



Lösungsorientierte Gesprächsführung

Lösungsorientierte Gesprächsführung

im Kontext der Sozialen Arbeit

Seminararbeit von:

Thomas Frischknecht

Fischingerstrasse 44

8370 Sirnach

WS09

Schule:

FHS St. Gallen

Fachhochschule für Angewandte Wissenschaften

Fachbereich Soziale Arbeit

Rorschach

Begleitung:

Stefan Ribler

Dozent Fachrichtung Sozialpädagogik

Abgabedatum:

24. Juni 2010

Inhaltverzeichnis

1. EINLEITUNG / FRAGE.....	5
1.1. VORWORT	5
1.2. ZUM TITELBILD	5
1.3. EINLEITUNG.....	5
1.3.1. Fragestellung	6
1.3.2. Leitfaden.....	6
2. LÖSUNGSORIENTIERTES ARBEITEN (LOA).....	8
2.1. HERKUNFT UND GRÜNDER / MILWAUKEEMODELL	8
2.2. MENSCHENBILD / GRUNDANNAHME.....	8
2.3. GRUNDLAGE LOA	10
2.4. GEHT NICHT ALLEN HANDLUNGEN KOMMUNIKATION VORAUS?.....	10
3. LÖSUNGSORIENTIERTE GESPRÄCHSFÜHRUNG	11
3.1. SUCHE NACH RESSOURCEN.....	11
3.2. WERTSCHÄTZUNG.....	12
3.3. FRAGEN	12
3.3.1. Einstiegsfrage	12
3.3.2. Wunderfrage.....	13
3.3.3. Skalafrage.....	13
3.3.4. Zwischen Fragen und Würdigung.....	14
3.3.5. Zufriedenheitsfrage	14
3.3.6. Entwicklung in kleinen Schritten	15
3.3.7. Skalen ohne was-wäre-wenn.....	15
3.3.8. Fragen nach Ausnahmen	16
3.3.9. Überlebensfrage / Silberstreifen am Horizont.....	16
3.3.10. Fragen statt sagen.....	17
3.3.11. Diverse Fragen.....	18
3.4. HILFREICHE FÄHIGKEITEN	19
3.4.1. Ehrlichkeit	19
3.4.2. Nichtwissen und zuhören.....	19
3.4.3. Schweigen.....	19
3.4.4. Sprache des Klienten verwenden	20
3.4.5. Den Spiess umdrehen / Verantwortung abgeben	20
3.5. ZUSAMMENFASSUNGEN.....	21
3.5.1. Denkpause.....	21

3.5.2. Anerkennung.....	21
3.6. KOMPLIMENTE	22
3.7. ANREGUNG	22
4. ANWENDUNGSBEISPIEL OASENGESPRÄCH.....	23
4.1. EINLEITUNG	23
4.2. GESPRÄCH	24
4.3. ERLÄUTERUNG DES GESPRÄCHES (VERWEISE AUF THEORIE)	27
5. ANTWORT	28
6. REFLEXION.....	30
7. LITERATURVERZEICHNIS	32
8. ABBILDUNGSVERZEICHNIS	32
9. REDLICHKEITSERKLÄRUNG.....	33
10. ANHANG.....	34
10.1. COMIC: „WARUM NICHT NAHE SUCHEN?“ VON K. RUBIN	35
10.2. BERECHTIGUNG FÜR DIE ABBILDUNG 1: „SCHLÜSSEL AUF HAND“ (TITELBILD)	36
10.3. BERECHTIGUNG FÜR DIE ABBILDUNG 2: INSOO KIM BERG UND STEVE DE SHAZER....	37

1. Einleitung / Frage

1.1. Vorwort

Ich wählte das Thema Lösungsorientiertes Arbeiten (LOA) für meine Seminararbeit, weil mich der Grundgedanke und das Menschenbild davon faszinieren. Auch ohne die Theorie von LOA, neigte ich zu ähnelnden Einstellungen gegenüber Menschen in meinem Umfeld, bevor ich diese Arbeit geschrieben habe (als Basketballtrainer, privat und in meinen Praktika). Bei der Auseinandersetzung mit der Theorie wurde ich nun grundsätzlich bestärkt und es konnten noch weit mehr Ideen, Varianten und Denkanstöße aufgenommen werden, als ich mir vorgestellt habe.

1.2. Zum Titelbild

Lösungsorientiertes Sprechen ist nicht der Schlüssel für alle vorhandenen „Kommunikationstüren“. Vielmehr ist es ein Schlüssel unter vielen.

1.3. Einleitung

Aus verschiedenen Theorien der Kommunikation (Beispiel Schulz von Thun) geht hervor, dass gelingende Übermittlung von Gedanken vielen Störfaktoren unterliegt und eine gelingende Aufnahme nicht zwingend ist. Gehört ist nicht immer Verstanden. Für eine gelungene Kommunikation ist entscheidend, wie der Sender die Person gegenüber möglichst zur Aufnahme der Mitteilung bringen kann. Dafür gibt es keine Standardlösung, LOA-Gesprächsführung ist eine unterstützende Form damit der Inhalt der Mitteilung wahrgenommen werden kann.

Diese Arbeit ist für all jene Leserinnen und Leser die Kontakt zu Personen haben und diese unterstützen wollen. Vorwiegend richtet sie sich an Sozialarbeiterinnen/Sozialarbeiter (SAs) und Sozialpädagoginnen/Sozialpädagogen (SPs).

Nehmen Sie diesen Input als Idee und nicht als einschränkende Leitplanken.

Wenn Sie sich schon mit Theorien der Kommunikation auseinander gesetzt haben, werden Ihnen einige Informationen bekannt vorkommen. LOA-Gesprächsführung hat das Rad der Kommunikation nicht neu erfunden. Vielmehr handelt es sich um eine Variante von Kommunikationsmethoden.

Die Anspruchsgruppe wird mit Klientinnen und Klienten bezeichnet. Die Arbeit vermittelt Grundlagen. Spezifische Anwendungsbereiche (Beispiele: Kinder, Jugendliche, psychisch kranke Menschen, Menschen mit körperlicher und/oder geistiger Einschränkungen) werden nicht unterschieden, da das Prinzip jeweils dasselbe ist. Wie es auf konkrete Bereiche umgesetzt werden kann, liegt in der Verantwortung entsprechender Berufsfelder.

Da meine persönlichen Erfahrungen bis anhin mehrheitlich mit Klientinnen und Klienten erfolgten, die ich „per Du“ ansprechen durfte, werden alle Beispiele in dieser Form aufgeführt.

1.3.1. Fragestellung

Die Frage, die durch meine Ausführung in der vorliegenden Seminararbeit beantwortet werden soll, lautet:

Welche Chancen eröffnen sich bei der Arbeit mit dem Lösungsorientierten Ansatz im allgemeinen Kontext von der Sozialarbeit und der Sozialpädagogik?

Daraus entstehen folgende Leitfragen:

Was ist der Grundgedanke dieses Ansatzes?

Wie wird die lösungsorientierte Sprache angewendet?

Was hat diese Art der Sprache mit Klientinnen und Klienten für Vorteile?

Welche sind unterstützende Fähigkeiten von/für SAs und SPs, welche mit LOA arbeiten?

1.3.2. Leitfaden

Schwerpunkt der Arbeit ist, wie bereits erwähnt, die Gesprächsführung der Lösungsorientierten Arbeitsmethode. Damit diese verstanden wird, werden zuerst die Herkunft und Grundlagen von LOA aufgeführt (Kapitel 2). Darin enthalten ist das Menschenbild, sowie die Grundannahmen, welche Basis des lösungsorientierten Ansatzes sind. Und warum Kommunikation so wichtig ist.

Im folgenden Kapitel 3 wird die Gesprächsführung erklärt. Schwerpunkt davon sind die unterstützenden Fragen. Danach werden hilfreiche Fähigkeiten erläutert und es wird erklärt, wie ein LOA-Gespräch beendet werden kann.

Im Kapitel 4 folgt ein Anwendungsbeispiel; das Oasengespräch. Ein Einzelgespräch, dessen Ziel darin besteht, regelmässig auf die Klientin / den Klienten einzugehen, auch wenn die Entwicklung positive Schritte vorweist. Mit einer Einleitung und einer Erläuterung dazu.

Zum Schluss des Dokumentes wird auf die Antwort und die Reflexion zum Arbeitsprozess eingegangen.

Die Arbeit wurde vorwiegend geprägt durch die Bücher von Marianne und Kaspar Baeschlin aus Zürich. Sie sind prägende Vertreter und Weiterentwickler der LOA-Grundlagen (von Steve de Shazer) in der Schweiz.

Ihr Schreibstil verweist auf Praxisnähe, was die Aufnahmen der Theorie für Praktikerinnen und Praktiker unterstützt.

2. Lösungsorientiertes Arbeiten (LOA)

2.1. Herkunft und Gründer / Milwaukeemodell

1978 gründeten Steve de Shazer (1940 - 2005) und seine Ehefrau Insoo Kim Berg (1934 - 2007) in Milwaukee (USA) ein Brief Family Therapy Center (BFTC) (Kurzzeit Familien Therapie Zentrum). Nach tausenden Therapiesgesprächen, welche sie mit Videos analysiert haben, merkten sie, dass die Theorien welche sie an der Universität gelernt haben, nicht mit der Praxis übereinstimmten.

Dies war ihnen Anlass, etwas Neues zu entwickeln. Gestützt auf Theorien von Bateson (1904 – 1980), Watzlawick (1921 – 2007), Weakland (1919 – 1995) u.a.

entwickelten de Shazer, Berg und ihr Team das lösungsorientierte Therapiemodell. Dem Gründungsort entsprechend, wurde es Milwaukeemodell genannt.

Vom Therapiemodell ausgehend, wurde das lösungsorientierte Denken in die Pädagogik, die Sozialarbeit, die Medizin und die Wirtschaft aufgenommen.

(vgl. Baeschlins, 2001, S. 15)



2.2. Menschenbild / Grundannahme

„Kein Mensch handelt aus Bosheit destruktiv. Jeder macht von sich aus gesehen das Bestmögliche, er handelt so, weil er im Moment nicht anders handeln kann, weil ihm nichts Besseres einfällt. Jedes Verhalten ist immer ein Lösungsversuch, manchmal mit negativen Auswirkungen.“ (Baeschlins, 2001, S.16)

Dies impliziert, dass jedes Handeln einer Person für sie als bestmögliche Variante scheint. Wenn die Handlung „negative“ Konsequenzen hat, wurde das nicht berücksichtigt, nicht als negativer eingeschätzt, als der Zustand vor dieser Handlung oder sie diene dazu, einen bewussten oder unbewussten Zweck zu erfüllen.

Aus dieser Grundannahme entstanden sieben weitere lösungsorientierte Annahmen. Aus Platzgründen werden sie nur kurz erläutert.

- 1.) Probleme sind Herausforderungen, die jeder Mensch auf seine persönliche Art zu bewältigen sucht.
Probleme sind als Lösungsmöglichkeiten zu betrachten, sie bringen verschiedene Varianten und Chancen ins Leben.
- 2.) Alle Menschen wollen ihrem Leben einen positiven Sinn geben und die Ressourcen dazu sind vorhanden.
LOA zeigt nicht nur auf die Ressourcen anstelle von Defiziten, es geht davon aus, dass es Defizite gar nicht gibt.
- 3.) Der Erzählenden / Dem Erzählenden muss sorgfältig zugehört werden.
Der Empfänger (SA/SP) kann erst wissen, was der Sender (Klientin/Klient) gesagt hat, wenn er es gesagt hat und muss dafür zuhören.
- 4.) Der Weg ist motivierender, wenn sich die Beteiligten an Erfolgen und kleinen Schritten orientieren können.
Mit Beteiligten sind Klientinnen/Klienten, deren Umfeld sowie die professionelle Unterstützung betitelt.
- 5.) Nichts ist immer gleich, Ausnahmen deuten auf Lösungen hin.
Keine Situation hat es schon mal gegeben. In jedem Moment gibt es neue Chancen.
- 6.) Menschen beeinflussen und werden beeinflusst.
Ein Teil der Selbsteinschätzung entsteht über die Kommentare der Umwelt.
- 7.) Jede Reaktion ist eine Form von Kooperation, Widerstand auch.
Auch Widerstand ist hilfreich, er zeigt vorhandene Motivation. Es ist eine dargebotene Hand und eine Aufforderung zur Reflexion, ein Feedback.
(vgl. Baeschlins, 2001, S. 17-20)

2.3. Grundlage LOA

Unterstützt durch die Grundannahmen agiert die Methode des lösungsorientierten Arbeitens mit dem Grundgedanken, dass jeder Mensch der Experte für die bestmögliche Lösung seiner eigenen „Probleme“ ist, und er diese findet. SAs/SPs (sowie Therapierende) unterstützen dabei „nur“ den Prozess, welcher die Klientin / der Klient wählt und durchmacht. Es wird bei dieser Form von Unterstützung davon ausgegangen, dass die Ursache des Problems nicht bekannt sein muss, um eine Lösung zu finden.

Dabei handelt es sich nicht um einen antiautoritären Rahmen, in welchem Klientinnen und Klienten nach Wünschen mit völliger Freiheit und ohne Regeln agieren können. Vorgaben und Möglichkeiten einer Organisation (Leitbild, Hausordnungen, personelle Mittel usw.) müssen berücksichtigt und Ziele so gesetzt werden, dass sie einander nicht widersprechen, ansonsten ist eine Triage in eine andere Organisation zwingend.

2.4. Geht nicht allen Handlungen Kommunikation voraus?

Wenn SAs oder SPs intervenieren, basiert dies auf den Grundlagen eines Dossiers und eines oder mehreren Gesprächen mit der Klientin resp. dem Klienten. Das Gespräch ist somit ein wichtiger Faktor bei Hilfsprozessen. Am Anfang, wie auch am Schluss der Entwicklung.

Es sind die Fragen zu klären:

- ∨ Was will die Klientin / der Klient? (Dynamik, Ziel)
- ∨ Was kann sie/er (ist vorhanden)? (Ressourcen)
- ∨ Was ist der nächste Schritt? (Handlung)
- ∨ Wie kann sie/er unterstützt werden? (gemeinsame Intervention)

Dabei ist zu beachten, dass die Antworten „nicht zwischen den Zeilen“ gesucht, sondern explizit angesprochen werden sollen. Das Gespräch als Ursache und die Intervention als Wirkung zu betrachten wäre wenig sinnvoll. Es sind sich gegenseitig beeinflussende Faktoren. Die Kommunikation dient als Bindeglied zwischen der Klientin / dem Klienten und der unterstützenden Handlung für sie/ihn. Sie ist darum ein zwingender und wichtiger Teil der Zusammenarbeit.

(vgl. Baeschlins, 2001, S. 23 + 24)

3. Lösungsorientierte Gesprächsführung

Aufgabe der Gesprächsführung ist das Gespräch so zu lenken, sodass die entscheidenden Punkte angesprochen werden. Bei LOA-basierenden Gesprächen soll mehrheitlich die Klientin / der Klient sprechen. Sie/Er steht im Mittelpunkt und bestimmt möglichst das Thema. Nicht effizient ist ein Gespräch dann, wenn die Gesprächsführung, die/der SA/SP den grösseren Teil der Zeit spricht und (somit) zum Thema wird. Viel sprechen der/des SA/SP ist kontraproduktiv, auch wenn es öffnend scheint. Siehe auch Kapitel „den Spiess umdrehen“ Seite 20.

Die Aufgabe der Leitung im Gespräch ist es, innerhalb des Themas die entscheidenden Punkte zu finden. Mit Hilfe von Fragen und Leitideen wird dies erreicht.

LOA ist grundsätzlich prozessorientiert und lässt Exkurse möglichst zu. Flexibilität der Führung ist darum nötig, da Gespräche nur selten stur nach Plan oder gewünschten Ideen und Vorstellungen verlaufen.

3.1. Suche nach Ressourcen

Für Klientinnen und Klienten ist es wenig motivierend, stets über Defizite nachzudenken, darüber zu sprechen und weil die Arbeit der SAs/SPs darin besteht, die Lösungen zu finden, basiert LOA auf dem ressourcenorientierten Ansatz. LOA geht davon aus, dass jeder Mensch die erforderlichen Ressourcen hat, seine schwierige Lage zu verbessern, oder sich die nötigen Eigenschaften aneignen zu können. Diese werden zum Beispiel in **Ausnahmen** gefunden. Auch bei grossen Schwierigkeiten und gewichtigen Sorgen, haben die Klientinnen/Klienten gute Momente. Diese sind vielleicht selten, aber sie sollten gesucht und geschätzt werden. Diese Momente zeigen sowohl der Klientin / dem Klienten, wie auch der unterstützenden SA/SP, dass es schöne Gefühle gibt und wie sie entstehen, resp. welche Bedingungen erfüllt sein müssen, damit sich die oder der Betroffene wohl, zufrieden oder glücklich fühlt.

Schwierig ist es, Positives zu finden, wo nichts Positives zu sein scheint. Respektive schwieriger scheint es Positives zu finden, wo nichts Positives ist.

Aber z.B. durch Umdeutung (reframing) kann sich dies ändern. Hat doch die schlechte Seite meist auch eine Gute.

Beispiele:

Aus: „Mein Sohn ist faul.“ wird: *„Mein Sohn teilt seine Kräfte ein und überfordert sich nicht.“*

Aus: „Ihr Kind macht die Hausaufgaben nie.“ Wird: *„Ihr Kind hat neben der Schule noch andere Interessen...“*

(vgl. Baeschlins, 2001, S. 20 - 23)

3.2. Wertschätzung

Wertschätzung unterstützt die Zusammenarbeit und die betroffenen Klientinnen und Klienten.

Laut Baeschlins ist es sogar (Zitat, 2001): „die Voraussetzung für menschliches Zusammenleben, zwischen Individuen und auch zwischen Gemeinschaften.“ (vgl. S. 23).

Nicht nur gegenüber einer Person, auch gegenüber ihren Handlungen. Mit der Grundannahme 2) *Jeder Mensch möchte seinem Leben einen positiven Sinn geben* (siehe Seite 9) wird verwiesen auf die Tatsache, dass jede Person ihr Werk schätzen möchte.

Beispiel:

Aus: „Ihr Kind hat neben der Schule noch andere Interessen.“ Wird: *„Ihr Kind hat neben der Schule noch weitere tolle Interessen und diese verfolgt Peter mit Kopf und Herz.“* (Wichtig: authentische Kommunikation, unter Ehrlichkeit, siehe Seite 19).

Dieser Satz lautete ursprünglich: „Ihr Kind macht die Hausaufgaben nie.“

(vgl. Baeschlins, 2001, S. 23)

3.3. Fragen

Wichtig ist, was die Klientin bzw. der Klient möchte. Darum ist das Formulieren geeigneter Fragen ein zentrales Mittel des lösungsorientierten Sprechens.

Wer sich an anderes gewohnt ist, wird den potentiellen Übergang nicht als einfach empfinden. Es kann gelernt und geübt werden. Je mehr Erfahrung und Übung SAs und SPs darin haben, umso einfacher werden die hilfreichen Fragen gefunden. Folgend werden verschiedene Möglichkeiten von Fragen erläutert, die bei Gesprächen unterstützen.

3.3.1. Einstiegsfrage

Da es sich um die Person gegenüber (Klientin/Klient) handelt, soll der Inhalt eines Gespräches möglichst von ihr bestimmt werden. So könnte eine mögliche Einstiegsfrage für ein Gespräch lauten: *„Was würdest du heute gerne besprechen? Was sollte dabei*

besonders beachtet werden und was sollte am Schluss des Gespräches sein, dass du sagen kannst, es hat sich gelohnt?“

Mit dieser Frage, wird der Klientin / dem Klienten gezeigt, dass es auf sie/ihn ankommt, dass ihr/sein Interesse wichtig ist und dass sie/er auch das Ziel bestimmen kann. Nach der Sitzung kann damit bestimmt werden, ob das Ziel erreicht wurde, warum eventuell nicht und was das nächste Mal anders gemacht werden kann, damit das Gesprächsziel erreicht wird. Ist ein Thema vorgegeben, wird dies erwähnt und erklärt, damit der Pflichtinhalt nicht umgangen wird.

(vgl. Baeschlins, 2001, S. 25)

3.3.2. Wunderfrage

Je länger eine Klientin / ein Klient in Betreuung und mit einem Problem vertraut ist, umso schwieriger ist es für sie/ihn, die Wirklichkeit ohne das Problem vorzustellen. Dies ist jedoch eine sinnvolle Vorstellung, da dies das Ziel der Intervention(en) ist. Somit wäre eine mögliche Wunderfrage: *„Wenn du nun einschlafen würdest und sich das Problem beim Schlafen durch ein Wunder gelöst hat. An was würdest du nach dem Aufwachen merken, dass das Wunder geschehen ist?“*

Oder (falls es sich um eine unerwünschte Eigenschaft einer Person handelt):

„An was würde dein Lebenspartner / dein Umfeld merken, dass das Wunder geschehen ist?“

(vgl. Baeschlins, 2001, S. 25)

Es ist zu beachten, dass der Person keine Illusion von einem Wunder gemacht werden soll. Sinn der Frage ist ein potentiell Ziel zu finden. Um den Prozess und den aktuellen Stand zu bestimmen, kann dann zum Beispiel mit einer Skalafrage weitergemacht werden.

3.3.3. Skalafrage

Wie erwähnt kann damit der aktuelle Stand gefunden werden. Es ist eine subjektive Einschätzung der Klientin / des Klienten, wo sie/er sich einschätzt.

Ein Beispiel:

„Stelle dir eine Skala von Null bis Zehn vor. Null steht für den tiefsten Punkt und Zehn für den Zustand, in dem das Problem ganz gelöst ist. Wo stehst du zurzeit auf dieser Skala?“

Wichtig ist die Tatsache, dass Skalawerte subjektiv sind. Es gibt kein Richtig oder Falsch. Bemerkungen wie: *„Also auf acht kannst du sicher noch nicht sein, höchstens auf vier...“* sind kontraproduktiv und basieren auf der Einschätzung der/des SAs/SPs. Es wird nach der subjektiven Einschätzung der Klientin / des Klienten gefragt.

Das Ziel dieser Fragen ist nicht eine möglichst hohe Wertung, sondern den Prozess und die Entwicklungsmöglichkeiten zu finden. Skalafragen sind meist kein Schluss, sondern ein Anfang von weiteren Fragen und einem Prozess.

(vgl. Baeschlins, 2001, S. 26)

3.3.4. Zwischen Fragen und Würdigung

Der aktuelle Stand soll gewürdigt werden, ähnlich der Wertschätzung (siehe Seite 12). Es gibt der Klientin / dem Klienten Hoffnung, unabhängig der Höhe des Wertes. Antwortet die betroffene Person auf die Skalafrage mit fünf, könnte dies zum Beispiel wie folgt gewürdigt werden:

„Wow, das ist ja schon die Mitte. Wie hast du das geschafft? Woran erkennst du, dass du so hoch bist?“

Mit der ersten erhaltenen Antwort sollte sich die/der fragende SA/SP nicht zufrieden geben, sondern weiterfragen mit *„und woran/was noch?“*. Möglicherweise werden positive Aspekte aufgezählt, die der Klientin / dem Klienten bewusst werden lassen, welche Möglichkeiten, Potentiale und Fähigkeiten vorhanden sind. Diese werden ihr/ihm deutlich und sie werden von der Person selbst erwähnt, was die Bewusstheit dafür mehr unterstützt, als wenn es ihr/ihm gesagt werden würde (siehe auch „Fragen statt sagen“, Seite 17).

(vgl. Baeschlins, 2001, S. 26)

3.3.5. Zufriedenheitsfrage

Wie schon geschrieben, soll der Klientin / dem Klienten kein Wunder versprochen, oder Erwartungen daran geweckt werden. Das Leben ist ein Weg mit mehr oder weniger grossen Hindernissen. Es wäre eine Irreführung, wenn Klientinnen und Klienten etwas anderes vermittelt werden würde.

Es ist nicht zu erwarten, dass alles perfekt wird. Das soll allen betroffenen Parteien bewusst sein. Es ist zu klären, mit welchem Stand in der Skala die Klientin / der Klient zufrieden leben kann.

Beispiel:

„Wunder gibt es in Wirklichkeit selten bis nie. Wo müsstest du auf der Skala stehen, dass du sagen kannst (hier kein Konjunktiv verwenden): ‚So gefällt mir mein Leben und die Situation ist kein Problem mehr.‘?“

(vgl. Baeschlins, 2001, S. 26)

An dieser Stelle dürfen Schlüsselwörter der gefragten Person gewählt werden, wenn diese bekannt sind (siehe auch Seite 20, „Sprache des Klienten verwenden“).

Annahme, die Person antwortet mit neun, sollte nicht versucht werden, die vier Stufen mit einer Intervention direkt zu erreichen.

3.3.6. Entwicklung in kleinen Schritten

In den wenigsten Fällen wird ein direkter Sprung möglich sein, vom momentanen Zustand bis zur Zufriedenheit. Wieder können mit der Skala die Teilschritte gefunden und damit geplant werden.

Beispiel:

„Auf dem Weg zur Zufriedenheit, ist die nächste Stufe die sechs, was wäre anders, wenn du auf Punkt sechs wärst? Was können wir tun, um dahin zu kommen? Was wird sich in deinem Umfeld wie verändern, wenn du da bist?“

(vgl. Baeschlins, 2001, S. 26)

3.3.7. Skalen ohne was-wäre-wenn

Skalen können auch ohne was-wäre-wenn-Vorstellungen gemacht werden. Wenn beispielsweise Zustände gefunden werden wollen.

Beispiel:

„Wie hoch schätzt du den Wunsch deines Vaters ein, dass du wieder nach Hause kommst? Bei der Skala von Null bis Zehn, wenn Zehn das Höchste ist, dass du dir vorstellen kannst.“

Hier geht es um eine Aufnahme. Weitergemacht werden könnte mit einer zirkulären Frage:

„Welchen Wert würde echt dein Vater auf der Skala geben?“

Bei allen Zirkulärfragen (nicht nur bei der LOA-Gesprächsführung) entsteht nicht nur eine eventuelle Information der dritten Person (Achtung: die Aussage des Vaters wäre ev. ganz anders), sondern auch eine Information über die Beziehung zwischen den beiden Personen.

Und weiter könnte nach dem Unterschied gefragt werden:

„Warum denkst du, dass dein Vater einen anderen Wert auf der Skala hat? Wie erklärst du dir das?“

Hier lassen sich wertvolle Informationen finden, die der Klientin/dem Klienten (meist) vorstellbar und **konkret** sind.

Beispiel: das gefragte Kind sagt acht und denkt, dass der Vater fünf sagen würde. Konkret könnte die nächste Frage lauten:

„Hast du denn Eigenschaften, von denen dein Vater nichts weiss? Könntest du ihm etwas/das zeigen, dass er auch auf die acht kommen würde?“

Oder die umgekehrte Situation, das Kind sagt fünf und denkt der Vater sagt acht:

„Wie könntest du denn auch auf die acht kommen? Was könnte dein Vater machen, dass dies so wäre? Und was könntest du tun, damit dein Vater seinen Teil beiträgt?“

Wie bei der Zufriedenheitsfrage erwähnt, könnte weiter gefragt werden, ob es auf die neun gehen soll, und wie, wenn dies als Ziel gewünscht ist.

(vgl. Baeschlins, 2001, S. 27)

Wird mit Kindern gearbeitet, eignen sich Zahlen ev. weniger als konkret sichtbare Grössen, wie zum Beispiel unterschiedlich grosse Bälle. Oder es kann mit Turmbauten und somit mit Etagen gearbeitet werden. Der Phantasie sind hier keine Grenzen gesetzt.

Auch bei Erwachsenen wäre der Einsatz eines solchen Mittels legitim, wenn es den Prozess unterstützt.

(vgl. Steiner und Berg, 2009, S. 133)

3.3.8. Fragen nach Ausnahmen

Oft werden von Klientinnen und Klienten generalisierende Ausdrücke verwendet, um schwierige Situation zu beschreiben.

„Einfach alles ist immer langweilig“.

Solche Aussagen sind zu differenzieren. Die aussagende Person lügt nicht, aber sie unterscheidet nicht. Meist hat sie zwischenzeitlich etwas (ev. etwas Kleines), das sie spannend findet, sie interessiert. Diese Ausnahmen sind zu finden. Es muss nicht mühsam nach Lösungen gesucht werden, wenn sie schon vorhanden sind. Die Klientin / Der Klient kennt sie. Es könnte so danach gefragt werden:

„Wann hat dir denn das letzte Mal etwas gefallen? Wann geht dir denn die Zeit schnell vorbei? Was fandest du spannend in der letzten Woche? (Wenn schon Informationen vorhanden sind, können diese auch als Hinweis genommen werden) Hast du nicht Eishockey geschaut letzten Freitag? Wie fest hat dich das interessiert?“

Bei solchen Fragen soll darauf geachtet werden, dass sie nicht manipulierend wirken.

Wenn etwas gefunden wird, kann damit weitergemacht werden.

Es geht nicht darum, zu zeigen, dass die Klientin bzw. der Klient zwischendurch auch mal etwas hat, was sie/er kurzweilig findet, sondern etwas zu finden, das sie/er mehr machen könnte. **Was gut tut, tue...**

(vgl. Baeschlins, 2001, S. 27 + 28)

3.3.9. Überlebensfrage / Silberstreifen am Horizont

Ist eine Klientin / ein Klient in einer sehr schwierigen Situation und Lösungsmöglichkeiten scheinen kaum vorhanden, werden Grundmotivationen gesucht. Dann eignen sich Skalafragen weniger. Eine gute Alternative bietet die „Überlebensfrage“.

Beispiel:

„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?“

Mit dieser Frage wird Verständnis gezeigt und der Mut der Klientin / des Klienten gegenüber wird gewürdigt. Das fördert auch das weitere Gespräch. Unterstützt werden, könnte dies zusätzlich mit Aussagen wie: *„Ich finde es zeigt viel Verantwortung, dass du hierher gekommen bist“*.

So werden Ressourcen, Motivation(en) und ev. Wünsche gefunden, mit denen gearbeitet werden kann. Es sind meist die wichtigsten Inhalte im Leben der Klientin / des Klienten, z.B. die Familie, eine Beziehung, die Gesundheit...

Darauf kann eingegangen werden. Die Person sieht einen vorhandenen Silberstreifen am Horizont. Daraus wird die nötige Kraft geschöpft die nötige Zuversicht, alle weiteren Ziele und Schritte in Angriff zu nehmen.

(vgl. Baeschlins, 2001, S. 28)

3.3.10. Fragen statt sagen

Fragen wirken oft zielgerichteter (Ziel einer Aussage ist die Aufnahme und das Verstehen davon) als eine Aussage, weil sich die befragte Person mit der Frage und der Antwort auseinandersetzt. Und bietet Möglichkeiten, Raum zu nehmen, für weitere Interaktionen.

Beispiel: Ein Kind malt ein schönes Bild.

Wird ihm gesagt: „das ist ein schönes Bild“ oder „das hast du aber schön gemalt.“, wird es sich freuen.

Mit einer Frage aber, wird dem Kind eine gute Möglichkeit gegeben, sich (noch mal) mit dem Bild auseinander zu setzen / sich mit dem Bild zu identifizieren.

„Wie hast du das so schön gemacht/gemalt?“

Es schaut sich das Bild an, wird sich seinen Stärken bewusst und gibt Antwort. Ev. erklärt es noch: „... und das ist mein Hund Pluto und das der Weiher neben unserem Haus, an dem wir jeweils spazieren gehen...“ selten ein ungewünschter Effekt, und bei schwer zugänglichen Klientinnen/Klienten vielleicht eine gute Möglichkeit für eine weitere Interaktion.

Ein anderes Beispiel:

Eine Klientin / Ein Klient trifft bewusst eine schwierige Entscheidung, bei welcher sie/er nicht sicher wirkt. Eine mögliche (bestärkende) Frage dafür wäre:

„Welche guten Gründe hattest du dafür?“ anstelle von „Dafür gab es ja gute Gründe.“

Die Erwähnung der guten Gründe unterstützt die Wahl und somit die eigene Handlung der Person.

3.3.11. Diverse Fragen

Nach Erläuterung verschiedener Frageformen, gibt es noch weitere Möglichkeiten Fragen anstelle Aussagen zu platzieren. Auch bei nicht geplanten Gesprächen können Gelegenheiten entstehen hilfreiche Fragen zu stellen.

Verschiedene Beispiele:

Verführerische Fragen: *„Wie wäre es, wenn du dich mal ganz anders kleiden würdest?“*

Wie-kommt-es Fragen an Stelle von warum: *„Wie kommt es, dass du gerade dieses Buch am lesen bist?“*

Nimm-an Fragen: *„Nimm an, dein Chef würde dich loben für die gemachte Arbeit, was würde das für dich bedeuten?“*

Unterschieds Fragen: *„Was für einen Unterschied würde es machen, wenn du mehr Freizeit hättest?“*

Statt-dessen Fragen bei nicht-mehr-Zielen: *„Was wirst du statt dessen tun, wenn dich dein Bruder nervt?“* Anstelle von: *„Du solltest deinen Bruder nicht schlagen, wenn er dich nervt.“*

(vgl. Baeschlins, 2001, S. 30)

Auch bei der LOA-Gesprächsführung geben offene Fragen mehr Raum für Antworten, als geschlossene.

3.4. Hilfreiche Fähigkeiten

Beim lösungsorientierten Sprechen gibt es unterstützende Fähigkeiten. Sind sie nicht oder wenig vorhanden, können sie trainiert werden. Vor allem jahrelang praktizierte Mechanismen sind schwierig ab- resp. umzugewöhnen. Zitat von Insoo Kim Berg: „Practice slowly, steadily, patiently“ (praktiziere langsam, unentwegt, geduldig) (vgl. Baeschlin 2001 S. 30).

3.4.1. Ehrlichkeit

Ein wichtiger Aspekt, authentischer Kommunikation. Auch aus moralischer Sicht, haben es Klientinnen und Klienten verdient, dass ihnen mit Ehrlichkeit entgegen getreten wird. Wird etwas vorgespielt, wirkt die/der SA/SP nicht authentisch, was meist (bewusst oder unbewusst) wahrgenommen wird. Neben dem Misstrauen, welches für eine funktionierende Zusammenarbeit sehr hinderlich ist, ist es auch für die/den SA/SP schwierig. Es benötigt Kräfte und Ressourcen beider Seiten.

3.4.2. Nichtwissen und zuhören

Man kann nicht wissen, was die Person gegenüber sagt, bevor sie es gesagt hat!

Erfahrungen sind in Gesprächen beim Prozess der Lösungsfindung eher hinderlich, weil sie unterstützen, beim Nicht-zuhören. Jegliche SAs/SPs die zuhören (auch Therapierende usw.) werden dazu verleitet, Erfahrungen aus früheren Gesprächen einzubeziehen, die nicht bestätigt werden würden. Professionelles Handeln bedeutet, jeder Klientin und jedem Klienten aufmerksam zuzuhören. Die Klientin / der Klient wird das Interesse merken und wird darin bestärkt, dass sie/er wahr- und ernst genommen wird.

Meist wird von Klientinnen und Klienten eine Veränderung erwartet und durchgemacht, welche zugelassen werden muss. Wird stets nur gehört, was die Erfahrungen zeigen, hat sie/er die Möglichkeit zur Veränderung/Verbesserung nicht.

(vgl. Baeschlins, 2001, S. 30 + 31)

Vergleichbar ist dies mit einer self-fulfilling prophecy (selbsterfüllende Prophezeiung), bei der davon ausgegangen wird, dass die Veränderung nicht durchgemacht wurde/wird/werden kann.

(Siehe auch ersten Teil der Grundannahme Nummer 5: *Nichts ist immer gleich...* Seite 9)

3.4.3. Schweigen

Herrscht in einem Gespräch Stille, ist dies meist unangenehm für die/den SA/SP. Sie/Er ist verunsichert, ob die falsche Frage gestellt wurde. Von Schuldgefühlen gedrängt, möchte

eine bessere Frage gestellt werden, oder es folgt eine Rechtfertigung. Diese Rettungsaktionen sind meist unnötig und störend. Fragen, welche zum Denken anregen sind oft effektiv und bringen somit die Parteien weiter. Mit einem „Ich weiss nicht“, „keine Ahnung“ oder „ist egal“ sollte sich die/der zuhörende SA/SP nicht gleich zufrieden geben, sondern auf mehr Informationen warten. Nach Forschungen ist es den meisten Menschen nach fünf Sekunden des Schweigens unwohl. Anstelle von Unbehaglichkeit, sollte der Stolz über eine gute Frage herrschen und gewartet werden. 10, 20 oder 30 Sekunden. Die/der Fragende darf sich überraschen lassen von den kreativen Ideen und Antworten, die die Klientin / der Klient nach der Denkpause geben wird.

(vgl. Baeschlins, 2001, S. 31 + 32)

3.4.4. Sprache des Klienten verwenden

Schlüsselwörter der Klientin bzw. des Klienten sollen aufgenommen werden. Interesse und Aufmerksamkeit können und sollen nonverbal und paraverbal signalisiert werden. Eine Aussage zu wiederholen ist nicht nötig, ausser es handelt sich um eine Bestätigungsfrage, dass das Gehörte auch richtig aufgenommen wurde. Mit den Schlüsselwörtern wird der Prozess der Entwicklung und Veränderungen gesucht.

Beispiel:

Klientin/Klient: „Mein Leben ist ein Chaos“. Aus dieser Aussage geht das Schlüsselwort Chaos hervor.

Die Formulierung der/des SA/SP: „Ich merke, ihr Leben ist grosses Chaos.“ ist nicht förderlich. Lösungsorientierte SAs/SPs würden zum Beispiel weiterfragen mit: „*Ein Chaos? Wie würde es denn aussehen, wenn es kein Chaos wäre?*“ (und weiter: „*Was könnten wir als kleinen Schritt ändern, dass es kein Chaos mehr wäre?*“, oder die Skalafrage zur Hilfe nehmen).

Es ist hilfreich Schlüsselwörter zu wiederholen, nicht aber die ganze Aussage zu repetieren.

(vgl. Baeschlins, 2001, S. 32)

3.4.5. Den Spiess umdrehen / Verantwortung abgeben

Viele Klientinnen und Klienten erwarten, dass die/der SA/SP die Lösung des „Problems“ finden muss. Sieht die/der SA/SP das auch so, wirkt sich das kontraproduktiv auf den Entwicklungsprozess aus. Die Klientin / Der Klient wird passiv und bei der/dem SA/SP sind die Erwartungen so hoch, dass sie/er meist rekapitulieren muss. Was für alle Parteien negative Konsequenzen hat.

Klagt eine Klientin / ein Klient, über ihre/seine schwierigen Lebensverhältnisse, ist es sinnvoll Verständnis zu zeigen, ohne zu kritisieren und es ist zu versuchen, das Gefühl der

Machtlosigkeit durch Motivation und dem Bewusstsein von Kompetenzen zu ersetzen. Es sollen, unterstützt durch Fragen, von der Klientin / dem Klienten Chancen und Möglichkeiten gefunden werden.

Es soll klar bestimmt werden, was die Klientin bzw. der Klient und was die/der SA/SP zu tun hat, damit das Ziel erreicht werden kann.

(vgl. Baeschlins, 2001, S. 32 + 33)

3.5. Zusammenfassungen

Wer gut zuhört, kann repetieren. Repetiert werden sollen nicht die Probleme, sondern die Fakten und die Gefühle werden. Die Klientin / Der Klient hat so die Bestätigung, dass sie/er richtig verstanden wurde, und könnte die Informationen noch korrigieren, falls von der / von dem SA/SP etwas falsch wahrgenommen worden ist. Dies ist für beide Seiten eine wichtige Bestätigung. Ausserdem wird der Klientin / dem Klienten gezeigt, dass die/der SP/SA ihre/seine Haltung (vor allem bei Gefühlen) würdigt.

(vgl. Baeschlins, 2001, S. 33 + 34)

3.5.1. Denkpause

Für die Zusammenfassung lohnt es sich eine Denkpause zu machen. Mental soll die/der SA/SP das Gehörte repetieren und reflektieren, um die Zusammenfassung zu formulieren. Die Klientin / der Klient gegenüber wird merken, dass sich die Gedanken um das Gespräch und um sie/ihn drehen und dies als Wertschätzung anerkennen.

(vgl. Baeschlins, 2001, S. 30)

3.5.2. Anerkennung

Mit der Annahme, dass jeder Mensch seinem Leben einen positiven Sinn geben will, ist ersichtlich, dass dies auch die Klientin / der Klient gemacht/versucht hat. Mit dem Bewusstsein über bereits Geleistetes und Erreichtem soll dafür Anerkennung gezeigt werden. Es hilft bei der nötigen Positiv-Einstellung der/dem SA/SP und der gegenseitigen Beziehung.

(vgl. Baeschlins, 2001, S. 29)

3.6. Komplimente

Auf Ressourcen abgezielt platzierte Komplimente können die Klientin bzw. den Klienten zusätzlich motivieren. Positives soll gelobt werden. Nicht nur erreichte Ziele und Teilziele, auch kleine Schritte beim Prozess. Für Klientinnen und Klienten, wie auch für SAs und SPs sind solche Kleinigkeiten nicht leicht ersichtlich, aber sie sind wichtig. Es soll versucht werden, solche Verbesserungen wahrzunehmen und entsprechend zu kommunizieren.

Dabei geht es nicht um Aufmunterung. Es sind förderliche Fakten, welche von einer Fachperson wahrgenommen werden.

Losgelöste, oberflächliche Komplimente (z.B. „schöner Pullover“) haben keinen fachlichen Aspekt. Was nicht negativ ist, aber entsprechend realisiert werden sollte.

(vgl. Baeschlins, 2001, S. 34)

3.7. Anregung

Am Ende eines Gespräches kann eine Anregung mitgegeben werden. Der Sinn davon ist, der Klientin / dem Klienten einen Tipp zu geben, oder ein Experiment vorzuschlagen. Während dem Gespräch wurden mögliche Ideen dazu gesammelt. Diese oder eine davon kann der Person mitgegeben werden. Es soll etwas Kleines für einen kurzen Zeitraum (einige Tage) sein. Es sollte sich um einen Vorschlag handeln, dessen Erfolgchancen hoch sind. Oder es kann eine Beobachtungsaufgabe sein.

Zum Beispiel: *„Schau, wie sich deine Schwester verhält, wenn du sie auf der Skala auf sieben schätzt.“*

(vgl. Baeschlins, 2001, S. 29)

4. Anwendungsbeispiel Oasengespräch

4.1. Einleitung

Ein konkretes Gespräch (ein Beispiel aus der Sozialpädagogik) ist das unten aufgeführte Oasengespräch. Warum Oase? Weil ein Einzelgespräch in Ruhe, ohne besondere Vorkommnisse wie eine Oase im Alltag wirken kann. Die Oasengespräche werden möglichst regelmässig, in kurzen Zeitabständen (ca. ein bis drei Wochen) zwischen der Klientin / dem Klienten und ihrer/seiner Bezugsperson durchgeführt. Der Inhalt wird zu Beginn des Gesprächs durch die Klientin / den Klienten bestimmt (ist jedoch spontan änderbar). Sinn des Gespräches ist, dass die/der SP sich Zeit nehmen kann, zuzuhören und so einen Rahmen bietet, in dem die Klientin / der Klient klar im Mittelpunkt steht mit ihren/seinen Bedürfnissen, Anliegen, Befindlichkeiten und/oder Gefühlen.

Auf die Einstiegsfrage *„Über was möchtest du sprechen, damit du sagen kannst, das Gespräch hat sich für dich gelohnt?“* Kommt bei den ersten Oasengesprächen oft „ich weiss nicht, egal...“ Dies ist ein wertvolles Indiz, das zeigt, die Bewusstheit für die eigene Zentralisierung ist (noch) wenig vorhanden. Die Klientin / der Klient ist es eher gewohnt, dass ihr/ihm gesagt wird, was zu tun ist. Die Bewusstheit für die eigenen Ziele und Wünsche, wird durch diese Gespräche gefördert. Die Klientin / Der Klient kann in diesen Gesprächen über die Zukunft sprechen und/oder seine gemachten Handlungen reflektieren. Dabei werden die Mitteilungen von der/dem SP aufgenommen, ohne sie zu beurteilen, oder zu kritisieren. Das ist eine hohe Anforderung an die/den SP. Was sich aber lohnt, da diese Interaktionen oft wertvoll das Vertrauen und somit die Zusammenarbeit unterstützen. Die Oasengespräche dienen nicht der Planung, es werden keine Ziele festgelegt und im Alltag wird danach (wenn überhaupt) nur positiv auf die Themen der Gespräche verwiesen, anderes wäre sehr kontraproduktiv für das aufgebaute Vertrauen. Da während solchen Gesprächen kein Protokoll geführt wird, kann es auch gut draussen bei einem Spaziergang durchgeführt werden. Wichtig ist dabei nur, wo sich die Klientin / der Klient und die/der SP wohl fühlen.

(vgl. Baeschlins, 2001, S. 45 + 46)

Im aufgeführten Beispiel kommen die erwähnten Fähigkeiten, Wertschätzungen und Fragen zur Anwendung.

4.2. Gespräch

Das Beispiel aus dem Buch „**Einfach, aber nicht leicht**“ (Baeschlins, 2001, S. 47 – 51):

„Die Sozialpädagogin R. sprach mit dem Jugendlichen H.

1. R: „Weisst du eigentlich, was die Idee des Oasengesprächs ist?“
2. H: „Nicht genau.“
3. R: „Gut, dann will ich es dir erklären. Wir machen mit allen Schülern Oasengespräche, etwa alle drei Wochen. In diesen Gesprächen geht es darum, herauszufinden, was du willst, was dir wichtig ist und wie es dir hier geht. Du bestimmst also das Thema. Ich höre zu, stelle Fragen. Die Gespräche sollen uns helfen, herauszufinden, was dir hier gefällt und was du selbst alles gut machst, was du für deine weitere Entwicklung brauchst und wie wir dich unterstützen können. Wenn du ein Anliegen hast, kannst du es hier bringen. Das Gespräch dauert etwa eine halbe Stunde. Dann mache ich eine Pause, um mir zu überlegen, was mich am meisten beeindruckt hat an deinen Ausführungen und ich gebe dir dann eine Rückmeldung und vielleicht einen Tipp oder eine Anregung. Ist das gut so?“
4. H: „Ja.“
5. R: „Also, worüber müssten wir jetzt sprechen, damit du, wenn du ins Werken gehst, sagen kannst, dass es sich für dich gelohnt hat, die Mittagspause mit mir zu verbringen?“
6. H: „Hmm, weiss nicht.“
7. R: „Gibt es etwas, was dir wichtig ist und du jemandem erzählen möchtest?“
8. H: „Nein, eigentlich nicht, es geht mir gut.“
9. R: „Also, erzähl einmal davon.“
10. H: „In der Schule geht es gut und da auch, manchmal ist es mir langweilig.“
11. R: „Was heisst, da geht es mir gut?“
12. H: „Mit den Mitarbeitern hier im Haus.“
13. R: „Mit allen?“
14. H: „Ja mit allen.“
15. R: „Sehr schön, manchmal etwas langweilig?“
16. H: „Ja, zB. gestern, wenn ich mit dem Wochenziel in der Schule fertig bin und die andern noch im Schulzimmer arbeiten.“
17. R: „Was machst du dann, wenn es dir langweilig ist?“
18. H: „Draussen Basketball und im Zimmer lesen.“
19. R: „Was liest du?“
20. H: „Den Spick.“
21. R: „Liest du gern?“
22. H: „Eigentlich nicht, aber hier ist es anders.“

23. R: „Es ist sowieso einiges anders seit du hier bist. Früher bist du rausgeflogen aus der Schule und von der psychiatrischen Station haben wir auch keinen guten Bericht über dich erhalten. Und jetzt ist plötzlich alles anders?“
24. H: „Ja, schon.“
25. R: „Ich versteh das gar nicht, wie kommt es, dass alles anders ist?“
26. H: „Hier werde ich gefördert.“
27. R: „Was heisst das?“
28. H: „Man erklärt mir die Sachen und sagt nicht, dass ich blöd bin.“
29. R: „Kannst du mir ein Beispiel geben, damit ich verstehe?“
30. H: „Man erklärt mir, wenn ich frage, man hat Zeit, man glaubt, dass ich es schaffe.“
31. R: „Was sagen die Mitarbeiter anstatt „du bist blöd“?“
32. H: „Sie zeigen mir, wenn ich Fehler mache, was ich anders machen kann und sagen nicht, ich sei blöd.“
33. R: „Was ist sonst noch anders?“
34. H: „Es ist einfach anders, wie wenn ich ganz neu begonnen hätte.“
35. R: „Hat es früher auch Situationen gegeben, wo du so gut gearbeitet hast, zB. in der Grundschule?“
36. H: „Ja schon, aber nur kurze Zeit, vielleicht eine halbe Stunde oder so.“
37. R: „Überrascht dich das nicht, dass es soviel besser geht, hast du das erwartet?“
38. H: „Ja, weil ich hierher kommen wollte.“
39. R: „Wie hast du gemerkt, dass es dir hier besser gehen wird?“
40. H: „Weiss nicht, einfach... vielleicht Wanda, der Hund oder die Katzen, weil es so familienmässig ist und klein, es gefällt mir einfach hier.“
41. R: „Schön, dann schlage ich dir eine Skala vor. 10 auf der Skala bedeutet, ich habe die Ziele, die wir im Aufnahmevertrag festgelegt haben alle erreicht und 0 bedeutet das Gegenteil.“
42. H: „Es waren verschiedene Ziele, ich glaube es waren 3.“
43. R: „Ok, dann machen wir drei Skalen, kannst du die drei Ziele nennen?“
44. H: „Nicht mehr genau, das erste war die Schule, das zweite Ideen einbringen und das dritte, die Mitschüler positiv beeinflussen.“
45. R: „Nehmen wir zuerst das Schulziel, wie haben wir das formuliert?“
46. H: „Besser konzentrieren... und...“
47. R: „Es war nicht nur das, ich glaube, es hiess noch dranbleiben und fragen. Also auf dieser Schulskala, 10 bedeutet alles erreicht, wo bist du jetzt?“
48. H: „Auf 9.“
49. R: „Gut, das ist sehr hoch.“
50. H: „Ja in Bezug zu früher ist die Verbesserung auch gross oder ist es nicht so gemeint?“

51. R: „Wir meinen nicht im Vergleich zu früher, sondern in Bezug auf dein gesetztes Ziel, das Ziel „wenn erreicht“, wäre 10 auf der Skala.“
52. H: „Ok, dann bin ich auf 7, ich könnte noch mehr.“
53. R: „Was müsste dann sein, dass du höher kommst?“
54. H: „Schwerer Stoff und mehr.“
55. R: „Und was würdest du machen, dass du das bewältigst?“
56. H: „Einfach wie bisher und mehr an den Wochenenden arbeiten, wenn ich zu Hause bin.“
57. R: „Was würde deine Mutter sagen, was anders ist?“
58. H: „Weiss nicht.“
59. R: „Merkt sie nichts?“
60. H: „Doch.“
61. R: „Was würde sie sagen, was sie sieht?“
62. H: „Sie sieht mich am Wochenende für die Schule arbeiten, das habe ich noch nie gemacht.“
63. R: „Und jetzt zu den zwei andern Skalen.“ (auf die Wiedergabe dieses Gesprächsteils wird verzichtet)
64. R: „Jetzt frage ich dich noch eine andere Skala. Auf dieser Skala ist die 10: ich bin todsicher, dass ich die 7 auf der Schulskala bis zu den Sommerferien halten kann.“
65. H: „10.(nach Pause)... das ist vielleicht etwas krass.“
66. R: „Was gibt dir die Sicherheit, dass dir das gelingt?“
67. H: „Ich will etwas erreichen hier und wenn ich etwas will, dann mach ich es auch.“
68. R: „Schön, bevor ich jetzt eine Pause mache, um mir alles was du gesagt hast nochmals durch den Kopf gehen zu lassen, frage ich dich: Gibt es noch etwas, das du noch zur Sprache bringen möchtest?“
69. H: „Nein.“
70. R: „Gut, dann mache ich eine Pause, du kannst hier bleiben, machst es dir bequem bis ich zurückkomme.“
71. H: „Wie lange dauert es?“
72. R: „Etwa 5 Minuten.“
73. nach der Pause
74. R: „Ich habe mir alles, was du gesagt hast, nochmals durch den Kopf gehen lassen und ich bin beeindruckt, dass du auf der 10 bist und überzeugt, dass du es schaffst. Du sagst das auf eine Art, die keine Show ist, was wir auch schon erlebt haben. Du machst das auf eine souveräne Art, d.h. nicht ohne dich anzustrengen, aber ruhig und klar. Es bestätigt, was die andern Mitarbeiter über dich sagen: „Da ist einer, der will wirklich ran“. Im Moment sehen wir nichts, was uns den Eindruck gibt, dass es nicht klappen soll. Ich finde es gut, dass du zufrieden bist, wo du auf den Skalen bist,

das ist extrem wichtig. Ich gebe dir einen Tipp: Beobachte dich selber und überlege dir jeweils abends im Bett, wo du dich am heutigen Tag auf den 3 Skalen befindest, mach das, wenn du Lust hast. Ich freue mich auf das nächste Gespräch, ich werde dir am Anfang wieder die gleiche Frage stellen: Worüber willst du sprechen, dass sich das Gespräch für dich gelohnt hat, diese Frage werde ich jedes Mal stellen, so dass du immer weisst, dass du das bringen kannst, was für dich wichtig ist.“

4.3. Erläuterung des Gespräches (Verweise auf Theorie)

Zeile(n):	Inhalt:
1-4	Orientierung des Klienten
5-7	Klient als Mittelpunkt des Gespräches
8-14	„Zwischen Fragen und Würdigung“, siehe Theorie dazu Seite 14
15	kleiner Input, in Form einer Frage.
16-22	„Zwischen Fragen und Würdigung“, siehe Theorie dazu Seite 14
23	„Wertschätzung“, siehe Theorie dazu Seite 12
25-40	„Fragen statt sagen“, siehe Theorie dazu Seite 17
ab 41	Skalafragen ohne was-wäre-wenn, siehe Theorie dazu Seite 15
49	Deutliche Wertschätzung, siehe Theorie dazu Seite 12
57	Zirkuläre Frage, über Mutter
58-61	„Zwischen Fragen und Würdigung“, siehe Theorie dazu Seite 14
63-67	erneute Aufnahme mit/der Skalafragen
70	Einleitung: Zusammenfassung
74	Zusammenfassung, siehe Theorie dazu Seite 21 <ul style="list-style-type: none">• Wertschätzung („...überzeugt, dass du es schaffst“, „kein Grund warum es scheitern soll“)• Anregung / Tipp (Tageswertung der 3 Skalen), siehe Theorie dazu Seite 22• Ausblick (Freude) auf nächstes Gespräch

Wenn nicht jedes Oasengespräch inhaltlich viel für das Vertrauen und die Klientin / den Klienten beiträgt, hat es doch wenigstens die Bedeutung, dass nichts Aussergewöhnliches passieren muss, damit es zu einem Gespräch kommt. Vor allem bei Kindern und Jugendlichen ist verinnerlicht, dass ein Gespräch meist nur gemacht wird, wenn etwas nicht in Ordnung ist. Dieser Gedanke ist kontraproduktiv und somit wäre die Folgerung: geplantes Gespräch => Fehlverhalten, zu eliminieren. Es soll auch dem Kind Aufmerksamkeit geschenkt werden, das „nichts besonders“ angestellt hat.

(vgl. Baeschlins, 2001, S. 45 + 46)

5. Antwort

Hier schliesse ich meine Ausführung zur lösungsorientierten Gesprächsführung mit der Beantwortung der leitenden Fragen ab.

Was ist der Grundgedanke des lösungsorientierten Ansatzes?

Die Grundgedanken

- „jede Person möchte ihrem Leben einen positiven Sinn geben“
- „jeder Person ist Experte für die Lösung ihrer Probleme“, und
- „das Problem muss nicht bekannt sein, um eine Lösung zu finden“

wurden aufgeführt und erläutert.

Wie wird die lösungsorientierte Sprache angewendet?

Die verschiedenen Elemente (Frageformen, Zusammenfassung, Anregungen) und wie diese angewendet werden, wurden erklärt.

Was hat diese Art der Sprache mit Klientinnen und Klienten für Vorteile?

Wie eine Identifikation einer Klientin bzw. eines Klienten für ihre/seine Handlung(en) durch Fragen und der aktiven Auseinandersetzung unterstützt wird, sowie die positiven Motivationen dahinter, dass eigene Erkenntnisse die Bestätigung mehr fördern, als Fremdkommentare, wurden als Vorteile beschrieben. Sowie der Gegebenheit, dass Wertschätzung der/des SA/SP der Gefühle und der Handlungen der Klientin / dem Klienten zusätzliche Sicherheit und Vertrauen gibt.

Welche sind unterstützende Fähigkeiten von/für SAs und SPs, welche mit LOA arbeiten?

Die Fähigkeiten, welche die Lösungsorientierte Sprache unterstützen

- Offenheit, Ehrlichkeit, Flexibilität
- Aufmerksam zuhören und schweigen können
- Schlüsselwörter aufnehmen und mit diesen sprechen können
- Verantwortung abgeben

wurden aufgelistet und erklärt.

Daraus wird die Hauptfrage beantwortet:

Welche Chancen eröffnen sich bei der Arbeit mit dem Lösungsorientierten Ansatz im allgemeinen Kontext von der Sozialarbeit und der Sozialpädagogik?

Die erfolgsversprechenden Chancen bei der Anwendung vom Lösungsorientierten Ansatz sind folglich:

- die positive Einstellung zur Klientin resp. zum Klienten
- Gewissheit, dass die Lösung für die Klientin resp. den Klienten stimmt
- Die Tatsache, dass das Problem nicht gefunden werden muss
- Sowie eine positive, unterstützende, jedoch professionelle Beziehung zur Klientin / zum Klienten, aufgrund der gezeigten Wertschätzung.

6. Reflexion

Wie erlebte ich den Prozess, was gefiel mir / motivierte mich besonders, was waren die Herausforderungen und wie passend war der Zeitpunkt um diese Arbeit zu schreiben?

Das möchte ich in meiner Reflexion erläutern.

Zum ersten Mal befasste ich mich ausschliesslich theoretisch mit einer Methode der sozialen Arbeit.

Dies gefiel mir, weil ich keine Erfahrungen aus der Praxis als Widerspruch zur Theorie zu begründen hatte. Das Lesen der Bücher zeigte, dass es eine sehr praxisnahe Theorie ist und auch diese Tatsache liess meine Erwartungen stiegen.

Die intensive Auseinandersetzung mit der Theorie war motivierend, weil das Lesen jeweils Lust auf noch mehr Input machte und weil ich mich fähig fühle, die Theorie zu verstehen, ich aber noch keine anderen inkorporierten Arbeitstechniken habe, welche es zu ändern gelten würde.

Besonders beeindruckten mich

- die Grundgedanken zum Menschenbild (dort hatte ich Vorkenntnisse, welche meine Wahl zu dieser Arbeit unterstützten),
- das Unterkapitel der Fragen, „Fragen statt sagen“, weil dort mit kleinen Änderungen viel bewirkt werden kann und
- bei den hilfreichen Fähigkeiten „Schweigen“, weil ich überrascht bin, wie schwierig diese Stille in der Praxis effektiv zu ertragen ist.

Als ich mit dem Schreiben der Arbeit begonnen habe, absolvierte ich das Kommunikationsmodul B2. Dort konnte ich Gelesenes in Rollenspielen umsetzen und somit die ersten praktischen Erfahrungen damit (wenn auch im Kontext der Schule) machen. Die Reflexionen davon und das erhaltene, positive Feedback bestärkten meine Begeisterung für das gewählte Thema.

Als grosse Herausforderung empfand ich das Schreiben in der Fachsprache. Die praxisnah geschriebene Theorie zusammen mit der Tatsache, dass ich noch ungeübt bin im Schreiben wissenschaftlicher Arbeiten, erschwerte diese Aufgabe. Immer wieder habe ich beim Lesen Textstellen gefunden, die noch zu umgangssprachlich und verbesserungsfähig waren.

Ich empfand die Seminararbeit jedoch als angemessene Herausforderung, den begleitenden Dozenten Herrn S. Ribler als positive Unterstützung und bin mit der Endversion zufrieden. Nötige, absolvierte Korrekturen und Verbesserungen verdeutlichten mir, wie fein und detailreich eine solche Arbeit sein kann.

Ich freue mich diesen Prozess nun absolviert zu haben und denke es war zeitlich ein sehr passendes Thema, da ich den Lösungsorientierten Ansatz nun in meinen Praktika anwenden kann. Mit Sicherheit werden die eigenen Erfahrungen sehr wertvoll und einige Teile der Theorie relativiert resp. eine erneute Auseinandersetzung damit nötig. Mehrheitlich erwarte ich aber positive Bestärkungen durch das Arbeiten mit den Klientinnen und Klienten um weiter lösungsorientiert zu arbeiten. Darauf freue ich mich sehr.

Und auch vor 200 Jahren war schon „bekannt“:

„Grau, teurer Freund, ist alle Theorie und grün des Lebens goldner Baum.“ Zitat von Goethe (aus Faust I) (1808).

7. Literaturverzeichnis

- Baeschlin, Marianne und Kaspar. (2001). *Einfach, aber nicht leicht* (überarbeitete Auflage) Winterthur: Zentrum für lösungsorientierte Beratung
- Baeschlin, Marianne und Kasper. (2004) *Fördern und Fordern* (Band 2) Winterthur: Zentrum für lösungsorientierte Beratung
- De Shazer, Steve. (2008). *Der Dreh* (zehnte Auflage) Heidelberg: Carl-Auer Verlag
- De Shazer, Steve & Dolan Yvonne. (2008). *Mehr als ein Wunder* Heidelberg: Carl-Auer Verlag
- Hargens Jürgen & Eberling Wolfgang. (2003). *Einfach kurz und gut, Teil 2* (zweite Auflage) Dortmund: Lör Druck GmbH
- Schulz von Thun, Friedemann. (2009). *Miteinander reden 1* (47. Auflage) Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt
- Steiner Therese & Berg Insoo Kim. (2009). *Handbuch Lösungsorientiertes Arbeiten mit Kindern* (vierte Auflage) Heidelberg: Carl-Auer Verlag

8. Abbildungsverzeichnis

- Abbildung 1 (Titelbild): Schlüssel auf Hand
gefunden am 24. März 2010 unter: <http://www.weltdererfinder.de>
- Abbildung 2: Insoo Kim Berg und Steve de Shazer
gefunden am 7. Mai 2010 unter: <http://www.oemas.at>
„mit freundlicher Genehmigung der ÖAS“

9. Redlichkeitserklärung

Hiermit erkläre ich, die Arbeit selbständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Hilfsmittel verwendet zu haben:

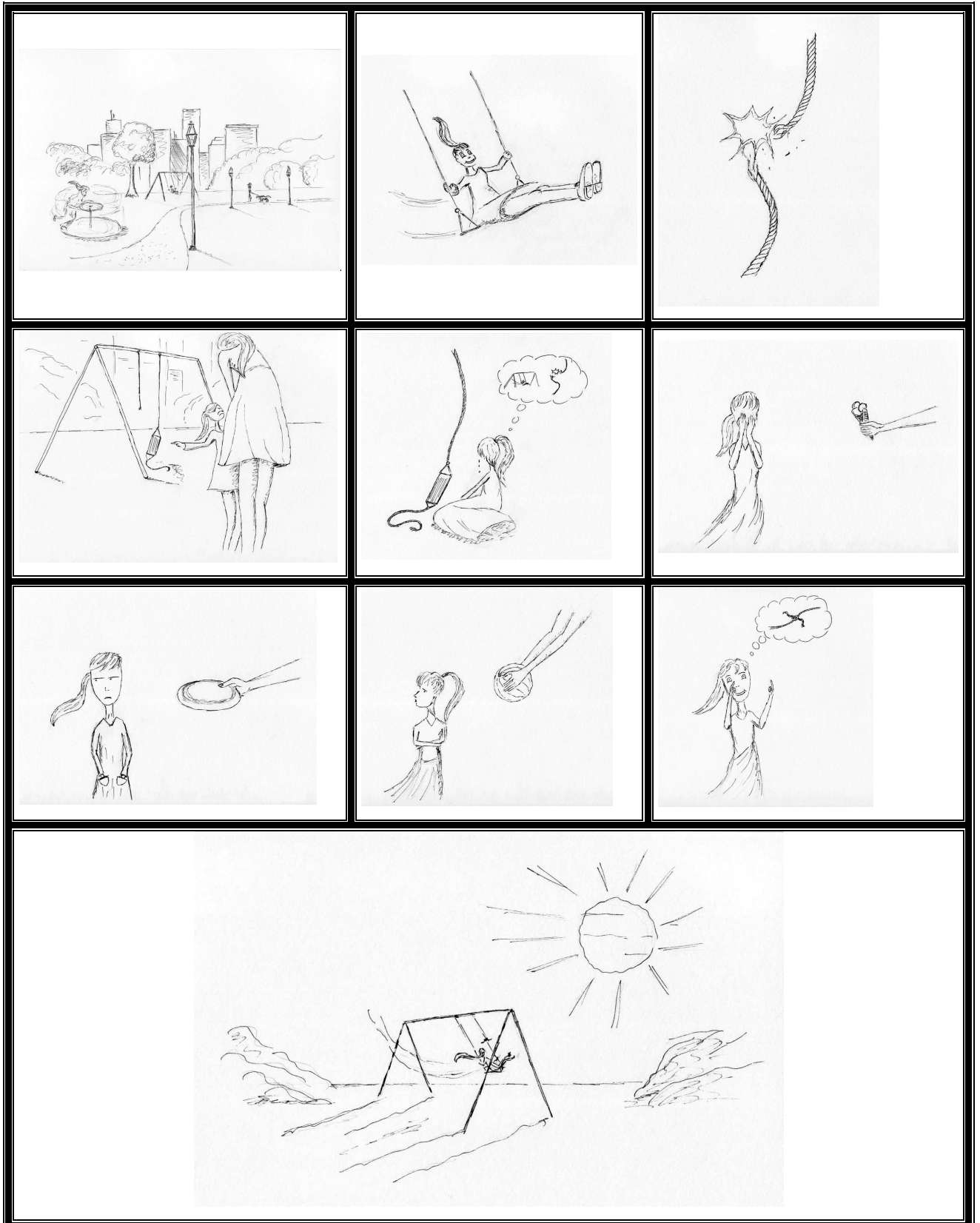
Sirnach, 24. Juni 2010

Thomas Frischknecht

10. Anhang

10.1. Comic: „Warum nicht nahe suchen?“ von K. Rubin

Ein kurzer Comic der zeigt, wie nahe eine Lösung sein kann...



10.2. Berechtigung für die Abbildung 1: „Schlüssel auf Hand“ (Titelbild)

On Fri, May 28, 2010 at 4:56 PM, thomas <pingapin@gmx.li> wrote:

Hi Nathalie Laure

I wrote you about a photo wich I would like to take for my seminar paper.

But I need your permission.

This is the picture: <http://www.weltdererfinder.de/wp-content/uploads/2008/10/by-nathalielaure-is-not-playing-on-flickr-til-her-exa-flickr.jpg>

May I use it?

Best regards

Thomas Frischknecht

p.s.: Here you can see some pictures of the school:
http://www.fhs.basketschool.ch/index_fotos.htm

Von: Nathalie Laure Barras [<mailto:nathalielaure@topsecret.com>]

Gesendet: Samstag, 29. Mai 2010 13:27

An: thomas

Betreff: Re: foto

sure!

--

Kind Regards,

Nathalie BARRAS

10.3. Berechtigung für die Abbildung 2: Insoo Kim Berg und Steve de Shazer

Von: thomas [mailto:pingapin@gmx.li]
Gesendet: Samstag, 08. Mai 2010 18:19
An: office@oeas.at
Betreff: Foto

Guten Tag

Ich studiere Soziale Arbeit in Rorschach (CH) und schreibe zurzeit meine Seminararbeit über LOA und gehe dabei auch auf die Gründer ein. Wäre es erlaubt, folgendes Bild in meine Arbeit aufzunehmen, welches ich auf ihrer Homepage gefunden habe?
(http://www.oeas.at/images/Insoo_2.jpg)

Dankend und mit freundlichen Grüßen
Thomas Frischknecht

-----Ursprüngliche Nachricht-----

Von: OEAS Office [mailto:office@oeas.at]
Gesendet: Dienstag, 11. Mai 2010 14:29
An: 'thomas'
Betreff: AW: Foto

Lieber Herr Frischknecht,
wir freuen uns über Ihr Interesse an unserer Homepage. Wir haben nichts dagegen, wenn Sie das Foto verwenden, würden aber höflich bitten, eine Quellenangabe"mit freundlicher Genehmigung der ÖAS" anzuführen.
Mit freundlichen Grüßen

Renate Höher / Sekretariat

ÖAS - Österreichische Arbeitsgemeinschaft für
systemische Therapie und systemische Studien
Gonzagagasse 11/19, A-1010 Wien
Tel.: 0043-1-212-41-35, Fax: 0043-1-218 25 68
www.oeas.at e-mail: office@oeas.at
ZVR: 204223903

Sehr geehrte Frau Höher

Vielen Dank für Ihre positive Antwort.
Ihrer Bitte werde ich gerne nachkommen...

Mit freundlichen Grüßen
Thomas Frischknecht