



Lösungsorientierte Gesprächsführung

Andreas Lohr



Inhaltsübersicht

- Grundannahmen
- Grundregeln
- Besucher - Klagende - Kunden
- Fragetechniken
 - Eröffnungsfragen
 - Ziel- und Zukunftsfragen
 - Wunderfragen
 - Skalierungsfragen
 - Energiefragen



Inhaltsübersicht

- Fragetechniken
 - Fragen nach Ausnahmen
 - hilfreiche Zusatzfragen
 - Bewältigungsfragen
 - Perspektivische Fragen
 - Zirkuläre Fragen
- Verwirrung
- Anwendung



Grundannahmen

- Die Situation ist schwierig!
- Selbst kleine Veränderungen sind harte Arbeit!
- Der Klient ist der Experte!
- Der Therapeut kann nicht besser Bescheid wissen als der Klient.



Grundregeln

1. Nichts reparieren, was nicht kaputt ist.
2. Alles was schon klappt: Davon (etwas) mehr!
3. Was bisher nicht geklappt hat: Etwas anderes probieren!



Klagende - Besucher - Kunden

- **Klagende**
Wollen Dampf ablassen, sind noch nicht bereit an sich zu arbeiten.
Beratung nur durch Komplimente
- **Besucher**
Wollen sich informieren, aber noch nicht selbst arbeiten.
Beratung durch: Komplimente + Was ist Ihr Ziel?
- **Kunden**
Sind bereit sofort zu arbeiten.
Beratung durch: Komplimente + Aufgaben
- **ACHTUNG:** Kategorien sind nur Momentaufnahmen.
Klienten wechseln durch die Kategorien.



Eröffnungsfragen

- Was führt Sie zu mir?
- Worüber möchten Sie heute mit mir sprechen?
- Wobei kann ich Ihnen behilflich sein?
- Was soll anders sein, wenn unser Gespräch beendet ist?
- Angenommen dieses Gespräch verläuft schließlich hilfreich für Sie, woran merken Sie das dann?
- Stellen Sie sich vor, Sie würden von unserem Gespräch profitieren, was würden Sie anders machen?



Ziel- und Zukunftsfragen

- Nachdem unsere Zusammenarbeit in einer zufriedenstellenden Weise beendet sein wird, so erfolgreich, dass Ihre Ziele erreicht sind, und dass Sie mich als effektiven Berater an Ihre Kollegen weiterempfehlen werden, was wird sich dann in Ihrer Abteilung verändert haben?
- Angenommen unsere Zusammenarbeit ist für Sie erfolgreich abgeschlossen, woran würden die anderen Mitarbeiter Ihrer Abteilung das merken?



Wunderfragen

- Stellen Sie sich bitte vor, Sie gehen nachher hier raus und Sie sind auf dem Weg nach Hause ... - ... Und Sie legen sich heute Abend schlafen, ... - ... Und während Sie schlafen, geschieht über Nacht ein Wunder, ... - ... Und das Problem, weswegen Sie hier sind, ist verschwunden, ... - ... Und Sie wissen noch nicht, dass es passiert ist, weil Sie ja geschlafen haben.
- Wie werden Sie am nächsten Morgen merken, dass das Wunder geschehen ist?
- Woran werden die anderen merken, dass es geschehen ist?



Skalierungsfragen

- Stellen Sie sich bitte eine Skala von 1 bis 10 vor. 1 steht dabei für den denkbar schlechtesten Zustand, 10 hingegen bedeutet, dass Ihr Problem gelöst ist. Wo befinden Sie sich dann heute?
- Was müsste anders sein, damit Sie sagen könnten, Sie seien um einen Punkt auf der Skala gestiegen?



Energiefragen

- Manchmal haben wir alle Zeiten, in denen wir einem Thema die oberste Priorität einräumen und wieder andere Zeiten, wo andere Dinge Priorität haben. Ich würde gerne erfahren, wie das mit diesem Thema bei Ihnen zur Zeit ist. Stellen Sie sich eine Skala von 0 bis 10 vor. 10 steht dafür: Alle Energie, oberste Priorität für dieses Thema. Ich will sofort die Arme hochkrepeln und anfangen! 0 steht dafür: Zur Zeit habe ich nicht soviel Energie übrig. Andere Dinge haben Priorität. Wo zwischen 0 und 10 sehen Sie sich für dieses Thema auf der Skala?



Fragen nach Ausnahmen

- Wann war es jemals nicht ganz so schlimm bzw. in welcher Situation war das Problem eine kurze Zeit überhaupt nicht vorhanden.
- Was war dort anders?



Bewältigungsfragen

- Wie haben Sie es bisher überhaupt geschafft, diese schwierige Situation auszuhalten ?
- Was hat Ihnen geholfen, diese schwierige Lage zu bewältigen?



Zirkuläre Fragen

- Wie würde „Ihr Mann“ (oder irgendwer anderes) Sie in Ihrer Situation beschreiben?



Verwirrung

- Ziel der vorangegangenen Fragen ist stets die Verwirrung des Klienten.
- Verwirrung ist gut?
- Ja, weil wenn jemand in einem Problem feststeckt, liegt es daran, dass er bestimmte Aspekte nicht oder unangemessen sieht. Das erzeugt sein Problem. Durch die „verwirrenden Fragen“ helfen wir dem Klienten sein Problem neu zu überdenken.



Literatur

