

Herzlich Willkommen

**“Auftragsklärung im
Jobcoaching - Der Auftrag
ungeliebt und vielfach
unterschätzt.“**

Mag. (FH) DSA Alois Huber

“dabei austria“

Mai 2019

A black and white portrait of Moshé Feldenkrais, an elderly man with white hair, looking slightly to the right of the camera with a gentle expression. The background is a plain, light-colored wall.

**Wenn Sie wissen was sie
tun, dann können sie tun
was sie wollen.** Moshé Feldenkrais



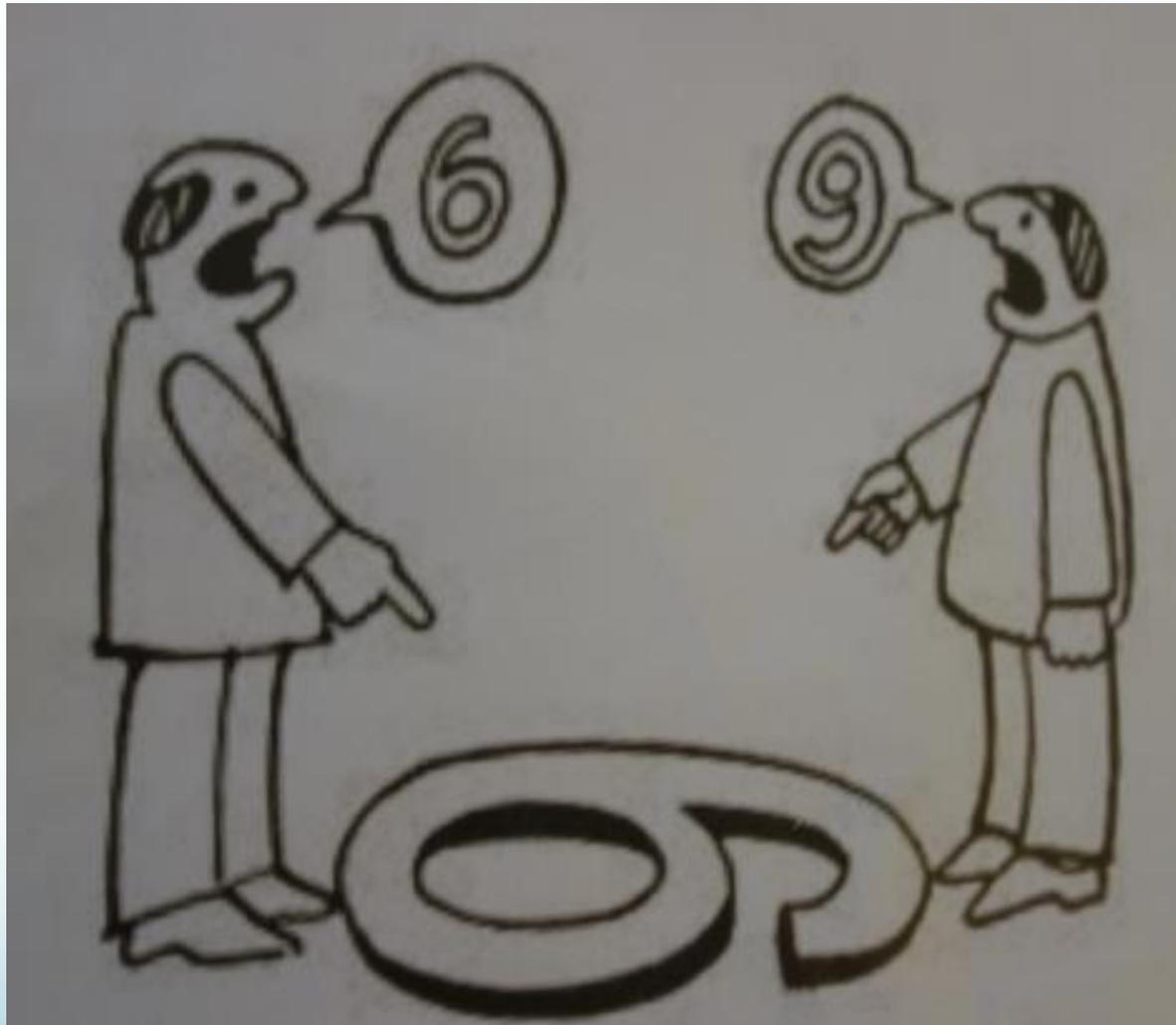
Heinz von Foerster

LETHOLOGIE

**Wissenschaft von Fragen,
die beantwortbar bzw.
NICHT beantwortbar sind.**

Prognosen

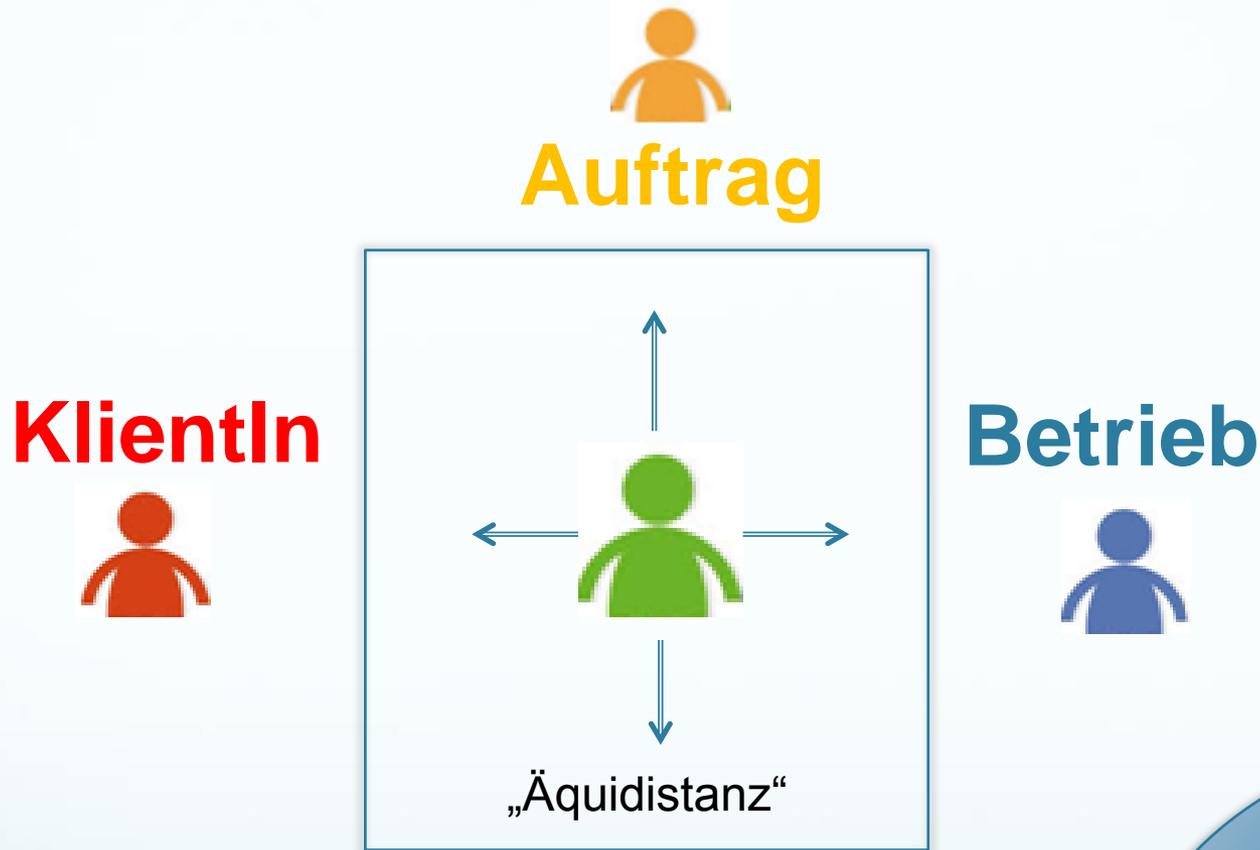
„Aus meiner Sicht ...“



**Handeln Sie stets so,
dass es ein MEHR an
Möglichkeiten für Sie und
Ihre KlientInnen/Kunden
ergibt.**

Heinz von Foerster

Gesicherte Beratungsposition

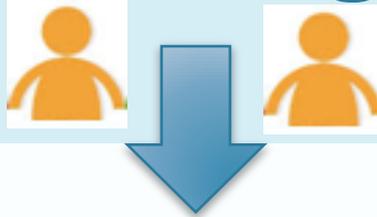


Persönliches

Faktor X
Unbekanntes

**EMPATHIE
und
Handlungs-
kompetenz**

Auftrag



KlientIn



Vorerfahrung(en)
Vorwissen
Vorannahmen
Vor(Urteile)
Werte

BeraterIn



Vorerfahrung(en)
Vorwissen
Vorannahmen
Vor(Urteile)
Werte

Auftragskontext 1

KlientIn

1 € → 1,5 €

ArbeitgeberIn



Profil

Profil

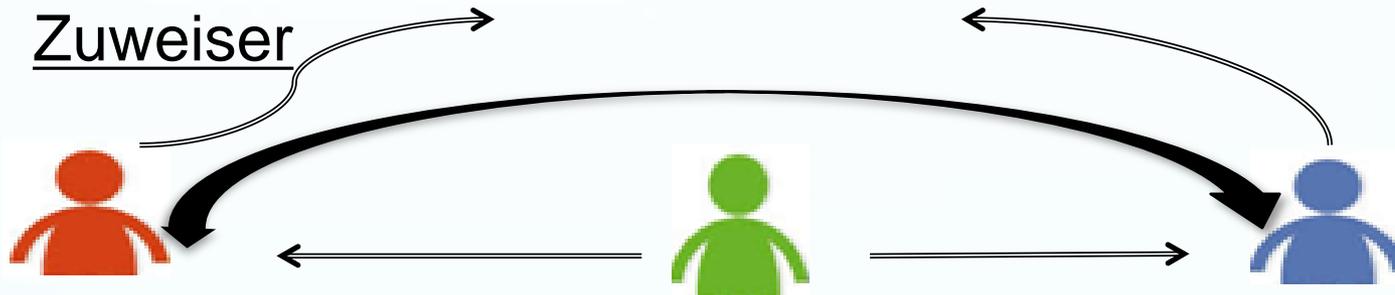
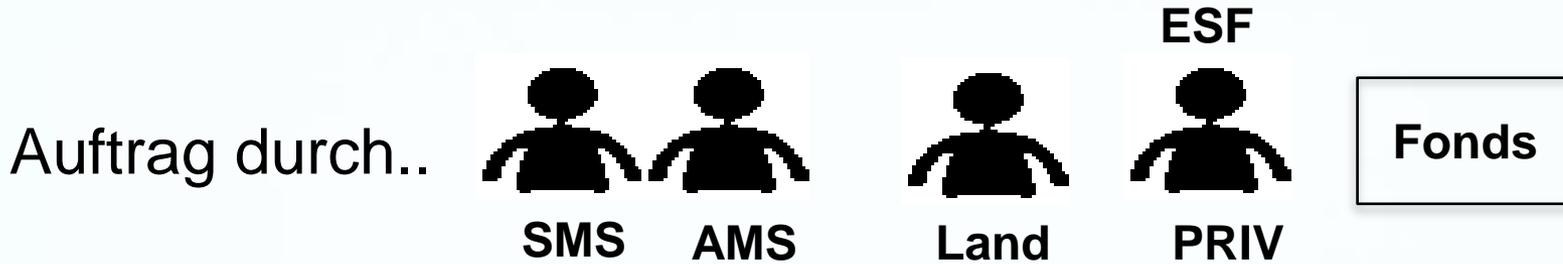
**KANN
WILL
MÖGLICH**

**ARBEIT
LEISTUNG
RAHMEN**

**BefähigerIn
VermittlerIn
ErmöglicherIn
Sprachrohr
„Verkäufer“
BeraterIn
MaklerIn
Matcher**

~~Matching ist nie
100 %~~

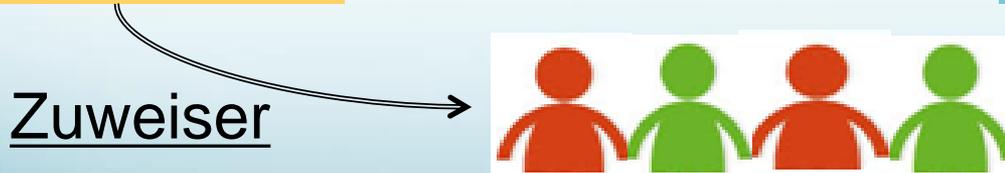
AUFTRAGSKONTEXT 2



- ELTERN
- Freunde
- Lebenswelt

ICH
Team
Leitung

- ChefIn/Sekretariat
- AbteilungsleiterIn
- MitarbeiterIn

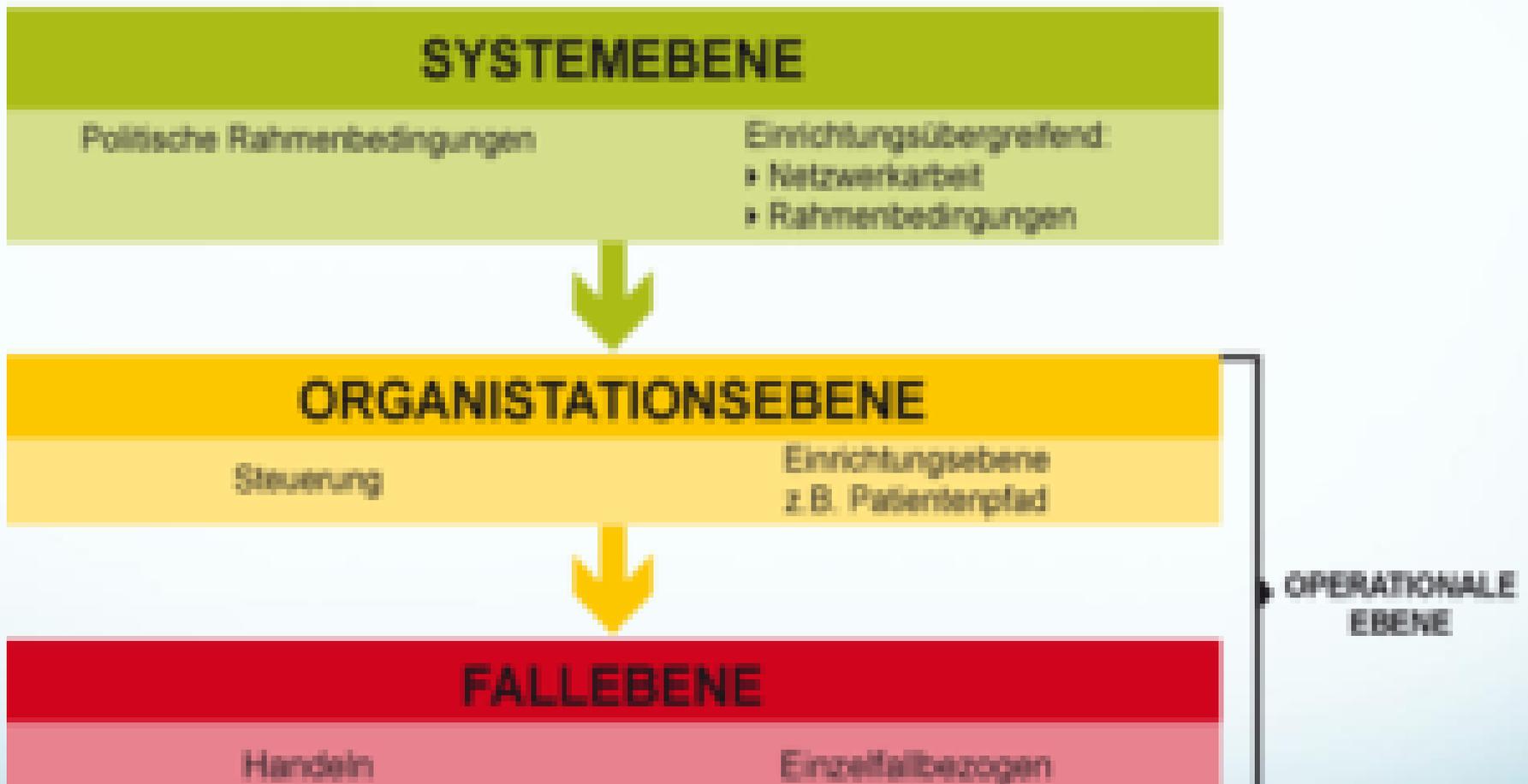


Andere soziale Kooperationen

3 Ebenen von CM

- Auftraggeber / Geldgeber
 - sektorial
- Institution Team
 - organisational
 - Klient / Kunde(n)
 - kasual

DIE CASE MANAGEMENT EBENEN:



<https://www.ispa-bunterkreis.de/ueber-uns/methode-case-management/>

Steuerung mit CM



Betreuung



Case Management CM

- **Vorab Info – Bewertung des Falles**
- **Planung und Hilfeleistung**
- **Durchführung der Unterstützungsleistung**
- **Überwachung/Controlling der Unterstützungsleistung**
- **Auswertung/Evaluation der Unterstützungsleistung**

Sinn und Nutzen von CM

- Auftragserfüllung – Vertragliche Vorgabe
- Steuerung von professioneller Arbeit
- Nachvollziehbarkeit – Fachaufsicht - Kontrollen
- Kennzahlen – Auslastung – Effizienz/Effektivität
- Überblick – Mittel und Ressourceneinsatz
- Legimitationsnachweis
- Selbstpräsentation – Marketing – PR
- Damit ich(wir) wissen was wir Tun

Aspekte von CM

- Das Problem der WAHRNEHMUNG !!!
- Der Mensch als Nicht-Triviales System, Kybernetik 2.Ordnung, Der blinde Fleck jedes Beobachters.
- Ort, Geschwindigkeit und Spin sind nicht gleichzeitig messbar.
- Statik und Bewegung - Fakten und Prozesse
- Subjektivität – Objektivität – Sprache.
- Sprache als Annäherung und als Werkzeug
- Professionelle Systematik zur Fallbearbeitung
- Lethologie – die Wissenschaft von beantwortbaren und nicht beantwortbaren Fragen (Heinz von Förster)

CM Def.:

- **Professionelle Systematik, prozessualer Fallverlauf, klare und nachvollziehbare Fallbearbeitung (Fallplanung, Falldurchführung, Fallevaluation)**
- **Neoliberaler Ansatz – Ökonomisierung der Sozialen Arbeit...**

1. „Advocacy“ (Anwalt)

- CM ist parteiisch
- CM nimmt konsequent den Blickwinkel der NutzerInnen ein
- CM leistet anwaltschaftliche Unterstützung
- NutzerInnen werden dabei unterstützt, ihre Bedürfnisse und Forderungen in die Aushandlungsprozesse mit Entscheidungsträgern einzubringen
- Das CM verfolgt das Ziel, Lücken im Versorgungssystem aufzudecken
- Das CM leistet einen Beitrag zum bedarfsgerechten Ausbau des Sozial- und Gesundheitssystems

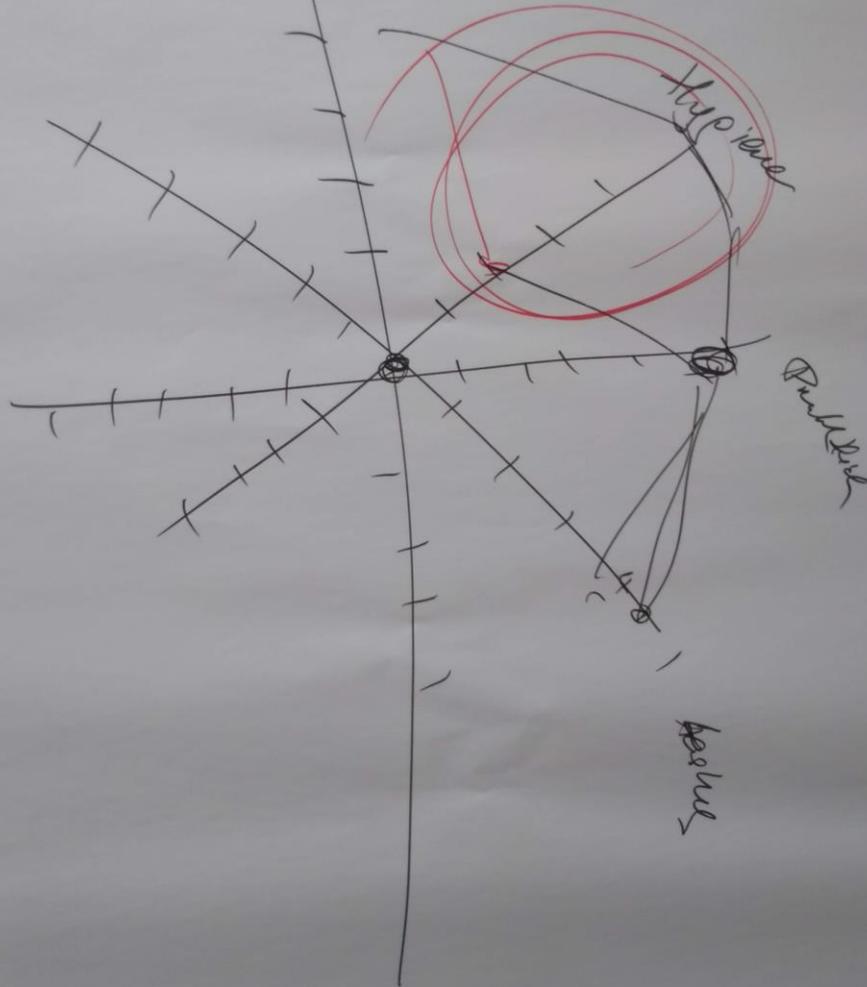
• 2. „Broker“ (Vermittler)

- Das CM übernimmt eine Makler- und Vermittlerfunktion in einer fragmentierten, unübersichtlichen Dienstleistungslandschaft.
- Das CM kann mit einem Reisebüro verglichen werden: Es berät, legt aber nicht fest, wohin die Reise geht.
- Das CM nimmt eine neutrale Stellung ein zwischen NutzerInnen und Dienstleistungsanbietern.
- Das CM agiert unabhängig von Leistungsanbietern, in den USA oft im Rahmen von privaten CM-Firmen oder im Auftrag von Selbsthilfeorganisationen.

• 3. „Gate-Keeper“ (Torwart)

- Das CM übernimmt die Aufgabe der Selektion und Zugangssteuerung im Leistungssystem.
- Das CM orientiert sich am Nutzwert für das Gesamtsystem.
- Das CM sorgt dafür, dass Ergebnisse des Assessments in einem angemessenen Verhältnis zum Leistungsbezug stehen.
- Das CM steht für die Wirtschaftlichkeit des Versorgungsgeschehens und fordert bei den Akteuren ein entsprechendes Bewusstsein ein.

Spinn



Checkliste Auftragsklärung



- **A. Rahmenbedingungen**

- Sicherheit & Schutz
- Gegenseitiger Respekt

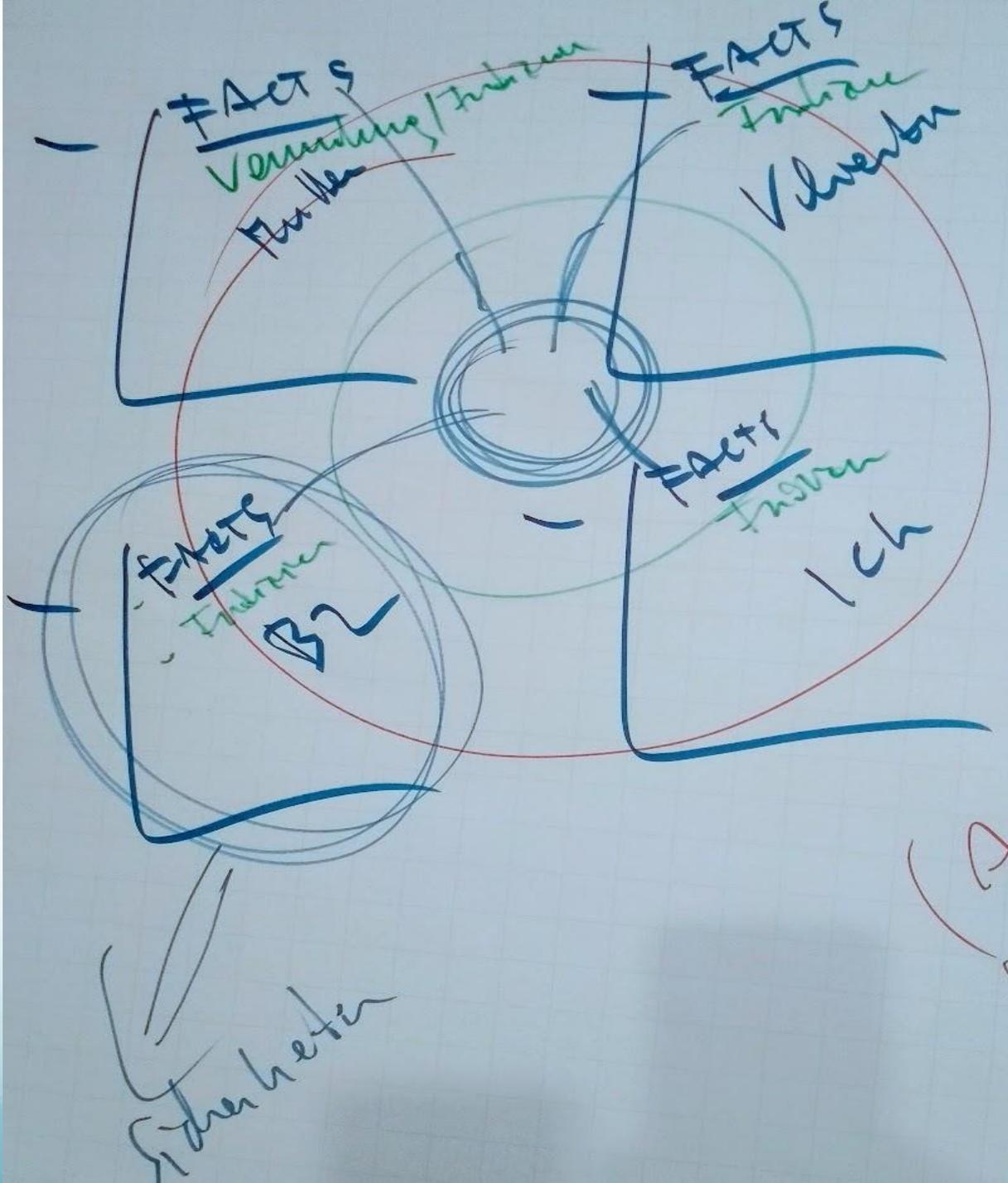
- **B Grundlagen**

- Zugang
- Arbeitsbündnis
- Vertrauen

- **C Voraussetzungen**

- Überweisungs-kontexte
- Übergabe
- Kontinuierliche Auftragsklärung- und Abstimmung
- Kontinuierliche Prozess-Diagnostik

- Prognostik
- Indikation
- Best Practice
- Entwicklungsziele
- Planung
- Potenziale und Ressourcen der Helfer
- Bereitgestellte Ressourcen
- Positive Einstellung und Wertschätzung
- Zuversicht
- (Störungs)Freiheit in der Arbeits-Beziehung
- Passung



GESPRÄCHSVORBEREITUNG

HAUPTARGUMENTE

GEGENARGUMENTE

GEMEINSAMES ZIEL

Erwartetes **ERGEBNIS**

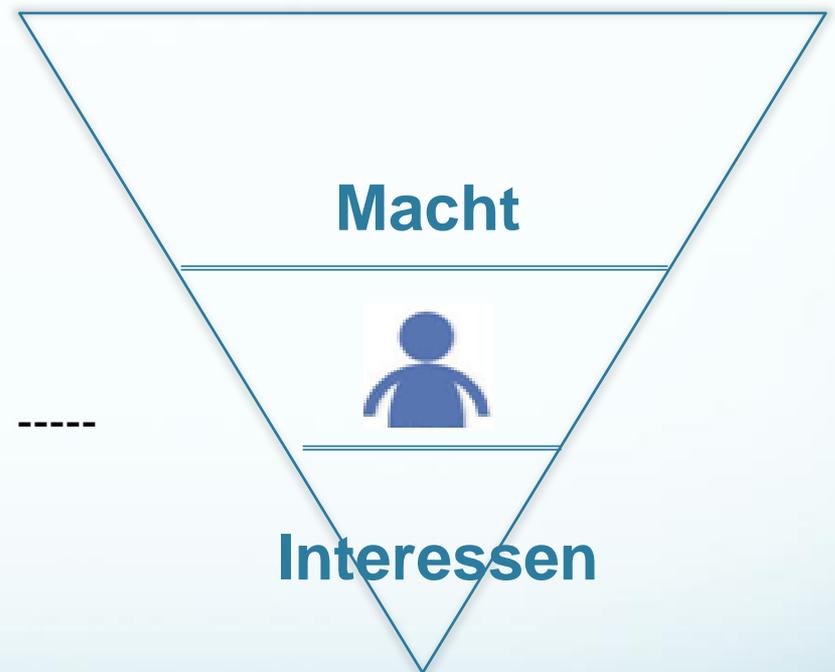
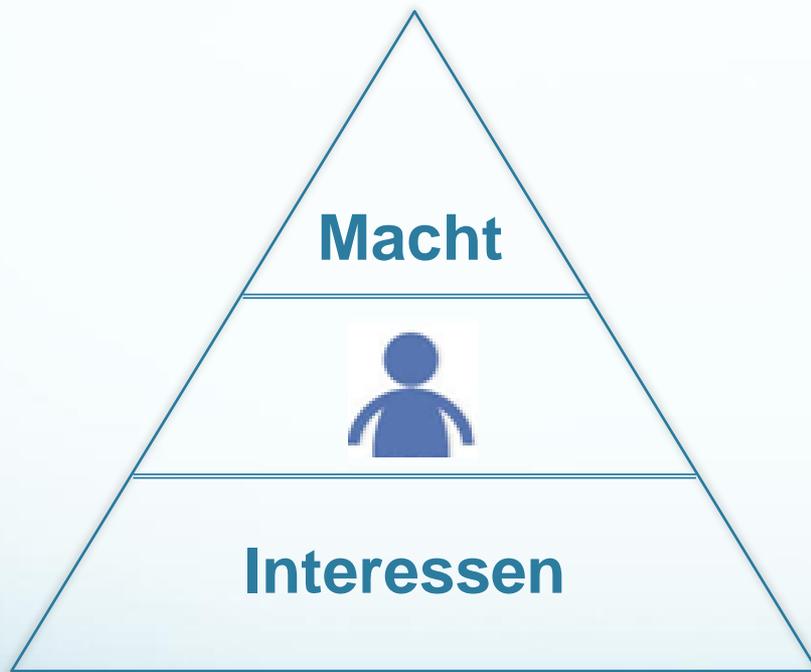
→ minimal

→ ideal

→ maximal

SPEZIELLES

Geprächsausgangssituation



Möglichkeiten des Auftrages

- **Gespräch**
 - **Information**
 - **Beratung**
 - **Begleitung**
 - **Betreuung**
-
- **Therapie**

$$V = f(P, U)$$

Verhalten = Funktion (Persönlichkeit, Umgebung)



Kurt Lewin

3. Schritt

➔ WAHRNEHMEN

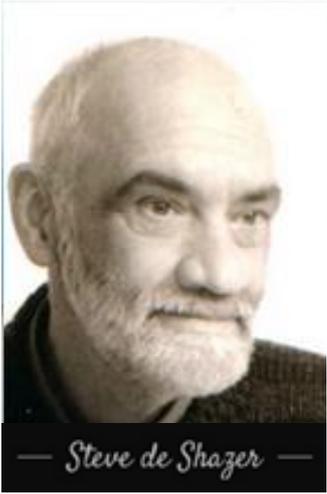
➔ VERMUTUNG

➔ BESCHREIBEN

➔ INDIZIEN

➔ INTERPRETIEREN

➔ BEWEISE



PROBLEM TALK

If you talk about
problems you
create problems.

SOLUTION TALK

If you talk about
solutions you
create solutions.



Ambivalenz- Beratung

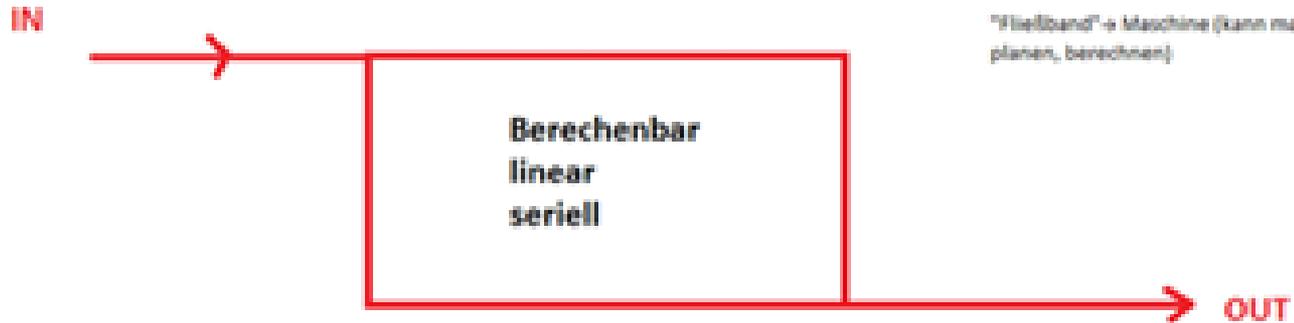


Gunther Schmidt

TRIVIALE SYSTEM

Begründer: Heinz von Foerster

- trivial: einfach
- triviale System: Computersystem



"Fließband" → Maschine (kann man planen, berechnen)

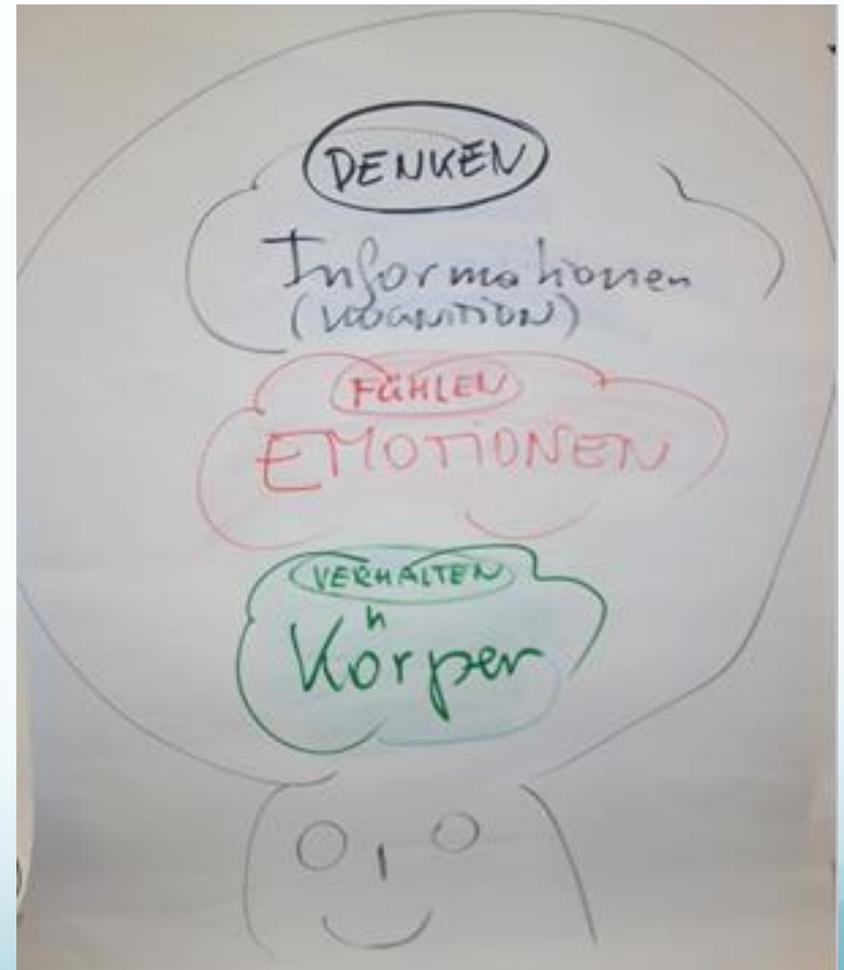
NICHT TRIVIALE SYSTEM

bei lebenden System → Individuum



FEEDBACKSCHLEIFE

Das menschliche Gehirn



Evolutionäre Verhaltensmuster

KÄMPFEN
FLÜCHTEN
TOTSTELLE
N



Konsens
Kompromiss
Unterwerfung

Hebb'sches Gesetz

What fires together,
wires together!

Menschliche Zellen /
Neuronen

„Spiegelneuronen“
(Rizzolatti, Bauer, ...)

Signalverarbeitung Synapse

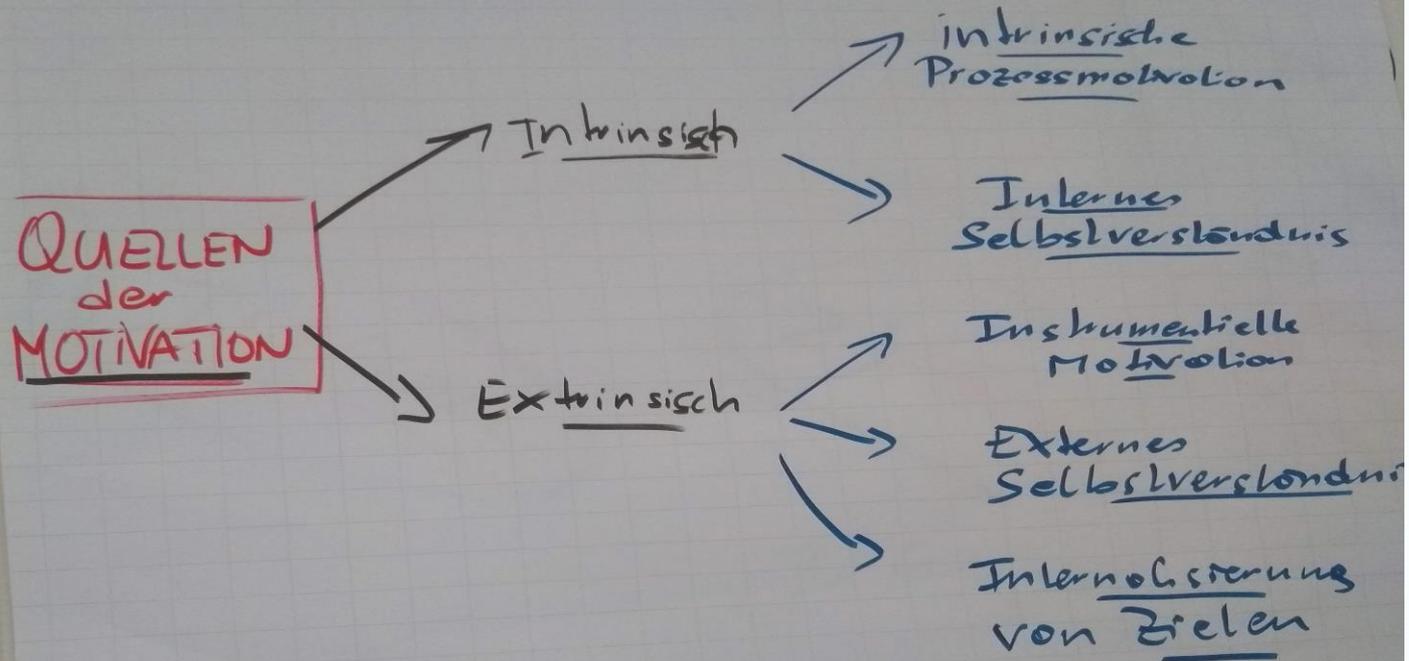


Donald O. Hebb (1904-1985)

Donald O. Hebb = Hebb'sches Gesetz 1949

„Wenn ein Axon der Zelle A [...] Zelle B erregt und wiederholt und dauerhaft zur Erzeugung von Aktionspotenzialen in Zelle B beiträgt, so resultiert dies in Wachstumsprozessen oder metabolischen Veränderungen in einer oder in beiden Zellen, die bewirken, dass die Effizienz von Zelle A in Bezug auf die Erzeugung eines Aktionspotenzials in B größer wird“

MOTIVATION



(Dr Waldemar Pelz)

Q-CONNECT®



Das Eisberg-Kommunikations-Modell

(nach dem Begründer der Psychoanalyse Sigmund Freud)

■ 20 % Bewusstes (sichtbar)

→ Strukturen, Verhalten, Worte, Taten, Körpersprache

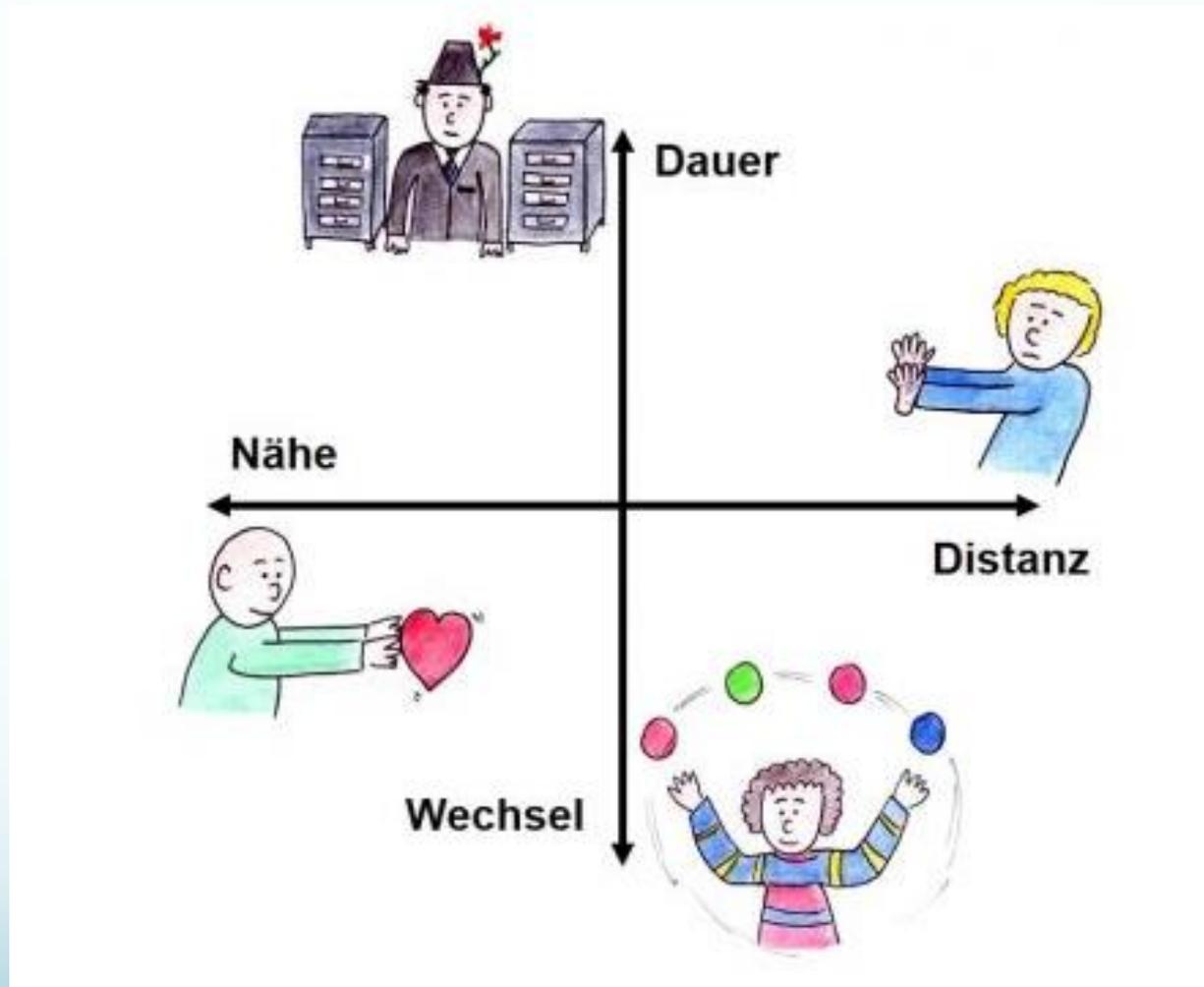
■ 80 % Unbewusstes (unsichtbar)

→ Psychosozialer Bereich

- Gefühle (Emotionen, Stimmungen, Einstellungen, Bedürfnisse)
- Wahrnehmung (Vorstellungen, Gedanken, Interpretationen, Ziele)
- Wille (Absichten, Antriebe, Motive)

Das Riemann-Thomann-Modell

Persönlichkeits-, Beziehungs- und Entwicklungslehre

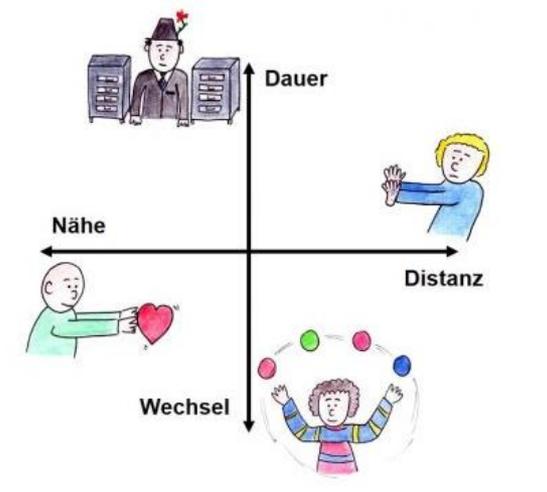


Das Riemann-Thomann-Modell

Die Ausprägung der Grundausrichtungen sind bei jedem Menschen unterschiedlich!

z.B. Bedürfnisse und Werte zeigen sich im zwischenmenschlichen Verhalten und wie wir mit Krisen und Missstimmungen umgehen.

- Aus dieser Perspektive fällt je nach persönlicher Ausgangslage die Richtung der Persönlichkeitsentwicklung für verschiedene Menschen unterschiedlich aus.
- Was der eine zur Erweiterung seiner Persönlichkeit dringend benötigt, hat der andere bereits zu viel!

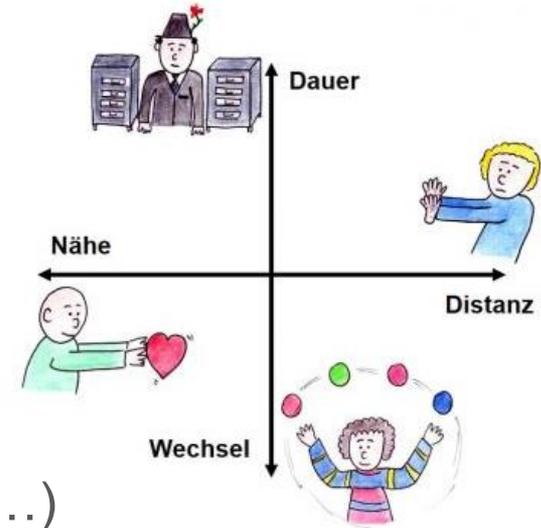


Das Riemann-Thomann-Modell

Die vier menschlichen Grundausrichtungen

→ das Bedürfnis von

- **Nähe** (zwischenmenschlicher Kontakt, Harmonie, Geborgenheit, ...)
- **Distanz** (Unabhängigkeit, Ruhe, Individualität, ...)
- **Dauer** (Ordnung, Regelmäßigkeit, Kontrolle, ...)
- **Wechsel** (Abwechslung, Spontaneität, Kreativität)



lassen uns die menschlichen Unterschiede und Auswirkungen auf Kommunikation und Beziehungen besser verstehen.

Das Innere Team

„Der Mensch ist mit sich selber nicht immer ein Herz und eine Seele. Es ist gar nicht so leicht mit dieser inneren Pluralität fertig zu werden, mit diesem inneren Durcheinander und Gegeneinander.“ Schulz von Thun

- **Das innere Team stellt die Innenseite der Kommunikation dar.**
- **Ein Miteinander und Gegeneinander finden wir auch in unserem Inneren.**
- **Meist “schlagen mehr als zwei Seelen in meiner Brust”.**



Das Innere Team

Typische Vertreter des inneren Teams können z.B. sein:

- **Der innere Antreiber:** “Da gibt es kein Zurück mehr.”
- **Der kühle Kopf:** “Bleib’ bei den Fakten und wäge die Vor- und Nachteile ab.”
- **Der Selbstzweifler:** “Ist das nicht eine Nummer zu groß für dich?”
- **Der Vorsichtige:** “Lass’ es lieber so, wie es ist.”
- **Der Kommunikative:** “Ich brauche erst einmal den Austausch mit anderen.”
- **Der kreative Kopf:** “Da eröffnet sich ja eine Unmenge an neuen Möglichkeiten.”
- **Der Abenteurer:** “Ich bin gespannt, was da alles auf mich zukommt.”
- **Der Bequeme:** “Ich will mich nicht schon wieder entscheiden müssen.”



Paul Watzlawick's AXIOME

- WAHR IST NICHT WAS A sagt SONDERN B versteht
- Man kann NICHT NICHT kommunizieren
- Inhalts- und Beziehungsaspekt
- Interpunktion bestimmt die Natur einer Beziehung
- Kommunikation bedient sich digitalen und analogen Modalitäten
- Symmetrisch oder komplementär



Berolungsprozess

- 1) ANFRAGE
- 2) AUFTRAGSKLÄRUNG / FUNKTIONSKLÄRUNG x7
- 3) 'PACING' - Establishing of a YES Position!
 M. Erickson
- 4) WAS ES IST?! "DER FALL-DAS THEMA"
- 5) WER IST BETEILIGT
 WAS RAHMEN
 → Institutionell
 → Personen/Dinge
- 6) HYPOTHESEN WOZU WARUM
- 7) ZIEL ZUSTÄNDE erarbeiten
- 8.) AMBIVALENZ Berolung
- 9) AUSNAHMEN
- 10) KONKRETE Schritte
- 11) ABSCHLUß

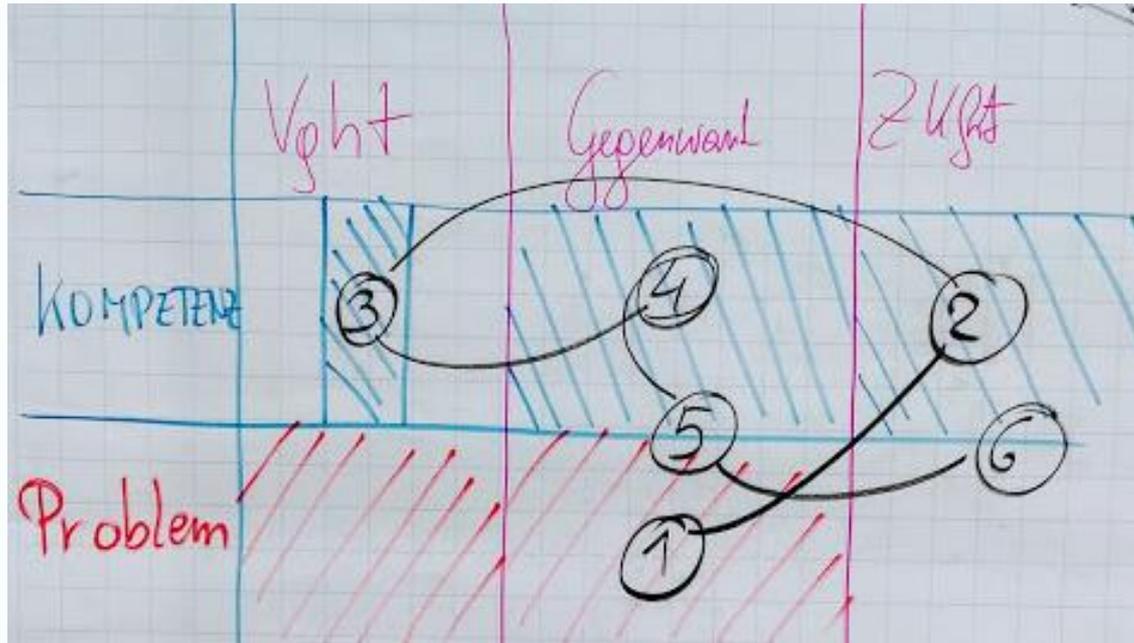
Beratungsprozess / Steuerung



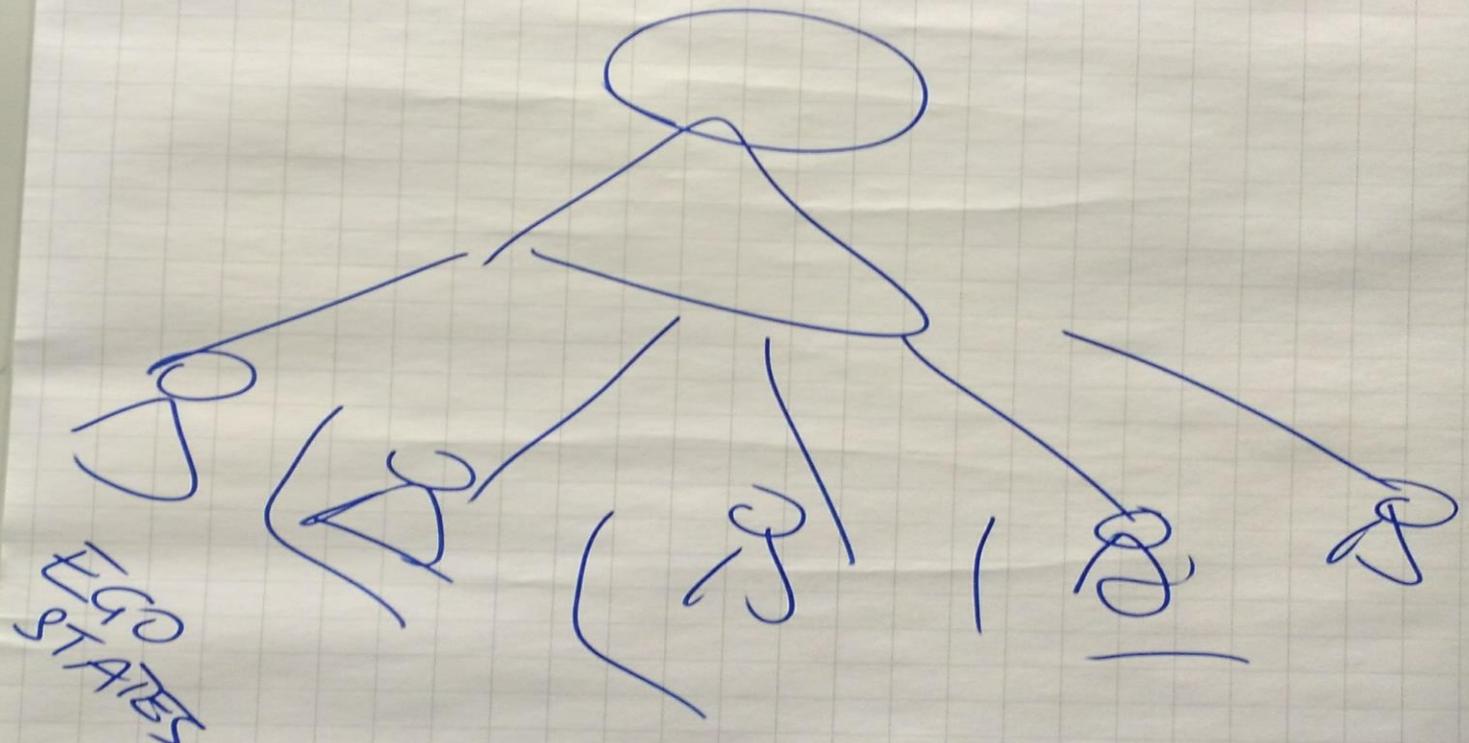
Auftrags-Steuerung



RASTER Problemlösung



1. Problembeschreibung JETZT
2. Vision: Wie soll es sein?
3. Ausnahmen/Kompetenzen in der Vergangenheit
4. Kompetenzfestigung im JETZT
5. Ambivalenz Kompetenz vs./und „Problem“
6. Konkrete nächste Schritte in der / für die Zukunft



EGO STATES

Seitenmodell

Tips

- **Seitenmodell**
- **EGOstates (ICH-Zustände)**
- **Hypno-Systemisches Beraten**
(Gunther Schmidt)

Literatur-Tipps

Titel	AutorIn
GABALs großer Methodenkoffer – Grundlagen der Kommunikation	Walter Simon
Einführung in Systemtheorie und Konstruktivismus	Fritz B. Simon
Systemische Fragen – Professionelle Fragetechnik für Führungskräfte, Berater und Coaches	Andreas Patrzek
Morgen werde ich Idiot – Kybernetik und Kontrollgesellschaft	Hans-Christian Dany
In Bildern reden – so entdecken Sie Ihre rhetorische Kraft	Peter H. Ditko, Norbert Q. Engelen
Paul Watzlawick	Alois Huber, Andre Höschele
KybernEthik	Heinz von Förster
Studien zur nächsten Gesellschaft	Dirk Baecker
Studie zum gesellschaftlichen Mehrwert der 27 sozialintegrativen Unternehmen in Niederösterreich mittels einer SROI-Analyse	Mag. Olivia Rauscher, Dr. Christian Schober, Verena Burger, BA
Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit – Grundlagen- und Gestaltungshilfen	Wolfgang Widulle
Kommunikation	Dirk Baecker

Literatur-Tipps

Titel	AutorIn
Wenn ich fühle was du fühlst	Joachim Bauer
Priming	Betram Scheufele
Menschliche Kommunikation - Formen Störungen Paradoxien	Paul Watzlawick, Janet H. Beavin, Don D. Jackson
Einführung in die (System-)Theorie der Beratung	Fritz B. Simon
Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? Therapie und Beratung mit unmotivierten Klienten und in Zwangskontexten	Marie-Luise Conen, Gianfranco Cecchin
Beratung im Spiegel der Neurobiologie	Roland Abstreiter
Lösungsorientierte Beratung	Günter G. Bamberger
Die Lehrgeschichten von Milton H. Erickson	Sidney Rosen
MiniMax-Interventionen	Manfred Prior
Einführung in die hypnosystemische Therapie und Beratung	Gunther Schmidt
Lösungen - Zur Theorie und Praxis menschlichen Wandels	Paul Watzlawick, John H. Weakland, Richard Fisch
Lösungsorientierte Gesprächsführung	Udo Schmitz

**Danke für ihre
Aufmerksamkeit**