

Auftragsklärung

Überweisungskontext – Anlass- Zielvorstellungen – Auftrag

Dass jemand ein Problem hat – und sogar zu uns kommt -, bedeutet noch lange nicht, dass er das Problem auch wirklich lösen möchte. Leiden ist bekanntlich manchmal leichter als lösen. Vielleicht ist die Person auch von jemandem geschickt worden oder möchte sich über eine als ausweglos empfundene Situation beklagen.

Wir unterscheiden ob der Klient/die Klientin als „Kunde“, als „Klagender“ oder als „Besucher“ kommt.

Besucher: werden geschickt oder mitgebracht, äußern keine Beschwerden, Interessen, Ziele.

Klagender: äußert Klagen und Beschwerden über das Verhalten anderer oder über äußere Gegebenheiten der eigenen Lebenssituation./ hat Zielvorstellungen, wobei er keine Idee hat zur Lösung etwas beitragen zu können / erwartet, dass, die Lösung von außen kommt.

Kunde: hat Beschwerden und Klagen, hat Zielvorstellungen und möchte etwas für die Lösung tun

Je nach Kliententyp kann es angebracht sein einfach nur empathisch und freundlich zu sein, mitfühlend bezüglich der vorgebrachten Missstände zu sein oder Veränderungsprozesse beispielsweise durch lösungsorientierte Fragen anzuregen.

Zu Beginn jeder Auftragsklärung ist es wichtig den Überweisungskontext zu erfragen:

- Wie sind Sie, bzw. wer ist auf die Idee gekommen, dass Sie Therapie / Beratung aufsuchen sollten ?
- Warum sind Sie gerade zu mir gekommen? Warum gerade zum jetzigen Zeitpunkt ?
- Was, glauben Sie, hat sich Ihr Hausarzt (Ihr Arbeitgeber, Ihr Partner etc.) dabei gedacht/davon erhofft, als er Ihnen empfohlen hat, mich aufzusuchen ?
- Hätten Sie für den Fall, dass Sie dieser Empfehlung oder Weisung nicht nachkommen, mit negativen Konsequenzen zu rechnen ?

Klärung aufgrund welchen Anlasses Beratung/ Therapie aufgesucht wird.

- Was führt Sie her ?
(Es wird erfragt, was konkret als problematisch, schwierig, als leidverursachend und somit als abweichend vom Soll-Zustand empfunden wird.)
- Woran nehmen Sie wahr, dass....? Was bedeutet es für Sie ...(nicht mehr zu können..)
Wie zeigt sich das ?

Die Klärung des Anlasses sollte zum rechten Zeitpunkt übergeleitet werden in das Erfragen von Zielvorstellungen

- Welche Ziele möchten Sie mit Hilfe der Beratung erreichen ?
- In welchem Zeitraum möchten Sie ihre Ziele erreichen ?
- Was bedeutet dieses Ziel konkret für ihren Alltag ?
- Wenn Sie XX nicht mehr wollen, was wäre dann die Alternative?
- Wie würde ihr Leben sich verändern, wenn das Problem nicht mehr existent wäre ?
- Woran würden Sie es merken, dass sie ihrem Ziel einen Schritt näher gekommen sind?
- Was wäre ein gutes Ergebnis für diese Stunde ?

Auftragsklärung

Nachdem die Zielvorstellungen besprochen sind, wird erfragt, was der Klient sich vom Berater als Beitrag zur angestrebten Veränderung wünscht.

- Was könnte mein Beitrag zu ihrem Veränderungsprozess sein ?
- Wer von uns soll welche Verantwortung für/in Ihrem Therapieprozess übernehmen?
- Worüber darf auf keinen Fall gesprochen werden?

Können keine Vorstellungen , Ideen geäußert werden, ist es hilfreich die eigene Rolle und den eigenen Beratungsstil zu erklären und miteinander abzustimmen.

Überprüfen auf Stimmigkeit

Nach Klärung von Anlass, Zielvorstellungen und Auftrag (oder einhergehend mit diesen Kategorien) gilt es die Stimmigkeit zu überprüfen:

- Erscheint mir die Lösung als geeignet in Bezug auf das beschriebene Problem?
- Erscheinen mir die Zielvorstellungen erreichbar und realistisch?
- Stimmt der Auftrag mit meinem Beratungsverständnis überein?
- Sind ausgesprochene oder nichtausgesprochene Einladungen im Spiel?

Die Auftragsklärung ist *kein* lästiges Anhängsel oder „notwendiges Übel“, das möglichst schnell abgehakt wird, um mit der „eigentlichen“ Arbeit anfangen zu können, sondern sie ist für sich bereits eine hochwirksame therapeutische Intervention! Außerdem ist eine gute Auftragsklärung der beste Schutz gegen „Einladungen“, „Fettnäpfchen“, „Therapeutenfallen“, und – v. a. bei Paar- und Familientherapien – gegen „Auftragsdilemmata“.

Es ist wichtig im Blick zu behalten, ob sich die Anliegen und Zielvorstellungen im Laufe des Beratungsprozesses verändern, ob sich andere Schwerpunkte herausbilden oder völlig neue Aufträge entstehen.. Manchmal kann es sinnvoll sein zu Beginn jeder Stunde, den Auftrag für diese Stunde zu erfragen.