

## Gesprächstechniken:

- **Beobachten, wahrnehmen, beschreiben nicht beurteilen**
- **Einsatz von Ich-Botschaften**
- **Fertigkeit des „Nicht-Wissens“**

(Peter De Jong/ Insoo Kim Berg „Lösungen erfinden“, S46)

„Neugier führt zur Erforschung und Erfindung alternativer Sichtweisen und Bewegungen, und unterschiedliche Bewegungen und Sichtweisen bringen wiederum Neugier hervor“

Cecchin 1987

- **Einsatz von offenen Fragen** (siehe Schaubild)
- **Vermeiden von man-Sätzen**
- **Vermeiden von warum-Fragen**

Warum Fragen lenken den Fokus ganz stark auf einen Punkt, auf den Zusammenhang von Kausalität, von Ursache und Wirkung. Alle anderen Zusammenhänge, Beziehungen, Prozesse, interpersonalen Strukturen, Wechselbeziehungen werden außer Acht gelassen. Folgende Beispiele sollen dies verdeutlichen.

*Warum isst du Eis?* „Weil es mir schmeckt“ „Weil ich Lust dazu habe“

Die Frage ist mit dem Fragewort warum so formuliert, dass sie nur einen Grund nennt, vielleicht auch zwei oder drei. Aber die gesamte Handlung der Prozess bis zum Eis essen, Personen Faktoren, die im Leben des Erzählers eine bedeutende Rolle spielten usw. bleiben unerwähnt.

*Wie kommt es dass du Eis isst?* „ Ich hatte heute Prüfungen, da wollte ich mir zur Belohnung was Gutes tun und bin deshalb mit meinen Freunden zu meiner Lieblingeisdielerie, außerdem liebe ich Himbeereis mit Karamellsoße.

Offene Fragen dagegen laden ein zu erzählen und geben damit eine Fülle von Informationen; über die Handlung, über Sichtweisen der Person, über Beziehungen, über Vorlieben, Stärken.

## **offene Fragen – geschlossene Fragen**

**Peter De Jong/Insoo Kim Berg , „Lösungen erfinden“, S. 54 ff**

<b>offene Fragen</b>	<b>geschlossene Fragen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Erweitern das Wahrnehmungsfeld</b></li> <li>• <b>Beziehen Einstellungen, Gedanken, Gefühle mit ein</b></li> <li>• <b>Fragen nach dem Bezugsrahmen der/des Gefragten</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>engen den Blick/Fokus ein</b></li> <li>• <b>beziehen sich auf harte Fakten</b></li> <li>• <b>sagen etwas über den Bezugsrahmen der/des Fragenden nicht aber des Gefragten</b></li> </ul>

**Beispiele:**

**Geschlossene Fragen:**

„Magst du deine Eltern?“

„Hast du deine Eltern gefragt, ob du länger wegbleiben darfst, bevor du dich dazu entschlossen hast?“

„Möchtest du das Verhältnis zu deinen Eltern wieder in Ordnung bringen?“

**Offene Fragen:**

„Kannst du mir etwas über dein Verhältnis zu deinen Eltern erzählen?“

„Ich frage mich, was zwischen dir und deinen Eltern vorgefallen ist, als du nachts bis um drei weggeblieben bist?“

„Wenn das Verhältnis zwischen dir und deinen Eltern besser werden würde, was wäre dann anders?“

**Anliegen klären**

*S. 35 Rainer Schwing*

- Zeitrahmen klären
- Erwartungen in Bezug auf das Treffen klären
- Aufträge hinsichtlich der Überweisenden (Oma, Mann, Gesundheitsamt, Jugendamt...)klären
- Aufträge der anwesenden in Bezug auf die Hilfe klären

Mögliche Fragen:

- Was sind Ihre Erwartungen an unser Treffen heute? Woran würden sie am Ende des Treffens merken, dass sich Ihre Erwartungen erfüllt haben?
- Was soll heute aus Ihrer Sicht auf keinen Fall passieren?
- Was erwarten sie von mir als ...( Heilpädagogin, Lehrer, ..) bei diesem Treffen
- Wie lange dauert das Gespräch? Wer erfährt über Inhalt und Ergebnisse?

- Worauf lassen sich Klient und Heilpäd. beim Treffen ein und worauf nicht?
- Wofür fühlt sich der Heilpäd. beim Treffen zuständig, was übernimmt er und was nicht?
- Was soll am ende des Treffens erreicht sein und was nicht?

Methode zur Anliegenklärung: Auftragskarusell, S. 124 Rainer Schwing  
Dabei werden alle Aufträge der verschiedenen Personen Institutionen auf je einen Zettel geschrieben und auf dem Boden im Raum verteilt. Sie können nun verschoben werden. Man bewegt sich, kann sie von unterschiedlicher Perspektive betrachten, prüfen und entscheiden. auch verdeckte Aufträge können mit einbezogen werden.

Fällt das Anliegen/Auftrag in meinen Zuständigkeitsbereich?

(Stellenbeschreibung, Absprachen im Team, Einrichtungsleiter....)

Wer ist in der Einrichtung für solche Anliegen/Aufträge zuständig?

Ist schon jemand anderes mit diesem Anliegen beauftragt oder mit einem Teil des Anliegens? Macht es Sinn den Auftrag anzunehmen oder wird dadurch die eigentliche Problematik verwässert?

### **Zuständigkeiten klären** /Überweisungskontext

Achtung: Nicht jeder Auftrag muss automatisch angenommen werden. Viele Köche verderben oft den Brei. Erst nach Überprüfung der Zuständigkeit, Effizienz und Sinnhaftigkeit eine Entscheidung treffen. Hierbei kann auch das Erstellen einer Familien Helfermap hilfreich sein. Das Erstellen einer Familien-Helfermaps ist dann angebracht, wenn verschiedene Helfersysteme in der Familie tätig sind, wenn die Helfersysteme wenig oder keinen Austausch zueinander haben, wenn viel Hilfen installiert sind, sich aber wenig bewegt.

Die Familien-Helfer-Map verdeutlicht:

- bereits vorhandene Hilfen in der Familie auf einen Blick
- ob ein zusätzliches Hilfsangebot zu diesem Zeitpunkt sinnvoll ist.
- welche Art von Hilfe Sinn macht.

Hinweis: Unklare Zuständigkeitsbereiche führen oft zu Reibereien mit Kollegen (Vordergründig ein Beziehungsproblem, Ursache liegt aber in der unklaren Struktur)

### **Der rote Faden im Gespräch**

*Einen Fall im Rollenspiel vor den Studenten vorspielen.*

## **Joining** (Rainer Schwing, S. 33)

„Joining bedeutet soviel wie Kontakt herstellen, ankoppeln, die Klienten dort abholen, wo sie stehen. wir bemühen uns um eine Atmosphäre, die es allen Beteiligten erlaubt, miteinander warm zu werden, und wir erkunden, wodurch wir Zugang zu den Klienten erhalten. ...

- die Klienten kommen auch innerlich in der Beratungssituation an ( die Seele braucht dafür manchmal länger als der Körper). Sie können sich auf den Raum, die Heilpäd. einstellen.
- Die Heilpäd. übernimmt aktiv die Rolle der Gastgeberin und gestaltet die Atmosphäre und das Gespräch
- Die Heilpäd. stimmt sich auf die Wellenlänge der Klienten ein, lernt ihre Sprache kennen und passt sich der ein wenig an.
- Wer in einer neuen Situation mit fremden Menschen erst einmal etwas unverfängliches gesagt hat, hat es einfacher ins Gespräch zu kommen.
- Die Kontaktschwelle wird für jeden Beteiligten möglichst tief gelegt.
- Die Klienten zeigen sich in ihrer ersten Selbstdarstellung nicht gleich als Problemträger, sondern als Menschen mit Fähigkeiten, die im Leben stehen.
- Positive Aspekte, Themen (Freizeit, Hobby, Wellness, Urlaub, Feste) des Alltags oder Lebens ansprechen oder erfragen.
- Heilpäd. stellt sich vor, Institution, Aufgaben
- Heilpäd. weist auf Schweigepflicht hin.

*Zeit für konkrete Fälle geben.*

## **Aktives Zuhören**

Kommt aus der klientenzentrierten Gesprächsführung nach Carl Roger.

**Don't judge me before you walked a mile in my moccasins"**

- Zuhören (zuhören ohne zu nicht beurteilen)
- Zusammenfassen/Zurückfiltern mit Schlüsselworten der Klienten
- Empathie (erkenntlich durch Zugewandsein, Blickkontakt )
- Authentizität (meine Gesprächsführung meine Art wie ich mich gebe ist mit meiner Person stimmig)

In die Fußstapfen des anderen treten, nachvollziehen wie er die Welt sieht und erlebt. Dabei gibt es kein Richtig oder Falsch, sondern die Tatsache verschiedener Wahrnehmungen.

„Es (Aktive Zuhören) besteht darin, dass der Klärungshelfer das emotional Wichtige aus der Äußerung des Klienten herausfiltert und in seiner Sprache akzeptierend zurückfiltert“ Schulz von Thun“ Klärungshilfe“ S. 78

Dem Aktiven Zuhören liegt folgende wichtige Fähigkeit zugrunde:

„Ich will probieren , die Dinge mit deinen Augen zusehen und mich in deine Welt hinein finden, ganz egal, was ich davon halte, was ich darüber denke und fühle. In dem Maße, wie es mir gelingt, in deine phänomenale Welt einzudenken, in dem Maße fühlst du dich verstanden und bekommst mehr und mehr Mut, auch jene Teile deiner inneren Welt anzuschauen, die du vielleicht bis jetzt für beschämend, lächerlich oder bedrohlich gehalten hast“

- Fertigkeit des Zuhörens (Peter De Jong/ Insoo Kim Berg „Lösungen erfinden“, S.47)“

„...bedeutet, dass man in der Lage ist, die Geschichte der Klientin ohne Verfälschung durch den eigenen Bezugsrahmen zu hören. Wenn wir anderen dabei zuhören, wie sie über sich selbst erzählen, hören wir normalerweise nicht nur einfach zu, sondern reagieren mit eigenen Gedanken auf das Gesagte. Nehmen wir z.B. einmal an, sie hörten einem Fünfzehnjährigen zu, der Ihnen erzählt, dass er ihnen gesagt hat, sie seien „altmodische Idioten“, und dass er dann bis 3 drei Uhr weggeblieben ist. Während sie dieser Geschichte lauschen, gehen Ihnen vielleicht Gedanken wie die folgenden durch den Kopf: Wenn er seine Eltern beschimpft, werden die ihn gerade länger raus lassen.“ „Vom Entwicklungsstand her gesehen, ist es eine unreife und unproduktive Art, mit Wut umzugehen, wenn man bis drei Uhr wegbleibt.“ Wenn ihnen solche Gedanken durch den Kopf gehen, dann entstammen sie ihrem Bezugsrahmen und stören das genaue Zuhören. Sie stören, weil es schwierig ist, gleichzeitig zuzuhören und zu bewerten....

....Die meisten von uns finden es ziemlich schwierig, den eigenen Bezugsrahmen auszuklammern und die Geschichte der Klientin auch aus der Perspektive der Klientin zu hören. Wir sind es gewohnt, alles was andere uns erzählen, durch unsere eigenen Erfahrungen und Überzeugungen zu filtern.

- Schlüsseworte wiedergeben

(Peter De Jong/ Insoo Kim Berg „Lösungen erfinden“, S53)

„KlientInnen benutzen Sprache, um ihre Beziehungen und Erfahrungen zu beschreiben. Und obwohl ihre Sprache für sie bedeutungsvoll ist, kann sie ihnen oft vage vorkommen. Eine Möglichkeit, solche Mehrdeutigkeiten zu klären, besteht darin, einfach die Schlüsselworte, die die Klientin benutzt, zu wiederholen oder wiederzugeben. Schlüsselworte sind diejenigen Worte, mit denen KlientInnen versuchen, ihre Erfahrungen und die Bedeutungen, die sie diesen Erfahrungen beimessen, zu erfassen. Vielleicht sagt eine Klientin zu ihnen: „Mein Leben ist ein Chaos“. Wenn Sie mehr darüber erfahren wollen, was das für die Klientin bedeutet, brauchen Sie lediglich „ein Chaos“ mit ansteigender Intonation zu wiederholen oder einfach zu fragen „Was meinen Sie mit ein Chaos? Die Klientin betrachtet das fast immer als Stichwort oder Aufforderung, mehr darüber zu erzählen, was in ihrem Leben geschieht, was sie dazu gebracht hat, dieses Wort zu gebrauchen.“

## **Ressourcen, Problem- und Lösungskontexte explorieren**

### *S.38 Rainer Schwing*

- klare Definition des Problems und der Beteiligten
- Unterschiede in Bezug auf Erklärungen des Problems und wünschenswerte Lösungen erfragen, festhalten, wahrnehmen
- Tanz um das Symptom
- Vergangenheit: Problemgeschichte
- Fragen zur Erfassung der Ressourcen des Systems

### **Ressourcenkontext**

Rainer Schwing, S. 228/229

Welche Stärken und Fähigkeiten haben die Betroffenen?

Was im Leben(in der Erziehung) der Familie gelingt gut?

Was sollte unbedingt so bleiben und nicht verändert werden?

Was waren besonders gelungene und glückliche Phasen in der Geschichte der Familie/des Teams/ der Organisation? Was waren die Highlights der letzten 2 Jahre?

Was hat bisher geholfen, trotz der Probleme zu Recht zu kommen?

Welche familiäre oder freundschaftliche Unterstützung hat die Familie?

Welche Ideen und Vorstellungen geben den Familien-/Teammitgliedern Kraft?

### **Problemkontext**

Rainer Schwing, S. 233

Wann, wie oft und wo tritt das Problem auf?

Wann und wo tritt es nicht auf?

Wann tritt es heftiger auf und wann weniger ausgeprägt?

In wessen Gegenwart tritt es auf?

In wessen Gegenwart tritt es nicht auf?

Welche Personen sind betroffen oder beteiligt?

Wer würde bestreiten, dass es sich um ein Problem handelt?

Wer reagiert am meisten auf das Problem? Wer am wenigsten?

Wie reagieren die anderen auf das Problem?

Wie reagiert der Betroffene auf die Reaktion der anderen? (wird ein Kreislauf ein Zusammenspiel deutlich?)

Wie verhalten sich die anderen untereinander, wenn das Problem auftritt?

Was für ein Tanz um das Problem entsteht?

### **Bisherige Problemlösungsversuche**

Was haben sie selbst versucht, damit das Problem aufhört? Welche Versuche gab es und was haben sie daraus gelernt (positiv/negativ)

Was haben Menschen aus ihrer Umgebung getan, um das Problem zu lösen? Welche Versuche gab es und was haben sie daraus für sich gelernt?

Welche professionellen Helfer gab es bisher?

Wer hat die Helfer hinzugezogen? Zu welcher Zeit ? warum?

Was kam dabei heraus?

Was haben die anderen Helfer zum Problem gesagt? Was haben sie von jedem der Helfer gelernt?

Wie und durch wen sind diese Kontakte beendet worden?

### **Lösungskontext**

- Fragen nach Ressourcen, Fähigkeiten, Stärken
- Was gelingt Ihnen, was schätzen andere an Ihnen
- Wann ist das Problem nicht (weniger stark) da?
- Was machen sie oder andere in diesen Zeiten anders?
- Wunderfrage
- Wie würden andere darauf reagieren, wenn das Problem nicht mehr da wäre, wer würde zuerst darauf reagieren, wie würde er reagieren, was genau wäre dann anders? Woran würden sie erkennen das das Problem weg wäre?
- Was würden sie am meisten vermissen, wenn das Problem weg wäre? Wo für wäre es gut, das Problem noch ein Weilchen zu behalten?
- Einflussfragen: Was müssten sie tun, um Ihr Problem zu verschlimmern (öfter auftreten zu lassen, zu behalten, etc.)
- Erarbeiten eines ersten konkreten Lösungsschrittes

### **Kontraktabschluss, Verabschiedung** S.37 *Rainer Schwing*

- Welchen Umfang soll die Hilfe haben? Sollen weitere Treffen folgen? (Abstände, Anzahl) Welchen Zeitrahmen für diesen Lösungsversuch halten die Klienten für angemessen?
- Welchen Beitrag soll der Heilpäd. leisten? Was soll er tun, welche Unterstützung geben?
- Was soll er nicht tun? Welche Themen sollen ausgeklammert bleiben?
- Was sollte sonst noch beachtet werden (z.B. Umgang mit Informationen)
- Was wollen die Klienten selbst tun? Was auf keinen Fall?
- Wer könnte oder sollte noch einbezogen werden?

### **Auswertung des Kontraktes** (*was war hilfreich im Gespräch*) S. 40 *Rainer Schwing*

- Was wurde erreicht?
- Womit sind Sie zufrieden? Womit sind sie nicht zufrieden? Was war hilfreich für Sie? Was war aus Ihrer Sicht nicht passend? Gab es etwas, dass sie geärgert oder was sie gefreut hat?
- Was (welche Fragetechnik, Methode, Hinweis, Wertschätzung) war hilfreich für das Gespräch? Wo waren die Wendepunkte?