

Lösungsorientierte Gesprächsführung als gewaltfreie Kommunikation in der sozialpädagogischen Arbeit

Das NEUE: *Bedürfnisse klären und Fragen stellen (Mäeutik) statt Ratschläge geben und Anweisungen erteilen*

Vom Problem zum Bedürfnis

Neuausrichtung der Optik

Fokus weg vom Defizit, hin zur Ressource:

- Das Bedürfnis steht im Vordergrund: WER WILL WAS? Wer braucht was?
- Zielfindung: Annäherungsziele, Gestaltungsziele
- Suchen nach Ressourcen („Das Problem ist die Ressource.“ Milton Erickson)
- Reframing: Umdeuten (Jedes Handeln hat einen Sinn)
- Nutzen des Problems suchen (spez. Aspekt von Reframing)
- Fortschritte **suchen** und **festhalten** (Fokus auf das Richtige, was schon ist)
 - Skalafragen (Klassifikation: am wenigsten bis am meisten; Prozent; Skala 1 – 10)
 - Vergleichsfragen
 - Befindlichkeit
- *KlientIn ist DIE ExpertIn*
- Wertschätzung

Das Setting (→ gute Rahmenbedingungen schaffen)

Was ist vor dem Gespräch zu beachten?

Wer ist dabei?

Wo findet es statt?

Lösungsorientiertes Fragen als gewaltfreie Kommunikation

A Einstiegsfrage

- Was brauchen Sie, welches ist Ihr Bedürfnis?
- Was denken Sie, wann hat sich das gemeinsame Gespräch gelohnt? Was ...

→ Offen kommunizieren, was die eigenen Anliegen sind.

B Offene Fragen stellen / auffordern zum Erzählen

- Erzählen Sie mir doch bitte...
- Wie ist es, wenn...
- Woran erkennen Sie... Woran erkennen wir...

→ Zuhören

→ Fragen stellen statt Ratschläge erteilen

C Zielfragen stellen

- Wie möchten Sie denn, dass es ist?
- Wie schaut das aus, wenn es gut ist? Aus unterschiedlichen Perspektiven...
- Wie sieht das gemeinsame Ziel aus? Wo treffen wir uns?

→ Wie könnte eine «gute Zukunft» aussehen?

D Skalafragen

- Wie zufrieden sind Sie mit der aktuellen Situation? Wo wäre das auf einer Skala von 1 – 10 ?
- Woran erkennen Sie, dass bereits am genannten Punkt sind?
- Was ist anders, wenn sie/wir den nächsten Schritt erreicht haben? Woran erkennen Sie das?

→ Würdigung des bisher Erreichten

→ Zustand der Zufriedenheit beschreiben lassen

→ Entwicklung in kleinen Schritten sichtbar machen

E Zirkuläre Fragen

- Was denken Sie, was Ihr Verhalten bei x auslöst?
- Was denken Sie, wie sich y fühlt, wenn...?

→ Empathie ‚herstellen‘; Perspektivenwechsel ermöglichen...

F Fragen nach Ausnahmen

- Wann ist ES nicht aufgetreten,
- warum nicht,
- was war anders,
- wie haben Sie/wir das geschafft?

→ Suche nach (unterstützenden) Ressourcen

G Verschlimmerungsfragen

- Wenn Sie/wir Problem aktiv, absichtlich verschlimmern wollten: was würden Sie tun?
- Was würde dann passieren

→ Paraphrasieren

→ Non-verbales Verhalten, nicken, schweigen

H Komplimentieren als spezielle Feedbackform (statt Loben)

- Wertschätzung des Geleisteten
- Wertschätzung der Offenheit
- Wertschätzung der Bereitschaft
- Wertschätzung der erkannten Ressourcen

→ Wahrnehmungen der KlientInnen ernst nehmen und bestätigen

→ auf somatische Marker achten

I Beziehungsfragen

- Wer spielt welche Rolle im Beziehungsnetz
- Wie reagieren x und y wohl...

→ ...bedeutsame Andere herausfinden...

K Wunderfrage → Diese Frage sehr zurückhaltend einsetzen!

- Angenommen über Nacht ist ein Wunder geschehen, Ihr Problem ist gelöst – und niemand hat davon etwas bemerkt...
- Was denken Sie, was am folgenden Morgen anders wäre?
- Wer würde was bemerken? Was würden Sie feststellen?

- Wenn Sie beschliessen würden, genau das zu tun – was wäre wie anders?
- Und wie wäre das für Sie? Wie fühlen Sie sich dabei?
- Gibt es Beispiele, wo das im Ansatz gelungen ist?
- Wie geschah das...

L Fragen nach Nutzen

- wem nützt es, die Situation so zu bewahren?
- Wem nützt Veränderung?

M Fragen als ob

- angenommen... / was wäre wenn; wenn nicht

→ Unterbrechung als Pause für die eigene Reflexion

→ Anerkennung

→ Anregung