

Fragetypen aus der systemisch-lösungsorientierten Beratung:

Ziel-, lösungs- und ressourcenorientierte Fragen

Häufig schildert der Kunde ausführlich die als unbefriedigend erlebte Situation und es fällt vielen schwerer, sich klar über den angestrebten Soll-Zustand zu äussern. Für eine prägnante Problemdefinition (und damit besser bearbeitbares Anliegen) ist es von Vorteil, wenn das zu erreichende Ziel möglichst klar definiert ist.

Deshalb ist es in Anlehnung an de Shazer wichtig, die **Kriterien eines „guten“ Ziels** im Auge zu behalten:

- Klare Definition in Inhalt, Ausmass und Zeitbezug (möglichst detailliert)
- Die Umsetzung sollte durch den Kunden zu hundertprozent beeinflussbar sein
- Das Ziel sollte realistisch sein, eher klein als (zu) gross
- Das Ziel sollte interaktional sein (d.h. sowohl Verhalten des Kunden wie auch Reaktionsverhalten anderer enthalten)
- Das Ziel soll positiv formuliert sein und den Beginn von etwas erfassen („ab jetzt“) und nicht das Ende („hört auf“, „nicht mehr“)
- Das Ziel sollte in konkreten, spezifischen, verhaltensbezogenen Ausdrücken beschrieben werden
- Es sollte etwas in Richtung „Wunder“ ausdrücken

Mögliche Fragen dazu:

- „Was ist dein Ziel?“
- „Woran würdest du merken, dass du dein Ziel erreicht hast?“
- „Wenn du das Ziel erreicht hast: welches Verhalten zeigst du, das du jetzt nicht zeigst? Was tust du dann anders?“
- „An welchem Verhalten von dir merken die anderen, dass du dein Ziel erreicht hast?“
- „Wer merkt es woran? Wer noch?“
- „Was tun die andern, wenn sie bemerken, dass du dein Ziel erreicht hast?“
- „Hast du in der Vergangenheit schon irgendwelche Erlebnisse gehabt, die etwas von der Zielerreichung hatten?“

„Wunderfrage“

Die Wunderfrage soll erst dann gestellt werden, wenn das Ziel so detailliert erarbeitet wurde, dass die Kundin das Ziel vor Augen bzw. gedanklich „zum Greifen nahe“ hat:

- „Nehmen wir an, diese Nacht – während du schläfst – passiert ein Wunder: die Probleme, die du hier geschildert hast, sind weg, einfach so! Aber das passiert, während du schläfst, deshalb kannst du nicht wissen, dass das Wunder passiert ist. Wenn du am morgen aufwachst: wie wirst du entdecken, dass das Wunder passiert ist? Was noch? Was noch?“
- „Woran werden andere Personen, ohne dass du etwas von dem Wunder erzählst, merken, dass es passiert ist?“
- „Welche Personen bemerken es als allererstes? Welche erst später? Welche gar nicht?“
- Woran bemerkt xy (yz usw., einzeln abfragen), ohne dass du etwas vom Wunder erzählst, dass es passiert ist?“
- „Wie reagiert xy (yz) darauf? Was tut xy, das er/sie bisher nicht getan hat?“
- „Inwiefern verändert sich dadurch wieder dein Verhalten?“

Fragen nach Unterschieden

Diese Fragegruppe zielt direkt darauf ab, Kund:innen darauf zu fokussieren, was denn die zentralen Unterschiede sind zwischen

- problemhaften und lösungsorientiertem Verhalten
- verschiedenen möglichen lösungsorientierten Verhalten
- verschiedenen Zeiten des Erlebens von problemhaften bzw. lösungsorientierten Verhaltens
- verschiedenen Personen, die relevant sind bezüglich Auftretens eines Problems oder einer möglichen Lösung.

Zudem verdeutlichen die Fragen den Kund:innen, dass er stets die Wahlmöglichkeit hat zwischen unterschiedlichen Verhaltensweisen, unterschiedlichen Umgangsmöglichkeiten mit Zeiten und unterschiedlichen Systemumfeldern (Personen).

Mögliche Fragen dazu:

- „Welches Verhalten zeigst du in der Problemsituation, das du in der Lösungssituation nicht zeigst (und umgekehrt)?“
- „Welche Verhaltensweisen wirst du beibehalten, wenn du das Ziel erreicht hast – und welche wirst du aufgeben?“
- „Wann tritt das Problem stärker auf, wann weniger stark?“
- „Wann fühlst du dich dem Ziel näher, wann weiter weg?“
- „Wie lange dauert das von dir als Problem bezeichnete Verhalten üblicherweise an?“
- „Wie lange dauert üblicherweise die Zeit, in der das Problem nicht spürbar ist?“
- „Im Zusammenhang mit welchen Personen oder Gruppen tritt das Problem auf bzw. verstärkt auf?“
- „Im Zusammenhang mit welchen Personen tritt das Problem gar nicht / weniger auf?“
- „Welche Personen sind an der Erzeugung des Problems (mehr/weniger) beteiligt?“
- „Wie müsstest du mit den einzelnen Personen deines Umfeldes umgehen, damit du die Lösungssituation herbeiführst / damit du die Lösungssituation öfters erlebst?“

Skalierungen

Für viele Kund:innen ist es schwierig, die Unterschiede in Worten zu schildern, deshalb kann es hilfreich sein, mit **Skalierungen** zu arbeiten. Auch diese Methode stammt von Steve de Shazer, der sie an verschiedenen Stellen der Lösungsorientierten Beratung einsetzt.

Beispiele von **Skalierungsfragen**:

- „Wenn du dir eine Skala von 0 bis 10 vorstellst, wobei 0 ganz schlecht und 10 das Idealziel darstellt:
- Wo bezogen auf das Idealziel befindest du dich im Moment?
- Wo hast du dich befunden, als du letztes Mal in der problematischen Situation warst?
- Woran würdest du merken, dass du bei 10 bist? (Was tust du da anders, was tun die andern dann anders?)
- Was musst du jetzt machen, um einen Punkt höher/tiefer zu kommen, als du aktuell bist?“
- „Woran würden den die anderen erkennen, dass du um eine Stufe höher/tiefer bist?“

Wunder-Fragen nach Unterschieden

Die Fragen nach Unterschieden kann auch Bestandteil der „Wunderfrage“ sein. Denn bei der Wunderfrage kann man davon ausgehen, dass Kund:innen ein Wunder nennen, das für sie in irgendeiner Form vorstellbar ist, sonst könnte es ja nicht benannt oder beschreiben werden. Oder anders formuliert: Kund:in muss Teile des von ihr oder ihm konzipierten „Wunder-Verhaltens“ bereits erlebt haben, trägt Ideen davon in sich und kann entsprechende Verhaltensweisen (wieder) an den Tag legen.

Beispiele für „Wunder-Fragen“ nach Unterschieden:

- „Wann war das letzte Mal (vielleicht vor Wochen, Tagen, Stunden), an dem deiner Erinnerung nach die Dinge in etwa so waren wie am Tag nach dem Wunder?“
- „Wenn der Skalenwert 10 für den Tag nach dem Wunder steht und 0 für den Zeitpunkt, als das Problem am schlimmsten war, wo zwischen 0 und 10 stehst du jetzt?“
- „Auf derselben Skala: wo glaubst du, dass andere Menschen dich einschätzen?“
⇒ Falls Kund:in sich selber tiefer einschätzt als er glaubt, dass ihn andere einschätzen:
- „Was sehen andere Menschen an dir, das du nicht siehst?“
- „Angenommen, auch du würdest verstärkt dorthin schauen, wo die anderen hinschauen und würdest dasselbe sehen wie die anderen, wo wärst du dann auf der Skala?“
⇒ Falls Kund:in sich selber höher einschätzt als er glaubt, dass ihn andere sehen (was seltener der Fall sein dürfte):
- „Wie hast du es bisher geschafft, dich so zu verstellen?“
- „Wie musst du dich nach aussen anders verhalten, damit den anderen klar wird, dass du auf der Skala schon so weit bist, wie du angibst?“

Suche nach Ausnahmen

Bei Kund:innen, die mit Sätzen wie „es ist immer gleich (schlecht)“ ihre Mühe bekunden, Unterschiede herauszuarbeiten, empfiehlt es sich, sie zu einer „**Suche nach Ausnahmen**“ einzuladen.

Dazu können folgende Fragen hilfreich sein:

- „Gab es irgendwann in den letzten Tagen, Wochen oder Monaten Ausnahmen, in denen die Situation – vielleicht nur ganz minim, oder für ganz kurze Zeit – besser war (z.B. 0.05% höher auf der Skala)?“
- „Was hast du in dieser Situation gemacht, das du sonst nie tatest?“
- „Was hast du nicht gemacht, was du sonst immer getan hast?“
- „Was hast du anders gemacht?“
- „Wie war die Reaktion der andern im Ausnahmement?“
- „Wie war deine Reaktion darauf wiederum?“
- „Wenn es mehrere Ausnahmesituationen gegeben hat: welche ist am entscheidensten/besten übertragbar für deine nächsten Schritte in Richtung Lösung?“

Zirkuläre Fragen

Zirkuläre Fragen sind in der systemischen Therapie entwickelt worden und verfolgen hauptsächlich folgende Ziele:

- Aufzeigen von komplexen Zusammenhängen
- Aufzeigen von Verknüpfungen zwischen den Verhaltensweisen der Kund:innen und jenen von anderen relevanten, an der Situation beteiligten Personen
- Entwickeln von vielfältigen Handlungsalternativen für die Kund:innen unter Berücksichtigung der aufgezeigten Zusammenhänge, besonders der eigenen Anteile der Kundin / des Kunden an der Entstehung einer bestimmten Situation ohne Schuldzuweisung
- Abbau von Widerstand gegen alternative Betrachtungsweisen bzw. Anregung zum Perspektivenwechsel, d.h. zur Betrachtung der Situation beispielsweise aus der Sicht
 - anderer Personen
 - unterschiedlicher Beziehungsmustern
 - unterschiedlicher Orte
 - unterschiedlicher Zeitpunkte
 - anderer Lösungsvarianten
 - anderer Normen, Werte, Interessen
 - unterschiedlicher Auswirkungen

Zirkuläre Fragen ersetzen das linear-kausale durch zirkulär-kausales Denken. Die hauptsächliche Grundlage dazu bildet die in der Kommunikationstheorie bekannt gewordene These, wonach sich an einer Situation beteiligte Personen in ihren Interaktionen gegenseitig beeinflussen. Zirkuläre Fragen können helfen, die Komplexität der Beeinflussung aufzuzeigen. In der Beratung geht es dann besonders darum, Kund:innen zur Überprüfung anzuregen, inwiefern sie in seinem Systemumfeld veränderte Verhaltensweisen ausprobieren können, die wiederum (evtl. auf Umwegen) veränderte Reaktionen hervorrufen können.

Beispiele zirkulärer Fragen (*kursiv* die Perspektive/ das Ziel der Frage)

Sichtweise anderer Personen hineinbringen:

- „Wie würde jemand anders (Kollegin, Kontrahent, Partnerin, Kunde, Vorgesetzte: deine Situation, das Problem, die Zusammenhänge, dein Handeln, einzelne Faktoren beschreiben (und bewerten)?“

„Beziehungsmuster, Koalitionen, Beziehungsveränderungen fokussieren:

- „Wer kann Herrn W am besten beruhigen, wenn er sich aufregt: Herr X, Frau Y oder Z? Was macht Frau Z, wenn Herr X einen Versuch startet?“
- „Haben die Teammitglieder mehr oder weniger miteinander gesprochen, seit bekannt ist, dass Frau Z die Abteilung verlässt?“
- „Welche Beziehungen in deinem Team unterstützen dich bei deinen Zielen am meisten, und welche behindern sie eher? Wie würde dies Herr X, Frau Y sehen?“

Unterschiede aus anderer Ortsperspektive herausarbeiten:

- „Wie würdest du die Situation, das Problem, deine Rolle aus Distanz beschreiben und bewerten (z.B. im Urlaub, beim Joggen, im Schwimmbad, beim Reiten)?“

Unterschiede aus anderer Zeitperspektive herausarbeiten:

- „Wie hat die Situation früher ausgesehen?“
- „Wie könnte sich eine Situation, eine Person, ein Problem zukünftig entwickeln, wenn du dies oder jenes veränderst / unternimmst?“
- „Wenn du heute in fünf Jahren auf das erreichte Ziel zurückschaust: was ist das Wesentliche in deinem Verhalten, das sich verändert hat / gleich geblieben ist?“
„Was könnte in Zukunft passieren, wenn du nichts veränderst?“

Unterschiedliche Lösungsvarianten durchgehen und auf Ziieldienlichkeit überprüfen:

- „Angenommen, du entscheidest dich für eine Reduktion des Arbeitspensums: wie würden Vorgesetzte, Kollegen, Kundinnen, Partner/in reagieren? Und würde dies aus deiner Sicht etwas in Richtung angestrebter Situation bewirken?“
- Was würde sich konkret ändern, wenn Ihr besser zusammenarbeitet? Wie würdest du das merken? Wer würde es am ehesten auch bemerken, wer nicht?“
„Was glaubst du, könnte dein Vorgesetzter in der Geschäftsleitung über dich sagen, wenn er den Eindruck gewinnt, dass du wirklich teamfähiger geworden bist? Welche Auswirkungen hätte dies auf dich, auf dein Ziel?“

Normen, Werte, Interessen hinterfragen:

- „Wer vertritt am ehesten die Einstellung, dass...?“
- „Was ist das Gute im Schlechten – für wen, für wen nicht?“
„Wer hat welche Interessen an der aktuellen Situation, an (k)einer Veränderung? Und wenn ich diese Personen fragen würden, was bekäme ich zur Antwort?“

Auswirkungen klären:

- „Welche Auswirkungen hat es auf die Arbeitsleistung eurer Abteilung, wenn du und Herr X euch weiterhin keine Informationen gebt?“
- „Wenn wir die Beratung so weiterführen, wie wird es ausgehen? Welche Auswirkungen hat dies auf deine Lösung?“
„Angenommen, aufgrund unserer Beratung kommst du zum Ergebnis xy, welche Auswirkungen hätte das auf die Situation mit Herrn x?“

Hypothetische Fragen

Wenn es in der Beratung um Hypothesenbildung geht, so besteht eine Gefahr darin, dass Beratende den Kund:innen mitteilen möchten, wie die Situation „wirklich“ ist und in der anschliessenden Lösungserarbeitung Vorschläge machen, was „aus der Aussensicht zu tun wäre“. Deshalb ist es wichtig, daran zu denken, dass es sich lediglich um Angebote anderer „Wirklichkeitskonstruktionen“ handelt, aus denen der Kunde für sich seine Schlüsse ziehen kann.

Aus „streng konstruktivistischer Sicht“ gibt es keine „objektiv richtige“ Sichtweise, sondern Kund:innen können für sich am besten selbst überprüfen, welche Annahmen, Sichtweisen und Lösungsschritte bezogen auf ein angestrebtes Ziel am hilfreichsten sein könnten. In der Phase der Klärung des Anliegens (und damit des Ziels) sind die so genannten „hypothetischen Fragen“ sehr wirkungsvoll:

Hypothetische Fragen verwenden eine „**als ob – Formel**“ und versetzen Kund:innen in die Zielsituation und nehmen damit bereits alle möglichen Auswirkungen gedanklich vorweg, die als Folge der Lösung für möglich erachtet werden. Dieser Grundgedanke wurde schon in vorhergehenden Fragen deutlich: Kund:innen werden gebeten,

- sich in die Situation zu versetzen, als ob das Ziel schon erreicht wäre
- zu schildern, welche Verhaltensweisen sie in der Zielsituation anwenden würden
- Hypothesen zu bilden, welche Reaktionen sie auf diese Verhaltensweisen hin ernten würden
- und sich vorzustellen, welche weiterführenden Verhaltensweisen diese Reaktionen wiederum bei ihnen auslösen würden.

Wenn Kund:innen sich Hypothesen zur Zielsituation bilden und sich die Auswirkungen vergegenwärtigen, können sie sich meist klarer für oder gegen die Wahl eines bestimmten Verhaltens entscheiden, das als „zu erreichendes Ziel“ angegeben wurde (vgl. dazu Watzlawick et al.; Radatz).

Beispiele hypothetischer Fragen:

- „Angenommen, du hättest das gewünschte Gespräch mit deiner Chefin erfolgreich durchgeführt, welche Punkte wären da besonders wichtig für das Gelingen gewesen?“
- „Angenommen, nicht du, sondern ein aus deiner Sicht besonders erfolgreiche Kollegin, würde das Gespräch mit deinem Chef durchführen: wie würde sie einsteigen? Was würde er sagen? Wie würde das Gespräch genau laufen?“
- Nehmen wir an, ich würde diese Kolleg:in fragen, was würde sie dazu sagen?“
- „Angenommen, eine gute Fee käme und würde dir sofort die gewünschte Lösung herbeizaubern: Was würde sie der Reihe nach ändern? Was genau würde sich somit in deinem Verhalten verändern?“
- „Angenommen, dein Verhalten würde zum gewünschten Erfolg führen, was würde dein Chef als nächstes tun? Welche Auswirkungen hätte das im Team / bezogen auf deine Kunden etc.?“

- „Angenommen, all deine Verhaltensweisen und die Reaktionen darauf würden so eintreffen, wie du das geschildert hast: was wären dann deine nächsten Schritte?“
- „Angenommen, es würde uns jetzt jemand zuhören, der von deinem Fach gar keine Ahnung hat, jedoch gute Menschenkenntnisse besitzt: was würde diese Person zu dieser Situation sagen?“

Dissoziierende Fragen

Dissoziierende Fragen sind dann besonders angebracht, wenn Kund:innen so mit ihrem Problem verhaftet (assoziiert) sind, dass all deren Gedanken nur darum kreisen. Dies zeigt sich oft auch darin, dass die Problembeschreibung viele Wiederholungen enthält und sich Kund:innen im Kreis drehen

- Kund:innen stark emotional mit dem Problem verstrickt sind und
- sie in der Regel gar keine Ideen haben, welche Lösungen es für ihr Problem geben könnte.

Dissoziierende Fragen heben Kund:innen aus ihrer intensiven Verstrickung mit dem Problem heraus und geben ihnen die Möglichkeit, das Ganze aus einer Aussensicht, aus einer anderen Perspektive zu betrachten.

Fragebeispiele dazu:

- „Wie würde denn eine völlig Unbeteiligte dein Problem schildern?“
- „Woran würde dein Büropartner merken, dass das Problem gelöst ist?“
- „Wenn du eine Person kennst, die dieses Problem *völlig im Griff hätte* – stelle sie dir vor: Wie würde sie die Situation sehen und zu welchen Lösungsmöglichkeiten würde sie dir raten?“
- „Was würden deine Mitarbeitenden oder Chef:in, beste Kolleg:innen dir raten?“
- „Wenn du dich selbst von aussen betrachtetest (-schau dir die Person mal an, die da so sitzt -), was würdest du dieser Person raten, sofort zu tun?“
- „Das bist ja nicht du, der das sagt, sondern eine Stimme in dir: wie heisst diese Stimme, die das/diese Worte sagt? Macht es einen Unterschied, ob du das bist oder **eine** Stimme in dir?“
- „Welche anderen Stimmen hast du noch, die sich dazu äussern und vielleicht auch ganz andere Ansichten haben?“
- „Was sagt die Gegenstimme zu der momentan vorherrschenden Stimme?“