Kunz, R. & Bettoni, M. (2018) Virtuelle Community of Practice – gemeinsam an Schlüsselsituationen lernen. In: P. Arnold et al. (Hrsg.) Soziale Arbeit Online studieren. Berlin: Springer VS, 79-96.

Virtuelle Community of Practice – gemeinsam an Schlüsselsituationen lernen

Regula Kunz und Marco Bettoni

Zusammenfassung

Unsere Vision einer neuen Kultur des gemeinsamen Lernens und Wissen-Teilens in virtuellen Communities of Practice (CoP) leitet uns bei dem Versuch, den *gegenseitigen* Austausch von Wissen zwischen Wissenschaft und Praxis im Bereich Sozialer Arbeit weiterzuentwickeln. Konkret haben wir ein Netzwerk gegründet, das es Personen aus Praxis und Wissenschaft sowie Studierenden ermöglicht, kollaborativ und online eine Fallsammlung von Schlüsselsituationen der Sozialen Arbeit aufzubauen, zu diskutieren und zu nutzen. Auf der Online-Plattform des Netzwerks sind bereits etwa 60 Schlüsselsituationen ausführlich dokumentiert. In diesem Beitrag erläutern wir Inhalt und Struktur einer Schlüsselsituation sowie den Aufbau der virtuellen CoPs und des Netzwerks. Wir schildern zudem wie unsere Lösung in der Online-Lehre genutzt werden könnte und werfen zum Schluss einen Blick auf bevorstehende Entwicklungen.

Schlagwörter

Schlüsselsituationen der Sozialen Arbeit, Wissenschaft und Praxis, Communities of Practice, Kasuistik, Netzwerk, Partizipation, soziales Lernen, Online-Plattform

1 Einleitung

Die Soziale Arbeit hat sich als Wissenschaft etabliert, entsprechend ihre Forschung ausgebaut und die Praxis hat vielfältige Antworten auf gesellschaftliche Herausforderungen gefunden. Doch wie sieht es mit der Wissensverwertung, dem Austausch von Wissen zwischen Wissenschaft und Praxis und dem gemeinsamen Diskurs für eine Profession der Sozialen Arbeit aus? Wir sind der Meinung, dass da noch viel Entwicklungspotenzial liegt – es geht nämlich um viel mehr als nur um den Transfer von Forschungsergebnissen in die außerhochschulische Praxis. Wir haben eine Vision, die eine neue Kultur des gemeinsamen Lernens und Wissen-Teilens in virtuellen Communities of Practice einläutet: Praktiker*innen und Wissenschaftler*innen diskutieren und dokumentieren Schlüsselsituationen, also in ähnlicher Form wiederkehrende Situationen der Sozialen Arbeit: Sie tun dies auf der Grundlage eines Reflexionsmodells (vgl. Tov et al. 2016), unterstützt durch eine online-Plattform, und bauen so eine Fallsammlung auf. Schlüsselsituationen beschreiben konkrete Praxis und verbinden relevante Theorien, neueste Forschungsergebnisse, erforderliche Erfahrungen und Fähigkeiten von Fachkräften, zugrunde liegende Werten und einzulösende Qualitätskriterien und zeigen mögliche Handlungsalternativen auf. Praktiker*innen und Wissenschaftler*innen erarbeiten gemeinsam dieses Wissen, tauschen ihre Erfahrungen aus und entwickeln durch die Reflexion, den Wissens- und Wertebezug und den Diskurs ihre Fachlichkeit weiter. Sie können den Austausch intensivieren und sich zu einer Community of Practice zusammenschließen. Organisationen können die Fallsammlung auf der Online-Plattform sowohl zur Aus- und Weiterbildung ihrer Mitarbeiter*innen oder Student*innen als auch zur Qualitätsentwicklung ihrer Praxis nutzen. Über die Online-Plattform entsteht ein Netzwerk von Fachkräften und Organisationen aus Praxis wie Hochschule.

Ein erster großer Schritt auf diese Vision hin ist gemeistert. In einem Drittmittel finanzierten Projekt haben wir ein Netzwerk von Fachpersonen aufgebaut und mit ihnen gemeinsam die online-Plattform entwickelt. Daraus ist der Verein *Netzwerk Schlüsselsituationen Soziale Arbeit* entstanden, welcher nun als Träger der Plattform fungiert. Auf der online-Plattform setzen sich Einzelpersonen oder CoPs, welche häufig Personen aus Praxis und Hochschule verbinden, fachlich mit Schlüsselsituationen auseinander und treffen sich auch face-to-face im Rahmen von Netzwerktreffen zum Austausch und zur Weiterentwicklung der Fallsammlung, der Plattform und zu deren Implementation.

Immer mehr Hochschulen nutzen diese Plattform in der Lehre und ermöglichen den Studierenden bereits während des Studiums in eine Community von Professionellen der Sozialen Arbeit hineinzuwachsen. Und es zeigt sich, dass der Prozess genauso wichtig, wenn nicht noch wichtiger ist als das Produkt. Wir wachsen zu

einer Gemeinschaft zusammen, gewinnen Vertrauen in uns, in die Zusammenarbeit. Wir fordern uns heraus und gestalten mit unserer Kreativität etwas ganz Neues, werden Teil davon – und das motiviert. Durch das intensive Sich-Einlassen in CoPs entstehen manchmal sogar Freundschaften und neue Entscheidungs- und Austauschprozesse schöpfen neuartige Werte. Und das Schöne daran ist: Die Reise ist noch lange nicht zu Ende.

Wir erzählen in diesem Artikel von unseren Erfahrungen, Hoffnungen, von Enttäuschungen, Stolpersteinen und Herausforderungen und zeigen wie ein Netzwerk nicht nur Professionelle, Praktiker*innen und Wissenschaftler*innen, sondern bereits Studierende aufnimmt, um so gemeinsam zu lernen und die Soziale Arbeit zum Wohle der Klient*innen voranzubringen. Unser Beitrag ist als reflektierte Fallstudie zu verstehen, auch wenn wir den Fall selbst gestaltet haben (vgl. Remenyi 2012; Yin 1989). Wir erläutern zunächst kurz das Modell Schlüsselsituationen mit den Reflexionsschritten, um danach den Aufbau der virtuellen CoPs und des Netzwerks zu schildern. Wie das Modell in der online-Lehre genutzt werden kann, beschreiben wir im vierten Kapitel und ziehen am Ende ein Fazit, wo wir heute stehen und welche Entwicklungen wir weiter anstreben.

2 Das Modell Schlüsselsituationen

Wir führen nun kurz in das Modell ein, welches andernorts bereits ausführlich dargestellt wurde (vgl. z. B. Tov et al. 2016; Kunz 2015a; Stämpfli et al. 2016). Schlüsselsituationen sind Situationen, die in ähnlicher Form wiederkehren und aus der Perspektive der Professionellen als strukturierter Sinnzusammenhang erfahren (vgl. Tov et al. 2016, S. 40). Jede Situation ist in ihrem Kontext einzigartig, doch lassen sich gemeinsame Merkmale eruieren, die sich kontextunabhängig generalisieren lassen und eine Typenbildung erlauben. Grundlage für die Schlüsselsituationen war eine empirische Erhebung, welche in einem diskursiven Gruppenverfahren die Praxis der Sozialen Arbeit anhand von Schlüsselsituationen beschrieb und eine Sammlung von rund 135 Titeln und Definitionsmerkmalen dieser Situationen zum Ergebnis hatte, welche um eine typische und kurze Situationsbeschreibung ergänzt wurde (vgl. Kunz 2015b; Tov und Kunz 2009). Die Schlüsselsituationen sind also handlungsfeldübergreifend und fördern das Generalistische des beruflichen Alltags zu Tage. Sie zeigen, was den Kern der Sozialen Arbeit ausmacht.

Auf der online-Plattform sind bereits etwa 60 Schlüsselsituationen mit insgesamt etwa 120 kontextspezifischen Situationen ausführlich dokumentiert. Sie weisen

entlang des Reflexionsmodells Beschreibungen von allen acht Elementen einer Schlüsselsituation auf:

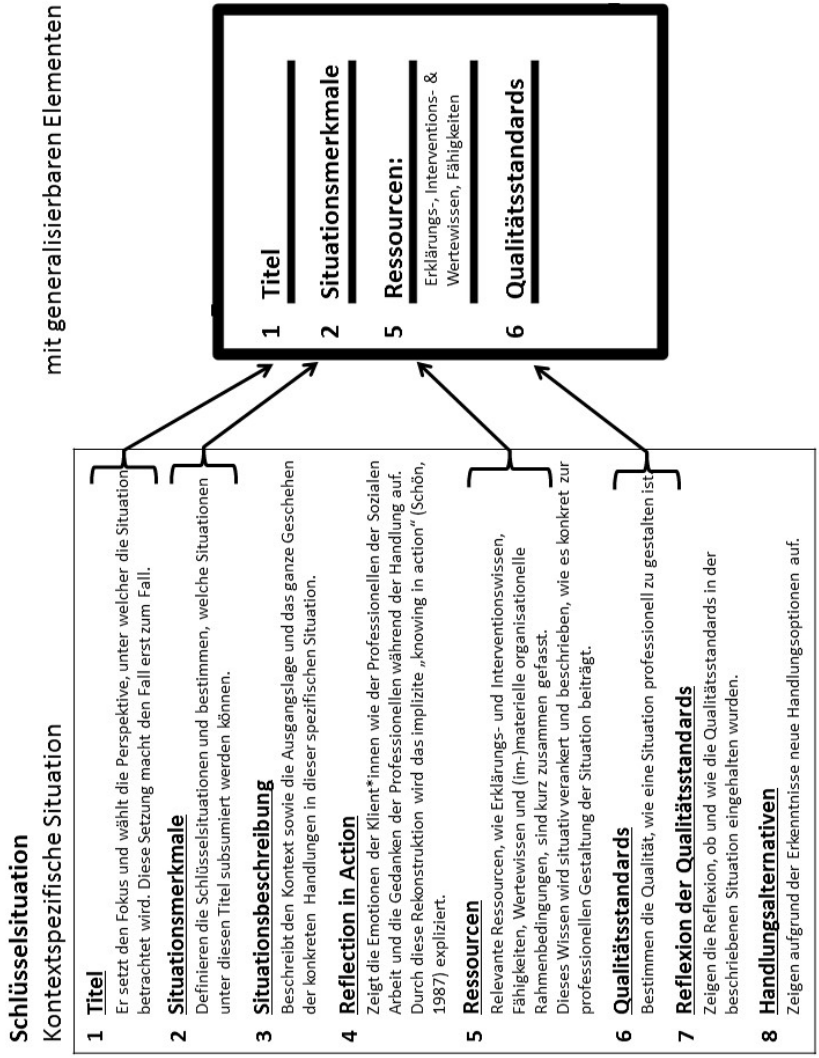

Abb. 1 Aufbau der Schlüsselsituationen in der Fallsammlung (eigene Darstellung)

Eine Schlüsselsituation verbindet das generalisierbare Allgemeine, was in allen ähnlichen Situationen zu finden ist, mit dem Besonderen, das nur spezifisch für die kontextgebundene Situation gilt. Entsprechend lassen sich einige der acht Elemente für alle ähnlichen Situationen mit demselben Titel generalisieren. Genau dieses Pendeln zwischen Allgemeinem und Besonderem zeigt sich in der Kasuistik, welche Theorie- und Fallverstehen zusammenführt (vgl. von Spiegel 2004). Sie veranschaulicht uns einerseits das Regelwissen und lehrt uns aber auch die Regelmodulation, welche für professionelles Handeln unumgänglich ist, um das Handeln nicht auf Rezepte zu reduzieren (vgl. Fischer 2008). Soziale Arbeit lernt seit ihrem Beginn an Fällen Kasuistik, führt die verschiedenen Wissensbestände zusammen und bezieht sie auf eine konkrete Handlung in einem kontextgebundenen Fall. Sie gilt für Professionen als Königsweg für die Relationierung von Wissen und Handeln, für die Einsozialisation von Noviz*innen und für die stete Selbstvergewisserung der eigenen reflexiven Professionalität von Expert*innen (stellvertretend vgl. Dreyfus und Dreyfus 1987; Dewe 2012; Terhart 1985). Das Modell Schlüsselsituationen schafft mit der Systematik der Titel einen empirisch gewonnenen Referenzrahmen, um ähnliche Situationen und das dazu hilfreiche Regelwissen zu erkennen, und trägt dazu bei, Wissen situativ zu verankern, indem die Regeln moduliert werden (vgl. Lave und Wenger 1991). Diesen Ansatz bezeichnet Kunz (2015a/b) als situative Kasuistik.

Der Ansatz der Community of Practice dient nun dazu, den Wissensaspekt in der Kasuistik mit dem diskursiven Element zu verbinden. Wissen ist nicht einfach gegeben, sondern muss angeeignet, gedeutet und auf den Kontext bezogen werden. Diese situative Verankerung ergibt erst den Sinn (vgl. Wenger 1998). Nur punktuell durchlaufen wir diesen Prozess alleine, in der Regel stehen wir im Austausch mit anderen Menschen, mit welchen wir eine Praxis teilen. Indem wir zusammen, also partizipativ, eine Aufgabe erfüllen, gestalten wir Sinn und erfahren die Bedeutung unseres Tuns und Denkens. CoPs stellen das gemeinsame Lernen und den Wissensaustausch ins Zentrum ihrer gemeinsamen Aufgabe-„Domain" („gemeinsamer Aufgaben- und Wissensbereich"): Hier handelt es sich um das erste von drei Merkmalen gemäß Wenger (Wenger zitiert nach Tov et al. 2016, S. 87). Man möchte dazu gehören und eignet sich deshalb die Praxis an, die in der CoP gelebt wird: „practice" gilt als zweites Merkmal einer CoP („eine Praxis, die basierend auf der gemeinsamen Handlung zu einem geteilten Wissen und Repertoire führt", Wenger zitiert nach Tov et al. 2016, S. 87). Dabei kann man legitimiert an der Peripherie einer CoP aktiv sein oder mitten im Zentrum. Noviz*innen und Expert*innen lernen gemeinsam. Nicht mehr Status, Funktion oder Rolle stehen im Zentrum, sondern das Wissen, die Gemeinschaft, das gemeinsame Handeln und damit die Zugehörigkeit zur „community" („Gemeinschaft, die aus den Personen besteht,

die miteinander in Beziehung stehen und für die die Domäne, der gemeinsame Aufgaben- und Wissensbereich, von Bedeutung ist", Wenger zitiert nach Tov et al. 2016, S. 87). Den Ansatz der CoP legten wir unserem Netzwerk zugrunde, wie wir nun im nächsten Kapitel ausführen werden. In CoPs machen die Mitglieder die Erfahrung, wie die Bedeutung von Praxis und Wissen ausgehandelt, wie Sinn gestaltet werden muss. Im Diskurs stärken sie zudem ihre professionelle Identität.

3 Virtuelle CoP und Netzwerk

Wir wollten keine Fallsammlung schaffen, die nur Daten sammelt, sondern unsere Vision war es, eine lebendige Community von Professionellen der Sozialen Arbeit aufzubauen, welche im Austausch zwischen Wissenschaft und Praxis gemeinsam um ein Verständnis von Professionalität anhand von konkreten Situationen ringt (vgl. Kunz et al. 2016). Die Community wuchs schnell über die Ländergrenzen hinweg und es entstanden gemäß des Ansatzes von Wenger et al. (2002a) lokal verteilte CoPs. Einige schafften dennoch die Hürde, sich über große geografische Distanzen hinweg zusammen zu setzen und über online-Meetings auszutauschen und die gemeinsame Arbeit auf der Plattform zu realisieren. Die regelmäßigen face-to-face-Treffen für die ganze Community sind jedoch wesentlich, um die Gemeinschaft nicht nur virtuell zu erleben: Es ist wichtig sich besser kennen zu lernen und Weiterentwicklungen zu diskutieren. Wir haben zur Gestaltung der Community das Grundlagenwissen aus dem Community Management genutzt und daraus Ableitungen für unseren Kontext erarbeitet (vgl. Tschopp et al. 2016). Wesentlich ließen wir uns von den Gestaltungsprinzipien für CoPs nach Wenger et al. (2002b) leiten, d. h., auf Evolution ausrichten, Dialog zwischen innerer und äußerer Perspektive ermöglichen, Partizipation auf verschiedenen Stufen fördern, öffentliche wie private Begegnungsräume schaffen, den Nutzen und die Domäne fokussieren, Vertrautes mit Anregendem kombinieren und einen Rhythmus kreieren. Im Zentrum der „Kultivierung" jeder CoP stehen ihre Aufgabe, die sie sich gibt (domain), ihre geteilte Praxis, die sie lebt, und ihre Gemeinschaft, die die Zusammengehörigkeit stärkt (community). Die CoPs machen sich die Implementierung des Reflexionsmodells in ihrem Kontext zur Aufgabe, erarbeiten gemeinsam eine Schlüsselsituation aus ihrer Praxis oder kommentieren, diskutieren und überarbeiten bereits bestehende Situationen auf der online-Plattform. In der Titelsammlung der Schlüsselsituationen zeigt sich eine geteilte Fachlichkeit, die von Wissenschaftler*innen wie Praktiker*innen verstanden wird. Diese Erfahrung bestärkt uns in der Annahme, dass wir Schlüsselsituationen „Reifikate" betrachten,

die als „boundery objects“, die Grenzen von CoPs überwinden (vgl. Ackermann und Bakker 2011).

Neben der Community, welche sich auf den Fachdiskurs konzentriert, bildet sich ein Netzwerk als Träger der online-Plattform und zur Verbreitung des Modells. Es entstehen feste Kooperationen mit Hochschulen und Praxisorganisationen. Zusätzlich werden Fachpersonen zertifiziert, welche zur Beratung, Implementierung oder Einführung des Modells von interessierten Organisationen hinzugezogen werden können. Für das Netzwerk wählten wir die Vereinsform als Organisationsstruktur, welche unter demokratischen Vorzeichen eine hohe Mitgestaltung seitens der Mitglieder ermöglicht.

Die Verbindung zwischen Netzwerk und Community bildet die Schlüssel-CoP, welche sich die Gestaltung der Plattform zur Aufgabe gemacht hat. Sie besteht aus den Vereinsmitgliedern, zu welchen Vertretungen der Kooperationspartner*innen und die zertifizierten Fachpersonen gehören. CoPs wählen aus ihren Mitgliedern eine Koordinationsperson, welche den Kontakt zur Schlüssel-CoP herstellt, Vereinsmitglied werden und aktiv daran teilnehmen kann. Diese Struktur erlaubt es, von der Peripherie her ins Zentrum zu wachsen und gestaltend auf die Community wie auch das Netzwerk zu wirken.

Die online-Plattform ist für die Kooperation und Kommunikation im Netzwerk und für den Fachaustausch in der Community zentral, wird aber durch Videokonferenzen, unsere Website, den Newsletter, Blogs und (vereinzelt) Mails ergänzt. Das jährliche face-to-face-Netzwerktreffen verbindet alle Aktiven, festigt das Netzwerk und erhöht die Aktivitäten in der Community. Nach dieser kurzen Übersicht über unser Netzwerk und die virtuelle Community möchten wir im nächsten Kapitel aufzeigen, wie diese im Rahmen der Ausbildung von Student*innen genutzt werden können.

4 Netzwerk und virtuelle CoP im Ausbildungskontext

Das Modell Schlüsselsituationen eröffnet vielfältige Möglichkeiten der Nutzung im Ausbildungskontext und trifft mit seiner Systematik und den exemplarischen Situationen den Nerv der Zeit, denn beispielsweise Pantucek moniert, dass ein funktionierendes Bachelor-Curriculum weder oberflächlich noch spezialisiert, sondern nur exemplarisch-generalistisch ausgerichtet sein kann:

> „Oberflächlich, weil es im Versuch, das Ganze vollständig abzubilden, auf Tiefenbohrungen verzichtet. Oder spezialisiert, weil es eine Auswahl zu treffen hat, wo es

> seine Tiefenbohrungen ansetzt. Es kann aber auch generalistisch sein, wenn es die Auswahl als exemplarische begreift und das deutlich zu machen versucht. Wenn also im Besonderen das Allgemeine entdeckt wird. Die Zukunft der Bachelor-Studiengänge wird also exemplarisch-generalistisch sein müssen.“ (Pantucek 2011, S. 53)

Das Modell Schlüsselsituationen ermöglicht durch die Pendelbewegung zwischen Allgemeinem und Spezifischem, also dem Bezug zwischen generalisiertem Titel und kontextspezifischer Situation, im Reflexionsverfahren das Exemplarisch-Generalistische zu entdecken. Im Folgenden zeigen wir die diversen Möglichkeiten auf, wie mit Schlüsselsituationen in der Lehre gearbeitet werden kann.

4.1 Variationen des Einsatzes

Das Spektrum ist breit, geht es um die Frage, wie mit dem Reflexionsmodell Schlüsselsituationen gearbeitet, der Diskurs in CoPs gestaltet, der Austausch und die Zusammenarbeit mittels der online-Plattform unterstützt werden kann. Nachstehend haben wir verschiedene relevante Aspekte herausgearbeitet, welche eine Bandbreite an Variationen zulassen.

Von offline über Blended Learning zu rein online, mit oder ohne eigenem geschlossenen Bereich auf der Plattform

Grundsätzlich kann man das Reflexionsmodell für sich alleine anwenden, um seine Handlungspraxis zu reflektieren oder sich im kasuistischen Denken einzuüben. Man kann dies auch in einer CoP tun, einer Intervisionsgruppe, in einer Fallwerkstatt an der Hochschule, in einem rein mündlichen oder auch dokumentierten Prozess. Möchte man bei der Dokumentation in einen anregenden Austausch kommen, bieten sich Kollaborationsplattformen an. Dies kann z. B. die Lernplattform der Hochschule sein. Möchte man hingegen die Online-Plattform Schlüsselsituationen als Netzwerk, Wissensressource und zum Austausch nutzen, kann man entweder die Autor*innenrechte erwerben, kostenlos direkt im öffentlichen Bereich schreiben und eine Schlüsselsituation erarbeiten. Ist einem das zu hochschwellig, dann kann man mit dem Verein *Netzwerk Schlüsselsituationen* eine Vereinbarung eingehen und erhält einen kostenpflichtigen geschlossenen Bereich mit entsprechendem Support, der die nötige Stabilität und eine geschützte Lernumgebung für die Lehre bietet. Die Lehre kann dann als Blended Learning konzipiert werden, wobei sich einführende Veranstaltungen face-to-face mit der Begleitung über die online-Plattform abwechseln, auf welcher die Studierenden ihre Situationen erarbeiten und Feedback von Dozierenden erhalten. Man kann die Lehre auch rein online gestalten, Tutorials

für die Einführung der Plattform und des Modells nutzen und das gemeinsame Schreiben, Diskutieren, Kommentieren und Fragenstellen online unterstützen.

Alle acht Prozessschritte oder nur punktuelle Bearbeitung einzelner Aspekte des Reflexionsmodells

Das Reflexionsmodell umfasst acht Stufen, die nacheinander erarbeitet werden, um eine Schlüsselsituation vollständig zu beschreiben. Man kann jedoch sehr frei auch einzelne Elemente fokussieren und diese ins Zentrum der Reflexion stellen. In unserem Buch haben wir in Kapitel 4.5 (vgl. Tov et al. 2016) vielfältige Möglichkeiten zu jedem Prozessschritt und dazu das zu erreichende Ziel und den entsprechenden Lernprozess gemäß dem integrierenden Lernmodell nach Kaiser (2005) beschrieben. Dies eignet sich für die Hochschul- wie die Praxisausbildung gleichermaßen. Gerade bei limitierten Zeitressourcen ist der spielerische Umgang mit einzelnen Elementen sehr hilfreich, vorausgesetzt, die anleitende Person kennt das Modell umfänglich.

Homogene Zielgruppe versus heterogene Erweiterung auch über die Hochschule hinaus

Das Modell kann in herkömmlichen Formaten, wie dem Praxisgespräch, der Intervision, in Fallwerkstätten oder Begleitveranstaltungen zur Praxisphase, eingesetzt werden. Dabei sind Studierende jeweils die Zielgruppe. Sie kommen meist homogen aus einem Jahrgang, sind jedoch häufig heterogen zusammengesetzt, was die praktischen Handlungsfelder betrifft. Indem im Modell die generalisierbaren Elemente herausgearbeitet werden, ist es einerseits möglich, das Handlungsfeldübergreifende – und damit den Kern der Sozialen Arbeit – und andererseits das Kontextspezifische und situationsgebundene zu akzentuieren.

Mit der Nutzung der Plattform eröffnen sich neue Möglichkeiten der Kooperation und man kann die Praxispersonen, welche die Studierenden in der Praxis begleiten, ebenfalls in die Lehre involvieren und an der Erarbeitung der Schlüsselsituation beteiligen. Das eröffnet einen Wissensaustausch über bisherige Organisationsgrenzen, Funktionen und Rollen hinweg. Die Schlüsselsituationen werden als „boundary objects“ (Wenger et al. 1998), welche die Grenzen von CoPs überwinden, genutzt. Alle involvierten Personen, konkret: Dozierende, Studierende, Praxisanleitende, können CoPs bilden und sie die Erfahrung des gemeinsamen Lernens auf gleicher Augenhöhe machen lassen oder im klassischen Format der Lehre in den bisherigen Rollen tätig sein.

Einzelnes Modul oder Strang durch das Curriculum

Die Schlüsselsituationen können einmalig in einem Modul eingesetzt werden, um einen Schwerpunkt auf das Reflexionsverfahren und die Einsozialisierung in das kasuistische Denken zu legen und ein Verständnis für reflexive Professionalität aufzubauen. Dies kann vorbereitend, parallel oder nach der Praxisphase geschehen. Das Modell eröffnet auch die Dimension, die Schlüsselsituationen als roten Faden durch das ganze Studium zu ziehen, da die Fähigkeit, alle in der Titelsammlung beschriebenen Situationen professionell gestalten zu können die professionellen Grundkompetenzen umfasst, die am Ende eines generalistischen, berufsbefähigenden Bachelors in Sozialer Arbeit erreicht werden müssen. Dazu ist anzumerken, dass die Sammlung der Titel aus dem Jahre 2005 stammt und nun über die Tätigkeit des Netzwerks auf der Plattform aktualisiert wird.

4.2 Erfahrungen und Herausforderungen

Die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten generieren unterschiedlichen Nutzen und unterschiedliche Herausforderungen, die wir hier nun darlegen möchten.

Komplexität: Reflexionsmodell – CoP-Community-Netzwerk

Bei didaktischen Konzepten sind die Ziele deutlich zu machen und die Möglichkeiten schrittweise zu erweitern, weil die Komplexität sonst Diffusität und dadurch eher Widerstände erzeugt, wie unsere Erfahrung zeigt. Ob man die eigene Situation anhand der 8 Schritte des Modells reflektiert, dabei das gemeinsame Lernen in einer CoP erfährt, die online-Fallsammlung als Wissensressource nutzt oder sich aktiv in der virtuellen Community beteiligt, erfordert unterschiedliche Einführungen und unterschiedliches Hintergrundwissen. Zu verstehen, wozu die virtuelle CoP über den eigentlichen Modulanlass hinausgeht, genutzt werden kann und was deren Vision ist, braucht Zeit.

Wir machen die Erfahrung, dass sich einige Studierende durch das Kennenlernen des Modells im Studium für die Idee begeistern lassen und interessiert sind, auch nach Modulabschluss ins Netzwerk hineinzuwachsen. Wir begleiten sie beim Veröffentlichen ihrer Schlüsselsituation, engagieren sie als Tutor*innen bei der nächsten Moduldurchführung, laden sie zu Netzwerktagungen ein und lassen sie erfahren, wie die Mitarbeit im Netzwerk ihre fachliche Entwicklung fördert.

Community

Dozierende, welche in der Lehre das Reflexionsmodell nutzen, müssen nicht gleichzeitig im öffentlichen Bereich der Plattform aktiv sein. Das wäre natürlich im Sinne von Modelllernen ideal, bildet aber bis jetzt nicht die Realität ab. Für viele ist es bereits ein herausfordernder Kulturwandel, dass der geschlossene Bereich auf der Plattform für alle parallel stattfindenden Kurse an der eigenen Hochschule geöffnet ist. Neue Dozierende können dabei von den Erfahrenen lernen, wie diese ihre Feedbacks an Studierende geben und Studierende können die Erarbeitung der Schlüsselsituation ihrer Kolleg*innen mitverfolgen. Diese Offenheit des Austausches über die Grenzen der eigenen Lerngruppe hinaus, ist für Viele ungewohnt und steht im Kontrast zum sonstigen Studienbetrieb. Ebenso ungewohnt oder sogar befremdend ist die Du-Kultur der Community im öffentlichen Bereich. Ergebnisse eines Forschungsprojekts, welches von Masterstudent*innen unserer Hochschule durchgeführt wurde (vgl. Meier und Gasser 2016/2017), offenbaren dies eindrücklich:

> „Ich war sehr unsicher, ob ich das richtig mache und das hat mich etwas verunsichert, gerade diese Öffentlichkeit." (Meier und Gasser, 2016, S. 21)

> „Das war sehr gewöhnungsbedürftig am Anfang, für mich war das ein Knackpunkt. Das passte mir überhaupt nicht. Auch dass alle auch sehen, was einem oder den anderen die Dozentin kommentiert." (Meier und Gasser 2016, S. 21)

> „[…] dann duzt man dann auf einmal alle Dozentinnen und Dozenten wo man dann mit der Frau Kunz einmal einen Kommentar austauscht und dann spätestens dann wird es ziemlich komisch…" (Meier und Gasser 2016, S. 21)

Der kulturelle Bruch zwischen Community und sonstigem Studienbetrieb ist nicht aufzulösen, sondern erfordert von den Studierenden wie Dozierenden, mit diesen unterschiedlichen Kulturen umzugehen und sie produktiv zu nutzen. Insgesamt gelingt dies, wie die Modulevaluationen unserer Hochschule zeigen und folgende Interviewpassage auf den Punkt bringt:

> „[…] das ist völlig eine andere () Einstellung, da geht es einfach Mal endlich nicht mehr um Konkurrenz, sondern es geht um gemeinsames Lernen () das ist einfach das Tolle an der Community und an der Plattform." (Meier und Gasser 2017, S. 14)

Eine solche Aussage gibt Hoffnung, dass die Vision der Community und der online-Plattform verstanden wird und einige Studierende den Gewinn der online-Plattform entdecken, über welche sie während und nach ihrem Studium die fachliche Expertise kostenlos als Community-Mitglied stets weiterentwickeln können.

Modell

Das Reflexionsmodell erscheint durch die klare Strukturierung in acht Prozessschritte und die Reduktion auf eine Situation einfach, erweist sich dann in der Bearbeitung aber als sehr anspruchsvoll und komplex, was eine empirische Untersuchung belegt:

> „Die beforschten Studierenden müssen mit Komplexität auf mehreren Ebenen umgehen. Nicht nur das Modell an und für sich erweist sich als vielschichtig, sondern auch dessen einzelnen Teilaufgaben sind in der Bearbeitung komplex, wie beispielsweise die Suche nach Wissensressourcen. Dieser Arbeitsschritt kann jedoch die Relationierung von Wissensbeständen einüben […]. Allerdings bringt die Umfänglichkeit der Wissensbestände die Studierenden teilweise innerhalb der zu bearbeitenden Situationen in einen handlungspraktischen Modus des Stillstands oder der Überforderung.“ (Fiebig 2016, S. 183)

Dieses Ergebnis zeigt, dass die Studierenden unbedingt begleitet werden müssen und immer wieder Orientierung brauchen. Gerade der Ressourcenschritt und damit die Relationierung von Wissen und Handeln muss durch die Dozierenden vormodelliert werden. Es ist der anspruchsvollste Schritt für uns alle. Insgesamt zeigen die Evaluationen aber ein erfolgreiches reflexives Lernen mittels Schlüsselsituationen, wie folgende Aussagen illustrieren:

> „[…] der Ertrag hat mich mega gut gedünkt, also wirklich der Ablauf bei diesen acht Schritten irgendwie dass man wirklich die Situation vergegenwärtigt und nachher denkt man zuerst mal Erklärungswissen und nachher dann denken wie hätte ich anders handeln können wie kann nachher die Organisation handeln das hatte irgendwie einfach so einen roten Faden.“ (Meier und Gasser, 2016, S. 12)

> „[…] ich habe glaub im ganzen Studium nicht so viel gelernt wie dort es war für mich extrem nachhaltig und ähm äh ich habe dort eigentlich so viele Wissensinhalte ( ) verknüpfen können wieder auffrischen in einem anderen Kontext brauchen und auf die Praxis beziehen […]“ (Meier und Gasser 2017, S. 11)

Dabei ist der bereits beschriebene Kulturwandel zu bedenken. Lernkonzepte bisheriger Curricula gehen vor allem von Wissensaneignung aus. Die Mitarbeit in CoPs beruht auf Partizipation, eine Form des sozialen Lernens. Dies eröffnet neue Lernperspektiven und -erfahrungen, die durch neue digitale Medien noch verstärkt werden können. Der Fall wird zur „Reifikation“, also zu einem Ergebnis, welches gemeinsam entstand und die Identifikation mit der CoP stärkt. Zudem dient der Fall als Brücke, als „boundary object“, welches von anderen CoPs aufgenommen und in ihrem Kontext neuen Sinn erhalten kann. Eine CoP stellt sich eine gemeinsame Aufgabe, welche handlungsorientiertes Lernen ins Zentrum rückt. Über das Netzwerk erfährt man eine neue Form des sozialen Lernens: Im Unterschied zum

Studiengang, der sich durch ein stetes Kommen und Gehen auszeichnet, erlebt man CoPs, welche in einem anderen Tempo entstehen und vergehen. Diese Prozesse brauchen Kultivierung, Personen, die sich darum kümmern und in Offenheit mit dieser Vielfalt umgehen können. Ein Kulturwandel ist angesagt.

Online-Plattform

Eine online-Community ermöglicht neue Formen des sozialen Lernens und der Kollaboration: die gemeinsame Suche und Gestaltung von Sinn – „negotiation of meaning„ gemäß Wenger (zitiert nach Tovet al. 2016, S. 93) fördert den Diskurs, die Verständigung und die Herausbildung der eigenen beruflichen Identität. Das digitale Medium ist jedoch häufig noch unvertraut und braucht Übung in der Anwendung, wie folgende Interviewaussagen zeigen:

> „Also sagen wir, Spaß macht's nicht, so einfach Freude, einfach vom Feeling her; gut, das muss es ja vielleicht auch nicht." (Meier und Gasser 2016, S. 18)

> „[…] dass es einen Zwischenspeicher gibt, muss man erst merken." (Meier und Gasser, 2016, S. 18)

> „Ich bekomme immer wieder Benachrichtigungen von Leuten, die ich nicht kenn und mit denen ich noch nie kommuniziert habe, das ist mir ein Rätsel, wieso ich da teilweise eine Flut von 20 Veränderungen erhalte." (Meier und Gasser 2016, S. 18)

> „[…] ich hab's dann einfach irgendwo draufgeladen […]" (Meier und Gasser 2017, S. 14)

Die Plattform wird aufgrund solcher Evaluationen laufend optimiert und den Bedürfnissen der Community angepasst. Die Benutzer*innenfreundlichkeit ist zentral für ihren Fortbestand.

4.3 Partizipation von Studierenden

Eine Hoffnung scheint sich zu erfüllen, wenn wir über die Lehre Studierende für das Modell begeistern und sie für die aktive Mitarbeit in der Community und im Netzwerk gewinnen können, die weit über das Modul und auch über das Studium hinausgehen. Studierende lernen so nicht nur im Trockenbecken der Hochschule, sondern fassen Mut, bereits während des Studiums in der Realität einer Community von Fachpersonen zu lernen und zu partizipieren. Wir rechnen damit, dass sich dadurch auch der Berufseinstieg vereinfacht, weil sie bereits vernetzt sind und gelernt haben, auf die Unterstützung im Netzwerk zu vertrauen, erfahren haben, wie geteiltes Wissen Mehrwert generiert und nun wissen, dass es keine dummen Fragen

gibt. Sie können ganz getrost in das Berufsleben einsteigen, weil sie den Slogan „Let the network do the work“ verinnerlicht haben. Dazu drei ganz konkrete Beispiele.

Beeindruckend ist das aktuelle Beispiel einer Studentin, die auf das Modell gestoßen ist und es nun bottom up an ihrer Hochschule etablieren möchte. Sie organisiert gemeinsam mit ihrer Professorin eine Veranstaltung für Kommiliton*innen, um das Modell bekannt zu machen und einzuüben. Wir haben zusammen mit ihr und weiteren Interessierten eine neue CoP „Implementierung des Modells an Hochschulen“ gegründet. Bisher bildeten sich dazu vor allem lokale CoPs vor Ort. Wir tauschen uns nun rege über geografische Distanzen hinweg aus, geben uns gegenseitig Tipps, stellen unsere erarbeiteten Konzepte, Materialien zur Verfügung, offen im Netzwerk, nur wenig Vertrauliches auf einer geschlossenen Seite. Diese Form der Zusammenarbeit in der Lehre ist sehr motivierend. Hier wird also eine virtuelle CoP gerade sehr erfahrbar. Es funktioniert! Es braucht nur Mut, den ersten Schritt zu wagen, dann ergibt sich, wie so häufig, alles andere im Fluss und die alten Muster beginnen sich zu verändern.

Ein weiteres Beispiel zeigt sehr schön Synergieeffekte, die sich in den neuen Formen der Zusammenarbeit im Netzwerk ergeben können. Eine vom Modell begeisterte Studentin war nach Modulabschluss weiterhin in der Praxis als Praktikantin aktiv. In dieser Organisation war ein CoP-Mitglied als Supervisorin tätig und ein anderes in leitender Position. Zusammen wurden sie zur treibenden Kraft, das Modell für diesen Kontext bedarfsgerecht zu nutzen. Ihre Überlegungen haben sie auf der Plattform ausgetauscht und dies sind hilfreiche Erfahrungswerte für andere.

Wir machen noch eine dritte wesentliche Erfahrung mit Studierenden. Diejenigen Studierenden, die vom Netzwerk aufgrund ihres Interesses begleitet wurden, ihre im Modul erarbeitete Schlüsselsituationen für den öffentlichen Bereich aufzubereiten, sagten alle zu, als wir sie anfragten, im folgenden Jahr als Tutor*innen im Modul tätig zu werden. Sie wollten sich alle auf das Neue einlassen und freuten sich über die stärkere Einbindung ins Netzwerk. So wächst man von der Peripherie ins Zentrum.

5 Fazit

Eines ist zum jetzigen Zeitpunkt sicher: Das Reflexionsmodell verbreitet sich. Immer mehr Hochschulen interessieren sich dafür und implementieren das Modell auf die eine oder andere Weise in die Lehre. Doch die Vision der Plattform, also die Idee, die Ergebnisse der Reflexionen auf der Plattform als Fallsammlung zu dokumentieren und gemeinsam die Frage von Qualität und Professionalität zu diskutieren, fasst eher langsam Fuß. Der Prozess dauert viel länger als erwartet und zeigt uns, dass

mit der Nutzung der Plattform als digitalem Medium ein Kulturwandel einhergeht – und Kulturveränderung braucht Zeit. Nehmen wir sie uns, es besteht keine Eile.

Im Sommer 2017 sind 1.449 Personen auf der Plattform registriert, davon haben sich rund zwei Drittel über eine Hochschule angemeldet. Somit kommen 44 % der Mitglieder aus der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW, 19 % von anderen Hochschulen im deutschsprachigen europäischen Raum und 37 % aus der Praxis, unabhängig von einer Hochschule, doch sind sie vielleicht durch diese darauf aufmerksam geworden. Es registrieren sich im Schnitt etwa 4 bis 5 Personen pro Woche, Tendenz steigend, das ergibt etwa 250 Neuanmeldungen außerhalb der Hochschulen pro Jahr. Es stellt sich also die Frage, was ist die notwendig kritische Masse, um mit der Plattform einen „turnaround" zu schaffen? Millington (2012) versteht unter kritischer Masse, wenn mehr als 50 % des Wachstums und der Aktivitäten aus der Community heraus entstehen und nicht durch eine*n Community Manager*in angestoßen werden. Soweit sind wir noch nicht. Der Vorstand des Vereins *Netzwerk Schlüsselsituationen* ist immer noch starker Treiber, zusammen mit einigen CoP-Mitgliedern, insgesamt etwa 15 Personen. Über die Lehre werden jedoch immer mehr Personen in der Community aktiv. Zurzeit haben wir nur noch wenige Kooperationen mit Praxisorganisationen. Durch die Zertifizierung von Fachpersonen durch den Verein *Netzwerk Schlüsselsituationen* erhoffen wir uns nun neue Multiplikationseffekte und neue Impulse gerade auch aus der und für die Praxis.

Was die Größe und Qualität der Fallsammlung auf der online-Plattform betrifft, zeigt sich, dass der Aufbau des Netzwerkes und die Implementation des Modells bisher vor allem im Hochschulkontext im Vordergrund standen. Nun muss die inhaltliche Aufbauarbeit vorangetrieben werden, damit die neu angemeldeten Personen, die die bisherigen Entwicklungen im Netzwerk nicht kennen, denen die Kultur nicht vertraut ist und die vielleicht nicht realisieren, wie jung die Plattform ist, auf der Plattform genügend interessantes Material finden. Es ist eine große Herausforderung, nach Projektabschluss neue CoPs zu bilden, welche bestehende Schlüsselsituationen qualitativ überarbeiten und sie mit aktuellem Wissen anreichern. Wir müssen derzeit also gut auf das Verhältnis von reichhaltigen Inhalten und Mitgliederzahlen achten und entsprechende Schwerpunkte in der Steuerung setzen. Und nicht zuletzt stellt sich auch die finanzielle Frage, ob die Plattform selbsttragend ist. Gemäß unserem Businessplan sollten wir das in drei bis vier Jahren geschafft haben. Bis dahin sind wir auf Drittmittel und Spenden angewiesen.

Doch stellen wir immer wieder fest: Die Vision ist ansteckend, die Idee zündet und zeigt erste Wirkungen, wie folgender Kommentar auf der Plattform dokumentiert:

„Ich finde die Situation sehr ähnlich in unserem pädagogischen Alltag auf der Wohngruppe mit Jugendlichen wieder. Die Auseinandersetzung mit Handlungsalternativen und mit Erklärungs- und Interventionswissen scheint mir hier sehr ausführlich und gibt viele Inputs. Insbesondere auch die erweiterte Diskussion um andere Handlungsmöglichkeiten und kreative Lösungsansätze zur Vermeidung des doch manchmal auftretenden Gefühls der Hilflosigkeit finde ich hilfreich. Das Problem, in einer Situation anzustehen und sich am liebsten aus der Situation herausnehmen zu wollen versus der Wirksamkeit des ‚Dranbleibens', wenn man sich aber vielleicht im Moment nicht befähigt fühlt, diese Auseinandersetzung auch auszuhalten, ist sicher jedem bekannt. Gerade bei unerfahreneren PSAs [Professionelle der Sozialen Arbeit, R.K./M.B.] oder auch, wenn man aus irgendwelchen Gründen nicht so viel Energie hat ist es manchmal im Alltag echt schwierig. Die hier vorgeschlagenen Handlungsalternativen sind sehr wertvoll und sogar so anpassbar, dass sie tw. direkt mit den Jugendlichen eingesetzt werden könnten.
Ich nehme diese Schlüsselsituation mit in die Begleitung einer Praktikantin […] zwar nicht 1:1, aber ich werde mit ihr eine ähnliche Situation in einer abgeschwächten Form zur Reflektion aufgleisen. Und dafür bin ich schon sehr froh um die theoretischen Inputs.
alles in allem […] Merci!" (Kommentar eines Mitglieds auf der Plattform am 15. März 2016)

Wir haben unterdessen gelernt, dass der partizipative Aufbau eines Netzwerkes und einer Community mit einer online-Plattform einem Marathon und keinem Sprint gleicht. Und wir haben gelernt, dass ein Marathon im Tempo und Rhythmus der Community einer inspirierenden Entdeckungsreise gleicht, voller Abenteuer, Freude, Neugier, Spaß, ungeahnten Potenzialentfaltungen und gemeinsam gemeisterten Herausforderungen. Die Reise geht also weiter und wir suchen interessierte Weggefährt*innen. Willkommen im Netzwerk! (www.schluesselsituationen.net)

Literatur

Ackermann, Sanne, und Arthur Bakker. 2011. Boundery Crossing and Boundary Objects. *Review of Educational Research* 81 (2): 132–169. doi: 10.3102/0034654311404435.

Dewe, Bernd (2012). Akademische Ausbildung in der Sozialen Arbeit – Vermittlung von Theorie und Praxis oder Relationierung von Wissen und Können im Spektrum von Wissenschaft, Organisation und Profession. In *Professionalität Sozialer Arbeit und*

Hochschule. Wissen, Kompetenz, Habitus und Identität im Studium Sozialer Arbeit, Hrsg. Roland Becker-Lenz, Stefan Busse, Gudrun Ehlert, und Silke Müller-Hermann, 111–128. Wiesbaden: VS.

Dreyfus, Hubert L., und Stuart E. Dreyfus, 1987. *Künstliche Intelligenz*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.

Fiebig, Heike. (2017). *Schlüsselsituationen Sozialer Arbeit – Ein neuer Ansatz zur Relationierung von Theorie und Praxis? Eine Rekonstruktion handlungsleitender Orientierungen Studierender im Bachelor Soziale Arbeit*. Technische Hochschule Köln: Fakultät für Angewandte Sozialwissenschaften. https://epb.bibl.th-koeln.de/frontdoor/index/index/docId/1014 [14.01.2018].

Fischer, Wolfram. 2008. Fallrekonstruktion und Intervention. In *Fallverstehen und Fallstudien. Interdisziplinäre Beiträge zur rekonstruktiven Sozialarbeitsforschung*, Hrsg. Cornelia Giebeler, Wolfram Fischer, Martina Goblirsch, Ingrid Miethe, und Gerhard Riemann, 22–32. Opladen: Barbara Budrich.

Kaiser, Hansruedi. 2005. *Wirksames Wissen aufbauen. Ein integrierendes Modell des Lernens*. Bern: hep.

Kunz, Regular, und Eva Tov. Hrsg. 2009. S*chlüsselsituationen aus der Praxis der Sozialen Arbeit. Empirisch erhobene Sammlung an der Hochschule für Soziale Arbeit*. Basel im Herbst 2005. http://www.schluesselsituationen.ch/docs/publikationen/situationensammlung-2009 [14.01.2018].

Kunz, Regula. 2015a. Situative Kasuistik – Die Relationierung von Theorie und Praxis durch Schlüsselsituationen. In *Methodisch Handeln. Impulse zur Professionalisierung der Sozialen Arbeit*, Hrsg. Eberhard Bolay, Angelika, und Marc Weinhardt, 77–89. Wiesbaden: VS.

Kunz, Regula. 2015b. *Wissen und Handeln in Schlüsselsituationen der Sozialen Arbeit. empirische und theoretische Grundlegung eines neuen kasuistischen Ansatzes*. Faculty of Humanities: University of Basel. http://edoc.unibas.ch/38583/1/Kunz_Diss_Schluesselsituationen_20150920_pdf_A_gesamt_A1a.pdf [14.01.2018].

Kunz, Regula, Dominik Tschopp, und Pilar Gonzalez. 2016. Zusammenarbeit in Communities of Practice am Beispiel des Netzwerks Schlüsselsituationen der Sozialen Arbeit. In *Digitale Medien: Zusammenarbeit in der Bildung. Medien in der Wissenschaft*, Hrsg. Josef Wachtler, Martin Ebner, Ortrum Gröblinger, Michael Kopp, Erwin Bratengeyer, Peter Steinbacher, Christian Freisleben-Teutscher, und Christine Kapper, 234–247. Münster: Waxmann. http://2016.gmw-online.de/wp-content/uploads/243.pdf [14.01.2018].

Lave, Jean, und Etienne Wenger. 1991. *Situated learning: Legitimate peripheral participation*. New York: Cambrindge University Press.

Meyer, Cheryl, und Nadja Gasser. 2017. *Wissenschaftlicher Artikel zum Praxisprojekt Modell & Plattform Schlüsselsituationen*. Fachhochschule Nordwestschweiz: Hochschule für Soziale Arbeit. http://www.schluesselsituationen.ch/docs/publikationen/Meyer_Gasser_2017.pdf [14.01.2018].

Meyer, Cheryl, und Nadja Gasser. 13.02.2016. *Bericht zum Praxisprojekt Modell & Plattform Schlüsselsituationen im Vorstand Verein Netzwerk Schlüsselsituationen* [unveröffentlichte Präsentation].

Millington, Richard. 2012. B*uzzing Communities: How to Build Bigger, Better, and More Active Online Communities*. London: FeverBee.

Pantucek, Peter. 2011. Soziale Arbeit generell und speziell. Tiefenbohrungen in der österreichischen Landschaft. In *Soziale Arbeit zwischen Generalisierung und Spezialisierung.*

Das Ganze und seine Teile, Hrsg. Björn Kraus, Herbert Effinger, Silke Birgitta Gahleitner, Ingrid Miethe, und Sabine Stövesand, 43–56. Opladen: Barbara Budrich.
Remenyi, Dan. 2012. *Case study research*. UK: Academic Publishing International.
Spiegel, Hiltrud von. 2004. *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit*. München: Reinhardt.
Stämpfli, Adi, Eva Tov, Regula Kunz, Dominik Tschopp, und Stefan Eugster-Stamm. 2016. Improving professionalism through reflection and discourse in communities of practice: The key situations in social work model and project. *Journal of Practice Teaching and Learning* 14 (2): 59–79.
Terhart, Ewald. 1985. Das Einzelne und das Allgemeine – über den Umgang mit Fällen im Rahmen erziehungswissenschaftlicher Forschung. *Zeitschrift für erziehungs- und sozialwissenschaftliche Forschung* 2 (2): 283–312.
Tov, Eva, Regula Kunz, und Adi Stämpfli. 2013/2016. *Schlüsselsituationen der Sozialen Arbeit. Professionalität durch Wissen, Reflexion und Diskurs in Communities of Practice*. Bern: hep.
Tschopp, Dominik, Adi Stämpfli, Regula Kunz, Eva Tov, und Pilar Gonzalez. 2016. *Konzept Netzwerk und Plattform Schlüsselsituationen. Online-Diskurs- und Kasuistik-Plattform der Sozialen Arbeit* [unveröffentlichtes Manuskript].
Wenger, Etienne. 1998. *Communities of practice. Learning, meaning, and identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
Wenger, Etienne, Richard McDermont, und William Snyder. 2002a. *Cultivating communities of practice: a guide to managing knowledge*. Boston: Harvard Business School Press.
Wenger, Etienne, Richard McDermont, und William Snyder. 2002b. *Seven Principles for cultivating communities of practice*. Boston: Harvard Business School Press
Yin, Robert. 1989. *Case study research: Design and methods*. London: Sage.

Über die Autor*innen

Bettoni, Marco Cesare, Prof. emer., Diplom-Maschinen-Ingineur ETH, selbständiger Berater für Wissensmanagement, E-Collaboration und Communities of Practice, Mitglied Verein Netzwerk Schlüsselsituationen Soziale Arbeit

Kunz, Regula; Prof. Dr., Diplom-Sozialarbeiterin, Leiterin Bachelor-Studium und Mitglied der Hochschulleitung, Hochschule für Soziale Arbeit Fachhochschule Nordwestschweiz, Co-Präsidentin Verein Netzwerk Schlüsselsituationen Soziale Arbeit