



**Donnerstag, 4. Juni 2009**

**Workshop Nr. 1**

# **Handout**

**Wenn der Klient eigentlich gar nichts will:  
Lösungsorientierte Beratung in  
anspruchsvollen Beratungsbeziehungen**

**Halser Anton, lic. phil.**

2. Fachtagung Klinische Sozialarbeit Olten, Juni 2009

## Wenn der Klient eigentlich gar nichts will.

Lösungsorientierte Beratung in anspruchsvollen Beratungsbeziehungen



# Elemente eines lösungsorientierten Gesprächs

## 1. Zielfrage

Was muss in diesem Gespräch geschehen, dass Sie sagen können, es hat sich gelohnt?

## 2. Frage nach den Ausnahmen

Gibt es Momente in Ihrem Leben, in denen das Problem weniger stark da ist, Ihnen alles etwas leichter fällt?

## 3. Fragen, die in den hypothetischen Bereich zielen

Wie wärs, wenn ...

Angenommen, ...

Wenn Sie zaubern könnten ...

## 4. Wunderfrage

Stellen Sie sich vor, Sie gehen ins Bett, und während Sie schlafen, kommt eine Fee vorbei und nimmt Ihr Problem weg. Weil Sie geschlafen haben, wissen Sie nicht, dass Ihr Problem gelöst ist. Woran würden Sie bei Aufwachen erkennen, dass es nicht mehr da ist?

## 5. Skalierungsfrage

Auf einer Skala von null bis zehn steht für zehn (beispielsweise): Ich bin ganz und gar zuversichtlich, es wird mir bestimmt gelingen. Und für null steht genau das Gegenteil: Es wird mit jeder Garantie missraten, eigentlich will ich ja gar nicht. Wo stehen Sie gerade jetzt?

## 6. Überlebensfrage

Sie sind in einer ganz schwierigen Situation. Wie schaffen Sie es überhaupt noch, damit klar zu kommen?

## 7. Zirkulärfragen

Woran würde ihre beste Freundin / ihr bester Freund merken, dass Sie auf der Skala von 3 nach 4 gekommen sind?

## 8. Unterbruch

Distanz gewinnen, Gespräch reflektieren, Kompliment und Aufgabe vorbereiten.

## 9. Kompliment

Ganz persönliches und ehrlich gemeintes Lob.

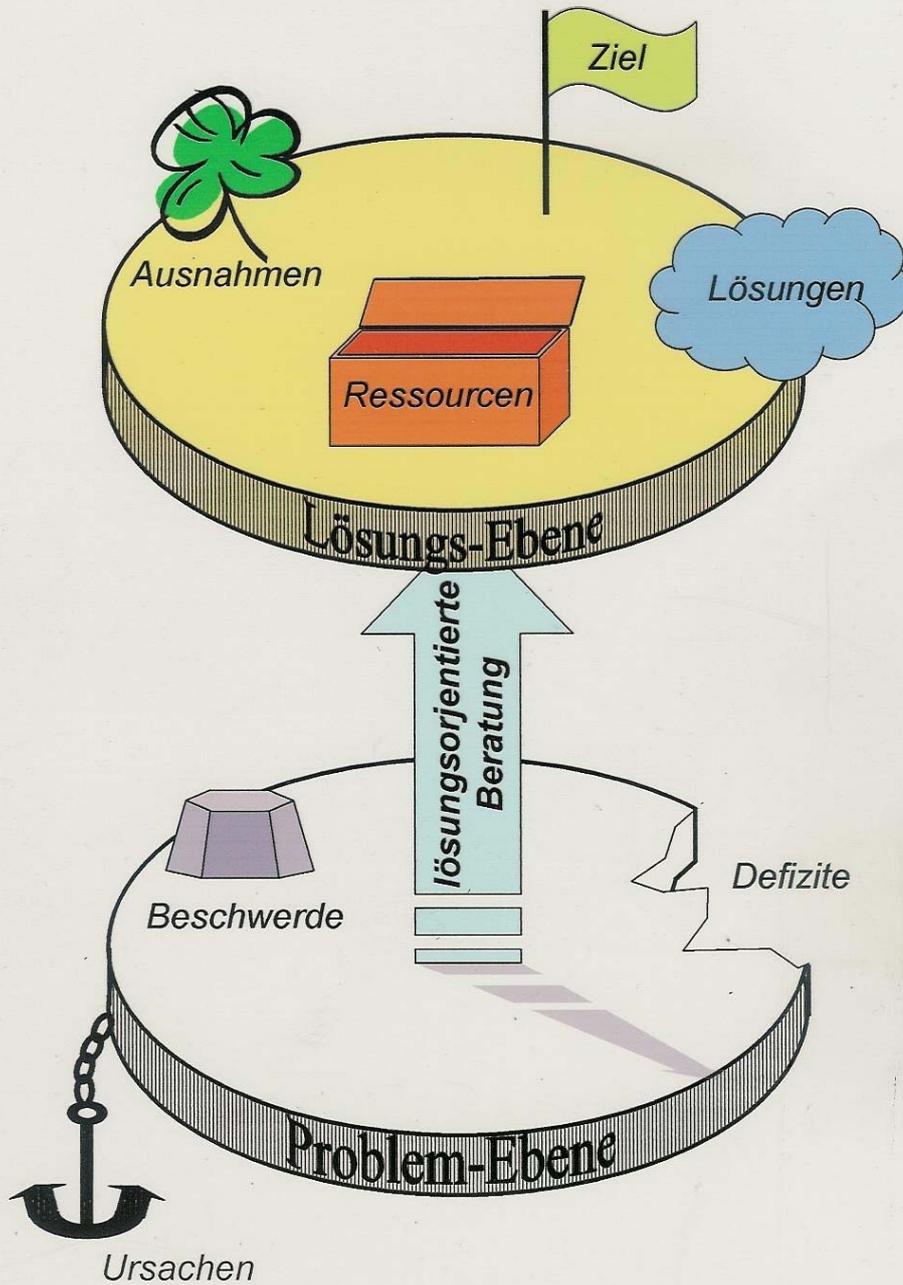
## 10. Aufgabe, Auftrag

Konkrete Anleitung: Mehr von dem machen, was funktioniert.

Wenn etwas nicht funktioniert, muss etwas anderes gemacht werden

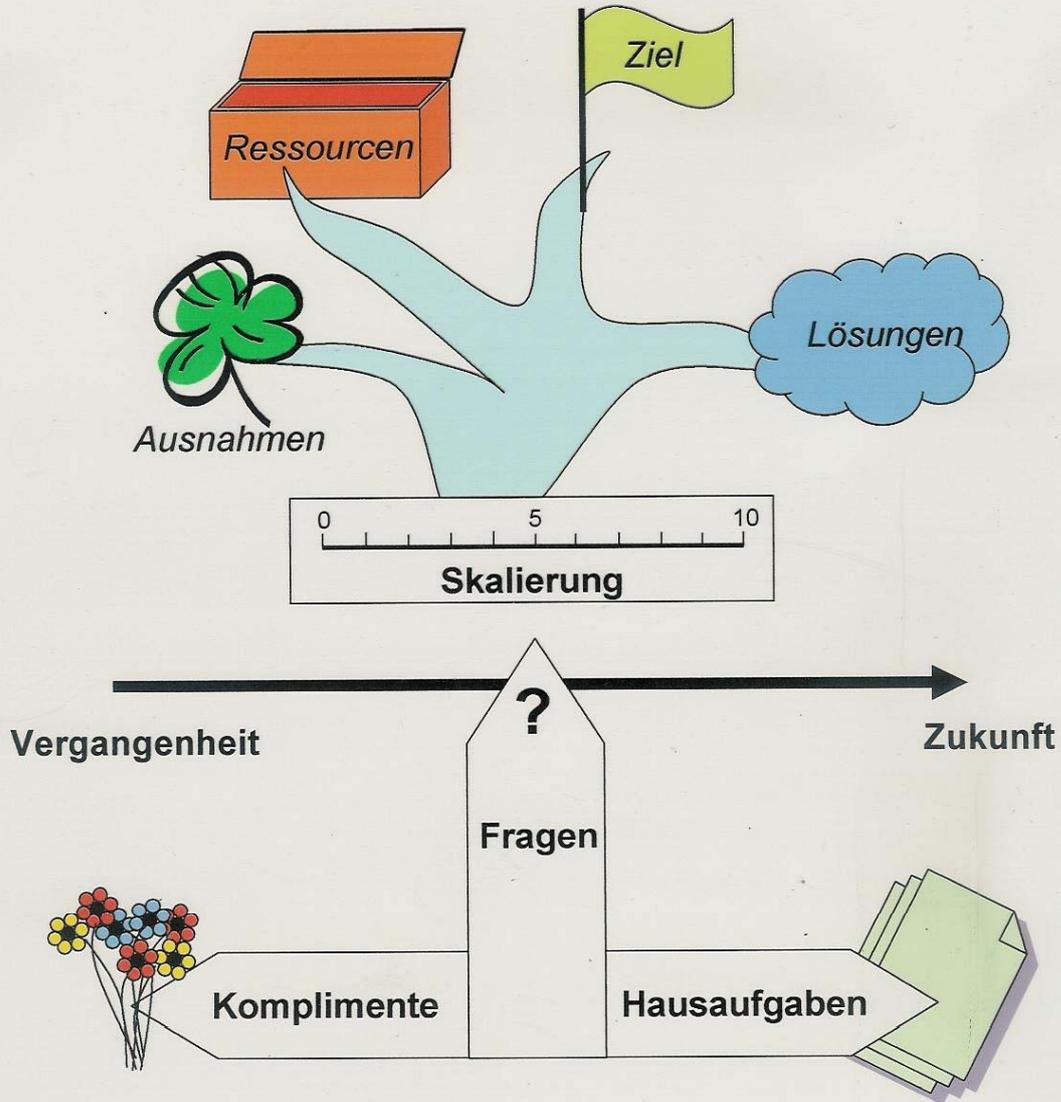
# LÖSUNGSORIENTIERTE BERATUNG

1



# LÖSUNGSORIENTIERTE BERATUNG

2



# Typisierung der Arbeitsbeziehungen

Im lösungsorientierten Ansatz unterscheidet man zwischen drei verschiedenen **Typen von KlientIn – BeraterIn - Beziehung**

## 1. Beziehungstyp des Kunden

KlientIn und BeraterIn erkennen gemeinsam eine Beschwerde oder ein Beratungsziel. **Klient sieht sich selbst als Teil der Lösung und ist bereit etwas zu tun.**

## 2. Beziehungstyp des Klagenden

KlientIn und BeraterIn können gemeinsam ein Beratungsziel oder eine Beschwerde identifizieren, nicht aber die konkreten Schritte.

Die KlientInnen können Beschwerde oder Ziel sehr ausführlich beschreiben, sehen sich jedoch nicht ohne weiteres als Teil der Lösung. **Sie glauben eher, die einzige Lösung liege darin, dass ein anderer sich ändert.**

Die BeraterInnen zeigen sich einverstanden, das Ziel mit dem Klienten zusammen zu erforschen. Idealerweise wird das so gemacht, dass die KlientInnen zu einer neuen Perspektive kommen, die zu einer Lösung führen kann.

## 3. Beziehungstyp des Besuchers

BeraterIn und KlientIn können keine Beschwerde oder ein Ziel finden, an dem in der Beratung gearbeitet werden soll.

Entweder zeigt der Klient, dass es kein Problem gibt, das der Beratung bedarf, oder dass jemand anders das Problem hat.

BeraterIn stimmt zu, dass es vielleicht kein Problem gibt, das Beratung verlangt. **Die Beratungsperson bleibt aber bereit, dem Klienten bei der Entscheidung zu helfen, ob es eventuell etwas anderes gibt, woran er oder sie arbeiten möchte.**

### Hauptfokus der Interventionen:

In der Sozialarbeit kommen eindeutige Kundenbeziehungen eher selten vor. Hier ist es besonders wichtig, dass die Beratungsperson weiss, dass einige lösungsorientierte Instrumente eher geeignet sind als andere für die Zusammenarbeit mit Klagenden und Besuchenden. Der Hauptfokus der Interventionen ist das Aufspüren des verborgenen Kunden: Es ist möglich, dass zu bestimmten Themen, der Klient zur einer partiellen Kooperation animiert werden kann.

## Klientenbeziehungstypen: Mögliche Interventionen

Beziehungstyp	Merkmale	Mögliche Interventionen Kooperative Strategien
Besucher	<p>Nimmt ein Problem nicht wahr oder betrachtet es als jemanden anderen betreffend</p> <p>Kommt unter Zwang in die Beratung, Engagiert sich nicht bei der Lösung</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Institutioneller Rahmen abstecken</li> <li>2. Kein Ziel definieren</li> <li>3. Vermeidung aktionsorientierter Vorschläge an den Klienten</li> <li>4. Anerkennung für den Standpunkt des Klienten</li> <li>5. Lob für positive Aspekte seiner Darstellung oder Standpunkte</li> <li>6. Neudefinition des Problems und der Ziele, so dass diese für den Klienten attraktiver und wichtiger erscheinen</li> <li>7. Einbezug auch von Hobbies und privaten Interessen</li> </ol>
Klagende	<p>Erkennt das Problem und seine Bedeutung an, doch ist kaum bereit, wesentlich zur Lösung beizutragen.</p> <p>Sieht sich selbst als „unbeteiligten Zuschauer“, ist relativ hilflos, das Problem zu ändern.</p> <p>Sieht die Verantwortung für die Problemlösung bei den anderen.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Institutioneller Rahmen abstecken</li> <li>2. Kein Ziel formulieren</li> <li>3. Vermeidung aktionsorientierter Vorschläge</li> <li>4. Zuhören und loben</li> <li>5. Anbietung neuer Fragestellungen und Perspektiven (Reframe)</li> <li>6. Den Klienten als Problemlöser gewinnen und mögliche Lösungen skizzieren</li> <li>7. Beobachtungs- oder Nachdenkaufgabe stellen.</li> </ol>
Kunde	<p>Anerkennt das Problem und seine Bedeutung; ist bereit, aktiv zur Problemlösung beizutragen und wünsch eine Einbindung</p>	<p>Lösungsorientierte Beratung von Beginn weg möglich</p>

# Frageformen im lösungsorientierten Interview

## 1. Ziel- und Wunderfragen

„Woran werden Sie erkennen, dass Sie Ihr Ziel erreicht haben?“

„Woran werden andere erkennen, dass Sie das Ziel erreicht haben?“

„Was wird dann anders sein?“

„Angenommen, während Sie nachts schlafen, passiert ein Wunder und Sie wachen morgens auf und Ihr Problem/Schwierigkeiten sind gelöst, ohne dass Sie dies bewusst gemerkt haben. Woran werden Sie am nächsten Tag (und in den folgenden Wochen) merken, dass das Wunder passiert ist?“

„Woran werden andere (signifikante Personen der Reihe nach abfragen) dies merken, ohne dass Sie es Ihnen sagen müssen, dass das Wunder passiert ist?“

„Wenn ich in dieser Zeit zufällig mit der Videokamera anwesend wäre, was ist dann auf dem Film zu sehen?“

## 2. „Ein bisschen Wunder“-Fragen

„Wann war es bisher irgendwann schon einmal ein bisschen wie nach dem Wunder?“ „Was haben Sie damals anders getan?“

„Was müsste passieren, damit es ab jetzt häufiger mal ein bisschen wie beim Wunder werden kann?“

## 3. Ausnahme-Fragen

### a) Identifizieren von Ausnahmen

„Wann tritt das Problem/beklagte Verhalten nicht auf?“

„Wann ist die Situation etwas besser?“

„Ist es manchmal irgendwie anders und das Problem tritt weniger oder überhaupt nicht auf?“

„Was ist anders, wenn das Problem nicht auftritt?“

### b) Ausweiten von Ausnahmen

„Was tun Sie dann anders, wenn die Ausnahmen bzw. das „bisschen Wunder geschehen?“

„Was können andere/Sie dann tun/sehen oder woran können andere dies erkennen?“

„Was tun andere Beteiligte auf andere Weise, wenn dies auftritt?“

„Wie genau sind die Dinge dann unterschiedlich?“

„Was müsste passieren, damit dies öfter passiert?“

„Was können die einzelnen tun, damit diese Dinge öfter passieren?“

#### **4. Skalierungs-Fragen**

##### **a) Erste Schritte zur Veränderung (pre-session change)**

„Stellen Sie sich bitte eine Skala von 0 – 10 vor. 0 soll den schlechtesten Zustand darstellen, den Sie vor Beginn der Beratung hatten, 10 dagegen soll bedeuten, dass das Problem gelöst ist – wie immer es mit ihren Mitteln gelöst werden kann – wo befinden Sie sich heute?“

„Nach unserer Erfahrung ändern sich die Dinge manchmal in der Zeit zwischen Anmeldung und erstem Gespräch zum Besseren. Nehmen wir an, auf einer Skala von 0 – 10 waren Sie zum Zeitpunkt der Anmeldung bei 0, wo sind Sie im Moment?“

##### **b) Motivation**

„Angenommen wir haben für Sie eine Aufgabe/ein Experiment, welches für Sie hilfreich und interessant ist, und 10 soll bedeuten, dass Sie bereit sind, alles auf der Welt in Bewegung zu setzen, wo ordnen Sie sich im Moment ein?“

##### **c) Bewertung von Beziehungen**

„Frau A, wie schätzen Sie auf einer Skala von 0 – 10 im Moment Ihre Beziehung zu Herrn B ein?“

„Wie schätzen Sie, Herr B, Ihre Beziehung zu Frau A ein?“

„Wie erklären Sie sich, dass Ihr Partner/Mitarbeiter/Chef/Kollege die Dinge optimistischer wahrnimmt? Worauf baut er/sie dabei?“

„Welche guten Seiten kann er/sie wahrnehmen, die Sie zur Zeit (noch) nicht sehen können?“

##### **d) Fortschritte im Prozess**

„Wo stehen Sie jetzt – zwischen 0 und 10?“

„Wie sind Sie dorthin gekommen?“

„Was wird der nächste Schritt sein?“

#### **5. Coping-Fragen**

„Wie haben Sie das bisher alles ausgehalten?“

„Woher hatten Sie die Energie/Kraft/Hoffnung?“

„Wer oder was war dabei am meisten hilfreich?“

„Worauf können Sie auch weiterhin aufbauen?“

#### **Literaturangaben**

**Bamberger, G.** Lösungorientierte Beratung, Belz-Verlag, Weinheim 2005

**De Shazer, S.** Der Dreh, Auer-Verlag, 2008

**Vogt-Hillmann, M., Burr W.** (Hrsg.) Kinderleichte Lösungen, Borgmann Verlag  
Dortmund 2009