

Systemisch-lösungsorientierte Gesprächsführung

José Amrein

José Amrein, Primarlehrer, dipl. Logopäde und Master of Advanced Studies in systemisch-lösungsorientierter Therapie, führt in Luzern eine Praxis mit Spezialisierung in der Stotter- und Stimmtherapie. Er bietet Supervisionen und Beratungen für Familien und Einzelpersonen an. José Amrein leitet seit vielen Jahren Kurse zur Gesprächsführung, Stottertherapie, Schlagfertigkeit, Improvisation, Förderung des Selbstvertrauens und zum Thema «Humor, paradoxe und provokative Interventionen in der Beratung und Therapie». Nähere Informationen: <https://www.praxis-amrein.ch>

**«Wenn etwas funktioniert, mach mehr davon.
Wenn das, was du tust, nicht funktioniert, mach etwas ander(e)s.»**

Steve de Shazer

Die systemisch-lösungsorientierte Gesprächsführung hat sich in den letzten Jahrzehnten in vielen Bereichen der Pädagogik, Beratung und des Managements bewährt und bietet auch im Alltag hilfreiche Ansätze.

Die Haltung

Im Mittelpunkt steht nicht eine Technik sondern die innere Haltung. Der lösungsorientierte Ansatz orientiert sich an einer optimistischen Grundeinstellung. Diese fördert ein positives Klima während eines Gesprächs und ist zudem eine wirkungsvolle Prophylaxe gegenüber Ermüdungserscheinungen im nicht immer einfachen Berufsalltag.

Die Grundhaltung ist geprägt vom Blick auf das Positive. Probleme werden dabei nicht ausser Acht gelassen. Die Stärken und Ressourcen bekommen jedoch besondere Beachtung. Sie bilden eine ideale Basis für Veränderungen. Komplimente und das genauere Analysieren bereits errungener Fortschritte führen oft zu weiteren positiven Entwicklungen.

Der optimale Umgang mit Problemen und deren Bewältigung wird mit Hilfe der systemisch-lösungsorientierten immer wieder zum Thema gemacht. Gemeinsam sucht man nach hilfreichen Strategien.

Wesentliche Punkte der systemisch-lösungsorientierten Grundhaltung sind:

- Positives Menschenbild
- Wertschätzende Haltung
- Nicht-Wissen
- Fragen statt sagen
- Ideen und Anregungen statt Ratschläge
- Ressourcen und Fähigkeiten erkennen
- Auf das Gelingen fokussieren
- Mit dem Menschen sprechen, statt über ihn
- Hoffnung kreieren

Die Kunst des Fragestellens

Widerstand, fehlende Motivation für Veränderung und mangelhafte Integration des Gelernten sind häufige Problemfelder. Der lösungsorientierte Ansatz bietet hier interessante Hilfeleistungen, denn er geht davon aus, dass jeder Mensch die Lösung bereits in sich trägt. Das gemeinsame Suchen individueller Lösungen kann Widerstand in kurzer Zeit auflösen. Ein besonderes Augenmerk wird dabei auf das Verwenden wirkungsvoller Fragen gelegt. Diese sollen dem kognitiven Stand und dem Alter des Gegenübers angepasst werden und öfters auch neue Blickwinkel einbeziehen. Fragen bewirken, dass das Gegenüber mitdenkt und mitgestaltet. Das eigene Entdecken, das eigene Formulieren ist für Menschen sehr bedeutungsvoll und fördert zudem die Fähigkeit zur Selbstreflexion.

Gerne liste ich an dieser Stelle ein paar Fragen auf, welche ich bei Kindern oft verwende:

- Weshalb möchtest du das lernen? Was ist das Gute daran?
- Welche Verbesserungen gibt es? Wie kam es dazu? Was hast du dazu beigetragen?
- Welches sind deine Stärken? Was kannst du gut?
- Welche Personen könnten dich unterstützen?
- Wie kannst du einen höheren Punktwert erreichen?
- Was müsstest du tun, damit du wieder einige Punktwerte sinkst?
- Welches Tier, welches Maskottchen oder welche Figur könnte dich unterstützen?
- Angenommen in 20 Jahren ist dies alles unverändert geblieben? Wie wäre das?

Fragen, welche bei Erwachsenen gute Dienste leisten:

- Welche Ziele sollen verfolgt werden? Was könnte zu Hause dafür getan werden?
- Was läuft gut? Welche Stärken haben Sie und das Kind?
- Wie ist das wohl für Ihr Kind? Was braucht es?
- Wie kann ich Sie dabei unterstützen?
- Wie erklären Sie sich Ihr Problem?
- Wann klappt es besser? Was machen Sie dann anders?
- Welche Ideen haben Sie für die Lösung? Was könnte helfen?
- Woran würden Sie erkennen, dass es besser läuft?

Das Stellen von Fragen sollte nicht in einem nüchternen Interview enden und ist zu ergänzen mit Gedanken und Anregungen. Es ist sinnvoll, die Äusserungen des Gegenübers in weitere Fragen einzubeziehen. Oft ist es auch sehr nützlich, sich ins Vis-à-vis einzufühlen und daraus eigene Fragen abzuleiten.

Skalierung

Ein wertvolles Werkzeug liefert die Skalierung. Verschiedenste Bereiche und persönliche Fähigkeiten wie Selbstvertrauen oder Motivation lassen sich ohne viel Mühen von 1 bis 10 skalieren. Auf diese Einschätzung kann immer wieder zurückgegriffen werden: Wie könntest du einen Punktwert steigen? Wie hast du einen höheren Punktwert erreicht?

Skalierungen von Bezugspersonen ergänzen das Bild auf vielfältige Weise und verbessern die Wahrnehmung für Eigen- und Fremdeinschätzung.

Zuhören

Die systemisch-lösungsorientierte Gesprächsführung gründet auf dem Konstruktivismus. Dieser philosophische Ansatz, geht davon aus, dass es weder Wahrheit noch objektive Wahrnehmung gibt sondern alles Erleben und Denken subjektiver Natur ist. Für Gespräche ist dies von grossem Nutzen. Widerstand wird dadurch verkleinert und Konflikte entschärft. Die Meinungen des Gegenübers werden respektiert und in die Weiterführung des Gesprächs einbezogen. Das Zuhören und das Eingehen auf das Vis-à-vis spielen hier eine besonders wichtige Rolle. Es soll in die individuelle Welt der Menschen eingetaucht werden. Daraus können wertvolle Fragen für das weitere Gespräch und individuell angepasste entwickelt werden.

Anregungen statt Ratschläge

Ratschläge sind – wie im Wort bereits enthalten – nicht selten Schläge. Sie verstärken das Hierarchiegefälle und können Ursache für manchen Ärger sein. Auch verhindern Ratschläge in vielen Fällen Selbstverantwortung («Ich sage dir, wie es geht. Und du führst alles schön brav aus!»). Früher, als ich mit Ratschlägen nicht gerade sparsam umging, kamen KlientInnen nicht selten mit einem Pokerface in die nächste Therapiestunde und meinten: «Ihr Ratschlag hat leider nicht funktioniert. Welchen Tipp haben Sie nun für mich bereit?»

Besser ist es deshalb in vielen Fällen, Anregungen und fachliche Tipps zu geben, die Verantwortung für deren Umsetzung aber beim Gegenüber zu lassen.

Entscheidend ist die Haltung dahinter und die entsprechende Formulierung. Statt «du musst unbedingt Folgendes tun...» ist die Aussage «es könnte für dich sehr vorteilhaft sein...» meist viel wirksamer. Die Formulierung einer Idee oder Anregung anstelle eines Ratschlages geht nicht von einem allwissenden Anspruch aus, sondern betont die gemeinsame Suche.

In vielen Fällen ist es sinnvoll, statt einer einzigen Anregung mehrere mit auf den Weg zu geben. So können Menschen die für sie passenden Lösungen auswählen.

Elternarbeit

Je jünger ein Kind ist, desto stärker steht es noch unter dem Einfluss der Eltern. Wirkungsvolle Elternarbeit erhöht den Erfolg in hohem Mass. Machtkämpfen gilt es auszuweichen. Im Vordergrund steht die Frage: Was können wir gemeinsam für das Wohl des Kindes tun?

Die systemsich-lösungsorientierte Gesprächsführung bildet ein ideales Werkzeug für die Elternarbeit. Im Vergleich zu anderen Gesprächsformen hat sie einige Vorteile: Sie ist wenig problemorientiert und löst keine schwer auflösbare Emotionen aus. Von Seiten der Eltern wird es sehr geschätzt, wenn die Ziele und die Stärken des Kindes im Vordergrund stehen. Der Ablauf eines Gespräches orientiert sich in der Regel an folgenden Punkten:

- Wünsche und Fragen von Seiten der Eltern und des Kindes aufnehmen
- Anliegen der Eltern und des Kindes besprechen
- Themen von meiner Seite zur Sprache bringen, wie beispielsweise
 - anstehende Probleme z.B. Hausaufgaben
 - Ziele und deren Umsetzung
 - Umgang mit den Problemen
- zwischenmenschliche und persönliche Fähigkeiten und ihre Entfaltung

Systemisch

Immer wieder kann es sinnvoll sein, die Rolle des Kindes in der Familie genauer anzusehen und anzusprechen. Zirkuläre Fragen, welche die Sicht und die Perspektive anderer Personen in den Vordergrund stellen, liefern wertvolle Impulse, z.B.:

- Was würde wohl Ihre beste Freundin dazu sagen?
- Was würden Sie aus der Perspektive Ihres Kindes dazu sagen?
- Was benötigt Ihr Kind wohl besonders?
- Was müsstest du tun, damit du wenig Ärger mit dem Lehrer hast?
- Was erwarten deine Eltern und Lehrer?
- Was würden Sie aus 50 Meter Distanz dazu sagen?
- Welchen Punktwert von 1 bis 10 würde Ihnen wohl ihr bester Freund geben?
- Welche Erklärungen für das Problem hätten andere Personen?
- Wenn ich eine Fliege an der Wand wäre, was würde ich Sie bei einer Verbesserung anders machen sehen?
- Was werden Sie wohl in 20 Jahren darüber denken?

Humor

Eine humorvolle Art in der Gesprächsführung wird sehr geschätzt, setzt oft grosse Lernfortschritte in Gang und wirkt sich ausserdem heilsam auf die eigene Psychohygiene aus. Besonders geeignet sind Umdeutungen und humorvolle Bemerkungen. Humor gegenüber sich selber und den eigenen Schwächen zeugt von einer wohlwollenden Haltung gegenüber anderen Menschen und kann in Gesprächen ungewohnte Wendungen einleiten.

José Amrein ist ausgebildeter Lehrer, Logopäde und Master in Advanced Studies in systemisch-lösungsorientierter Therapie

<https://www.praxis-amrein.ch>