



Basisdokumentation:

Grundlagen der lösungsorientierten Gesprächsführung

1. Das Milwaukee-Modell

Steve de Shazer und Insoo Kim Berg

Steve de Shazer und seine Frau Insoo Kim Berg, die Begründer des lösungsorientierten Modells, sind ganz pragmatisch über die Beobachtung ihrer Klienten zu diesem neuen Denken gekommen. Im von ihnen 1978 gegründeten Brief Family Therapy Center (BFTC) (Kurzzeit-Familien-Therapie-Zentrum) in Milwaukee, Wisconsin (USA), führten die beiden mit einem Team tausende von Therapiegespräche, die sie mittels Video genauestens analysierten. Bald schon merkten sie, dass ihre Beobachtungen über das Verhalten ihrer Klienten den Theorien, die sie an der Universität gelernt hatten, nicht entsprachen: Jeder Klient konstruiert sich seine eigene Wirklichkeit und lebt nach den Schlüssen, die er daraus zieht. Erst Jahre später entwickelten sie, inspiriert und angeregt durch die Gruppe des MRI von Paolo Alto (Bateson, Fisch, Watzlawick, Weakland u.a.) und von Milton Erickson, das lösungsorientierte Therapiemodell. Dabei liessen sie sich stark von ihren Klienten leiten. Das Modell lehrt uns, wie Lösungen entstehen, die vom Klienten selbst entwickelt werden und nicht von den beratenden Menschen.

Heute demonstrieren und lehren sie ihr Modell auf der ganzen Welt. Es ist ihnen ein Anliegen, dass lösungsorientiertes Denken und Handeln in der Therapie, in der Pädagogik, der Sozialarbeit, der Medizin und der Wirtschaft immer mehr Anwendung findet.

2. Die Annahmen

Das lösungsorientierte Denken und sein Menschenbild sind aus dem Konstruktivismus heraus entstanden. Die Konstruktivisten sind zu der Überzeugung gekommen, dass es keine absolute Wahrheit gibt, sondern dass jeder Mensch seine eigene Wahrheit hat und dass jeder seine eigene Wirklichkeit konstruiert. Durch unser Denken, durch unsere Sprache und durch unser Handeln konstruieren wir die Welt. Das Menschenbild, dem wir unser lösungsorientiertes Denken zu Grunde legen, formulieren wir in Annahmen. Es sind Ansichten, die wir für unsere Arbeit als hilfreich erachten und immer wieder überdenken. Wir gehen aber nicht vom Anspruch aus, dass sie für alle Menschen Gültigkeit haben und darum haben wir den Ausdruck „Annahmen“ und nicht etwa „Wahrheiten“ gewählt.



Die 7 lösungsorientierten Annahmen

I. Probleme sind Herausforderungen, die jeder Mensch auf seine persönliche Art zu bewältigen sucht.

Kommentar: Wir reden sehr viel über Probleme. Es lohnt sich darüber nachzudenken, was wir mit diesem Wort meinen. Früher hat man ein Problem als eine Störung betrachtet, die eliminiert werden muss. Kinder wurden in Heime platziert mit dem Auftrag an die Fachleute, das Kind zu heilen. Wie wenn wir ein Auto in eine Werkstatt geben zur Reparatur. Steve de Shazer sagt: „Das Problem ist wie ein Billett, es öffnet einem die Türen und viele Wege stehen offen.“ Dies sind momentan mögliche Lösungen. Wir haben den Begriff Herausforderung gewählt, weil wir beobachtet haben, wie hart unsere Klienten arbeiten müssen, um ihre alten Verhaltensweisen neu anzupassen, so dass sie in Richtung ihrer Ziele vorankommen.

II. Wir gehen davon aus, dass alle Menschen ihrem Leben einen positiven Sinn geben wollen und dass die nötigen Ressourcen dazu vorhanden sind. In eigener Sache sind wir alle kundig und kompetent.

Kommentar: Ressourcen werden heute sehr oft dem Begriff Defizit gegenübergestellt. Früher haben wir defizitorientiert gearbeitet, heute ressourcenorientiert. Lösungsorientiertes Denken geht aber davon aus, dass es ein Defizit gar nicht gibt. Es gibt nur Ressourcen in individueller Ausprägung. Wenn wir von Defizit sprechen, glauben wir, dass etwas fehlt, dass irgendwo ein Loch besteht, das allenfalls vom Helfer aufgefüllt werden könnte. Dies ist kein hilfreiches Denken. In Bezug auf ein definiertes Ziel kann allenfalls ein Mangel an Ressourcen sichtbar werden, in diesem Fall gilt es, das Ziel an die bestehenden Ressourcen anzupassen. Und dafür ist in erster Linie der Klient kundig und kompetent.

III. Es ist hilfreich und nützlich, dem Gegenüber sorgfältig zuzuhören und ernst zu nehmen, was er/sie sagt.

Kommentar: Wenn wir bereits im Voraus wissen, was der andere sagt, können wir nicht zuhören. Dies passiert oft in der Beziehung zwischen Pädagogen und Kindern z.B. wenn sich die Pädagogin für die Ansichten des Kindes gar nicht interessiert oder in einer langen Partnerschaft, wenn man sich schon sehr gut kennt und im Voraus zu wissen glaubt, was der andere erzählen wird. Auch für Eltern ist es nicht leicht, ihren Kinder zuzuhören, weil sie meinen, die Antwort des Kindes bereits zu kennen. Diese Art von Dialog frustriert die Partner und macht die Menschen unglücklich. Interessiertes, neugieriges Zuhören schafft neue Einsichten und ermuntert die Partner, neue Wege zu entdecken.

IV. Wenn du dich am Gelingen und an den nächsten kleinen Schritten orientierst, findest du eher einen Weg.

Kommentar: Mit diesem Satz überschreiten wir die Tradition des abendländischen Lernens, die vorwiegend darin bestand, dem Lernenden zu zeigen, was er noch nicht konnte bzw. wo seine Fehler lagen. Die Bereitschaft, den mühsamen Weg des Lernens auf sich zu nehmen, steht und fällt mit unserem Glauben ans Gelingen. Es ist hilfreicher einem Kind zu zeigen, was es alles schon gelernt hat, als was es noch nicht kann. Mit Kleinkindern tun wir das ganz automatisch. Wenn ein Kind Radfahren lernt, rechnen wir ihm nicht vor, wieviele Male es umgefallen ist, sondern wir ermuntern es, wieder aufzustehen und die gleiche Kurve nochmals zu fahren, die es bereits einmal gekonnt hat. Steve de Shazer sagt: „Beim Radfahrenlernen ist das Aufstehen wichtiger als das Umfallen.“ Die Aufgabe der Pädagoginnen besteht darin, mit den Kindern immer wieder Situationen zu gestalten, in denen sie sich



als kompetent und erfolgreich erleben, was ihnen Schritt für Schritt eine immer positivere Sicht von sich selbst und ihrer Zukunft ermöglicht.

V. Nichts ist immer gleich, Ausnahmen deuten auf Lösungen hin.

Kommentar: Dieser alte Gedanke, den schon Heraklit formulierte: „Du kannst nie zweimal in den gleichen Fluss steigen,“ deutet darauf hin, dass alles in Bewegung ist, auch wenn wir es nicht wahrnehmen. Bemerkungen wie: „Nie räumst du deine Unterhosen auf, sie liegen immer in deinem Zimmer am Boden“ sind nicht nur unwahr, sondern entmutigen das Kind. Im Lehrer-Schüler-Verhältnis sind diese Bemerkungen sehr häufig. „Du kommst immer zu spät“ oder „Hast du auch schon einmal eine Rechnung richtig an die Tafel geschrieben?“ Die Auswirkungen auf die positive Selbstwahrnehmung sind katastrophal: „Ja, ja, ich bin ein Versager“ sind die Gedanken des Kindes. Ein aufbauende Bemerkung, die das Problem nicht verschleiert, hingegen bringt eine Öffnung und Hoffnung mit sich: „Heute gelingt es dir offensichtlich nicht, diese Aufgaben zu lösen, ich erinnere mich aber, dass du ähnliche Aufgaben am letzten Montag richtig gelöst hast. Das passiert jedem von uns.“ Man hat immer wieder eine neue Chance. Was heute ist, kann sich morgen schon geändert haben.

VI. Menschen beeinflussen sich gegenseitig. Sie kooperieren und entwickeln sich eher und leichter in einem Umfeld, das ihre Stärken und Fähigkeiten unterstützt.

Kommentar: Was wir über unsere Kinder denken und sagen, beeinflusst sie darin, wie sie sich selber wahrnehmen. Wenn ein Vater in Gegenwart seiner Tochter immer wieder sagt: „Karin ist unsportlich, es wird noch lange dauern bis sie Fahrradfahren lernt“, wird das Kind sich als unsportlich erleben, und seine Bereitschaft vom Dreirad auf das Zweirad umzusteigen wird sinken. Ein Teil der Selbsteinschätzung entsteht beim Kind über die Kommentare seiner Umwelt. Wenn wir Heinz sagen, er sei ein Dieb, verstärken wir sein Diebsein und stören seine Entwicklung zum ehrlichen Mann, was wir ja sicher nicht beabsichtigen. Mit unserem Denken und unserer Sprache konstruieren wir Wirklichkeiten. Es lohnt sich, die Worte so zu wählen, dass sie die erhofften Veränderungen fördern.

VII. Jede Reaktion ist eine Form von Kooperation, Widerstand auch.

Kommentar: Steve de Shazer hat einmal die Welt der Therapeuten provoziert, als er in einem Artikel schrieb: „Widerstand gibt es nicht, er ist wie eine Seifenblase, nämlich leer.“ Wenn ein Partner mir widerspricht und seine Mitarbeit verweigert, bedeutet das nicht, dass er nicht will, es bedeutet viel eher, dass er so nicht kann. In unserer Sonderschulpraxis haben wir oft erlebt, dass ein Schüler Widerstand machte und das Lernen verweigerte. In dem Mass, wie es uns gelang seinen Widerstand nicht mehr als eine gegen uns gerichtete Aggressivität zu interpretieren, sondern als Form der Kooperation, konnten wir ihn fragen: „Wie müsste denn die Schule aussehen, damit sie für dich Sinn macht?“ So begann er selbst darüber nachzudenken und versuchte, uns eine Antwort zu geben. Dies war der Beginn einer fruchtbareren Zusammenarbeit. Widerstand als gegen uns persönlich gerichtete Aktivität zu sehen, ist kein hilfreiches Konzept.



3. Suche nach den Ressourcen

Die ressourcenorientierte Arbeit ist in aller Leute Mund. Was tun wir, wenn wir ressourcenorientiert arbeiten, wo liegt der Unterschied zu unseren bisherigen Strategien?

Der Begriff wird in diesem Modell mit dem amerikanischen Psychiater Milton Erickson (1901-1980) in Verbindung gebracht, der selbst an Kinderlähmung erkrankt, erkannt hat, dass schwierige Herausforderungen für ein Leben zu einer Ressource werden können. Er hat den provozierenden Satz: "Das Problem ist die Ressource" geprägt und diesen Satz in seinen Therapien angewendet. Was soll dieser Satz bedeuten? Ein vitaler, dynamischer Junge, der in der Welt eine Rolle spielen und sich durchsetzen will, kann manchmal ganz schön aggressiv sein und sich damit bei seinen Mitmenschen sehr unbeliebt machen. Seine Aggressivität kann für ihn und seine Umwelt zu einem Problem werden, aber es ist zugleich seine Ressource, die ihm hilft, sein Leben auf seine ganz persönliche Art zu leben. Wenn die Sozialpädagogen nun versuchen, ihm diese Aggressivität auszutreiben, wird sie nicht nur verstärkt, sondern wir sagen dem Jungen auch: „Du bist nicht in Ordnung, so wie du bist!“ Wenn wir hingegen seine Stärke und sein Durchsetzungsvermögen respektieren und würdigen als eine wichtige menschliche Eigenschaft, wird er leichter erkennen, dass er diese Stärke in einer andern Form leben kann. In der lösungsorientierten Praxis erachten wir es als hilfreich, im Problem die Ressource zu suchen und zu würdigen. Zu diesem Zweck wurde die Technik des Reframings oder Umdeutens erdacht. Sie hilft uns, im Verhalten unseres Partners die Ressourcen zu entdecken und für Rückmeldungen zu verwenden.

Umdeuten (Reframing)

Rita ist unordentlich, sie hat immer eine Sauordnung im Zimmer. Solche Gedanken haben wir häufig und sie gehen uns als Bemerkung sehr leicht über die Lippen. Leider sind sie in keiner Weise hilfreich, wenn es darum geht, dass Rita ihr Zimmer aufräumen soll. Es wäre hilfreicher Rita ein Kompliment zu machen, dass sie in ihrer Unordnung immer noch ihre Schulbücher findet: „Du musst ein richtiger Sherlock Holmes sein, dass dir das gelingt.“ Dieses Vorgehen erscheint uns manchmal als geradezu widersinnig. Haben wir nicht erfahren, dass die Befehle: „Räum endlich dein Zimmer auf!“ meist mit dem Zusatz: „sonst.....“ Rita eher davon abhalten, das Gewünschte zu tun und viel Unfriede und Druck in unser Zusammenleben bringen?

Umdeuten kann man jederzeit im Alltag üben, wenn einem irgend ein Verhalten bei sich oder bei einem Partner stört. Hier einige Beispiele:

Beschwerde: Mein Sohn ist faul. Umdeutung: Er handelt überlegt, er kann seine Kräfte einteilen und überfordert sich nicht. Er bringt Aufwand und Ertrag in ein angemessenes Verhältnis.

Beschwerde: Meine Freundin ist gehemmt. Umdeutung: Sie hat sich im Griff, sie überlegt, bevor sie handelt, sie respektiert ihr Gegenüber, wie das eindrücklich im Lied „Hemmige“ von Mani Matter zum Ausdruck kommt.

Wir muntern sie auf, mit den folgenden Adjektiven das Umdeuten zu üben: Empfindlich, leichtsinnig, neidisch, wehleidig, labil, frech, aggressiv, aufdringlich, scheinheilig, stur, aufsässig, misstrauisch, jähzornig, verschwenderisch, geizig, kleinlich, gemein, chaotisch, verträumt, eigenbrötlerisch, langsam, pessimistisch, überheblich, unstet, gleichgültig, lügnerisch, respektlos, vorwitzig, trotzig, laut, widerspenstig, hinterlistig, feige, nervös, überschwänglich, streitsüchtig.

Umdeutungen sind auch für uns selbst und in der Partnerschaft eine grosse Hilfe. Indem wir die Ressource im Verhalten des Gegenübers sehen, stört uns das unangepasste Verhalten weniger, wir



regen uns weniger auf und sind geduldiger mit ihm. Wir können diese Umdeutungen dem Kind in Form von kleinen Komplimenten im Alltag aussprechen: „Du bist heute nicht vom 5 m Brett gesprungen, sondern vom Springturm wieder hinuntergestiegen.“

Es zeigt mir, dass du dich selber einschätzen und frei entscheiden kannst, wenn es Zeit ist, den Sprung zu wagen.“ Damit sagen wir dem Kind, dass wir es schätzen, auch wenn es Angst hat zu springen, und dass wir es als Experte für sein Leben sehen. In dem Masse, wie es uns gelingt, das „Fehlverhalten“ eines Menschen umzudeuten, so dass er sich als in Ordnung erlebt, helfen wir ihm am besten, sein Verhalten dem Kontext anzupassen.

Die Suche nach den Ausnahmen

Weil wir wissen, dass Probleme und Schwierigkeiten nicht immer und in unterschiedlicher Stärke auftreten, fragen wir nach Zeiten, in denen das Problem weniger oder gar nicht auftritt. Damit ermöglichen wir unseren Gesprächspartnern eine neue Sicht einzunehmen. Wenn ihre Nachbarin sich bei ihnen beklagt, sie sei immer so depressiv, sollten sie sie ernst nehmen, denn nur sie weiss, ob sie wirklich depressiv ist oder nicht. Bemerkungen wie: „Aber sie haben doch keinen Grund depressiv zu sein! Sie haben erfolgreiche Kinder und einen lieben Mann und leben in einem schönen Einfamilienhaus“ sind nicht hilfreich. Die Nachbarin wird nicken und denken: „Ja, sie hat recht, ich bin schon die letzte Kuh, depressiv zu sein, wenn es mir so gut geht“ und sie wird noch depressiver. Besser wäre es, ihr zu sagen: „Das muss sehr schwer sein für sie. Hat es letztin eine Zeit gegeben, in der es ihnen etwas besser ging?“ Nach einigem Überlegen wird sie antworten: „Doch, vor drei Wochen, als meine Nachbarin krank war und mich gefragt hat, ob ich mit ihrem Hund spazieren gehen würde. Das habe ich dann getan,.....stimmt, ich könnte etwas mehr an die frische Luft gehen und etwas Bewegung würde mir sicher auch nicht schaden.“ Die Chancen, dass sie dies tun wird, sind grösser, als wenn wir ihr gesagt hätten: „Sie müssen mehr an die frische Luft, das wird ihnen gut tun.“

Wertschätzung

Das Umdeuten und das Erkennen von Ressourcen über die Ausnahmen führt zu einer Atmosphäre der Wertschätzung. Jeder Mensch braucht Anerkennung, er will erkannt werden in seiner ganz besonderen Art. Wertschätzung ist die Voraussetzung für menschliches Zusammenleben, zwischen Individuen und auch zwischen Gemeinschaften. Schrittweise werden wir erkennen, wie schön und wie lohnend es ist, dem Gegenüber ein kleines Kompliment im Alltag zu machen, ein nettes Wort, das in irgend einem Zusammenhang zu ihm und seinem Tun steht, damit er sich als Individuum erkannt weiss.

4. Lösungsorientierte Sprache

Wie das Ganze entstanden ist.

Als Steve de Shazer und Insoo Kim Berg 1978 begonnen haben im von ihnen gegründeten Brief Family Therapy Center in Milwaukee (USA) Beratungen und Therapie anzubieten, liessen sie sich über Jahre von der Frage leiten:

„Was will die Klientin und was hilft ihr?“



Sehr unvoreingenommen haben sie sich selbst beobachtet, was sie taten und was den Klienten nützlich war und haben daraus ihre Schlüsse gezogen, die sehr überraschend und unkonventionell waren und oft im Gegensatz standen zu dem Denken der bestehenden Therapieschulen. Gewisse Erfahrungen verdichteten sich und daraus entstanden die zum Teil provozierend wirkenden Leitsätze und Annahmen des lösungsorientierten Modells:

- „Man muss das Problem nicht kennen, um eine Lösung zu finden.“
- „Der Klient weiss am besten, was er in der Therapie will und wann sie beendet ist.“
- „Das Wichtigste ist herauszufinden, was der Klient will und ihn in dem zu unterstützen.“
- „Die meisten Therapeuten versuchen zwischen den Zeilen zu lesen, aber dort steht nichts.“
- „Man muss einem Problem nicht auf den Grund gehen, weil die Lösung mit dem Problem nichts zu tun haben muss.“

Alle ihre Beratungsgespräche wurden auf Video aufgenommen und sie haben in minutiöser Kleinarbeit herausgearbeitet, welche Fragen, Strategien und Rückmeldungen den Klienten am meisten halfen, ihre ganz persönlichen Lösungen zu finden.

Die Struktur der lösungsorientierten Gesprächsführung, wie wir sie in der Folge beschreiben, ist die Form, die in Milwaukee entwickelt wurde.

Ihr liegt eine Strategie zu Grunde, die Steve de Shazer bei einem seiner Besuche in der Schweiz in seiner Einfachheit wie folgt definiert hat: Finde heraus (und/oder hilf dem Klienten zu erkennen):

Was will der Klient? (Dynamik, Ziel)

Was kann der Klient tun? (Ressourcen)

Was ist der nächste Schritt? (Handeln)

Das Prinzip bleibt das gleiche, aber die Form ändert sich, je nachdem ob wir in der Schule, im Behindertenbereich, mit Kleinkindern oder mit Strafgefangenen arbeiten. Die Überlegungen darüber, wie dieses Prinzip im eigenen Berufsfeld umgesetzt werden kann, ist eine interessante, kreative Herausforderung, die weitgehend dem Leser überlassen bleibt. Es sind Berufsgruppen gebildet worden, die sich über dieses Thema Gedanken machen. (Netzwerk für lösungsorientiertes Arbeiten: www.nla-schweiz.ch)

Lösungsorientierte Gesprächsführung

Die lösungsorientierte Gesprächsführung bietet Fragen an, die hilfreich sind für die Konstruktion von Lösungen. Es ist nicht unsere Meinung, dass die Fragen alle in einer bestimmten Reihenfolge zu verwenden wären. Mit zunehmender Sicherheit und Routine werden sie merken, welche Frage welcher Situation angepasst ist.

Einstiegsfragen

„Was müsste für dich in diesem Gespräch geschehen, dass du am Ende sagen kannst, es hat sich gelohnt? Was möchtest du heute zur Sprache bringen und was erhoffst du dir davon?“



Mit dieser Frage konstruieren wir den Rahmen und das Ziel. Wir geben dem Gegenüber zu verstehen, dass es auf ihn ankommt, dass wir sein Thema bearbeiten und dass wir davon ausgehen, dass es sich lohnt. Der Gesprächsführer beschränkt sich darauf, über das zu sprechen, was das Gegenüber will.

Wunderfrage

"Stell dir vor, du gehst heute abend zu Bett und während du schläfst geschieht ein Wunder. Das Problem, das dich heute zu mir gebracht hat, ist gelöst. Weil du aber geschlafen hast, weißt du nicht, dass dieses Wunder geschehen ist, aber du merkst es irgendwann. Woran würdest du nach dem Erwachen zuerst merken, dass dieses Wunder geschehen ist?"

"Gäbe es noch andere Anhaltspunkte, an denen du erkennen könntest, dass dieses Wunder geschehen ist? - Wenn ich in dieser Zeit zufällig mit der Videokamera anwesend wäre, was wäre dann anderes auf dem Film zu sehen, als vor dem Wunder? - Woran würde dein Lebenspartner merken, dass das Wunder geschehen ist?"

Die Wunderfrage dient dazu, eine neue Wirklichkeit zu konstruieren. Es entstehen Vorstellungen und Visionen, die oft durch die Last der Probleme nicht mehr sichtbar sind. Im Anschluss an die Wunderfrage stellen wir meist eine Skalafrage:

Skalafrage

"Stell dir eine Skala von 0-10 vor. Wenn 10 dafür steht, wie es wäre, wenn das Problem vollständig gelöst ist und 0 für das Gegenteil, wo befindest du dich jetzt auf dieser Skala." Oder in Bezug zum Wunder: "Auf einer Skala von 0 – 10 steht die 10 für das Wunder und 0 steht für das Gegenteil. Wo stehst du jetzt auf dieser Skala?" - Nehmen wir an, der Gesprächspartner antwortet mit 4.

Würdigung des bereits Erreichten

"Mich überrascht, dass du schon auf 4 bist, wie hast du das geschafft?" (Bewusstmachen des bereits Erreichten) "Woran erkennst du, dass du auf 4 bist?" Konkrete Antworten suchen und immer wieder fragen: "Was noch...." (durch das Aussprechen von Fähigkeiten werden diese für den Gesprächspartner realer und durch Bewusstmachung verstärkt).

Den Zustand der Zufriedenheit beschreiben

"Da Wunder in unserem Leben ja sehr selten sind, frage ich dich: Wo müsstest du sein auf der Skala, damit du sagen könntest: So ist es ok für mich, so wäre die Situation für mich nicht mehr ein Problem?" - Wir nehmen an, der Gesprächspartner sagt 8.

Entwicklung in kleinen Schritten sichtbar machen

„Auf dem Weg zu diesem Zustand der Zufriedenheit, was wäre dein erster Schritt, was würdest du konkret anders tun, was du bei 4 noch nicht getan hast? Wo auf der Skala befindest du dich, wenn dir dieser Schritt gelungen ist?“ Wenn die Antwort 5 ist, fragen wir: „Was würde dein Lehrer tun, wenn du auf 5 bist? Woran würde er merken, dass du auf 5 bist?“

Skalen unabhängig von der Wunderfrage

Skalen können auch für die Bewusstmachung von anderen Zuständen und Entwicklungen gebraucht werden zB. Beziehungen oder Motivation.



„Wie schätzt du auf einer Skala von 0 – 10 im Moment deine Beziehung zu deiner Mutter / deinem Lehrer / usw. ein, wenn das beste, was du dir vorstellen kannst, die 10 bedeutet? - Was denkst du, wie schätzt deine Mutter deine Beziehung zu ihr ein? - Wie erklärst du dir, dass deine Mutter deine

Beziehung zu ihr anders einschätzt als du? - Welche guten Seiten kann sie an dir noch nicht wahrnehmen, die du bereits sehen kannst?“

„Ich höre, du willst auf der Skala von 4 nach 5 kommen und hast genaue Vorstellungen, wie du das tun willst. Stelle dir eine andere Skala von 0-10 vor. Wenn 10 bedeutet, ich bin überzeugt und setze alle meine Kräfte ein, um das Ziel zu erreichen und 0 bedeutet, ich möchte schon, aber es wird mir nicht gelingen - wo auf dieser Skala bist du jetzt?“

Skalierungswerte sind subjektiv und nicht diskutierbar. Korrigierende Bemerkung der Pädagogin: „Du bist sicher nicht auf 4, sondern höchstens auf 3“, sind nicht hilfreich. Auf die Frage des Kindes, wie wir die Situation sehen, können wir allenfalls unsere Beurteilung abgeben im Bewusstsein, dass es sich dabei um eine andere Sicht handelt und nicht um die Wahrheit. Skalen machen Prozesse sichtbar, die Partner können über diese Prozesse sprechen, sich ihre Entwicklung besser vorstellen und konstruieren.

Frage nach den Ausnahmen

„Wann war das Problem das letzte Mal etwas weniger belastend? - Ist es manchmal irgendwie anders, sodass das Problem weniger oder überhaupt nicht auftritt?“

„Was ist dann anders, wenn das Problem nicht vorhanden ist? - Was können andere, was kannst du tun bzw. sehen, wenn das Problem ein bisschen weniger da ist? - Wie genau sind die Dinge dann unterschiedlich? - Was müsste passieren, damit dies öfter passiert? - Was kann deine Umgebung tun, damit diese Dinge öfter passieren?“

Zu jedem Problem gibt es eine Ausnahme, nichts ist immer gleich. Ausnahmen deuten auf Lösungen hin, ja sie sind Lösungen. Die Pädagogin braucht sich nicht den Kopf zu zerbrechen, um einen Lösungsvorschlag zu machen. Es genügt, dem Kind die Ausnahme bewusst zu machen und den Tipp zu geben, mehr von dem zu tun, was es ohnehin schon tut.

Überlebensfragen

„Ich sehe, du bist in einer ganz schwierigen Situation. Wie hast du das bisher ausgehalten? Wie hast du es geschafft hierher zu kommen und mit mir über das Problem zu reden? Was gibt dir die Hoffnung, etwas von diesem Gespräch zu erwarten?“

In gewissen Lebenssituationen sehen wir nur schwarz, wir können uns kein Wunder vorstellen und sehen keine Ausnahme zum Problem. Die Überlebensfrage hilft, Ressourcen sichtbar zu machen und Stärken zu erkennen. Mit dieser Wortwahl helfen wir dem Klienten einen Silberstreifen am Horizont zu erkennen. Die daraus erwachsene Zuversicht braucht er, um sich andere Schritte in seinem Leben vorzustellen und dadurch möglich zu machen.

Beziehungsfragen

„Was würde deine Mutter sagen, wie du auf der Skala von 2 nach 3 kommen könntest? Woran wird Dein Lehrer erkennen, wenn das Wunder geschehen ist? Was kann Dein Vater beobachten, wenn du auf 8 bist?“

Das Ziel dieser Fragen ist, das System, in dem das Kind lebt, miteinzubeziehen. Das kann die Gruppe in der sozialpädagogischen Einrichtung, die Schulkollegen oder die Herkunftsfamilie sein. Mit diesen



Fragen können wir mit einer Einzelperson systemisch arbeiten und das Beziehungsnetz stärken, ohne dass immer alle Personen des Systems anwesend sein müssen.

Die Unterbrechung

„Bevor wir dem Gesprächspartner eine Rückmeldung geben, machen wir eine kurze Pause, mit dem Zweck, uns das Gehörte nochmals durch den Kopf gehen zu lassen.“

Dies ist auch ein Zeichen der Wertschätzung. Wir erklären, dass wir darüber nachdenken, was uns beeindruckt hat und dass wir eine kleine Aufgabe suchen werden, die den Gesprächspartner unterstützen könnte. Er wird mit diesen Sätzen in eine Erwartungshaltung versetzt, die ihm erlaubt, unserer Rückmeldung besser zuzuhören.

Eine Anerkennung

Für den Gesprächspartner wird ein Feedback erarbeitet. Dabei wird sein Leben, so wie er es beschrieben hat, grundsätzlich als seine Wirklichkeit akzeptiert und gewürdigt. Durch das Hinweisen auf bereits Geleistetes und das Aufzeigen von potentiellen Möglichkeiten entsteht eine Ja - Haltung dem Gesprächspartner und seinem Umfeld gegenüber.

Eine Anregung

Der Sinn der Anregung ist es, der Gesprächspartnerin einen Tipp zu geben oder ein Experiment vorzuschlagen, wie sie in den kommenden Tagen das umsetzen könnte, was sie im Gespräch bereits konstruiert hat. Es ist wichtig nur Experimente zu nennen, bei denen die Wahrscheinlichkeit gross ist, dass sie gelingen können. Oft sind Beobachtungsaufgaben nützlich. „Beobachten sie, was alles anders ist wie die anderen sich verhalten, wenn sie auf der Skala bei 7 sind.“ Vereinfacht gesehen gibt es zwei Grundsätze:

1. Wenn etwas funktioniert, mach mehr davon.
2. Wenn etwas nicht funktioniert, mach etwas anderes.

Weitere Beispiele für eine hilfreiche Sprache

Neben den Gesprächselementen, die wir im letzten Abschnitt beschrieben haben, gibt es Fragen und Sätze, die auch zwischendurch im Alltag ins Gespräch eingeflochten werden können. Die Wahl obliegt der Pädagogin, die mit zunehmender Erfahrung, die richtigen Gelegenheiten finden wird.

- Verwende des andern Schlüsselwörter, die auf Ressourcen hinweisen
- Verführerische Fragen: „Wie wäre es für dich, wenn du dein Zimmer total umstellen würdest?“
- Wie-Fragen: „Wie haben sie das geschafft?“
- Wie-kommt-es-Fragen an Stelle von warum: „Wie kommt es, dass du immer noch bei der gleichen Lehrstelle arbeitest?“
- Nimm-an-Fragen: „Nimm an, Dein Lehrer würde dir eine Note 4 ins Zeugnis schreiben, was wäre dann anders?“
- Fragen zu Aussagen mit „nicht mehr Zielen“: „Was tust du statt dessen?“ Bei Negativzielen, wie „ich will keinen Unfug mehr machen am Mittagstisch.“
- Frage nach Unterschieden: „Was für einen Unterschied würde es machen, wenn dein Mann seine Schuhe selber putzen würde?“



- "Wie hast du das gemacht," statt „das hast du aber gut gemacht.“
- "Wie war das hilfreich für dich?"
- "Du musst gute Gründe dafür haben, dass du das so gemacht hast."

5. Hilfreiche Fähigkeiten für die Gesprächsführung

Es gibt ein paar Fähigkeiten, die hilfreich sind, um lösungsorientiert arbeiten zu können. Sie klingen ganz einfach, sind aber nicht leicht zu handhaben. Insoo Kim Berg antwortet uns auf unsere Fragen, wie wir das lernen können: „Practice slowly, steadily, patiently“ (praktiziere langsam, unentwegt, geduldig)

Die Fähigkeit des Nichtwissens

Wenn es uns als Praktiker gelingen soll, die Klientinnen in die Position der Experten ihres Lebens zu bringen, dann müssen wir lernen, wie wir unsere eigenen Vorstellungen und Wertmassstäbe zum Schweigen bringen, um an dieser Stelle diejenigen unserer Klientinnen zu erforschen. Wir müssen lernen, anstelle unserer eigenen Vorstellungen, unser Interesse für die Art, wie die Klientin ihr Leben gestalten will, zu fördern. Dieses ist ein lebenslanger Prozess.

Die Kunst des Zuhörens

Insoo Kim Berg sagt: „Der Praktiker muss lernen, dem Klienten mit lösungsorientierten Ohren zuzuhören.“ Was heißt das wohl? In den helfenden Berufen wurde dem Zuhören schon immer große Beachtung geschenkt, vor allem im Hinblick auf das Sammeln von Informationen über die Probleme der Klienten. Lösungsorientiertes Zuhören ist in erster Linie motiviert durch die Neugier der Pädagogin, die sich dafür interessiert, was das Kind jetzt schon gut macht und was ihm wichtig ist.

Die Fähigkeit des Schweigens

Im lösungsorientierten Gespräch sind lange Pausen normal, weil die Fragen zur inneren Reflexion anregen. Das braucht Zeit. Fast alle von uns fühlen sich verunsichert, wenn in unseren Gesprächen lange Zeiten des Schweigens entstehen. Es kommen kritische innere Stimmen auf, die uns sagen: „Offensichtlich bist du nicht hilfreich, sicher hast du die falschen Fragen gestellt, der Klient denkt bestimmt, du weißt nicht, was du tust.“ Um uns nicht mit Schuldgefühlen zurückziehen zu müssen, wählen wir meist den Angriff und stellen eine neue Frage, geben Erklärungen für die vorhergehende Frage oder versuchen, uns zu rechtfertigen. Diese Rettungsaktionen erweisen sich meist als sehr störend. Vom Klienten aus sieht das Ganze nämlich anders aus. Unsere Erfahrung lehrt uns, dass der Klient meist nachdenkt und wir ihm diese Zeit unbedingt lassen müssen. Die lösungsorientierten Fragen bewirken einen kreativen Prozess des Suchens, Abwägens und inneren Fragens, der Zeit braucht. Meist sind es die Klienten nicht gewohnt, sich selbst zu befragen und brauchen deshalb unsere mitfühlende Geduld.

Es gilt also das Schweigen des Klienten zu respektieren und selber wachsam zu schweigen. Schweigen auszuhalten ist eine Fähigkeit, die in der westlichen Zivilisation weder geübt noch ernst genommen wird. Forschungen haben ergeben, dass es den meisten Menschen nach 5 Sekunden unwohl ist und sie irgend etwas sagen, damit die Stille nicht ausgehalten werden muss.



Sehr häufig erhalten wir die Antwort: „Ich weiß nicht.“ Und dann Schweigen. Falls wir als Berater und Sozialpädagogen nun der Versuchung nachgeben und das Schweigen auffüllen mit unseren Beobachtungen und Vorschlägen, sind wir in alte Gewohnheiten zurückgefallen und waren für die Klienten nicht sehr hilfreich. Wenn wir warten können, 10, 20, 30 Sekunden, werden wir überrascht sein von den kreativen Antworten der Klienten, die nach dem ersten „ich weiss nicht“ kommen.

Die Fähigkeit, die Sprache des Klienten zu verwenden

In der Kommunikationslehre wurde schon viel über die Wahl der Sprache geschrieben. Ich erinnere mich an die Gordon-Kurse, wo wir lernten die Worte des Klienten zu wiederholen, um ihm unser Zuhören zu demonstrieren.

Eine Klientin klagt entnervt: „Mein Leben ist ein großes Durcheinander.“ Der Berater antwortet: „Ich sehe, ihr Leben ist ein großes Durcheinander.“

Dies ist unserer Ansicht nach keine hilfreiche Intervention, weil sie keine Entwicklung einleitet. Im lösungsorientierten Modell verwenden wir auch die Worte des Klienten, aber wir fragen nach Entwicklung, nach Veränderung. Zur Anschauung:

„Durcheinander? Wie sollte ihr Leben denn aussehen an Stelle eines Durcheinanders?“ - „ Es sollte mehr Ordnung darin sein.“ - „Was wäre anders, wenn mehr Ordnung darin wäre? Woran würden sie es merken, wer in ihrer Umgebung würde dies merken? Gibt es jetzt schon manchmal etwas mehr Ordnung in ihrem Leben, wann war das letzte Mal, an das sie sich erinnern, etc.?“ Wir gebrauchen vor allem das Schlüsselwort Ordnung, das das Ziel des Klienten beinhaltet. Wenn wir dem folgen, was die Klientin erzählt und wenn wir uns dafür interessieren ohne zu beurteilen, wird dieses aus unserer - Körperhaltung und Stimme hervorgehen.

Die Fähigkeit, den Spieß umdrehen zu können

Seitdem wir lösungsorientiert arbeiten, haben wir die Erfahrung gemacht, dass es „unseren“ Jugendlichen und ihren Eltern häufiger gelingt, ihrem Leben eine Wende zu geben in Richtung mehr Selbstbestimmung und Kompetenz. Durch das Verfolgen von wohlformulierten Zielen und das Definieren konkreter Schritte in die gewünschte Richtung, ist es den Klienten Schritt für Schritt gelungen, ihr Leben selbst in die Hand zu nehmen.

Wir glauben, dass unsere Klienten mehr arbeiten müssen, als wir, um ihr Ziel zu erreichen. Wir beobachten aber, dass häufig die Pädagogen oder Eltern mehr Verantwortung für die Fortschritte der Klienten übernehmen, als die Betroffenen selbst und auch mit mehr Engagement dafür arbeiten. Dieses wirkt sich kontraproduktiv aus. Die Jugendlichen sind passiv und die Sozialpädagogen ausgebrannt. Unser Ziel ist es, die Jugendlichen so zu motivieren, dass sie sich für sich selbst zu interessieren beginnen und Energie und Zeit für die Erreichung ihrer Ziele investieren.

In der Regel beklagen sich die Eltern oder die Jugendlichen darüber, was ihnen Negatives widerfahren ist und was andere verändern müssten, damit ihr Leben besser verlaufen würde. „Mein Sohn ist ein fauler Kerl, am Morgen will er nicht aufstehen, am Abend will er fernsehen bis in die Nacht hinein und helfen tut er mir überhaupt nicht.“

Natürlich hören wir der Mutter zu ohne sie zu kritisieren und zeigen Verständnis für ihre schwierige Situation. Es wird aber unsere Aufgabe sein, das Gefühl von Machtlosigkeit überzuführen in ein Gefühl von Kompetenz. Wir müssen helfen, dass sich ihr Interesse verschiebt, von dem was sie nicht mag an ihrem Sohn, zu dem, was sie anders haben möchte. Mit den folgenden Fragen laden wir die Mutter ein, eine andere Sicht einzunehmen. „Was gibt Ihnen die Hoffnung anzunehmen, dass das Problem gelöst werden kann? Wenn die Dinge besser gehen, was machen sie anders mit ihrem Sohn? Hat es Zeiten gegeben, in denen die Situation etwas besser war als jetzt?“



Zusammenfassung und Komplimente

Es ist günstig, während des Gespräches das Wesentliche immer wieder zusammenzufassen und dem Gesprächspartner in einer fragenden Formulierung vorzulegen: „Ich möchte mich vergewissern, dass ich sie bis dahin richtig verstanden habe: Ich sehe, dass es Ihnen sehr wichtig ist, dass Peter seine schulischen Lücken auffüllen kann. Aus diesem Grund nehmen sie in Kauf, Peter in ein Schulheim zu geben, obschon ihnen das sehr schwer fällt. Ich sehe, dass dies für sie ein Opfer bedeutet. Das können nur Eltern, denen das Wohl ihrer Kinder an erster Stelle steht.“ Dadurch geben wir dem Klienten die Gewissheit, dass er von uns verstanden wird. Es ist zudem eine Gelegenheit, den Klienten und seine Haltung zu würdigen.

Komplimente zu geben, ist eines der wichtigsten Werkzeuge im lösungsorientierten Modell. Aber auch hier sind gewisse Regeln zu beachten. Es geht nicht darum, zum Klienten nett zu sein, um ihn in seiner schwierigen Situation aufzumuntern. Nein, wir wollen ganz konkret das hervorheben, was dem Klienten wichtig ist. Im ursprünglichen Modell wurde das Kompliment nach der Unterbrechung ausgesprochen. Wir haben damit begonnen, auch während des Gesprächs oder im pädagogischen Alltag Komplimente zu machen, die den Schülern helfen sollen, den erfolgreichen Anteil ihres Verhaltens auszubauen.

Ein Schüler stört sich daran, dass er sehr häufig in den Unterricht hineinschwätzt und dadurch stört. Dies wissen wir aus den Einzelgesprächen. Im Alltag sehen wir, dass der Schüler sein Ziel, im Unterricht konzentriert zu arbeiten, oft nicht erreicht. Wenn wir mit ihm vereinbaren, dass der erste Schritt darin besteht, in der ersten Stunde die Stillearbeit zu erledigen und nicht zu schwatzen, dann könnte das Kompliment etwa folgendermassen lauten: „Es ist dir heute morgen gelungen, 25 Minuten ruhig zu arbeiten und niemanden zu stören. Ich finde, das ist ein gewaltiger Fortschritt.“

Jedes Kompliment muss an ein Ziel des Kindes gekoppelt werden, losgelöste unpersönliche Floskeln nützen nichts.

6. Schlussbemerkungen zur Basisdokumentation

“The model is simple but not easy.” (Das Modell ist einfach, aber nicht leicht) Diesen Satz von Insoo Kim Berg müssen wir im Ohr behalten, wenn wir uns daran machen, die lösungsorientierte Gesprächsführung zu lernen. In unseren Berufsausbildungen haben wir ein grosses Fachwissen erworben. Wir wurden Experten für die Probleme unserer Klienten und fachlich qualifizierte Arbeit bestand darin, mehr zu wissen als die Betroffenen und gute Ratschläge zu erteilen. Diese Haltung zu verlassen zu Gunsten des Zuhörens und des Ernstnehmens von dem, was der Klient will und denkt, ist nicht leicht. Aber es lohnt sich nicht nur für den Klienten, sondern auch für uns, weil wir gelassener werden, was sich positiv auf unsere Berufsarbeit und unser Privatleben auswirkt. Wir dürfen mit uns selbst gleich viel Geduld haben wie mit unseren Klienten. Denkmuster und Haltungen zu verändern, braucht Zeit und es lohnt sich, die kleinen Schritte in die gewünschte Richtung zu sehen und zu würdigen. Es ist wie in der Fahrschule, wenn man lernt, ein Auto zu steuern; zuerst lernt man die einzelnen Elemente: Gas geben, bremsen, schalten. Mit der Zeit fügt sich das zusammen und alles geschieht natürlich und automatisch. Wir wünschen viel Spass und viel Geduld beim Erlernen des Modells.