- Der Datenschutz ist eingehalten.
- Schlagworte sind gesetzt (link zur Erklärung, wie das technisch geht und was damit gemeint ist, einfügen).