

Übung 36 – Lösungsorientierte Dreier-Schritte

Hilfreiche Elemente in der lösungsorientierten Gesprächsführung sind kleine Frageschleifen, die in Gespräche eingestreut werden können. Sie lockern festgefahrene (Gesprächs-) Situationen und bringen neue Perspektiven.

Hier einige Beispiele:

- 1. Was ist dein nächster Schritt?**
- 2. Wer kann dir dabei helfen?**
- 3. Woran wirst du erkennen, dass der richtige Zeitpunkt dafür gekommen ist?**

- 1. Wer kennt dich gut?**
- 2. Was würde diese Person dir raten?**
- 3. Was davon könntest du annehmen?**

- 1. Welche Umstände haben dir geholfen?**
- 2. Welche Person hat dir geholfen?**
- 3. In welcher Situation ist es besser?**

- 1. Wie würde dein Umfeld / deine Freunde / deine Familie reagieren, wenn es besser wird?**
- 2. Wer traut dir am ehesten eine Verbesserung zu?**
- 3. Was sieht diese Person bei dir?**

- 1. Wenn du an meiner Stelle wärest, was würdest du dir selbst für einen Rat geben?**
- 2. Wie könnte man das noch kleiner oder leichter machen?**
- 3. Was davon würdest du befolgen und was nicht?**

- 1. Wie hast du ähnliche Situationen schon einmal hinbekommen / zu einem guten Ende gebracht?**
- 2. Wer/Was hat damals geholfen?**
- 3. Was hättest du dir sparen können?**

- 1. Was hat dich bewegt, etwas zu verändern?**
- 2. Und was noch?**
- 3. Was davon ist dir am wichtigsten?**

Übung 37 – Die rebellische Jugendliche – Vom Nutzen der Vergangenheit

Jeder Mensch hatte in seiner Jugend bestimmte Qualitäten. Wo der eine Mensch als Jugendliche*r vorsichtig und zurückhaltend war, war eine andere Person vielleicht rebellisch und unangepasst. Eines haben aber alle Jugendlichen gemeinsam: Sie sind in Schule und Elternhaus äußerem Druck ausgesetzt, haben weniger eigene Ressourcen (wie Wohnung, Geld, freie Jahres-Zeiteinteilung) und haben in der Regel klare Vorstellungen davon, wie sie sich entfalten möchten, wenn sie erst einmal über Freiheit und Ressourcen verfügen können. Gleichzeitig haben sie ein hohes Gerechtigkeitsempfinden, sind idealistisch und voller Ideen.

Dieser Gesprächsbaustein kann an passender Stelle ins lösungsorientierte Gespräch eingeführt werden, wenn wir den Eindruck gewinnen, dass unsere Klient*in ihre Ressourcen nicht wertschätzt und durch die erfrischende und sorglosere, engagierte oder freundlichere Sichtweise ihrer Jugend bereichert werden könnte, die vielleicht verloren gegangen ist.

Die Erinnerungen an die Hoffnungen und Pläne der Jugend stellen eine machtvolle neue Perspektive auf die heutige Situation dar.

Folgende Bausteine können frei im Gespräch eingeführt werden:

- 1. „Stellen Sie sich vor, wie Sie mit 14 (16, 18) Jahren waren. Was haben Sie damals gemacht und was waren Sie für ein Mensch?“**
- 2. „Was haben Sie sich besonders vom Leben erhofft?“**
- 3. „Wie wollten Sie gerne werden und wie wollten Sie auf keinen Fall werden?“ „Wo haben Sie sich vielleicht vorgenommen: So werde ich nie!“**
- 4. „Stellen Sie sich vor, wir können die 16-Jährige, die Sie einmal waren, hier einladen (holen Sie einen weiteren Stuhl dazu und stellen Sie ihn zu sich, so dass sich ein Kreis bildet). Was würde sie zu Ihrer heutigen Situation sagen?“**

5. **„Welche Punkte würden sie begeistern und welche Dinge würde sie eher kritisch sehen?“ „Und was meinen Sie dazu?“**
6. **„Was würde die 16-Jährige Ihnen raten?“ „Und was meinen Sie dazu?“**
7. **„An welchen Punkten könnte es nützlich sein, etwas mehr auf die Jugendliche in Ihnen zu hören?“**
8. **„Was könnte eine gute Gelegenheit sein, sie in den nächsten Tagen etwas mehr zu Wort kommen zu lassen? Wo darf sie Ihnen einmal über die Schulter sehen?“**

Übung 38 – Die weise Alte – Vom Nutzen der Zukunft

Jeder Mensch erhofft sich auch für sein Alter bestimmte Qualitäten. In der Regel erwarten die Menschen, gelassener und weiser auf ein geglücktes Leben zurückblicken zu können, dass sie integer und an ihren Werten orientiert geführt haben.

Die Sicht der weisen älteren Person ist immer dann sehr hilfreich, wenn wir den Eindruck haben, dass unserer Klient*in sich in der Alltagshektik verliert und sie von einer gelassenen Haltung profitieren könnte.

Folgende Bausteine können frei im Gespräch eingeführt werden:

1. **„Stellen Sie sich vor, Sie sind ein weiser alter Mensch. Wie alt werden Sie dann wohl sein?“ „Was haben Sie dann erreicht und wie leben Sie vielleicht?“**
2. **„Wie möchten Sie gerne sein als weiser älterer Mensch – was haben Sie sich vorgenommen? Und wie möchten Sie vielleicht nicht gerne sein?“**
3. **„Stellen Sie sich vor, wir können diese weise alte Frau, die Sie einmal sein werden, hier einladen (holen Sie einen weiteren Stuhl dazu und stellen Sie ihn zu sich, so dass sich ein Kreis bildet). Was würde sie zu Ihrer heutigen Situation sagen?“**
5. **„Welche Dinge würden ihr gefallen und welche Dinge würde sie kritisch sehen?“ „Und was meinen Sie dazu?“**
6. **„Was würde sie Ihnen raten?“ „Und was meinen Sie dazu?“**
7. **„An welchen Punkten könnte es nützlich sein, etwas mehr auf die weise Alte in Ihnen zu hören?“**
8. **„Was könnte eine gute Gelegenheit sein, sie in den nächsten Tagen etwas mehr zu Wort kommen zu lassen? Wo darf sie Ihnen einmal über die Schulter sehen?“**

Übung 39 – Vorhersagelisten führen

Vorhersageaufgaben sind ein wirkungsvolles Instrument lösungsorientierter Beratung. Um sie angemessen einsetzen zu können, sollten wir einmal selbst die Erfahrung machen, wie es ist, eine solche Vorhersage-Liste zu führen.

Besprechen Sie in Ihrer Kleingruppe, wo jede(r) von Ihnen einen Bereich hat, der „immer“ unbefriedigend oder „nie“ zufriedenstellend ist. Das kann die eigene Unsportlichkeit oder die nörgelnde Schwiegermutter sein. Legen Sie gemeinsam mit der Gruppe fest, wofür die 10 und wofür die 0 steht.

Ein Beispiel:

0 steht für: kein freundliches Wort zu den Kindern

10 steht für: eine ganze Stunde am Tag entspannt und freundlich mit den Kindern verbracht

Machen Sie jeden Abend auf der untenstehenden Liste eine Vorhersage, indem Sie einen Wert für den nächsten Tag eintragen. Tragen Sie vor der neuen Vorhersage den Wert für das tatsächliche Tagesgeschehen ein. Besprechen Sie die Liste bei Ihrem nächsten Treffen!

| Di | Mi | Do | Fr | Sa | So | Mo |
|----|----|----|----|----|----|----|
| * | | | | | | |
| ** | | | | | | |
| Di | Mi | Do | Fr | Sa | So | Mo |
| * | | | | | | |
| ** | | | | | | |

* = Vorhersage ** = tatsächliches Tagesgeschehen

Die Klagenden – Situation

Manchmal wollen Menschen jammern und klagen. Sie wollen einfach einmal Ärger loswerden und die Welt sieht aus ihrer momentanen Sicht unfreundlich und insgesamt schwarz aus. Solche Situationen kennen wir alle. Ob wir Liebeskummer haben oder uns über unsere Chefin ärgern – auch wir wollen manchmal nur klagen und *keine* guten Ratschläge hören.

In der Lösungsorientierung wird eine solche Situation in der Beratung „Klagenden – Situation“ genannt:

Eine Klagende ist überzeugt, dass sie selbst alles getan hat, was nur menschenmöglich ist und dass eine andere Person oder unglückliche Umstände an der Misere schuld sind. Wenn sich diese Personen oder Umstände nicht ändern, werden auch die Probleme bestehen bleiben.

In der Regel sind uns solche Gespräche unangenehmer als die mit aufgeschlossenen, optimistischen Gesprächspartner*innen. Gerade bei Menschen, die gerne und gut helfen, lösen Begegnungen mit Klagenden unguete Gefühle aus. Die Gefahr ist groß, zunächst sehr viel zu arbeiten, Beratungszeiten zu überziehen, vorschnell Rat „schläge“ zu geben und alles zu versuchen die Menschen aus ihrer klagenden Position herauszuholen. Misslingt dies, besteht die Gefahr, dass Berater*innen gereizt und ungeduldig reagieren

Ich möchte Ihnen in der Weiterentwicklung des lösungsorientierten Ansatzes ein anderes und erfolgreiches Gesprächsverhalten vorschlagen:

Grundannahmen

Die Klagende hat recht.

Folgen wir konsequent den theoretischen Grundannahmen des Konstruktivismus, müssen wir der Klagenden recht geben: Sie hat wirklich alles getan, was in ihrer Macht liegt, um die Situation in den Griff zu bekommen. Wären Sie an der Stelle der Klient*in, wären Ihnen bestimmt noch andere Ideen gekommen und in die meisten Situationen wären Sie erst gar nicht hineingeraten. Für die Klagende ist das jedoch anders: Sie hat recht.

„Entspannen Sie sich! Setzen Sie wenig Energie ein!“

Sobald Sie die Situation als Klagenden-Situation eingeschätzt haben, lehnen Sie sich innerlich zurück. Hier ist zwar Ihre Aufmerksamkeit und Anteilnahme gefragt, aber zunächst nicht Ihre Energie. Klagende befinden sich nur scheinbar in einem Gespräch. Es ist eher ein Monolog. Fahren Sie Ihre Energie auf 20% herunter! Sie sollen der Klagenden zunächst nur verständnisvoll zuhören.

Passen Sie sich in Tonfall, Lautstärke und Körperhaltung der Sprechweise der klagenden Person an. Damit verweigern Sie den Komplementär-Part und verhindern, dass die klagende Person immer mehr ins Jammern kommt, während Sie selbst energisch und mit (vergeblich eingesetzter und deshalb frustrierender Energie) an ihr zerren.

Die Situation ist durch Entspannung, nicht durch Kraft in den Griff zu bekommen!

Lassen Sie die Klagende erzählen, berichten, anklagen, Beispiele nennen.

Alles, was Sie tun müssen, ist die Klagende ausreden lassen und verständnisvoll zuhören, bis die Klagen ausgehen.

Gewöhnlich hat die Klagende bereits lange nachgegrübelt oder sich geärgert. Sie möchte sich zunächst einmal „aus-sprechen“. Nehmen Sie dies wörtlich. Unterbrechen Sie den Fluss der Rede nicht durch Fragen und schon gar nicht durch Vorschläge!

Seien Sie gesammelt und aufmerksam, aber beteiligen Sie mehr Ihr Gefühl als Ihren Kopf. Denken Sie daran, wie hier eine mitfühlende Großmutter oder ein älterer Nachbar zuhören würden: Nicken Sie ab und an, respektieren Sie auch durch Ihre Miene den Ernst und die Schwierigkeit der Situation, flechten Sie kurze verständnisvolle Äußerungen ein („oh je!“ „Wirklich?“ „Mh!“).

Wenn Sie detektivische Fragen und Ratschläge vermeiden, fehlt der Klagenden der gesellschaftliche Widerpart für das „ja-aber-Spiel“, das Sie sicher kennen: Sie selbst machen mit energischer und aktiver Stimme Vor-

schläge, während Ihr Gegenüber an jedem Vorschlag etwas auszusetzen hat („Das geht sowieso nicht.“ „Aber dazu fehlt mir die Zeit.“), was für Sie ermüdend und frustrierend ist und die klagende Gesprächspartner*in auch nicht weiterbringt.

Aber: Wollen die Klagenden nicht sofort eine Entscheidung oder einen Ratschlag von mir?

Das ist *nicht* der Fall! Beziehungsweise: *Wenn* das der Fall ist, haben wir keine Klagenden-Situation, sondern im lösungsorientierten Ansatz eine Kund*innen-Situation.

Warten Sie also, bis die Klagen dünner geworden sind oder bis Sie selbst Ihre „Un-Tätigkeit“ nicht mehr aushalten.

Fragen Sie dann:

„Was werden Sie jetzt tun?“

Antwortet die Klagende: „Ich weiß auch nicht...“, dann fragen Sie weiter:

„Was haben Sie schon überlegt?“

Und erst danach :

„Was haben Sie überlegt, das ich tun könnte?“

Beenden Sie Gespräche mit Klagenden pünktlich! Als professionell Helfende neigen wir dazu, den Kontakt auszuweiten, um doch noch eine Möglichkeit zur Beratung der Klagenden zu finden. Nehmen Sie hier in jedem Fall die Situation in die Hand und beenden Sie das Gespräch freundlich und zugewandt, aber pünktlich!