



## Kommentiertes Beispiel einer Schlüsselsituation

Verfasst von Regula Kunz und Adi Stämpfli sowie Studierenden der Hochschule für Soziale Arbeit  
Februar 2013

### Einleitung

Als Schlüsselsituationen werden solche Situationen beschrieben, welche von den Berufstätigen der Sozialen Arbeit als relevant und häufig vorkommend bezeichnet werden und welche sie notwendigerweise gestalten können müssen. Auch wenn jede Situation, der wir begegnen in gewissem Sinn einmalig ist, lassen sich durch Abstrahierungen und durch die Reduktion von Information auf wesentliche generalisierbare Merkmale Gruppierungen vornehmen, welche die Situationen, die empirisch gewonnen wurden, auf etwa hundertdreissig begrenzen.

### Jede Beschreibung einer Schlüsselsituation umfasst folgende acht Elemente.

- Titel der Schlüsselsituation
- Situationsmerkmale
- Situationsbeschreibung
- reflection-in-action in den Handlungssequenzen
- Ressourcen
- Qualitätsstandards
- Reflexion anhand der Qualitätsstandards
- Handlungsalternativen

Aus dieser Art der Beschreibung wird ersichtlich, dass es sich einerseits um eine ganz spezifische und damit einmalige Situation handelt. Andererseits zeigen die Merkmale, Ressourcen und Qualitätsstandards das Generalisierbare, Verallgemeinerbare der Situation auf, nämlich das was in ähnlichen Situationen für die Professionalität bedeutsam ist und unser Handeln auch in zukünftigen Situationen leiten kann. Die Handlungsalternativen verweisen auf das Entwicklungspotential, zeigen also die Richtung, in welcher die Professionalität entwickelt werden soll, da die typische Situationsbeschreibung nicht immer als schon professionell gelungen bezeichnet werden kann. Als Diskrepanzen auslösender Ausgangspunkt diene sie primär dazu den Reflexionsprozess anzustossen. Die Kommentare und Erklärungen sind im Folgenden mit schwarzer Schrift, das *Beispiel mit blauer kursiver Schrift* gekennzeichnet.

### ***Titel der Schlüsselsituation:***





### **"Positive Erfahrungen ermöglichen / interne Schule einer Krisenstation"**

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. Der Titel bestimmt, unter welchem Fokus die Situation betrachtet und beschrieben wird. Es kommen meist mehrere Titel in Frage, darum ist die Setzung des Titels eine Entscheidung für eine bestimmte Perspektive.

Schlüsselsituationen finden in verschiedensten institutionellen Kontexten und mit unterschiedlichem Klientel statt. Ebenso variiert der Inhalt je nach Problem und Auftrag. Deshalb hilft es, wenn Titel mit Kürzestangaben zum Kontext ergänzt werden.

#### **Situationsmerkmale**

Um das Typische und Verallgemeinerbare dieser Schlüsselsituation heraus zu arbeiten wird nun für alle typischen, ähnlichen Situationen mit demselben Titel das ihnen Gemeinsame auf einer abstrahierten Ebene beschrieben. Diese Merkmale definieren alle Situationen, welche im Praxisfeld der Sozialen Arbeit den Titel "positive Erfahrungen ermöglichen" tragen können. Sie verallgemeinern also das typische Beispiel, welches sich nun auch in anderen institutionellen Kontexten mit anderer Klientenschaft ereignen kann. Die beispielhaft genannten Merkmale gelten also in jeder Situation, unabhängig des jeweiligen Kontextes.

- *Der Klient, die Klientin glaubt nicht daran, etwas bewirken zu können (mangelnde Selbstwirksamkeit)*
- *Der Klient, die Klientin hat schlechte Erfahrungen gemacht*
- *Der Klient, die Klientin hat Angst, sich auf eine Situation einzulassen*
- *Die Professionellen der Sozialen Arbeit ermöglichen dem Klienten, der Klientin, sowohl Vertrauen in die professionelle Beziehung zu fassen, wie auch in die eigenen Fähigkeiten, indem sie in kleinen Schritten dafür sorgt, dass die Klientin sowohl auf der Ebene der Beziehung wie auf der Ebene der Problemlösung Erfolge erlebt, welche sie für eine weitere Zusammenarbeit ermutigen.*

#### **Situationsbeschreibung und reflection-in-action in den Handlungssequenzen**

In jeder Situation findet eine meist unbewusste Reflexion -„reflection in action“- statt, welche die Handlung und das Verhalten steuert. Diese Reflexion kann im Nachhinein herausgearbeitet und so dem Bewusstsein zugänglich gemacht werden. Durch diese Explizierung der „reflection in action“ können Wissen, Emotionen, Befindlichkeiten und Handlungsheuristiken rekonstruiert werden, welche in der



Situation handlungsleitend waren. Die Schlüsselsituation wird dazu in Sequenzen im Handlungsfluss unterteilt, um die Situation inhaltlich zu strukturieren. Diese Strukturierung reduziert die sonst kaum fassbare Komplexität der Situation. Danach wird zu jeweils einer solchen Sequenz die "reflection in action" hinsichtlich Emotion und Kognition herausgearbeitet. Dabei wird die Perspektive der Professionellen der Sozialen Arbeit (PSA) eingenommen. Für die Emotion hingegen auch noch die Perspektive der Klienten und Klientinnen (K).

### **Kontext**

*Die Situation findet in der internen Schule einer psychiatrischen Kriseninterventionsstation statt. Der Jugendliche ist nun seit einigen Wochen hier.*

### **Erste Sequenz: Kontaktaufnahme**

*Ein Jugendlicher legt sich im Eingangsbereich der Schule aufs Sofa und erklärt dem ankommenden Sozialarbeiter, dass er keinen Bock auf Schule und Nichts habe. Er sei sowieso schlecht in der Schule und es bringe eh nichts, wenn er sich jetzt anstrengt. Daher bleibe er lieber auf dem Sofa liegen und höre Musik. Der Sozialarbeiter bittet den Jugendlichen erstmals die Musik weg zu legen und mit an seinen Platz im Schulzimmer zu kommen, um dort zu besprechen, was er tun möchte.*

*Emotional K: unmotivierte Stimmung, Hilflosigkeit, will Aufmerksamkeit*

*Emotional PSA: fühlt sich provoziert, "aha, kenne ich schon", leichtes Schmunzeln, Ansporn Herausforderung anzunehmen*

*Kognitiv PSA: Entwicklungsmuster des Jugendlichen, welches PSA schon kennt, hat schon Ähnliches erlebt, kann die gleichen Strategien nochmals anwenden*

### **Zweite Sequenz: Verweigerung Der**

*Jugendliche verweigert.*

*Emotional K: Hilflosigkeit, Überforderung, Lustlosigkeit, schlechte Schulerfahrungen, Verweigerung*

*Emotional PSA: leichter Ärger, weil der Auftrag der Institution Druck erzeugt, Betroffenheit und gleichzeitig Gelassenheit (kenn ich ja, nichts Neues, ist ja mein Job, dafür bin ich da)*

*Kognitiv PSA: Muster vom Jugendlichen wird aktiv: Selbstabwertung, Ausreden und Faulheit, muss, Konfrontation und Druck bringt Nichts.*

### **Dritte Sequenz: Beziehung erfahren über Bericht von Erlebnissen**

*Der Sozialarbeiter beginnt mit dem Jugendlichen über das vergangene Wochenende zu sprechen und über seine Interessen. Der Jugendliche stellt daraufhin seine Musik ab und erzählt von sich und seinen Erlebnissen. Sie kommen auch auf die ganze letzte Woche und Erfolgserlebnisse während der*



Erlebnispädagogik zu sprechen. Der Sozialarbeiter erinnert den Jugendlichen an seine schulischen Ziele, welche er sich selbst gesetzt hat. Er erinnert den Jugendlichen auch daran, dass die Schule obligatorisch sei und er sich nicht aussuchen kann, ob er hingehen möchte oder nicht. Dann sprechen sie nochmals länger über die Musikinteressen des Jugendlichen. Der Jugendliche ist dabei sehr zugewandt und offen.

*Emotional K: Unter Druck, unmotiviert, zufrieden und freudig über Aufmerksamkeit*

*Emotional PSA: Hilflosigkeit, Ungeduld, Spannung zwischen Schulobligatorium und aktuellem Bedürfnis vom Jugendlichen, Interesse am Jugendlichen*

*Kognitiv PSA: PSA schenkt der Beziehungsebene und dem K Aufmerksamkeit, bleibt bewusst bei den guten Erlebnissen des Jugendlichen, schafft über gemeinsame Erfahrungen Verbindung, erinnert an die vom Jugendlichen selbst gesetzten Ziele, um an seine eigene Motivation zu appellieren. Bewusst machen, dass die Schule obligatorisch ist und was sonst die Konsequenzen sind. Nochmals Ablenkung, Ausweichen von schulischen Themen auf Interessen des Jugendlichen, um Kontakt zu halten und dann wieder klare Botschaft, dass er reingehen soll.*

#### **Vierte Sequenz:** bewusster Kontaktunterbruch

Nach einer Weile fordert ihn der Sozialarbeiter wiederum auf, mit ihm ins Schulzimmer zu gehen. Der Jugendliche will nicht, sagt, er habe keine Lust. Der Sozialarbeiter erklärt ihm, dass er gerne mit ihm im Schulzimmer arbeiten möchte. Doch nun müsse er sich auch mal um die anderen Kinder und Jugendlichen kümmern und sei nun im Klassenzimmer zu finden.

*Emotional K: nicht ganz ernst genommen, trotzen, Enttäuschung*

*Emotional PSA: Ungeduld, Unmut, Stolz den Abstand zu halten*

*Kognitiv PSA: Keine weitere Aufmerksamkeit geben, solange er nicht für die Schule arbeitet. Distanz einnehmen und klare Botschaft vermitteln: wir sind in der Schule und hier wird gearbeitet!*

#### **Fünfte Sequenz:** Erneute Kontaktaufnahme und erfolgreicher Abschluss der Situation

Nach einiger Zeit, als der Jugendliche immer noch nicht an seinen Platz gekommen war, bringt ihm der Sozialarbeiter ein Knobelspiel und zeigt es ihm. Der Jugendliche zeigt sich interessiert und installiert sich auf seinem Platz. Er beginnt zu knobeln. Nach einigen Versuchen gelingt ihm die Lösung und er genießt seinen Erfolg, zeigt dem Sozialarbeiter seine Ergebnisse. Der Sozialarbeiter lobt ihn. Der Jugendliche löst weitere Knobelaufgaben, bis es ihm gelingt, sein Interesse auf Französisch zu lenken, als eines seiner selbst gesetzten Lernziele.

*Emotional K: Interesse, Neugier, Stolz über erreichte Lernziele (Musik weglegen, an Platz sitzen, Konzentration auf Französisch), Freude, Erfolgsgefühl*



*Emotional PSA: Stolz, Freude, Erleichterung, dass der Jugendliche einlenkt und einen Erfolg hat*

*Kognitiv PSA: Neuen Weg suchen, auf Jugendlichen zuzugehen und sein Interesse zu wecken. Ihm etwas geben, das ihm hilft, sich zu konzentrieren und einen Erfolg zu erleben. Bewusste Ablenkung vom schulischen Stoff und zuerst Schulfähigkeit aufbauen (auf Platz sitzen und Konzentration herstellen). Positive Bestärkung bei ersten Erfolgen.*

### **Ressourcen**

Um eine Situation professionell gestalten zu können werden Wissen und Verfahren benötigt sowie Fähigkeiten und Voraussetzungen genutzt, die im vorliegenden Modell „Ressourcen“ genannt werden.

#### **Konkret unterscheiden wir folgende Ressourcen:**

**Erklärungswissen** - Warum handeln die Personen in der Situation so? (Erklärungen zu sozialen Problemen, Verhalten, Prozessen,...)

**Interventionswissen** - Wie kann ich als Professionelle handeln? (Methoden, Verfahren, Planungshilfen, Gesprächsführung,...)

**Erfahrungswissen** - Woran erinnere ich mich, was kenne ich aus ähnlichen Situationen? (eigene Erfahrungen, wie auch Erfahrungen von Mitarbeitenden)

**Organisations- und Kontextwissen** - Welche Rahmenbedingungen beeinflussen mein Handeln? (Auftrag der Organisation, sozialpolitische Zusammenhänge, .....

**Fähigkeiten** - Was muss ich als professionelle Fachperson können? (Empathie empfinden, wahrnehmen, kommunizieren, kooperieren, Prozesse gestalten, (mich selbst) reflektieren,...)

**Organisationelle, infrastrukturelle, zeitliche, materielle Voraussetzungen** - Womit kann ich handeln? (Materielle, zeitliche Möglichkeiten, infrastrukturelle Gegebenheiten, organisationelle Setzungen,...)

**Wertewissen** - Woraufhin richte ich mein Handeln aus? Welches sind die zentralen Werte in dieser Situation, die ich als Handelnde berücksichtigen will? (Haltung, Berufscodex, Menschenbild,...)

Die Frage entscheidet, welches Wissen wozu genutzt wird. Z.B. kann rechtliches Wissen als verinnerlichter Code eine Handlung erklären oder als Wert das Handeln leiten oder auf Verordnungsebene sogar ein Verfahren vorschreiben.

Um Wissensressourcen zu finden, gehen wir zunächst von der reflection in action aus. Darin findet sich das implizite Wissen der handelnden Person. Diese Spuren führen uns zum dahinterliegenden expliziten Wissen. Darauf aufbauend, können weitere hilfreiche Ressourcen recherchiert werden.



Um nun wirklich Wissen und Handeln aufeinander zu beziehen, muss dieser Schritt sehr konkret vollzogen werden. Die Fragen müssen wissens- und situationsbezogen beantwortet werden. Eine reine Auflistung von Stichworten ist wenig hilfreich. Die Ressourcen sind so zu beschreiben, dass sie spezifisch und verständlich sind. Begriffe und Konzepte müssen zuerst mit ihren Prämissen, Inhalten und Erklärungswerten dargestellt und dann jeweils konkret auf die Situation bezogen werden. Die Leitfrage lautet: Wozu ist dieses Wissen nun genau in dieser Situation hilfreich?

Die Auswahl und Nutzung der genannten Ressourcen unterliegt in einem gewissen Masse der persönlichen Autonomie und Gestaltungsfreiheit. Die persönliche Haltung bildet die Basis, auf der letztendlich entschieden wird, wie Gewichtungen vor- und welche Perspektiven beim Handeln eingenommen werden. Diese Haltung fusst auf professioneller Ethik und Wertewissen, welches auch benannt wird.

Zu jeder Kategorie wird nachstehend beispielhaft jeweils mindestens eine Ressource beschrieben, welche sich am aktuellen Fachdiskurs orientiert und konkret auf die typische Situation bezogen wird:

### *Erklärungswissen*

- *Motivationstheorie (vgl. Euler und Hahn, 2004): Grundmodell der Motivation besagt, dass Motive eine personenspezifische Disposition zur Vermittlung zwischen Person und Situation ist. Nach Atkinson (zit. in: Euler und Hahn, 2004) stellt sich die Leistungsmotivation her aus intrinsischer Motivation (eigene Interessen) und extrinsischer Motivation (Belohnung/Zwang). Grundsätzlich lassen sich dabei Misserfolgs- oder Erfolgsorientierte Schüler unterscheiden. Der Jugendliche scheint aufgrund bisheriger Erfahrungen misserfolgsorientiert zu sein. Er glaubt nicht mehr daran, schulische Leistungen erbringen zu können und versteht auch nicht, was ihm das bringen soll. Er ist nicht mehr intrinsisch motiviert, etwas an seiner schulischen Situation zu ändern.*

### *Interventionswissen*

- *Motivierende Gesprächsführung (Millner & Roilnick, 1999) beruht auf den Einsichten zum Veränderungsprozess nach Prochaska & DiClemente (1982) und ist ein klientenzentriertes, nicht konfrontatives Verfahren in der humanistischen Tradition. Vier grundlegende Prinzipien sind erstens Empathie zeigen durch aktives Zuhören, zweitens Diskrepanz erzeugen (offene Fragen helfen dem Klienten/der Klientin Argumente für eine Veränderung zu finden), drittens Widerstand und Ambivalenz im Veränderungsprozess akzeptieren und schliesslich die Selbstwirksamkeit stärken.*



*Der Sozialarbeiter akzeptiert zunächst die Verweigerung und versucht über ein anderes Thema, das den Jugendlichen interessiert und welches er mit positiven Erfahrungen verbindet, für ein Gespräch zu motivieren.*

### *Erfahrungswissen*

- *Erfahrungen mit dem Klienten in früheren Situationen. Beispiel: Aufmerksamkeit geben (reden über Freizeit), dann wieder Abstand (wenn du Aufmerksamkeit willst, dann komm ins Klassenzimmer) und dann wieder Aufmerksamkeit geben für (schulische) Handlungen (Konzentrationsspiel). Dies hat schon öfters funktioniert.*
- *In ähnlichen Situationen mit anderen Klienten die Erfahrung gemacht, dass Druckausübung nichts bringt, sondern nur den Widerstand erhöht.*
- *Erfahrung, dass Aufrechterhaltung der Beziehung wichtiger ist, als dass Klient nun pünktlich zum Unterricht erscheint.*

### *Organisations- und Kontextwissen*

- *Auftrag der Organisation ist die Förderung der sozialen, schulischen und psychischen Entwicklung. Alle drei Aspekte der Förderung dürfen situativ gewichtet werden. Der Sozialarbeiter fühlt sich wegen dem schulischen Auftrag unter Druck, versucht nun in der Situation aber der sozialen und psychischen Entwicklung Priorität einzuräumen und hofft dadurch, im Laufe der Situation auch schulische Ziele zu erreichen.*
- *Intensive interdisziplinäre Zusammenarbeit mit den anderen Bereichen (Psychotherapie, Sozialpädagogik) ist notwendig. Dieser Austausch findet in der Situation direkt nicht statt.*

### *Fähigkeiten*

- *Gespräch nach Prinzipien der motivierenden Gesprächsführung gestalten können. Konkret heisst dies Empathie zeigen und die Situation des Klienten verstehen, durch offene Fragen den Klienten selbstgesetzte Ziele nennen lassen, flexibel mit dem Widerstand umgehen und Selbstwirksamkeit fördern durch Ermöglichung von (kleinen) positiven Erfolgserlebnissen. Dem Sozialarbeiter gelingt es, dass der Jugendliche mit ihm ein Gespräch aufnimmt. Im Gespräch beginnt sich der Jugendliche für gewisse Dinge zu interessieren und er lässt sich auf neue Themen ein.*

### *Organisationelle, infrastrukturelle, zeitliche, materielle Voraussetzungen*







- *Einzelbetreuung ist möglich im schulischen Rahmen. Es steht jedoch nur begrenzt Zeit für die individuelle Begleitung im Vorraum zur Verfügung, da auch die Anwesenheit im Schulzimmer gefordert wird.*

*Der Sozialarbeiter ist zwischen dem Jugendlichen draussen und denen im Schulzimmer hin und her gerissen. Diese Herausforderung stresst ihn.*

### Wertewissen

- *Berufskodex, Berufsethik: Selbstbestimmungsrecht des Jugendlichen wahren*
- *Leitbild der Organisation: Die Beziehung zu den Jugendlichen hat gegenüber Sachzwängen Priorität.*
- *Menschenbild: In jedem Menschen steckt ein guter Kern (humanist. Menschenbild), dieser ist in jeder Situation zu finden.*

*Der Sozialarbeiter zeigt dem Jugendlichen deutlich, welche Rechte und Pflichten er in der jetzigen Situation hat. Es ist nicht alles frei zu bestimmen, doch gibt es Freiräume, die er gestalten kann, wie z.B. die selbst gesetzten Lernziele. Er sieht den Widerstand des Jugendlichen sachlich begründet und versucht, eine tragfähige Beziehung zum Jugendlichen auf zu bauen.*

### Qualitätsstandards

Professionalität verlangt danach, eine Situation nach bestimmten Qualitätsstandards zu gestalten. Die beschriebenen Ressourcen unterstützen, dass die erforderliche Qualität, erreicht wird.

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. Sie widerspiegeln aber alle Wissensformen, da sie ohne das entsprechende Fachwissen nicht nachzuvollziehen sind.

- *die Selbstwirksamkeit des Klienten ist gestärkt*
- *die Angst zu versagen ist beim Klienten verringert*
- *Die Emotionalität des Professionellen im Kontakt mit dem Klienten ist kontrolliert und die nötige Rollendistanz gewahrt*
- *die eigenen Fähigkeiten und Stärken des Klienten (gute Erlebnisse der letzten Woche, eigene Lernzielformulierung) wurden erinnert und für die Situationsgestaltung mobilisiert (Selbstwirksamkeit wurde erhöht).*





## Reflexion anhand der Qualitätsstandards

Die erarbeiteten Qualitätsstandards nutzen wir nun dazu, die beschriebene typische und spezifische Situation anhand dieser 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.

*Der Schüler in dieser Schlüsselsituation ist Misserfolgs orientiert (Motivationstheorie). Er glaubt nicht von sich aus an den möglichen Erfolg durch eigene Leistung (geringe Selbstwirksamkeit). Daher ist die Intervention nach behavioristischem Ansatz (Belohnung= Aufmerksamkeit bei erwünschtem Verhalten bei gleichzeitigem Ignorieren von nichterwünschtem Verhalten) wohl förderlich für die intrinsische Motivation. Die extrinsische Motivation wird durch klare Kommunikation der PSA gefördert. Gleichzeitig wird mit der Knobelaufgabe ein kleiner Erfolg (positives Erlebnis) ermöglicht, das den weiteren Verlauf fördert.*

*Rollendistanz: Die Rollendistanz konnte der Professionelle nicht ganz erfüllen, weil es sich über den Grund seines Ärgers/seiner Wut nicht im Klaren war (Doppeltes Mandat, Grund für Ärger war der institutionelle Druck, die Schulfähigkeit möglichst schnell herzustellen und nicht die Situation an sich).*

## Handlungsalternativen

Aus den Erkenntnissen der vorangehenden Reflexion werden nun Handlungsalternativen entwickelt. Die Leitfragen lauten: Wie muss ich handeln, um die Qualitätsstandards einzulösen? Was hätte ich anders und besser machen können?

*Solche Schulverweigerungen sind ja die tägliche Arbeit des Sozialarbeiters. Deshalb sind die Jugendlichen ja in der Institution. Er könnte die Verweigerung also auch gelassen als berufliche Herausforderung nehmen und nicht als Störung oder Stress wegen dem schulischen Auftrag. Dies gelingt ihm im Verlauf der Situation zwar immer besser.*



Dieses Beispiel steht unter einer Creative Commons-Lizenz (Kunz, Regula; Stämpfli, Adi und Studierende der Hochschule für Soziale Arbeit (2013). Weitergabe unter gleichen Bedingungen BY-SA 4.0)

