

3.4 Ergebnisse der empirischen Erhebung

Wie ich mit der Darstellung des Prozesses der Datenerhebung, -auswertung und diskursiven Validierung zeigen konnte, ist es uns gelungen, handlungsfeldübergreifend die Schlüsselsituationen der Sozialen Arbeit empirisch zu erheben. Wir haben 134 Schlüsselsituationen bestimmen können, die 31 Aufgabenbereichen zugeordnet wurden (elf weitere Schlüsselsituationen wurden den Ressourcen zugeordnet).

Dieses Ergebnis haben wir in einem Gruppenverfahren mit den 22 Expertinnen und Experten aus der Praxis erzielt. In einer ersten Phase bildeten wir zwei Fokusgruppen, Sozialarbeit und Sozialpädagogik, die getrennt den Erhebungsprozess durchliefen. In einer zweiten Phase verglich die Gesamtgruppe die beiden Typologien und entschied dann, die Schlüsselsituationen der Sozialpädagogik der sozialarbeiterischen Typenbildung zu subsumieren. Dieser Prozess konnte durch die veränderten Rahmenbedingungen nicht mehr gemeinsam mit den Expertinnen und Experten zu Ende geführt werden. Die Datenauswertung wurde deshalb von der Forschungsprojektgruppe übernommen, die sich aus der Projektleitung, der fachlichen Leitung und den beiden wissenschaftlichen Assistentinnen zusammensetzte.

Dieser Zuordnungsprozess war sehr aufwendig und verlangte eine sorgfältige Interpretation des Datenmaterials. Um den Entstehungskontext nicht zu vernachlässigen, haben wir beim jeweiligen Titel der Schlüsselsituation die Bezeichnung «SA» für Sozialarbeit und «SP» für Sozialpädagogik angebracht. Aus diesem Interpretationsvorgang war dann eine Sammlung der Schlüsselsituationen der Sozialen Arbeit entstanden. Es ist nun spannend zu sehen, ob in den entsprechenden Arbeitsbereichen nur Situationen aus der Sozialarbeit oder aus der Sozialpädagogik vorlagen. Meistens handelt es sich um eine Mischung. Es wäre ein eigenes Forschungsprojekt, dieser Unterscheidung weiter nachzugehen.

in der Situation eingesetzt. Was wir subjektiv als Situation fassen, verändert sich im Laufe des Lebens. Situationen werden zu «Ressourcen», die in neuen, herausfordernderen Situationen eingesetzt werden.

Die vollständige Sammlung der Schlüsselsituationen ist im Anhang zu finden. Zur Entwicklung des Reflexionsmodells und seiner Anwendung in der Lehre und Weiterbildung (Tov, Kunz & Stämpfli, 2013) haben wir die Sammlung der Schlüsselsituationen bereits 2009 (Kunz & Tov, 2009) von der damaligen Internetplattform in ein Worddokument überführt. Diese Sammlung entspricht den empirischen Ergebnissen von 2005 und ist hier nun im Anhang vollständig beigefügt.

In diesem Abschnitt möchte ich zum einen die Titel der Schlüsselsituationen als Übersicht auflisten. Diese Darstellung erlaubt, die Typologie schnell zu erfassen.

Zum andern möchte ich exemplarisch aus dem Aufgabenbereich «Situation erfassen» die drei Schlüsselsituationen «Erstgespräch», «Eintritt/Neuaufnahme gestalten» und «Situation einschätzen» mit den ihnen zugehörigen Merkmalen darstellen sowie die dazugehörigen kontextgebundenen Situationsbeschreibungen nennen. Damit kann ich nochmals die Dialektik von Spezifischem und Allgemeinem, die mit jeder Schlüsselsituation verbunden ist, aufzeigen: Die Situationsmerkmale gelten für alle Situationen, die zur jeweiligen Schlüsselsituation zusammengefasst werden. Die generalisierten Merkmale definieren die jeweilige Schlüsselsituation. Die Handlung wird jedoch in einem spezifischen Kontext als spezifische Situation beschrieben.

3.4.1 *Typologie der Schlüsselsituationen*

Die Titelsammlung besteht aus 134 Schlüsselsituationen der Sozialen Arbeit, die 31 Aufgabenbereichen zugeordnet sind. Diese werden zur besseren Übersicht noch einmal thematisch gegliedert. **Schlüsselsituationen zu den methodischen Grundschritten** setzen den Fokus auf die Grundschritte des methodischen Handelns wie Situationserfassung, Zieldefinition, Interventionsplanung und Abschluss. **Schlüsselsituationen zur direkten Klientenarbeit** schildern alle Situationen, die sich auf die unmittelbare Arbeit mit der Klientel beziehen. Sie stellen dabei nicht die Grundschritte des methodischen Handelns in den Vordergrund, sondern die entsprechenden Aspekte wie Beratung, Motivation, das Erschliessen von Ressourcen oder die Krisenintervention. **Schlüsselsituationen zur indirekten Klientenarbeit** beschreiben die Tätigkeiten, die zwar ebenfalls auf die Klientel ausgerichtet sind, jedoch nur mittelbar. Es sind Situationen im Bereich von sozialpolitischem Engagement, Projektarbeit, interne/externe Zusammenarbeit und Administration. **Zukunftsperspektiven** sind Situationen, die in der Sozialen Arbeit an Bedeutung gewinnen. Unter **Ressourcen** werden diejenigen Situationen zusammengefasst, die nicht auf dem gleichen Abstraktionsgrad wie die anderen Schlüsselsituationen liegen, sondern vielmehr Fähigkeiten bezeichnen, welche Professionelle bei der Gestaltung von Schlüsselsituationen einsetzen. Diese ungleiche Kategorienbildung ist dem veränderten Forschungsprozess geschuldet. Die Ressourcen-Situationen konnten nicht mehr gemeinsam mit den Expertinnen und Experten weiterbearbeitet und in die Schlüsselsituationen integriert werden. Um den Forschungsprozess mit der Typologienbildung

nachvollziehen zu können, werden sie dennoch aufgeführt, zählen aber nicht zu den 134 Schlüsselsituationen.

Bei den Titeln ist in Klammern jeweils vermerkt, aus welcher Fokusgruppe die Schlüsselsituation stammt.

Schlüsselsituationen zu den methodischen Grundschritten

- 1 Situation erfassen
 - 1.1 Erstgespräch (SA)
 - 1.2 Eintritt/Neuaufnahme gestalten (SP)
 - 1.3 Situation einschätzen (SA/SP)
- 2 Ziele definieren
 - 2.1 Auftrag klären (SA)
 - 2.2 Ziele vereinbaren (SA)
 - 2.3 Sozialarbeit im Zwangskontext
- 3 Interventionen planen und umsetzen (SA/SP)
 - 3.1 Setting planen
 - 3.2 Standortgespräche führen (SA/SP)
 - 3.3 Sozialarbeiterischen Handlungsbedarf erkennen (SA)
 - 3.4 Sozialpädagogischen Förderplan erstellen
- 4 Zusammenarbeit abschliessen (SA/SP)
 - 4.1 Abschlussgespräch führen (SA)
 - 4.2 Austritt/Abschied gestalten (SP)
 - 4.3 Nachfolgelösung organisieren (SA/SP)

Schlüsselsituationen zur direkten Klientenarbeit

- 5 Beraten
 - 5.1 Einzelne Klient/innen beraten (SA/SP)
 - 5.2 Angehörige beraten (SA)
 - 5.3 Umfeld beraten (SA)
 - 5.4 Familien beraten (SA/SP)
 - 5.5 Organisationen beraten (SA)
 - 5.6 Unter erschwerten Bedingungen beraten (SA)
 - 5.7 Telefonisch beraten (SA)
- 6 Begleiten
 - 6.1 Handlungskompetenztraining (SA/SP)
 - 6.2 Veränderungsprozesse begleiten (SA)
 - 6.3 Verfahren begleiten (SA)
 - 6.4 Zu Terminen begleiten (SA)
 - 6.5 Tätige Mithilfe leisten (SA)

- 6.6 Kritische Situationen begleiten (SA)
- 6.7 Niederschwellige Zusammenarbeit (SA)
- 6.8 Alltagsübergänge gestalten (SP)
- 6.9 Ämtli einteilen, anleiten und überwachen¹¹ (SP)
- 6.10 Gruppengespräche leiten (SP)
- 6.11 Gruppenprozesse begleiten und fördern (SP)
- 6.12 Den Schul- und Ausbildungsprozess begleiten (SP)
- 6.13 Beim Umgang mit Finanzen beraten und begleiten (SP)
- 6.14 Sozialkompetenztraining (SP)
- 7 Motivieren (SA)
 - 7.1 Folgen aufzeigen
 - 7.2 Gesprächsproben ermöglichen
 - 7.3 Positive Erfahrungen ermöglichen
 - 7.4 Motivierende Gesprächsführung
 - 7.5 Angebot aufrechterhalten
- 8 Verhandeln (SA/SP)
 - 8.1 Mit Klient/innen verhandeln (SA/SP)
 - 8.2 Zwischen Klient/innen und Dritten vermitteln (SA/SP)
 - 8.3 Sich für Klient/innen einsetzen (SA)
 - 8.4 Zwischen Klient/innen vermitteln (SA)
- 9 Triage machen (SA)
 - 9.1 Triagegespräche führen
 - 9.2 An andere Stellen vermitteln
 - 9.3 Abklärungen veranlassen
 - 9.4 Intake-Gespräche führen
- 10 Ressourcen erschliessen (SA/SP)
 - 10.1 Informationen vermitteln (SA)
 - 10.2 Mit Klient/innen gemeinsam Ressourcen erschliessen (SA)
 - 10.3 Für Klient/innen Ressourcen erschliessen (SA/SP)
- 11 Krisenintervention
 - 11.1 Selbstgefährdende Klient/innen (SA)
 - 11.2 Fremdgefährliche Klient/innen (SA)
 - 11.3 Gefährdete Klient/innen (SA/SP)
 - 11.4 Todesfall/Unfall (SA/SP)
 - 11.5 Mit Krisen in der Gruppe umgehen (SP)
 - 11.6 Mit Gewalt in der Gruppe umgehen (SP)
- 12 Kontrollieren
- 13 Abklären

¹¹ Ein in der schweizerischen Praxis in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen häufig gebrauchter Begriff für: ein kleines „Amt“ bei den alltäglichen Pflichten übernehmen, dafür verantwortlich sein und es regelmässig ausüben (z.B. Raum aufräumen, Tisch decken, Pflanzen giessen, Material besorgen usw.).

- 13.1 Abklärungen im Auftrag der Klient/innen (SA)
- 13.2 Berichte an Behörden verfassen (SA)
- 13.3 Gutachten für das Gericht erstellen (SA)
- 14 Alltag bewältigen (SP)
 - 14.1 Allein Nachtdienst leisten
 - 14.2 Personentransporte durchführen
 - 14.3 Sicherheit gewährleisten
 - 14.4 Sich mit Klient/innen in der Öffentlichkeit bewegen
 - 14.5 Zu Aktivitäten und Spielen anleiten
 - 14.6 Rituale gestalten
 - 14.7 Essenssituation gestalten
- 15 Pflegen bei Mehrfachbehinderung (SP)

Schlüsselsituationen zur indirekten Klientenarbeit

- 16 Sozialpolitisches Engagement (SA/SP)
 - 16.1 In Interessenverbänden mitarbeiten (SA)
 - 16.2 Bedürfnisse erheben (SA/SP)
 - 16.3 Themen lancieren (SA)
 - 16.4 Lobbyarbeit machen (SA)
 - 16.5 Labels vergeben (SA)
 - 16.6 Stellungnahmen abgeben (SA)
 - 16.7 Missstände publik machen und angehen (SA)
 - 16.8 Brachliegende Ressourcen nutzen (SA)
- 17 Öffentlichkeitsarbeit
 - 17.1 Für Anliegen der Klient/innen sensibilisieren (SA)
 - 17.2 Das eigene Angebot bekannt machen (SA/SP)
 - 17.3 Flyer gestalten (SP)
- 18 Projektarbeit
 - 18.1 Ein Projekt leiten (SA)
 - 18.2 An einem Projekt teilnehmen (SA)
 - 18.3 Lager organisieren
- 19 Prävention
 - 19.1 Verhalten direkt beeinflussen (SA/SP)
 - 19.2 Verhalten indirekt beeinflussen (SA/SP)
 - 19.3 Lebenswelt gestalten (SA/SP)
- 20 Interne Zusammenarbeit/auf verschiedenen Ebenen zusammenarbeiten
 - 20.1 Mit ehrenamtlichen Vorgesetzten zusammenarbeiten
 - 20.2 Sitzungen organisieren und leiten (SA/SP)
 - 20.3 Teamarbeit (SA/SP)
 - 20.4 Im Grosssystem interdisziplinär zusammenarbeiten (SA)

- 20.5 Teamleitung (SA)
- 20.6 Interne Abläufe beherrschen (SA)
- 20.7 Besondere Aufgaben übernehmen, Mittelbeschaffung
- 20.8 Räumlichkeiten gestalten (SA/SP)
- 20.9 Weiterbildung anbieten (SA)
- 20.10 Praktikant/innen begleiten (SA)
- 20.11 Neue Mitarbeiter/innen einführen
- 20.12 Fachdokumentation führen
- 20.13 Die eigene Institution weiterentwickeln
- 20.14 Eine eigene Position vertreten
- 21 Externe Zusammenarbeit
 - 21.1 Weiterbildung und Beratung anbieten (SA)
 - 21.2 Kontakt zu ähnlichen Stellen pflegen (SA)
 - 21.3 Kontakt zu Behörden pflegen (SA)
 - 21.4 In Kommissionen und Vorständen mitarbeiten (SA/SP)
 - 21.5 Mit Freiwilligen zusammenarbeiten (SA)
- 22 Institutionsadministration
 - 22.1 Protokolle schreiben (SA/SP)
 - 22.2 Buchhaltung führen (SA/SP)
 - 22.3 Statistik führen (SA/SP)
 - 22.4 Akten archivieren (SA/SP)
- 23 Klientenadministration
 - 23.1 Zahlungen berechnen (SA)
 - 23.2 Berichte schreiben (SP)
 - 23.3 Akten führen (SA/SP)
 - 23.4 Leistungen erfassen und verrechnen (SA/SP)
 - 23.5 Antrittsinventar erstellen (SA)
- 24 Professionalität
 - 24.1 Sich weiterbilden (SA/SP)
 - 24.2 Eigene Arbeit reflektieren (SA/SP)
 - 24.3 Eigene Gesundheit pflegen (SA)
 - 24.4 Eigene Arbeit planen (SP/SA)

Zukunftsperspektiven

- 25 Neue Klient/innengruppen
 - 25.1 Junge Migrant/innen
 - 25.2 Alte Menschen
 - 25.3 Ältere Suchtabhängige
 - 25.4 Erwerbslose
 - 25.5 Randständige

- 26 Quartiermediation
- 27 Komplexität
 - 27.1 Multifunktionell arbeiten
 - 27.2 Case Management führen
- 28 Grosssysteme
 - 28.1 Austauschprozesse gestalten
 - 28.2 Mit Tagesbetreuungsinstitutionen zusammenarbeiten
 - 28.3 Grosssysteme begleiten
- 29 Unternehmerisches Denken
 - 29.1 Leistungen nach Indikation erbringen
 - 29.2 Wirksamkeit der Arbeit messen
 - 29.3 Leistungsverträge vereinbaren
 - 29.4 Selbstständigerwerbend sein
- 30 Kommunikation
 - 30.1 Neue Kommunikationsformen nutzen
- 31 Ethik
 - 31.1 Ethische Implikationen reflektieren

Ressourcen

- 32 Ressourcen statt Schlüsselsituationen
 - 32.1 Familien-Soziogramm erstellen (SP)
 - 32.2 Anerkennungsarbeit leisten (SP)
 - 32.3 Formulare ausfüllen (SP)
 - 32.4 Beziehungsarbeit leisten (SP)
 - 32.5 Umgang mit eigenem Widerstand (SP)
 - 32.6 Rollenkonflikte bewältigen (SP)
 - 32.7 Ein Gespräch mit der ganzen Familie einleiten
 - 32.8 Mit unrealistischen Vorstellungen konfrontieren (SP)
 - 32.9 Grenzen setzen (SP)
 - 32.10 Verhalten spiegeln und konfrontieren (SP)
 - 32.11 Anwaltschaftliche Arbeit

Diese Sammlung ist das Ergebnis der empirischen Erhebung. Ich möchte an dieser Stelle auf Folgendes hinweisen: Wer sich heute auf die Plattform der Schlüsselsituationen begibt (www.schluesselsituationen.ch), findet die Ressourcen nicht mehr. Wer den Entstehungskontext nicht kennt, versteht diese Gliederung nicht. Die «zukünftigen Situationen» haben wir weiterhin unter dieser Bezeichnung auf der Plattform belassen, obwohl heute, neun Jahre später, vieles davon bereits alltägliche Realität geworden ist. Die Systematik der Situationstitel müsste entsprechend aktualisiert werden (vgl. Ausblick II).

3.4.2 *Typische Situationsbeschreibungen und Situationsmerkmale der Schlüsselsituationen*

Anstelle der ganzen Erhebung der Schlüsselsituationen, die im Anhang umfassend zu finden ist, möchte ich hier exemplarisch die ersten drei Schlüsselsituationen der Sammlung darstellen. Sie fokussieren auf den methodischen Grundschrift «Situation erfassen» und sind diesem Aufgabenbereich zugeordnet. Bei der einzelnen Schlüsselsituation sind zu Beginn jeweils die generalisierten Situationsmerkmale genannt und daran anschliessend die Situationsbeschreibungen aus den verschiedenen Kontexten.

1 Situation erfassen

1.1 Erstgespräch (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Ausgangslage für das Gespräch ist für alle Beteiligten mehr oder weniger unbekannt.
- Sozialarbeiter/in fördert die gegenseitige Beziehungsaufnahme.
- Sozialarbeiter/in steuert das Gespräch, soweit es Sinn ergibt und möglich ist.
- Die zeitlichen Ressourcen sind beschränkt.

Freiwilliges Erstgespräch durchführen (SA)

Der Sozialarbeiter auf der Alkoholberatungsstelle empfängt eine neue Klientin. Sie hat sich über das Sekretariat telefonisch zu einem Termin angemeldet, weil ihr der Alkoholkonsum ihres Ehemanns zu schaffen macht. Der Sozialarbeiter holt die Klientin im Warteraum ab. Er begrüsst sie, stellt sich mit Namen vor und bittet sie, in sein Büro zu kommen. Unterwegs fragt er sie, ob sie den Weg hierhin gut gefunden habe. Im Büro bittet er sie, Platz zu nehmen, und bietet ihr ein Glas Wasser an. Er beginnt das Gespräch damit, dass er sich und die Beratungsstelle kurz vorstellt und die Klientin darüber informiert, dass er unter Schweigepflicht steht. Dann stellt er die Rahmenbedingungen und Zielsetzungen des Erstgesprächs aus seiner Sicht dar und fragt die Klientin, mit welchen Erwartungen sie heute gekommen sei. Sie möchte für sich klären, ob eine solche Beratung sie in ihrer Situation unterstützen könnte. Der Sozialarbeiter fasst zusammen, was er aufgrund der Anmeldung weiss, und bittet die Klientin, ihm nun genauer zu sagen, wie ihre Situation aussehe und was ihr Anliegen sei. Der Sozialarbeiter folgt den Ausführungen der Klientin aufmerksam und anerkennt ihre bisherigen Versuche, das Problem zu lösen. Er sorgt mit geeigneten Gesprächstechniken dafür, dass sich die Klientin nicht in ihren Erzählungen verliert und sie gemeinsam herauskristallisieren, was die Hauptanliegen sind, z.B. fragt er zwischendurch nach oder fasst das Gesagte zusammen. Gegen Ende der Gesprächszeit stellt der Sozialarbeiter das weitere Vorgehen zur Diskussion. Er erklärt der Klientin, was er ihr von seiner Stelle aus anbieten kann. Die Klientin möchte gerne einen weiteren Termin vereinbaren. Bevor sie sich verabschieden, kommt der Sozialarbeiter nochmals auf die Erwartungen der Klientin für das heutige Gespräch zurück und fragt sie, ob sie bekommen habe, was sie brauche. Die Klientin ist zuversichtlich, dass sie die notwendige Unterstützung erhält.

Angeordnetes Erstgespräch vorbereiten (SA)

Der Lehrer macht sich Sorgen um einen seiner Schüler. Seine Leistungen seien in der letzten Zeit zurückgegangen, er komme oft zu spät und habe angetönt, dass er in der Familie grossen Belastungen ausgesetzt sei. Der Lehrer meldet den Schüler zu einem Erstgespräch bei der Schulsozialarbeiterin an. Diese überlegt sich, welches Ziel das Gespräch hat, in welchem Rahmen es stattfinden soll und welche Vorinformationen sie über die Situation schon hat. Sie vereinbart mit dem Lehrer, dass dieser zu Beginn des Gesprächs dabei sein und seine Sorge um den Schüler ausdrücken soll. Danach möchte sie mit dem Jungen allein weitersprechen. Sie verzichtet darauf, bei den anderen Lehrkräften Informationen über ihre Erfahrungen mit dem Schüler einzuholen. Falls nötig, würde sie das in einem weiteren Beratungsverlauf nach Absprache mit ihm tun. Es ist ihr für dieses erste Gespräch wichtig, dass sie zu dem Jungen einen persönlichen Kontakt schaffen kann, dass dieser weiss, welche Unterstützung er von ihr erwarten kann und er sich mit seinen Anliegen ernst genommen fühlt. Gleichzeitig will sie aber auch, dass er vom Lehrer hört, dass seine Situation prekär ist, und realisiert, dass es gravierende Konsequenzen für ihn haben wird, wenn sich nichts ändert. Das Gespräch wird in ihrem Büro stattfinden, das sie so eingerichtet hat, dass sich Kinder und Jugendliche darin wohlfühlen. Der Schüler soll im Moment keinen zusätzlichen Aufwand auf sich nehmen müssen, und deshalb vereinbaren die Sozialarbeiterin und der Lehrer einen Termin während der Schulstunden. Die Sozialarbeiterin überlegt sich, wie sie die gegenseitige Vorstellungsrunde kreativ und anschaulich gestalten könnte. Dann macht sie etwas zu trinken bereit und nimmt sich vor dem Gespräch einige Minuten Zeit, sich innerlich auf die Situation einzustellen.

1.2 Eintritt/Neuaufnahme gestalten (SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Ein Klient tritt ein:
- stationärer Aufenthalt,
- begleitetes Wohnen,
- geschützte Arbeitsstätte,
- ambulant betreute Arbeits- oder Freizeitgruppe.

Eintrittsgespräch führen

Leo liest vor dem vereinbarten Eintrittsgespräch das Anmeldeformular und das Begleitschreiben des Bewerbers, Herrn Maurers, nochmals durch. Ebenso sieht er die Telefonnotizen aus dem Vorgespräch mit der Bezugsperson Frau Bader (Sozialarbeiterin einer Methadonabgabestelle) durch. Leo vermutet, dass Herr Maurer in erster Linie an einer Wohnung interessiert ist und wenig Motivation hat, sich auf eine Begleitung einzulassen. Leo macht sich einige Notizen zu Fragen, die er stellen wird. Leo begrüsst den Bewerber und dessen Bezugsperson freundlich und bietet ihnen einen Stuhl und Kaffee an. Im Gespräch stellt sich heraus, dass der Bewerber seine letzte Wohnung verloren hat, weil es andauernd Reklamationen aus der Nachbarschaft wegen nächtlicher Ruhestörung gab. Auf die Frage nach dem gewünschten Umfang der Wohnbegleitung entgegnet Herr Maurer, dass einmal pro Monat wohl genüge. Nun wendet Frau Bader ein, dass seine letzte Wohnung zum Schluss ziemlich verwahrlost gewesen sei. Herr Maurer räumt ein, dass es zu

diversen Kokainexzessen gekommen sei und er sich in der Folge nicht mehr um die Haushaltsführung gekümmert habe. Er habe aber in den letzten Monaten der Obdachlosigkeit gelernt, eine Wohnung zu schätzen, und würde es sicherlich nicht mehr so weit kommen lassen. Herr Maurer sieht ein, dass er zumindest für die erste Zeit eine intensivere Begleitung benötigt. Es wird vereinbart und schriftlich festgehalten, dass er mindestens wöchentlich besucht wird und dann jeweils die Wohnung zusammen geputzt wird. Ausserdem kommt Herr Maurer zur Einsicht, dass er keine süchtigen Kollegen bei sich zu Hause mehr empfangen will. Herr Maurer kann am nächsten Ersten eine Einzimmerwohnung beziehen.

Eintritt in die Institution gestalten/Neuaufnahme

Lea hat eine Begrüßungskarte mit ein paar persönlichen Worten für den neu eintretenden Peter geschrieben. Sie legt ein paar Süßigkeiten neben die Karte und kontrolliert mit einem letzten Blick das Zimmer. Zufrieden stellt sie fest, dass alles in Ordnung ist und einladend wirkt. Zurück im Büro, legt sie den Jahresplan, die Hausordnung, den Zimmerschlüssel sowie die Ziel- und Auftragsbestimmung bereit. Sie geht noch einmal die Aufgabenliste «Eintritt» durch und schaut auf ihrem Arbeitsplan, wann sie den Rundgang durch die Institution mit Peter planen kann. Inzwischen sind Peter und seine Mutter auf der Gruppe eingetroffen. Lea begrüßt beide. Sie setzt sich mit ihnen an den Tisch und erklärt die wichtigsten Abläufe für einen guten Start.

1.3 Situation einschätzen (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Sozialarbeiter/in sammelt und ordnet erste Informationen über die Situation der Klient/innen nach bestimmten Kriterien.
- Wirkungen, Wechselbeziehungen und Prozesse werden erfasst.
- Sozialarbeiter/in schätzt den akuten Handlungsbedarf (v.a. in Bezug auf den gesundheitlichen Zustand sowie Selbst- und Fremdgefährdung) ein und leitet wenn nötig die ersten Massnahmen ein.
- Vor oder während einem Neueintritt sammelt die Sozialpädagogin alle vorhandenen anamnestischen und diagnostischen Daten. Sie leitet daraus erste sozialpädagogische Konsequenzen ab.
Ausgangspunkt der Förderplanung.

Sich ein Bild der Situation machen (SA)

Ein Klient kommt auf den kirchlichen Sozialdienst. Er berichtet davon, dass er seit zwei Monaten arbeitslos sei, seine Frau ihn verlassen habe und er finanziell nicht in der Lage sei, für seinen und den Unterhalt der beiden Kinder, die bei ihm leben, aufzukommen. Der Sozialarbeiter hört dem Klienten aufmerksam zu und stellt gezielte Fragen, um sich ein präzises und umfassendes Bild der Situation machen zu können. Dabei folgt er innerlich einem Raster, um festzustellen, welche Informationen ihm noch fehlen. So fragt er den Klienten beispielweise, ob er sich schon bei der Arbeitslosenkasse gemeldet habe. Er ordnet die Angaben und arbeitet mit dem Klienten gemeinsam heraus, welche Probleme ihn zurzeit am meisten drücken. Sie beschliessen, als Erstes die finanzielle Situation zu stabilisieren. Gemeinsam stellen sie Antrag auf Arbeitslosengeld und klären die Alimentenleistungen. Da die finanzielle Situation der Familie prekär ist und die Auszahlung von Arbeitslosengeld und Alimenten einige Zeit dauern kann, meldet der Sozialarbeiter die Familie beim

Sozialdienst an, sodass die Finanzen sichergestellt sind. Nach dem Gespräch überdenkt der Sozialarbeiter das Gehörte, macht sich ein paar Notizen und beschliesst, beim nächsten Mal die familiäre Situation genauer zu betrachten. Dabei geht es ihm in erster Linie um die Frage, ob der Vater in der Lage ist, die Kinder allein zu betreuen, wie er allenfalls familiär und/oder in der Nachbarschaft vernetzt ist und in welchem Rahmen die Mutter das Besuchsrecht wahrnimmt. Der Sozialarbeiter nimmt sich auch vor, ein Augenmerk auf die psychische Befindlichkeit des Mannes zu haben und ihn bei Bedarf und bei Gelegenheit darauf anzusprechen.

Gefährdung einschätzen (SA)

Bei einem kirchlichen Sozialdienst geht die Meldung ein, dass ein allein wohnender älterer Mann möglicherweise Hilfe benötigt. Die Bekannte des Mannes, die telefoniert, macht sich Sorgen um dessen Gesundheitszustand. Die Sozialarbeiterin macht einen Hausbesuch und trifft einen 88-jährigen Mann, der stark abgemagert ist und desorientiert scheint. Während des Gesprächs versucht sie herauszufinden, wie der Mann in seinem Haushalt zurechtkommt. Dabei beobachtet sie ihn eingehend und kommt zur Einschätzung, dass keine akute Gefahr für ihn besteht. Um sicherzugehen, möchte sie aber die Hausärztin kontaktieren und holt dafür die Einwilligung des Mannes ein. Dieser macht den Eindruck, als sei er froh darüber, dass sich jemand um ihn kümmert. Er erwähnt auch, dass ihn schon lange niemand mehr besucht habe. Der verwahrloste Zustand der Wohnung wie auch die Aussagen des Mannes sprechen ihrer Meinung nach dafür, dass ein Unterstützungsnetz eingerichtet werden muss.

Eine sozialpädagogische Diagnose erstellen

Sarah ist eben neu in die Institution eingetreten. Nach der Schnupperzeit wurde sie der Gruppe von Lea zugeteilt. Lea wird Bezugsperson und macht sich nun daran, eine erste Lagebestimmung aus sozialpädagogischer Sicht zu erstellen. Sie nimmt dazu folgende Unterlagen zur Hand:

den Anamnesebogen, den die Gesamtleitung ausgefüllt hat,
den Fragebogen, der bereits vor der Schnupperzeit von der Gruppenleitung ausgefüllt worden ist,
die diversen Berichte von externen Stellen (Schulberichte, medizinische Gutachten, Bericht des schulpsychologischen Dienstes), Gruppenjournale aus der Schnupperzeit.

Darüber hinaus kennt Lea ihr Bezugskind persönlich schon recht gut. Die Informationen trägt Lea nun systematisch zusammen. Dafür benutzt sie den Raster gemäss Förderplankonzept, das auf der Grundlage der ICF (International Classification of Functioning) aufbaut. Die im Alltag geforderten Funktionen sind da wie in einer Checkliste aufgeführt. Lea kann so die Kompetenzen und Ressourcen von Sarah systematisch festhalten und gleich auch den Förderbedarf provisorisch bestimmen. Insbesondere interessiert sie, welchen Grad an Selbstständigkeit Sarah bezüglich der Selbstversorgung (essen, trinken, Hygiene, ankleiden usw.) bereits hat. Sie merkt, dass hier noch einiges an Anleitung und Kontrolle nötig ist. Infolge der Lernbehinderung von Sarah müssen sich die Erzieherinnen und Erzieher immer gut vergewissern, was Sarah an Anweisungen überhaupt versteht. Lea hält auch die Angaben bezüglich epileptischer Anfälle fest und schreibt genaue Anweisungen zur Medikamentenabgabe. Die Kolleginnen und Kollegen werden das zu schätzen wissen. Aus den Akten geht hervor, dass Lea in belastenden Situationen mit starken Aggressionen reagiert. Selber hat sie solches Verhalten erst in Ansätzen festgestellt. Sie wird Kontakt mit dem Heimpsychologen aufnehmen, damit sie die Dynamik

besser versteht und präventiv Vorkehrungen treffen kann. Sarah macht gern Sport und kann gut zeichnen. Das gibt wertvolle Hinweise für die Gestaltung der Freizeit auf der Gruppe.

Auf diese Weise stellt Lea noch viele weitere Fakten zu Sarah zusammen, so etwa zu den Kompetenzen in den Kulturtechniken, den zu benutzenden Kommunikationshilfen, zum Sozial- und Lernverhalten. Die Eltern von Sarah sind geschieden und offenbar ziemlich zerstritten. Sarah lebt bei ihrer Mutter, hat aber ein gutes Verhältnis zu ihrem Vater. Lea überlegt sich, wie sie einen guten Kontakt zu beiden Seiten gestalten soll. Lea hat die Angaben auf dem PC übersichtlich zusammengestellt. Die Liste, die mit kurzfristigen Zielen und offenen Fragen ergänzt ist, wird sie an der kommenden Teamsitzung zur Diskussion vorlegen. Bereits hat sie auch mit der Klassenlehrerin von Sarah einen Besprechungstermin abgemacht.