

# System

DER  
NÄCHSTE  
SCHRITT!

Auftragsklärung im Hilfeplanverfahren  
KJRV Chemnitz, 25.09.2023



Die Anliegen- und Auftragsklärung ist einer der wesentlichen Standpfeiler systemischen Arbeitens und Denkens. Diese sogenannte Kundenorientierung (von Schlippe/Schweizer, 2016) beschreibt die konkrete Frage nach einem Auftrag. Wer möchte was in welchem System? Gibt es verschiedene Wünsche oder Wünsche von außen, welche vom System nicht akzeptiert werden? Auch die Frage, welche Aufträge der Berater annehmen will/kann/muss spielt eine elementare Rolle.



## Anliegen und Erwartungen klären

Je nach dem Erwartungs- und Erfahrungshorizont der Klienten, bzw. nach dem Anwesenden mit „Auftrag“ sind die folgenden Punkte zu gewichten:

- ✧ Meine Rolle, bzw. mein Anliegen (evtl. Kontrollaufgaben, Schweigepflicht, Kindeswohl)
  - ✧ Anliegen der Klienten
    - Was kann ich für Sie tun?
    - Wie stellen Sie sich unsere Zusammenarbeit vor?
    - Was möchten sie hier auf keinen Fall?
- ✧ Klärung des Überweisungskontextes, bzw. Einordnung Kunde/Klagender/Geschickter
  - ✧ Vereinbarung für das Erstgespräch; Ziele für ebendieses festlegen
    - z.B. Erkennen des Problems? Klärung ob eine Zusammenarbeit sinnvoll ist? Klärung der Optionen?



# DER NÄCHSTE SCHRITT!

Rainer Schwing unterscheidet außerdem zwischen den **4+x A der Auftragsklärung:**

Anlass- Was führt Sie zu mir?	Die Erzieherin hat eine Kindsmutter wegen vermehrter Konflikte des Kindes in der KiTa angesprochen.
Anliegen- Was wollen Sie von mir?	Die Mutter möchte das Beste für Ihr Kind und einen guten Job als Mutter machen.
Auftrag- Was kann ich (für Sie) tun?	Die Kindsmutter möchte, dass der Berater bescheinigt, dass sie ein „normales“ Kind hat. Durch gelungene Auftragsverhandlung wird klar, dass die Beraterin diesen Auftrag nicht erfüllen kann. Beide Parteien verhandeln, dass sie gemeinsam prüfen wollen, ob die Mutter ebenfalls vermehrte Konflikte sieht und wie sie diese beurteilen kann.
Aktion- Was nun?	Die Kindsmutter und die Beraterin setzen jeweils die Teile der Absprache um.
X: Ausführen, Ablehnen, Aushandeln, Aussitzen, Abwarten, Auswandern, ...	Die Beraterin verhandelt im Prozess immer wieder die Aufträge neu:  Die Einladung mit der KiTa zu sprechen lehnt sie ab.  Die Idee, dem Kind normales Konfliktverhalten zu bescheinigen, verhandelt sie nach. Hier entsteht: Wir beurteilen das gemeinsam. Wie kommen wir da hin?



## Das doppelte Mandat? Oder: das Tripelmandat?

Das doppelte Mandat (in der sozialen Arbeit) beschreibt ein Mandat (einen Auftrag), der vom Gesetzgeber, durch ein Konzept, usw. bestimmt wird (z.B. Kindeswohlgefährdung). Dies muss transparent und mit allen Konsequenzen benannt werden.

Das Tripelmandat berücksichtigt die Idee „eigener“ Mandate und Ideen. Idealerweise entstehen diese aus der Profession des Beraters, nicht aus deren Biografie, Persönlichkeit, usw. Diese Aufträge können benannt werden, dürfen aber durch Klienten abgelehnt werden!

Wer will hier eigentlich was?





## Kliententypen nach Steve de Shazer (erstmalig 1988 publiziert)

De Shazer benennt 1988 drei Kliententypen, die in Beratung kommen können. Diese Typisierung dient in einem konstruktivistischen Sinn eher dem Berater, mit dem Ziel präziser und „erfolgreicher“ handeln und beraten zu können.



## Kliententypen nach Steve de Shazer: Der Kunde

- 🦋 Die Klienten benennen klare, konkrete Probleme
- 🦋 Sie formulieren Ziele, zu deren Erreichung sie selbst etwas beitragen möchten/können
- 🦋 Der Berater erhält einen Auftrag, der mehr oder weniger klar herausgearbeitet werden kann

*Was müsste ich hier mit Ihnen zusammen tun, damit die Beratung erfolgreich ist?*



## Kliententypen nach Steve de Shazer: Der Klagende (1)

- ✧ Die Klienten benennen klare Probleme
- ✧ Sie sind nicht in der Lage, erreichbare Ziele zu benennen
- ✧ Erreichbar heißt dabei: Der Klient kann (aus seiner Sicht) zur Erreichung der Ziele selbst etwas beitragen
- ✧ Es gibt keinen klaren, erreichbaren Auftrag

*Was denken sie sollte/könnte ich tun, damit sich die schwierige Lage ändert!*



## Kliententypen nach Steve de Shazer: Der Klagende (2)

### Ideen zum Beraterverhalten:

- ✧ Zuhören, Wertschätzen, Würdigen der Belastung
- ✧ KEINE Lösungen anbieten (wenn man nicht hören will, warum etwas nicht geht ;- ) )
- ✧ Beachten, Würdigen und Wertschätzen der Verschlimmerung, Nicht-Veränderung, usw.
- ✧ Wunderfrage!



## Kliententypen nach Steve de Shazer: Der Geschickte („Besucher“)

- ✧ Es werden weder eigene Probleme noch eigene Ziele benannt
- ✧ Es gibt keinen Auftrag

### Ideen zum Beraterverhalten:

- ✧ Zirkuläre Fragen
- ✧ Entscheidungsfreiheit stärken, Konsequenzen benennen
- ✧ Den „Druck“ thematisieren

*Klassiker: Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden!*



## Das Auftragskarussell - EINE METHODE NACH ARIST VON SCHLIPPE:

Eine berühmte Übung in diesem Feld ist das sogenannte Auftragskarussell. Es ist eine analoge Beratungsform im Einzel- oder Supervisionssetting, um Klarheit über Erwartungen anderer und die Struktur eigener Erwartungs-Erwartungen zu klären. Es geht also nicht um die tatsächlichen („realen“) Aufträge, sondern um die subjektiv wahrgenommenen des Klienten. Denn für das eigene Gefühl der Unklarheit und/oder Handlungs- bzw. Bewegungs(un)fähigkeit spielen die „tatsächlichen“ Aufträge oft eine weniger große Rolle, als das subjektive Erleben dieser Aufträge (und das hat eben mit den eigenen Erwartungs-Erwartungen zu tun).

Dazu gibt es zwischenzeitlich verschiedenste Abwandlungen.



### **Weiterführende Literatur:**

Girsberger, 2018: Methodenhandbuch ZAEP (online)

Schwing/ Fryszler, 2015: Systemisches Handwerk. Werkzeug für die Praxis, v&r

Von Schlippe/ Schweizer, 2016: Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung I: Das Grundlagenwissen, v&r



## Fragen und Anregungen?

**Michael Wilfert**

Dipl. Sozialpäd. (FH), MBA

Systemischer Berater, Familientherapeut (DGSF)

Systemischer Supervisor (SG)

SySTEP gGmbH

info@systep.de