

## Prozessablauf schwierige Situation während dem Praktikum

In diesem Dokument wird der Prozessablauf zur Lösung einer schwierigen Situation während dem Praktikum exemplarisch dargestellt. Schwierige Situationen können beispielsweise die Unterrichtsplanung, die Kommunikation, die Betreuung, die Beurteilung betreffen.

In einer akuten Krisensituation oder einem schwerwiegenden Vorfall (beispielsweise Integritätsverletzung) wird der Prozess verkürzt, indem die Praktikumsleitung direkt kontaktiert wird, um das weitere Vorgehen zu besprechen.

### 1. Dokumentation und Kommunikation

Während des gesamten Prozessablaufes ist es wichtig, dass alle Beteiligten die schwierige Situation schriftlich dokumentieren (Datum, Beschreibung).

Zudem empfehlen wir in schwierigen Situationen die Kommunikation zu planen. Hilfreich können dabei unter anderem die vier Schritte der gewaltfreien Kommunikation (Rust, 2013)<sup>1</sup>, sowie der lösungsorientierte Ansatz (Baeschlin & Baeschlin, 2015)<sup>2</sup> sein.

---

<sup>1</sup> Rust, S. (2013). *Wenn die Giraffe mit dem Wolf tanzt. Vier Schritte zu einer einfühlsamen Kommunikation*. Burgrain: Koha.

<sup>2</sup> Baeschlin, K. & Baeschlin, M. (2015). *Basisdokumentation. Grundlagen der lösungsorientierten Gesprächsführung*. Verfügbar unter: <https://www.zlb-schweiz.ch/publikationen/downloads/>

## 2. Prozessablauf

### Student\*in und Praxislehrperson individuell

- 1) Beschreiben der Situation (Welche schwierige Situation liegt vor? usw.)
- 2) Reflektieren der Situation (Wie kam es zu dieser Situation? Habe ich meine Rolle und Aufgaben als Praxislehrperson/Student\*in adäquat wahrgenommen? Was habe ich zur schwierigen Situation beigetragen? Was kann ich aktiv beeinflussen? Welchen Teil der schwierigen Situation kann ich nicht beeinflussen? Welche Handlungsalternativen sehe ich? Welche Alternativen kann ich implementieren? usw.)

=> *Praxislehrperson/Student\*in dokumentieren die schwierige Situation für sich, in Form einer persönlichen Notiz (Datum, Beschreibung)*

Kann ich die schwierige Situation allein lösen?  
Falls nicht, Gespräch mit Praxislehrperson/Student\*in suchen



### Student\*in und Praxislehrperson gemeinsam

- 1) Praxislehrperson und Student\*in beschreiben im gemeinsamen Gespräch die schwierige Situation aus der jeweiligen Perspektive
- 2) Praxislehrperson/Student\*in besprechen Erwartungen, Missverständnisse, Erfordernisse, Lösungsansätze, Entwicklungsmöglichkeiten usw. und halten den Lösungsvorschlag und/oder die Vereinbarungen schriftlich fest

=> *Praxislehrperson/Student\*in dokumentieren die schwierige Situation für sich, in Form einer persönlichen Notiz (Datum, Beschreibung)*

=> *Praxislehrperson/Student\*in halten die schwierige Situation adäquat im Fremd-/Selbstbeurteilungsbericht fest*

Wiederholt sich die schwierige Situation trotz Gesprächen und Vereinbarungen? Falls Ja, sucht Praxislehrperson und/oder Student\*in das Gespräch mit Mentor\*in



### Mentor\*in

- 1) Praxislehrperson und/oder Student\*in kontaktieren Mentor\*in und beschreiben die schwierige Situation
- 2) Mentor\*in holt sich Informationen (allenfalls Praktikumsbesuch und Gespräch vor Ort) für eine umfassende Einschätzung der schwierigen Situation (Wurden lösungsorientierte Gespräche geführt? Welche Vereinbarungen wurden getroffen und nicht eingehalten? usw.)
- 3) Mentor\*in arbeitet einen weiteren Lösungsvorschlag und/oder Vereinbarungen aus, hält diese schriftlich fest und bespricht sie mit Praxislehrperson und Student\*in

=> *Praxislehrperson/Student\*in/Mentor\*in dokumentieren die schwierige Situation für sich, in Form einer persönlichen Notiz (Datum, Beschreibung)*

=> *Mentor\*in nimmt die schwierige Situation als Traktandum für das Gespräch mit Student\*in auf und unterstützt Student\*in in der Entwicklung, indem aus der schwierigen Situation ein persönliches Lernziel für das nächste Praktikum formuliert wird*

Wiederholt sich die schwierige Situation trotz Gesprächen und Vereinbarungen? Falls Ja, lässt sich die Mentor\*in von der jeweiligen Praktikumsleitung beraten



### Praktikumsleitung

- 1) Mentor\*in informiert Praktikumsleitung über schwierige Situation
- 2) Praktikumsleitung prüft, ob der Prozessablauf eingehalten wurde (Wurden Gespräche geführt? Welche Lösungsvorschläge lagen vor? Wurden Praxislehrperson und Student\*in genügend beraten und unterstützt? Welche Vereinbarungen wurden getroffen und nicht eingehalten? usw.)
- 3) Praktikumsleitung holt gegebenenfalls fehlende Informationen bei den beteiligten Personen ein (bspw. Mentor\*in, Praxislehrperson, Student\*in, Praktikumsbesucher\*in, usw.)
- 4) Praktikumsleitung hält allenfalls Rücksprache mit Leitung der Berufspraktischen Ausbildung
- 5) Praktikumsleitung führt ein beratendes Gespräch mit Mentor\*in (Wie wurde in ähnlichen Situationen vorgegangen; Welche Schritte gilt es als nächstes zu prüfen; Praktikumsabbruch, usw.)

=> *Mentor\*in dokumentiert die schwierige Situation für sich, in Form einer persönlichen Notiz (Datum, Beschreibung)*

=> *Praktikumsleitung stellt sicher, dass die schwierige Situation BPA-intern dokumentiert ist*

Kann die Praktikumsleitung ein beratendes Gespräch mit Mentor\*in führen, das zur Lösung der schwierigen Situation beiträgt? Falls Nein, bespricht Praktikumsleitung die Situation mit der Leitung der Berufspraktischen Ausbildung.



### Leitung der Berufspraktischen Ausbildung

- 1) Praktikumsleitung informiert Leitung der Berufspraktischen Ausbildung über schwierige Situation
- 2) Praktikumsleitung trifft auf Grund der erhaltenen, dokumentierten Informationen einen Entscheid für das weitere Vorgehen (bspw. Praktikumsabbruch)
- 3) Praktikumsleitung führt je nach Bedarf einen runden Tisch mit allen oder einer Auswahl der Beteiligten durch

=> *Leitung der Berufspraktischen Ausbildung bespricht mit Praktikumsleitung im Debriefing sämtliche schwierige Situationen, die rund ums Praktikum entstanden sind und informiert falls notwendig nächste Praktikumsleitung über die schwierigen Situationen*

=> *Leitung der Berufspraktischen Ausbildung ergänzt Dokumentation auf Server mit finalen Entscheiden*

Rolle Services BPA: Weiterleiten der Mails/Telefonanrufe von Praxislehrpersonen und/oder Student\*innen an Mentor\*innen usw..