

## Ein Blick in den Werkzeugkoffer der Auftragsklärung

Methoden, Techniken und praktische Gestaltungsmöglichkeiten der Auftragsklärung  
in der Heilpädagogischen Früherziehung

# Eine theoretische und praktische Auseinandersetzung mit dem Thema der Auftragsklärung in 3 Etappen

Teil 3

Petra Keller

**Eine erfolgreiche Auftragsklärung braucht eine authentische Beratungsperson mit einer klaren Haltung, einem Konzept und einem reichhaltig gefüllten Koffer mit unterschiedlichen Methoden und Werkzeugen, die situativ in der Praxis zur Anwendung kommen. Die Möglichkeiten des Einsatzes und deren Wirksamkeit richten sich nach den Rahmenbedingungen, dem Ziel, dem Anliegen des Gegenübers sowie der jeweiligen Sichtweise und Einstellung der beratenden Person.**

Im Rahmen der drei Interventionsebenen Architektur, Designs und Werkzeuge nach Königswieser & Hillebrand (2017), die im zweiten Artikel vorgestellt wurden, konnten wesentliche Dimensionen einer Auftragsklärung herausgearbeitet werden. Das schrittweise Vorgehen benötigt, neben einer empathischen Beratungsperson mit einer klaren Einstellung, ein grosses Repertoire an Handwerkszeug zur praktischen Umsetzung.

Diese Aspekte greift der vorliegende, letzte Artikel der Trilogie auf. Entsprechend dem Thema dieses Forums «volle Taschen», steht der üppige Koffer mit verschiedenen Metho-

den sowie Materialien und deren Einsatz in der Auftragsklärung mit Eltern, im Zentrum. Wir alle besitzen, je nach Erfahrung, einen mehr oder weniger gefüllten, persönlichen Werkzeugkoffer. Dieser enthält viel Praktisches, Nützliches, Bewährtes und bereits erprobtes Material. Aber vielleicht ist ein Teil des Inventars noch verpackt oder wenig genutzt. Dieser Artikel soll helfen, den Kofferinhalt genauer in Augenschein zu nehmen und diesen womöglich aufzufrischen, zu erweitern oder Altbekanntes neu zu entdecken.

### **Ein Werkzeugkoffer voller Methoden und Techniken – Begriffsklärungen und Formen**

Die Metapher des Werkzeugkoffers kommt im Zitat von Schwing & Fryszer (2017) gut zum Ausdruck. Demnach bewirken Methoden und Techniken ein Handeln «wie es Hammer, Zange oder Schweissgerät als Werkzeuge tun. Brillen, Mikroskope, Fernrohre oder Infrarotkameras ermöglichen uns je nach Situation ein genaueres Wahrnehmen der Welt» (S. 18). So sind es gerade die Brillen, die Unterschiede sichtbar machen (vgl. ebd.).

**Methoden** ermöglichen planmässiges, schrittweises Vorgehen und können «helfen, unter-

schiedliche Ziele zu erreichen» (Kress, 2017b, S. 105f.). Sie lassen sich als Wege zu etwas hin beschreiben (vgl. Schlüter, 2017 S. 13) und sind nützlich für die Prozess-strukturierung (vgl. ebd., S. 105). Eine Methode ist eine Kombination aus mehreren Techniken, die «in einem inhaltlichen Kontext» stehen (ebd., 2017, S. 12).

**Techniken** dagegen sind «ganz unabhängig von der Zuordnung zu einer Methode vorstellbar» (ebd.). Sie sind Hilfsmittel «zum Zweck der Erreichung einer gelingenden Beratung», deren Art des Einsatzes in Form von «Tools» und Fähigkeiten zu sehen ist. Zu den Techniken gehören beispielsweise Fragen stellen, Zuhören, Zusammenfassen.

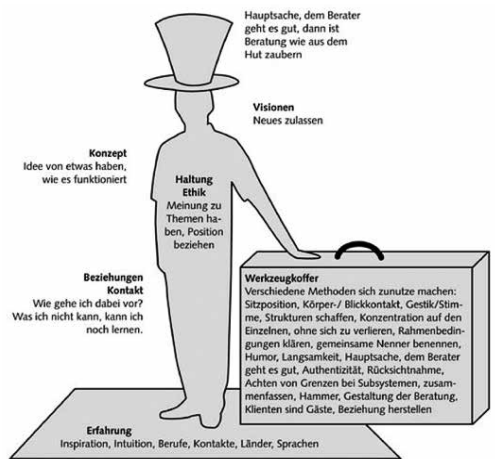
Methoden und Techniken bedingen sich gegenseitig. Da Methoden immer auf verschiedenen theoretischen Konzepten beruhen, verlangt es ein entsprechendes Denken und Handeln der Beratungsperson (vgl. Schlüter, 2017, S. 11f.). So braucht es für das methodische Vorgehen entsprechend dem Ansatz andere Fragetechniken (vgl. ebd., 2017, S. 12). Bei einer lösungsorientierten Haltung der Beratungsperson beispielsweise, fokussieren die Fragen auf die Stärken und Ressourcen des Gegenübers, das die Lösung des Problems in sich trägt (vgl. Richter, 2012, S. 116f.).

**Der Einsatz von Methoden und Techniken**

Die operative Interventionsebene der Werkzeuge bezieht sich auf den Einsatz konkreter Methoden und Techniken (vgl. Königswieser & Hillebrand, 2017, S. 56f.). Hierbei betonen die Autoren, dass «es auf die Rahmenbedingungen und die Haltung ankommt, ob und wie ein Instrument verwendet wird, damit die ge-

wünschte Wirkung erzielt wird» (ebd., S. 86). Die Haltung der Beratungsperson ist sozusagen als Schlüssel zum praktischen Vorgehen zu sehen (vgl. Richter, 2012, S. 116).

Aber auch weitere Aspekte sind massgebend, wie die nachfolgende Abbildung von Brüggemann, Ehret & Klütmann (2016) aufzeigt (S. 32).



Nach der Aussage vieler Autoren sind eine Vielzahl von Haltungsprinzipien für ein Gelingen der Beratung bedeutsam. Dazu zählen beispielsweise die Lösungsorientierung, das Verständnis der Beratungsperson als Begleitung, Neutralität, Empathie, Ressourcen- und Stärkenorientierung (vgl. Richter, 2012; Hargens, 2004; Brüggemann et. al., 2016). Nicht zu vergessen die Haltung der Neugier, die vor allem am Anfang zum Tragen kommt (Kindl-Beilfuss, 2012, S. 15). Hier soll Neugier als tatsächliches Interesse für das Gegenüber verstanden werden und als Zeichen des Respektes (ebd., S. 16f.; Richter, 2012). So zeigt eine neugierige Haltung auf, dass die Bera-

tungsperson die Welt des Gegenübers und dessen «innere Landkarte» erkunden möchte, um bei entsprechenden Lösungen behilflich zu sein (vgl. ebd.; Brüggemann et. al., 2016).

Es ist zu betonen, dass der Einsatz von Methoden und Techniken natürlich nicht nur von der Haltung und den Fähigkeiten der Beratungsperson abhängig ist, sondern sich nach dem Ziel, dem Anliegen bzw. den Bedürfnissen des Gegenübers und dem entstehenden Setting richtet (vgl. Schlüter, 2017, S. 14).

Langosch (2015) gibt zu bedenken, dass jede Methode auch Risiken und Grenzen birgt. So steht die Beratungsperson in der Verantwortung, zu hinterfragen, wann die Anwendung einer Methode dem Gegenüber schaden könnte oder für das Ziel eher hinderlich ist (vgl. S. 18).

### Grundtechniken der Auftragsklärung

Im Rahmen dieses Artikels ist es nur möglich, kurz einzelne allgemeine Techniken vorzustellen. Daher liegt der Fokus vor allem auf Grundtechniken, die in der Heilpädagogischen Früherziehung für die Auftragsklärung, aber auch in der weiteren Begleitung von Familien, zum Einsatz kommen können.

Eine Präzisierung der verschiedenen Ansätze und deren Zuteilung würde zu weit führen. Damit die Leserschaft jedoch einen erweiterten Überblick zu spezifischen Methoden und Techniken zur möglichen Anwendung in der Heilpädagogischen Früherziehung erhält, gibt es die Möglichkeit eine ausgearbeitete Liste von Methoden, Links zu weiterführenden Informationen und zusätzliche Materialien zur Auftragsklärung auf der Website des Berufs-

verbandes [www.frueherziehung.ch](http://www.frueherziehung.ch) herunterzuladen.

**1. Aktives Zuhören** ist eine Methode, die auf dessen Begründer, Carl R. Rogers, zurückgeht. Das Ziel ist es, sich in das Gegenüber einzufühlen und den Ausführungen des Gesprächspartners/in mit höchster Aufmerksamkeit zu folgen (vgl. Brüggemann et. al., 2016, S. 33). Nach Buchacher, Wimmer & Kamp (2012) ist diese «Form des Da-Seins für unsere Gesprächspartner, eine Haltung.» (S. 112). Das Gegenüber ist dabei im Zentrum. Hierbei können nonverbale Techniken wie Kopfnicken, Blickkontakt oder Zuwendung angewandt werden.

Verbal kann das aktive Zuhören ausgedrückt werden durch:

- kurze Äusserungen wie «ja» oder «ich verstehe»
- das Stellen behutsamer Zwischenfragen
- das Geben von Kommentaren und Feedbacks wie «Ich habe verstanden, dass ...»
- das Weiterführen wie z.B. «und dann?»
- **Paraphrasieren** – dies meint Wiedergeben von Gesagtem in eigenen Worten, indem beispielsweise das Besprochene zusammengefasst wird oder durch Rückfragen eigene Hypothesen überprüft werden. Die Klienten stehen im Vordergrund, so werden Du bzw. Sie-Botschaften verwendet (vgl. Kress, 2017a, S. 75ff.; vgl. Buchacher et. al., 2012 S. 112f.). Beispielsweise könnte dies in einem Gespräch mit einer Mutter folgendermassen heissen «Habe ich Sie richtig verstanden, dass Sie sich mehr Entlastung im Alltag wünschen?» oder «Meinen Sie damit, dass Sie mehr Informationen über die Behinderung ihres Kindes benötigen?»

Weitere Beispiele dazu:

- «Sie glauben also, dass ...»
- «Besonders wichtig ist Ihnen, ...»
- «Ist es so, dass es vor allem darum geht, ...»

- **Verbalisieren/Spiegeln** – Diese Technik geht noch einen Schritt weiter, indem dem Gegenüber die eigene Wahrnehmung zur Körpersprache oder die beobachteten bzw. vermuteten Gefühle mitgeteilt werden (ebd., S. 114). Übertragen in die Heilpädagogische Früherziehung könnte das im Gespräch mit den Eltern folgendermassen lauten «Sie würden sich freuen, wenn Ihr Kind endlich sprechen könnte?» oder «Sie haben das Gefühl, dass die Entwicklung Ihres Kindes zu langsam vorangeht?».

Weitere Beispiele dazu könnten sein:

- «Sie hätten erwartet, dass ...»
- «Darüber sind Sie sehr traurig.»

## 2. Fragetechniken

Zu Fragen in der Beratung gibt es zahlreiche Literatur, aus der diese kleine Auswahl einzelner Fragetechniken entnommen wurde. Diese könnte sowohl für die Auftragsklärung am Anfang der Begleitung durch die Heilpädagogische Früherziehung, aber auch im Laufe des Begleitungsprozesses der Familien von Nutzen sein.

Fragen stellen ist ein Kernprozess im Rahmen einer Auftragsklärung und veranschaulicht nach Kindl-Beilfuss (2012) «eine Einladung zum Kennenlernen und sich aufeinander einzustimmen» (S. 25). Dies betont auch Hargens (2004), der ergänzt, dass es zu Beginn wichtig ist mit hilfreichen Fragen einen «ko-

operativen und zieldienlichen Rahmen» zu schaffen (S. 41). Fragen beinhalten eine Doppelfunktion, indem sie zum einen den Blick zur Exploration des jeweiligen Kontextes öffnen und zum anderen gleichzeitig eine Intervention per se darstellen (vgl. Königswieser & Hillebrand, 2015, S. 91f.). Nach Strass (2007) stellen Fragen «neurologische Scheinwerfer» dar, da sie auf Themen fokussieren, Informationen hervorrufen, an neue Blickwinkel heranführen und Veränderungsprozesse aktivieren (vgl. S. 40).

Schwing (2014) akzentuiert ebenso die wertvollen Funktionen von Fragen, indem sie gewohnte Muster unterbrechen können und neue modellieren. Sie regen die Gestaltung der Beziehung an und aktivieren das Gegenüber (vgl. S. 167f.).

### Fragen zum Einstieg der Auftragsklärung

In der Erforschung der «inneren Landkarte» beider Eltern und deren Sicht könnten im Rahmen der Auftragsklärung folgende Fragen hilfreich sein:

Themen/ Frageform	Beispiele für Fragestellungen
Auftragsklärung	Wer will was von wem? Was sollte hier kein Thema sein? Aus welchem Grund hat die Kinderärztin Ihr Kind angemeldet? Was denken Sie als Mutter über die Anmeldung?
Auftragsgestaltung	Welches Thema möchten Sie zuerst besprechen, was kann verschoben werden?

Themen/ Frageform	Beispiele für Fragestellungen
Erwartungen/Ziele	Wenn Sie sich wünschen könnten, was soll im heutigen Gespräch passieren? Woran würden Sie merken, dass das Ziel erreicht ist?
Problembeschreibung (Vergleichsfragen)	In welchen Situationen tritt das Schreien Ihres Kindes auf, wo nicht? Für wen ist das Schreien Ihres Kindes ein Problem, für wen nicht?
Ressourcen	Was haben Sie bisher versucht? Wie haben Sie das bisher ausgehalten? Woraus holen Sie sich die Kraft dafür? Was im Alltag der Familie gelingt gut? Was sollte so bleiben?
Lösungskontext	Wann ist das Schreien des Kindes weniger oder nicht da? Was haben Sie verändert, dass das Kind weniger schreit?
Zirkuläre Fragen	Wenn Ihr Mann jetzt hier wäre, was würde er mir über das Kind sagen?
Was wäre wenn ... Fragen	Was wäre, wenn Ihr Kind sprechen könnte?
Skalenfragen	Auf einer Skala von 1-10 wie stark belastet Sie das Schreien des Kindes momentan?

Die folgende Abbildung verdeutlicht die Unterscheidung der Bereiche, auf die sich die Fragen beziehen (Schmitz et. Al., 2017, S. 86):

- Fragen zum Problem – vergangenheitsorientiert
- Fragen zu den Ressourcen – bezogen auf Stärken oder Ausnahmen
- Fragen zur Lösung – fokussieren das Ziel oder Ergebnis



**Grundtechniken zur Visualisierung und weiteren kreativen Methoden**

«Ein Bild sagt mehr als 1000 Worte» – Neben Gesprächstechniken können Visualisierungen im Rahmen der Auftragsklärung und auch in Bezug des weiteren Prozesses ein hilfreiches Handwerkszeug darstellen.

Folgende Vorteile können Visualisierungen mit sich bringen (vgl. Kress, 2017c, S. 116ff.; Buchacher et. al, 2012, S. 155ff.):

- Sichtbarer Überblick zu Anliegen, Fragen und zur Entwicklung von Lösungen
- Gibt eine gute Struktur
- Können von den Klienten mitgenommen oder fotografiert werden
- Für die Beratungsperson müssen Aussagen nicht nur im Kopf behalten werden
- Die Visualisierung kann jederzeit verändert, neu strukturiert werden
- Aktiviert
- Beratungspersonen können nicht nur das Ergebnis einbeziehen, sondern auch das Verhalten während der Arbeit mit der Visualisierung

Die folgende Zusammenstellung soll einige Möglichkeiten der Visualisierung und der aktiven Methoden aufzeigen (vgl. Kress, 2017c, S. 116ff.; Buchacher et. al, 2012, S. 155ff.):

1. **Stichwortkarten** (Moderationskarten, Karteikarten, Post-it):  
Zum Sammeln von Ressourcen, Problemen und nach Prioritäten sortieren (Körbe) können nach Gruppen und kausalen Zusammenhängen zugeordnet werden
2. **Flipchart-Papier** bzw. Papierbögen in Kombination mit 1):  
Zeichnungen von Abläufen, Tabellen, Skalierungen, Genogramm, Soziale Netzwerkkarte, evtl. kombiniert mit Figuren, Steinen
3. **Diagramme und Strukturbilder:** Diese können mehrere Aspekte zueinander ins Verhältnis setzen:
  - Kreisdiagramme zum Aufzeigen der Alltagstätigkeiten mit dem Kind
  - Zeitstrahl zur zeitlichen Erfassung z.B. des Problems
  - Schnittmenge zum Sortieren nach Gemeinsamkeiten und Unterschieden
4. **Bilder / Postkarten:** Zur Aktivierung von Erzählungen oder als Metapher nutzbar

Abschliessend zeigt folgendes Zitat von Paul Watzlawick auf, dass es wichtig ist, ein Angebot an verschiedenen Werkzeugen im Repertoire zu haben, um der Vielfalt der Familien, deren Bedingungen und Anliegen entsprechend das passende zur Hand zu nehmen.

«Wer als Werkzeug nur einen Hammer hat, sieht in jedem Problem einen Nagel.»

Paul Watzlawick

## Gesamtschau und Ausblick

Nun ist die Reise durch die verschiedenen Facetten der Auftragsklärung zu Ende. In der Auseinandersetzung damit ist vieles klarer geworden und verdeutlicht deren anspruchsvolle, aber auch spannende Herausforderung in der Umsetzung im Berufsfeld.

Abschliessend soll aus jedem Artikel der Triologie ein zentraler Punkt zur Auftragsklärung herausgehoben werden.

Eine professionelle Auftragsklärung ...

1. ... ist Voraussetzung und Basis, um eine individuelle und «massgeschneiderte» Förderung des Kindes und Begleitung der Familie sicherzustellen.
2. ... ist eine schrittweise Exploration, bei der es eine Beratungspersönlichkeit braucht, die sich permanent mit der eigenen Rolle und Haltung auseinandersetzt, um so das Kind und die Familie in einer tragenden Beziehung zu begleiten.
3. ... benötigt einen reichhaltigen Werkzeugkoffer, um auf Basis der individuellen Voraussetzungen und spezifischen Erwartungen das passende Werkzeug zu finden.

Ich hoffe, mit den drei Artikeln konnte eine Basis zur Auftragsklärung veranschaulicht werden, die der Leserschaft Impulse zur Auseinandersetzung, zum Weiterdenken, zum Ausprobieren, zum Stöbern in dem Werkzeugfundus und zum Aktualisieren ihres eigenen Werkzeugkoffers gibt.

## Noch ein wichtiger Hinweis zum Schluss!

Wer Lust auf mehr Auftragsklärung hat um vor allem Beispiele aus der eigenen Praxis zu diskutieren sowie verschiedene «Werkzeuge» kennenzulernen, möchte ich ermuntern, an

die Weiterbildung «Auftragsklärung mit Eltern massgeschneidert» am Dienstag, 20. November 2018 in der HfH zu kommen, die ich durchführen werde. Infos unter HfH/Weiterbildung.



**Petra Keller**

Freischaffende HFE, MA  
Erziehungswissenschaftlerin M.Sc  
praxis 67, Zürich  
keller@praxis67.ch

---

## Literaturverzeichnis

- Brüggemann, H., Ehret, K. & Klütmann, C. (2016). Systemische Beratung in fünf Gängen. Ein Leitfaden. (6. Überarbeitete Auflage). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Buchacher, W., Wimmer, A., Kamp, G. & Wimmer, J. (2012). Das Beratungs-Gespräch. Skills und Tools für die Fachberatung. Wien: Linde.
- Hargens, J. (2004). Aller Anfang ist ein Anfang. Gestaltungsmöglichkeiten hilfreicher systemischer Gespräche. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Hoch, R. (2016). 400 Fragen für systemische Therapie und Beratung. Von Auftragsklärung bis Möglichkeitskonstruktion. 90 Fragekarten mit Anleitung. Weinheim: Beltz.
- Kindl-Beilfuss, C. (2012). Einladung ins Wunderland. Systemische Feedback- und Interventionstechniken. Heidelberg: Carl-Auer.
- Königswieser, R. & Hillebrand, M. (2017). Einführung in die systemische Organisationsberatung. (9. Auflage). Heidelberg: Carl Auer.
- Kress, K. (2017a). Gesprächsführungstechniken und Beratungsansätze. In A. Schlüter & K. Kress (Hrsg.). Methoden und Techniken der Bildungsberatung. S. 75–82. Opladen: Barbara Budrich.
- Kress, K. (2017b). Orientierung zur Auswahl geeigneter Methoden und Techniken. In A. Schlüter & K. Kress (Hrsg.). Methoden und Techniken der Bildungsberatung. S. 105–109. Opladen: Barbara Budrich.
- Kress, K. (2017c). Grundtechniken zur Visualisierung. In A. Schlüter & K. Kress (Hrsg.). Methoden und Techniken der Bildungsberatung. S. 116–122. Opladen: Barbara Budrich.
- Langosch, A. (2015). Ressourcenorientierte Beratung und Therapie. München: Reinhardt.
- Richter, R. (2012). Spielend gelöst. Systemisch-psychomotorische Familienberatung: Theorie und Praxis. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Schlüter A. (2017). Einleitung. In A. Schlüter & K. Kress (Hrsg.). Methoden und Techniken der Bildungsberatung. S. 9–16. Opladen: Barbara Budrich.
- Schmitz, U., Emrich, M. & Menthe, T. (2017). Coaching (er-)leben: Faszinierendes Systemisches Coaching – Leitfaden für die Praxis und Ausbildung. (2. Auflage). Zürich: Books on demand.
- Schwing, R. (2014). Fragetechnik, Reframing und aktivierende Methoden. In T. Levold & M. Wirsching (Hrsg.). Systemische Therapie und Beratung – das grosse Lehrbuch. S. 166–172. Heidelberg: Carl-Auer.
- Schwing, R. & Fryszer, A. (2017). Systemisches Handwerk. Werkzeug für die Praxis. 8. unveränderte Auflage. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Strass, U. (2007). Hilfreiches Fragen. Praxishandbuch für hilfreiche Gespräche in Lern- und Veränderungsprozessen. Norderstedt: Books on demand.