

DIPLOMAUSBILDUNG BI 2007A  
FACH LAD (LERNTECHNIKEN / ADMINISTRATION)

UNTERLAGEN ZUM UNTERRICHT

Daniel Murer

# **LERNTECHNIKEN / ADMINISTRATION**

Oktober 2007

``PRAXIS``

Daniel Murer  
Beratung – Bildung – Projekte  
Sternmattstrasse 14c  
6005 Luzern  
Tel. 041 310 95 02  
E-Mail [daniel.murer@bluewin.ch](mailto:daniel.murer@bluewin.ch)  
[www.homepage.bluewin.ch/danielmurer](http://www.homepage.bluewin.ch/danielmurer)  
Mitglied BSO

## Inhalt

	<u>Seite</u>
<b>1. Fachbescrieb</b>	<b>4</b>
<b>2. Schreiben einer Zusammenfassung</b>	<b>6</b>
2.1. Teile der Zusammenfassung	7
2.2. Formale Richtlinien	8
<b>3. Einführung in die Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern</b>	<b>10</b>
<b>4. Schreiben einer Semesterarbeit</b>	<b>11</b>
4.1. Formale Richtlinien	11
4.2. Aufbau der Semesterarbeit	11
4.3. Beurteilung einer Semesterarbeit	12
<b>5. Das kognitive Modell des Schreibprozesses</b>	<b>13</b>
5.1. Phasen des Schreibprozesses	13
5.2. Zielklärung	14
5.3. Themenbestimmung	14
<b>6. Literatur</b>	<b>15</b>
6.1. Auswahl von Literatur	15
6.2. Relevanz-Prüfung	16
6.3. Niveau des Buches	16
6.4. Lesen	17
6.5. Links für Literaturrecherche	17
<b>7. Literaturverzeichnis / Bibliographie</b>	<b>18</b>
7.1. Name und Vorname	18
7.2. Titel des Buches oder Artikels	18
7.3. Weitere Angaben	18
<b>8. Zitate und Quellenangaben</b>	<b>20</b>
<b>9. Zeitmanagement – Arbeitstechnik</b>	<b>21</b>
9.1. Begriffe	21
9.2. „Analysieren Sie sich selbst!“	21
9.3. „Analysieren Sie Ihre Aufgaben!“	22
9.4. „Analysieren Sie Ihre Zeitdiebe!“	23
9.5. „Analysieren Sie Ihre Stressfaktoren!“	24
9.6. Werte und Ziele	27
9.7. Zielsetzung SMART+	30
9.8. „Entscheiden Sie sich!“	31
9.9. „Gewinnen Sie mit Planung Zeit!“	31
9.10. „Besteigen Sie die höchsten ALPEN!“	32
9.11. „Kommen Sie Ihren Gewohnheiten auf die Schliche!“	33

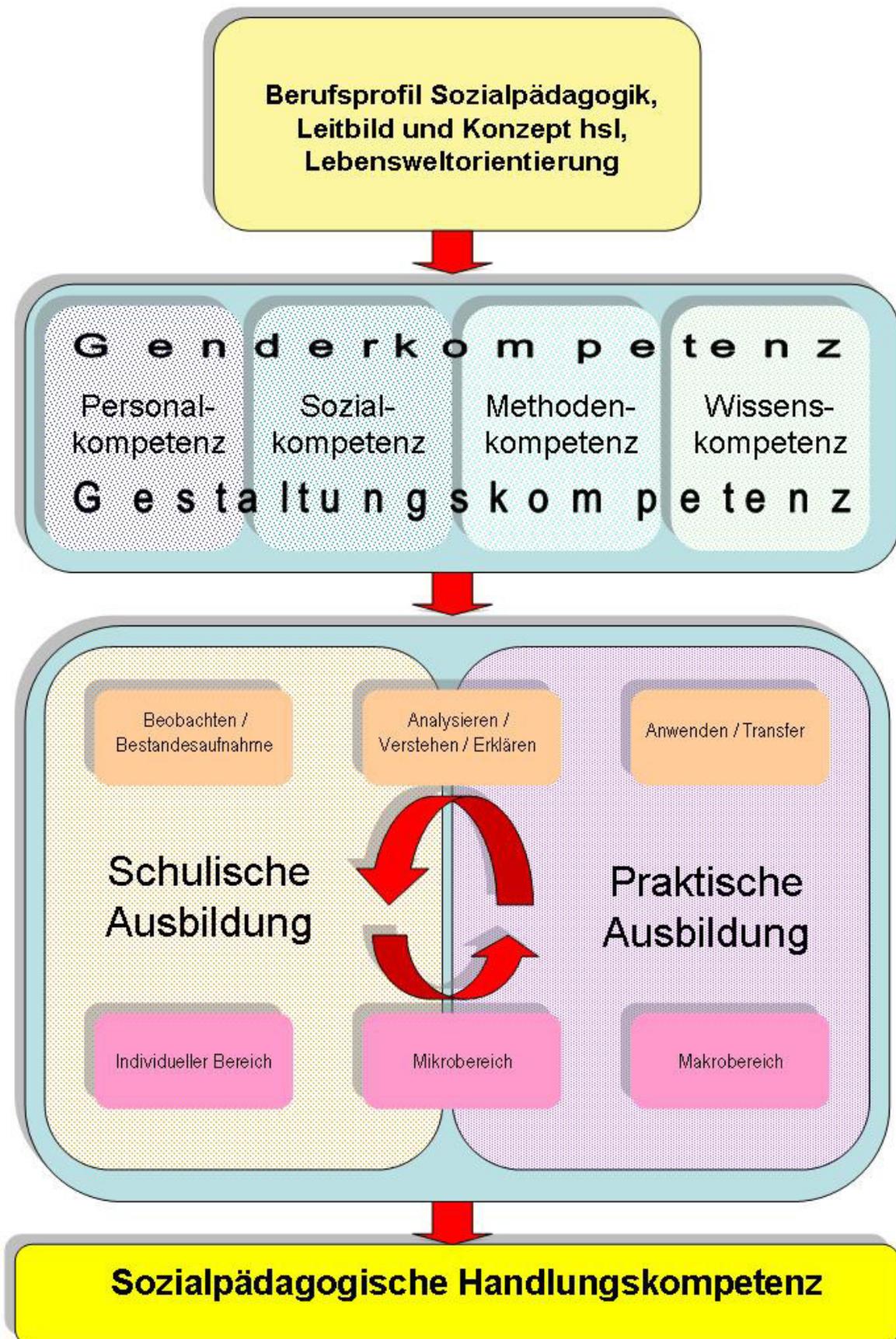
<b>10. Sitzungstechnik</b>	<b>35</b>
10.1. Vorbereitung	35
10.2. Gute Besprechungen führen: Checkliste	39
10.3. Minimalstruktur	40
10.4. Nachbereitung	40
<b>11. Einführung in Soziale Administration</b>	<b>42</b>
11.1. Begriffe	42
11.2. Was soll Administration?	43
11.3. Was ist an <i>Sozialer Administration</i> speziell?	43
11.4. Subjektive und objektive Darstellungsformen	44
11.5. Mögliche Struktur einer Dokumentation	45
<b>12. Zentrale Instrumente Sozialer Administration</b>	<b>46</b>
12.1. Protokolle	47
12.2. Aktenführung	49
12.3. Berichte	52
12.4. Anträge – Gesuche	54
12.5. Unterlagen-Börse	55
12.6. Übungsbeispiel	55
<b>13. Computergestützte Administration</b>	<b>56</b>
13.1. Bisherige Erfahrungen	56
13.2. „Zwischen Angst und Hoffnung“: Computergestützte Administration	57
13.3. Informationssystem für den Sozialen Bereich – ISB	58
13.4. Computergestützte Administration in der Praxis	59
13.5. Links	60
<b>14. Datenschutz</b>	<b>62</b>
14.1. Begriffe	62
14.2. Bisherige Erfahrungen	62
14.3. Gültigkeitsbereich der Gesetze	63
14.4. Daten beschaffen und bearbeiten	63
14.5. Daten aufbewahren	64
14.6. Auskunftsrecht – Auskunftspflicht	64
14.7. Beispiele	65
<b>15. Literatur</b>	<b>66</b>

**Anhang: ISB-Anbieterinformation**

**1. Fachbescrieb  
Klassenunterricht 28 Lektionen GS**

<b>FACHKOORDINATION</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toni Zrotz</li> </ul>
<b>DOZIERENDE - DATEN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Daniel Murer; Unterricht gemäss Stundenplan</li> </ul>
<b>LERNZIELE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Studierenden...</li> <li>• können Notizen zu einer Vorlesung oder einem Vortrag machen und diese verarbeiten.</li> <li>• können eine Zusammenfassung schreiben und sie wenden ihr Wissen in einer Kurzzusammenfassung an.</li> <li>• wissen, was eine Semesterarbeit ist, wie sie aufgebaut ist und kennen ein mögliches Vorgehen.</li> <li>• kennen Strategien für die Literatursuche und Literatúrauswahl und üben diese ein.</li> <li>• können Textquellen verwenden, korrekt paraphrasieren und zitieren und ein Literaturverzeichnis erstellen.</li> <li>• wissen um ihr bisheriges Zeitmanagement und entwerfen Strategien, dieses zu optimieren.</li> <li>• kennen verschiedene Sitzungsarten sowie deren Vorzüge und Schwierigkeiten.</li> <li>• kennen grundlegende Instrumente Sozialer Administration (Protokolle, Aktenführung, Anträge, Berichte).</li> <li>• kennen Möglichkeiten und Grenzen der verschiedenen Instrumente und können diese auf ihr sozialpädagogisches Arbeitsfeld angepasst anwenden.</li> </ul>
<b>LERNINHALTE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 18.10.07 Einführung, Unterrichtsnotizen, Schreiben einer Zusammenfassung, wissenschaftliches Schreiben</li> <li>• 29.10.07 Schreiben einer Semesterarbeit, Literatúrauswahl, Literaturverzeichnis, paraphrasieren und zitieren</li> <li>• 05.11.07 Einführung in die Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern</li> <li>• 03.12.07 Zeitmanagement</li> <li>• 17.12.07 Sitzungstechnik</li> <li>• 07.01.08 Protokolle, Aktenführung, Berichte, Anträge – Gesuche, Unterlagen-Börse</li> <li>• 14.01.08 EDV in der Sozialpädagogik, Datenschutz, Auswertung des Faches</li> </ul>
<b>LERNFORMEN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• In Referaten werden Grundlagen in der Übersicht dargelegt und mittels Diskussionen in der Klasse vertieft.</li> <li>• In Kleingruppenarbeiten werden Stichworte diskutiert, der persönliche Standort definiert, konkrete eigene Erfahrungen besprochen und weiterführende Fragestellungen erarbeitet.</li> </ul>
<b>LERNUNTERLAGEN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skript</li> <li>• Eigene Vorlesungsnotizen</li> <li>• Die Vorlesung ergänzende und vertiefende Texte</li> <li>• Hinweise auf weiterführende Fachliteratur und Internetlinks</li> </ul>
<b>LERNAUFWAND</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persönliche Vor- und Nachbereitung der Unterrichtseinheiten</li> <li>• Lektüre der abgegebenen Unterlagen</li> <li>• Zusätzlich zum Unterricht insgesamt ca. 15 Stunden</li> </ul>
<b>LEISTUNGSÜBERPRÜFUNG</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Präsenzkontrolle: Mehr als 20 % Absenzen müssen über eine Äquivalenzleistung kompensiert werden. Die Studierenden melden sich von sich aus beim verantwortlichen Fachkoordinator &amp; machen einen Themenvorschlag. Werden weniger als 50% der Lektionen besucht, wird für ein ‚Bestanden‘ nachträglich eine vom Fachkoordinator vorgegebene Äquivalenzleistung zum gesamten Inhalt des Fachs verlangt. Die Abgabe der Äquivalenzleistung erfolgt spätestens bis 14.03.08.</li> </ul>

**Ausbildungsmatrix hsl**



## 2. Schreiben einer Zusammenfassung

(nach: Wicki 2001)

### **Einzelarbeit:**

#### **Kontakt mit der Wachperson**

**Ziel** Wenn Sie von innen schreiben, überschreiten Sie eine innere Barriere, die zwischen innerer und äußerer Sprache besteht. Sie begegnen an dieser Barriere einer wachenden, zensurierenden Person, die Sie daran hindern will, diese Barriere zu überschreiten. Um diesen Widerstand zu überwinden, ist es sinnvoll, zu dieser Person als ersten Schritt Kontakt aufzunehmen.

**Auftrag:** 1. Schreiben Sie einen kleinen Brief. Beginnen Sie diesen Brief mit der Anrede:  
"Lieber Wächter, liebe Zensorin!"  
(nach: Ballanger 1989, S. 3 ff).  
2. Tauschen Sie Ihre Erfahrungen in Ihrer Lernpartnerschaft aus.

### **Einzelarbeit:**

#### **Free-Writing**

**Ziel** Sie passieren Ihre Wachperson – und verweisen sie auf ihre spätere Aufgabe. Sie schreiben schnell und flüssig. Kümmern Sie sich nicht um Zusammenhänge. Entspannen Sie sich, und haben Sie Spaß (vgl. Belanoff et al 1991).

**Auftrag:** 1. Schreiben Sie jetzt spontan über das, was Ihnen einfällt: Gerüche, Ansichten, Geräusche, Ideen...  
2. Tauschen Sie Ihre Erfahrungen in Ihrer Lernpartnerschaft aus.

## 2.1. Teile der Zusammenfassung

### 2.1.1. Titelblatt

Mit **genauen** Literaturangaben des gewählten Buches oder Artikels (AutorIn, Titel, Ort und Verlag, Druckjahr), Ihr Name und Ausbildungskurs, Name des Moduls.

### 2.1.2. Inhaltsverzeichnis

Nummerierte Kapitel mit Seitenzahlen.

### 2.1.3. Einleitung

Das Thema und der Autor oder die Autorin werden hier kurz vorgestellt. Vielleicht hat der Autor/die Autorin eine bestimmte Absicht mit seinem/ihrer Buch. Beschreiben Sie auch, wie der Autor/die Autorin formal vorgeht, um das Thema darzustellen und abzuhandeln.

#### **Fragen für den Schreibprozess:**

Wer ist der Autor, die Autorin?

Welche Sichtweise vertritt er/sie?

Aus welchem Erfahrungsbereich spricht er/sie?

Was ist das Ziel der Zweck des Buches, des Artikels?

Wie geht der Autor/die Autorin bei der Darstellung des Themas vor?

### 2.1.4. Zusammengefasster Inhalt

(Unterteilt in Kapitel, 3 Seiten zusammen mit der Einleitung)

In einer Zusammenfassung geht es darum, dass Sie einer Person, die das ausgewählte Buch oder den Artikel nicht gelesen hat, kurz etwas über die Hauptaussagen erzählen. Die Qualität einer Zusammenfassung liegt zu einem grossen Teil in der Kürze und Prägnanz! Wird Ihre zu lang, überlegen Sie sich, was Sie einem Freund / einer Freundin in 5 Minuten über das Buch oder den Artikel erzählen würden. Dies ist eine gute Heuristik, um zu einer kurzen Zusammenfassung zu kommen. Einige konkrete Hinweise

- Verwenden sie nur in Ausnahmefällen Zitate (z.B. bei ganz pointierten oder wichtigen Aussagen)!
- Lösen Sie sich von der Reihenfolge der Kapitel im Buch/Artikel, die Gefahr ist sonst sehr gross, dass die Zusammenfassung zu lang wird.
- Lösen Sie sich auch von Formulierungen des Buches/Artikels. Schreiben Sie in Ihren eigenen Worten, so bemerken Sie auch, wo Sie den Inhalt noch nicht ganz verstehen.
- Wenn der Autor/die Autorin Informationen aus anderen Quellen einbezieht, brauchen Sie das nicht zu übernehmen, ausser er/sie verweist ganz deutlich und über das ganze Buch hinweg auf eine bestimmte Quelle (z.B. bei einer Weiterführung oder einem Vergleich).
- Es geht immer darum die Sichtweise dieses Autors/ dieser Autorin darzustellen. Wenn es nicht wissenschaftliche Ergebnisse sind, handelt es sich immer um die Meinung des Autors/der Autorin und nicht um „die Wahrheit“. Lassen sie das den Leser/die Leserin wissen, indem Sie Formulierungen verwenden wie „XY sieht darin...“ oder „für XY bedeutet dies ...“ oder „XY beschreibt dies als...“ etc.

**Fragen für den Schreibprozess:**

Was sind die wichtigsten Aussagen des Buches?

Was ist für den Autor/die Autorin wichtig, was lässt er/sie evtl. weg?

**2.1.5. Kritische Stellungnahme**

(2 Seiten)

Auch Sie haben eine Meinung zum Buch oder Artikel und zum Thema, machen Sie sich diese bewusst. Dies können Sie auch schon vor dem Lesen des ganzen Buches/Artikels tun! Legen Sie bei der Stellungnahme dar, ob und wo sie mit dem Autor/der Autorin übereinstimmen. Sie können auch Ihre Meinung zum Aufbau, zur Sprache, zur Darstellung etc. kundtun. Dabei ist es meistens einfacher, seine Meinung während dem Lesen kontinuierlich zu notieren. Denn dann fällt einem etwas auf, ärgert einem etwas, wird Widerstand geweckt, freut einem etwas, fühlt man sich bestätigt etc.

Stellen Sie einen Bezug zur sozialpädagogischen Praxis her.

**Fragen für den Schreibprozess:**

Welche Meinung habe ich zu diesen Aussagen?

Was gefällt oder missfällt mir daran?

Was vermisse ich?

Habe ich das Buch/den Artikel gern gelesen?

Welche Gefühle wurden dabei ausgelöst?

Kann ich damit etwas anfangen?

Hat sich bei mir durch die Lektüre etwas verändert?

Was bedeuten die Aussagen des Buches/Artikels im Hinblick auf die sozialpädagogische Praxis?

**2.2. Formale Richtlinien**

- maschinengeschrieben
- Schriftgrad pt. 12 – pt. 14
- empfohlener Schrifttyp „Times New Roman“ oder verwandter Typ
- Zeilenabstand einfach

**Einzelarbeit:****Zusammenfassung**

**Ziel** Sie üben eine Zusammenfassung anhand eines Textes, der einen engen Bezug zu Ihrem aktuellen Einstieg in eine Ausbildung aufweist (und damit auch handlungsleitend sein kann...).

Sie erhalten eine Fremdmeinung zu Ihrer Textzusammenfassung.

**Auftrag:**

1. Fassen Sie das Kapitel "Arbeitsort und Arbeitsplatz" (S. 31 – 36) aus Badrys Buch "Arbeitshilfen für Studium und Praxis der Sozialarbeit und Sozialpädagogik" zusammen. Halten Sie sich dabei an die Vorgaben im Skript. Die ganze Zusammenfassung darf höchstens eine Seite lang sein (keine Handschrift!), wovon ein Drittel der Seite für die persönliche Stellungnahme reserviert ist. Ebenso müssen Sie bei dieser Kürze keine Unterkapitel machen. Gliedern Sie stattdessen Ihren Text in sinnvolle Abschnitte.
2. Wenn Sie mir Ihre Zusammenfassung bis am 31.12.07 mailen/zuschicken, erhalten Sie bis am 14.01.08 per Mail / im Unterricht des Fachs LAD eine kurze schriftliche Rückmeldung zu Ihrer Arbeit.

**Einzelarbeit:****Liste wichtiger Orte**

**Ziel** Sie grüssen Ihre Wachperson – sie kennt ihre spätere Aufgabe schon. Sie schreiben schnell und pausenlos. Kümmern Sie sich nicht um Zusammenhänge. Entspannen Sie sich, und lassen Sie sich überraschen.

**Auftrag:**

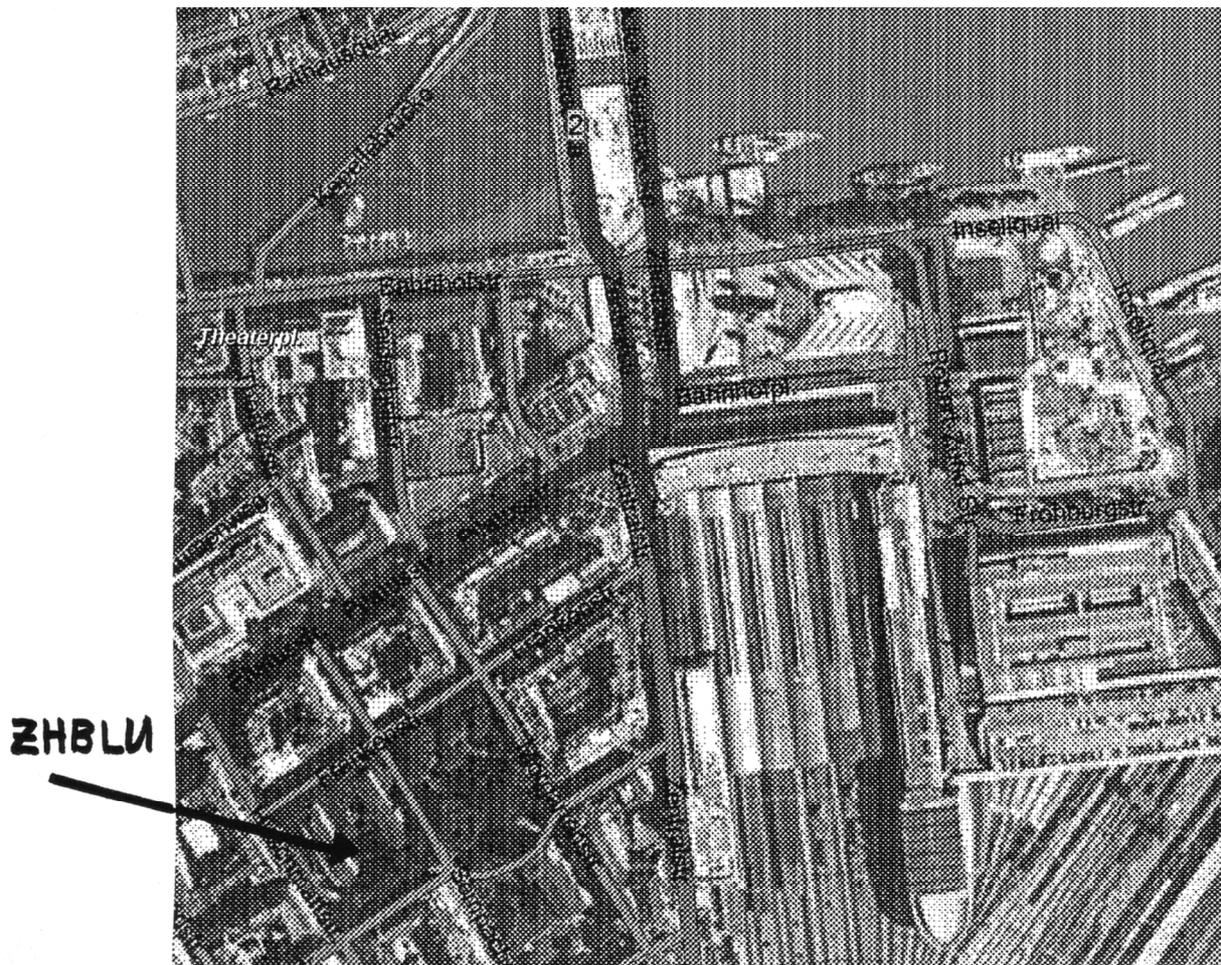
1. Plätze sind wichtige Teile unseres Lebens. Legen Sie eine Liste Ihrer wichtigsten Orte an.
2. Schreiben Sie mit der Methode des Free-Writings drei Minuten über einen aus dieser Liste ausgewählten Ort.
3. Tauschen Sie Ihre Erfahrungen in Ihrer Lernpartnerschaft aus.

### 3. Einführung in die Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern

5. November 2007

**Achtung! Treffpunkt um 9.00 Uhr in der Eingangshalle der ZHBL!**

Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern, Sempacherstrasse 10, 6002 Luzern, 041 228 53 12



Wegbeschreibung ab Bahnhof Luzern (ca. 3 Minuten):

Wenn Sie vom Zug kommen den Ausgang ganz links durchschreiten – die Zentralstrasse überqueren – anschliessend ihr entlang gehen (McDonalds) bis zur ersten Seitenstrasse (Frankenstrasse) – rechts abzweigen – weiter gehen bis zur Kreuzung – links ins „Vögeligärtli“ (kleiner Park) einbiegen – diesen durchqueren – dann stehen Sie vor der Bibliothek!

**Mitnehmen: Fr. 5.- für den BenutzerInnenausweis oder wenn vorhanden IDS-Ausweis einer anderen Bibliothek.**

## 4. Schreiben einer Semesterarbeit

(nach: Wicki 2001)

### Seminar- und Hausarbeiten

Die Semester- bzw. Hausarbeiten sollen mindestens 7 und maximal 10 Seiten umfassen und im weiteren die formalen Kriterien einer Diplomarbeit erfüllen (was z.B. das korrekte Zitieren und Bibliographieren, Gliederung, Kapiteleinteilung und Inhaltsverzeichnis anbelangt).

Inhaltlich soll die selbständige Erarbeitung einer Fragestellung, eines Problemkreises des entsprechenden Fachbereiches im Vordergrund stehen, also u. a. Literaturlauf- und -verarbeitung sowie die kritische Diskussion des behandelten Feldes.

Die fachliche Beurteilung der Semesterarbeit erfolgt durch den bzw. die entsprechende Dozierenden, ebenso die Themen- und Terminabsprache.

Der Auswertungsbericht folgt einem vorgegebenen Auswertungsraster, der sich an den Beurteilungskriterien einer Diplomarbeit orientiert (vgl. Reglement Diplomprüfung E. Anhang 1).

aus: Höhere Fachschule für Sozialpädagogik 1998, S. 3.

### 4.1. Formale Richtlinien

- maschinengeschrieben
- Schriftgrad pt. 12 – pt. 14
- empfohlener Schrifttyp „Times New Roman“ oder verwandter Typ
- Zeilenabstand einfach
- Umfang: mindestens 7 maximal 10 Seiten

### 4.2. Aufbau der Semesterarbeit

- Titelblatt
- Inhaltsverzeichnis
- Einleitung
- Hauptteil gegliedert in Unterkapitel
- Fazit oder Diskussion der Theorie, eigene Stellungnahme, Konsequenz für die Praxis
- Literaturverzeichnis
- Anhang

## **4.3. Beurteilung einer Semesterarbeit**

Die Beurteilung der Semesterarbeit orientiert sich an den Kriterien der Diplomarbeit und umfasst folgende Bereiche:

### **4.3.1. Aufbau / Logik**

Gliederung? Roter Faden erkennbar? Innere Struktur logisch?

### **4.3.2. Begriffe**

Klar, präzise, korrekt? Diffus, unpräzise, missverständlich? Alltagssprachliche Formulierungen? Verwendung von Fachterminologie?

### **4.3.3. Durchführung**

Theoriedarstellung/Theorieverarbeitung: Textzusammenfassend? Sprachliche Distanz zu den Textvorlagen? Textnah? Formulierung in eigenen Worten? Oberflächliche Aufzählung? Differenzierte Darstellung?

Theorieauswahl? Verständlichkeit? Vernetzung der theoretischen Aussagen untereinander?

### **4.3.4. Persönliche Reflexion und Eigenständigkeit**

Beschränken sich Ausführungen auf bloße Textwiedergabe? Finden eigene Gedanken und Überlegungen Eingang? Bleibt die persönliche Meinung verschwommen oder ist sie wenig pointiert? Sind weiterführende und kritische Fragen/Aspekte integrierender Bestandteil der Ausführungen?

### **4.3.5. Praxisbezug**

Auswahl der Praxisbeispiele? Berufs- und Praxisrelevanz? Vernetzung mit den theoretischen Ausführungen? Innovation/Kreativität? Differenziertheit?

### **4.3.6. Formales (Darstellung, Sprache, Quellenangaben)**

Präsentation der Arbeit? Leserfreundlichkeit? Übersichtlichkeit? Sprachliche Ausdrucksfähigkeit? Verständlichkeit? Umfang? Tabellen? Abbildungen? Graphiken? Quellennachweis? Zitate? Inhaltsverzeichnis? Literaturverzeichnis?

### **4.3.7. Gesamteindruck / Gesamtbewertung**

**Einzelarbeit:****Feedback an wichtige Person**

**Ziel** Sie sprechen dauernd mit Personen – und vieles bleibt ungesagt. Im beruflichen Kontext geben Sie dauernd Feedback. Vielleicht können Sie besser loben – vielleicht besser (konstruktiv) kritisieren. Beides macht Spass!

**Auftrag:**

1. Legen Sie eine Liste Ihrer wichtigen Personen an.
2. Wählen Sie eine Person aus.
3. Schreiben Sie drei Minuten einen Kurzbrief an diese Person, in dem Sie dieses Gegenüber loben und kritisieren.
4. Tauschen Sie Ihre Erfahrungen in Ihrer Lernpartnerschaft aus.

## 5. Das kognitive Modell des Schreibprozesses

(nach: Wicki 2001)

### 5.1. Phasen des Schreibprozesses

Es ist hilfreich zu wissen, dass der Schreibprozess durch eine gewisse natürliche Ordnung gekennzeichnet ist.

#### 5.1.1. Phase 1: Einstieg, Ideen entwickeln und fixieren (20% der Arbeitszeit)

Erste Ideen zu einem Thema sollten wir grundsätzlich erst einmal festhalten, gleichgültig, was wir später davon wirklich brauchen werden. Sie sind die kreative Inspiration und lassen vielleicht in dieser Phase bereits wichtige Textteile entstehen.

#### 5.1.2. Phase 2: Planung, Gliederung (15% der Arbeitszeit)

Wenn wir uns unserer ersten Ideen vergewissert haben, ist Zeit- und Projektplanung angesagt. Dazu gehört eine vernünftige Gliederung, welche die in Phase 1 fixierten Ideen berücksichtigt.

#### 5.1.3. Phase 3: Schreiben (45% der Arbeitszeit)

Nun ist es soweit, dass wir der Gliederung entsprechend (weiter-) schreiben können. Manche neue Idee wird dabei entstehen, vielleicht möchten wir die bisherige Gliederung noch einmal ändern. Kein Problem – hier ist alles erlaubt bis auf eines: das Korrigieren.

#### 5.1.4. Phase 4: Korrigieren (20% der Arbeitszeit)

Korrigieren bleibt der Phase 4 vorbehalten. Rechtschreibprüfung, Überprüfung von Gliederung, Aussagen und Schreibstil – damit sollten man sich erst dann beschäftigen, wenn Thema und Text bereits „stehen“.

## 5.2. Zielklärung

Folgende Fragen können hilfreich sein bei der Klärung der Schreibziele:

- Was bewegt mich als Schreibende/n?
- Was möchte ich mit meinem Thema erreichen?
- Wer sind meine LeserInnen?
- Wie möchte ich mich mit meinem Thema darstellen?
- Welchen formalen Kriterien muss mein Thema genügen?
- Wie muss ich meinen Text präsentieren?

## 5.3. Themenbestimmung

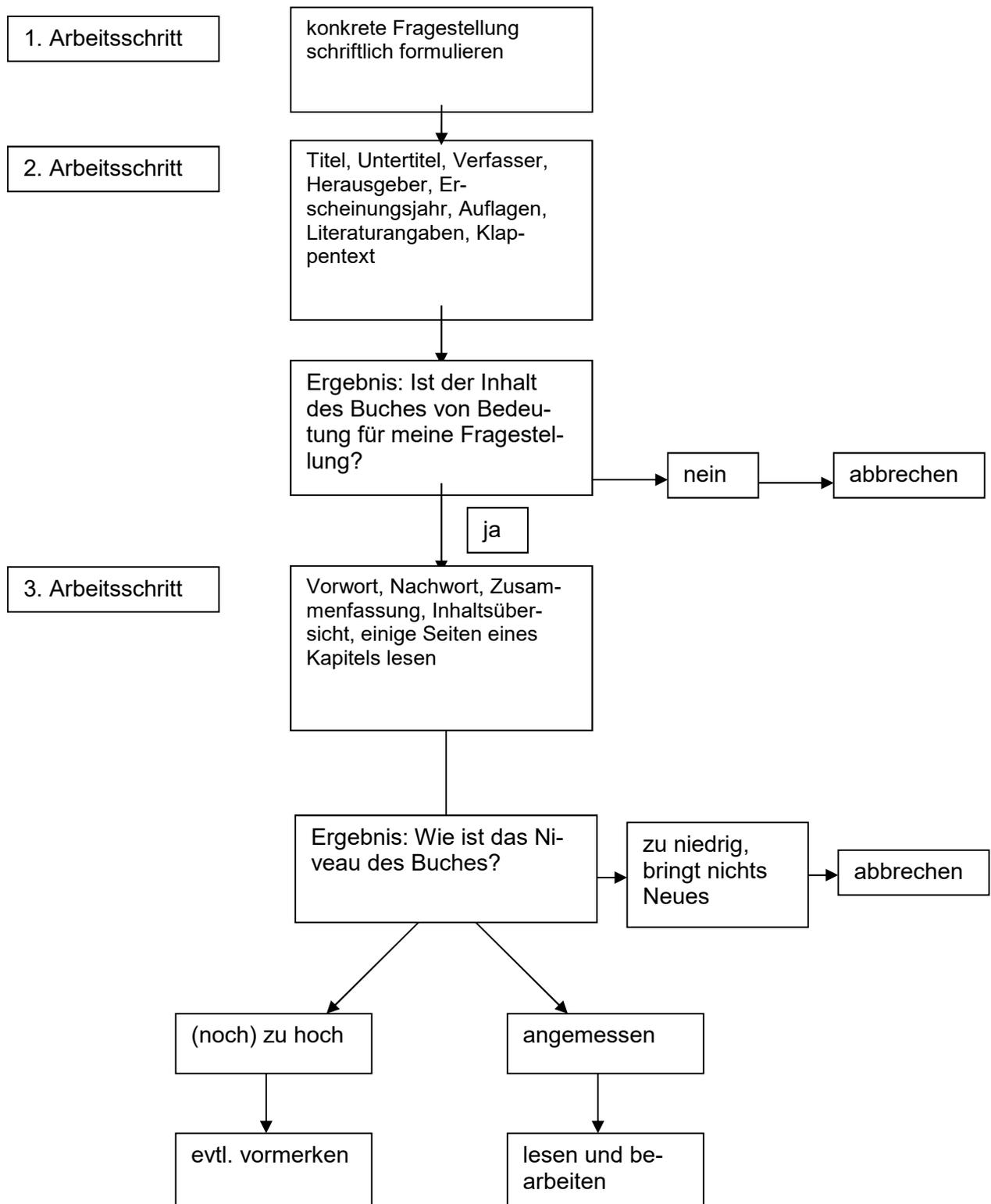
Bewährt zur Erforschung und Fokussierung eines Themas haben sich zum Beispiel folgende Herangehensweisen (s. a. Hochschule für Soziale Arbeit Zürich 2003):

<b>Brainstorming</b> (Gedanken stürmen)	In lockerer Atmosphäre werden in 10 – 20 Minuten möglichst viele Einfälle zu einem Problem zusammengetragen (ausführlicher: Sand 1979 oder Klein 2005).
<b>Freie Assoziationsketten:</b>	10-Wort-Reihe.
<b>Clustering:</b> (Einzelteile finden, die ein Ganzes geben)	Thema in Kernwort verwandeln. Assoziationsketten zum Kernwort visualisieren. Text verfassen.
<b>Mindmapping:</b> (Gedanken kartographieren)	Thema in Kernwort verwandeln. Hauptideen im Uhrzeigersinn um Kernwort schreiben. Ideenäste erweitern. Text nach Hauptästen schreiben.
<b>W-Fragen:</b>	Thema benennen. 5 W-Fragen zum Thema stellen (was, wer, wo, warum, wie?). Antworten zu den W-Fragen als Text zusammenfassen.

## 6. Literatur

(nach: Wicki 2001)

### 6.1. Auswahl von Literatur



## 6.2. Relevanz-Prüfung

### **Untertitel**

Der Untertitel gibt schon erste Hinweise für die Verwertbarkeit eines Buches.

### **Verfasser oder Herausgeber**

Herkunft, Lehr- und Forschungsschwerpunkt, der Name eines Verbandes oder Instituts lässt vermuten, welche Schwerpunkte zu erwarten sind.

### **Erscheinungsjahr, Auflage**

Aktualität des Buches, „Erfolg“ des Buches, neuste Auflage verwenden.

### **Literaturverzeichnis**

Aus welchen Richtungen wird Literatur bei gezogen? Wenn es nicht vorhanden ist, kein wissenschaftliches Buch, nur Gedanken und Ideen eines Autors oder Erlebnisbericht etc.

### **Klappentext**

Meist eine „Kürzest“ – Zusammenfassung.

## 6.3. Niveau des Buches

### **Vorwort, Nachwort**

Oft Hinweise: an wen gerichtet, Zweck des Buches, Zielsetzungen, Bedeutung, Anlass der Arbeit.

### **Zusammenfassung**

Wenn vorhanden, sehr angenehm, bei wissenschaftlichen Studien „Pflicht“.

### **Inhaltsübersicht**

Welche Teile werden unterteilt, wie stark gewichtet, wo erwarte ich am ehesten eine Antwort auf meine Fragestellung?

### **Kapitelprobe**

Interessantes Kapitel auswählen und den Schreibstil ausprobieren, Dichte von Fremdwörtern abschätzen, Lesetempo abschätzen.

## 6.4. Lesen

### Kursorisches lesen

Diagonales Lesen, flüchtig, schnell, zur raschen Erstinformation über einen Text, um die grosse Linie eines Buches zu erkennen, man erfährt nicht was, sondern worüber ein Autor schreibt.

### Selektives Lesen

Nur ausgewählte Teile werden herausgepickt, z.B. nur Fallbeispiele, oder nur Quellenangaben, nur die Beantwortung einer ganz bestimmten Frage.

### Studierendes Lesen

Gründliche und zielgeleitete Arbeit, es soll etwas hängen bleiben beim Lesen, braucht Zeit, Fremdwörter werden nachgeschaut, Unverstandenes wird wenn immer möglich sofort geklärt, Hauptaussagen markieren, Notizen zu wichtigen Aussagen, in eigenen Worten in kurzen einfachen Sätzen formulieren.

## 6.5. Links für Literaturrecherche

<a href="http://www.admin.ch">http://www.admin.ch</a>	Die Bundesbehörden der Schweizerischen Eidgenossenschaft inklusive der aktuellen Gesetzessammlung
<a href="http://www.curaviva.ch">http://www.curaviva.ch</a>	CURAVIVA inklusive BehindertenNETZ, JugendNETZ und SeniorenNETZ
<a href="http://dnb.ddb.de">http://dnb.ddb.de</a>	Deutsche Nationalbibliographie inklusive Abfrage für Einträge in Literaturverzeichnis
<a href="http://www.sozialinfo.ch">http://www.sozialinfo.ch</a>	Internetportal Sozialwesen Schweiz
<a href="http://www.szh.ch">http://www.szh.ch</a>	Schweizerische Zentralstelle für Heilpädagogik
<a href="http://www.zhbluzern.ch">http://www.zhbluzern.ch</a>	Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern

### Einzelarbeit:

### Beobachtung

**Ziel** Beobachten – in Abgrenzung zu interpretieren - ist eine wichtige sozialpädagogische Tätigkeit. Sie sollen Beobachtungen präzise schriftlich festhalten können.

**Auftrag:**

1. Schauen Sie sich im Kurs um und wählen Sie eine Person.
2. Schreiben Sie drei Minuten Beobachtbares auf.
3. Fassen Sie das Geschriebene in fünf Zeilen zusammen.
4. Tauschen Sie Ihre Erfahrungen in Ihrer Lernpartnerschaft aus.

## 7. Literaturverzeichnis / Bibliographie

(nach: Höhere Fachschule für Sozialpädagogik 1998)

Das Literaturverzeichnis (auch Bibliographie genannt) steht üblicherweise am Schluss der Arbeit und enthält alle bei der Arbeit benützten Bücher, Zeitschriftenartikel usw. Diese sind nach AutorInnen-Namen alphabetisch zu ordnen. Eine solche Angabe enthält:

### 7.1. Name, Vorname (evtl. nur Initialen) des Autors, der Autorin

### 7.2. Titel des Buches oder Artikels

### 7.3. Weitere Angaben

#### 7.3.1. Bei Büchern:

Erscheinungsort: Verlag Druckjahr, evtl. Auflage.

#### Beispiel

*Dechmann, Birgit; Ryffel, Christiane: Soziologie im Alltag. Eine Einführung. Weinheim/Basel: Beltz 1988, 5. überarbeitete Auflage.*

#### Achtung

Falls aus einem Sammelband mehrere Artikel verwendet worden sind, wird dieser im Literaturverzeichnis separat aufgeführt und die einzelnen daraus verwendeten Artikel wie folgt bibliographiert:

*Hagmann, Thomas: Personalprobleme und Organisationsentwicklung im Heim. In: Herzog 1982, S. 81 – 120.*

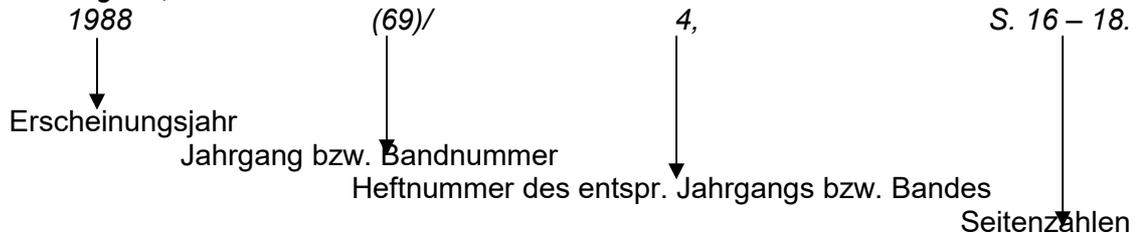
*Herzog, F. (Hrsg.): Entwicklungstendenzen in der Heimerziehung. Luzern: Verlag der Schweiz. Zentralstelle für Heilpädagogik 1982.*

*Mehringer, A.: Erzieher sein heute. In: Herzog 1982, S. 59 – 80.*

**7.3.2. Bei Zeitschriftenartikeln:****Zeitschriftenname Erscheinungsjahr (Jahrgang) / Heftnummer, Seitenzahlen.**Beispiele

Priepke, Manfred: *Die Gesellschaftliche Funktion der Armut. Sozialpädagogik* 1982(2), S. 74 - 82.

Rey-Bellet, Marianne: *"Ich werde keine böse Stiefmutter sein". Pro Juventute. Zeitschrift für Jugend, Familie und Gesellschaft*

**7.3.3. Von World Wide Web „www“:**

**\*gewohnte Zitierweise\* (s. oben). Online im Internet. URL: \*URL-Adresse\*. Zuletzt aktualisiert \*Datum\* (diese Information ist nicht immer vorhanden) [Stand \*Datum des Abrufs\*].**

Beispiel

Streeck, Wolfgang: *Die Gewerkschaften im Bündnis für Arbeit. Beitrag zur wissenschaftlichen Konferenz anlässlich des 50. Gründungstages des DGB, München, 11. bis 12. Oktober 1999. MPIfG Working Paper 99/11, Oktober 1999. Online im Internet. URL: [http://www.mpi-fg-koeln.mpg.de/publikation/working\\_papers/wp99-11/index.html](http://www.mpi-fg-koeln.mpg.de/publikation/working_papers/wp99-11/index.html). Zuletzt aktualisiert 18. Oktober 1999. [Stand 9. Mai 2000].*

**7.3.4. Bei „E-Mail“:**

**\*gewohnte Zitierweise\* (s. oben). Online im Internet. E-Mail von \*Absender\* <\*E-Mail-Adresse\*> (\*Absendedatum\*).**

Beispiel

Greene, Jon: *Get a New Look for Netzip Download Demon. Online im Internet. E-Mail von Jon Greene <jong@market.netzip.com> (17. März 2000).*

## 8. Zitate und Quellenangaben

(nach: Höhere Fachschule für Sozialpädagogik 1998)

Sauberes und korrektes Anführen (Zitieren) der benützten Quellen (Literatur) ist ein wichtiges Beurteilungskriterium für die Qualität einer Arbeit. Es gilt grundsätzlich: Es sollen vor allem solche Stellen wörtlich übernommen werden, die für die Position des/der zitierten Autors/Autorin oder für den thematischen Zusammenhang bedeutsam sind oder die einen Sachverhalt besonders treffend ausdrücken.

Eine zusammenhanglose Aneinanderreihung von Zitaten macht somit keinen Sinn. Zitate sollten in den Ablauf des Textes ‚hineinpassen‘!

Werden längere Passagen aus einem Werk zusammenfassend (paraphrasierend) referiert, sind die AutorInnen ebenfalls anzuführen. Anders gesagt: Alle Gedanken, die man übernommen hat, sind als solche erkenntlich zu machen! Dies auch deshalb, damit die Arbeit durch den/die LeserIn grundsätzlich nachprüfbar und kontrollierbar ist.

Zitate sind stets in Anführungszeichen zu setzen. Auslassungen sind durch Punkte (...) zu kennzeichnen. Hervorhebungen, die nicht von zitierten AutorInnen stammen sind als solche anzumerken: „... damit soll nicht gesagt werden, dass ...“(Hervorhebungen/XY).

**Die Quellenangabe erfolgt am einfachsten durch die Nennung von AutorInnen-Namen, Erscheinungsjahr sowie Angabe der Seite, auf welcher die zitierte Aussage zu finden ist.**

### Beispiele

*Nach Hagmann lässt sich Organisationsentwicklung definieren "als ein offenes, planmässiges Vorgehen im Umgang mit Veränderungsanforderungen und Veränderungsabsichten" (1982, S. 88).*

*"Sämtliche Positionen, die ein Mensch auf den verschiedenen Statuslinien innehat, prägen zusammengenommen seinen Gesamtstatus, den man auch Schichtposition nennen kann" (Dechmann; Ryffell 1988, S. 177).*

*So unterscheiden wir in der Organisationsentwicklung drei Phasen (Hagmann 1982, S. 94ff.)*

1. die Pionierphase
2. die Differenzierungsphase
3. die Integrationsphase
- 4.

### Spezialfall

Wird eine Passage zitiert, worin der/die zitierte AutorIn ebenfalls zitiert, wird dies folgendermassen dargestellt:

*"In der modernen Gesellschaft besteht eine grundlegende soziale Ordnung, nach der der einzelne an verschiedenen Orten schläft, spielt, arbeitet – und dies mit wechselnden Partnern, unter verschiedenen Autoritäten und ohne einen umfassenden rationalen Plan. Das zentrale Merkmal totaler Institutionen besteht darin, dass die Schranken, die normalerweise diese drei Lebensbereiche voneinander trennen, aufgehoben sind." (Goffmann zit. nach Colla 1991, S. 65)*

## 9. Zeitmanagement – Arbeitstechnik

(nach: Stockinger 1998, S. 35 – 74)

### 9.1. Begriffe

**Zeitmanagement** (Stockinger 1998, S. 36)

„Lothar J. Seiwert definiert: „*Zeitmanagement* ist die konsequente und zielorientierte Anwendung bewährter Arbeitstechniken in der täglichen Praxis, um sich selbst und die eigenen Lebensbereiche so zu führen und zu organisieren (= >zu managen<), dass die zur Verfügung stehende Zeit sinnvoll und optimal genutzt wird« (1997, 14). Zeitmanagement hilft uns, unsere Arbeit besser zu organisieren und die uns gestellten Aufgaben mit weniger Aufwand zu erledigen. Weniger Hektik und Stress sowie eine größere Zufriedenheit mit der erfolgreich abgeschlossenen Arbeit geben gleichzeitig eine höhere Arbeitsmotivation.“

**Effektivität**

Die richtigen Dinge tun.

**Effizienz**

Die Dinge richtig tun.

### 9.2. „Analysieren Sie sich selbst!“

Art der Tätigkeit	von –bis	Dauer	X	Y	Z

X Markieren Sie alle Tätigkeiten, die nicht wirklich notwendig waren!

Y Markieren Sie alle Tätigkeiten, für die der aufgewendete Zeitaufwand nicht gerechtfertigt war!

Z Markieren Sie alle Tätigkeiten, deren Ausführung zu diesem Zeitpunkt nicht sinnvoll war!

Stellen Sie daraus einige persönliche Merksätze zusammen!

- 
- 
-

**9.3. „Analysieren Sie Ihre Aufgaben!“**

<p>Pareto-Prinzip</p>	<p>Ertrag</p> <p>Aufwand</p> <p>65%</p> <p>20%</p> <p>15%</p> <p>A B C</p>									
<p>Eisenhower-Prinzip</p>	<table border="1"> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">                 Wichtigkeit ↑ wichtig    unwichtig ↓             </td> <td style="text-align: center;"> <b>B-Aufgaben</b> Warten! Delegieren!             </td> <td style="text-align: center;"> <b>A-Aufgaben</b> Sofort! I. d. R. selbst tun!             </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> <b>D-Aufgaben</b> Nicht tun! In Papierkorb!             </td> <td style="text-align: center;"> <b>C-Aufgaben</b> Notfalls selbst tun! Besser rechtzeitig delegieren!             </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">                 Nicht dringend                      Dringend             </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">                 Dringlichkeit →             </td> </tr> </table>	Wichtigkeit ↑ wichtig    unwichtig ↓	<b>B-Aufgaben</b> Warten! Delegieren!	<b>A-Aufgaben</b> Sofort! I. d. R. selbst tun!	<b>D-Aufgaben</b> Nicht tun! In Papierkorb!	<b>C-Aufgaben</b> Notfalls selbst tun! Besser rechtzeitig delegieren!	Nicht dringend                      Dringend		Dringlichkeit →	
Wichtigkeit ↑ wichtig    unwichtig ↓	<b>B-Aufgaben</b> Warten! Delegieren!		<b>A-Aufgaben</b> Sofort! I. d. R. selbst tun!							
	<b>D-Aufgaben</b> Nicht tun! In Papierkorb!		<b>C-Aufgaben</b> Notfalls selbst tun! Besser rechtzeitig delegieren!							
	Nicht dringend                      Dringend									
	Dringlichkeit →									
<p>Parkinsons Gesetz</p>	<p>Sie brauchen für eine Arbeit so lange, wie Zeit dafür zur Verfügung steht!</p>									

### 9.4. „Analysieren Sie Ihre Zeitdiebe!“ (1)

(nach: Märchi 2002)

		Trifft fast immer zu	Stimmt häufig	Stimmt manchmal	Trifft fast nie zu
1.	Durch das Telefon werde ich häufig unterbrochen.				
2.	Durch die vielen Besucher von aussen oder aus dem Haus komme ich oft nicht zu meiner eigentlichen Arbeit.				
3.	Telefonate wie auch Besprechungen dauern nach meiner Einschätzung häufig zu lange.				
4.	Das Ergebnis von Sitzungen ist für mich im Vergleich zum Zeitaufwand oft unbefriedigend.				
5.	Zeitintensive und schwierigere Aufgaben schiebe ich oft vor mir her (Aufschieberitis).				
6.	Ich beginne mit zu vielen verschiedenen Aufgaben in kurzer Folge, die ich dann nicht beenden kann. Die Übersicht wird dadurch schwierig.				
7.	Oft fehlen klare Prioritäten und ich beschäftige mich mit zu vielen Kleinigkeiten. Auf die wichtigen Aufgaben kann ich mich zu wenig konzentrieren.				
8.	Ich setze mich selber unter Zeitdruck, indem ich mir zuviel vornehme, zu knapp plane und zu viel Unvorhergesehenes dazwischenkommt.				
9.	Ich habe zuviel Papier und Unterlagen auf meinem Schreibtisch. Die Suche von Informationen braucht zuviel Zeit. Übersicht und Ordnung auf meinem Schreibtisch sind nicht optimal.				
10.	Ich bekomme zu viel Informationen per Post oder auch per E-Mail. Für die Bewältigung dieser Datenflut brauche ich verhältnismässig zu viel Zeit.				
11.	Die Kommunikation mit anderen ist häufig mangelhaft und führt zu vielen Rückfragen oder Fehlangaben. Der verspätete Austausch von Informationen, Missverständnisse oder gar Reibereien sind häufig.				
12.	Die Delegation von Aufgaben klappt nur selten richtig, und ich erledige Dinge, die andere Personen oder Stellen ausführen sollten.				
13.	Das Nein-Sagen fällt mir schwer, wenn andere mich um etwas bitten und ich eigentlich meine eigenen Arbeiten erledigen müsste.				
14.	Ich habe manchmal den Eindruck, dass ich kein klares Ziel habe und deshalb gewisse Arbeiten zu wenig effizient angehe.				
15.	Mir fehlt manchmal die notwendige Selbstdisziplin, um das, was ich mir vorgenommen habe, auch wirklich durchzuführen und zu beenden.				

Stellen Sie daraus einige persönliche Merksätze zusammen!

- 
- 
-

**„Analysieren Sie Ihre Zeitdiebe!“ (2)**

(nach: Märchi 2002)

<b>Gruppe A: Von aussen verursacht</b>	<b>Gruppe B: Selbstverursacht</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Störungen</li> <li><input type="checkbox"/> Warten auf jemanden oder auf etwas</li> <li><input type="checkbox"/> Unnötige Sitzungen</li> <li><input type="checkbox"/> Zu viel Arbeit</li> <li><input type="checkbox"/> Unklare Stellenbeschreibung</li> <li><input type="checkbox"/> Schlechte Kommunikation</li> <li><input type="checkbox"/> Falsche Information</li> <li><input type="checkbox"/> Sich ändernde Prioritäten</li> <li><input type="checkbox"/> Sich ändernde Rahmenbedingungen</li> <li><input type="checkbox"/> Schlechte Hilfsmittel</li> <li><input type="checkbox"/> Ausfälle von Computern, Maschinen</li> <li><input type="checkbox"/> Schlecht organisierte Partner, Chef</li> <li><input type="checkbox"/> Zielkonflikte</li> <li><input type="checkbox"/> Schlechtes Betriebsklima</li> <li><input type="checkbox"/> Ungenügend qualifiziertes Personal</li> <li><input type="checkbox"/> Mangelnde Koordination und Führung</li> <li><input type="checkbox"/> Fehler von anderen</li> <li><input type="checkbox"/> Terminverschiebungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Nicht genügend delegieren können</li> <li><input type="checkbox"/> Schlechte persönliche Organisation</li> <li><input type="checkbox"/> Vergesslichkeit</li> <li><input type="checkbox"/> Mühe gut zuzuhören</li> <li><input type="checkbox"/> Unentschlossenheit</li> <li><input type="checkbox"/> Dinge aufschieben</li> <li><input type="checkbox"/> Müdigkeit</li> <li><input type="checkbox"/> Schlechte Kondition</li> <li><input type="checkbox"/> Dinge nicht beenden</li> <li><input type="checkbox"/> Mangelnde Selbstdisziplin</li> <li><input type="checkbox"/> Geringe Motivation</li> <li><input type="checkbox"/> Verzettlung</li> <li><input type="checkbox"/> Unklare persönliche Ziele</li> <li><input type="checkbox"/> Mangelnde Planung</li> <li><input type="checkbox"/> Zu hohe Erwartungen</li> <li><input type="checkbox"/> Überforderung</li> <li><input type="checkbox"/> Perfektionismus</li> <li><input type="checkbox"/> Mangelndes Selbstvertrauen</li> </ul>

Stellen Sie daraus einige persönliche Merksätze zusammen!

- 
- 
-

## 9.5. „Analysieren Sie Ihre Stressfaktoren!“

(nach: Märchi 2002)

Was ist für Sie belastend oder was stresst Sie?

Welche Folgen ergeben sich daraus?

Welche Ursachen sind für den Druck hauptsächlich verantwortlich?

Wie gehen Sie persönlich in Stresssituationen vor?

Stellen Sie daraus einige persönliche Merksätze zusammen!



**PartnerInnenarbeit:****Zeitmanagement → „Umsetzen ist alles!“**

**Ziel** Sie haben Ihr Zeitmanagement anhand verschiedener Themen analysiert und Merksätze daraus abgeleitet. Als zweiten Schritt sollen Sie nun wissen, wie Sie dies umsetzen werden.  
Achten Sie auf das Zeitmanagement, damit Sie beide zu Ihren Zielen kommen.

**Auftrag:** 1. Stellen Sie Ihre Merksätze vor.  
2. IhrE PartnerIn versucht, diese Ihnen auszureden. Sie reagieren auf diese Argumente.  
3. Schliessen Sie ab, indem Sie erzählen, woran Sie wann erkennen werden, dass Sie Ihre Merksätze umgesetzt haben.  
4. Tauschen Sie die Rollen.

**Einzelarbeit:****Sichtweise ändern**

**Ziel** In der Sozialpädagogik sind wir oft gefordert, Situationen aus verschiedenen Blickwinkeln zu betrachten und uns in andere Menschen einzufühlen. Sie sollen diesen verschiedenen Sichtweisen auch schriftlich Ausdruck geben können.

**Auftrag:** 1. Erinnern Sie sich an eine emotional geladene Situation in einem sozialpädagogischen Umfeld, an der Sie mit mindestens einer andern Person beteiligt sind.  
2. Beschreiben Sie in drei Minuten sowohl die Situation als auch die dabei mitspielenden Gefühle aus der Sicht der verschiedenen Hauptbeteiligten.  
3. Tauschen Sie Ihre Erfahrungen in Ihrer Lernpartnerschaft aus.

## 9.6. Werte und Ziele

(nach: Märchi 2002)

### A: Welches sind die fünf wichtigsten Werte in Ihrem Leben?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

### B: Welches sind zurzeit die drei wichtigsten Ziele in Ihrem Leben?

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### C: Was möchten Sie vor Ihrem Lebensende auf jeden Fall einmal erlebt / gemacht haben?

---

---

---

### D: Was würden Sie tun, wenn Sie heute aus irgendeinem Grund von der hsl ausgeschlossen würden?

---

---

---

**E: Was würden Sie tun, wenn Sie heute im Lotto einen Sechser hätten?**

---

---

---

**F: Was wollten Sie immer schon tun, haben es sich aber bis jetzt noch nicht zugetraut oder erlaubt?**

---

---

---

**G: Was tun Sie am liebsten?**

---

---

---

**H: Was würden Sie tun, wenn Sie wüssten, dass Sie nicht versagen werden?**

---

---

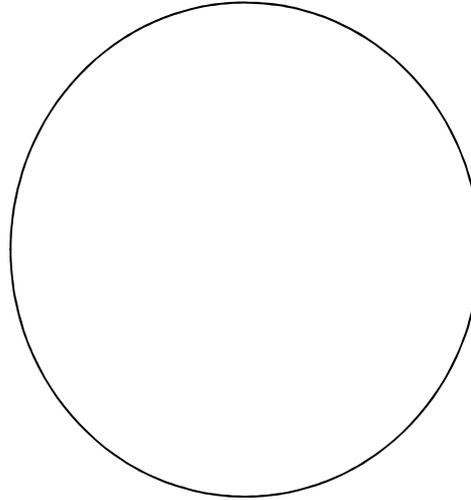
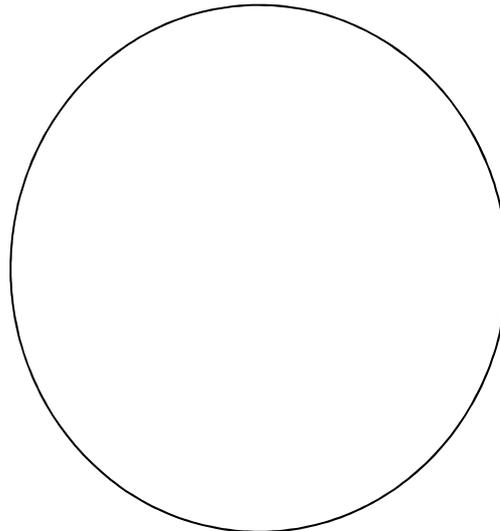
---

**I: Welches ist Ihr wichtigstes Ziel?**

---

---

---

**Zeitverwendung: Werte, Ziele und Prioritäten****Wie sieht Ihr „Zeitkuchen“ heute aus?****Wie sollte Ihr „Zeitkuchen“ aussehen, wenn Sie sich Ihre Werte und Ziele vor Augen führen?****Welche Konsequenzen ziehen Sie aus diesem Vergleich?**

- 
- 
-

## 9.7. Zielsetzung: CLICK + SMART+

Das "CLICK" im Kopf (nach Seiwert 2008):

Um aktiv zu werden und Ziele zu erreichen, brauchen wir das nötige "CLICK" im Kopf:

- **C** Courage, unser Leben selbst in die Hand zu nehmen.
- **L** Loslassen von blockierenden Erwartungen und negativen Denksätzen.
- **I** Intuition, d. h. eine Vision unseres Lebens, die uns zeigt, was wirklich wichtig für uns ist.
- **C** Charakterstärke, um äußeren und inneren Widerständen zu trotzen und ein Scheitern als Chance zu ergreifen.
- **K** Know-how, also Fachwissen, damit wir die richtigen Entscheidungen treffen können.

Ziele sollen SMART+ formuliert sein:

Festlegen, wann die neue Situation, der veränderte Zustand erreicht sein soll: Teilziele festlegen. Ziele konkret und exakt beschreiben, Rahmenbedingungen formulieren; Termine bestimmen, allfällig eintretende Nebenwirkungen überlegen (Vernetzung), Indikatoren für die Auswertung erarbeiten.

- **S** Stimmig
- **M** Messbar
- **A** Attraktiv
- **R** Realistisch
- **T** Terminiert
- **+** positiv formuliert

Ausgehend von der Analyse Ihrer Werte und Ihres Zeitkuchens formulieren Sie Ihre drei wichtigsten Ziele. Achten Sie darauf, dass die SMART+-Kriterien erfüllt sind.

**1.** **S** \_\_\_\_\_  
**M** \_\_\_\_\_  
**A** \_\_\_\_\_  
**R** \_\_\_\_\_  
**T+** \_\_\_\_\_

**2.** **S** \_\_\_\_\_  
**M** \_\_\_\_\_  
**A** \_\_\_\_\_  
**R** \_\_\_\_\_  
**T+** \_\_\_\_\_

**3.** **S** \_\_\_\_\_  
**M** \_\_\_\_\_  
**A** \_\_\_\_\_  
**R** \_\_\_\_\_  
**T+** \_\_\_\_\_

## 9.8. „Entscheiden Sie sich!“

(nach: Lotmar 1994)

### Die vier Schritte des Entscheidungsprozesses:

1. Sich informieren!  
Sich informieren lassen!
2. Sich eine eigene Meinung bilden, beurteilen, abwägen, vergleichen, Lösungsvarianten entwickeln!
3. Denkpause einlegen!  
Nach bewährtem Brauch eine Nacht darüber schlafen!
4. Entscheiden, wählen, festlegen!

## 9.9. „Gewinnen Sie mit Planung Zeit!“

- **Nur 60 % der zur Verfügung stehenden Arbeitszeit verplanen!**

<b>Tägliche Arbeitszeit</b>		
<b>60 %</b> geplante Arbeitszeit	<b>20 %</b> unerwartete Aktivitäten (Pufferzeit)	<b>20 %</b> spontane Akti- vitäten

- **Aktivitätencheckliste führen!**
- **Unerledigtes übertragen!**
- **Resultate statt Tätigkeiten festlegen!**
- **Zeitvorgaben machen!**
- **Erledigungstermine setzen!**
- **Prioritäten festlegen!**
- **Auch freie Zeiten planen!**
- **Zeitblöcke bilden!**
- **Für Abwechslung bei den Aktivitäten sorgen!**
- **Visualisieren Sie Ihre Planung!**

**9.10. „Besteigen Sie die höchsten ALPEN!“**  
(nach Seiwert 1999)

**ALPEN-Methode zu meiner Aufgabe:** .....

<b>Aufgaben zusammenstellen!</b>	
<b>Länge der Tätigkeiten schätzen!</b>	
<b>Pufferzeit für Unvorhergesehenes reservieren!</b>	
<b>Entscheidungen über Prioritäten treffen!</b>	
<b>Nachkontrolle – Unerledigtes übertragen!</b>	

<b>ABCD</b>	<b>Aufgaben</b>	<b>Wie lange?</b>	<b>Wann?</b>	<b>OK</b>

### 9.11. „Kommen Sie Ihren Gewohnheiten auf die Schliche!“

Bitte vergleichen Sie Ihre eigene Situation mit folgenden Aussagen.	1. Kreuzen Sie an.			2. Formulieren Sie persönliche Handlungsregeln.
	oft	zum Teil	nie	
Arbeitsgewohnheiten				
1. Ich neige dazu, unangenehme Arbeit zu verschieben.				
2. Ich stürze mich sofort in eine Arbeit.				
3. Ich bin an vielen Konferenzen, die oft lange dauern.				
4. Ich habe eine offene Tür für MitarbeiterInnen; dadurch werde ich oft bei meiner Arbeit unterbrochen.				
5. Oft unterbreche ich meine Arbeit, um Dringenderes anzupacken.				
6. Vorhandene Hilfsmittel nutze ich wenig bis gar nicht.				
7. Im Terminkalender trage ich keine Termine mit mir selbst ein.				
8. Ich will alles perfekt machen.				
9. Ich beginne Aufgaben erst kurz vor dem Ablieferungstermin.				
10. Ich habe meinen Tag immer zu 100% verplant.				
11. Ich versuche, vieles auf einmal zu tun.				
12. Ich kann nicht nein sagen, wenn andere etwas von mir wollen.				

**Einzelarbeit:**

**Gefühle wahrnehmen**

**Ziel** In der Sozialpädagogik sind wir oft gefordert, eigene Gefühle wahrzunehmen und diese auch ausdrücken / verbalisieren zu können.

**Auftrag:** 1. Nehmen Sie den Platz, auf dem Sie sitzen, bewusst gefühlsmässig wahr.  
 2. Beschreiben Sie in drei Minuten ein persönliches Gefühlsbild dieses Platzes.  
 3. Tauschen Sie Ihre Erfahrungen in Ihrer Lernpartnerschaft aus.

**Einzelarbeit:**

**Zeitmanagement → Aktionsplan**  
 (nach: Märchi 2002)

Meine (SMARTen) Ziele:	Um dies zu erreichen, werde ich folgende Schritte unternehmen:	Termin	Kontrolle
<b>1.</b>			
<b>2.</b>			
<b>3.</b>			

## 10. Sitzungstechnik

„Im Heim hielt das Personal ständig Sitzungen ab:  
wie viele Besprechungen, Synthesen, Kontrollen, Kolloquien!  
Ich habe immer über die Anzahl Stunden gestaunt,  
die unsere Betreuer in ihrem Büro  
beim Kaffeetrinken und Plätzchenknabbern verbrachten.  
Sie redeten und redeten...“  
(Jollien 2001, S. 81)

### 10.1. Vorbereitung

Sitzungen sind neben der täglichen Arbeit oft die **grössten Zeitfresser**. Es gilt, das Instrument „Sitzung“ gezielt einzusetzen. **Vor der Vereinbarung einer Sitzung** sollten folgende Fragen beantwortet sein:

- Ist die Sitzung wirklich notwendig?
- Gibt es andere Formen und Wege, zum Ziel zu kommen?

Sitzungen werden oft als unproduktiv, emotional unbefriedigend und als Leerlauf empfunden. Vielfach sind diese Sitzungen mangelhaft vorbereitet, schlecht strukturiert, unprofessionell geleitet und in der Regel nicht ausgewertet. Damit Sitzungen **ergebnisorientiert** und in einer **emotional befriedigenden Atmosphäre** verlaufen, müssen bei der **Vorbereitung** einige Punkte geklärt sein:

<b>Art der Sitzung (Traktanden)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemfokussiert ↔ Lösungsfokussiert</li> <li>• Informationsvermittlung</li> <li>• Motivationserarbeitung</li> <li>• Beschlussfassung</li> </ul>
<b>Problemdefinition</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fragen und Probleme notieren, die während der Sitzung berührt werden sollen.</li> <li>• Haupt- und Nebenprobleme differenzieren.</li> <li>• Bisheriger Umgang mit dem Problem, bisherige Lösungsversuche?</li> <li>• Was passiert, wenn nichts passiert? Was soll die Problemlösung bringen?</li> <li>• Wo fühle ich mich unsicher?</li> <li>• Mit welchen Argumenten (Pro und Kontra) ist zu rechnen?</li> </ul>
<b>Welche Ziele sollen erreicht werden?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Was will ich erreichen?</li> <li>• Wie erreiche ich das Ziel?</li> <li>• Zielformulierung in einem Satz festlegen.</li> <li>• Was werden andere erreichen wollen?</li> </ul>
<b>Thema</b>	<b>Das Thema und die Traktanden müssen allen eindeutig verständlich sein, die Art der Sitzung erkennen lassen und nicht enger, aber auch nicht weiter gefasst sein, als es tatsächlich an der Sitzung behandelt werden soll.</b>

Dabei gilt zu beachten, dass das **Tagesgeschäft** und die **Grundsatzfragen** bei den Traktanden (z. Bsp. *Integriertes Modell*) oder durch die Sitzungsart (z. Bsp. *Spezialisiertes Modell*) getrennt werden (s. a. Gellert/Nowak 2004, S. 91f):

**Integriertes Modell:**

Neben den Traktanden der Tagesgeschäfte wird pro Sitzung eine Grundsatzfrage traktandiert. Dies kann zum Beispiel wie folgt aussehen:

Thema	Unterlagen	Zeit	Art	Themen-Verantwortlich
1. Befindlichkeitsrunde		15'	I	alle
2. Traktandenliste			E	Leiterin
3. Protokollverabschiedung			E	Leiterin
4. Informationen (max. 3' pro Information)		15'	I	alle
5. Traktandum „Dienste Mai“	Dienstplan	20'	I, D, E	Mitarbeiterin
6. Traktandum „Küchenabfälle“		10'	I, D, E	Mitarbeiter
7. Traktandum „Grenzen setzen“	Artikel „Grenzen“	50'	I, D	Leiterin, alle
8. Nächste Sitzung: Ausblick		5'	I	Leiterin
9. Feedback		5'	I	alle

**Spezialisiertes Modell** (Gellert/Nowak 2004, S. 91):

Die Tagesgeschäfte und die Grundsatzthemen werden in je anderen Sitzungen behandelt. Dies kann zum Beispiel wie folgt aussehen

- Wöchentliche Sitzung für die laufenden Tagesgeschäfte.
- Monatliche Sitzung für Grundsatzthemen.
- Halbjährliche Strategie-Klausur, in welcher sich das Team mit der längerfristigen Zukunft befasst.
- Jährliche Klausur (und/oder regelmässige Supervision), in der das Team ausschliesslich und intensiv die eigene Kommunikation und Kooperation thematisiert.

<b>Sitzungsplaner</b> (nach: Gäde 1996, S. 93)	
Gremium:	
Vorbereitungsteam:	Termine
Einladung erstellen (Zeitbedarf beachten):	
Einladung verschicken:	
Protokoll des vorgehenden Treffens:	
Vorgaben aus dem Protokoll / aus der letzten Sitzung:	
Hauptthema:	
Weitere Themen:	
Themen einreichen bei wem und bis wann?	
Weitere Anregungen / eigene Ideen:	
Wer soll eingeladen werden und bis wann?	
TeilnehmerInnen:	
Sachverständige / Gäste:	
Welche Unterlagen bis wann vorbereiten?	
Beschlussvorlagen:	
Aufwärm-Idee:	
Getränke / Beköstigung (bis wann bestellen?):	
Flip-Chart / Overheadprojektor / Beamer / Video / Lautsprecheranlage (bis wann?):	
Raumfrage klären:	
Raum vorbereiten:	
Termin nächste Sitzung:	

**Gruppenarbeit:****Sitzungstechnik**

**Ziel** Sitzungen sind ein wiederkehrender Bestandteil sozialpädagogischer Arbeit. Sie können Quellen energiegeladener Motivation als auch Frustauslöser sein. Als sozialpädagogisch Tätige kennen Sie einige Techniken und Haltungen, um mit Sitzungen produktiv und lustvoll umgehen zu können.

- 1. Gruppe: **Sitzungsart:** **Teamsitzung**
- 2. Gruppe: **Sitzungsart:** **Entwicklungsplanung**
- 3. Gruppe: **Sitzungsart:** **Lagerplanung** (als ein Beispiel einer themenspezifischen Sitzung)

**Auftrag:** 1. **Alle Gruppen bestimmen verschiedene Rollen:**

- 1 LeiterIn** Leitet die Gruppenarbeit.
- 1 ProtokollführerIn** Visualisiert die Gruppenergebnisse und stellt diese im Plenum vor.
- div. MitarbeiterInnen** Tragen mit alle ihren Fähigkeiten zu einem guten Gelingen der gestellten Aufgaben bei.
- 1 BeobachterIn** Nimmt nicht aktiv an der Gruppenarbeit teil. Er / Sie achtet auf: gender-Verhalten + die verschiedenen Rollen + was war für die Gruppenarbeit förderlich / hinderlich?

2. **Alle Gruppen bearbeiten folgende Themen:**

- Welche **Funktion(en)** hat diese Sitzung („wozu dient diese Sitzung“)?
- Welche **Rollen und Aufgaben** gibt es in dieser Sitzung („wer macht was“)?
- Welche **Strukturen / Inhalte** sind für diese Sitzung sinnvoll („was kommt nacheinander“)?
- Welche Haltungsgrundsätze sind bezüglich der **gender-Frage** für welche Rolle(n) sinnvoll?

3. **Alle Gruppen bearbeiten eine spezielle Frage:**

- 1. Gruppe: **Visualisierungen** → Was bewirken sie? Welche Arten kennen Sie? Chancen / Gefahren?
- 2. Gruppe: **Leiten „von oben“** → Was können Sitzungsleitende zu einem guten Gelingen einer Sitzung beitragen?
- 3. Gruppe: **Leiten „von unten“** → Was können Sitzungsteilnehmende zu einem guten Gelingen einer Sitzung beitragen?

4. **Sie bereiten eine Präsentation im Plenum vor** (max. 10')

## 10.2. Gute Besprechungen führen: Checkliste

(nach: Sattes 2001)

1. Besprechung rechtzeitig ankündigen, Tagesordnung und Dauer der Besprechung angeben (damit sich jeder und jede darauf vorbereiten kann).
2. Sich vergewissern, dass auch tatsächlich alle kommen können.
3. Besprechungen nicht in zu grossen Gruppen durchführen, 8 bis 10 Personen sind das Maximum.
4. Für eine störungsfreie Atmosphäre sorgen, runde Sitzordnung.
5. Evtl. Auflockerung, falls schwierige Besprechung.
6. Gesprächsleitung bestimmen. Das muss nicht immer die Leitungsperson oder eine Führungskraft sein. Mit gelegentlichen Gesprächsleitungen können die Führungsfähigkeiten verschiedener Mitarbeitenden gefördert werden.
7. Funktion der Gesprächsleitung:
  - Protokollführung bestimmen.
  - Begrüssung.
  - Tagesordnung verkünden und aktuelle Punkte hinzunehmen.
  - Tagesordnung durchgehen.
  - Einzelnen Personen, die Stellungnahmen / Informationen weitergeben sollen, das Wort erteilen.
  - wenn eine Diskussion aufkommt, die Reihenfolge der Sprechenden bestimmen, darauf achten, dass alle betroffenen Personen reden dürfen.
  - darauf achten, dass der Zeitrahmen eingehalten wird.
  - Vielredende freundlich bremsen und zur Tagesordnung zurückführen.
  - Tagesordnungspunkte für die Protokollführung kurz zusammenfassen.
  - Verabschiedung und Termin für nächste Besprechung vereinbaren.
8. Wichtige Regeln für Sitzungsleitende:
  - Mitarbeitende ausreichend informieren.
  - nicht Gespräch dominieren, andere zur Stellungnahme auffordern.
  - Bei Ablehnungen von Entscheidungen eigene Entscheidungen begründen.
  - in unangenehmen Situationen Blossstellungen verhindern.
  - Konflikte ansprechen und separat mit den Betroffenen besprechen!

### 10.3. Minimalstruktur

(nach: Gäde 1996, S. 79)

Eine Besprechung sollte ein Mindestmaß an Struktur haben. Die einfachste Form sieht etwa so aus:

1. Sie begrüßen die Teilnehmenden.
2. Sie geben einen Überblick über die vorgesehenen Inhalte und die Zielsetzung der Besprechung.
3. Es werden die in Ihrer Organisation üblichen Regeln erfüllt, die am Anfang einer Besprechung stehen (z.B. Antrag auf Ergänzung der Tagesordnung, Genehmigung des Protokolls der letzten Besprechung), und es werden organisatorische Fragen (z.B. Dauer der Besprechung; Kaffeepause usw.) geklärt.
4. Sie steigen in die Tagesordnung ein. Sie fordern beispielsweise die Person auf, welche das Thema oder das Problem des ersten Tagesordnungspunktes vorzustellen hat.
5. Sie fassen die besprochenen Inhalte zusammen, formulieren noch einmal die getroffenen Entscheidungen (wichtig für das Protokoll).
6. Sie geben schließlich einen Ausblick auf die nächsten Schritte, nennen den Termin für die nächste Zusammenkunft und schließen offiziell die Besprechung.

### 10.4. Nachbereitung

Am Schluss oder nach jeder Sitzung soll in einer kurzen **Rückschau** festgehalten werden:

- War die Sitzung auch wirklich notwendig?
- Ist etwas Sinnvolles dabei herausgekommen?
- Wenn nicht, warum nicht? Wenn ja, wie wurde es erreicht?
- Wie könnte die nächste Sitzung (noch) effektiver gestaltet werden?
- Welche Nach-Arbeiten stehen noch an: wer und was bis wann an wen?

**Einzel- / PartnerInnenarbeit:****Sitzungen leiten – eine Übung zur Selbsteinschätzung**

(s. a. Schmidt nach Gäde 1996, S. 21f)

**Ziel** Die wenigsten, die Konferenzen und Besprechungen leiten, haben das gelernt. Trotzdem leiten sie - wie auch immer. Wir alle haben in unserer Biographie aber Leitungserfahrungen gesammelt, wir alle hatten es von Kindesbeinen an mit uns (an-)leitenden Personen zu tun. Diese Erfahrungen prägen unseren Leitungsstil. Gehen Sie der Frage nach, welches helfende und hindernde Leitungsverhalten Sie kennen gelernt haben und was Sie davon heute praktizieren.

- Auftrag:**
1. Notieren Sie sich in einer Einzelarbeit die Personen, von denen Sie seit Ihrer Kindheit geleitet worden sind: Eltern, Lehrpersonen, Geschwister, Verwandte, Vorgesetzte, Pfarrer, Meister u. a. Wie sind Sie durch das Leitungsverhalten dieser Personen bei Ihrer Entwicklung unterstützt und gehindert worden? Was haben diese Personen getan, gesagt, wie haben sie sich verbal oder non-verbal verhalten als Vorgesetzte? Machen Sie eine Liste dieser helfenden und hindernden Verhaltensweisen. Legen Sie dazu zwei Rubriken an.
  2. In Ihrer Lernpartnerschaft schätzen Sie sich selbst ein: wie oft, manchmal oder selten Sie selbst diese helfenden/hindernden Verhaltensweisen sich zu eigen machen. Welche dieser helfenden bzw. hindernden Verhaltensweisen praktizieren Sie selbst? Mit welchen Personen in welchen Situationen?  
Sie holen sich von Ihrer Lernpartnerschaft eine Rückmeldung für Ihr Verhalten.  
Wechseln Sie die Rollen.
  3. In Einzelarbeit legen Sie zwei Listen an. Die eine ist überschrieben *Meine helfenden Verhaltensweisen*, die andere *Meine hindernden Verhaltensweisen*. Jede der beiden Listen hat drei Rubriken. In die erste Rubrik tragen Sie jeweils die Verhaltensweisen ein, in die zweite die Namen von Personen, welche von Ihrem Leitungsverständnis betroffen sind, und in die dritte, schmale Rubrik dann die Häufigkeit (Tue ich oft = 0; manchmal = M; selten = S).
  4. In Einzelarbeit analysieren Sie Ihre Auflistungen: Unter welchen Bedingungen benutzen Sie eher helfende, wann eher hindernde Verhaltensweisen? Spitzen Sie Ihre Analyse auf drei handlungsleitende Regeln zu: „In Zukunft will ich welche Verhaltensweisen verändern, welche verstärken?“  
Sie holen sich von Ihrer Lernpartnerschaft eine Rückmeldung für Ihr beabsichtigtes Verhalten.  
Wechseln Sie die Rollen.

# 11. Einführung in Soziale Administration

## 11.1. Begriffe

*Soziale Administration* bezeichnet die administrativen Bereiche der *Sozialen Arbeit*. Dazu gehört im engeren Sinne die gesamte Dokumentation einer Institution, weiter jedoch auch die damit verbundenen Bereiche wie Arbeitsplanung, Datenschutz, Zeitmanagement und zugehörige Arbeitstechniken.

**Administration** (gemäss Duden):

1. a) Verwaltung  
b) Verwaltungsbehörde
2. bürokratisches Anordnen, Verfügen
3. a) Regelung militärischer Angelegenheiten, die nicht unmittelbar mit Strategie u. Taktik zusammenhängen  
b) Regelung des inneren Dienstes der Einheiten
4. Regierung, bes. in bezug auf USA

### **Dokumentation**

gemäss Duden:

Zusammenstellung, Ordnung u. Nutzbarmachung von Dokumenten u. [Sprach]materialien jeder Art (z. B. Urkunden, Akten, Zeitschriftenaufsätze zur Information über den neuesten Erfahrungsstand)

gemäss Geiser in: Brack 1996, S. 22:

Als *Dokumentation* bezeichnen wir das Ergebnis der Aktenführung, die Sammlung und Ablage der auf Papier oder akustisch, optisch oder elektronisch gespeicherten Daten in der Organisation. Die Dokumente betreffen zu verschiedenen Teilen die Organisation direkt (rechtliche Grundlagen, Trägerschaft, Finanzierung, Immobilien, Mobilien), das Personalwesen, die Öffentlichkeitsarbeit und die Sozialinformation, die Fachbibliothek, die klientbezogenen externen Ressourcen (rechtliche Grundlagen, Gesuchsformulare, Heimverzeichnisse u. a.) und die klientbezogene Dokumentation.

## 11.2. Was soll Administration?

(nach Bucher 1999)

- Administration ist in einer arbeitsteiligen Gesellschaft die Grundlage für den Informationsfluss.
- Administration sichert Informationen für eine definierte Zeitspanne und dient für spätere Berichterstattung.
- Administration dient oft als Ersatz für direkte Kommunikation. Insbesondere stellt sie den Informationsfluss sicher, wenn sich die Beteiligten nicht direkt begegnen (Übergaben).
- Mit kontinuierlicher Administration können Entwicklungsprozesse verfolgt und evaluiert werden.
- Administration dokumentiert die Arbeit und ist Basis für die Legitimation der professionellen Tätigkeit.
- In administrativen Tätigkeiten laufen verschiedenste Informationswege und berufsspezifische Abläufe zusammen.

## 11.3. Was ist an Sozialer Administration speziell?

(nach Bucher 1999)

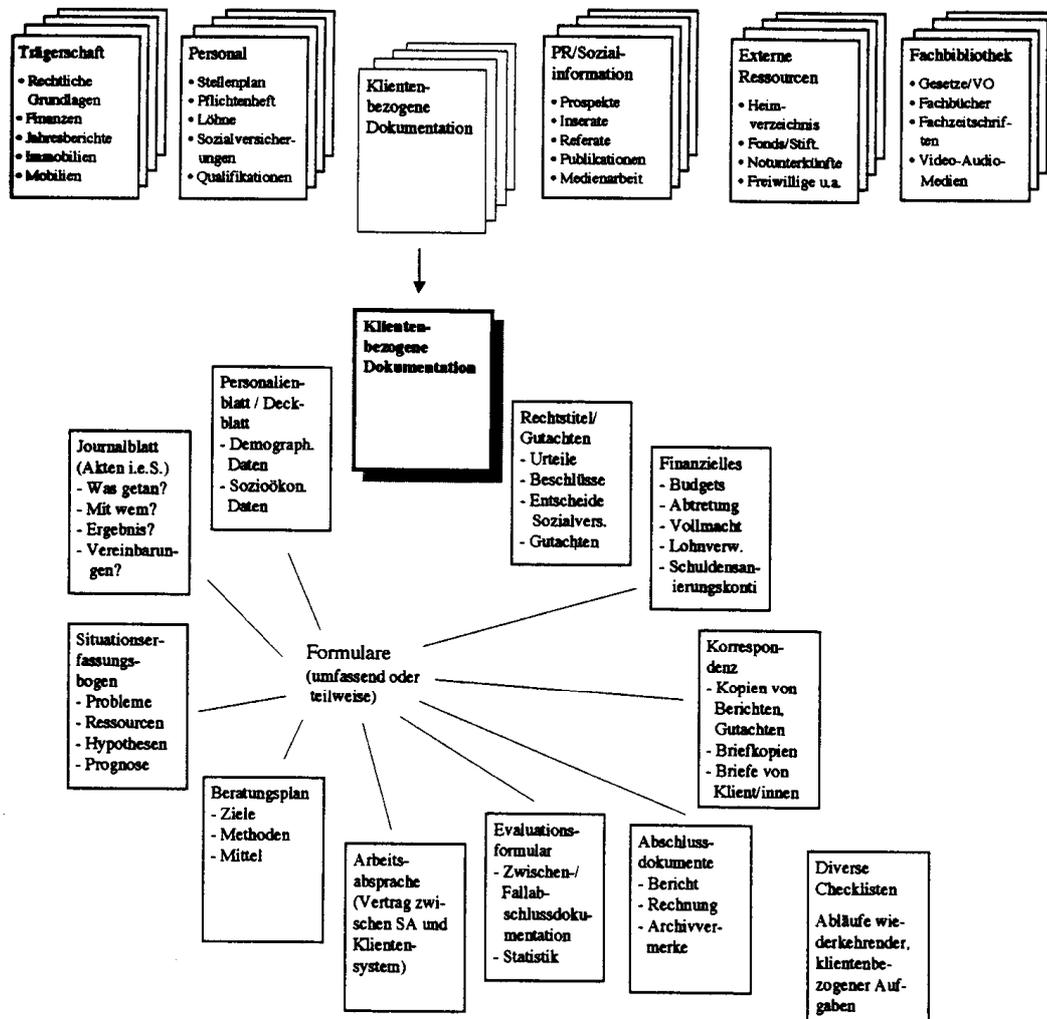
- Soziale Administration erfolgt im Spannungsfeld Klientschaft – Institution – Gesellschaft.
- Soziale Administration dreht sich meist um persönlichste Geschichten und die damit verbundenen Zuschreibungen („Etikettierung“).
- Die Inhalte Sozialer Administration sind in aller Regel höchst schützenswerte Befunde. Dem Datenschutz kommt daher höchste Priorität zu.
- Soziale Administration dreht sich im systemischen Verständnis nicht nur um die engsten Belange der direkt involvierten Klientschaft. In der Sozialen Administration laufen zusätzlich Informationen aus den verschiedensten Bereichen zusammen: Arbeitsplatz, Behörden, Eltern/Bezugspersonen, Lehrpersonen, Leitung/vorgesetzte Personen, Teammitglieder/Bezugspersonen, Öffentlichkeit,...
- Soziale Administration ist ein wichtiges Kommunikationsmittel innerhalb des Teams, innerhalb der Institution sowie im Kontakt mit dem Umfeld (andere Institutionen, Behörden,...).

## 11.4. Subjektive und objektive Darstellungsformen

(nach Badry 1998, S. 76f)

Subjektive (erlebnisbetonte) Darstellungsformen	Objektive (erkenntnisbetonte) Darstellungsformen	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Der Schreiber lässt das eigene Erleben in den Text einfließen.</li> <li>- Nicht der Gegenstand des Schreibens prägt den Stil, sondern das Verhältnis des Schreibers zum Gegenstand.</li> <li>- Grosse Freiheit in der Wahl der sprachlichen Mittel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Person des Schreibers tritt zurück.</li> <li>- Der Gegenstand prägt den Stil; die gefühlsmässige Einstellung des Schreibers ist nicht erkennbar; bringt der Schreiber die eigene Meinung zum Ausdruck, so geschieht es sachlich, ohne Gefühlsregung.</li> <li>- Die sprachlichen Mittel sind sachbetont.</li> </ul>	
<b>Zu ihnen zählen:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erlebnis erzählung,</li> <li>- Phantasie erzählung,</li> <li>- Schilderung.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Der Bericht über Tatsachen und Ereignisse, Tätigkeiten und Handlungen,</li> <li>- die Beschreibung von Tätigkeiten und Vorgängen, Gegenständen und Personen,</li> <li>- die (wissenschaftliche) Abhandlung,</li> <li>- das Protokoll,</li> <li>- das Thesenpapier u. a.</li> </ul>	
<b>Zweck:</b>		
Erzählung / Schilderung	Bericht	Beschreibung
Der Schreiber will sein Erlebnis aus der »Wirklichkeit« oder der Phantasie anderen vermitteln, sie miterleben lassen.	Ein einmaliger Sachverhalt soll objektiv-sachlich berichtet werden. (Wer? Was? Wann? Wo? Wie?) Je nach dem Adressaten bzw. Empfänger wird die Wichtigkeit der einzelnen Tatsachen akzentuiert.	Eine Tätigkeit oder ein Vorgang werden so dargestellt, dass sie vollzogen werden können (Gebrauchsanweisung, Arbeitsanleitung), ein Gegenstand so, dass eine richtige Vorstellung entsteht (z. B. Verlustanzeige), eine Person so, dass der Leser sie sich vorstellen kann (z. B. Steckbrief).
<b>Grundsätze:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nur ein Erlebnis bringen!</li> <li>- Höhepunkt ausgestalten!</li> <li>- Wörtliche Rede!</li> <li>- Anschaulich, lebendig, spannend schreiben!</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Richtigkeit, Genauigkeit, Vollständigkeit der Angaben!</li> <li>- Reihenfolge einhalten!</li> <li>- Tatsachen und Meinungen streng trennen!</li> <li>- Evtl. Quellenangaben notwendig!</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Richtigkeit, Genauigkeit, Vollständigkeit der Angaben!</li> <li>- Evtl. richtige Reihenfolge!</li> </ul>
<b>Sprache und Zeitform (Tempus):</b>		
Erlebnissprache! Zeitform der Vergangenheit (Präteritum)!	Sachsprache! Zeitform der Vergangenheit (Präteritum)!	Sachsprache! Zeitform der Gegenwart (Präsens)!

## 11.5. Mögliche Struktur einer Dokumentation



Geiser 1996, S. 23.

Die folgenden Ausführungen kreisen schwerpunktmässig um den Bereich *Klientschaftsbezogene Dokumentation*. Mit Klientschaft bezeichne ich gemäss dem systemischen Gedanken gut sowohl eine Einzelperson und die mit ihr zusammenhängenden Beziehungen als auch ganze Systeme von Klienten und Klientinnen (z. Bsp. Paar, Familien, Gruppen, Gemeinwesen) mit ihren jeweiligen Verbindungen.

## 12. Zentrale Instrumente Sozialer Administration

In diesem Kapitel geht es um vier zentrale Instrumente Sozialer Administration:

- Protokolle
- Aktenführung
- Berichte
- Anträge – Gesuche

Diese vier Instrumente spielen eine zentrale Rolle in der *Klientschaftsbezogenen Dokumentation*.

Die vier Instrumente werden jeweils von einer Studierenden-Gruppe bearbeitet und anschliessend dem Kurs vorgestellt.

### Gruppenarbeiten 1 – 4:

#### Protokolle, Aktenführung, Anträge – Gesuche, Berichte

**Ziel:** Sie haben sich mit vier zentralen Instrumenten Sozialer Administration auseinandergesetzt:

- |                  |                   |                  |
|------------------|-------------------|------------------|
| Gruppenarbeit 1: | Protokolle        | (Seiten 46 – 47) |
| Gruppenarbeit 2: | Aktenführung      | (Seiten 48 – 50) |
| Gruppenarbeit 3: | Berichte          | (Seiten 51 – 52) |
| Gruppenarbeit 4: | Anträge – Gesuche | (Seite 53)       |

Sie sind fähig, diese vier Instrumente in ihrer Bedeutung im Bereich der Sozialpädagogik zu situieren. Sie kennen Möglichkeiten und Grenzen dieser Instrumente und können sie auf Ihr jeweiliges Arbeitsfeld angepasst anwenden.

- Auftrag:**
1. Wählen Sie eines der vier Instrumente Sozialer Administration aus.
  2. Bearbeiten Sie als Gruppe die konkrete Fragestellung des jeweiligen Instrumentes auf den folgenden Seiten . Beginnen Sie mit einer Arbeitsplanung!
  3. Bereiten Sie Erkenntnisse, Meinungen und deren Begründungen zu Händen des Plenums auf:
    - Gruppenkonsens wird nicht erwartet
    - Mittel und Methode nach freier Wahl. Die Darstellung erfolgt mindestens mit zwei verschiedenen Mitteln (Referat, Musik, Pantomime, Diskussion, Tanz, Sketch, Bild ...).
    - Zeit zur Vorstellung im Plenum: maximal 20 Minuten.

## 12.1. Protokolle

(nach Badry 1998, S. 82 – 88)

**Protokoll** (gemäss Duden):

1. a) förmliche Niederschrift, Beurkundung einer Aussage, Verhandlung o. ä.  
b) schriftliche Zusammenfassung der wesentlichsten Ergebnisse einer Sitzung
2. die Gesamtheit der im diplomatischen Verkehr gebräuchlichen Formen

### Gruppenarbeit 1:

#### Protokolle

- Wo haben Sie bis anhin Protokolle kennen gelernt? Welche **Erfahrungen** machten Sie damit?
- Wie **charakterisieren** Sie diese Protokolle (konsultieren Sie auch folgende Seite)?  
Anlass                      Protokollart?                      Inhalt?                      Ziel / Zweck?
- Was passiert, wenn **kein Protokoll** geführt wird? Führen Sie dies an mindestens drei verschiedenen Besprechungen des sozialpädagogischen Alltages aus!  
Anlass der Besprechung      kurzfristig      ← Folgen →      langfristig
- Was finden Sie für die Protokollerstellung im sozialpädagogischen Alltag wichtig (s. a. folgende Seite *Funktionen, Anforderungen*. Weitere Stichworte: wer soll Protokoll erstellen? Zeitpunkt der Protokollerstellung, Verteiler,...)? Stellen Sie mindestens drei **Merksätze** auf.
- Welche **Bedeutung** geben Sie den verschiedenen Protokollarten (siehe folgende Seite) im sozialpädagogischen Alltag?  
Protokollart                      Bedeutung                      Begründung
- Wählen Sie die **für den sozialpädagogischen Alltag wichtige(n) Protokollart(en)**: wo / wann / durch wen werden diese benutzt und was muss dabei beachtet werden?

### Funktionen eines Protokolls

- Das Protokoll **dokumentiert** und **informiert**.
- Das Protokoll dient als **Beweismittel**.
- Das Protokoll erleichtert die **Kontrolle**.

### Anforderungen

- klar und übersichtlich **gegliedert**
- inhaltlich **vollständig**
- sprachlich **verständlich**
- inhaltlich und sprachlich **unparteiisch**
- im Umfang dem Inhalt und der Intention der schriftlichen Aufzeichnung einer Besprechung **angemessen**

### Arten

Protokollart	Intention	Gebrauch
<b>(1) Wortprotokoll</b> (Protokollkopf – Tagesordnungspunkte – Niederschrift jeder sprachlichen Äusserung)	<b>Redebeiträge und Bemerkungen</b> (auch Zwischenrufe) in chronologischer Folge in vollem Wortlaut (Aufnahme im Stenogramm / auf Tonband)	- Gerichtsverhandlungen - Parlamentsdebatten
<b>(2) Verlaufprotokoll</b> (Protokollkopf – Tagesordnungspunkte – Wiedergabe aller Redebeiträge mit Namen der Redner)	<b>Verlauf</b> der Besprechung mit den Ergebnissen bzw. Beschlüssen	- Seminarsitzungen - Besprechungen - Konferenzen
<b>(3) Ergebnisprotokoll</b> (Protokollkopf – Tagesordnungspunkte – Beschlüsse)	<b>Ergebnisse</b> der Besprechung: Anweisungen, Aufgaben und Beschlüsse	- Seminarsitzungen - Besprechungen - Konferenzen
<b>(4) Beschlussprotokoll</b> (Protokollkopf – Tagesordnungspunkte – vorgelegte Beschlüsse – Abstimmungsergebnis)	<b>Verlauf der Besprechung auf der Grundlage der vorgelegten Beschlüsse</b> mit dem Abstimmungsergebnis	Sitzungen von Kreisausschüssen und Gemeinderäten
<b>(5) Gedächtnisprotokoll</b> (Protokollkopf – Tagesordnungspunkte – die wichtigsten Ergebnisse in Stichworten)	(Gedächtnisprotokolle werden im Nachhinein abgefasst. Ihre Beweiskraft ist deshalb gering; sie wird auch nicht erwartet.)	Besprechungen ohne einen offiziellen Protokollanten. Alle Teilnehmer wollen sich ganz auf den Gesprächsgegenstand konzentrieren.

## 12.2. Aktenführung

(nach: Geiser in: Brack 1996, S. 21 – 43)

<b>Akte</b> (gemäss Duden)	<b>Aktenführung</b> (gemäss Geiser in: Brack 1996, S. 21)
1. amtliches Schriftstück, Dokument 2. [geordnete] Sammlung zusammengehöriger Schriftstücke	Aktenführung meint das Erstellen, Bearbeiten und Ändern von Akten, also die verschiedenen Tätigkeiten rund um die „Datenverarbeitung“.

### Gruppenarbeit 2:

#### Aktenführung

- Wo haben Sie bis anhin Aktenführung kennen gelernt? Welche verschiedenen Schriftstücke bringen Sie damit in Zusammenhang? Welche **Erfahrungen** machten Sie damit?
- Wie **charakterisieren** Sie diese verschiedenen Schriftstücke? Oft werden in Formularen verschiedene Funktionen und Dokumentarten gemischt: führen Sie die verschiedenen Funktionen und Arten auf.  
Name des Papiers                      Funktion (s. a. S. 50)?                      Art (gemäss S. 51)?
- Was passiert, wenn **keine (oder mangelhafte) Akten** geführt werden? Führen Sie dies an mindestens drei verschiedenen möglichen Mängeln der sozialpädagogischen Aktenführung aus!  
Mangel                                      kurzfristig                      ← Folgen →                      langfristig
- Welche **Bedeutung** geben Sie den verschiedenen Dokumentarten (siehe Seite 50) im sozialpädagogischen Alltag?  
Art des Dokumentes                      Bedeutung                                      Begründung
- Was finden Sie für die Aktenführung im sozialpädagogischen Alltag besonders wichtig (s. a. folgende Seiten)? Stellen Sie mindestens drei **Merksätze** auf.

**Aktenführung: Datenfriedhof oder anspruchsvolle Tätigkeit?**

Zu oft wurde bis anhin die Aktenführung als unsystematisches Einordnen von klientbezogenen Dokumenten und (Hand-) Notizen verstanden. Im Rahmen der Einführung von EDV und der vermehrten Forderung nach Evaluation, Qualitätssicherung und Leistungsdokumentation entwickelt sich die Aktenführung hin zu einer anspruchsvollen beruflichen Tätigkeit. Sie soll folgenden Ansprüchen genügen:

- Aktenführung erfordert fundierte **Reflexion** (Nach-Denken). Z. Bsp.: Welche Raster verwendet die Institution? Mit welchen Werten sind diese verbunden? Problemorientiert? Lösungsorientiert?
- Aktenführung muss geplant (inhaltlich, zeitlich) und **systematisch** stattfinden.
- Aktenführung muss auf **Tatsachen** beruhen. Subjektive Meinungen oder Vermutungen sind als solche gekennzeichnet.
- Aktenführung zeigt **Wirkung** (Ziele → Massnahmen → Evaluation → neue Ziele)
- Aktenführung erfolgt **effizient**.

**Funktion der Aktenführung**

<b>Funktionen bezogen auf die Mitarbeitenden selbst</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedächtnisstütze</li> <li>• Arbeits- und Terminplanung</li> <li>• Selbstkontrolle und Evaluation der eigenen Arbeit</li> <li>• Grundlagenmaterial für das Erstellen von Berichten</li> <li>• Grundlagen für einen Teil des individuellen Leistungsausweises</li> <li>• Orientierung bei Stellvertretungen und Stellenwechseln</li> </ul>
<b>Funktionen bezogen auf die Zusammenarbeit Mitarbeitende – Klientschaft</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aushandeln von Zielen und Massnahmen</li> <li>• Grundlage für die Arbeitsabsprache</li> </ul>
<b>Funktionen bezogen auf die Organisation</b>
<p>Rechenschaftsablage im Sinne eines Nachweises</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• betreffend den Problemen der Klientschaft (Problem-, allenfalls Ursachenstatistik)</li> <li>• betreffend der erbrachten Arbeits- und Dienstleistungen</li> <li>• betreffend des zeitlichen und materiellen Aufwandes (Leistungsstatistik)</li> <li>• betreffend der erreichten Ergebnisse (Ergebnisstatistik)</li> <li>• Arbeitspensumsermittlung (Fallbelastung und –zuteilung → Stellenplan)</li> </ul>
<b>Funktionen bezogen auf externe AdressatInnen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beweismittel: bei Beschwerden, gerichtlichen Auseinandersetzungen, Verleumdungen u. ä., da Fakten, Eindrücke, Hypothesen, Ziele, Lösungsvorstellungen, Hilfsplan und Evaluation systematisch geordnet sind</li> <li>• Rechenschaftsbericht gegenüber Trägerschaften und Behörden: z.B. Vormundschaftsbehörde, Rechnungsprüfungskommission</li> <li>• Aktenedition: Auszüge/Zusammenfassungen für andere mit dem Fall befasste Dienststellen, im Rahmen der rechtlichen Bestimmungen</li> <li>• Datenmaterial zur Begründung sozialpolitischer Postulate und Forschungsvorhaben: z.B. Armut, Sozialhilfe</li> </ul>

**Aktenführung: Art der klientschaftsbezogenen Dokumente**

<p><b>Deckblatt / Personalienblatt / Erstmeldung</b></p> <p>Wird bei Fallaufnahme ausgefüllt und enthält vor allem sozio-demographische Daten zum Klientsystem. Soweit nötig müssen diese Daten periodisch berichtigt bzw. nachgetragen werden (verlangt die Datenschutzgesetzgebung ausdrücklich!).</p>
<p><b>Situationserfassung</b></p> <p>Die Situationserfassung wird nach den ersten Kontakten mit dem Klientsystem erstellt. Sie enthält in der Regel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vorgeschichte und aktuelle Situation</b></li> <li>• <b>Problem- und Ressourcenbeschreibung</b></li> <li>• <b>Erklärungen</b></li> <li>• <b>Prognose</b></li> <li>• <b>Ziele des Problemlösungsprozesses</b></li> </ul> <p>Als mögliches Beispiel dient der <i>Vorschlag für eine Situationsanalyse</i> (nach Spiegel in: Heiner 1998)</p>
<p style="text-align: center;"><b>Problemlösungsplan (Wie-/Womit-Fragen)</b></p> <p>Der Problemlösungsplan enthält Angaben zu den Methoden und Techniken, d.h. zur Arbeitsweise und zu den vorgesehenen Dienstleistungen, zum Einbezug anderer Dienststellen und Angaben zum vorgesehenen Aufwand. Als mögliches Beispiel dient die <i>Checkliste zur Analyse und Planung von Handlungen</i> (nach Spiegel in: Heiner 1998).</p>
<p style="text-align: center;"><b>Arbeitsabsprache (Vertrag)</b></p> <p>Die schriftliche Form ist bei komplexeren Situationen vorzuziehen. Sie enthält die zu bearbeitenden Probleme/Schwierigkeiten, die vorgesehenen Ziele und die beiderseitigen Beiträge/Leistungen, um dahin zu kommen. Das Aushandeln des Vertrages muss im Rahmen eines Prozesses beginnen, der an sich schon klärend sein kann. Als Grundmuster kann die <i>Checkliste zur Analyse und Planung von Handlungen</i> (nach Spiegel in: Heiner 1998) dienen, als Arbeitsabsprache jedoch ergänzt mit Datum und Unterschrift der Beteiligten.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Journal / Verlaufsnotizen</b></p> <p>Dieser Aktenteil wird bei jedem Kontakt nachgeführt. Hier wird der Verlauf der Zusammenarbeit dokumentiert. Er dient u. a. als Gedächtnisstütze und Prozessdokumentation. Er sollte aber bei Fallabschluss in eine Zusammenfassung münden (= Evaluation). Möglicherweise ist er anschliessend zu vernichten.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Zwischenergebnis oder Fallabschlussdokumentation</b></p> <p>Die Zusammenfassung lässt im besonderen Raum für a) Aussagen über die Zielerreichung und über Veränderungen in der Klientensituation (Effektivität); b) allenfalls über unterstützende oder erschwerende fallbezogene Zusammenarbeit mit Dritten (ihr förderlicher/hinderlicher Anteil an der Veränderung); c) über den zeitlichen und materiellen Aufwand. Siehe auch <i>Auswertung bzw. Selbstevaluation</i> (nach Spiegel in: Heiner 1998)</p>
<p style="text-align: center;"><b>Abschlussdokumente</b></p> <p>Anlässlich des Fallabschlusses ist in der Regel ein Austritts-/Schlussbericht zu erstellen.</p>

## 12.3. Berichte

(nach: Geiser in: Brack 1996, S. 131 – 163)

**Bericht** (gemäss Microsoft Encarta Professional 2003)

1. das, was j-d über/von etw. erzählt od. schreibt (ein mündlicher, schriftlicher, wahrheitsgetreuer B.; e-n B. abfassen, vorlegen, anfordern; nach Berichten von Augenzeugen): e-n ausführlichen B. über den Unfall
2. B. erstatten: j-m über etw. berichten
3. offizielle Mitteilung = Communiqué: der B. zur Lage der Nation
4. e-e mst aktuelle Information über j-n/etw. in den Medien = Reportage: Berichte aus dem Ausland; ein B. über die Gipfelkonferenz

### Gruppenarbeit 3:

#### Berichte

- Welche unterschiedlichen Berichtsarten kennen Sie? Welche unterschiedlichen **Eindrücke** erhalten Sie von diesen?
- Wie **charakterisieren** Sie diese verschiedenen Berichte? Oft werden in Berichten verschiedene Funktionen gemischt: führen Sie die verschiedenen Funktionen auf.  
Art des Berichtes                      Funktion (s. folgende Seite)?                      Begründung
- Was zeichnet einen **guten Bericht** aus? Differenzieren Sie je nach Funktion des Berichtes.
- Welche Folgen kann ein **mangelhafter Bericht** haben? Führen Sie dies an mindestens drei verschiedenen möglichen Mängeln der sozialpädagogischen Berichterstattung aus!  
Mangel                                      kurzfristig                      ← Folgen →                      langfristig
- Welche **Struktur** (s. a. folgende Seite) würden Sie einem Austrittsbericht geben, der an die Vormundschaftsbehörde geht, welche den Klienten eingewiesen hat? Welche Punkte würden Sie weglassen, welche hervorheben oder neu hinzufügen?
- Was finden Sie für die Berichterstattung im sozialpädagogischen Alltag besonders wichtig? Stellen Sie mindestens drei **Merksätze** auf.

**Funktion von Berichten**

Sie sind Entscheidungsgrundlage für:

1. Ressourcenverwalter betr. Zusprechung oder Verweigerung von Ressourcen (z.B. Gesuche um Sozialhilfe, Bericht an die Invalidenversicherung betr. Rente)
2. die Rechtsanwendung durch Gerichts- und Verwaltungsbehörden im Hinblick auf einen mehr oder weniger einschneidenden Eingriff in die Autonomie von Personen (z.B. Anträge an Vormundschaftsbehörden; Kinderzuteilungsberichte an Gerichte; Sozialberichte bei Adoptionsgesuchen)
3. Information/Rechenschaftsablage (z.B. Rechenschaftsberichte von Vormündern u. a. an die Vormundschaftsbehörde)
4. die Planung des weiteren Vorgehens (Verlaufs-, Erziehungs-, Standortberichte)

**Struktur eines Berichtes**

<b>0. Bericht an...</b>	
<b>1. Personalien</b>	
<b>2. Anlass</b>	Auftrag oder auf eigene Initiative, Rechtsgrundlage, warum jetzt?
<b>3. Vorgeschichte</b>	WOHER?, Quellen...
<b>4. Situation und ihre Beurteilung</b> <b>4.1. Probleme und Ressourcen</b> <b>4.1.1. In gesundheitlicher Hinsicht</b> <b>4.1.2. In finanzieller Hinsicht</b> <b>4.1.3. Erklärungen des Klientensystems</b> <b>4.1.4. Erleben des Klientensystems</b> <b>4.1.5. Zukunftsbilder des Klientensystems</b> <b>4.1.6. Handlungskompetenzen</b> <b>4.1.7. Beziehungsnetz</b> <b>4.1.8. Macht-/Abhängigkeitsbeziehungen</b> <b>4.2. Mögliche Erklärungen</b> <b>4.3. Prognosen</b> <b>4.4. Zusammenfassende Problem- und Ressourcenbeschreibung</b>	Problem- und Ressourcenbeschreibung WAS? Problematisch / als Ressource... Arbeitsplatz, Wohnung, Bildung... problematisch / als Ressource... hat Erfahrungen gemacht... denken und fühlen... wie erlebt Klientenschaft mit Bezug auf... aktuelle Situation → Zukunftsbilder (auch über Beziehungen)... Fähigkeiten und Behinderungen; was kann Klientenschaft, was nicht; Verhalten in bestimmten sozialen Kontexten (Arbeitsplatz...), in bestimmten Rollen (z. Bsp. als Mieter)... Beziehungskompetenzen. Welcher Art sind die problematischen Beziehungen, welche Bedeutung haben sie für wen? Beziehungen als Ressource? Machtpotential: Behinderungsmacht <---> Begrenzungsmacht WARUM? Wenn wir der Sache ihren Lauf lassen... im positiven Fall, im negativen Fall... (WOHIN?) Formulierung versuchen im Sinne von... einerseits... andererseits... Problem als Kluft zwischen Soll-Vorstellung und Realität
<b>5. Erwägungen</b> <b>5.1. Unbestritten ist</b> <b>5.2. Bestritten wird</b> <b>5.3. Lösung A: Vor- und Nachteile</b> <b>5.4. Lösung B: Vor- und Nachteile</b> <b>5.5. Begründete Auswahl der Lösung</b> <b>5.6. Folgen</b>	soweit für die Begründung des weiteren Vorgehens notwendig!  Bei Verweigerung der Lösung kann... passieren.
<b>6. Gesuch – Antrag – Empfehlung</b>	

## 12.4. Anträge – Gesuche

<p><b>Antrag</b> (gemäss Microsoft Encarta 99)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. die schriftliche Bitte, etw. genehmigt od. gewährt zu bekommen: e-n A. auf Unterstützung einreichen</li> <li>2. e-n A. stellen: schriftlich darum bitten, dass etw. genehmigt od. gewährt wird</li> <li>3. das Formular für e-n A.</li> <li>4. ein Vorschlag, der mst e-e Forderung enthält u. über den abgestimmt wird (e-n A. annehmen, ablehnen; über e-n A. abstimmen; e-n A. im Parlament einbringen)</li> <li>5. Heiratsantrag: seiner Freundin e-n A. machen</li> </ol>
<p><b>Gesuch</b> (gemäss Microsoft Encarta 99)</p>	<p>ein Schreiben, mit dem j-d e-e Behörde um e-e Bewilligung, e-e Genehmigung o. Ä. bittet = Eingabe (ein G. einreichen, befürworten, bewilligen, ablehnen; e-m G. entsprechen)</p>

### Gruppenarbeit 4:

#### Anträge – Gesuche

- Wo haben Sie bis anhin Anträge und Gesuche kennen gelernt? Welche **Erfahrungen** machten Sie damit?
  
- Wie **charakterisieren** Sie diese verschiedenen Anträge und Gesuche? Oft werden dabei verschiedene Funktionen gemischt: führen Sie die verschiedenen Funktionen auf und begründen Sie.  
Art des Antrages/Gesuches      Funktion (s. a. Seite 53)?      Begründung
  
- Was zeichnet einen **guten Antrag / ein gutes Gesuch** aus? Führen Sie sowohl formale als auch inhaltliche Merkmale aus.
  
- Welche Folgen können **mangelhafte Anträge oder Gesuche** haben? Führen Sie dies an mindestens drei verschiedenen möglichen Mängeln aus!  
Mangel                              kurzfristig              ← Folgen →              langfristig
  
- Welche **Struktur** (s. vorhergehende Seite) würden Sie einem Antrag/Gesuch geben? Welche Punkte würden Sie weglassen, welche hervorheben oder neu hinzufügen?
  
- Was finden Sie für das Schreiben von Anträgen und Gesuchen als Sozialpädagogen besonders wichtig? Stellen Sie mindestens drei **Merksätze** auf.

## 12.5. Unterlagen-Börse

### **Einzelarbeit 1:**

#### **Unterlagen-Börse**

- Wählen Sie unter den aufliegenden Unterlagen diejenigen aus, welche die jeweilige Funktion (z. Bsp. Protokoll, Journal, Aktendeckblatt, Gesuch, Bericht...) am besten erfüllen. Begründen Sie!

Unterlage

positive Aspekte

Begründung

- Formulieren Sie für sich selber mindestens je eine Handlungsregel:

Protokollführung:

Aktenführung:

Berichterstellung:

Anträge – Gesuche:

## 12.6. Übungsbeispiel

### **Einzelarbeit 2:**

#### **Thema: Antrag**

**Ziel:** Sie haben ein zentrales Instrument *Sozialer Administration* übungshalber kennen gelernt.

Sie kennen Ihre Stärken und Schwächen in *Sozialer Administration*.

**Auftrag:**

1. Sie schreiben einen kurzen und bündigen Antrag anhand untenstehender Situation.
2. Sie definieren anhand dieser Übung Ihre Stärken und Schwächen im gesamten Bereich der *Sozialen Administration*.

**Situation:** „Sie arbeiten als Sozialpädagogen in Ausbildung auf einer Gruppe in einem grösseren Heim. Vom 13. – 21. April will Ihre Gruppe ein Osterlager durchführen. Die Finanzierung ist bis auf Fr. 1000.- sichergestellt. Um im Budget etwas Luft zu haben, wären jedoch zusätzliche Fr. 1000.- nicht schlecht. Die Gruppenleiterin beauftragt Sie, die Finanzierung zu sichern.“

## 13. Computergestützte Administration

Computer- oder EDV-gestützt heisst heute nicht nur die Benutzung eines Personalcomputers, sondern beinhaltet die Nutzung ganzer Netzwerke: stelleninterne Verbundlösungen, Intranet und Internet inklusive worldwideweb (Wissensnutzung / eigene Homepage) und E-Mail.

### 13.1. Bisherige Erfahrungen (PartnerInnenarbeit)

<p><b>Welche computergestützten administrativen Tätigkeiten erledigen Sie im <u>privaten</u> Bereich?</b></p>	
<p><b>Welche computergestützten administrativen Tätigkeiten erledigen Sie im <u>beruflichen</u> Bereich?</b></p>	
<p><b>Was fällt Ihnen in der Gegenüberstellung auf?</b></p>	
<p><b>Welche Entwicklung der computergestützten Administration erwarten Sie im beruflichen Bereich</b></p>	
<p><b>Welche Folgerungen ziehen Sie daraus?</b></p>	

## **13.2. „Zwischen Angst und Hoffnung“: Computergestützte Administration**

### **„Es war einmal?“**

- „Wir arbeiten mit Menschen – nicht mit Maschinen!“
- Standardprogramme – die bessere Schreibmaschine

### **Die rosige Gegenwart?**

- Zwischen computer-kids und resignierenden alten Hasen
- Computer auch im stationären Bereich?
- EDV-Entwicklungsschub in der Sozialen Arbeit

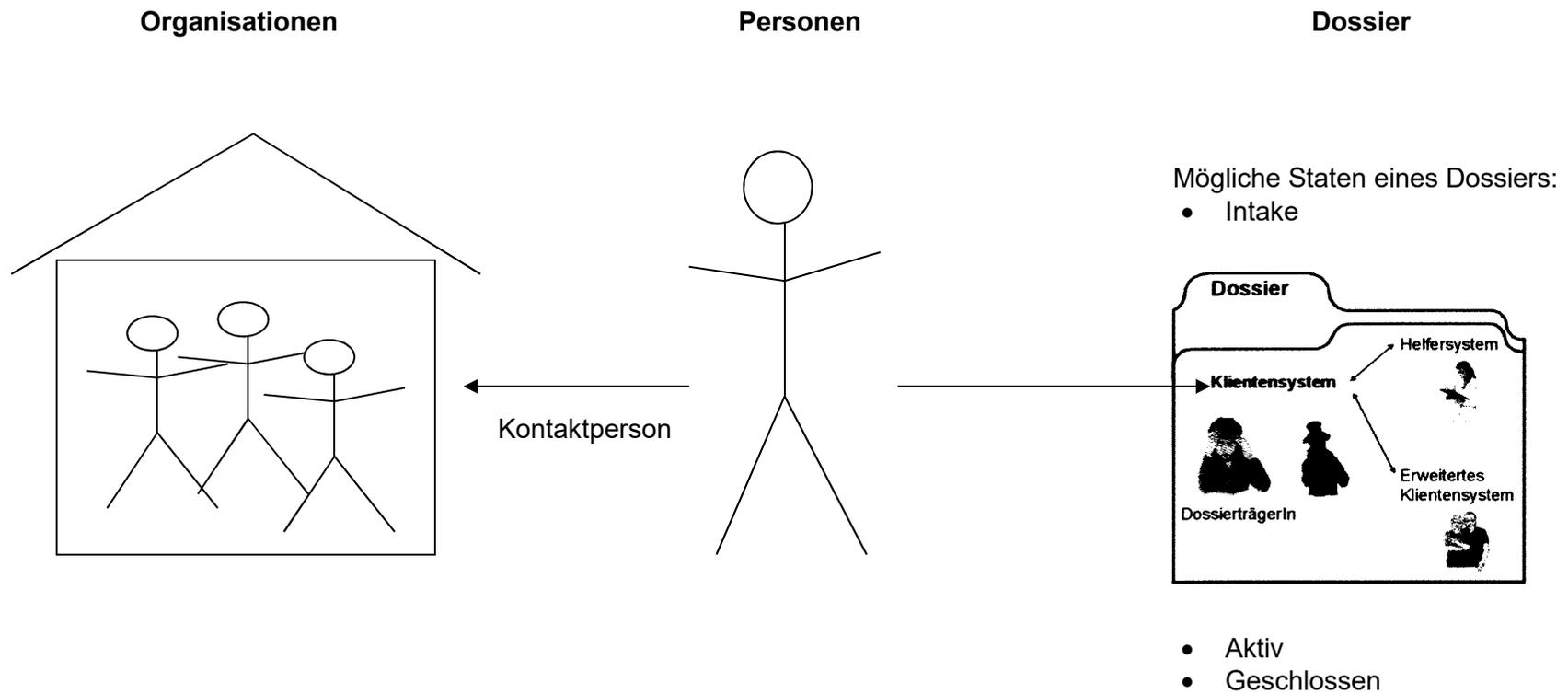
### **Voll Angst in die hoffnungsvolle Zukunft...**

- Soziale Arbeit ist ein ganz normaler Beruf: EDV ist nicht mehr wegzudenken.
- Quantität vor Qualität?

### **... und weiter!**

- EDV ist ein Querschnittsthema
- Sozialarbeiter(?) mischen sich ein!
- Und was steckt hinter den EDV-Programmen?
- Transparenz über alles!?
- Schützen wir die Klientschaft oder / und die Daten!?
- Computergestütztes Wissensmanagement

### 13.3. Informationssystem für den Sozialen Bereich – ISB



## 13.4. Computergestützte Administration in der Praxis

### Chancen und Gefahren computergestützter Administration (PartnerInnenarbeit)

Welche Gefahren / Schwierigkeiten / problematischen Umstände / Grenzen erkennen Sie in computergestützter Administration?	Welche Chancen / Erleichterungen / positiven Umstände / Möglichkeiten erkennen Sie in computergestützter Administration?

### Handlungsregeln (Einzelarbeit)

Handlungsregeln: Auf die Gestaltung von Beziehungen und/oder typische, wiederkehrende Situationen zugeschnittene Konkretisierung von Arbeitsprinzipien (nach: Spiegel in: Heiner 1998). Zum Beispiel: „Beim auch kurzzeitigen Verlassen des Büros fahre ich den Computer/die Programme so weit hinunter, dass nur mit einem Passwort Zugang zu Daten möglich ist.“

<p><b>Formulieren Sie mindestens <u>drei eigene Handlungsregeln</u>, welche Sie in Zukunft im Bereich computergestützter Administration befolgen möchten.</b>          (Als Anregung können folgende Stichworte dienen: kurzes Verlassen des Büros, längeres Verlassen des Büros, Datenschutz, Datensicherheit gegen Verlust, Weiter-/Ausbildung, Teamkultur, Daten à jour halten, Daten löschen,...)</p>

## 13.5. Links

<a href="http://www.admin.ch">www.admin.ch</a> <a href="http://www.ch.ch">www.ch.ch</a>	Bundesverwaltung inklusive Bundesgericht und allen schweizerischen Gesetzen zum Herunterladen
<a href="http://www.curaviva.ch">www.curaviva.ch</a>	Verband Heime und Institutionen Schweiz mit Netzwerken zu <i>Senioren, Jugend</i> und <i>Behinderten</i>
<a href="http://www.datenschutz.ch">www.datenschutz.ch</a>	Datenschutzbeauftragter Kanton Zürich
<a href="http://www.datenschutz.lu.ch">www.datenschutz.lu.ch</a>	Datenschutzbeauftragter Kanton Luzern
<a href="http://www.datenschutzzentrum.de">www.datenschutzzentrum.de</a>	Unabhängiges Landeszentrum für Datenschutz Schleswig-Holstein
<a href="http://www.edsb.ch">www.edsb.ch</a>	Eidgenössischer Datenschutzbeauftragter
<a href="http://www.educanet2.ch">www.educanet2.ch</a>	Schweizerischer Bildungsserver
<a href="http://www.hsa.fhz.ch">www.hsa.fhz.ch</a>	Hochschule für Soziale Arbeit Luzern HSA
<a href="http://www.hsl-luzern.ch">www.hsl-luzern.ch</a>	Höhere Fachschule für Sozialpädagogik Luzern hsl
<a href="http://www.sozialarbeit.zhaw.ch">www.sozialarbeit.zhaw.ch</a>	Hochschule für Soziale Arbeit Zürich HSSAZ
<a href="http://www.infoset.ch">www.infoset.ch</a>	Breites Informationsangebot über Suchtarbeit in der Schweiz.
<a href="http://www.jugendarbeit.ch">www.jugendarbeit.ch</a>	Plattform für Professionelle und Ehrenamtliche in der Jugendarbeit.
<a href="http://www.lu.ch">www.lu.ch</a>	Kanton Luzern
<a href="http://www.sonet.ch">www.sonet.ch</a>	Datenbank sozialer Institutionen in der Schweiz
<a href="http://www.sozialinfo.ch">www.sozialinfo.ch</a>	Internetportal Sozialwesen Schweiz
<a href="http://www.sozialjournal.ch">www.sozialjournal.ch</a>	Plattform für Fachleute der Sozialen Arbeit. Fokussiert auf das Sozialwesen Ostschweiz – Bodenseeraum

## Interessante Links der Bundesämter

### Departement des Innern

#### Bundesamt für Sozialversicherungen

www.bsv.admin.ch > Themen > Internationales > PDF «Übersicht über die Schweizerische Soziale Sicherheit – 2008»  
Das Wichtigste zu Krankenversicherung, AHV, IV, 2. Säule Ergänzungsleistungen, Familienzulagen etc., zusammengefasst auf 48 Seiten

www.bsv.admin.ch > AHV > Änderungen auf den 1.1.2008  
Änderungen auf den 1. Januar 2008 bei Beiträgen und Leistungen

www.bsv.admin.ch > Praxis > Kinderbetreuung  
Bericht «Finanzhilfen für familienergänzende Kinderbetreuung Bilanz nach fünf Jahren»

www.bsv.admin.ch > Themen > Kinder, Jugend, Alter > Kinder  
Bericht «Gewalt gegen Kinder – Konzept für eine umfassende Prävention»

#### Bundesamt für Statistik

www.bfs.admin.ch > Soziale Sicherheit  
Breites Informationsangebot zum Schweizer Sozialbereich. Unter anderem Zugang zu den Daten der Schweizerischen Sozialhilfestatistik oder zu den Themen Gleichstellung (Frau, Mann, Behinderung) und Kriminalität (Bewährungshilfe, Jugendstrafurteile, Betäubungsmittelstatistik, Opferhilfestatistik etc.)

www.bfs.admin.ch > Themen > Soziale Sicherheit  
Bericht «Risikomerkmale junger Frauen in der Sozialhilfe»

www.bfs.admin.ch > Themen > Kriminalität, Strafrecht  
Ergebnisse der ersten vergleichenden Analyse zum Thema Rückfall bei Minderjährigen, Erwachsenen und entlassenen Personen

#### Bundesamt für Gesundheit

www.bag.admin.ch > Themen > Alkohol, Tabak, Drogen > Drogen > Politik > Gremien > Eidgenössische Kommission für Drogenfragen (EKDF)  
Cannabiskonsum: Regulierung statt Repression, Medienmitteilung der EKDF

www.bag.admin.ch > Themen > Krankenversicherung > Leistungen und Tarife  
Ratgeber: «Die obligatorische Krankenversicherung kurz erklärt»

#### Bundesamt für Kultur

www.bak.admin.ch > Themen > Kulturpolitik > Soziale Sicherheit von Kulturschaffenden  
Bericht einer aus VertreterInnen von BSV, seco und BAK zusammengesetzten Arbeitsgruppe zur sozialen Absicherung der rund 47'000 Kulturschaffenden in der Schweiz (Januar 2007)

www.bak.admin.ch > Themen > Kulturpolitik > Sprachenpolitik > Fahrende  
Bericht des Bundesrats vom Oktober 2006 zur Situation der Fahrenden in der Schweiz

#### Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann

www.ebg.admin.ch > Dienstleistungen > Projekte im Erwerbsleben: Datenbank Topbox  
Die Datenbank Topbox bietet Zugang zu allen vom Eidgenössischen Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann bisher unterstützten Projekten und damit zu einer Fülle von Erfahrungen und praxiserprobten Materialien.

#### Justiz- und Polizeidepartement

##### Bundesamt für Justiz

www.bj.admin.ch > Favoriten > Opferhilfe  
Umfassende Informationen zur Opferhilfe

www.bj.admin.ch > Themen > Kriminalität > Jugendgewalt  
Bericht über Jugendgewalt vom 29. Juni 2007

##### Bundesamt für Migration

www.bfm.admin.ch > Themen > Integration > Newsletter Integration  
Drei bis vier Mal jährlich informiert Sie der elektronische Newsletter des Bundesamts für Migration über das aktuelle Geschehen (Entwicklungen, Projekte und Publikationen) im Bereich der Integration auf den Ebenen Bund, Kantone und Gemeinden

www.bfm.admin.ch > Dokumentation > Publikationen  
Broschüre: Asyl in der Schweiz. Ein Überblick über den Asylbereich. 40 Seiten

www.bfm.admin.ch > Themen > Illegale Migration  
Studie «Sans Papiers in der Schweiz: Arbeitsmarkt, nicht Asylpolitik ist entscheidend»

##### Schweizerisches Institut für Rechtsvergleichung

www.isdc.ch > Europäisches Recht EDZ  
Breite Informationen zur Europäischen Union, unter anderem mit monatlichem Newsletter EU News – Click & Read (englisch), Stichworte unter anderem: Social Affairs, Human Rights

##### Bundesamt für Polizei

www.fedpol.admin.ch > Themen > Kriminalität > Menschenhandel/-schmuggel > Dokumentation > Leitfaden «Kooperationsmechanismen gegen Menschenhandel»  
Überblick über die Instrumente zur Bekämpfung des Menschenhandels in der Schweiz und Informationen für Mitarbeitende von Opferhilfestellen – zum Beispiel «Checkliste zur Identifizierung von Opfern von Menschenhandel»

##### Eidgenössische Spielbankenkommission

www.esbk.admin.ch > Themen > Spielsuchtprävention  
Studie «Glücksspiel und Spielsucht in der Schweiz»

##### Volkswirtschaftsdepartement

www.evd.admin.ch > Themen > Arbeit > Vereinbarkeit von Beruf und Familie  
OECD Bericht: Babies and Bosses

www.evd.admin.ch > Themen > Arbeit > Berufsbildung und Jugendarbeitslosigkeit  
Informationen und Links zum Thema Berufsbildung und Jugendarbeitslosigkeit

#### Staatssekretariat für Wirtschaft seco

www.seco.admin.ch > Themen > Arbeit  
Informationen und Links zu Themen der Arbeitswelt, insbesondere auch zu Arbeitslosigkeit

www.treffpunkt-arbeit.ch  
Eine Site des seco speziell zu Stellensuche und Arbeitslosigkeit

#### Bundesamt für Berufsbildung und Technologie

www.bbt.admin.ch > Themen > Integration  
Gesundheit, Soziales und Kunst > Soziales  
Das Wichtigste zur Ausbildungslandschaft im Sozialbereich im Überblick

#### Bundesamt für Wohnungswesen

www.bwo.admin.ch > Themen > Wohnen und ... > ... Integration  
Links zu verschiedenen Studien und Berichten rund ums Thema Integration und Wohnen

#### Departement für auswärtige Angelegenheiten

##### Direktion für Völkerrecht

www.eda.admin.ch > Themen > Menschenrechte und humanitäre Politik > Menschenrechte  
Umfassende Infos zum Thema Menschenrechte, mit Links zu verschiedensten Organisationen

##### Direktion für Entwicklung und Zusammenarbeit

www.deza.admin.ch > Themen > Gesundheit, menschliche und soziale Entwicklung > Menschliche und soziale Entwicklung > Tabuthema weibliche Genitalverstümmelung  
Das Informationsportal Development Gateway Foundation, mit dem die DEZA zusammenarbeitet, stellt ein Dossier mit wichtigen Informationen und Links zum Thema zur Verfügung.

#### Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation

##### Bundesamt für Raumentwicklung

www.are.admin.ch > Themen > Agglomerationspolitik  
Hintergrundinformationen zum Agglomerationsprogramm des Bundes, mit dem unter anderem der sozialen Entmischung begegnet werden soll.

##### Einige interessante Kommissionen

www.ekaf.ch  
Eidgenössische Kommission für Aids-Fragen

www.psychosaktiv.ch  
Eidgenössische Kommission für Drogenfragen

www.frauenkommission.ch  
Eidgenössische Kommission für Frauenfragen

www.ekkj.admin.ch  
Eidgenössische Kommission für Kinder- und Jugendfragen

www.ekr-cft.ch/ekr  
Eidgenössische Kommission gegen Rassismus

www.eka-cfe.ch  
Eidgenössische Kommission für Migrationsfragen

## 14. Datenschutz

(nach: SBS/ASPAS 1999 und AvenirSocial 2007)

### 14.1. Begriffe

**Daten** (gemäss Microsoft Encarta 99)

1. die Fakten od. Informationen zu e-m bestimmten Thema, die man durch Messungen, Experimente o. Ä. erhält u. die man bes in Zahlen ausdrückt = Angaben (technische, statistische D.): die neuesten D. zur Arbeitslosigkeit
2. Fakten u. Zahlen, die bes in e-m Computer gespeichert werden (D. eingeben, speichern, abrufen)
3. j-s persönliche D.: die Angaben über Alter, Beruf, Verdienst o. Ä. einer Person

**Datenschutz** (gemäss Microsoft Encarta 99)

der Schutz des einzelnen davor, dass seine persönlichen Daten weitergegeben werden

**Besonders schützenswerte Personendaten**  
(gemäss Bundesgesetz über den Datenschutz)

Daten über:

1. die religiösen, weltanschaulichen, politischen oder gewerkschaftlichen Ansichten oder Tätigkeiten
2. die Gesundheit, die Intimsphäre oder die Rassenzugehörigkeit
3. Massnahmen der sozialen Hilfe
4. administrative oder strafrechtliche Verfolgungen und Sanktionen

### 14.2. Bisherige Erfahrungen (PartnerInnenarbeit)

**Wo trafen Sie in Ihren beruflichen Tätigkeiten schon auf Fragen des Datenschutzes?**

**Wo können in der sozialpädagogischen Tätigkeit welche Datenschutzprobleme auftauchen? Stellen Sie einige Fragen / Situationen zusammen!**

- 
- 
-

### 14.3. Gültigkeitsbereich der Gesetze

private Institutionen mit privatem Auftrag (z. Bsp. Firmen) oder öffentlichen Aufgaben des Bundes	→	Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG)
Institutionen mit öffentlichen Aufgaben, aber privater Trägerschaft (Heime, Sozialdienste, Beratungsstellen...)	→	kantonales Datenschutzgesetz
Institutionen mit öffentlich-rechtlicher Trägerschaft der Kantone/Gemeinden	→	kantonales Datenschutzgesetz
Je nach Arbeitsstelle (Interdisziplinarität) sind zusätzliche Normen zu beachten	→	Amtsgeheimnis, Arztgeheimnis, Betäubungsmittelgesetz, interne Reglemente...
In jeglicher sozialpädagogischer Arbeit	→	Berufskodex von AvenirSocial

### 14.4. Daten beschaffen und bearbeiten

- Daten dürfen nur auf **rechtmässige Weise** beschafft werden. Um Daten gegen den Willen der betroffenen Person zu erheben braucht es eine entsprechende Rechtsgrundlage.
- Klientinnen und Klienten muss man **über die Aufnahme von Daten immer informieren**.
- Über Umfang, Inhalt, Aufbewahrung, Verwendung der Daten muss man **auf Wunsch der Betroffenen informieren**.
- Die **Datenbearbeitung** darf nur zu dem Zweck erfolgen, der für die Betroffenen bei der Erhebung erkennbar war und für den sie die Einwilligung erteilt haben.
- **Es gibt keine freien Daten, die nach Datenschutzgesetz voraussetzungslos bearbeitet werden dürfen.** Je nach Zusammenhang kann eine ganz normale Angabe wie Name, Vorname, Wohnort oder Geburtsdatum eine besondere Empfindlichkeit in Bezug auf die betreffende Person haben.
- Die Daten und die Art der Bearbeitung müssen verhältnismässig sein: „**So viel wie nötig, so wenig wie möglich!**“
- Daten müssen **richtig** sein!
- Daten müssen **datiert** sein!

## 14.5. Daten aufbewahren

<b>Daten auf Papier</b>	<b>Abgeschlossen aufbewahren!</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gebäude</li> <li>➤ Raum</li> <li>➤ Mobiliar</li> </ul>
<b>Daten auf EDV</b>	<b>Hardware Software</b>  <b>Sicherungskopien</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ evtl. abschliessbare Terminals</li> <li>➤ Identifizierungs- und Autorisierungsprogramme</li> <li>➤ regelmässiges Ändern der Codes</li> <li>➤ Verschlüsselungen</li> <li>➤ separat / gesichert aufbewahren</li> </ul>

- Daten dürfen nur solange aufbewahrt werden, wie es zur **Erfüllung der Aufgabe** notwendig ist
- Nicht mehr benötigte oder veraltete **Daten/Akten sind zu vernichten**.

## 14.6. Auskunftsrecht – Auskunftspflicht

- **Jede urteilsfähige Person kann über sich Auskunft verlangen**, d.h. auch Kinder und Jugendliche, je nach ihrem Grad der Urteilsfähigkeit: ob überhaupt Daten erhoben werden, um welche Daten es sich handelt, wozu sie erhoben werden und an wen sie weitergegeben werden.
- **Die Auskunft an betroffene Personen darf nicht unter Berufung auf die berufliche Schweigepflicht verweigert werden**. Diese Schweigepflicht gilt nur gegenüber Drittpersonen.
- **Das Auskunftsrecht kann nur aufgrund einer Gesetzesgrundlage eingeschränkt werden oder wenn öffentliche / private Interessen dagegen stehen**.
- **Daten dürfen ohne die Einwilligung der betroffenen Personen nicht an Dritte herausgegeben werden**, ausser:
  - es besteht eine Gesetzesgrundlage.
  - es besteht ein überwiegendes öffentliches oder privates Interesse.
  - Betroffene willigen in die Bekanntgabe ausdrücklich oder stillschweigend ein.
 Auch Berufskolleginnen und –kollegen sowie Personen, welche unter dem Amtsgeheimnis stehen, sind Dritte im Sinne des Gesetzes. Es ist grösste Zurückhaltung im Datenaustausch zu üben (inklusive Supervision --> Daten anonymisieren!).

## 14.7. Beispiele

(nach: Vogel 2000)

- Ein 15-Jähriger verlangt Einblick in Daten, aus denen hervorgeht, dass er an einer Erbkrankheit erkranken wird.

Darf eine Sozialpädagogin in ihrer beruflichen Tätigkeit diese Auskunft erteilen?

- Die Eltern eines 9-jährigen Mädchens sind geschieden, das Mädchen in einem Heim platziert. Die Mutter ist Inhaberin der elterlichen Sorge. Es sind massive Konflikte zwischen den Eltern vorhanden. Das Mädchen will den Vater nicht mehr sehen, obwohl diesem gemäss Scheidungsurteil ein monatliches Besuchsrecht zusteht. Beide Elternteile entwerfen sich gegenseitig und geben dem anderen Schuld für die Schwierigkeiten. Gemeinsame Gespräche finden nicht mehr statt.

Darf der zuständige Sozialpädagoge, welcher mit beiden Elternteilen Kontakt hat, den Vater, ohne Einverständnis der Mutter, über das Wohlergehen des Kindes und die Besprechungsinhalte, welche sich aus der Betreuung des Kindes ergeben, informieren?

- In einer stationären Institution wird am Abend jeweils ein Tagesrapport geschrieben, um die anderen Teammitglieder über die Geschehnisse des Tages zu informieren. Dieser Umstand kommt einem Vater eines betreuten Kindes zu Ohren. Er verlangt Einsicht in dieses Tagebuch mit der Begründung, dass es sich um Daten über seinen Sohn respektive damit verbunden indirekt auch über Daten betreffend der Familie handle und er ein Einsichtsrecht habe.

Mit welchen Argumenten beantworten Sie diese Anfrage? Gewähren Sie Einsicht?

- In der Institution Sonnenbühl finden regelmässig interdisziplinäre Sitzungen der betreuenden Personen (Lehrer/in, Sozialpädagoge/in, Erziehungsleiter/in, Psychologe/in) statt zwecks Erziehungsplanung. Der Jugendliche P. verlangt nun von der Sozialpädagogin Einblick in sein Dossier und in das Protokoll der entsprechenden Sitzung. Sie verweigert dies mit dem Hinweis, dass er bereits genügend mündlich orientiert worden sei und es sich um ein internes Arbeitsdokument handle, in welches er keinen Anspruch auf Einsicht habe.

Zu recht? Welche Grundsätze könnten hier massgebend sein?

## 15. Literatur

- AvenirSocial: Soziale Arbeit und der Umgang mit besonders schützenswerten Personendaten. Bern 2007.
- Badry, Elisabeth: Bericht, Protokoll und Thesenpapier. In: Badry, Elisabeth; Knapp, Rudolf; Stockinger, Hans Gerhard 1998, S. 75 – 95.
- Badry, Elisabeth; Knapp, Rudolf; Stockinger, Hans Gerhard: Arbeitshilfen für Studium und Praxis der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. Neuwied: Luchterhand 1998, 3., überarb. und erw. Aufl., ISBN 3-472-03282-0.
- Baerlocher, Martina; Schläuri, Cyril: Socialwork on line. Edition Soziothek, Lorrainestrasse 52, 3013 Bern, Tel. 031 – 321 76 14, Fax 031 – 321 68 45, E-Mail: soziothek@freesurf.ch.
- Ballanger, B.; Lane, B.: Discovering the Writer Within. 40 Days to More Imaginative Writing. Cincinatti, 1989.
- Belanoff, T.; Elbow, R. et al: Nothing Begins with N. New Investigations of Free-Writing. Carbondale, 1991.
- Brack, Ruth: Minimalstandards für die Aktenführung in der Sozialarbeit. Vorschlag für die Vereinheitlichung der Erfassung von Merkmalen zu Klient- bzw. Beratungsdaten. EniH (Hrsg.). interact Verlag 2002. ISBN 3-906413-19-5.
- Brack, Ruth; Geiser, Kaspar (Hrsg.): Aktenführung in der Sozialarbeit. Bern/Stuttgart/Wien: Haupt 1996, ISBN 3-258-05320-0.
- Bucher, Theres. Unveröffentlichtes Manuskript. Luzern, 1999.
- Bundesgesetz über den Datenschutz, SR 235.1.
- Gäde, Ernst-Georg; Listing, Silke: Sitzungen effektiv leiten und gestalten: ein Arbeitsbuch für Leiterinnen und Leiter von Konferenzen und Besprechungen. Mainz: Matthias-Grünwald-Verl. 1996. ISBN 3-7867-1935-7.
- Geiser, Kaspar: Klientbezogene Aktenführung und Dokumentation in der Sozialarbeit. In: Brack, Ruth; Geiser, Kaspar 1996, S. 21 – 43.
- Geiser, Kaspar: Die Abfassung von Berichten. In: Brack, Ruth; Geiser, Kaspar 1996, S. 131 – 163.
- Gellert, Manfred; Nowak, Claus: Ein Praxisbuch für die Arbeit in und mit Teams. Meezen: Verlag Christa Limmer 2004.
- Hefti, Verena: Lust auf Sitzungen! 222 Geschichten. Books On Demand. D-22848 Norderstedt. ISBN 3-0344-0144-2.
- Heiner, Maja; Meinhold, Marianne; Spiegel, Hiltrud von; Staub-Bernasconi, Silvia: Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit. Freiburg im Breisgau: Lambertus 1998; 4., erw. Auflage; ISBN 3-7841-1083-5.
- Hochschule für Soziale Arbeit Zürich (Hrsg.): Praktisches Planen in sozialen Organisationen. Zürich: Informationsstelle des Zürcher Sozialwesens 2003.
- Höhere Fachschule für Sozialpädagogik: Ausbildungskonzept 1998. Ausbildungsordnung. Reglemente. Prüfungsformen – Ausführungsbestimmungen. Luzern, 1998.

- Jollien, Alexandre: Lob der Schwachheit. Zürich: Pendo 2001.
- Jordan, Erwin; Kreft, Dieter (Hrsg.): Soziale Arbeit im 21. Jahrhundert. Münster (Westf.): Votum-Verl., cop. 1998, ISBN 3-930405-96-2.
- Klein, Irene: Gruppenleiten ohne Angst. Donauwörth: Auer 2005.
- Lotmar, Paula; Tondeur, Edmond: Führen in sozialen Organisationen. 4. Aufl., Bern, Stuttgart, Wien: Haupt 1994.
- Märchi, Beat: „Mehr Zeit für sich und für Wesentliches“, Rotkreuz, 2002.
- Märchi, Beat: Zeit ist Leben. SmartBooks Publishing AG, 2001, ISBN 3-907601-38-6.
- Metzger, Christoph: Lern- und Arbeitsstrategien. Fachbuch für Studierende an Universitäten und Fachhochschulen mit eingelegtem Fragebogen. WLI-Hochschule. Aarau: Sauerländer 1996.
- Murer, Daniel: Ausgewählte Methoden der Sozialen Arbeit. Luzern: hsl 2000.
- Oberloskamp, Helga; Balloff, Rainer; Fabian, Thomas: Gutachtliche Stellungnahme in der sozialen Arbeit. Luchterhand 2000; 6., überarbeitete Auflage, ISBN 3-472-03643-5.
- Ochsner, Martin: Persönliche Arbeitstechnik. Die Orientierung Nr. 91. Bern: Schweizerische Volksbank 1987.
- Russ, Annette: Soziale Arbeit im Informationszeitalter. In: JORDAN, Erwin/KREFT, Dieter (Hrsg.). 1998, S. 117 - 124.
- Sand, Hermann: „Neue Methoden zum kreativen Denken und Arbeiten“. Kissing: WEKA-Verlag 1979.
- Sattes, Ingrid; Brodbeck, Harald; Bichsel, Andres; Spinass, Philipp: Praxis in kleinen und mittleren Unternehmen. Zürich: vdf, Hochsch.-Verl. an der ETH 2001, ISBN 3-7281-2726-4.
- SBVS: Berufskodex für SozialpädagogInnen. 1998.
- SBS/ASPAS: Berufskodex des Schweizerischen Berufsverbands Soziale Arbeit: 1999.
- Schmidt, Eva Renate; Berg, Hans Georg: Beraten mit Kontakt. Offenbach, 1995.
- Seiwert, Lothar J.: Mehr Zeit für das Wesentliche.. Landsberg a. Lech, 1997, 17. Aufl..
- Seiwert, Lothar J.: Das CLICK im Kopf. Online im Internet. E-Mail von Lothar Seiwert newsletter@bumerang-prinzip.de (8. April 2008).
- Seiwert, Lothar J.: Das „neue“ 1x1 des Zeitmanagement. GABAL 1999. 21., durchges. Auflage.
- Steiner, Verena: Erfolgreich lernen heisst...: die besten Lernstrategien für Studium und Karriere. - Zürich; München: Pendo 2002. ISBN 3-85842-856-6.
- Stockinger, Hans Gerhard: Zeit- und Selbstmanagement. In: Badry, Elisabeth; Knapp, Rudolf; Stockinger, Hans Gerhard 1998, S. 35 – 74.
- Vogel, Urs: Praxissituationen kommentiert. Unveröffentlichtes Manuskript. 2000.
- Wicki, Sibylle: Modul WIA, unveröffentlichtes Manuskript, hsl Luzern, 2001.



syseca informatik ag  
Winkelriedstrasse 36  
CH-6003 Luzern  
Telefon+41-41 226 36 26  
Telefax+41-41 226 36 27  
info@syseca-informatik.ch  
www.syseca-informatik.ch

## **ISB KURZBESCHREIBUNG**

### **Kurzbeschreibung**

ISB, das Informationssystem für den sozialen Bereich, dient der zentralen Verwaltung der in der Stelle anfallenden Daten und Dokumente. Die Softwarelösung ermöglicht ein bedienerfreundliches und umfassendes Dossier- und Projektmanagement.

### **Einsatzgebiet**

ISB, das Informationssystem für den sozialen Bereich, ist die ideale Lösung für ambulante und stationäre Institutionen im Sozialbereich. Gemeinde und Betriebliche Sozialdienste, Schulpsychologische Dienste, Vormundschaftsdienste, polyvalente Beratungsstellen und Wohnheime sind Organisationen, die bei der KlientInnenarbeit ISB einsetzen.

### **Ihr nutzen**

ISB basiert auf modernster Technik, die sich in einer einfachen Bedienung und hoher Flexibilität auszeichnet. Die Zusammenarbeit mit Fachleuten aus dem Sozialbereich garantiert eine Lösung, die den Anforderungen aus der Praxis gerecht wird und kontinuierlich weiterentwickelt wird. Mit dem Einsatz vom ISB profitieren soziale Dienstleistende von einem leistungsstarken Informationssystem, das sie bei der täglichen KlientInnenarbeit optimal unterstützt. Mit dem ISB gewinnen Sozialarbeitende mehr Zeit für die KlientInnenarbeit.

### **Leistungsumfang**

Jede Organisation im sozialen Bereich ist eine Fachstelle mit ihrem Dienstleistungsangebot und ihren spezifischen Anforderungen an ein Informationssystem. ISB trägt dieser Anforderung Rechnung und bietet bereichsspezifische Pakete und Aufbaumodule an.

Je nach Stellenbedürfnissen und -auflagen schlägt ISB folgende Pakete und Aufbaumodule vor:

#### **Pakete**

- Basis
- Beratung
- Projekt

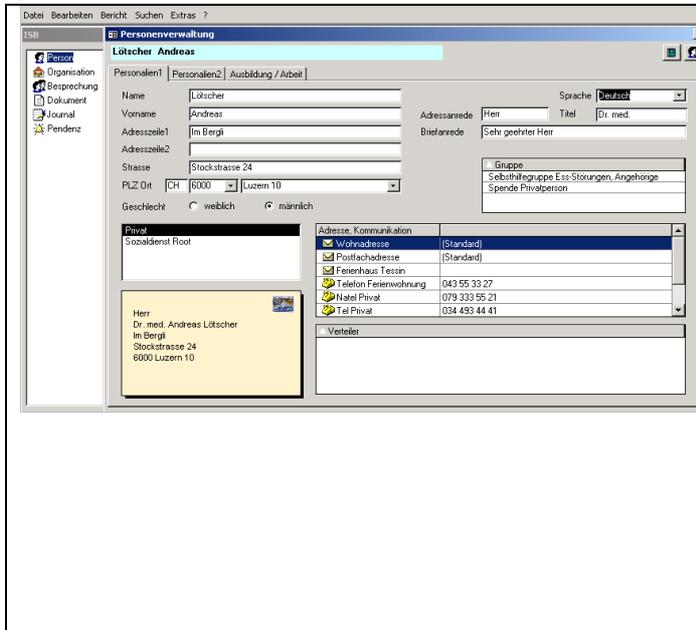
#### **Aufbaumodule**

- Ziele und Evaluation
- Zeit und Leistung
- Mandant
- Faktura
- Telefonie
- Synchronisation

ISB PAKETE

BASIS

Das Basispaket ist die ideale Lösung für Stellen, die weder Dossiers noch Projekte führen und verwalten aber trotzdem nicht auf ein leistungsstarkes Informationssystem verzichten wollen.



Highlights

- ✓ Zentrale Verwaltung aller Personen- und Organisationsdaten, Besprechungen, Pendenzen, Dokumente und Journaleinträge
- ✓ Einfaches und schnelles Suchmenü nach mehreren Kriterien für Personen, Organisation, Besprechungen, Dokumente, Pendenzen und Journaleinträge
- ✓ Kopierfunktion der erfassten Adressen in den Zwischenspeicher
- ✓ Aufstarten des E-Mail-Programms und Internet Browsers aus ISB
- ✓ Komfortable Schnittstelle für Office-Anwendungen (Word, Excel) mit automatischer Datenübergabe

BERATUNG

Sie begleiten und beraten KlientInnen in diversen Lebenssituationen und –phasen. Sie wünschen alle Aktivitäten Ihrer KlientInnenarbeit elektronisch zu erfassen und auch auszuwerten. Das ISB Beratungspaket unterstützt Sie vom Intake bis zur Dossierarchivierung und wertet die erfassten Daten in diversen Statistiken aus.



Highlights

- ✓ Pro Dossier mehrere Dossierträger definierbar
- ✓ Automatische Journalführung aller Aktivitäten
- ✓ Einfache und schnelle Suche nach spezifischen Dossiers auf Grund von Filtern, z.B. nach Problembereichen, Dossierart, Helferpersonen usw.
- ✓ Fallführung nach systemisch lösungsorientiertem Beratungsansatz
- ✓ Schnelle Übersicht über alle Aktivitäten innerhalb eines Dossiers
- ✓ Statistiken auf Knopfdruck wie:
  - Kurzkontakte, Beratungen pro Jahr
  - Index Patienten pro Jahr
  - Dossierarten pro Jahr
  - Dossierarten (Gemeinden) pro Jahr
  - Problembereiche pro Jahr