

Daniel Pfister-Wiederkehr

Beraten & Coachen

Lösungs- und kompetenzorientierte Bausteine für
erfolgreiche Gesprächsführung
kurz und prägnant



Daniel Pfister-Wiederkehr • Lösungs- und kompetenzorientiert Beraten & Coachen

Lösungsorientierte Gesprächsführung hat sich in der Sozialen Arbeit, Psychiatrie, Pädagogik, im Gesundheitsbereich und Führungsalltag - sowohl in freiwilligen wie auch gesetzlichen Kontexten - bewährt.

In diesem Buch werden Kernelemente dieses Ansatzes kurz und prägnant vorgestellt und mit Beispielen illustriert, was ermöglicht, sofort Teile in die eigene Gesprächsführung einzubauen.

Das Besprochene ist anwendbar in kurzen und längeren Gesprächen.

Unter anderem werden im Buch behandelt:

- Veränderungsprozesse unterstützen mit erfolgsversprechendem Gesprächseinstieg, Einsatz der Standardtools, bewusster Wahl der Hilfsform, magnetischen Zielfragen, der Kraft von Timelines, selbststärkenden Ausnahmefragen, sinnesspezifische Skalierungen, einem ziieldienlichen Gesprächsabschluss.
- Bewährtes, wenn Menschen sich als „Opfer“ erleben, unter Zwang kommen müssen, emotional aufgebracht sind oder suizidale Äusserungen machen.
- Die Basistheorien des Ansatzes, um eine theoriegestützte Gesprächsführung zu ermöglichen.



Inhaltsverzeichnis

NUTZEN DES BUCHES	7
IST DIESES FACHBUCH LESENSWERT?	8
DANK!.....	10
FUNDAMENT DES ANSATZES	13
ÜBERBLICK	14
ELEMENTE DES ANSATZES.....	16
BASISTHEORIEN.....	18
KONSTRUKTIVISMUS UND KONSTRUKTIONISMUS	20
SYSTEMTHEORIE	24
KOMMUNIKATIONSTHEORIE	28
WIRKUNGSFORSCHUNG.....	32
GRUNDANNAHMEN UND ARBEITSBEZIEHUNG.....	36
LÖSUNGSORIENTIERUNG	40
LÖSUNGSSPRACHE	44
EXPERTENTUM	48
KOMPETENZEN UND RESSOURCEN	50
GOLDENE REGELN.....	52
VORAUSSETZUNGEN UND GRENZEN	54
GESPRÄCHMODELL UND GESPRÄCHSEINSTIEG.....	59
VERORTUNG	60
GESPRÄCHSVERLAUF.....	62
GESPRÄCHSEINSTIEG.....	64
ARBEITSBEZIEHUNG	68
STANDARDTOOLS	72
INTERAKTIONSANGEBOTE	76
INTERAKTIONSANGEBOT „KUNDIN/ KUNDE“	79
EINSATZBEREICH	80
ÜBERBLICK KERNMODELL 1	82
WERTSCHÄTZEN.....	84
ZIELARBEIT I: KRITERIEN FÜR FEINZIELE	86
ZIELARBEIT II: WUNDERFRAGE.....	92
ZIELARBEIT III: TIMELINE	96
AUSNAHMEN	98
RÜCKKOPPLUNGSTECHNIKEN.....	102
SKALIERUNG	106
KOOPERATIVE HILFSFORMEN.....	112
GESPRÄCHSABSCHLUSS I: KONSULTATIONSPAUSE	118

GESPRÄCHSABSCHLUSS II: EXPERIMENTIERIDEEN	122
GESPRÄCHSABSCHLUSS III: GUTES ENDE	126
FOLGEGESPRÄCHE.....	128
BERATUNGSABSCHLUSS	134

INTERAKTIONSANGEBOT „KLAGENDE“

EINSATZBEREICH	138
ÜBERBLICK KERNMODELL 2	140
LÖSUNGSKLAGEN.....	142
PROBLEMVERGRÖßERNDEN KLAGEN.....	146

INTERAKTIONSANGEBOT „BESUCHER/IN“

EINSATZBEREICH	154
ÜBERBLICK KERNMODELL 3	156
AKTEUR/IN-DREIECK	158
3-SCHRITT-TECHNIK	162
KURZVERSION	170
MOTIVATIONS-TIMELINE.....	172

AUFGEBRACHTE UND BEDROHENDE MENSCHEN

EINSATZBEREICH	178
AUFGEBRACHTE MENSCHEN.....	180
BEDROHENDE MENSCHEN	184

SUIZIDÄUSSERUNGEN.....

HINTERGRÜNDE	190
3-SCHRITTE-PROGRAMM.....	194

TOOLS

PASSENDE TOOLS.....	206
FRAGEN.....	208
FRAGEWÜRFEL	212
WÖRTER WIRKEN!.....	214
REPRÄSENTATIONSMODELL	222
AUGENZUGANGSHINWEISE	232
KÖRPERSIGNALE.....	238

ANHANG.....

GLOSSAR	244
LITERATUR	248
ÜBER DEN AUTOR	252

Ist dieses Fachbuch lesenswert?

KURZÜBERSICHT

Es werden wichtige Elemente des lösungs- und kompetenzorientierten Ansatzes kompakt vorgestellt und – wo dies möglich ist – mit Praxisbeispielen illustriert und erlebbar gemacht.

Inhalte:

- Zuerst wird das Theoriefundament des Ansatzes besprochen und werden zentrale Punkte der Gesprächsführung beleuchtet.
- Anschliessend werden Kernmodelle für die Arbeit mit Menschen, die motiviert für eine Veränderung sind, und solchen, die einen Veränderungsbedarf nur bei anderen sehen, und schliesslich für Menschen, welche unmotiviert und unter Zwang zum Gespräch kommen, vorgestellt.
- Weiter werden Umgangsoptionen für aufgebrachte und bedrohende Menschen sowie Vorgehensmöglichkeiten bei Suizidäusserungen dargestellt.

Am Ende werden zusätzliche hilfreiche Tools besprochen.

Abgerundet wird das Buch mit einem Glossar und einer Literaturliste.

Auf der linken Seite wird in der Regel das Zentrale dargelegt und auf der rechten Seite werden Hinweise und Beispiele dazu beschrieben.

Wörter, die unterstrichen sind, werden auf den angegebenen Seiten näher behandelt. Mit »Anführungszeichen« versehene Wörter werden im Glossar erläutert. Stichwörter in [eckigen Klammern] verweisen darauf, dass diese bereits besprochen wurden bzw. wo Näheres dazu im Buch zu finden ist.

Sind diese Themen für Sie interessant und können Sie einige der folgenden Fragen mit Ja beantworten, lohnt es sich für Sie wohl, Teile oder das ganze Buch zu lesen.

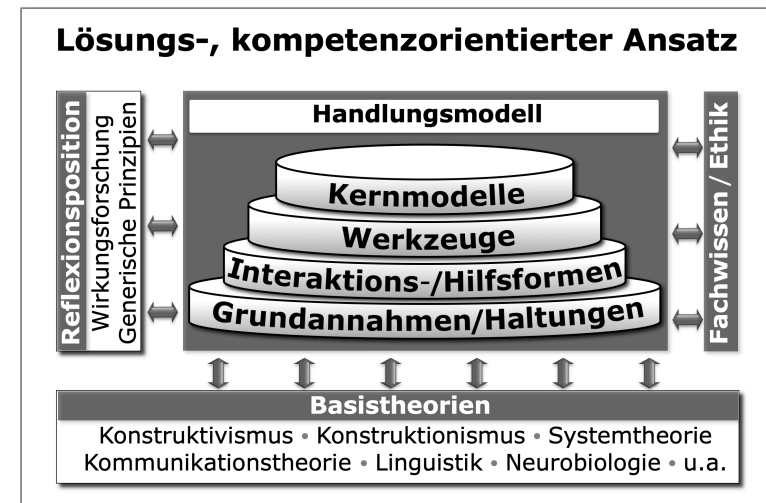
- Beraten oder coachen Sie Menschen oder wollen Sie das in Zukunft tun?
- Wollen Sie Ihre Kommunikationskompetenzen stärken und erweitern?
- Arbeiten Sie im Sozialbereich, in der Lehre oder Führung?
- Sind Sie an kompakten Theorieinputs, praxisorientierten Tools, Mini-modellen und Verfahren interessiert, welche schwerpunktmässig auf dyadische Gespräche ausgerichtet sind und leicht auf kleine und grössere Systeme angepasst werden können?
- Schätzen Sie, wenn Zentrales fokussiert wird und weniger Spezialfälle behandelt werden?

Elemente des Ansatzes

HAUPTPUNKTE

1. Der lösungs- und kompetenzorientierte Ansatz beruht auf biologischen, soziologischen und kommunikationstheoretischen Basistheorien [Näheres folgende Seite].
2. Diese Basistheorien sind das Fundament für die Grundannahmen dieses Ansatzes [Seite 36].
3. Die Grundannahmen sind die Leitplanken für die verwendeten Gesprächsmodellelemente, wie die Interaktionsformen [Seite 76], Hilfsformen [Seite 112], Werkzeuge und Kernmodelle [ab Seite 59].
4. Das Handlungsmodell liefert Fachleuten die Methodik, das Gegenüber mittels Gesprächsführung individuumbezogen in dessen Veränderungsprozessen zu unterstützen.
5. Das Handlungsmodell begründet aus sich heraus keine ethischen Positionen und ersetzt nicht Fachwissen [siehe Voraussetzungen und Grenzen, Seite 54]. Es ist aber ein Kommunikationsmodell, um ethisch begründetes Fachwissen dem Gegenüber anzubieten.

Das Handlungsmodell wird mit Erkenntnissen aus der Wirkungsforschung [Seite 32] und der Theorie der Generischen Prinzipien reflektiert.



▷ Siehe: De Jong & Berg (2008). Seiten 25-49.

▷ Näheres zur Wirkungsforschung siehe Grave (2004) und Miller, Duncan & Hubbel (2000) und zu den Generischen Prinzipien bei Schiepek et al. (2000).

Weitere Ausführungen in:

- GRAVE, Klaus (2004). Neuropsychotherapie. Zürich: Hogrefe.
- MILLER, Scott D., DUNCAN, Barry & HUBBLE, Mark A. (2000). Jenseits von Babel. Stuttgart: Klett-Cotta.
- PFISTER-WIEDERKEHR, Daniel & VÖGTLI, Käthi (2005). Wundermittel, Handwerkzeug oder was? SozialAktuell, Heft Nr. 19/2005.
- SCHIEPEK, Günter et al. (2000). Synergetik für die Praxis. System Familie (2000) 13, Seiten 169-177.

Basistheorien

ALLGEMEINES

Jedes anerkannte Gesprächsführungsmodell stützt sich auf explizit benannte wissenschaftliche Basistheorien.

Die Basistheorien sind das Fundament für eine theoriegestützte Gesprächsführung.

Aus den Basistheorien werden Grundannahmen eines Ansatzes für die Gesprächsführung abgeleitet und begründet.

Andere Modelle (z.B. motivierende, verhaltensorientierte, analytische Gesprächsführung) beziehen sich teilweise auf gleiche wie auch sehr konträre Basistheorien.

Logischerweise führen diese unterschiedlichen Sichtweisen zu anderen Formen der Arbeitsbeziehungsgestaltung, der Gesprächsführung usw.

Die Benennung der Basistheorien ermöglicht es Fachleuten, zu prüfen, ob die vorgeschlagenen Verfahren, Tools usw. konsistent dazu sind, und ermöglichen eine fachliche Reflexion.

In den folgenden Abschnitten werden zentrale Basistheorien des lösungs- und kompetenzorientierten Ansatzes kurz beleuchtet.

BASISTHEORIEN DES ANSATZES

- ★ Konstruktivismus und Konstruktionismus [Seite 20]
- ★ Elemente der Systemtheorie [Seite 24]
- ★ Kommunikationstheorie [Seite 28]
- ★ Konzepte aus der Neurobiologie (siehe beispielsweise Bauer & Hüther)
- ★ Linguistik (siehe beispielsweise Bandler & Grinder)
- ★ Wirkungsforschung [Seite 32]

Einige Basisquellen und neuere vertiefende Literatur:

- BANDLER, Richard & GRINDER, John (1980). Metasprache und Psychotherapie. Paderborn: Junfermann.
- BAUER, Joachim (2015). Selbststeuerung. München: Blessing.
- HÜTHER, Gerald (2012). Biologie der Angst. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- ROTH, Gerhard & RYBA, Alica (2016). Coaching, Beratung und Gehirn. Stuttgart: Klett-Cotta.

Konstruktivismus und Konstruktionismus

ALLGEMEINES

Der biologische Konstruktivismus (Maturana & Varela) und der soziologisch orientierte Konstruktionismus (z.B. Gergen & Gergen) haben großen Einfluss auf das dem Modell innewohnende Menschenbild und die Sicht auf die professionelle Kooperation mit Menschen.

Zentrale Begriffe aus diesen Basistheorien sind: »Autopoiese«, »offenes System«, »operationale Geschlossenheit«, »strukturell determiniert«, »strukturelle Koppelung«, »Perturbation«.

Lösungs- und kompetenzorientierte Gesprächsführung berücksichtigt den Konstruktivismus und den Konstruktionismus vielfältig in den Grundannahmen und Tools (siehe Beispiele dazu in Klammern bei den Schlussfolgerungen und deren späteren Erläuterungen im Buch).

EINIGE MÖGLICHE SCHLUSSFOLGERUNGEN

- ▶ Jeder Mensch lebt in seiner eigenen, nur ihm zugänglichen „Konstruktion seiner Lebenswelt“ [siehe z.B. Expertentum beachten, Seite 48; Arbeiten mit Fragen].
- ▶ „Wahrnehmung“ ist immer „subjektiv“. Objektiv zu erkennen ist Menschen verwehrt [z.B. arbeiten mit Konstruktionen des Gegenübers].
- ▶ Zielgerichtete, unmandatierte Beeinflussung von Konstruktionen anderer Menschen ist nicht möglich [siehe z.B. Mandat einholen, Seite 80; Ziele des Gegenübers im Zentrum, Seite 74].
- ▶ Die innere Struktur des Menschen entscheidet, ob und wie er sich mit dem Gegenüber und der Umwelt koppelt [siehe z.B. Rapport, Seite 68, und Interaktionsangebot, Seite 76, beachten].
- ▶ Optionenerweiternde „Irritationen“ sind möglich [siehe z.B. Ökologiefrage, Seite 88; Motivations-Timeline, Seite 172].
- ▶ Menschen können am besten in ihrer individuellen Sprachen-/Bedeutungswelt denken [siehe z.B. Einsatz Schlüsselwörter, Seite 102; Repräsentationsmodell nutzen, Seite 222].

- ▶ „Richtig“ und „Falsch“ entsteht in Bezug auf vereinbarte Regeln, Gesetze, Modelle usw. und existieren nicht an sich [siehe z.B. Akteur/in-Dreieck aufbauen, Seite 158; unverhandelbaren Rahmen beachten].

Lösungssprache

KERNIDEE

Was Fachleute in Begegnung mit Menschen heraushören, ansprechen oder beobachten, bestimmen diese. Vier Hauptrichtungen können unterschieden werden:

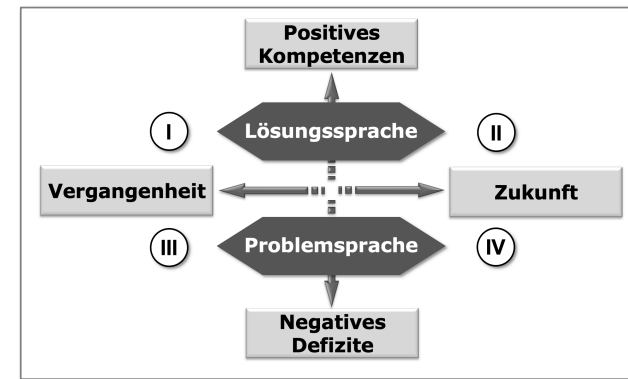
- I. Positives/Kompetenzen in der Vergangenheit
- II. Positives/Kompetenzen in der Zukunft
- III. Negatives/Defizite in der Vergangenheit
- IV. Negatives/Defizite in der Zukunft

I und II = Lösungssprachbereich

Reden über Positives/Kompetenzen in der Vergangenheit [z.B. Ausnahmen, Seite 98] und Angestrebtes in der Zukunft [z.B. Ziele, Seite 86] werden zur Lösungssprache gezählt. Diese Kommunikationsbereiche stehen in lösungs- und kompetenzorientierten Gesprächen im Zentrum.

II und III = Problemsprachbereich

Über Negatives/Defizite in der Vergangenheit wird in veränderungsorientierten Gesprächen nur gesprochen, soweit dies für eine tragfähige Arbeitsbeziehung, zur Erhaltung zieldienlicher Informationen oder zur Selbst-Motivationsunterstützung des Gegenübers unumgänglich ist.



▷ Fragebeispiele zu Positives/Kompetenzen in der Vergangenheit:

- „Wie haben Sie ähnliche Situationen bisher erfolgreich gelöst?“
- „Was haben Sie dazu beigetragen?“
- „Was war dabei hilfreich?“
- „Wie haben Sie das geschafft?“
- „Was war dabei nützlich?“
- „Wie haben Sie sich danach gefühlt?“

▷ Fragebeispiele zu Positives/Kompetenzen in der Zukunft:

- „Was ist, wenn es gelöst ist?“
- „Was können Sie dann sehen (hören, fühlen)?“
- „Was werden Sie dann tun?“
- „Was wird daran für Sie wichtig sein?“
- „Was wird dabei vorteilhaft für Sie sein?“
- „Wie werden Sie sich dann fühlen?“

▷ Fragebeispiele zu Negatives/Defizite in der Vergangenheit:

- „Was ist belastend an diesem Problem?“
- „Was ist das Schlimmste an diesem Dilemma?“
- „Wo oder wann wirkte sich X am meisten aus?“
- „Welche schlechten Gefühle stellen sich dann ein?“

▷ Fragebeispiele zu Negatives/Defizite in der Zukunft:

- „Wenn das Problem nicht mehr ist, was ist dann weg?“
- „Welche Belastung besteht dann nicht mehr?“
- „Was ist dann nicht mehr so schlimm?“
- „Welche schlechten Gefühle müssen Sie dann nicht mehr erleben?“

Voraussetzungen und Grenzen

VORAUSSETZUNGEN

Dieser Ansatz hat sich bei freiwillig kommenden Menschen bewährt und insbesondere bei solchen, die kommen müssen, ungeachtet des Alters und der vorhandenen Kompetenzen.

Lösungs- und kompetenzorientierte Kommunikation setzt aber minimale verbale und/oder »nonverbale« Kommunikationsfähigkeiten voraus.

Gemäss den Wirkungsforschungsergebnissen ist eine Wirksamkeitseinschränkung dann zu erwarten, wenn das Gegenüber vom angebotenen Ansatz nicht überzeugt ist. Eine Triage zu einer passenderen Fachperson wäre in diesem Falle angezeigt.

Lösungs- und kompetenzorientiertes Handeln ist auf das eigene Arbeitsfeld und den persönlichen Arbeitsstil anzupassen.

GRENZEN

Bei akuter Selbstgefährdung [siehe Suizidäusserungen, Seite 189] sind Fachleute manchmal gezwungen, dem Gegenüber sein Expertentum teilweise temporär abzusprechen (z.B. Klinikeinweisung gegen den Willen des Gegenübers). Diese Grenze ist auch bei Fremdgefährdungsäusserungen erreicht [siehe aufgebrachte und bedrohende Menschen, Seite 177].

Unverhandelbare Rahmenbedingungen wie Gesetze, Verträge, Institutionsvorgaben usw. definieren weitere Grenzen des Gesprächs.

Ethische Setzungen und inhaltliches Fachwissen können kaum von diesem Methodenansatz abgeleitet werden.

▷ Die Kommunikationsform muss selbstverständlich von der Fachperson auf das Gegenüber angepasst werden, beispielsweise an dessen aktiven und passiven Wortschatz oder mittels nichtsprachlicher Kommunikationsmittel, beispielsweise Zeichnungen.

▷ Millter, Duncan & Hubble (2000): Seite 146.

▷ Der lösungs- und kompetenzorientierte Ansatz bietet Fachleuten ein Menschenbild [siehe Grundannahmen] für die professionelle Begegnung mit Menschen im Kontext von Veränderungsunterstützung an. Auf ethische und fachspezifische Fragen gibt dieser Methodenansatz keine Antworten, wie beispielsweise: Dürfen Kinder von ihren Eltern geschlagen werden? Ist stehlen verwerflich? Wie lange ist am Computer spielen kindsgerecht? Sollen Flüchtlinge integriert werden? Ist die Wohlstandsverteilung fair? Hinweise dazu enthalten inhaltsorientierte Theorien zu Erziehung, Gender, Spiritualität usw.

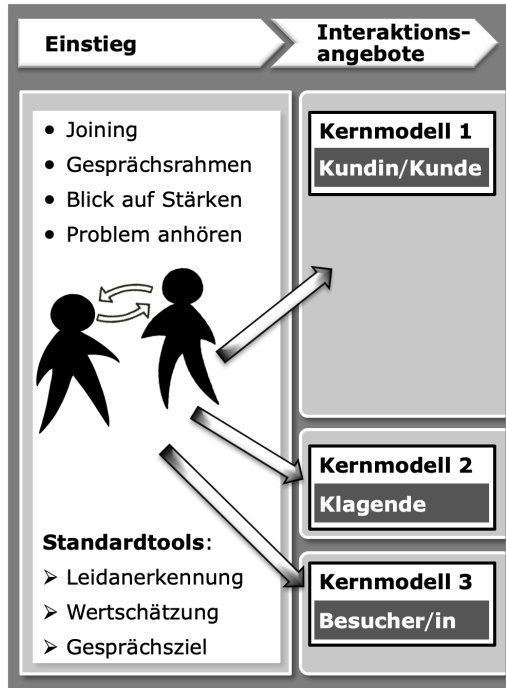
Gesprächsverlauf

HÄUFIGE PHASEN UND MÖGLICHE ELEMENTE EINES IDEAL-TYPISCHEN GESPRÄCHSVERLAUFS

Bei einem Gesprächsverlauf können vielfach drei Phasen unterschieden werden:

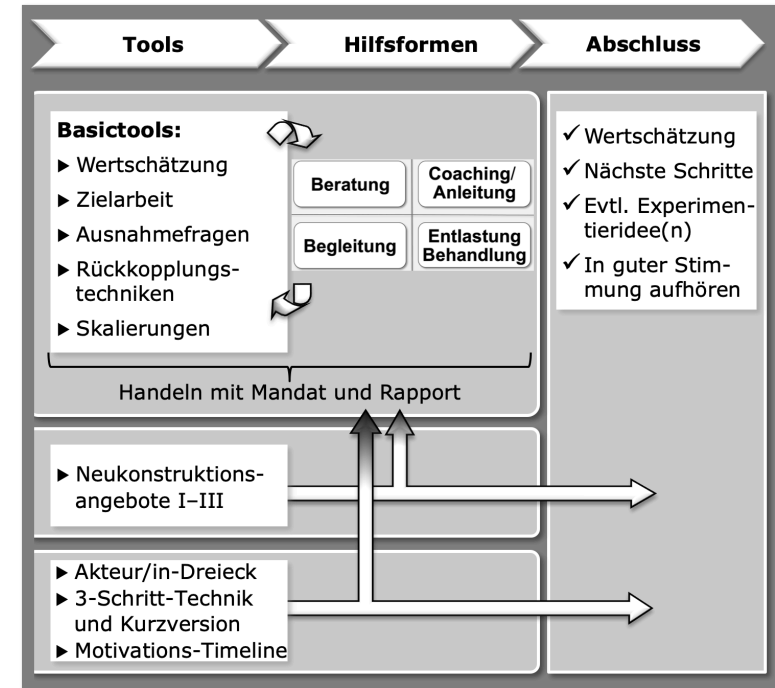
- Einstiegsphase [Seiten 59-77],
- Veränderungsphase [Seiten 79-175]
- Abschlussphase [Seiten 118-127]

Das vom Gegenüber angebotene Interaktionsangebot [Seite 76] bestimmt, welches der drei Kernmodelle zur Anwendung kommt. Ein Wechsel des Interaktionsangebots durch das Gegenüber führt zu einem Wechsel des Kernmodells.



Im Kernmodell 1 [Seiten 79-135] steht Veränderungs- und manchmal Stabilisierungsunterstützung im Zentrum. Die Auswahl der Basictools erfolgt mit Blick auf den Nutzen für das Gegenüber. Der Wunsch der Gesprächspartner/innen bestimmt die Hilfsform [Seite 112].

Das Kernmodell 2 [Seiten 137-151] und das Kernmodell 3 [Seiten 153-175] haben zum Ziel, das Gegenüber in das Kernmodell 1 einzuladen



oder einen Gesprächsabschluss zu ermöglichen, welcher bei Bedarf eine spätere Zusammenarbeit begünstigt.

Bei aufgebracht und drohenden Menschen bzw. bei Fremd- und Selbstgefährdungsäußerungen kommen in Ergänzung die Kernmodelle 4 bzw. 5 zur Anwendung [Seiten 177-203].

Gesprächseinstieg

GUT INS GESPRÄCH STARTEN

Gesprächsteilnehmende benötigen zu Beginn meistens ein wenig Zeit, sich aufeinander einzustellen und ihre Aufmerksamkeit auf das kommende Gespräch zu richten [siehe unten Joining].

Um sich auf ein Gespräch einzulassen, ist es für das Gegenüber in der Regel erforderlich, den Gesprächsrahmen zu kennen [siehe unten Gesprächsrahmen].

Für ein veränderungswirksames Gespräch ist gemäss Wirkungsfor- schung ein positiver Start mit Kompetenzenaktivierung basal. Viele Menschen kommen „geschwächt“ in ein Gespräch. Sie sehen die Fach- leute zudem oft als „stark und erfolgreich“ im Vergleich zu sich selbst. Eine Begegnung auf gleicher Augenhöhe ist daher erschwert. Dem wird in der Einstiegsphase mit der Fokussierung auf Stärken des Gegen- übers entgegenzuwirken versucht. [siehe unten Blick auf Stärken].

Ein Gesprächseinstieg enthält daher in der Regel die Elemente: „Joining“, „Gesprächsrahmen abstecken“ und vor allem „Blick auf Stär- ken“. Der Zeitaufwand und die Intensität sind dabei der Ausgangssitua- tion und dem Zeitbudget anzupassen.

JOINING

Joining ist zu Beginn des Gesprächs angezeigt und bedeutet, mit dem Gegenüber möglichst locker Kontakt aufzunehmen. Vielfach bieten sich Aussagen und unverfängliche Fragen zum Wetter, zur Anreise, zu Ge- genstände im Raum usw. an.

GESPRÄCHSRAHMEN

Den Rahmen für das Gespräch abzustecken, passend zum Begeg- nungsanlass (Erst- oder Folgegespräch) ist für das Gegenüber oft hilf- reich (z.B. Gesprächsdauer, Gesprächsablauf, Verschwiegenheitsre- geln, Informationen zur Fachperson, Auftrag, Arbeitsweise).

▷ Ein paar Beispielsätze:

- „Guten Tag, mein Name ist X. Sind Sie Frau Y?“ Bei einem Fünfjährigen vielleicht in die Knie gehen: „Ich bin ... und wie heisst du?“
- „Nehmen Sie bitte Platz, wo es Ihnen am wohlsten ist.“
- „Haben Sie uns gut gefunden?“
- „Wow, ein schöner Hund! Welcher Rasse gehört er an?“

Erstgesprächsbeispiel nach dem Joining:

„Schön, dass Sie zum heutigen Gespräch gekommen sind. Was wir hier bereden, bleibt von meiner Seite in diesen vier Wänden. Sie können selbstverständlich damit verfahren, wie Sie wollen. Ich weiss nicht, wie lange Sie Zeit haben. Ich habe mir bis ... Uhr reserviert und gedacht, wir hören spätestens dann auf oder wenn es für Sie schon früher gut ist, natürlich früher. Ist das so okay? Zu Beginn stelle ich oft ein paar Fragen, um Sie etwas kennenzulernen. Anschliessend interessiert es mich, was Sie hierhergeführt hat. Am Gesprächsende werde ich gerne sagen, ob ich aus meiner Sicht Ihnen etwas anbieten kann oder ob jemand anderes eher geeignet wäre. Ist das Ihnen so recht? Sollte ich noch was zu mir sagen oder haben Sie das für Sie Wichtige schon auf meiner Homepage gelesen? Ich denke, nur die Zukunft ist gestaltbar. Darum konzentriere ich mich in Gesprächen darauf, was Sie in der Zukunft ändern wollen. Ich stelle viele Fragen und Sie entscheiden, welche Sie beantworten wollen. Wenn Sie nichts sagen wollen, stelle ich einfach die nächste Frage. Ist das in Ordnung für Sie? Falls Sie sich unwohl fühlen oder eine Pause benötigen oder Sie denken, wir sind im Gespräch auf Abwege gera- ten, bitte ich Sie, das einfach zu sagen. Das Gespräch soll ja für Sie nützlich sein.“

Kurzversion für ein Folgegespräch:

„Ist es für Sie in Ordnung, wenn wir das Gespräch wie das letzte Mal machen? Haben Sie einen Wunsch für heute, damit das heutige Gespräch für Sie nützlich ist?“

Zielarbeit III: Timeline

ZENTRALES

Als dritte Möglichkeit für die Zielarbeit kann eine „Timeline“ angeboten werden.

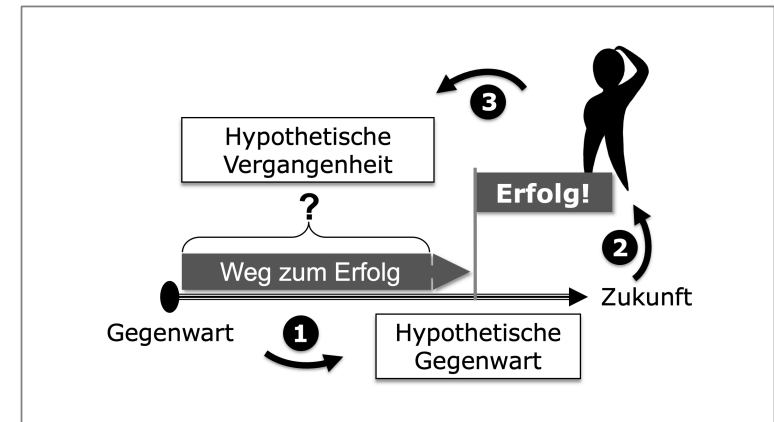
Während mit Feinzielfragen das Gegenüber eingeladen wird, sein Ziel in der Zukunft zu benennen und auszumalen, wird es bei der Wunderfrage eingeladen zu beschreiben, was nach der Zielerreichung passieren wird [siehe vorherige Seiten].

Bei der Timeline dagegen wird das Gegenüber eingeladen, sich vorzustellen, das Ziel bereits erreicht zu haben und zu beschreiben, was dann ist und wie sich dies anfühlt. Anschliessend wird aus dieser positiven hypothetischen Gegenwart auf die positive hypothetische Vergangenheit zurückgeschaut. Das Gegenüber wird eingeladen, genau zu beschreiben, wie es dies geschafft hat (wann, was getan; was gedacht usw.).

Timelines ermöglichen Menschen oft – nicht zuletzt aufgrund der positiven Unterstellung und des impliziten Zutrauens durch die Fachleute – Lösungsideen und Lösungswege aus sich heraus zu entwickeln. Die emotional aufgeladenen, fantasierten Lösungsansätze können anschliessend als Veränderungsideen oder als Fundgrube zur Präzisierung der persönlichen Feinziele genutzt werden.

Es stehen Kurzversionen sowie ausgedehnte Timeline-Versionen zur Verfügung.

Eine zeitlich ausgedehnte und räumlich inszenierte Timeline, beispielsweise „die 8-Schritte-Timeline“ (download unter www.pf-sc.ch), unterstützt das Gegenüber dabei, ganzheitlich in seinen Zielzustand einzutauchen und seinen Weg dazu konkret zu sehen und emotionell zu erleben.



▷ Als Kurzversionen sind Sätze nützlich wie:

- „*Sie sind an Ihrem Ziel! Was sehen Sie nun? ... Wie gelang Ihnen das?*“
- „*Stellen Sie sich vor, die heutige Sitzung war ein voller Erfolg! Was ist für Sie nun besonders erfreulich? Was wissen, denken etc. Sie jetzt?*“
- „*Wenn Sie sich vorstellen, dass das Projekt soeben erfolgreich abgeschlossen wurde und Sie sind nun vollkommen zufrieden. Wie haben Sie das geschafft?*“

Vertiefende Literatur und Downloads:

- PFISTER-WIEDERKEHR, Daniel (2008). Kurzanleitung: 8-Schritte-Timeline. Download unter www.pf-sc.ch
- READY, Romilla & BURTON, Kate (2005). Neuro-Linguistisches Programmieren für Dummies. Weinheim: Wiley-VCH, Seiten 223-233.

Fragewürfel

ZENTRALES

Am Fragewürfel wird deutlich, dass zusätzlich zu den auf den vorherigen Seiten beschriebenen Dimensionen [Zeit, Reflexionspositionen usw.] mit Fragen oft noch weitere Ebenen fokussiert werden (können):

- ▶ Umweltebene
- ▶ Verhaltensebene
- ▶ Fähigkeitsebene
- ▶ Werteebene
- ▶ Identität
- ▶ Spiritualität

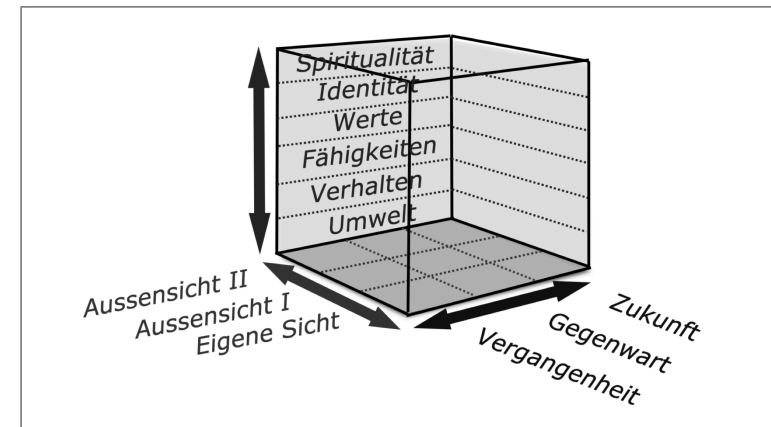
Fragen können gezielt auf eine dieser Ebenen ausgerichtet werden [siehe Fragebeispiele].

Häufig werden Fragen zu den ersten drei Ebenen gestellt.

Die oft vernachlässigten Ebenen der Werte, Identität und Spiritualität enthalten viel Veränderungspotenzial, das für Lösungsprozesse äußerst dienlich sein können.

Eine in diesem Würfel nicht visualisierte zusätzliche Option ist, Fragen im vom Gegenüber bevorzugten Sinneskanal zu formulieren [siehe Repräsentationsmodell, Seite 222].

Die Vielschichtigkeit von Fragen wird bei der Betrachtung des Fragewürfels eindrücklich klar.



▷ Diese sechs Ebenen wurden von Robert B. Dilts (1993) im Buch „Die Veränderung von Glaubenssystemen“ sehr schön beschrieben.

▷ Fragebeispiele zu den weiteren Ebenen:

- „An was werden Sie bei Ihren Eltern erkennen, dass es Zeit ist, eine Arbeitsstelle zu suchen?“ (Umweltebene)
- „Was werden Sie tun, um eine für Sie passende Arbeit zu bekommen?“ [Verhaltensebene]
- „Welche Ihrer Kompetenzen werden Sie dafür nutzen?“ [Fähigkeitsebene]
- „Wozu ist Arbeiten für Sie wichtig?“ [Werteebene]
- „Wenn Sie wieder arbeiten, wer werden Sie dann aus Ihrer Sicht sein?“ [Identitätsebene]
- „Was für einen tieferen Sinn hat arbeiten für Sie?“ [Spiritualitätsebene]

Wörter wirken!

ALLGEMEINES

Einige – teilweise sehr oft verwendete! – Wörter wie „aber“, „warum“ oder „müssen“ beeinträchtigen die Arbeitsbeziehung in Gesprächen. Es empfiehlt sich für Fachleute, diese Wörter in Gesprächen wegzulassen, zu ersetzen oder wenn dies nicht möglich ist, nur mit grosser Sorgfalt zu verwenden.

Manche Wörter wie „eigentlich“ oder „immer“ können von Fachleuten als Hinweis verstanden werden, dass ein Nachfragen für das Gegenüber nützlich sein könnte.

Einige Wörter wie „bisher“ können von Fachleuten dagegen in Gesprächen eingebaut werden, um Denkooptionen zu eröffnen.

Das Beachten der Wirkung dieser Wörter ergänzt eine respektvolle und wertschätzende verbale und »nonverbale« Kommunikation wirkungsvoll.

„ABER“ DURCH „UND“ ERSETZEN

Reagieren Fachleute auf eine Aussage des Gegenübers mit einem „Aber“ in ihrem Satz, so besteht die Gefahr, dass dieses sich als Mensch mit seinen persönlichen Wirklichkeitskonstruktionen abgelehnt fühlt. Vielfach führt das dazu, dass die Aussage mit einem „Aber-Satz“ vom Gegenüber gekontert wird. Im Vordergrund könnte für das Gegenüber unvermittelt nicht mehr das Gesprächsthema, sondern der Schutz der eigenen Integrität stehen.

Um einer derartigen Beeinträchtigung der Arbeitsbeziehung vorzubeugen und sich dennoch klar zu äussern, empfiehlt es sich, in solchen Sätzen anstelle eines „Aber“ ein „Und“ zu verwenden [siehe dazu auch das 2. Axiom der Kommunikationstheorie, Seite 28].

Gespräch mit einem Vater, der Schläge bisher als Erziehungsform einsetzte.

Vater: „Wissen Sie, eine Ohrfeige im richtigen Moment hat noch keinem Kind geschadet!“

Fachperson: „Ich höre, dass Sie bisher Schläge als mögliches Erziehungsmittel in Betracht zogen, aber Schläge sind in unserem Land als Erziehungsmittel nicht erlaubt!“

Gleicher Satz mit „und“.

Fachperson: „Ich höre, dass Sie bisher Schläge als mögliches Erziehungsmittel in Betracht zogen und Schläge sind in unserem Land als Erziehungsmittel nicht erlaubt!“

Augenzugangshinweise

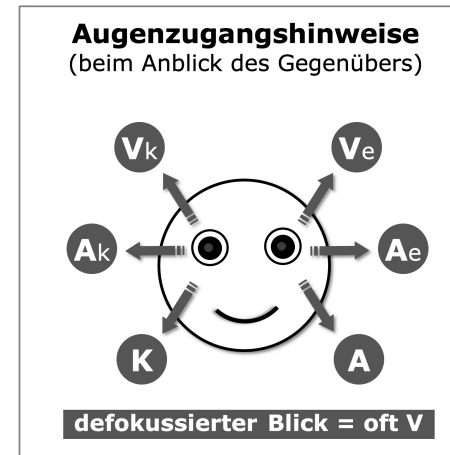
ALLGEMEINES

Gemäss dem NLP-Augenzugangsmodell ist an den Augen des Gegenübers erkennbar, ob dieses die Fachperson anschaut (Augen folgen der Bewegung der Fachperson) oder ein Überlegungsprozess im Gange ist (Augen fokussieren weder die Fachperson noch die Umgebung). Derartige Augenbewegungen zeigen an, dass das Gegenüber beim Nachdenken auf eigene Erfahrungen (Wissen, Gefühle usw.) Zugriff nimmt.

In der Regel kann davon ausgegangen werden, dass wenn die Augen des Gegenübers nach oben blicken (in Bezug auf eine imaginäre Ohr-Augen-Ohr-Linie), dieses visuelle Erinnerungen (Ve) nutzt oder visuelle Konstruktionen entwickelt (Vk) (siehe Übersichtsbild mit Zugängen beim Gegenüber). Beim defokussierten Blick (durch den anderen „durchsehen“) werden oft ebenfalls visuelle Erinnerungen aktiviert.

Bei Augenbewegungen auf der Ohr-Augen-Ohr-Linie wird bei Ae-Augenzugangshinweisen (siehe Bild) davon ausgegangen, dass auditive Erinnerungen aktiviert werden und bei Ak-Blicken neue auditive Konstruktionen vom Gegenüber gebildet werden. Bei A-Zugängen werden vielfach innere Dialoge aktiviert.

▷ Anschauliche Beschreibungen finden sich z.B. bei O'Connor & Seymour (1994) oder Ready & Burton (2005).



Bei visuellen Augenzugängen nimmt das Gegenüber Zugriff zu innerlich abgespeicherten Bildern, Filmen usw.

- Ve-Zugänge sind erkennbar, wenn das Gegenüber sich an Problem-, Ausnahmesituationen oder Wortbilder visuell erinnert, beispielsweise auf Ausnahmefragen der Art: „*Als es Ihnen gelang, den Haushalt zu bewältigen, woran sahen Sie das?*“ Auch bei Wissensaktivierung sind Ve-Zugänge erforderlich: „*Wie sieht das Wort 'Fahrradkette' aus?*“ „*Stelle dir einen Baum vor und zeichne diesen dann.*“
- Vk-Zugänge sind beobachtbar, wenn das Gegenüber sich etwas Neues vorstellt, beispielsweise auf eine Frage zur Aussensicht I: „*Was wird Ihr Kind an Ihnen sehen, wenn Sie gelassener sind?*“

Bei auditiven Augenzugängen nimmt das Gegenüber Zugriff zu innerlich abgespeicherten Worten, Klängen, Geräuschen usw.

- Ae-Zugänge sind sichtbar, wenn das Gegenüber sich u.a. bei Problem- oder Ausnahmesituationen an Auditives erinnert oder daran, wie ein Wort ausgesprochen wird. Beispielsweise auf die Fragen: „*Was haben Sie zu sich gesagt, damit Sie es geschafft haben?*“ „*Wie tönt das französische Wort maison?*“