

# Basisdokumentation

## Lösungsorientiertes Arbeiten



Ralph Messmer  
Ringweg 3  
4460 Gelterkinden  
079 667 50 89  
[www.syslob.ch](http://www.syslob.ch)  
[rmessmer@syslob.ch](mailto:rmessmer@syslob.ch)

# Inhaltsverzeichnis

1. Geschichte des lösungsorientierten Ansatzes .....	4
1.1. Systemisches Denken .....	4
1.2. Systemische Bewegung an verschiedenen Schulen.....	5
1.3. Lösungsorientierter Ansatz nach Steve de Shazer .....	5
2. Konstruktivismus .....	7
3. Systemisches Denken – Systemische Therapie .....	8
3.1. Zusammenfassung .....	8
3.2. Ein interdisziplinärer Ansatz .....	9
3.3. Wahrnehmung ist subjektiv .....	10
3.4. Ablauf und Prozessgestaltung.....	10
4. Lösungsorientierte Annahmen .....	13
5. Lösungsorientierte Haltung .....	15
6. Menschenbild .....	16
7. Loben, ein wichtiges Element im Lernprozess .....	17
7.1. Unser Gehirn .....	17
7.2. Was beeinflusst das Lernen .....	19
7.2.1. Vigilanz .....	19
7.2.2. Selektive Aufmerksamkeit .....	19
7.2.3. Emotionen .....	20
7.2.4. Motivation .....	21
7.3. Loben unterstützt den Lernprozess .....	22
8. Reframing .....	23
9. Zirkuläres Fragen .....	24
9.1. Zirkularität.....	24
9.2. Zirkuläres Fragen .....	24
10. Wer, wie, was ... Die Theorie hinter den (W-)Fragen .....	26
10.1. Definition.....	26
10.2. Fragetechnik.....	26
10.3. Offene Fragen .....	26
10.3.1. Definitionsfragen.....	27
10.3.2. Konkretisierungsfragen/Klärungsfragen .....	27
10.3.3. Informationsfragen.....	27
10.3.4. Motivationsfragen .....	27
10.4. Geschlossene Fragen .....	27
10.4.1. Entscheidungsfragen/Alternativfragen.....	27

10.4.2.	Suggestivfragen.....	28
10.5.	Ressourcenorientierte Fragen.....	28
11.	Skalierungsfragen .....	29
11.1.	Arten von Skalierungsfragen .....	30
12.	Schema Ablauf Skalierungsfrage .....	31
13.	Schema lösungsorientierter Gesprächsablauf .....	32
14.	Literaturliste lösungsorientiertes Arbeiten .....	33

# 1. Geschichte des lösungsorientierten Ansatzes

*Auch eine schwere Tür braucht nur einen kleinen Schlüssel.*

*Charles Dickens (1812–1870)  
Englischer Schriftsteller*

## 1.1. Systemisches Denken

Wegweisend für die Entwicklung des lösungsorientierten Ansatzes sind die systemischen Erkenntnisse aus den 50er Jahren. Bis dahin wurden allgemein einzelne Objekte in einem isolierten Rahmen beobachtet. In der Systemik wird davon ausgegangen, dass einzelne Objekte in einer Wechselwirkung zueinander stehen und nicht ausschliesslich ein Ursache-Folge-Modell vorherrscht. Diese Erkenntnisse, welche man erstmals im biologischen Zusammenhang gewann, wurden auf den psychosozialen Bereich übertragen. Gregory Bateson, John Weakland, Jay Haley, Salvatore Minuchin und Virginia Satir sind nur einige Persönlichkeiten, welche die damalige Psychotherapie revolutioniert haben. In diesem Rahmen wurde eine neue Form von Psychotherapie ins Leben gerufen: die Familientherapie. Dieses neue, erweiterte, ganzheitliche, systemische Denken basiert auf dem Postulat, dass der Mensch ein beziehungsorientiertes Wesen ist und sein Verhalten entsprechend primär als interaktives Geschehen, als Aktion und Reaktion gesehen werden muss und auch nur so in diesem Sinn verstanden werden kann.

Seit den 60er Jahren wurde die systemische Therapie ständig weiterentwickelt und stellt mittlerweile selber ein hochkomplexes System dar. Zu den zentralen Grundannahmen der systemischen Therapie gehört das Konzept der Kybernetik, der Zirkularität sowie des Konstruktivismus.

Die **Kybernetik** befasst sich mit dem Selbsterhalt eines Systems. Dabei wird angenommen, dass ein System Mechanismen aufweist, mit deren Hilfe es sich selbst erhält. Oftmals nimmt man an dieser Stelle eine häusliche Zentralheizung als Beispiel, welche über den Thermostaten eine gleich bleibende Temperatur im Haus gewährleistet. Dieser Mechanismus wurde auf soziale Systeme übertragen.

Für die Begriffserklärung der **Zirkularität** muss oftmals das Bild eines Mobiles herhalten. Wird ein Element des Mobiles angestossen, hat dies auch Auswirkungen auf die anderen Elemente, welche durch ihre Bewegung wiederum auf die anderen Elemente einwirken. Soziale Systeme sind diesem Phänomen ebenfalls unterstellt. Die Verhaltensweisen des Einzelnen sind immer durch die Verhaltensweisen des Anderen bedingt und bedingen diese wiederum gleichzeitig. So kann auch jedes Verhalten als Ursache und als Wirkung definiert werden.

Der **Konstruktivismus** besagt, dass jedes Individuum seine eigene Wirklichkeit kreiert und es dadurch keine wirkliche Wirklichkeit gibt. Paul Watzlawick, Heinz von Förster und Ernst von Glasersfeld haben den Begriff des Konstruktivismus massgeblich geprägt. Im Kontext einer Beratung heisst dies, dass sowohl die Klienten als auch die Therapeuten ihre eigene Sicht der Realität haben und für beide jeweils diese Realität die wirkliche ist.

### **1.2. Systemische Bewegung an verschiedenen Schulen**

Die systemische Bewegung, welche Ende der 60er und Anfang der 70er Jahre immer grössere Beachtung fand, wurde von drei Orten massgebend beeinflusst. In Palo Alto (Kalifornien) gründeten 1968 John Weakland, Richard Fisch, Paul Watzlawick und Arthur M. Bodin das Brief Therapy Center. 1971 gründeten Mara Selvini-Palazzioli, Luigi Boscolo, Gianfranco Cecchin und Giuliana Prata das Centro per lo Studio della Famiglia in Mailand (Italien). Steve de Shazer gründete mit Insoo Kim Berg und anderen 1978 das Brief Family Therapy Center in Milwaukee (Wisconsin). Obwohl alle drei Schulen auf den gleichen systemischen Grundgedanken basieren, entwickelten sich unterschiedliche systemische Schulen. Geistiger Vater und Vorbild aller Schulen war Milton Erickson, ein Psychiater und Psychotherapeut, welcher die Individualität der Klienten ins Zentrum stellte, woraus sich die Notwendigkeit ergab, für jeden Klienten den passenden Ansatz und Zugang zu finden.

### **1.3. Lösungsorientierter Ansatz nach Steve de Shazer**

Vor dem Hintergrund des systemischen Denkens orientierte sich das Brief Therapie Center mit Steve de Shazer an der Beobachtung, dass die Problemlösungen von Klienten sich weit mehr gleichen als die Probleme und suchte deshalb nach universellen Basisinformationen, nach „Standardverschreibungen“ beziehungsweise „therapeutischen Dietrichen“. Steve de Shazer beschreibt seine Erfahrungen, die er in seinen Therapien sammeln konnte, folgendermassen: „Mit einem relativ kleinen Bund an Dietrichen lässt sich ein weiter Bereich von Schlössern knacken.“

Demzufolge zählt die Lösungsorientierte Arbeit zur Gruppe der systemischen Ansätze mit den Aspekten der Kybernetik, der Zirkularität und des Konstruktivismus. Ausserdem ist es ein kurzzeittherapeutischer Ansatz. Kurzzeittherapeutisch heisst zum einen, die vorgetragene Probleme, Konflikte respektive Störungen nicht vertieft zu explorieren, sondern möglichst schnell auf die Ressourcen und Fähigkeiten der Klienten zu fokussieren und alle Möglichkeiten ihrer aktiven Nutzung auszuschöpfen, um so möglichst direkt zu einer Problemlösung zu kommen. Zum anderen kann die Kurzzeittherapie auch deswegen kurz sein, weil sie davon ausgeht und darauf abzielt, dass innerhalb der Beratung beziehungsweise Therapie nur Anregungen gegeben werden für die eigentlichen

Entwicklungs- und Veränderungsprozesse, die sich im Alltag der Klienten vollziehen müssen. Die Therapie findet demnach zwischen den Therapien statt.

Wichtigstes Element des lösungsorientierten Arbeitens ist die Lösungsorientierung. Dafür kann nochmals Charles Dickens' Metapher mit dem Schloss herangezogen werden, welche de Shazers gerne benutzte. De Shazer war der Überzeugung, dass es nicht wichtig ist herauszufinden, wie ein Schloss beschaffen ist, weil dies viel zu komplex ist. Viel wichtiger sei es, darüber zu sprechen, wie der Schlüssel oder eben auch der Dietrich beschaffen sein muss, um das Schloss zu öffnen. Und Dietriche öffnen ja bekanntlich verschiedene Schlösser. Auch wenn das Problem für die Klientinnen kompliziert ist, muss die Lösung deswegen nicht ebenso kompliziert sein. Es ist möglich, dass ein einfacher Dietrich ein sehr komplexes Schloss öffnet. In Beratungs- respektive Therapiegesprächen wird also die Lösung des Problems in den Fokus des Klienten gestellt. Der Fokus wird so weg vom Problem hin zu einer Lösung gelenkt. Es geht nicht darum herauszufinden, wo das Problem herkommt, sondern es geht darum herauszufinden, wie die Lösung aussehen soll. Nach dem Motto: von „weg von“ nach „hin zu“. Der Blick richtet sich nach vorne. Aufgabe der TherapeutInnen ist es, die Hoffnungen und Erwartungen zur Lösung der Schwierigkeiten ihrer KlientInnen zu wecken und diese zu erhalten.

Quelle: Bamberger, Günther G. (2005). Lösungsorientierte Beratung. 3. vollständig überarbeitete Auflage. Weinheim, Basel: Beltz Verlag

## 2. Konstruktivismus

***Was wir sehen, ist nicht was wir sehen, sondern was wir sind.***

*Fernando Pessoa (1888–1935)  
Portugiesischer Dichter*

Paul Watzlavick und andere namhafte Konstruktivisten wie Ernst von Glaserfeld und Heinz von Förster gehen davon aus, dass jede Person ihre eigene Interpretation ihrer Umgebung in sich selber konstruiert. Oder wie es Heinz von Förster formuliert: „Die Umwelt, so wie wir sie wahrnehmen, ist unsere Erfindung.“ (Watzlavick 2007: 40).

Aktuelle Reize unserer Umgebung werden durch unsere Sinne an das Gehirn weitergeleitet. In unserem Gehirn werden diese Reize unter der Nutzung von früheren Lernerfahrungen mit Bedeutung versehen. So werden die neuen „Inputs“ mit einem biographisch geprägten Ordnungs- und Bedeutungsraaster einsortiert, und dieser Raster bestimmt unseren ureigenen Blick auf die „Wirklichkeit“ (vgl. Bamberger 2005: 12). Wir geben allen Sinneswahrnehmungen einen emotionalen Inhalt. Dieser wird durch unsere Vergangenheit und unser momentanes Befinden geprägt. Wir haben alle unsere eigene Wahrnehmung und demzufolge auch unsere eigene Wahrheit. Denn grundsätzlich kann davon ausgegangen werden, dass das, was wir wahrnehmen, auch als Wahrheit gelten soll. Jeder Mensch konstruiert sich auf Grund seiner Erfahrungen in der Interaktion mit der Umwelt seine Wirklichkeit. Darüber hinaus beeinflussen diese Wirklichkeitskonstruktionen wiederum das, was diese Person wahrnimmt, wie sie dies bewertet, welche Verhaltenspläne sie daraus entwickelt und demzufolge, wie sie sich auch verhält. Dies bildet einen Rückkoppelungskreislauf, der sich selber verstärkt. Dieser Kreislauf funktioniert so, dass er für das Wohlbefinden und der existentiellen Sicherung im Zusammenleben mit anderen von Nutzen ist. Da auf der Erde rund sechs Milliarden Menschen leben, ergeben sich daraus ebenso viele Wirklichkeiten, welche je nach Situation ein mehr oder weniger grosses Konfliktpotential enthalten (vgl. Bamberger 2005: 13 f).

Konflikte respektive Probleme stellen sich immer in einem gewissen Kontext. Ein Kind, welches in der Klasse gerne den Clown spielt, Witze macht und dabei die Klasse stört, kann als Schauspieler in einem Kindertheater genau von diesem Verhalten profitieren. Anders ausgedrückt stellt sich ein Problem dann, wenn zwei Wirklichkeiten aufeinander treffen. Ausgehend von diesem Gedanken kann man die Aussage machen, dass wenn alle Menschen ihre eigene Wahrheit haben, sie demzufolge auch ihre eigenen Probleme haben, respektive konstruieren. Wenn man diesen Gedanken nun noch zu Ende spinnt, dann kann folgende Aussage gemacht werden: Wenn sich jeder Mensch seine ureigenen Probleme konstruiert, so kann auch nur dieser zur Lösung dieser Probleme etwas beitragen.

### **3. Systemisches Denken – Systemische Therapie**

**In der systemischen Therapie sind die Persönlichkeit und deren Beziehungen zum Umfeld wichtig. Therapeutinnen und Therapeuten messen den Kommunikationsmustern grosse Bedeutung zu.**

#### **3.1. Zusammenfassung**

Das systemische Denken beruht auf einer interdisziplinären Beobachtung: In unterschiedlichen Wissenschaftsbereichen – Biologie, Physik, Soziologie und Psychologie – gelangten Forscherinnen und Forscher in der zweiten Hälfte des 20. Jahrhunderts zu der Erkenntnis, dass die Elemente eines Systems miteinander im Austausch stehen und die Veränderung eines Teils immer auch die eines anderen bewirkt. Zudem hat sich gezeigt, dass das Verhalten eines Elements am besten durch die Art der Kommunikation der Teile erklärt werden kann. In der Psychologie wurde daraufhin damit begonnen, den Blick nicht mehr nur auf eine Person und ihre Symptome, sondern auch auf deren Beziehungen – innerhalb der Familie, Schule, Partnerschaft oder des Arbeitsplatzes – zu richten. Daraus ist die Familientherapie entstanden, aus der ihrerseits im Laufe der Zeit andere systemische Therapieansätze entwickelt worden sind, die für Einzelpersonen geeignet sind.

Einige Grundprinzipien dieser Arbeitsweise sind:

- Eine partnerschaftliche Grundhaltung, wobei Klientinnen und Klienten als Experten für ihre Lebensgestaltung betrachtet werden und auch Eigeninitiative zeigen sollen.
- Die Beratung oder Therapie richtet sich nach dem Anliegen und dem Ziel der Klientinnen und Klienten.
- Die systemische Haltung ist immer ressourcenorientiert. Das heisst die Stärken und Fähigkeiten einer Person sind von grosser Bedeutung für eine Veränderung.
- Die Autonomie eines Menschen hat einen hohen Stellenwert. So sind immer Entscheidungsfreiräume gegeben, die Klientinnen und Klienten für sich nutzen können.
- Der systemische Ansatz vertritt eine klientenzentrierte Haltung. Gemeint ist damit ein Interesse an Ressourcen, Veränderung und Entwicklung der Klientinnen und Klienten sowie ihrer Lebenswelt.

In der Zeit nach dem Zweiten Weltkrieg entstand in unterschiedlichen Wissenschaftsgebieten eine eindruckliche, fachübergreifend parallele Bewegung: Die Aufmerksamkeit verschob sich von der Untersuchung der Eigenschaften einzelner, isolierter Objekte – wie beispielsweise Individuen, Pflanzen, Atome – hin zur Betrachtung der Wechselbeziehung miteinander interagierender Objekte, die gemeinsam eine übergeordnete Einheit – ein System – bilden.

Das Verhalten der Elemente solcher Systeme kann besser durch die Spielregeln der Kommunikation zwischen ihnen als durch ihre individuellen Eigenschaften erklärt werden.

Ein Beispiel:

*In einer Firma sind zwei Personen in anhaltende Streitigkeiten miteinander verwickelt. Es könnten mit diesen Mitarbeitern einzeln Gespräche stattfinden. Vielleicht würde danach gefragt werden, welche Eigenschaften denn diese oder die andere Person hat, die zu Querelen führen und wie diese zu verändern wären oder wie besser damit umzugehen wäre. Systemisch betrachtet wären jedoch Gesprächs- und andere Kommunikationsmuster – also die Dinge, welche Beziehung ausmachen – von Interesse und nicht Charakterzüge einzelner Menschen.*

Weil die Kommunikation innerhalb der Familie für ihr Wohl meistens eine besondere Bedeutung hat, entstanden zunächst familientherapeutische Methoden. In den Sitzungen wurde nicht nur – wie in anderen psychotherapeutischen Methoden – über die Familie gesprochen. Mutter, Vater, Bruder und Schwester wurden mit der Therapeutin oder dem Therapeuten in einen Raum gesteckt und mussten sich gemeinsam und vor seinen Augen unterhalten. Die Interventionen der Therapeuten richteten sich nicht mehr darauf, Individuen oder ihre Psyche zu verändern, sondern deren Kommunikationsmuster zu beeinflussen. Im Laufe der Zeit befassten sich verschiedene Forschungsgruppen in allen Teilen der Welt mit Kommunikation und deren Mustern innerhalb von Systemen. Die „Mailänder Gruppe“ bezeichnete ihre Arbeit und ihre Methoden auf Englisch als *systemic* und begründete so den Begriff *systemisch*, der im deutschsprachigen Raum in den Fachjargon eingeflossen ist.

### **3.2. Ein interdisziplinärer Ansatz**

Seit Beginn der 80er Jahre hat sich die systemische Psychotherapie über den Rahmen der Familientherapie hinaus zu einem Ansatz mit eigenen klinischen Theorien und Praxisformen entwickelt. Systemische Praxis setzt kein bestimmtes Setting – wie die persönliche Teilnahme am Gespräch – voraus. Ihr Anwendungsbereich reicht von Einzelpersonen über Paare und Mehrpersonenkonstellationen – Familien, Gruppen, Organisationen – bis hin zu Supervision und Teamentwicklung. Systemisch bezeichnet nicht nur einen Therapieansatz, sondern auch ein umfassendes Praxis- und Wissenschaftsprogramm, das sich nicht auf Psychologie eingrenzen lässt, dafür aber eine besondere Relevanz besitzt. Inzwischen ist dieser Ansatz in vielen Wissenschaftszweigen – von der Physik über die Soziologie und die Psychologie bis zur Literaturwissenschaft – zu einer wichtigen Grundlage geworden.

### **3.3. Wahrnehmung ist subjektiv**

In der weiteren Entwicklung fand eine neue entscheidende Erkenntnis Eingang in die Tätigkeit der Berater und Therapeuten: Arbeiten sie mit Familien, in denen ein oder mehrere Mitglieder ein verschobenes Weltbild entwickelt haben, stellt sich aus systemischer Sicht zwangsläufig die Frage, wie ein solches Weltbild in der Kommunikation mit der Umwelt zustande gekommen ist, wie es aufrechterhalten oder allenfalls verändert werden kann. Die Antworten, die sich aus der Theorie und der Erfahrung in der Praxis ergeben, sind Teil des *radikalen Konstruktivismus*. Wir Menschen können nie feststellen, wie die Welt wirklich geordnet ist. Wir können immer nur Modelle von ihr konstruieren, die zu ihr passen. An diesen Wirklichkeitskonstruktionen orientiert sich unser Verhalten. Dabei können wir immer nur feststellen, wo und wann unser Weltbild nicht zur Welt passt. Jemand rennt beispielsweise mit dem Kopf gegen eine Wand, weil er eine Tür „sieht“. Das zu dieser Konstruktion passende Loch in der Wand lässt sich aber nicht finden. Diese Erkenntnisse haben Konsequenzen: Es gibt eine Vielzahl möglicher Weltbilder, die zur Welt passen und mit deren Hilfe wir leben und überleben können. Das bedeutet auch, dass sich die Wahrheit unserer Konstrukte immer nur widerlegen, nicht aber bestätigen lässt. Jeder Mensch lebt demnach in seiner individuellen, autonomen Welt. Damit sich die Weltbilder mehrerer Menschen ähnlich sind oder gleichen, bedarf es der Abstimmung mittels Kommunikation. Wir erstellen so genannte Konventionen oder Übereinkünfte. Eine weitere Folge aus dieser Erkenntnis ist: Wer eine systemtheoretisch begründete Position vertritt, darf niemals für sich beanspruchen, im Besitz der Wahrheit zu sein. Systemische Therapeutinnen und Therapeuten wissen demnach nicht, welche Lösung für eine Klientin oder einen Klienten anzustreben ist. Was in einem sozialen System wahr ist, muss ausgehandelt werden und ist dem Wandel unterworfen. Dasselbe gilt für die Werte, die unser Handeln leiten. Wenn jeder Mensch sein Weltbild selbst konstruiert, so bleibt die Verantwortung für die Werte, denen er sich verpflichtet fühlt, bei ihm selbst.

### **3.4. Ablauf und Prozessgestaltung**

Aus der oben beschriebenen Grundlage der Systemtheorie haben zahlreiche Gruppen eine systemische Therapie entwickelt, deren Handlungsansätze sich mehr oder weniger unterscheiden. Eine definitive Festschreibung systemischer Therapie dürfte wohl kaum gelingen und würde ihrem Anspruch auf einen flexiblen und entwicklungsfähigen Umgang mit der Komplexität der menschlichen Psyche nicht entsprechen. Dennoch gibt es zahlreiche Gemeinsamkeiten, die hier kurz benannt werden sollen.

- Die systemische Therapie räumt in ihrem Menschenbild der Autonomie des Menschen einen hohen Stellenwert ein. Klientinnen und Klienten sollen eine freie

Entscheidung für oder gegen die Durchführung einer Therapie oder Beratung treffen können. Diese Wahlfreiheit und die von Klientinnen und Klienten geforderte Aktivität soll während des gesamten Verlaufs hindurch möglich sein.

- In der systemischen Therapie wird eine partnerschaftliche Grundhaltung vorausgesetzt, die als Kooperation bezeichnet werden könnte. Die Rolle der Therapeutin oder des Therapeuten besteht im Schaffen von günstigen Bedingungen für Veränderung. Therapeutinnen und Therapeuten sind Experten im Gestalten des Prozesses, Klientin oder Klient sind Experten für ihre Lebensführung und Zielsetzungen.
- Eine weitere Grundhaltung manifestiert sich in der Orientierung an Anliegen und Auftrag der Klientin oder des Klienten und im Verzicht auf normative Zielsetzungen und Pathologisierungen sowie in der konsequenten Lösungs- und Ressourcenorientierung.
- Auch in der ressourcenorientierten Grundhaltung der systemischen Therapieansätze haben Klientinnen und Klienten genügend Raum, ihre Lebenssituation und Probleme darzustellen. Aus den bisherigen Versuchen der Problembewältigung lassen sich Lösungsansätze entwickeln. Der systemische Ansatz geht allerdings davon aus, dass eine detaillierte Analyse von Problemen nicht immer eine notwendige Voraussetzung für Veränderungen darstellt. Nützlich ist die Entwicklung einer Vorstellung über den angestrebten Zustand, der beschreibt, wie es einmal sein soll.
- Von besonderem Interesse ist die Gestaltung und der Verlauf zwischenmenschlicher Beziehungen sowie das individuelle innere Erlebens- und Verhaltensmuster. Wichtig sind zudem die Bedeutungen, die der Mensch seinem Erleben und seinen Beziehungen beimisst.
- Wenn die Welt, in der wir leben, von uns selbst laufend erfunden wird, dann kann es nicht sein, dass eine Therapeutin oder ein Therapeut weiss, was gut für jemanden ist und was dafür zu tun ist. So zielt die systemische Therapie nicht auf konkrete Handlungsanweisungen, sondern auf das Schaffen von Bedingungen für die Möglichkeit von Veränderung – oder in der systemischen Sprache: von Selbstorganisation.
- Eine weitere Gemeinsamkeit der unterschiedlichen systemischen Therapieansätze ist die grosse Aufmerksamkeit, die der Qualität und dem Prozess der Therapeut-Klient-Beziehung geschenkt wird.
- Eine zentrale Rolle für die Entwicklung, aber auch für die Lösung menschlicher Probleme wird der Sprache zugeordnet. Von besonderer Bedeutung ist, wie Klientinnen und Klienten mit Hilfe der Sprache Wirklichkeiten erzeugen und

aufrechterhalten. Damit können auch die Veränderung von Wirklichkeiten und erwünschte Wirklichkeiten gefördert werden.

Diese Grundannahmen haben sich in der Beratung und Therapie als sehr hilfreich erwiesen, was die jüngere Psychotherapieforschung belegt. Unbestritten ist, dass die gemeinsame Suche nach Möglichkeiten zur Veränderung und der Unterstützung von den Klientinnen und Klienten gut aufgenommen und als hilfreich eingestuft wird. Das bestätigen auch Berater und Therapeuten, die sich anderen Methoden und Konzepten verpflichtet fühlen. Immer mehr Verhaltenstherapeuten, Gesprächspsychotherapeuten und Psychoanalytiker übernehmen die systemischen Ansätze und Methoden.

Quelle: [http://www.beratungszentrum-baden.ch/pdf/systemisches\\_denken.pdf](http://www.beratungszentrum-baden.ch/pdf/systemisches_denken.pdf)

## 4. Lösungsorientierte Annahmen

Auf der Basis des Konstruktivismus, des Paradigmenwechsels von „Lösungen finden statt Probleme lösen“ und des systemischen Denkens haben Kaspar und Marianne Bäschlin (2006: 20-23) sieben lösungsorientierte Annahmen entwickelt. Diese Annahmen repräsentieren auf einer sprachlichen Ebene die Haltung des lösungsorientierten Ansatzes. Da sich Haltung immer in Form von Verhalten zeigt, werden die sieben lösungsorientierten Annahmen auf der Verhaltensebene beschrieben.

**Annahme 1: Probleme sind Herausforderungen, die jeder auf seine persönliche Art zu bewältigen sucht.**

Die lösungsorientiert Arbeitenden wertschätzen die Anstrengungen der Problemlösungsstrategien der KlientenInnen, in dem sie diese hervorheben und positiv konnotieren.

**Annahme 2: 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.**

Die lösungsorientiert Arbeitenden sehen Lösungsversuche als das was sie sind: hilfreiche Strategien, welche dem Wohlbefinden und dem Überleben dienen oder auch dienten. Sie lenken das Augenmerk der Klienten auf diese Fähigkeiten und Ressourcen und wertschätzen diese. Indem die Klienten kundig und kompetent sind, nehmen die lösungsorientiert Arbeitenden eine fragende Haltung ein.

**Annahme 3: Es ist hilfreich und nützlich, dem Gegenüber sorgfältig zuzuhören und ernst zu nehmen, was er/sie sagt.**

Die lösungsorientiert Arbeitenden haben die Haltung des „Nichtwissens“. Sie vermeiden es, ihre eigenen Gedanken und Strategien den KlientenInnen überzustülpen. Vielmehr stellen sie Fragen zum Gehörten, um dies in einem neuen Bild erscheinen zu lassen.

Annahme 4: **Wenn du dich am Gelingen und an den nächsten kleinen Schritten orientierst, findest du eher einen Weg.**

Die lösungsorientiert Arbeitenden fokussieren auf das bereits Gelungene und machen das, was von den KlientInnen oft als selbstverständlich angesehen wird, gross und wichtig. Sie helfen den KlientInnen das Ziel, durch das aufteilen in kleine Schritte, erreichbar zu machen.

Annahme 5: **Nichts ist immer gleich, Ausnahmen deuten auf Lösungen hin.**

Die lösungsorientiert Arbeitenden helfen den KlientInnen, den Blick auf Ausnahmen in einem Problem zu legen, um die Ressourcen dahinter aufzudecken. Diese aufgedeckten Ressourcen werden genutzt um darauf aufzubauen. Sie bilden das Saatkorn für eine positive Veränderung des Problems.

Annahme 6: **Menschen beeinflussen sich gegenseitig. Sie kooperieren und entwickeln sich eher und leichter in einem Umfeld, das ihre Stärken und Fähigkeiten unterstützt.**

Die lösungsorientiert Arbeitenden nutzen die systemische Sicht, indem sie durch zirkuläres Fragen (vgl. Schwing/Fryszler 2009: 209f) den Fokus auf die Stärken und Ressourcen ihrer KlientInnen legen und diese transparent machen.

Annahme 7: **Jede Reaktion ist eine Form von Kooperation, Widerstand auch.**

Die lösungsorientiert Arbeitenden gehen davon aus, dass jeder Mensch gute Gründe für sein Verhalten hat und melden dies auch zurück. Sie nutzen die Energie des Widerstandes, indem sie diese zum Anlass nehmen die Zukunft zu gestalten.

## 5. Lösungsorientierte Haltung

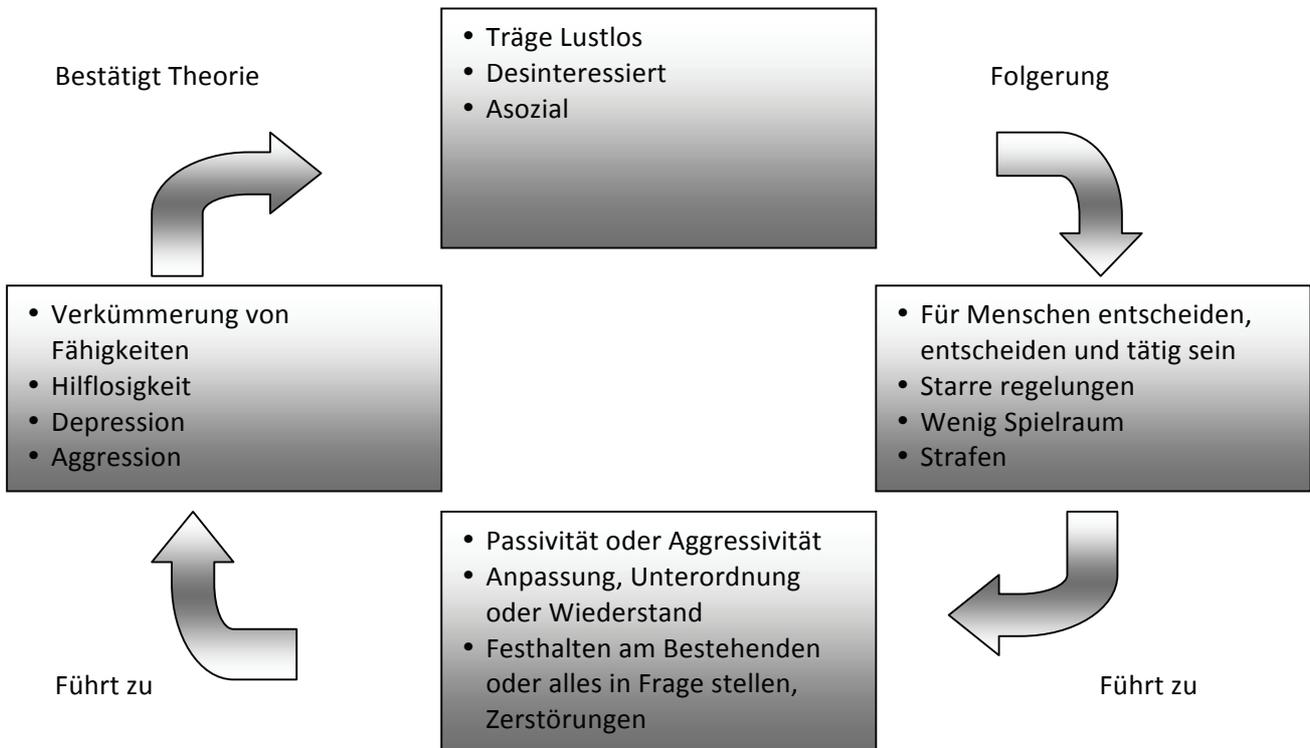
Ausgehend von den beschriebenen Prämissen Konstruktivismus, soziale Systemik, dem Paradigmenwechsel, dass die Lösung und nicht das Problem im Zentrum stehen soll und den lösungsorientierten Annahmen von Kaspar und Marianne Bäschlin können nun die wichtigsten Elemente einer lösungsorientierten Haltung abgeleitet werden.

Die lösungsorientierte Haltung:

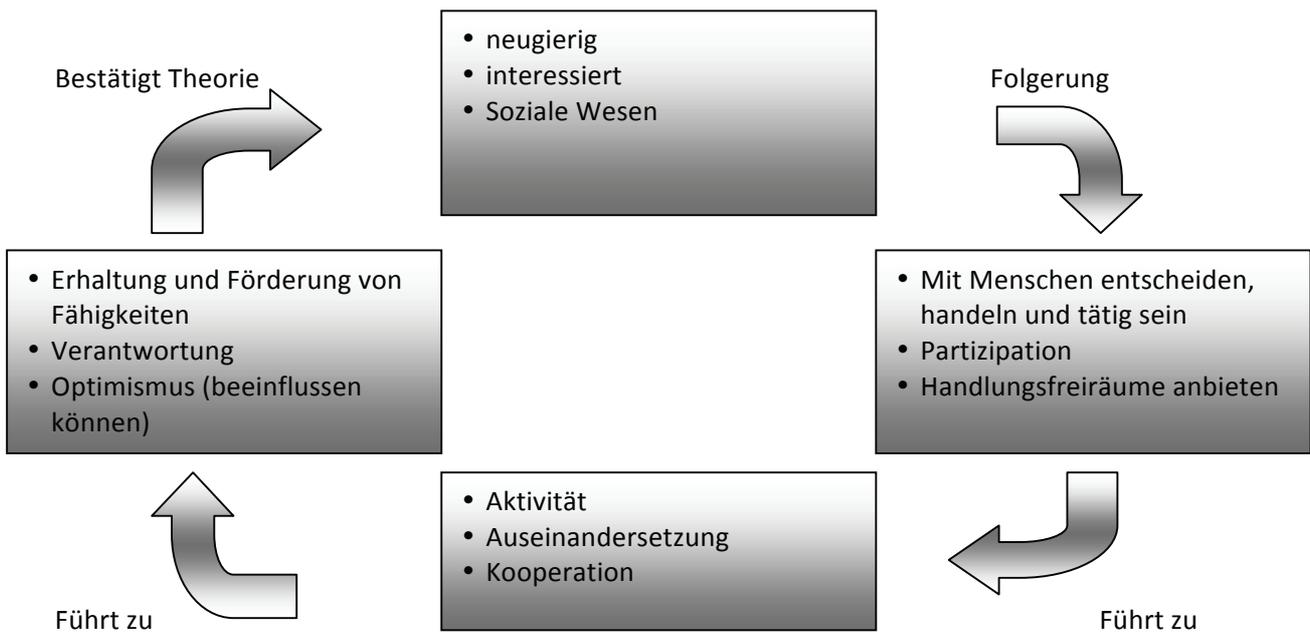
- **nimmt die Probleme, welche die KlientenInnen zu einer Beratung geführt haben, ernst und geht davon aus, dass diese Probleme auch wirklich echte Probleme für die KlientenInnen sind. Sie wertschätzt dies.**
- **geht davon aus, dass die Wirklichkeit der KlientenInnen bisweilen Sinn gemacht und ihnen bisher geholfen hat in Ihrer Umwelt zu bestehen und auch zu überleben. Sie wertschätzt dies.**
- **ist sich dessen bewusst, dass sie durch das vom Klienten Gesagte, ihre eigene Wirklichkeit machen, welches nichts mit der Wirklichkeit des Klienten zu tun haben muss.**
- **geht davon aus, dass die KlientenInnen Experten für ihr Leben und demzufolge auch für die Lösung ihrer Probleme sind.**
- **sieht sich nicht als ExpertenIn für die Probleme der KlientenInnen, sondern viel mehr als Wegbegleiter einer Neukonstruktion der Wirklichkeit. Dadurch nimmt sie eine fragende Haltung ein.**
- **stellt die Lösung ins Zentrum und nicht die Analyse der Probleme.**
- **entdeckt Ressourcen und nutzt diese zur Konstruktion von Lösungen.**
- **geht davon aus, dass Lösungen nicht direkt mit dem Problem zu tun haben müssen.**
- **geht davon aus, dass problembehaftetes nichts statisches an sich hat, sondern alles immer in Bewegung ist und deshalb auch veränderbar ist.**

## 6. Menschenbild

### Negativ: „Menschen sind von Natur aus“



### Positiv: „Menschen „sind von Natur aus“



(Baeschlin, Marianne und Kaspar (2007). S. 12. Im lösungsorientierten Umgang mit sich selbst. Winterthur. ZLB)

## 7. Loben, ein wichtiges Element im Lernprozess

***Tadeln ist leicht; deshalb versuchen sich so viele darin. Mit Verstand zu loben ist schwer; darum tun es so wenige.***

*Anselm Feuerbach (1829–1880)  
Deutscher Maler*

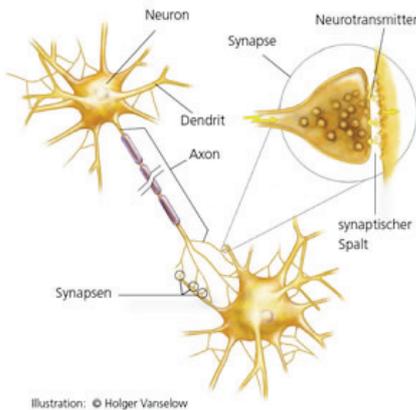
Der Mensch ist zeitlebens ein lernendes Wesen. Dieser Prozess beginnt bei der Geburt und endet mit dem Tod jedes Einzelnen. In unserer westlichen Kultur wird der gesellschaftliche Fokus für den Prozess des Lernens in erster Linie auf das Fehlende, das Fehlerhafte oder den Fehler schlechthin gelegt. Der Volksmund sagt: „Aus Fehlern lernt man!“ Dadurch, dass der Fehler ins Zentrum gestellt wird, versucht man, den Lernprozess zu beeinflussen. In der Schule werden beispielsweise die Fehler in der Rechtschreibung rot markiert. Im pädagogischen Alltag werden Kinder darauf hingewiesen, was sie alles noch nicht können oder was sie alles falsch machen. Als letzte Konsequenz werden Fehler dann bestraft mit der trügerischen Hoffnung, dass das Gegenüber daraus etwas lernt.

Die wertschätzende Haltung des lösungsorientierten Ansatzes stellt das Vorhandene ins Zentrum und meldet dies dem Gegenüber zurück. Steve de Shazer verkehrte dadurch den bis dahin allgemein gültigen Terminus des Fehler- respektive Problemdenkens. Das Fokussieren auf das Vorhandene und das Erkennen von Fähigkeiten wird dem Gegenüber rückgemeldet. Dadurch werden Lob und Anerkennung zu einem wichtigen Arbeitsinstrument der lösungsorientiert Arbeitenden. Durch die gesellschaftsbedingte Problemorientierung, in der auch wir aufgewachsen sind, braucht es daher einen Paradigmenwechsel, um diese wertschätzende Haltung auch im Alltag umsetzen zu können. Erkenntnisse aus der Hirnforschung und der Lernpsychologie untermauern mittlerweile die Erfahrungen aus dem lösungsorientierten Ansatz, dass Wertschätzung und Lob die Lernprozesse positiv beeinflussen.

### 7.1. Unser Gehirn

Um das Loben auf den Prozess des Lernens näher zu betrachten ist es notwendig, die Funktionsweise des Gehirns näher zu betrachten. Das Gehirn ist wohl das komplexeste Organ des menschlichen Körpers und wird seit langem erforscht. Mit Hilfe der neusten Errungenschaften der Technik gelangen immer tiefere Einblicke ins Gehirn und dadurch auch in die Geheimnisse des Lernens.

Zusammen mit dem Rückenmark bildet das Gehirn das Zentralnervensystem. Unser Zentralnervensystem besteht aus zirka 100 Milliarden Nervenzellen (Neuronen). Die Nervenzellen sind sehr kompliziert aufgebaut und stehen in einem komplexen System zueinander. Die Neuronen sind durch Synapsen miteinander verbunden.



Nervenzellen

Das Gehirn ist durch unsere Sinne (Sehen, Riechen, Hören, Schmecken, Fühlen) mit der Aussenwelt verbunden. Reize, wie zum Beispiel eine Berührung an der Kuppe des kleinen Fingers, werden in Form von Impulsen via Nerven an das Gehirn weitergeleitet. Diese Impulse sind immer gleich. Das heisst sie sind weder gross noch klein, noch dick noch dünn, noch sind sie bunt. Es sind einfach immer gleichbleibende Impulse, und unser Gehirn wandelt die Impulse in Sehen, Riechen Schmecken und so weiter um. Wenn nun mehrere benachbarte Neuronen, die via Synapsen miteinander verbunden sind, gleichzeitig aktiv sind, sprich die Impulse über diese hinweglaufen, verändern sich die synaptischen Verbindungen jedes Mal ein ganz klein wenig. Diesen Vorgang beschreibt Manfred Spitzer, ein Neurowissenschaftler und Buchautor mit Schwerpunkt auf dem Lernen mit psychologischem Hintergrund, ganz kurz und einfach als „Lernen“. Die Synapsen von Neuronen, welche regelmässig einem Impuls ausgesetzt sind, werden dadurch mit der Zeit dicker. Nebst der Häufigkeit ist noch ein zweiter Faktor massgebend, der die synaptischen Verbindungen beeinflusst: die Ähnlichkeit der Impulse. Wenn nun unterhalb der Fingerkuppe des kleinen Fingers eine Berührung stattfindet, so gehen diese Impulse ebenso über die Synapsen und verändern diese. Die Häufigkeit und die Ähnlichkeit der Impulse, welche über die Synapsen der benachbarten Nervenzellen gehen, beeinflussen die Stärke der Verbindung zwischen den Nervenzellen. Salopp gesagt heisst dies nun, dass stärkere synaptische Verbindungen einen anderen Effekt bei der Nachbarzelle erzielen, als wenn eine schwache Verbindung besteht (vgl. Spitzer 2003: DVD-Vortrag). Auf das Lernen übertragen heisst dies wiederum, dass Häufigkeit und Ähnlichkeit von Sinnesreizungen unseren Lernprozess beeinflussen.

## **7.2. Was beeinflusst das Lernen**

Nun wissen wir, wie das Lernen in unserem Gehirn vonstattengeht. Sicherlich haben schon alle Leser selber erfahren, dass es Momente gibt, in denen wir besser oder schlechter lernen. In solchen Momenten gelingt es, das Gehörte, Gesehene oder auch Gelesene besser zu behalten, um uns später daran zu erinnern. Manfred Spitzer hebt vier Elemente hervor, die das Lernen im Wesentlichen beeinflussen.

### **7.2.1. Vigilanz**

Der Begriff Vigilanz kommt aus dem Lateinischen und heisst übersetzt „Wachheit“ oder „Schlauheit“. Er beschreibt den Wachheitsgrad von Menschen, der es ermöglicht, auf kleinste zufallsgerichtete also nicht vorhersehbare Veränderungen in unserer Umwelt zu reagieren. Dieser Zustand kann von hellwach bis zu komatös reichen. Unser Grad der Vigilanz beeinflusst also, ob wir kleine Veränderungen in unserer Umgebung wahrnehmen können oder nicht. Als in der Steinzeit die Männer zur Jagd gingen, musste ihre Vigilanz sehr hoch sein. Wenn ein Säbelzahn tiger in einem Busch lauert und die Vigilanz der Jäger in Richtung komatös tendierte, dann war die Chance gross, dass nicht der Säbelzahn tiger zur Speise in die Höhle getragen wurde, sondern umgekehrt. In Versuchen wurde aufgezeigt, dass durch einen akustischen Reiz die Vigilanz der Probanden erhöht werden konnte. Den Probanden, welche dem akustischen Reiz ausgesetzt waren, gelang es besser, in einer Konzentrationsübung Kleinbuchstaben von Grossbuchstaben zu unterscheiden, als den Probanden, die keinem akustischen Reiz ausgesetzt waren. Dadurch wurde bewiesen, dass die Leistungsfähigkeit durch eine erhöhte Vigilanz gefördert wird (vgl. Spitzer 2007: 142).

### **7.2.2. Selektive Aufmerksamkeit**

Die Welt um uns herum bietet eine Unmenge von Reizen, die ständig über uns hereinprasseln. Trotzdem, oder vielmehr auch zum Glück, nehmen wir diese nur bedingt wahr. Nur wenn wir unsere Aufmerksamkeit auf etwas fokussieren, dringt dies in unser Bewusstsein. Wenn wir beim Sehen an der Peripherie etwas wahrnehmen, richten wir unseren Blick darauf und stellen es ins Zentrum und somit in unsere Aufmerksamkeit. Die selektive Aufmerksamkeit ist vergleichbar mit einem Scheinwerfer. Was der Scheinwerfer anleuchtet, ist beleuchtet und somit erkennbar. Dieser Scheinwerfer ist nicht teilbar. Wir haben also nicht die Fähigkeit, mit zwei Scheinwerfern verschiedene Gegebenheiten gleichzeitig ins Zentrum zu stellen. Die einzige Veränderungsmöglichkeit besteht im Einstellen des Durchmessers unseres Scheinwerfers. Dieser hängt davon ab, wie vielen Reizen wir sonst noch ausgesetzt sind. In einer reizüberfluteten Umgebung ist es schwieriger oder gar unmöglich, den Durchmesser des Scheinwerfers gross zu halten. Das heisst also, dass unsere Aufmerksamkeit auf ein mehr oder weniger gleichgrosses Kontingent an Reizen

beschränkt ist. Sind die irrelevanten Reize stark, vermindert sich die Aufmerksamkeit für die relevanten Reize. Sind die irrelevanten Reize gering, erhöht sich die Aufmerksamkeit für die relevanten Reize. Die erhöhte Aufmerksamkeit hat zur Folge, dass die Aktivität in den jeweils relevanten Hirnarealen zunimmt und der Austausch zwischen den Neuronen über die Synapsen angeregt wird. Die synaptischen Verbindungen werden verstärkt und dies wiederum bedeutet, dass wir etwas lernen.

Das heisst also, dass unsere Merkfähigkeit von der selektiven Wahrnehmung abhängig ist: Je aufmerksamer ein Mensch ist, desto besser kann er bestimmte Inhalte behalten (vgl. Spitzer 2007: 143–156).

### 7.2.3. Emotionen

Dass Emotionen beim Lernen eine grosse Rolle spielen, scheint unbestritten. Die Frage ist vielmehr, was denn diese Rolle ist. Emotionen kann man auf einer Stärkeachse x in „viel“ und „wenig“ und einer Valenzachse y in „positiv“ und „negativ“ darstellen. Wissenschaftler haben durch Versuche mit Probanden nachgewiesen, dass eine hohe emotionale Beteiligung das Lernen einzelner Fakten erheblich verbessert. Dabei spielt es keine Rolle, ob diese Emotionen positiv oder negativ sind. Emotionen zeigen sich auch in körperlichen Reaktionen. Unser Körper reagiert dabei viel schneller als unser Verstand. Wenn wir Angst haben, hat unser Körper durch erhöhten Blutdruck und Herzschlag und einer vermehrten Muskelanspannung schon lange auf eine Gegebenheit reagiert, bevor wir dies überhaupt bewusst wahrnehmen. Evolutionstechnisch ist dies auch sinnvoll: Wenn der Säbelzähntiger auf uns zu rennt und wir mittels bewusster Wahrnehmung und Entscheidungen unserem Körper Anweisungen geben müssten, dass sich der Puls und der Blutdruck erhöht und unsere Muskeln sich anspannen, wären wir schon lange gefressen. Deshalb bereitet uns diese Angst darauf vor, entweder zu kämpfen oder zu fliehen, und für beides ist der obgenannte körperliche Zustand sehr hilfreich. Für diesen Ablauf ist ein kleiner Teil in unserem Gehirn verantwortlich: der Mandelkern. Der Mensch ist in diesem körperlichen Zustand nicht mehr fähig, über das Bewusstsein Probleme zu lösen oder komplexe Dinge zu lernen. Der Selbsterhaltungstrieb springt an, und unsere bewusste Handlungsfähigkeit ist reduziert. Das führt beispielsweise zum Problem der Prüfungsangst. Komplexe mathematische Probleme zu lösen, in einem körperlichen Zustand der Angst, ist dann nicht mehr möglich. Im Umgekehrten bewirkt Angst zwar rasches Lernen. Dies bezieht sich jedoch jeweils nur auf ein einzelnes Faktum. Also ist es sicherlich möglich, in einem Zustand der Angst Französischvokabeln zu lernen, was auch funktioniert. Allerdings wird beim Abrufen des Gelernten auch immer der Gefühlszustand der Angst abgerufen. Und dies wiederum schränkt unsere Handlungsfähigkeit ein. Was wir beim Lernen wollen, ist das Verknüpfen des Neuzulernenden mit dem bereits Bekannten. Wir wollen, dass das Gelernte auf viele

Situationen und Beispiele angewandt werden kann. Und dies ist nur mit Hilfe von positiven Emotionen möglich, da dadurch die einzelnen zuständigen Hirnareale anspringen und sich vernetzen und nicht wie beim negativen Lernen nur der Mandelkern aktiv ist. Anhand wissenschaftlicher Untersuchungen wurde dies auch bewiesen. So wie wir beim „negativen Lernen“ durch Wiederholen die negativen Gefühle hervorrufen, rufen wir auch beim „positiven Lernen“ die positiven Gefühle hervor. Dies fördert auch unsere Motivation, wobei wir nun beim letzten Einflussfaktor des Lernens sind (vgl. Spitzer 2007: 157–171).

#### 7.2.4.Motivation

Jetzt kommen die Hormone ins Spiel, welche einen wesentlichen Einfluss auf unser Sein und Wohlbefinden ausüben. In Bezug auf das Lernen ist das Hormon Dopamin massgebend. Dopamin ist ein Neurotransmitter. Dieser gewährleistet den Übergang der Impulse von einem Neuron auf das andere via Synapse (vgl. Croisile 2004: 57). Als Faustregel gilt, je mehr Dopamin, desto besser der Übergang und je weniger Dopamin, desto schlechter geht der Impuls über die Synapse zu den Neuronen. Dies wiederum bedeutet, dass sich synaptische Verbindungen besser verstärken, wenn mehr Dopamin ausgeschüttet wird und dies wiederum fördert das Lernen. Nun stellt sich natürlich die Frage, wie und wann das Dopamin ausgeschüttet wird.

Unser Gehirn ist kontinuierlich damit beschäftigt, unsere Umwelt zu ordnen und absehbar zu machen. Es denkt also ständig voraus, um uns bestmöglich auf unsere unmittelbare Zukunft vorzubereiten. Aus diesem Grund ist zum Beispiel beim Lesen am Anfang eines Satzes die Aufmerksamkeit am höchsten. Mit jedem Wort, das gelesen wird, versucht unser Gehirn, das Satzende etwas genauer vorauszusagen, was ihm auch in den allermeisten Fällen gelingt. Entspricht das Erwartete der Realität, wird das Ereignis als normal verbucht und nicht weiter verarbeitet. Ist das Ergebnis jedoch besser als erwartet, schüttet unser Körper Dopamin aus. Dopamin ist eine opiumartige Substanz. Man könnte also sagen, dass sich unser Gehirn selber belohnt. Die Ausschüttung von Dopamin hat wie bereits oben erwähnt, Auswirkung auf die synaptischen Verbindungen und sorgt dazu noch für ein gutes Gefühl. Und das ist das, was wir beim Lernen gerne erreichen wollen: Es soll Spass machen (vgl. Spitzer 2007: 176–195). Deshalb haben wir in unserem Gehirn ein eigenes Belohnungssystem, welches immer am Laufen, respektive immer auf Stand-by ist. Wir können es nicht ein- oder ausschalten nach dem Motto: „Jetzt motivier ich mich einmal.“ Es ist wie mit dem Hungergefühl. Der Hunger kommt von alleine, wir können ihn nicht erzeugen. Durch Versuche an Probanden wurde nachgewiesen, dass Musik die Dopaminausschüttung anstösst, also unser Belohnungssystem anregt. Beim Schokoladeessen passiert dies ebenso, wie wenn eine gutaussehende Person uns anschaut oder eine unsympathische

Person wegschaut. Das Belohnungssystem springt aber auch schon an, wenn wir ein nettes Wort hören oder gelobt werden.

### **7.3. Loben unterstützt den Lernprozess**

Wenn wir nun gelobt werden, wird in unserem Gehirn Dopamin ausgeschüttet. Dopamin fördert die synaptischen Verbindungen. Dadurch wird die Lerngeschwindigkeit und die Lerntiefe erhöht. Auf die Emotionen hat dieser Vorgang einen positiven Einfluss. Wir fühlen uns dabei gut. Lernen macht Spass, und wir erkennen den Erfolg. Durch die positiven Emotionen wird die selektive Wahrnehmung fokussierter. Es gelingt dabei besser, sich auf lernrelevante Inhalte zu konzentrieren. Zu guter Letzt hat Lob auch einen positiven Einfluss auf die Vigilanz. Durch die positiven Emotionen werden wir neugierig und wach.

Quellen: Spitzer, Manfred (2007). Lernen – Gehirnforschung und die Schule des Lebens. Heidelberg: Springer Verlag

Croisile, Bernard (2004). Unser Gedächtnis. Darmstadt: WBG

## 8. Reframing

***Drei Mönche betrachten eine Fahne. Sagt der erste: „Die Fahne bewegt sich.“ Sagt der zweite: „Der Wind bewegt sich.“ Sagt der dritte: „Der Geist bewegt sich.“***

*(Aus der buddhistischen Heilslehre)*

Reframing bezeichnet den Prozess, durch den als problematisch empfundene Verhaltensweisen, Ereignisse, Gedanken oder Empfindungen so umgedeutet werden, dass neue/andere Bewertungen und mit ihnen verbunden neue/andere Empfindungen und neue/andere Handlungen entstehen können.

Oftmals befinden wir uns in einem engen und starren Wahrnehmungsrahmen. Wir haben ausschliesslich das Problem vor Augen und äussern dies zum Beispiel mit den Worten: „Immer ist der so aggressiv“ oder auch: „Ich bin einfach zu faul, um etwas neues anzufangen.“ Dieser Wahrnehmungsrahmen erschwert eine Problemlösung. Durch Reframing kann der Situation jedoch zu einer völlig neuen Bedeutung verholfen werden, indem wir beispielsweise:

- das Problem als verdammt Pech interpretieren, das jeden hätte treffen können (externale Attribution),
- im Problemverhalten eine indirekte Art und Weise erkennen, jemanden dazu zu bringen, dass dieser etwas Bestimmtes tut beziehungsweise nicht tut, was vielleicht für den Erhalt einer Beziehung sehr wichtig sein kann (instrumentale Attribution),
- die symptomatische Reaktionen als Ausdruck latenter Fähigkeiten und Ressourcen begreifen, die in einem anderen Kontext durchaus positiv erlebt werden (ressourcenorientierte Attribution) oder
- das ganze Problem als eine Herausforderung zu verstehen lernen, um das bisherige Lebenskonzept zu erweitern und persönlich zu wachsen (utilisierende Attribution).

Sobald wir unsere Situation anders sehen und bewerten, vermögen wir uns auch anders zu verhalten. Dies wiederum ermöglicht uns neue Erfahrungen. Diese neuen Erfahrungen wirken auf unser Verhalten, welches dann wiederum unsere Erfahrungen prägt. So etabliert sich schliesslich ein positiver Rückkopplungsprozess.

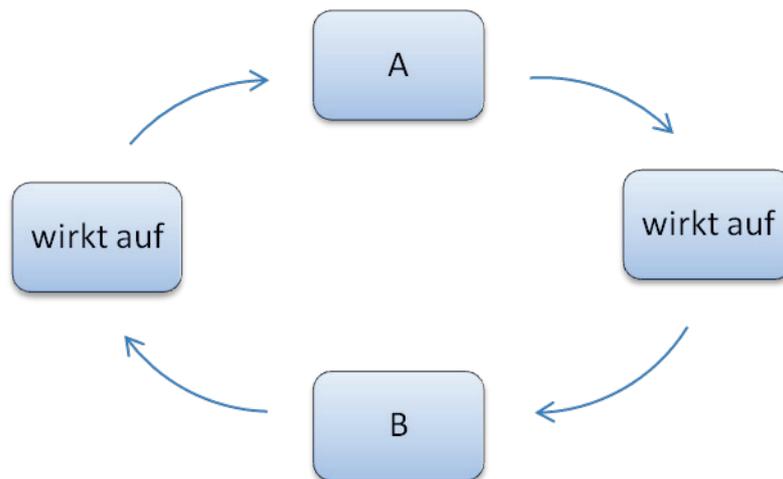
Auf der Ebene einer Beratung ist der Berater also ein „Moderator für die Generierung von alternativen Wirklichkeiten“ oder ein „Erzähler, der alte Geschichten neu erzählt“ oder auch ein „Entführer aus Bedeutungsgefängnissen von Wörtern“.

Quelle: Bamberger, Günther (2005). Lösungsorientierte Beratung. 3. Auflage. Basel: Beltz Verlag

## 9. Zirkuläres Fragen

### 9.1. Zirkularität

Zirkularität ist ein systemischer Begriff und bezeichnet eine Haltung oder Sichtweise, mit der wir Dinge in ihrer Wechselwirkung aufeinander betrachten. A wirkt auf B ein, worauf B wieder auf A einwirkt und A wiederum auf B und so weiter. Wo dieser Prozess anfängt lässt sich nicht sagen. Das Geschehen wird als Wechselwirkung zwischen den Beteiligten oder den Ereignissen gesehen, eine Haltung ist Folge vorhergehender Prozesse und gleichzeitig Ursache für weitere Aktionen.



### Beispiel

Ein Ehepaar hat Probleme in der Beziehung, es hat das Gefühl, dass es sich auseinanderlebt. Die Frau meint, dass ihr Mann ihr keinen Raum lässt, und zieht sich deswegen vermehrt zurück. Der Mann nimmt den Rückzug wahr und schenkt ihr vermehrt Aufmerksamkeit. Sie ist verärgert darüber, dass ihr Mann ihr dabei noch weniger Raum lässt und zieht sich noch mehr zurück, worauf der Mann anfängt, ihr Geschenke zu machen.

### 9.2. Zirkuläres Fragen

Die zirkulären Fragen untersuchen die Wechselwirkungen im System, vor allem Wechselwirkungen zwischen dem Problem/Symptom und dem Kontext, in dem es sich befindet:

- die Beziehung der Mitglieder des Systems und ihre Unterschiede,
- deren Sichtweisen und Vorstellungen über Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft,
- Ereignisse in der Vergangenheit und Zukunft,
- Reaktionen auf Ereignisse und Unterschiede in den Reaktionen.

Im systemischen Arbeiten werden Probleme kontextualisiert. Dadurch werden die Sichtweisen der Systemmitglieder, von denen Probleme oder Symptome oft individualisiert

gesehen werden, verstört. Zirkuläre Fragen erfüllen genau diesen Zweck und können somit als Herzstück des systemischen Arbeitens gesehen werden.

**Beispiele:** Die Fragebeispiele sind Möglichkeiten, welche in einem gewissen Kontext gestellt werden könnten.

Frage an Ehefrau: Was findet Ihr Mann an Ihnen attraktiv, was ihn dazu veranlasst Ihre Nähe zu suchen?

Frage an Ehemann: Was denken Sie, wie erklärt sich Ihre Frau Ihre guten Absichten, die Sie haben, wenn Sie ihre Nähe suchen?

Frage an Ehefrau: Wenn ich Ihren Mann Fragen würde, wie er die ganze Sache noch viel schlimmer machen könnte, was würde er wohl antworten?

Frage an Ehemann: Wie erklärt sich Ihre Frau Ihr Verhalten?

Frage an Ehefrau: Wie fühlt sich Ihr Ehemann, wenn Sie sich zurückziehen?

Frage an Ehemann: Angenommen Sie würden Ihrer Frau mehr Raum lassen, wie würde diese wohl reagieren?

Frage an beide: Was würde ein guter Freund Ihnen raten, damit sich Ihre Situation verbessert?

Quelle: Schwing, Rainer (2009). Systemisches Handwerk. 3. Auflage. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht GmbH (vgl. S. 209–212)

## 10. Wer, wie, was ... Die Theorie hinter den (W-)Fragen

**„Ob ein Mensch klug ist, erkennt man viel besser an seinen Fragen als an seinen Antworten.“**

*François Gaston de Lévis (1719–1787)  
Französischer Offizier*

### 10.1. Definition

Eine Frage ist eine Äußerung, mit der der Sprecher/Schreiber eine Antwort zwecks Beseitigung einer Wissenslücke herausfordert (Ausnahmen: rhetorische Frage und uneigentliche Rede). Die Antwort ist ein Satz, der die Leerstelle ausfüllt, die in einer Frage stets enthalten ist. Die Begriffe Frage und Antwort bilden ein Begriffspaar. Die Linguistik bestimmt Fragen als Sprechakte, speziell als illokutive Akte, die Wissenstransfer bezwecken. Fragen werden in der Form von Fragesätzen verschiedenen Typs geäußert; Sätze, die der Form nach Fragesätze sind, verfolgen aber oft auch andere Ziele wie die Aufforderung.

(Quelle: [de.wikipedia.org/wiki/Frage](http://de.wikipedia.org/wiki/Frage))

Im Gegensatz zum journalistischen Fragestellen, wo es darum geht, Informationen zu erhalten, werden in der lösungsorientierten Pädagogik und Therapie Fragen dafür genutzt, den Klienten zum Nachdenken anzuregen. Durch das Fragen kann es beim Gegenüber zu einem Paradigmenwechsel in seinen Themen kommen.

### 10.2. Fragetechnik

Unter einer Fragetechnik versteht man den Einsatz von offenen und geschlossenen Fragen zur gezielten Gesprächsführung. Eine Frage sollte dabei als solche auch sprachlich erkennbar sein. Hierbei stellt die sprachliche Intonation zum Beispiel durch Anheben der Stimme ein sehr wichtiges Mittel dar.

### 10.3. Offene Fragen

Sie lassen einen breiten Antwortfreiraum offen und veranlassen den Gesprächspartner in der Regel zu längeren Antworten. Als Fragepronomen kommt für offene Fragen oft „wie?“, „warum?“, „wozu?“ oder „weshalb?“ vor.

Die offenen Fragen kennen verschiedene Unterkategorien:

### 10.3.1. Definitionsfragen

Diese Fragen werden oft gestellt, wenn ein Begriff diskutiert wird, der in der Umgangssprache verschieden interpretiert wird oder verschiedene Aspekte beinhaltet.

*„Was verstehst du unter Respekt haben?“*

*„Was bedeutet für dich lieb sein?“*

### 10.3.2. Konkretisierungsfragen/Klärungsfragen

Solche Fragen dienen dazu, eine – meist sehr theorielastige oder auch sehr allgemeine – Antwort zu konkretisieren.

*„Wie würde dies beispielsweise aussehen?“*

*„Wie muss ich mir das vorstellen, wenn du ..?“*

### 10.3.3. Informationsfragen

Sie zielen darauf, Tatsachen zu erfahren.

*„Wo kannst du dann jetzt schon gut spielen?“*

*„Wer merkt, dass du dir Mühe dabei gibst?“*

### 10.3.4. Motivationsfragen

Meist mit einem versteckten oder offenen Kompliment eingeleitet, sollen sie eher verschlossene Menschen öffnen und dazu bringen, freimütiger zu erzählen.

*„Wie hast du das gemacht, dass du das in so kurzer Zeit geschafft hast?“*

*„Wie ist es dir gelungen, eine gute Pause zu haben?“*

## 10.4. Geschlossene Fragen

Sie sind die „Gegenspieler“ der offenen Fragen und bedeuten quasi eine kurze Leine. Der Gesprächspartner hat sich oft zwischen verschiedenen, schon recht stark vorgegebenen Antwortvarianten zu entscheiden. Auch bei den geschlossenen Fragen unterscheidet man wiederum verschiedene Kategorien.

### 10.4.1. Entscheidungsfragen/Alternativfragen

Diese Fragen verlangen eine Entscheidung. Sie lassen zwischen vom Fragenden vorgegebenen Alternativen entscheiden oder sind mit „Ja“ oder „Nein“ zu beantworten.

*„Hast du dein Concerta schon genommen?“*

„Wirst du dein Ämtli vor oder nach dem Zvieri erledigen?“

#### 10.4.2. Suggestivfragen

Eine Unterkategorie der Alternativfragen bilden die Suggestivfragen.

„Ist es nicht so, dass du weniger Ärger hast, wenn du lieb zu deinen Eltern bist?“

„Sind Sie nicht auch der Meinung, dass eine Therapie für Ihr Kind nicht besser wäre?“

#### 10.5. Ressourcenorientierte Fragen

Offene Fragen wie wer, wie, wo, was, wann usw. laden das Gegenüber dazu ein nachzudenken und gedanklich über den eigenen Horizont zu gehen. Die Fragen sind neutral zu verstehen und zielen sowohl auf positive sowie auf negative Aspekte ab. Im lösungsorientierten Ansatz wird der Fokus auf vorhandene und zu stärkende Ressourcen gelegt. Offene Fragen, welche den Klienten Kompetenzen und Ressourcen unterstellen, sind das wichtigste Werkzeug des lösungsorientierten Ansatzes

Geschlossene Frage	Offene Frage	Ressourcenorientierte Frage
Kommen sie mit der neuen Familienhelferin zurecht?	Wie kommen sie mit der neuen Familienhelferin zurecht?	Was klappt schon gut mit der neuen Familienhelferin?
Müssen Sie mit dieser Situation alleine klarkommen?	Wie werden Sie mit dieser Situation klarkommen?	Wer könnte Ihnen in dieser Situation hilfreich sein?
Verstehen Sie sich im Urlaub besser?	Wie verstehen Sie sich im Urlaub?	Wann war ihr letzter schöner gemeinsamer Urlaub? Was war da anders als im Alltag
Wollen Sie mit unserer Beratungsstelle zusammenarbeiten?	Wie soll eine Zusammenarbeit mit unserer Beratungsstelle aussehen?	Was macht sie zuversichtlich, dass eine Zusammenarbeit mit unserer Beratungsstelle gerade jetzt hilfreich sein kann?
War es heute gut in der Schule?	Wie war es heute in der Schule?	Was war heute gut in der Schule?

## 11. Skalierungsfragen

*Eine Reise von tausend Meilen beginnt mit einem ersten Schritt.*

*Loa-tse (400 v. Chr.)  
Chinesischer Philosoph*

Klienten befinden sich in Gesprächen oftmals in einer Problemtrance und verfallen in ein Entweder-oder-Denken, welches sich hinderlich auf die Prozessgestaltung „weg von einem Problem“ nach „hin zu einer Lösung“ auswirkt. Mit Hilfe von Skalierungsfragen können die Klienten komplexe, intuitive Beobachtungen über ihre früheren Erfahrungen sowie Einschätzungen ihrer zukünftigen Möglichkeiten ausdrücken und dadurch fassbar machen. Dies wirkt sich positiv auf ihren Entwicklungsprozess aus. Skalierungsfragen laden die Klienten dazu ein, ihre Beobachtungen, Eindrücke, Erfahrungen und Vorhersagen auf einer Skala von 0 bis 10 einzuschätzen. Bei den Skalierungen definieren die Gesprächsführer die Pole (0 und 10) der Skala. Das Skalieren ist dadurch eine nützliche Technik, die komplexen Aspekte im Leben der Klienten für sie selbst und für den Gesprächsführer zugänglicher zu machen.

Bsp.: Auf einer Skala von 0 bis 10, wobei die 10 dafür steht, dass Sie immer alles ansprechen, was Sie stört, und die 0 dafür steht, dass Sie dies nie tun. Wo befinden Sie sich heute?

Im Entweder-oder-Denken der Klienten herrscht oft das Immer oder Nie. So ist ein Problem immer da, oder die Lösung kommt nie vor. Skalierungsfragen eignen sich hervorragend, auf Ressourcen und Ausnahmen im Problem der Klienten aufmerksam zu machen.

Bsp.: In Bezug auf das Ansprechen, was Sie stört, sagen Sie, Sie sind bei einer 3. Was machen Sie denn jetzt schon, was Sie bei einer 1 oder 2 nicht machen?

Durch Skalierungsfragen können auch feine Nuancen, welche die Klienten äussern, sichtbar und ansprechbar gemacht werden. Dabei ist es wichtig, dass die Gesprächsführer diese Nuancen in den Äusserungen der Klienten wahrnehmen und diese weiter erkunden: Ist etwas mehr oder weniger, stärker oder schwächer, häufiger oder seltener, besser oder schlechter und so weiter?

Bsp.: Sie sagen, an guten Tagen gelingt es Ihnen teilweise schon anzusprechen, wenn Sie etwas stört. Wo würden Sie diese guten Tage auf der gleichen Skala wie vorhin ansiedeln?

Mit Hilfe der Skalierungsfrage kann der Weg „hin zu einer Lösung“ als Prozess dargestellt werden, wobei die einzelnen Zahlenwerte als „nächste kleine Schritte“ definiert werden. Und indem man Schritt für Schritt vorgeht, wird aus einem zu Beginn unlösbaren Problem eine Erfolgsgeschichte aus vielen lösbaren Einzelschritten.

Bsp.: Wenn Sie sagen, dass Sie, in Bezug auf das Ansprechen, was Sie stört, heute bei einer 3 sind. Was würden Sie mehr machen, wenn Sie bei einer 4 sind?

### 11.1. Arten von Skalierungsfragen

#### **Lösungsskala**

Wenn auf einer Skala die 10 dafür steht, dass das Problem gelöst ist, und die 0 für das Gegenteil, wo stehst du jetzt?

#### **Motivationsskala**

Wenn die 10 dafür steht, dass du so motiviert bist, wie du nur sein kannst, um daran zu arbeiten, dass sich die Dinge verbessern. Wo stehst du jetzt?

#### **Fortschrittsskala**

Wenn auf einer Skala die 0 dafür steht, wie die Dinge beim letzten Mal standen, wo stehst du jetzt im Bezug auf das Erreichen deines Ziels?

#### **Zuversichtsskala**

10 bedeutet, du bist so zuversichtlich, wie du nur sein kannst, dass sich deine Situation positiv verändert, wo stehst du heute?

#### **Selbstwirksamkeitserleben-Skala**

Wenn 10 dafür steht, dass du so zuversichtlich bist, wie es nur geht, selber Einfluss darauf zu nehmen, dein Ziel zu erreichen. Wo stehst du?

Quelle: Bamberger, Günter G. (2005). Lösungsorientierte Beratung. 3. vollständig überarbeitete Auflage. Weinheim, Basel: Beltz Verlag

De Jong, Peter, Berg, Insoo Kim (2008). Lösungen (er)finden. 6. verbesserte und erweiterte Auflage. Dortmund: Verlag Modernes Lernen

## 12. Schema Ablauf Skalierungsfrage

### Positive Zukunft

In Bezug auf das Thema.  
Auf einer Skala von 1 bis 10.  
Wo möchtest du einmal sein?  
(z. B. 8). Wie ist es dort?  
Was machst du dort besser?  
Wer merkt es? Woran?

### Funktionierende Vorboten

Was denkst du, wo auf der  
Skala befindest du dich jetzt?  
(z. B. 4). Was machst du, dass  
du sagen kannst, dass du dort  
bist? Wer merkt das sonst  
noch. Usw.

### Erste kleine Schritte

Was könntest du machen,  
dass du langsam vom jetzigen  
Standpunkt in Richtung  
dorthin gehst, wo du einmal  
sein möchtest? Was wäre das  
konkret? Was brauchst du  
dafür? Usw.

10



8

Positive Zukunft

5

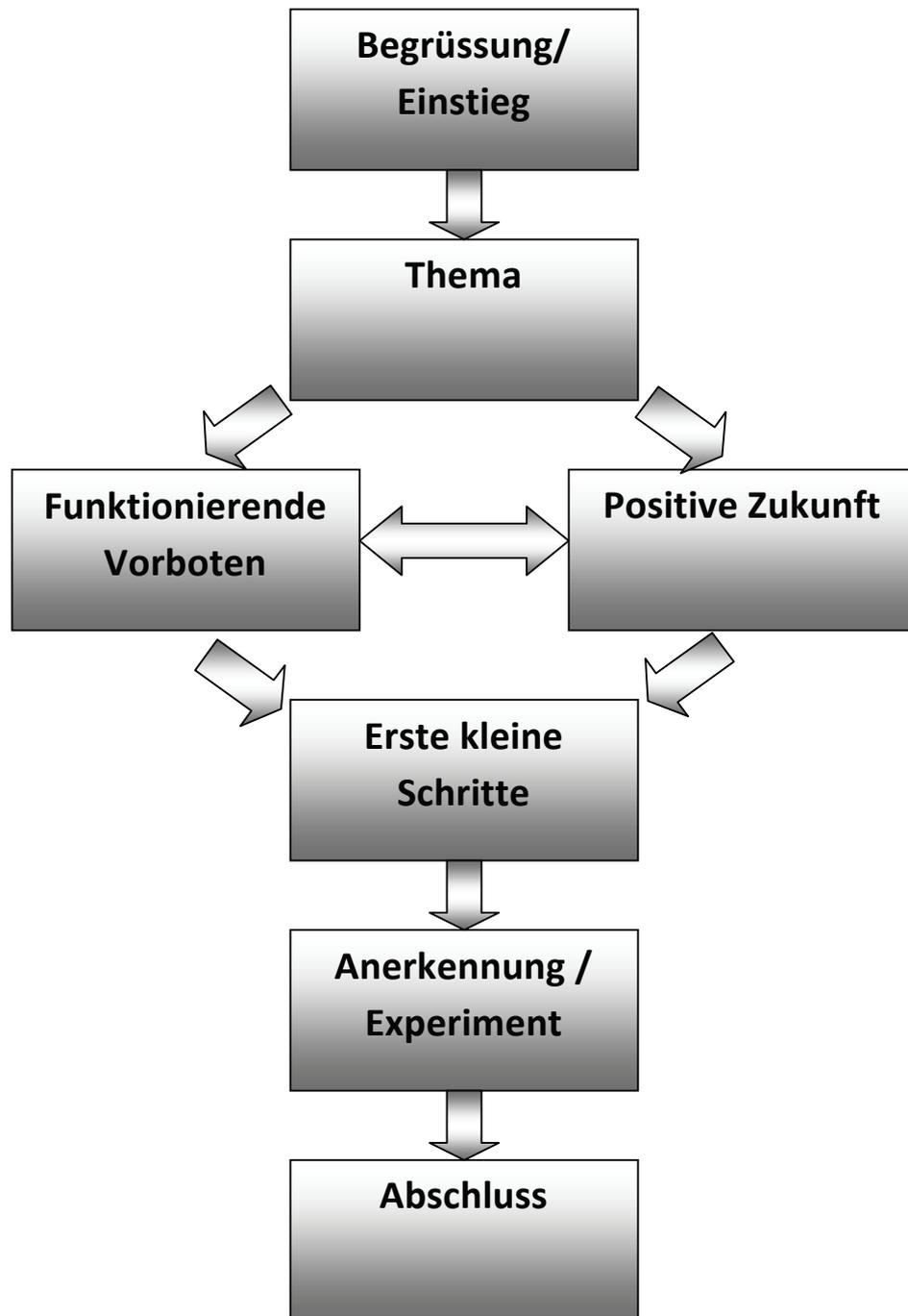
erste kl. Schritte

4

funkt. Vorboten

1

### 13. Schema lösungsorientierter Gesprächsablauf



## 14. Literaturliste lösungsorientiertes Arbeiten

- Bamberger, Günter G. (2005). Lösungsorientierte Beratung. 3. vollständig überarbeitete Auflage. Weinheim, Basel: Beltz Verlag
- Conen, Marie-Luise, Cecchin, Gianfranco (2007). Wie kann ich Ihnen helfen mich wieder loszuwerden? Therapie und Beratung in Zwangskontexten. Heidelberg: Carl-Auer
- Croisile, Bernard (2004). Unser Gedächtnis. Darmstadt: WBG
- Schwing, Rainer (2009). Systemisches Handwerk. 3. Auflage. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht GmbH
- De Jong, Peter, Berg, Insoo Kim (2008). Lösungen (er)finden. 6. verbesserte und erweiterte Auflage. Dortmund: Verlag Modernes Lernen
- De Shazer, Steve (2005). Wege der erfolgreichen Kurzzeittherapie. 9. Auflage. Stuttgart: Klett-Cotta
- De Shazer, Steve (2006). Der Dreh – Überraschende Wendungen und Lösungen in der Kurzzeittherapie. 9. Auflage. Heidelberg: Carl-Auer
- Durrant, Michael (1996). Auf die Stärken kannst du bauen. Dortmund: Verlag Modernes Lernen
- Hargens, Jürgen (2007). Lösungsorientierte Therapie ... was hilft, wenn nichts mehr hilft ... Dortmund: Borgman
- Hargens, Jürgen (2003). Systemische Therapie ... und gut – Ein Lehrstück mit Hägar. Dortmund: Verlag Modernes Lernen
- Jansen, Fritz, Streit, Uta (2006). Positives Lernen. 2. Auflage. Heidelberg: Springer
- Kindl-Beilfuss, Carmen (2008). Fragen können wie Küsse schmecken – systemische Fragetechniken für Anfänger und Fortgeschrittene. Heidelberg: Carl-Auer
- Meier, Daniel (2004). Wege zur erfolgreichen Teamentwicklung. Basel: Solution Surfers
- Spitzer, Manfred (2006). Lernen – Die Entdeckung des Selbstverständlichen. DVD. Hamburg: Archiv der Zukunft
- Spitzer, Manfred (2007). Lernen – Gehirnforschung und die Schule des Lebens. Heidelberg: Springer Verlag
- Steiner, Therese, Berg, Insoo Kim (2005). Handbuch Lösungsorientiertes Arbeiten mit Kindern. Heidelberg: Carl-Auer
- Steiner, Therese (2011). Jetzt mal angenommen ... Heidelberg: Carl-Auer
- Szabó, Peter, Berg, Insoo Kim (2006). Kurz(zeit)coaching mit Langzeitwirkung. Dortmund: Borgmann
- Vogt-Hillmann, Manfred, Burr, Wolfgang (2005). Lösungen im Jugendstil. 2. Auflage. Dortmund: Borgmann

- Vogt-Hillmann, Manfred, Burr, Wolfgang (2006). Kinderleichte Lösungen. 5. Auflage. Dortmund: Borgmann
- Watzlawick, Paul (2007). Die erfundene Wirklichkeit. 3. Auflage. München: Piper
- Schriftenreihe „Einfach aber nicht leicht“ Selbstverlag ZLB Winterthur
  - Einfach aber nicht leicht – Leitfaden für lösungsorientiertes Arbeiten in sozialpädagogischen Institutionen
  - Fördern und fordern – Lösungsorientiertes Denken und Handeln im erzieherischen Umgang mit Kindern und Jugendlichen
  - Der WOW-Ansatz – Handbuch für lösungs(er)schaffende Strategien im Unterricht
  - Lernen oder leiden – Einblicke in das lösungsorientierte Denken und Handeln im Schulalltag
  - Im lösungsorientierten Umgang mit sich selbst – Für Eltern, Lehrer und Sozialpädagogen