

# Mit dem Ansatz «Schlüsselsituationen» den Kompetenzerwerb greifbar und anschaulich machen

Relationierung von Theorie und Praxis  
durch Externalisieren und Internalisieren  
von Wissen bei Experten und «Novizen»

# Relationierung von Theorie und Praxis

Relationierung wird als Modus verstanden, mit dem wissenschaftliches Wissen von in der Praxis Tätigen selektiv aufgenommen, auf die konkrete Problemstellung hin interpretiert und schließlich mit beruflichem Erfahrungswissen verschmilzt und sich so zu einem neuen Typ von Wissen, dem Professionswissen wandelt (vgl. Dewe, 2012).

# Definition Schlüsselsituation

- **typisch** und im professionellen Geschehen wiederkehrend
- **generalisierbare** und verallgemeinerbare Merkmale
- **spezifischen** Ausprägung
  
- **Perspektive der Fachkräfte**
- **nicht unterbrochener Handlungsfluss**
- **symbolisch strukturierter** Sinnzusammenhang

# Reflexionsmodell: Allgemeines

- jede Situation ist einzigartig
- Ausgangspunkt ist immer eine selbst erlebte Situation

## UND DOCH

- Gemeinsamkeiten von ähnlichen Situationen, generelle Merkmale
- für neue Situationen handlungsleitend

**Strukturierte Reflexionsprozess:** vom Spezifischem einer Situation zum Allgemeinen und umgekehrt

- Wissen für neue, ähnliche Situationen nutzen
- implizites und explizites Wissen herausarbeiten
- neue Wissensressourcen erschliessen
- Wissensbestände konkret auf das Handeln beziehen

# Reflexionsmodell: Übersicht ([Link zur Abbildung](#))

## Allgemeines (generalisiert)

1

### Titel wählen

Der Titel setzt den Fokus und bestimmt, unter welche Schlüsselsituation die spezifische Situation klassifiziert werden kann.

3

### Situationsmerkmale prüfen

Die Situationsmerkmale definieren eine Schlüsselsituation. Prüfen, ob die spezifische Situation dazu gehört. Allenfalls die Merkmale besser formulieren und ergänzen.

6

### Qualitätsstandards bestimmen

Qualitäten benennen, um die professionelle Gestaltung der Schlüsselsituation beurteilen zu können.

5

### Ressourcen erschliessen

Allgemeines Wissen erschliessen, welches die professionelle Gestaltung der Schlüsselsituation unterstützt.

## Besonderes (spezifisch)

2

### Situation beschreiben

Konkret den Handlungsfluss und den spezifischen Kontext beschreiben.

4

### «reflection in action» rekonstruieren

Die Situation nachspielen. Danach rekonstruieren, was einem bei der Handlung durch Kopf (Kognition) und Bauch (Emotion) ging.

### Ressourcen situativ verankern

Konkret beschreiben, wo und in welcher Art das allgemeine Wissen die Situationsgestaltung unterstützt.

7

### Situation mittels Qualitätsstandards reflektieren

Beurteilen, ob die Qualitätsstandards bei der beschriebenen Situation eingehalten wurden.

8

### Handlungsalternativen entwickeln

Aufgrund der Erkenntnisse beschreiben, wie man die Situation anders gestalten könnte/müsste.

# Reflexionsmodell: acht Prozessschritte

## **1./2. Situationsbeschreibung:**

Hier beschreiben Sie eine selbst erlebte Situation. Ein Erlebnis, in welchem der Handlungsfluss zeitlich nicht unterbrochen wird.

## **2./1. Titel:**

Sie entscheiden sich, welchen Fokus Sie auf diese Situation legen möchten und wählen den entsprechenden Titel aus der Sammlung aus.

## **3./4. Situationsmerkmale:**

Nun definieren Sie, welche Merkmale eine solche Schlüsselsituation generell charakterisieren.

## **4./3. Reflection in Action:**

Gemäss dem Reflexionsansatz nach D. Schön (1983 und 1987) wecken Sie durch Nachspielen der Situation die Erinnerungen an Ihre Gefühle und Gedanken im Handlungsfluss und beschreiben diese. In der Reflection in Action verbirgt sich Ihr implizites Wissen, welches Sie später sichtbar machen und mit weiteren Wissensressourcen verknüpfen.

# Reflexionsmodell: acht Prozessschritte

## **5. Ressourcen:**

Hier erarbeiten Sie, welche Ressourcen für die Gestaltung der Situation hilfreich sind: Wissensbestände, Erfahrungen, Fähigkeiten, organisationale, zeitliche, materielle Voraussetzungen.

## **6. Qualitätsstandards:**

Sie legen mit den Standards fest, was Sie, auf der Grundlage von erschlossenen Ressourcen und Werten unter professioneller Praxis in dieser konkreten Situation verstehen.

## **7. Reflexion anhand der Qualitätsstandards:**

Anhand dieser Standards reflektieren Sie nun ihre im ersten Schritt beschriebene Situation.

## **8. Handlungsalternativen:**

Aus den Erkenntnissen der Reflexion entwickeln Sie neue Handlungsalternativen.

# Kompetenzentwicklung mit dem Ansatz «Schlüsselsituationen»

Ein Prototyp  
entsprechend dem  
gemeinsam  
erarbeiteten Leitfaden

Prozessschritte der  
Schlüsselsituationen

Zugeordnete Kompetenzen

*Das Ganze ist mehr als die  
Summe seiner Teile:  
Professionalität durch  
Wissen, Reflexion und  
Diskurs in Communities of  
Practice*

1. Titel wählen

K7: Fähigkeit zur (Selbst-)  
Reflexion

2. Situation beschreiben

K2: Fähigkeit zur  
Dokumentation

3. Situationsmerkmale prüfen

K1: Fähigkeit zur  
Prozessgestaltung

4. "reflection in action"

K7: Fähigkeit zur (Selbst-)  
Reflexion

5. Ressourcen erschliessen

K4: Fähigkeit zu forschen

6. Qualitätsstandards

K6: Fähigkeit zur Kooperation

7. Situation mittels  
Qualitätsstandards reflektieren

K7: Fähigkeit zur (Selbst-)  
Reflexion

8. Handlungsalternativen

K3: Fähigkeit zur Innovation

Bedeutsamkeit des  
Reflexionsmodells  
Schlüsselsituationen  
als Ganzes in Bezug auf die  
Kompetenzentwicklung  
respektive  
die Entwicklung meiner  
professionellen Identität.

*Aushandeln von Bedeutung  
in Communities of Practice  
(CoPs)*

*Relationierung von Theorie  
und Praxis*

*Entwicklung eigener  
professioneller Identität*

K5: Fähigkeit zu leiten und  
zu führen

K1: Fähigkeit zur  
Prozessgestaltung

K8: Fähigkeit zur  
selbstregulierten  
Wissenserweiterung

# Titelsammlung der Schlüsselsituationen

## Titelsammlung der Schlüsselsituationen

### Schlüsselsituationen zur direkten Klientenarbeit (Fallebene)

#### Beraten

- Einzelne Klient/innen beraten
- Angehörige beraten
- Umfeld beraten
- Familien beraten
- Organisationen beraten
- Unter erschwerten Bedingungen beraten
- Telefonisch beraten
- Klient/innen weiterweisen
- Erstgespräch
- Situation einschätzen
- Auftrag klären
- Ziele vereinbaren
- Standortgespräche führen
- Sozialpädagogischen Förderplan erstellen
- Abschlussgespräch führen
- Austritt/Abschied gestalten
- Nachfolgelösung organisieren
- Koordination des Interventionsprozesses im Hilffsystem

#### Begleiten

- Eintritt/Neuaufnahme gestalten
- Veränderungsprozesse begleiten
- Verfahren begleiten
- Zu Terminen begleiten
- Tätige Mithilfe leisten
- Kritische Situationen begleiten
- Niederschwellige Zusammenarbeit
- Alltagsübergänge gestalten
- Aufgaben (Ämtli) einteilen, anleiten und überwachen
- Gruppengespräche leiten
- Gruppenprozesse begleiten und fördern
- Den Schul- und Ausbildungsprozess begleiten
- Beim Umgang mit Finanzen beraten und begleiten
- Handlungskompetenztraining
- Sozialkompetenztraining

#### Motivieren

- Folgen aufzeigen
- Gesprächsproben ermöglichen
- Positive Erfahrungen ermöglichen
- Motivierende Gesprächsführung
- Angebot aufrechterhalten

#### Verhandeln

- Mit Klient/innen verhandeln
- Zwischen Klient/innen und Dritten vermitteln
- Sich für Klient/innen einsetzen
- Zwischen Klient/innen vermitteln
- Klient/innen weiterweisen

#### Ressourcen erschliessen

- Informationen vermitteln
- Mit Klient/innen gemeinsam Ressourcen erschliessen
- Für Klient/innen Ressourcen erschliessen

### Krisenintervention

- Selbstgefährdende Klient/innen
- Fremdgefährdende Klient/innen
- Gefährdete Klient/innen
- Todesfall/Unfall
- Mit Krisen in der Gruppe umgehen
- Mit Gewalt in der Gruppe umgehen

### Kontrollieren

- Interesse der Klient/innen wahren
- Regeln der Institution durchsetzen
- Einhalten von Weisungen überwachen

### Alltag bewältigen

- Allein Nachtdienst leisten
- Personentransporte durchführen
- Sicherheit gewährleisten
- Sich mit Klient/innen in der Öffentlichkeit bewegen
- Zu Aktivitäten und Spielen anleiten
- Rituale gestalten
- Essenssituation gestalten

### Stadtentwicklung

- Mediation im Quartier
- Partizipation

### Schlüsselsituationen zur indirekten Klientenarbeit (Systemebene)

#### Klientenadministration

- Abklärungen machen
- Zahlungen berechnen
- Berichte/Gutachten schreiben
- Akten führen
- Leistungen erfassen und verrechnen
- Antrittsinventar erstellen

#### Institutionsadministration

- Protokolle schreiben
- Buchhaltung führen
- Statistik führen
- Akten archivieren
- Leistungen nach Indikation erbringen
- Wirksamkeit der Arbeit messen
- Leistungsverträge vereinbaren
- Selbstständigerwerbend sein

#### Interne Zusammenarbeit/Auf verschiedenen Ebenen zusammenarbeiten

- Mit ehrenamtlichen Vorgesetzten zusammenarbeiten
- Sitzungen organisieren und leiten
- Teamarbeit
- Im Grosssystem interdisziplinär zusammenarbeiten
- Team leiten
- Interne Abläufe beherrschen
- Besondere Aufgaben übernehmen
- Mittelbeschaffung
- Räumlichkeiten gestalten
- Neue Mitarbeiter/innen einführen
- Fachdokumentation führen
- Die eigene Institution weiterentwickeln
- Eine eigene Position vertreten

### Externe Zusammenarbeit

- Weiterbildung und Beratung anbieten
- Kontakt zu ähnlichen Stellen pflegen
- Kontakt zu Behörden pflegen
- In Kommissionen und Vorstände mitarbeiten
- Mit Freiwilligen zusammenarbeiten

### Sozialpolitisches Engagement

- In Interessenverbänden mitarbeiten
- Bedürfnisse erheben
- Themen lancieren
- Lobbyarbeit machen
- Labels vergeben
- Stellungnahmen abgeben
- Missstände publik machen und angehen
- Brachliegende Ressourcen nutzen

### Sozialplanung

- ...

### Öffentlichkeitsarbeit

- Für Anliegen der Klient/innen sensibilisieren
- Das eigene Angebot bekannt machen
- Flyer gestalten

### Projektarbeit

- Ein Projekt leiten
- An einem Projekt teilnehmen
- Lager organisieren

### Prävention

- Verhalten direkt beeinflussen
- Verhalten indirekt beeinflussen
- Lebenswelt gestalten

### Professionalität

- Sich weiterbilden
- Eigene Arbeit reflektieren
- Eigene Gesundheit pflegen
- Eigene Arbeit planen
- Ethische Implikationen reflektieren

### Praxisausbildung in der Organisation ermöglichen

- Ausbildungsgespräch führen
- Kompetenzerwerbsplanung für Studierende erstellen
- Ziele mit Studierenden vereinbaren
- Vorbereitung eines Konfliktgesprächs mit Klientinnen
- Vorbereitung eines Standortgesprächs mit Klientinnen
- Vorbereitung mit Auszubildenden auf deren Prüfung
- Studierende beobachten
- Leistung von Studierenden beurteilen
- Ungenügende Leistungen von Studierenden
- Abbruch der Praxisausbildung
- Vorpraktikum



# Das Modell Schlüsselsituationen unterscheidet folgende **Ressourcen**

<b><i>Erklärungswissen</i></b>	<b><i>Warum</i></b> handeln die Personen in der Situation so? Erklärungen zu sozialen Problemen, Verhalten, Prozessen,
<b><i>Interventionswissen</i></b>	<b><i>Wie</i></b> kann man als professionelle Fachperson handeln? Methoden, Verfahren, Planungshilfen,
<b><i>Erfahrungswissen</i></b>	<b><i>Woran</i></b> erinnert man sich, was kennt man aus ähnlichen Situationen? Eigene Erfahrungen wie auch Erfahrungen von Mitarbeitenden

<b>Organisations- und Kontextwissen</b>	<i>Welche Rahmenbedingungen beeinflussen das eigene Handeln?</i> Auftrag der Organisation, sozialpolitische Zusammenhänge, rechtliche Grundlagen, ...
<b>Fähigkeiten</b>	<i>Was muss man als professionelle Fachperson können?</i> Empathisch sein, wahrnehmen, kommunizieren, kooperieren, Prozesse gestalten, (sich selbst) reflektieren u.a.m.
<b>Organisationale, infrastrukturelle, zeitliche, materielle Voraussetzungen</b>	<i>Womit kann ich handeln?</i> Materielle, zeitliche Möglichkeiten, infrastrukturelle Gegebenheiten, organisationale Setzungen, ...
<b>Wertewissen</b>	<i>Woraufhin richte ich mein Handeln aus?</i> Welches sind die zentralen Werte in dieser Situation, die man als handelnde Fachperson berücksichtigen will? Haltung, Berufskodex, Menschenbild,

# 3 Zugänge zur Erschliessung von Wissensressourcen

**Erstens** kann man von der Reflection in Action ausgehen. In ihr spiegelt sich das "Knowing in Action" (Schön 1983). Dieses ist meist noch sehr alltagssprachlich gefasst. Dahinter verbirgt sich ein bestimmtes Verständnis von Lernen, welches in den Ressourcen dann auch dargelegt wird.

**Zweitens** kann man ein **Brainstorming zum bereits vorhandenen Wissen** machen, welches für die Situation hilfreich sein könnte. Die Stichwortsammlung führt dann zu einer vertieften Auseinandersetzung. Zunächst muss die Wissensressource nochmals klar dargelegt werden. Dann erst kann sie auf die Situation konkret bezogen werden. Es ist sehr hilfreich, diesen Schritt im Dialog zu machen. Es bedingt nämlich, die Bedeutung des Wissens für die konkrete Situation auszuhandeln. Die Leitfrage lautet: *Wozu ist dieses Wissen nun genau in dieser Situation hilfreich?*

**Drittens** kann man **neue Ressourcen erschliessen**. Dazu ist es sehr motivierend, von einer eigenen Fragestellung auszugehen, welche sich aus der Situation und der bisherigen Reflexion ergibt und von Interesse ist. Wichtig ist, die Frage nicht nur mit Erfahrungswissen zu beantworten, sondern nach weiteren Wissensformen zu suchen, welche die Erfahrungen mit neuen Handlungsoptionen erweitern können.

# Qualitätsstandards

An welchen Gütekriterien lässt sich die Gestaltung der Situation messen? ***Woran erkenne ich, dass die Situation professionell, d.h. wissens- und wertbasiert gestaltet wurde?***

1. Strukturqualität: Rahmenbedingungen (org., technisch, personell)
2. Prozessqualität: Aktivitäten - Interaktionen
3. Ergebnisqualität: Nutzen, Ergebnis, Wirkung

→ mittlere Flughöhe

→ qualitative Standards



# Titelsammlung der Schlüsselsituationen

## Schlüsselsituationen zur direkten Klientenarbeit (Fallebene)

### Beraten

- Einzelne Klient/innen beraten
- Angehörige beraten
- Umfeld beraten
- Familien beraten
- Organisationen beraten
- Unter erschwerten Bedingungen beraten
- Telefonisch beraten
- Klient/innen weiterweisen
- Erstgespräch
- Situation einschätzen
- Auftrag klären
- Ziele vereinbaren
- Standortgespräche führen
- Sozialpädagogischen Förderplan erstellen
- Abschlussgespräch führen
- Austritt/Abschied gestalten
- Nachfolgelösung organisieren
- Koordination des Interventionsprozesses im Hilfesystem

### Begleiten

- Eintritt/Neuaufnahme gestalten
- Veränderungsprozesse begleiten
- Verfahren begleiten
- Zu Terminen begleiten
- Tätige Mithilfe leisten
- Kritische Situationen begleiten
- Niederschwellige Zusammenarbeit
- Alltagsübergänge gestalten
- Aufgaben (Ämtli) einteilen, anleiten und überwachen
- Gruppengespräche leiten
- Gruppenprozesse begleiten und fördern
- Den Schul- und Ausbildungsprozess begleiten
- Beim Umgang mit Finanzen beraten und begleiten
- Handlungskompetenztraining
- Sozialkompetenztraining

### Motivieren

- Folgen aufzeigen
- Gesprächsproben ermöglichen
- Positive Erfahrungen ermöglichen
- Motivierende Gesprächsführung
- Angebot aufrechterhalten

### Verhandeln

- Mit Klient/innen verhandeln
- Zwischen Klient/innen und Dritten vermitteln
- Sich für Klient/innen einsetzen
- Zwischen Klient/innen vermitteln
- Klient/innen weiterweisen

### Ressourcen erschliessen

- Informationen vermitteln
- Mit Klient/innen gemeinsam Ressourcen erschliessen
- Für Klient/innen Ressourcen erschliessen

## Krisenintervention

- Selbstgefährdende Klient/innen
- Fremdgefährdende Klient/innen
- Gefährdete Klient/innen
- Todesfall/Unfall
- Mit Krisen in der Gruppe umgehen
- Mit Gewalt in der Gruppe umgehen

## Kontrollieren

- Interesse der Klient/innen wahren
- Regeln der Institution durchsetzen
- Einhalten von Weisungen überwachen

## Alltag bewältigen

- Allein Nachtdienst leisten
- Personentransporte durchführen
- Sicherheit gewährleisten
- Sich mit Klient/innen in der Öffentlichkeit bewegen
- Zu Aktivitäten und Spielen anleiten
- Rituale gestalten
- Essenssituation gestalten

## Stadtentwicklung

- Mediation im Quartier
- Partizipation

## Schlüsselsituationen zur indirekten Klientenarbeit (Systemebene)

### Klientenadministration

- Abklärungen machen
- Zahlungen berechnen
- Berichte/Gutachten schreiben
- Akten führen
- Leistungen erfassen und verrechnen
- Antrittsinventar erstellen

### Institutionsadministration

- Protokolle schreiben
- Buchhaltung führen
- Statistik führen
- Akten archivieren
- Leistungen nach Indikation erbringen
- Wirksamkeit der Arbeit messen
- Leistungsverträge vereinbaren
- Selbstständigerwerbend sein

### Interne Zusammenarbeit/Auf verschiedenen Ebenen zusammenarbeiten

- Mit ehrenamtlichen Vorgesetzten zusammenarbeiten
- Sitzungen organisieren und leiten
- Teamarbeit
- Im Grosssystem interdisziplinär zusammenarbeiten
- Team leiten
- Interne Abläufe beherrschen
- Besondere Aufgaben übernehmen
- Mittelbeschaffung
- Räumlichkeiten gestalten
- Neue Mitarbeiter/innen einführen
- Fachdokumentation führen
- Die eigene Institution weiterentwickeln
- Eine eigene Position vertreten

## Externe Zusammenarbeit

- Weiterbildung und Beratung anbieten
- Kontakt zu ähnlichen Stellen pflegen
- Kontakt zu Behörden pflegen
- In Kommissionen und Vorstände mitarbeiten
- Mit Freiwilligen zusammenarbeiten

## Sozialpolitisches Engagement

- In Interessenverbänden mitarbeiten
- Bedürfnisse erheben
- Themen lancieren
- Lobbyarbeit machen
- Labels vergeben
- Stellungnahmen abgeben
- Missstände publik machen und angehen
- Brachliegende Ressourcen nutzen

## Sozialplanung

- ...

## Öffentlichkeitsarbeit

- Für Anliegen der Klient/innen sensibilisieren
- Das eigene Angebot bekannt machen
- Flyer gestalten

## Projektarbeit

- Ein Projekt leiten
- An einem Projekt teilnehmen
- Lager organisieren

## Prävention

- Verhalten direkt beeinflussen
- Verhalten indirekt beeinflussen
- Lebenswelt gestalten

## Professionalität

- Sich weiterbilden
- Eigene Arbeit reflektieren
- Eigene Gesundheit pflegen
- Eigene Arbeit planen
- Ethische Implikationen reflektieren

## Praxisausbildung in der Organisation ermöglichen

- Ausbildungsgespräch führen
- Kompetenzerwerbsplanung für Studierende erstellen
- Ziele mit Studierenden vereinbaren
- Vorbereitung eines Konfliktgesprächs mit KlientInnen
- Vorbereitung eines Standortgesprächs mit KlientInnen
- Vorbereitung mit Auszubildenden auf deren Prüfung
- Studierende beobachten
- Leistung von Studierenden beurteilen
- Ungenügende Leistungen von Studierenden
- Abbruch der Praxisausbildung
- Vorpraktikum

# **Schlüsselsituation**

**Mit Klient\*innen verhandeln in der  
Sozialhilfe**

## 1 Titel

Mit Klient\*innen verhandeln / Vermeintlicher Zielkonflikt bereinigen

## 2 Situationsbeschreibung: Kontext und Ausgangslage

### **Kontext**

In der Sozialberatung der Sozialhilfe stehen die Existenzsicherung und die Sozialberatung im Vordergrund. Nach erfolgreichen Abklärungen und Assessments durch das Intake werden Klient\*innen (K) mit sozialarbeiterischem Handlungsbedarf an Professionelle der Sozialen Arbeit (PSA) weitergegeben. Klient\*innen bei welchen kein dringender sozialarbeiterischer Handlungsbedarf besteht, werden an kaufmännische Sachbearbeiter\*innen weitergeben. Mit den Klient\*innen werden ihre Lebensumstände besprochen und nach Möglichkeiten einer Ablösung von der Sozialhilfe gesucht. Sind Klient\*innen arbeitsfähig, wird die Integration in den Arbeitsmarkt geprüft und dementsprechende Fallstrategien festgelegt. Bei nicht arbeitsfähigen Klient\*innen werden notwendige Therapien und Wege zur gesundheitlichen oder den Lebensumständen entsprechenden Verbesserung vereinbart und verfolgt. Dies mit der Absicht, dass eine mögliche Arbeitsintegration wieder angestrebt werden kann oder bei länger anhaltender oder fortwährender Krankheit eine IV-Anmeldung vorgenommen werden kann, damit eine Ablösung mit einer IV-Rente möglich ist. Die Schwierigkeit oder die Herausforderung liegt darin, dass es mannigfaltige Themen oder auch Lebensentwürfe gibt, welche eine rasche und/oder auch nachhaltige Ablösung erschweren.

### **Ausgangslage**

"K" hat sich im 2008 bei der Sozialhilfe angemeldet. "K" ist mittlerweile über dreissig Jahre alt. "K" ist alleinstehend und wohnt in einem Zimmer in einer Liegenschaft, welche nur Zimmer ohne eigene Küche und Bad vermietet. "K" hat eine Anlehre in einer „geschützten Werkstätte“ als Fahrzeugwart absolviert. "K" war eine Zeitlang, bevor er sich bei der Sozialhilfe angemeldet hat, im Gefängnis. Subsidiäre Leistungen bestehen keine. Sämtliche Massnahmen zur beruflichen Integration waren erfolglos. Psychiatrische oder psychologische Therapien lehnt "K" ab. "K" ist sehr schwer zu erreichen. Er besitzt kein Mobiltelefon und hat keinen Computer. Kontaktnahme funktioniert nur über

brieflichen Weg, sofern "K" die Post öffnet. "K" meldet sich für per hausinternes Telefon, wenn er vor allem Geld will, 2018 erfolgte eine Gefährdungsmeldung durch das Unispital. Die KESB wies eine Beistandschaft ab, da "K" durch "PSA" in der Sozialhilfe und der Abteilung Sucht des Gesundheitsdepartements begleitet schien. Fakt ist jedoch, dass "K" Termine unzuverlässig wahrnimmt. Es wurde von beiden Seiten, Sozialhilfe und Abteilung Sucht ein erneutes Gesuch um Abklärung einer Beistandschaft gestellt. Zuvor kamen Termine mit "K", der Abteilung Sucht und der Sozialhilfe nicht zustande, da "K" nicht zu den Terminen erschienen ist. Die Abteilung Sucht zog sich aus dem Auftrag zurück. Im August 2020 fand ein erstes Gespräch mit den "PSA" der KESB und der Sozialhilfe sowie "K" statt. Es ging um die Abklärung, ob eine Beistandschaft eingerichtet werden soll. Es wurde vereinbart, dass die KESB mit der Abteilung Sucht einen Termin zusammen mit "K" vereinbart, um eine Abklärung vorzunehmen. Die Abteilung Sucht hat ihrerseits die Verantwortung Abklärungen für die KESB vorzunehmen. Auf Nachfrage bei der KESB anfangs Dezember wurde noch kein Termin gefunden. Die Abteilung Sucht teilt ihrerseits mit, dass so lange "K" keine Bereitschaft zeigen würde, an seiner Suchtthematik zu arbeiten, eine Anbindung nicht möglich ist. Nach nochmaliger Studie des Dossiers stellt sich bei "PSA" der Sozialhilfe die Frage, ob die Suchtthematik wirklich prioritär zu behandeln sei. Die Bedürftigkeit und das Unvermögen der Selbstsorge des "K" müssten ins Zentrum gerückt werden. Es stellt sich auch die Frage, ob die Einrichtung einer Beistandschaft zielführend ist. Bevor das Standortgespräch mit allen genannten Beteiligten stattfindet, sollen mit "K" verschiedene Perspektiven besprochen werden (Begleitetes Wohnen, ambulant oder stationär, Einrichten einer Beistandschaft, Tagesstruktur über 2. Arbeitsmarkt)

### 3 Situationsbeschreibung mit Reflection in Action in Handlungssequenzen

#### Erste Sequenz: Begrüssung, Gesprächsermöglichung

"K" meldet sich ein paar Tage nach dem geplanten Abklärungsgespräch per internes Telefon und fragt nach einem Vorschuss, weil er Schulden bei Kollegen begleichen muss. "PSA" teilt "K" mit, dass es keinen Vorschuss gibt, da er eingestellt wurde. "K" wird am Telefon gebeten zu warten, damit "PSA" zeitgleich nachschauen kann, ob ein möglicher Besprechungsraum frei ist. "PSA" belegt kurzfristig einen Besprechungsschalter beim Intake, um mit "K" das geplante Gespräch zu führen.

### Zweite Sequenz: Zurechtweisung

PSA begrüsst K in der Wartezone und zeigt ihm den Weg zur Besprechungsschalter. PSA geht auf die andere Seite des Schalters. KL wartet im Schalterbereich. PSA weist "K" darauf hin, dass Termine verbindlich sind, und erklärt das Verfahren bei Nichterscheinen. "K" muss sich zwingend abmelden, wenn er nicht zu einem Termin erscheinen kann. PSA sagt "K" dass eine Zusammenarbeit sehr wichtig sei, da sonst kein Weiterkommen möglich ist. "K" habe ja selbst gesagt, dass er einen Job haben will und vorwärtskommen will. "K" nimmt dies zur Kenntnis. "PSA" erinnert "K" an die beiden Themen: Abklärung bezüglich Beistandschaft und Finden einer neuen Wohnung ab Sommer.

### Dritte Sequenz: Fokussierung

"PSA" eröffnet die Themen damit, dass die Drogenthematik für "PSA" nicht an erster Stelle steht. Vielmehr stehen Themen wie Selbstsorge, Betreuung und Beschäftigung im Vordergrund. Es gäbe die Möglichkeit über betreutes Wohnen eine neue Wohnung zu finden. Diverse Institutionen bieten u. U. auch Werkstätten oder Beschäftigungsprogramme an. "K" hat Vorbehalte. Er wolle nicht in ein Wohnheim. Er liesse sich nicht einsperren. "K" macht Drohgebärden mit Gewehr im Anschlag und Ziel an die Wand. Ein PSA würde zudem zu viel Geld kosten. "PSA" erklärt, dass es mittlerweile verschiedene Formen der Betreuung gäbe. Bspw. eine eigene Wohnung mit (ambulanter) Betreuung und Anbindung an eine Tagesstruktur sei möglich. Es geht zudem auch darum ein Umfeld für "K" zu schaffen, welches ihm eine Entwicklung ermöglicht. Ständiges Schuldenmachen, ausgenutzt werden, finanziell als auch mit "ehrenamtlicher Tätigkeiten", das massiv zu teure Zimmer ab Sommer verunmöglichen ein Weiterkommen. "K" schwenkt ein und fragt nach Möglichkeiten. Ich gebe ihm exemplarisch den Flyer von Haus Leo mit. Er zeigt Interesse und wolle sich den Flyer ansehen.

### Vierte Sequenz: Administratives

Da seit längerem keine Kontoauszüge von "K" eingereicht wurden, fordere ich diese ein. "K" verspricht diese umgehend einzureichen und auch dass er garantiert, am nächsten Gespräch teilnehmen wird.