

1 Einleitung

In diesem Kapitel werden die Entstehungsphasen Systemischer Ansätze und der Bezug zu systemischem Denken und Handeln in der Heilpädagogik beschrieben. Dabei werden grundlegende Begriffe geklärt und ein kurzer historischer Überblick gegeben. Die Zielsetzung dieses Buches, die Motivation der Autorin sowie der ›rote Faden‹ in Form einer abschließenden Gliederungsübersicht wird vorgestellt.

1.1 Die Entstehungsphase Systemischer Ansätze und Begriffsklärungen

Der Systemische Ansatz ist einer der am weitesten verbreiteten Therapie- und Beratungsansätze, der Einzug in vielfältige Arbeitsfelder gefunden hat wie unter anderem in Beratung, Therapie, Supervision, Organisationsentwicklung, Pädagogik oder Pflege. Dahinter steht insbesondere eine bestimmte Art, die Wirklichkeit zu sehen und daraus Herangehensweisen für Beratung oder Therapie abzuleiten, um Kommunikation zu ermöglichen und Lösungsprozesse aus der Selbstorganisation heraus für manifeste Probleme anzustoßen (vgl. Systemische Gesellschaft 2016).

Historisch entstand die systemische »Familientherapie« in der 40er Jahren des 20. Jahrhunderts aus den Bedarfen und Bedürfnissen, die damals psychoanalytisch geprägte und als begrenzt erlebte Psychotherapie aus der Praxis heraus – zunächst ohne Theoriefundierung – zu erweitern (Kriz 2009), die Familie in die Therapie einzubeziehen, um Unsicherheiten zu reduzieren, Kooperation zu erreichen und Veränderungen nachhaltiger zu ermöglichen. Die ursprünglichen Ansätze der Familientherapie – zunächst bezogen auf das spezielle Setting der Beteiligung der Familie im Unterschied zur Einzeltherapie – waren pragmatisch angelegt mit dem Fokus auf praxistaugliche Konzepte und der Entwicklung von Methoden und Techniken.

In Abbildung 1 werden zur Hinführung zwei der Ansätze der frühen Familientherapie beschrieben, auf die im Folgenden an verschiedenen Stellen Bezug genommen wird (► Abb. 1).

Methoden beziehen sich im Folgenden auf die Art und Weise des Vorgehens und sind immer bezogen auf ein Regelsystem aufbauendes Verfahren, das zur Erlangung von Erkenntnissen oder praktischen Ergebnissen dient (Duden 2018). Die Gründerväter und Gründermütter der heutigen Systemtherapie hinterließen ein reichhaltiges

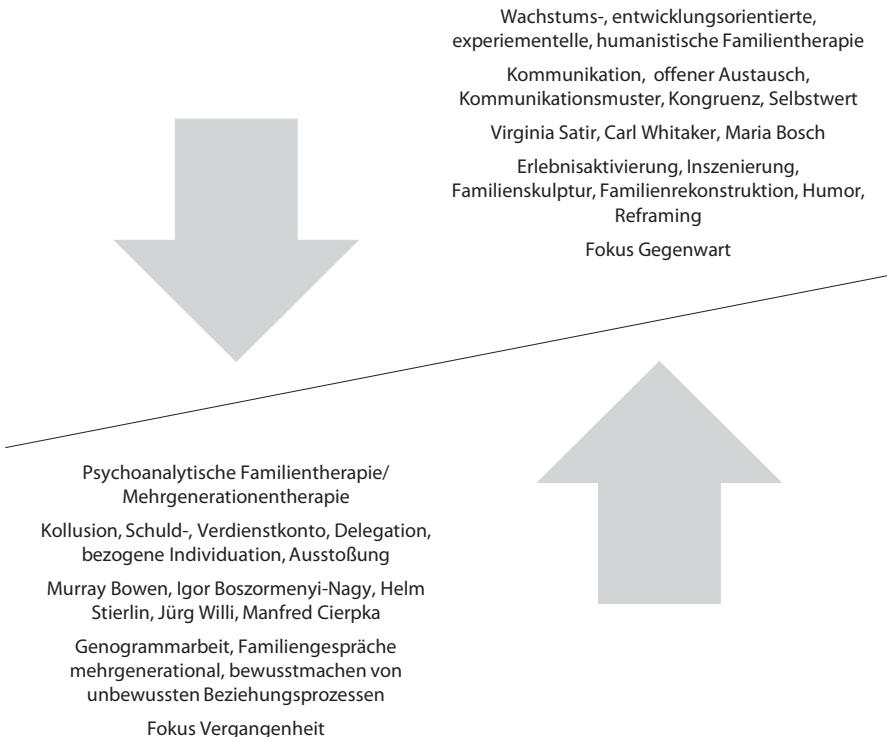


Abb. 1: Frühe Ansätze (1970 +), eigene Darstellung

und noch immer aktuelles Erbe an methodischen Schätzen, auf die insbesondere in Kapitel 5 ausführlich Bezug genommen werden wird. Folgende Übersicht dient der ersten Orientierung der ersten Ansätze der systemischen Familientherapie (► Abb. 2) unter Bezugnahme auf die Kybernetik erster Ordnung (ausführlich ► Kap. 2).

Bis in die 80er Jahre des 20. Jahrhunderts wandelte sich die Familientherapie begrifflich und inhaltlich hin zur Systemischen Therapie unabhängig vom Setting Familie. So konnte sie zunehmend in unterschiedlichen Systemen, Subsystemen oder Settings mit einer maßgeblich systemischen Herangehensweise, Haltung und Methodik der Therapeutin bezogen auf das zu unterstützende (Klienten-)System und auf die Umwelt eingesetzt werden (► Abb. 3). Diese Ansätze beziehen sich in ihrer theoretischen Verortung auf die Kybernetik zweiter Ordnung (ausführlich ► Kap. 2).

Nach Molter (2016, 23) ist Systemische Therapie »ein psychotherapeutisches Verfahren, dessen Fokus auf dem sozialen Kontext psychischer Störungen liegt. Dabei werden zusätzlich zu einer Indexperson (identifizierte Person mit ‚Diagnose‘ oder Problem) weitere Mitglieder des für den Patienten bedeutsamen sozialen Systems einbezogen«. Im Unterschied zu den traditionellen Schwerpunkten der Familientherapie mit dem Fokus auf der innerfamiliären Interaktion und Beziehungsqualität erschließen sich in der systemischen Therapie darüber hinaus Kontexte wie Gemeinschaft, Gesellschaft, sozio-ökonomischer und kultureller Hintergrund.

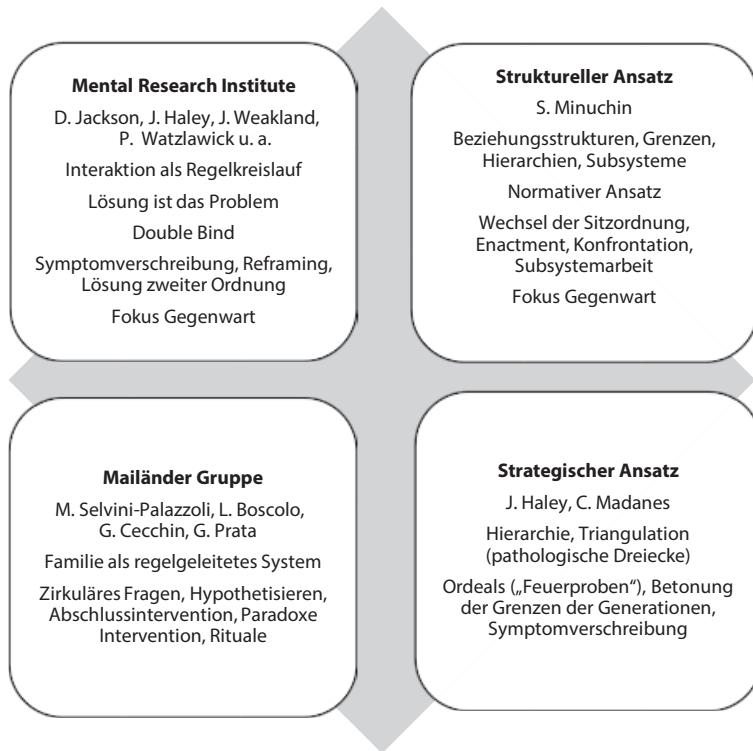


Abb. 2: Methodenschätzungen ausgewählter Systemischer Ansätze (Kybernetik I) (1970 +), eigene Darstellung



Abb. 3: Methodenschätzungen ausgewählter Systemischer Ansätze (Kybernetik II) (1980 +), eigene Darstellung

Mittels einer Kontextualisierung wird beleuchtet, welche Auswirkungen die nun »weiter gefassten Systeme und der soziale Kontext« auf das Leben der Menschen haben. Einbezogen werden angrenzende Systeme und ihre Ressourcen. Es interessiert die System-Umwelt-Beziehung (Molter 2016, 22). Folgende Abbildung beschreibt exemplarisch aktuellere Weiterentwicklungen Systemischer Ansätze (► Abb. 4), auf die in diesem Buch an anderer Stelle noch ausführlicher Bezug genommen wird (► Kap. 5).

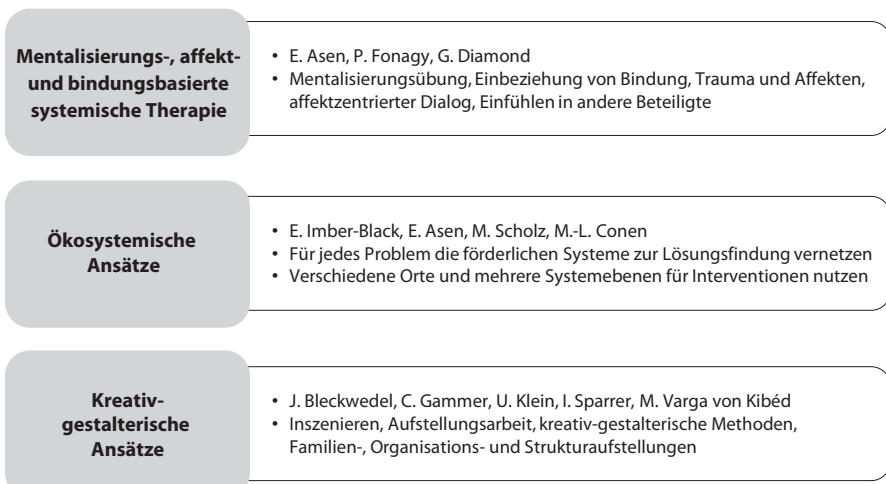


Abb. 4: Neuere Entwicklungen (1990+), eigene Darstellung

1.2 Systemische Therapie und Systemische Beratung

Systemische Therapie ist Systemische Beratung im besonderen Kontext, nämlich ein Heilverfahren im Gesundheitswesen und in der Psychotherapie. Sobald über diesen Kontext hinaus einzelne oder mehreren Menschen unterstützt werden, Lösungen für von ihnen identifizierte Probleme zu finden, befinden sich diese in Systemischer Beratung (sehr ausführlich Schlippe & Schweitzer 2016, 31).

Systemische Therapie und alle daraus abgeleiteten systemischen Beratungsformate widmen sich Ansatzübergreifend dem »Schaffen von Bedingungen für Selbstorganisationsprozesse auf allen Systemebenen« (Rufer & Schiepek 2014, 328). Eine Schwierigkeit einer klaren Definition ist gegeben, jedoch auch in anderen Therapieansätzen zu finden (Schiepek 2013, 10). Der Begriff Systemische Therapie beschreibt eine theoretische Orientierung und kein bestimmtes therapeutisches Setting – so gibt es systemische Einzeltherapie, Paartherapie, Gruppentherapie, usw. (Sydow, Beher, Retzlaff & Schweitzer 2006, 14). Unterschiedliche Fachrich-

tungen (wie zum Beispiel Physik, Biologie, Philosophie, Soziologie, Psychologie, Medizin) speisen und speisen mit ihren interdisziplinären systemwissenschaftlichen Erkenntnissen die Theoriebildung und Fundierung sowie die Entwicklung entsprechend systemisch ausgerichteter Methoden, die mittlerweile nicht nur im therapeutischen Setting, sondern vor allem auch in Beratung und anderen psychosozialen und auch wirtschaftsbezogenen Handlungsfeldern angewendet werden. Neue Sichtweisen und Haltungen konnten sich in diesen Handlungsfeldern daraus etablieren.

1.3 Zielsetzung des Buches

Dieses Buch hat das Ziel, professionelles heilpädagogisches Handeln und die heilpädagogische Beratungspraxis in der jeweiligen Vorgehensweise durch Begründungen aus den Systemischen Ansätzen heraus zu legitimieren und Synergien zwischen heilpädagogischem und systemischen Denken und Handeln herzustellen, die sich für die heilpädagogisch-systemische Praxis in unterschiedlichen Handlungsfeldern nutzbar machen lassen. Grundprinzipien wie Feinheiten des systemisch-heilpädagogischen Arbeitens werden illustriert. Gemeinsame Grundlagen, Haltungen, Sichtweisen, Kernkompetenzen, aber auch Grenzen von Methodenintegration genauso wie die Erforderlichkeit von Methodenanpassungen oder Neukreation an der Schnittstelle Systemischer Ansätze an die Heilpädagogik werden diskutiert.

Der Begriff Ansatz

Laut dem Duden ist ein Ansatz technisch betrachtet ein Verlängerungsstück, aber auch ein erstes sichtbares Zeichen, also die Stelle, wo ein Körperteil oder Glied ansetzt, beginnt.

Der Begriff System

Ein System (griechisch *systema* = das Gebilde, das Zusammengestellte, das Verbundene) meint einen »Zusammenhang von Teilen, deren Beziehungen untereinander quantitativ intensiver und qualitativ produktiver sind als ihre Beziehungen zu anderen Elementen« (Schlippe & Schweitzer 2016, 31). Von seinen Umwelten werden Systeme durch Grenzen unterschieden, das heißt, ein System ist von seiner Umwelt abgegrenzt.

Systemische Denkansätze und systemische Forschung betrachten nicht einzelne Phänomene und deren lineares oder kausales Ursache-Wirkungsverhältnis. Systeme sind aus einzelnen Teilen zusammengesetzte Einheiten, die in Be-

ziehung zueinanderstehen. Sie werden zirkulär betrachtet. Die Stabilität und Funktionalität von Systemen in ihrer evolutionären Entwicklung sowie ihre Verknüpfung mit der Umwelt wird von Systemtheoretikern als Reflexionsfolien betrachtet, die Deutungen zum Verstehen der Eigengesetzlichkeit von Systemen liefern können.

1.4 Systemische Ansätze in den Heilpädagogik – Ausgangsüberlegungen

Denken und Handeln mit systemischem Blick, also systemische Praxis, kann Ausgangspunkt für heilpädagogisches Handeln sein. Wo ergänzt es die Heilpädagogik als pädagogische Disziplin und Profession in ihrer Methodenvielfalt sinnvollerweise, ohne zum selbstverständlichen Bestandteil zu werden oder gerade als selbstverständlicher Bestandteil? Wo ›beißt‹ sich das ›Ansetzen‹ möglicherweise?

Beratende Tätigkeit wird in den verschiedenen heilpädagogischen Settings zunehmend als Schlüsselkompetenz und Aufgabe abgerufen. Sie ist dann ein »genuiner Bestandteil« unterschiedlicher Handlungsfelder (Greving & Ondracek 2013, 7). Laut Mutzeck ist Beratung »eine spezifische Interaktions- und Kommunikationsform zwischen einem Ratsuchenden und einem Berater, die strukturiert, planvoll, fachkundig und methodisch geschult durchgeführt wird« (Mutzeck 2007, 39). Beratung erfordert eigene Kompetenz (Speck 2008, 383; Mutzeck 2007) und es kann nicht entsprechende Beratungskompetenz als beruflich-fachliche Kompetenz jeder Heilpädagogin per se zu geschrieben werden (so Häußner 2016). Es ist mit Greving & Ondracek zu hinterfragen, ob Beratung im Kontext des heilpädagogischen Handelns ein eigenständiges Handlungsfeld darstellt (Greving & Ondracek 2013, 22) oder dem jeweiligen Setting als Arbeitsmethode zuzuordnen ist. Beratung kann in der Heilpädagogik zum alltäglichen Handlungsfeld gehören und/ oder als spezifische Beratungsdienstleistung angeboten werden.

Bedarfe, Anlässe und Kontexte von Beratung sowie der damit verbundene Aufbau heil- und sozialpädagogischer Beratungsstellen nehmen zu (Wagner 2012, 287). Das neue Bundesteilhabegesetz (BTHG) formuliert unabhängige Teilhabe-Beratung für Menschen mit Behinderung als Dienstleistung zur Unterstützung in der Wahrnehmung eigener Belange, vgl. § 32 SGB IX. Heilpädagoginnen können die Funktion der unabhängigen Teilhabeberatung sehr gut übernehmen und werden auch dazu angefragt. Ferner besteht in diesem Handlungsfeld Beratungsbedarf für Angehörige und Netzwerke der Adressatinnen von Leistungen. Dazu kommt die Beratung und möglichst gelingende Kommunikation an den Schnittstellen Leistungserbringer, Nutzerinnen und Eingliederungshilfeträger.

Heilpädagogisches Handeln vollzieht sich über die gesamte Lebensspanne hinweg und diesbezügliche Beratungsbedarfe erfordern von den professionell agierenden Heilpädagogen den Aufbau von entsprechenden Beratungskompetenzen.

Insbesondere im heilpädagogischen Handlungsfeld im Umgang mit Kindern, Jugendlichen und Familien setzen interdisziplinär aufgestellt Profis und ganze Organisationen auf Systemische Ansätze, in denen somit Heilpädagoginnen zumindest sprachfähig oder auch umfänglich weitergebildet sein sollten, um überhaupt Zugang zu entsprechende Stellenausschreibungen zu haben.

1.4.1 Systemisches Denken und Handeln in der Heilpädagogik

In der Heilpädagogik lässt sich der Systemische Ansatz (als Denk- und Handlungsansatz) mit den sich vollziehenden Paradigmenwechseln des letzten Jahrzehntes verknüpfen und für heilpädagogisches Handeln nutzbar machen. Behinderung und besondere Herausforderung wird in der Heilpädagogik heute immer als Wechselspiel von Interaktionen und im Kontext des sozialen Umfeldes betrachtet. Die Heilpädagogik vertritt das soziale Modell von Behinderung. Umweltfaktoren beeinflussen die Konstruktion und die Auswirkungen einer Beeinträchtigung im Leben von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen über die gesamte Lebensspanne hinweg.

Menschen versuchen wiederum, sich den Umweltbedingungen und dem Kontext anzupassen, so dass die Umwelt in ein Gleichgewicht kommt, selbst wenn der Preis dafür individuelles Leid sein sollte (Systemische Gesellschaft 2016). Otto Speck für die Heilpädagogik und Alfred Sander für die Integrationspädagogik haben in der Heil- und Sonderpädagogik metatheoretischen Boden für systemisch-ökologisches Denken bereitet, das in konkretem systemischen Arbeiten einmünden kann, wie zum Beispiel in der von Alfred Sander entwickelten Kind-Umfeld-Analyse. Er konzipierte diese als systemökologische Förderdiagnostik zur Mobilisierung der kindlichen Netzwerke in den Regelschulen der 80er Jahre des letzten Jahrhunderts im Saarland (Sander 2003). Weitergehende kritische Forderungen nach Veränderungen der Gesellschaft, wie sie Wolfgang Jantzen, Vertreter der kritisch-materialistischen Theorie zu Behinderung, formuliert, fußen unter anderem auf systemisch-konstruktivistischen Ideen (Moser & Sasse 2008). In seine Theorie zu Behinderung bezieht Wolfgang Jantzen (systemisch-)konstruktivistisches Denken ein. Heinrich Greving setzte sich mit konstruktivistisch begründetem Handeln in der Heilpädagogik auseinander (2011, 38 ff). Ein grundlegendes Buch zum Konstruktivismus und der Auseinandersetzung mit dem Verständnis von Behinderung haben Holger Lindemann & Nicole Vossler schon 1999 vorgelegt – es trägt den bezeichnenden Titel »Die Behinderung liegt im Auge des Betrachters«. Das systemische Denken hat schon über zwanzig Jahre lang immer mal wieder die Heilpädagogik inspiriert und sowohl theoretischen als auch praktischen Boden bereitet.

Heute ist es allgemein und in der Heilpädagogik anerkannt, dass der allein individuumszentrierte (oftmals defizitorientierte) Blick auf Adressatinnen von Unterstützungsleistung oder auf Klientinnen nicht mehr zielführend ist. Das traditionelle Verständnis von Behinderung als Defizite einer Person stößt zunehmend an fachliche Grenzen. Diese Perspektive wurde abgelöst, da sie weiteren, nun deutlich sozialpolitisch artikulierten und gesetzlich vollzogenen Bedarfen nach

Teilhabe und Inklusion sowie der Einbeziehung des Kontexts der begleiteten Person, der Familie, dem Lebensumfeld wie Schule oder Arbeitsstelle, dem Sozialraum und dem Gemeinwesen als theoretische Reflexionsfolie nicht mehr ansatzweise gerecht wird.

Insbesondere in der Klinischen Heilpädagogik können Systemische Ansätze sehr gut eingesetzt werden (vgl. Kiessl 2015). Aber unter Einbezug einzelner bedeutsamer Aspekte kann jedes andere heilpädagogische Arbeitssetting und jede Facette an heilpädagogischem Handeln dazu gewinnen. Heilpädagogisches Handeln kann an systemisches Denken anknüpfen, mit dem damit verbundenen radikalen Ansatz, dass anvisierte Veränderungen nicht von außen gesteuert oder herbeigeführt werden können. Somit knüpft Heilpädagogisches Denken und Handeln immer an Selbstorganisationsprozesse an und verabschiedet sich von jedem überstülpenden, überfürsorglichen und nicht mehr zeitgemäßen Paternalismus. Jede diesbezügliche heilpädagogische Intervention ist nur zielführend, wenn sie dem System Impulse setzt, sich aus sich selbst heraus zu verändern und in Bewegung zu kommen und ein neues Gleichgewicht zu finden. Heilpädagogisches Handeln kann in seiner Begründung systemisch sein, das heißt aus systemtheoretischen Überlegungen abgeleitet werden.

Beratung suchende Menschen werden in der Systemischen Beratung als Expertinnen für ihre selbst zu organisierenden Angelegenheiten betrachtet. Die Beraterin ist Expertin für den Beratungsprozess. So verschränkt sich der Ansatz mit dem in der Heilpädagogik angekommenen Fokus auf Selbstermächtigung, also Empowerment, einem Konzept der Schwesterdisziplin Soziale Arbeit (Herriger 2014), das in der Bürgerrechtsbewegung von Selbstvertreterinnen in den Vereinigten Staaten von Amerika entwickelt wurde, in viele Länder exportiert wurde und das als Konzept in entsprechend formulierte Menschenrechteverträge wie auch in die UN-Behindertenrechtskonvention Eingang gefunden hat (Theunissen 2014; Kulig & Theunissen 2016).

Prozessorientierte Systemische Beratung ermöglicht Empowerment im Sinne von Selbstbefähigung, Selbstorganisation und Mündigkeit. Das Erleben von Selbstwirksamkeit und Autonomie durch die ›Steuerhoheit‹ der Klientinnen für die Beratungs-, Begleitungs- wie Therapieinhalte wird ermöglicht und gefördert (ausführlich ► Kap. 5).

1.4.2 Systemische Ansätze in ihrer Anwendung in der Heilpädagogik

Der Systemische Ansatz stellt als eine anwendungsorientierte Vorgehensweise über metatheoretische Anknüpfungen und Reflexionsfolien hinaus vor allem methodisches Handwerkszeug für zeitgemäßes und reflexives heilpädagogisches Handeln in verschiedenen Settings zur Verfügung, das in diesem Buch genauer beschrieben wird, mit dem Ziel, systemisch-heilpädagogisches Handeln durch systemisches Denken, systemische Beratungsmethoden und -techniken, Haltung u. v. m. miteinander zu verzahnen und weitere Schnittstellen zu beleuchten.

Dazu formuliert Gröschke (2008, 215), »dass heilpädagogisches Handeln im Rahmen solcher Handlungskonzepte eine Sphäre und ein Medium von *Begegnung*/

Beziehung/Interaktion/Kooperation/Kommunikation, bzw. sein sollte: Ein von Respekt und Achtung getragener kooperativer Prozess gemeinsamen *Lebens, Lernens, Arbeitens, Spielens*, einer umfassenden ›heilpädagogischen Daseinsgestaltung‹. Letzteres betrifft genauso die heilpädagogische Beratungsgestaltung. Geht es um Begegnung, Beziehung, Interaktion, Kooperation und Kommunikation, sind die Übergänge zwischen Begleitung und Beratung oftmals in der Praxis fließend.

Leitend sind die Fragen: »Wie gehe ich als Heilpädagogin vor und wie begründe ich mein Vorgehen? Nach welchen Regeln und Techniken berate oder begleite ich, und auf welchen theoretischen Vorannahmen stützte ich mein Handeln?« Das professionelle heilpädagogische Handeln ist dabei nicht beliebig. Es ist in seinen Facetten von Erziehung, Bildung, Entwicklungsbegleitung, Therapie bis zu der Gestaltung inklusiver Prozesse oder Teilhabebegleitung und Assistenz wertgeleitet. Es sollte sich seiner Ziele reflexiv bewusst sein und sich auch vor anderen legitimieren können (Gröschke 2008, 81).

Um als Profession Heilpädagogik in der Jugend- und Behindertenhilfe für Arbeitgeber attraktiv zu bleiben oder zu werden, ist es wichtig, dass Heilpädagoginnen systemisches Handwerkszeug nutzen können, um sich mit Systemischen Ansätzen »sprachfähig« zu zeigen und gleichzeitig ihre heilpädagogische Professionalität einzubringen. Gerade in zunehmend interdisziplinär aufgestellten Teams oder im in seiner Bedeutsamkeit wachsenden vernetzten Arbeiten bei komplexen Problemlagen und Kooperationen können sie Systemische Ansätze praktizieren, mit ihrem heilpädagogischen Knowhow verknüpfen und sich damit etablieren. Heilpädagogen arbeiten nämlich nicht nur ›am Kind‹, sondern mit dem Kind, seiner ganzen Familie und seinem ganzen Unterstützungsnetzwerk – oder mit der Adressatin und ihrem Lebensumfeld, was in manchen Praxisfeldern unserer Profession auch heute noch nur sehr begrenzt zugestanden oder zugeschrieben wird oder durch zeitlich und ökonomisch begrenzte Ressourcen gehemmt wird.

1.5 Die Motivation für dieses Buch

Die Motivation für dieses Buch entspringt aus der bereichernden Erfahrung der Begleitung von Familien, Kindern und Jugendlichen in einer psychosomatischen Fachklinik für Familienrehabilitation im heilpädagogischen Fachdienst, an der Schnittstelle zwischen meiner Tätigkeit als Diplom Heilpädagogin und als Systemische Therapeutin sowie meiner langjährigen Tätigkeit als Professorin für Heilpädagogik in der Vermittlung systemischer Familienberatung an Studierende in überwiegend berufsbegleitenden Studiengängen der Heilpädagogik sowie anderer Studiengänge im Sozial- und Gesundheitswesen. In ihren Grundprofessionen von der Pflege, der Assistenz von Menschen mit Beeinträchtigung über Heilerziehungspflege, erzieherischer Tätigkeiten, in Bereichsleitungs- oder Leitungsfunktionen, in der Familienhilfe oder in einer Beratungsstelle empfinden viele Studie-

renden die Auseinandersetzung und das Erlernen Systemischer Ansätze als inspirierend und bereichernd für ihre Arbeit.

An den dort stattfindenden Fallbesprechungen, der Beratungswerkstatt und der Supervision nehmen Studierende teil, die während ihres Studiums in ihren Ausgangsberufen im Sozial- oder Gesundheitswesen arbeiten, in ihren Lehr-Lernanalysen einen direkten Theorie-Praxis-Transfer leisten können und also den unmittelbaren Mehrwert, den Systemische Ansätze mit ihren Methodenschätzten in die beratende Tätigkeit sowie in Teams oder Organisationen entfalten, erfahren. Andere neue Sichtweisen, eigene persönliche Reflektion und Wachstum, Perspektivenwechsel und Veränderung werden genauso erlebt wie bei den Adressatinnen, deren Angehörigen und Netzwerken. Es wird die Lebenswelt der Adressatinnen (nicht nur der Familien) systemisch betrachtet und zum Ausprobieren von Neuem eingeladen.

Uns Lehrenden (meinem Kollegen Eckehard Herwig-Stenzel und mir) wurde über die Jahre immer deutlicher, dass besonders die bei uns berufsbegleitend studierenden Heilpädagoginnen von dem Transfer in verschiedenste Praxisfelder (Erziehungsberatung, Frühförderung, heilpädagogische Praxis, Werkstatt für Menschen mit Behinderung, Behindertenhilfe, Inklusionsassistenz, Schule, Jugend- und Familienhilfe u. v. m.) durch die direkte Umsetzung der erworbenen Beratungskompetenz profitieren. Die Studierenden können viele Synergien zwischen Heilpädagogik und Systemischen Ansätzen herstellen, diese konstruktiv und innovativ für das heilpädagogische Handeln nutzen, indem sie sich systemisches Vorgehen und neue Sichtweisen sowie veränderte Perspektiven direkt in der Arbeit erschließen. Die wesentlichen Ansätze, die uns Lehrende und die Studierenden inspirierten, werden in diesem Buch beschrieben.

Begriffserklärungen

In diesem Buch wird der Begriff Klientin dann verwendet, wenn er in der systemischen Literatur in ihren historischen Zusammenhängen so gebräuchlich war im Sinne einer Bezugnahme von einer Klientin zu ihrer Therapeutin als Expertin. Darüber hinaus verwende ich statt ›Klientin‹ überwiegend den neutraleren Begriff der ›Adressatin‹ oder den an der Selbstorganisation orientierten zeitgemäßen Begriff der ›Auftraggeberin‹ einer Leistung, einer Dienstleistung, einer Unterstützungsleistung und von Beratung. In den Hilfeplanverfahren werden Leistungen eingefordert, die bestimmte Adressatinnen als Bedürfnisse formulieren und per Gesetz einfordern, sie werden dann zu Auftraggeberinnen für heilpädagogische oder andere psychosoziale Leistungen in ihrer originären Selbstorganisation.

Der Begriff Kundin (customer), der in der lösungsfokussierten Beratung von Steve de Shazer verwendet wurde, um auszudrücken, dass jemand etwas von Beratung möchte und dafür offen ist, dies also entsprechend kundtut und so zur Kundin wird, findet hier keine Verwendung, da dieser Begriff marktwirtschaftlich geprägt ist und aus dem ökonomischen Kontext entspringt, was in der Heilpädagogik kritisch betrachtet wird, da sie sich damit den ökonomischen Prinzipien unterordnen würde (Haeberlin 2005, 79).