

# Virtuelle Community of Practice

## Fachdiskurs und Wissensintegration mittels Schlüsselsituationen der Sozialen Arbeit

Text: Regula Kunz, Adi Stämpfli, Eva Tov, Dominik Tschopp

Wenn man davon ausgeht, dass Wissen und Erfahrungen situativ verankert sind, kann man die berufliche Praxis anhand von Situationen beschreiben. In den Schlüsselsituationen werden die konkrete Handlung, das hilfreiche Wissen, die relevanten Erfahrungen und die notwendigen Qualitäten dargestellt und auf einer öffentlichen virtuellen Plattform den interessierten Fachkräften zugänglich gemacht. Dieses Know-how kann für die Wissensintegration in der Praxisausbildung oder den Fachdiskurs einer «best practice» genutzt werden.

In mehrjähriger Arbeit haben wir den Ansatz der Schlüsselsituationen<sup>1</sup> entwickelt. In einem empirischen Verfahren haben Dozierende der Fachhochschule und ausgewiesene Fachleute aus der Praxis der Sozialen Arbeit die häufigen und relevanten Situationen der Sozialen Arbeit kurz beschrieben und anhand von Merkmalen definiert. Daraus entstand 2009 eine Sammlung von rund 130 Schlüsselsituationen der Sozialen Arbeit, welche nun als Systematik dem Fachdiskurs dient. Die Beschreibung einer Schlüsselsituation umfasst heute folgende Elemente:

Eine Schlüsselsituation schildert eine *spezifische Situation* in einem bestimmten Kontext mit einer konkreten Klientel, 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. Obwohl jede Situation spezifisch ist, geht der Ansatz der Schlüsselsituationen davon aus, dass es immer wieder ähnliche Situationen gibt, aus denen das ihnen Gemeinsame auf einer abstrahierten Ebene generalisiert werden kann. Daraus entstehen Schlüsselsituationen, welche mit einem Titel bezeichnet und anhand bestimmter *Merkmale* charakterisiert werden. Der Titel bestimmt, unter welchem Fokus die Situation betrachtet und beschrieben wird.

### «reflection in action» als Ausgangspunkt des Fachdiskurses

Gemäss Donald Schön<sup>2</sup> findet in jeder Situation eine unbewusste Reflexion statt, welche die Handlung und das Verhalten steuert. Er nennt diese «*reflection in action*». Durch die Reflexion der «*reflection in action*» können Wissen, Emotionen, Befindlichkeiten und Handlungsheuristiken herausgearbeitet werden, welche in der Situation handlungsleitend waren. Indem das implizite Wissen bewusst gemacht und beschrieben wird, bietet es den Zugang zu einem fachlichen Diskurs. 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.

Um eine Situation professionell gestalten zu können, werden Wissen und Verfahren benötigt sowie Fähigkeiten eingesetzt und auf Voraussetzungen aufgebaut, die im vorliegenden Modell «Ressourcen» genannt werden. Diese Verwendung des Begriffs ist nicht zu verwechseln mit dem sonst üblichen Ressourcenbegriff in der Sozialen Arbeit (Ressourcenerschliessung, Ressourcen der Klientenschaft, Ressourcen des Umfeldes u. a. m.). Die *Ressourcen* werden unterschieden in Erklärungswissen, Interventionswissen, Erfahrungswissen, Organisations- und Kontextwissen, Fähigkeiten, organisationelle, infrastrukturelle, zeitliche, materielle Voraussetzungen und Wertewissen. Hilfreich für die Wissensintegration ist es, wenn die Ressourcen so beschrieben werden, dass sie spezifisch und nicht allzu abstrakt sind. Begriffe und Konzepte sind konkret auf die Situation zu beziehen.

Professionalität verlangt danach, eine Situation nach bestimmten *Qualitätsstandards* zu gestalten. Diese Standards gewährleisten die geforderte Qualität<sup>3</sup>. Sie werden als letzter Baustein einer Schlüsselsituation auf einer «mittleren Flughöhe» formuliert, was bedeutet, dass sie nicht so allgemein sind, dass sie die generellen Standards der Profession darstellen, sondern spezifisch und differenziert den Ansprüchen der entsprechenden Schlüsselsituation Rechnung tragen. Aufgrund dieser Qualitätsstandards wird die beschriebene Situation reflektiert, evaluiert und *Handlungsalternativen* entwickelt.

### Die situative Verankerung von Wissen

Der theoretische Diskurs zu situativem Lernen begründet die Situiertheit von Wissen in «Communities of Practice»<sup>4</sup>. Wissen ist demzufolge in zweierlei Hinsicht situativ verankert. Zum einen wissen wir aus der Neuropsychologie, dass Wissen immer situativ memoriert wird. Zum andern wird Wissen immer in sozialen Situationen konstruiert und ist dann in diesen situativ und gebunden. In der Arbeit mit den Schlüsselsituationen werden Situationen so dar-

Alle vier Autorinnen und Autoren arbeiten an der Hochschule für Soziale Arbeit der FHNW im Studienzentrum oder in einem Institut. Von links nach rechts:

**Regula Kunz**, lic. phil. dipl. soz., Dozentin. Schwerpunkte: Praxisausbildung und Wissensintegration

**Adi Stämpfli**, MSc, ist Sozialarbeiter FH, Dozent. Schwerpunkte: Praxisausbildung und Wissensintegration. Er leitet zusätzlich als Programme Director bei Goldsmiths, University of London, ein MA in Social Work.

**Eva Tov**, Dr., Dozentin, Schwerpunkte: Konflikt, Migration, Integration, Lernen und Wissensintegration in interdisziplinären und internationalen Teams. Seit Juli 2012 als selbständige Beraterin in und von Israel aus tätig.

**Dominik Tschopp**, M.A., wissenschaftlicher Mitarbeiter, Schwerpunkte: E-Learning, digitale Werkzeuge, Social Media.





gestellt und aufgearbeitet, dass sie als reflektierte Erfahrungen gespeichert werden und dann in ähnlichen zukünftigen Situationen erinnert werden und handlungsleitend werden können. Auf diese Weise werden Wissen, Erfahrung und Praxis aufeinander bezogen und miteinander situativ verknüpft.

Aus dieser Integration von wissenschaftlichem Wissen und beruflichem Handlungswissen, verbunden mit einer situativen Erfahrung, erwächst mit der Zeit eine Identität<sup>5</sup>, welche zur Entwicklung und Festigung eines professionellen Habitus beiträgt. Die Arbeit mit Schlüsselsituationen ist demnach ein Verfahren, Wissensintegration in der Ausbildung von Studierenden zu fördern. In der Praxisausbildung haben Studierende als Novizen<sup>6</sup> die Aufgabe, Wissen zu internalisieren, während Praxisauszubildende als ausgewiesene Experten und Expertinnen der Herausforderung gegenüberstehen, ihr implizites Wissen wieder zu externalisieren und in Sprache zu fassen, um ihr Handeln den Studierenden erklären zu können. Die virtuelle Community of Practice kann dafür genutzt werden, diesen Transformationsprozess zu unterstützen.

#### **Virtuelle «Community of Practice»: Plattform der Schlüsselsituationen**

Gleichzeitig dient der Ansatz der Schlüsselsituationen der systematischen Dokumentation und Diskussion der beschriebenen Situationen in einer virtuellen *community of practice*. Nach Wenger<sup>7</sup> liegt das Potenzial der *community of practice* darin, dass die Partizipation an Praxisgemeinschaften konstituierendes Element des menschlichen Daseins darstellt, denn alle Individuen bedürfen der Partizipation, um ihre Existenz zu sichern. Gleichzeitig werden durch die Partizipation Praxisgemeinschaften reproduziert und innoviert. So gesehen hilft jede Form von Abstraktion und Verallgemeinerung von Wissen lediglich, den Sinn und die Bedeutung der gegenwärtigen Situation neu auszuhandeln. Wissen wird dabei situationsspezifisch adaptiert und (re-)konstruiert und kann nur durch neue Deutungsprozesse in neue Situationen überführt werden. Dabei kommt Personen, die in verschiedenen Praxisgemeinschaften Mitglieder sind, eine besondere Bedeutung zu (z. B. Studierenden, die in der Praxis und der Hochschule sind). Sie vermitteln die verschiedenen Wissensbestände und helfen dadurch die Grenzen der jeweiligen Praxisgemeinschaft zu überbrücken.

Die Titel der Schlüsselsituationen sind sowohl für Fachkräfte aus Praxis und Wissenschaft als auch für Studierende nachvollziehbar und wecken sofort Erinnerungen

und Assoziationen. Dadurch eignen sie sich als Systematik zur Orientierung über einzelne Praxisgemeinschaften hinweg. Der Index mit den Titeln ermöglicht dabei eine einfache Suche nach dem Fachwissen. Mit der Plattform der Schlüsselsituationen wird ein Versuch gestartet, eine virtuelle Community of Practice zu initialisieren, welche diese Aushandlungsprozesse als Fachdiskurs zu «best practice» der Sozialen Arbeit abbildet und Fachleute aus Wissenschaft wie Praxis beteiligt.

#### **Interaktive Plattform im Dienste der professionellen Weiterentwicklung**

Wie nun ausgeführt wurde, zeigt eine Schlüsselsituation auf, wie das Wissen, Handeln und die Qualität von Professionalität sichtbar gemacht und dadurch einem fachlichen Diskurs zugänglich werden. Diese reflexive Auseinandersetzung dient der professionellen Weiterentwicklung. Die Autorenschaft der Schlüsselsituationen sind Studierende in der Lehre wie auch Praxisauszubildende in der Weiterbildung. Die Plattform steht aber allen interessierten Fachkräften offen, sei es nur zur Ansicht, um sich Wissen, Informationen und Anregungen zu holen, oder als Autorinnen und Autoren, welche bereits verfasste Schlüsselsituationen kommentieren wie auch neue Situationen beschreiben. Die Autoren und Autorinnen verantworten ihre Beiträge selbst. Eine Arbeitsgruppe ahndet nur Missbrauch und grobe Verstöße gegen «State of the Art».

Unsere *Vision* ist, dass eine immer grösser werdende Anzahl von Fachleuten die Plattform nutzen und sich aktiv am Diskurs beteiligen. Daraus kann sich eine «best practice» entwickeln, welche mithilfe, die Soziale Arbeit weiter zu professionalisieren. In der Pionier- und Aufbauphase wird ein Wiki der Lernplattform OLAT<sup>8</sup> genutzt. Wächst die Community, wird sie in absehbarer Zukunft auf eine neue technische Basis gestellt.

Wir möchten Sie, liebe Leserinnen und Leser, herzlich zur Teilnahme an der virtuellen Community of Practice einladen!

<http://web.fhnw.ch/plattformen/praxisausbildung/schluesfelsituationen>

#### **Fussnoten**

- 1 Adi Staempfli & Regula Kunz & Eva Tov (2012). Creating a bridge between theory and practice: working with key situations. In: European Journal of Social Education, A Periodical of FESET No 22/23–2012, S. 60–78, [http://www.feset.org/fileadmin/content/English/Documents/Euro\\_Journal\\_2012.pdf](http://www.feset.org/fileadmin/content/English/Documents/Euro_Journal_2012.pdf).
- 2 Schön, Donald (1983) *The Reflective Practitioner. How professionals think in action*, London: Temple Smith.
- 3 Kaiser, Hansruedi. 2005. *Wirksames Wissen aufbauen. Ein integrierendes Modell des Lernens*. Bern: hep.
- 4 Lave, J. & Wenger, E. (1991). *Situated learning: Legitimate peripheral participation*. New York: Cambridge University Press.
- 5 Jarvis, Peter (2009) *Learning to be a person in society*. In: Illeris, Knud (Hrsg.) (2009) *Contemporary theories of learning. Learning theorists ... in their own words*. Oxon: Routledge, S. 21–34.
- 6 Dreyfus, Hubert L. & Dreyfus, Stuart E. (1987) *Künstliche Intelligenz*. Reinbek b. Hamburg: Rowohlt.
- 7 Wenger, Etienne (1998) *Communities of practice. Learning, meaning, and identity*. Cambridge: University Press.
- 8 OLAT steht für Online Learning and Training. Es handelt sich dabei um eine webbasierte Lernplattform. Ein wiki erlaubt es, den Benutzerinnen und Benutzern nicht nur Texte zu lesen, sondern sie direkt zu bearbeiten. Bekanntes Beispiel eines Wikis ist die Wikipedia. (Vgl. Niegemann, Helmut M. & Domagk, Steffi & Hessel, Silvia & Hein, Alexandra & Hupfer, Matthias & Zobel, Annett [2008] *Kompendium multimediales Lernen*. Berlin: Springer).

## Praxisprojekt 4

## Die Implementierung von Facebook in Institutionen der Offenen Jugendarbeit

Unbestritten ist zunächst, dass sich die Offene Jugendarbeit der Prämisse eines lebensweltorientierten Zugangs bedient, deren Ziel es ist, Interessen und Bedürfnisse Jugendlicher im Alltag aufzugreifen. Facebook wird als ergänzender Kommunikationskanal verstanden, mit dem neue und vereinfachte Interaktionsmöglichkeiten initiiert werden können. Bei der Verwendung eines Facebook-Profiles ist entscheidend, dass sich JugendarbeiterInnen in ihrem professionellen Selbstverständnis als «Gäste» in der Lebenswelt Jugendlicher verstehen. Wie auch sonst im Alltag erfolgt das Handeln von JugendarbeiterInnen ohne erhobenen Zeigefinger. Negativ gedeutetes Verhalten Jugendlicher, z. B. Phänomene wie Mobbing, aber auch positive Prozesse, können von JugendarbeiterInnen via Facebook konstruktiv und konfrontativ diskutiert werden. Kommentierungs- und Chatfunktion ermöglichen ein unmittelbares Feedback.

## Der Umgang mit der multimedialen Selbstinszenierung

Formen der multimedialen Selbstdarstellung Jugendlicher auf Facebook werden kontrovers diskutiert. Insbesondere Fotos, Videos oder weiterführende Links enthalten gelegentlich grenzwertige Formen der Selbstinszenierung, z. B. mit pornografischen Inhalten. Gleichwohl stellt sich dieses Phänomen als Bestandteil des Entwicklungsprozesses junger Menschen dar. Wie sonst auch im Alltag suchen Jugendliche Gelegenheiten, das zu entwickelnde Selbst immer wieder «auszuprobieren», um von der Peergroup Resonanz und Anerkennung zu erfahren. Hier bieten sich der Offenen Jugendarbeit neue Gelegenheitsstrukturen, Impulse Jugendlicher aufzugreifen. Dabei ist Sensibilisierungsarbeit wichtig, z. B. hinsichtlich der öffentlichen Verfügbarkeit persönlicher Daten und deren langfristiger Archivierung auf Facebook. Hinweise auf die Sicherheitseinstellungen

und die Information, dass die Rechte für die Verwendung persönlicher Daten automatisch an kommerzielle Anbieter wie Facebook, Youtube oder Flickr abtreten, sind hierbei zentral.

## Facebook als partizipativer Veranstaltungskalender

Äusserst wirkungsvoll ist die Verbreitung von Informationen über Angebote und Veranstaltungen mittels Facebook. Auch die partizipative Mitwirkung Jugendlicher kann mittels Onlinebefragungen intensiviert werden. Beispielsweise können jugendpolitische Themen mittels Facebook aufgegriffen und dadurch Jugendliche mobilisiert werden, sich zu organisieren. Projekte lassen sich mithilfe von Texten, Fotos, Videos, Dokumenten und Links zu weiterführenden Inhalten äusserst zielgruppengerecht publizieren und können von Jugendlichen kommentiert werden. Für die Verwendung von Fotos und Videos auf denen Jugendliche abgebildet sind, bedarf es deren Einverständnis respektive dasjenige der Eltern. Facebook wird häufig auch als Organisationswerkzeug für Gruppen genutzt, welche nur für eingeladene Gruppenmitglieder zugänglich sind. Die Planung und Koordination soziokultureller Projekte läuft immer weniger per Telefon, E-Mail oder SMS, da sich Facebook als äusserst effizientes Arbeitsmittel erweist. Zudem bietet es den Vorteil, mit allen Mitgliedern einer Projektgruppe zeitnah und transparent kommunizieren zu können. Die automatische Archivierung wiederum kann hilfreich sein für Projektevaluationen.

## Facebook dient der Anschlusskommunikation

Facebook wird nicht als eigenständiges Projekt, sondern als ergänzendes Werkzeug für die alltägliche Offene Jugendarbeit verstanden. Für die JugendarbeiterInnen gilt es immer wieder neu abzuwägen, in welcher Situation ein persönliches Tref-

## Manuel Fuchs

ist Sozialarbeiter MA und bei der Mobilien Jugendarbeit Basel (BS) tätig. Er ist Mitglied der Fachgruppen «Mobile Jugendarbeit» und «Neue Medien» des Dachverbands Offener Jugendarbeit Schweiz (DOJ).



fen mit Jugendlichen einem Treffen via Facebook vorzuziehen ist. Interessant ist der Befund, dass Jugendliche, welche via Facebook Kontakt zu Institutionen der Offenen Jugendarbeit aufnehmen, bereits im Vorfeld Kontakte zu JugendarbeiterInnen pflegten. Facebook dient demzufolge primär der Anschlusskommunikation. Diese Feststellung wird empirisch unterstützt durch die Ergebnisse einer Studie, die bilanziert, dass es in der Offenen Jugendarbeit weniger um die Vermittlung von Medienkompetenz geht, als «um eine Pädagogik mit neuen Medien, bei der neue Medien als Instrument einer prozessorientierten Beziehungsarbeit dienen» (vgl. Welling 2008: 294). mf

## Literatur und Links

Das Konzept von Manuel Fuchs (Mobile Jugendarbeit Basel) und Marc Goldoni (Pro Juventute Schweiz) kann zum Selbstkostenpreis von CHF 26.– + 1.80 Porto unter [www.mjabasel.ch](http://www.mjabasel.ch) bestellt werden.

Die Fachgruppe «Neue Medien» des Dachverbands Offene Jugendarbeit Schweiz (DOJ) publiziert via Blog Neuigkeiten, Tipps im Umgang mit Neuen Medien und Weiterbildungsangebote unter <http://medienblog.doj.ch>.

Welling, Stefan (2008): Computerpraxis Jugendlicher und medienpädagogisches Handeln. München: kopaed Verlag.