

## Lösungsorientierter Ansatz in der Beratung

Eine erfolgsversprechende psychosoziale Beratung ist entscheidend von ihrer Methodik abhängig. Berater/innen können, je nach Ausbildungshintergrund, auf verschiedene methodische Ansätze zurückgreifen. So z.B. auf den psychoanalytischen Ansatz, dem tiefenpsychologischen Ansatz, dem gestalttherapeutischen Ansatz, dem verhaltenstherapeutischen Ansatz oder eben auch dem lösungsorientierten Ansatz, der der systemischen Methodik zuzuordnen ist.

Der lösungsorientierte Ansatz in der psychosozialen Beratung ist insbesondere auf Steve de Shazer im Zusammenwirken mit seiner Frau Insoo Kim Berg zurückzuführen. De Shazer, US Amerikaner, entwickelte als Psychotherapeut ein Konzept der so genannten lösungsorientierten Kurztherapie, indem er nicht das Problem in den Mittelpunkt rückte, sondern vielmehr die für eine Lösung des Problems vorhandenen Ressourcen. Dementsprechend ist es für diesen Ansatz der psychosozialen Beratung signifikant, Problemlösungsmöglichkeiten in den Vordergrund der Beratung zu stellen.

Wie kann es nun gelingen sich von der Problemsicht abzuwenden und der Lösungssicht zuzuwenden?

Wenden wir uns zunächst der Beraterpersönlichkeit zu, so kommt es neben dem fachlich-sachlichen Profil vor allem auf das Persönlichkeitsprofil mit der Grundhaltung des / der Berater/in an.

- mit seiner positiven und wertschätzenden Haltung gegenüber dem Ratsuchenden die Grundlage zu schaffen, dass der Ratsuchende sein Leben in die Hand nimmt
- mit seinem "Nicht-Wissen", also fragender Haltung – anstatt es als Berater besser zu wissen
- mit seiner Fähigkeit, sich in der Beratung an den Zielen, Vorstellungen und Möglichkeiten des Ratsuchenden zu orientieren
- mit seiner Fähigkeit, die Fähigkeiten und Potenziale des Ratsuchenden zu erkennen und für eine erfolgreiche Lösung nutzbar zu machen
- mit seiner Fähigkeit, dem Ratsuchenden Hoffnung zu geben
- mit seiner methodischen prozesshaften Grundhaltung, die Belange des Lebens nicht ursächlich, sondern kausal zu begreifen.

Lösungsorientierte Beratung ist zunächst betrachtet ein Denk- und Handlungskonzept für den konstruktiven Umgang mit psychosozialen Situationen bzw. Problemen in sozialen Systemen (Paarbeziehungen, Familien, Mitarbeiterteams u.ä.).

Lösungsorientierte Beratung geht nicht etwa nur von einer ganzheitlichen Sicht bezogen auf die soziale Wirklichkeit aus, in der zwischenmenschliche Problemlagen in ihren vernetzten Zusammenhängen betrachtet und verändert werden sollen. Mit einer systemisch-lösungsorientierten Sicht soll vielmehr eine Beschreibung der (Problem)situationen auf verschiedenen Ebenen – aus verschiedenen, oftmals scheinbar "absurd" erscheinenden Perspektiven zu neuen (in der Regel fast schon undenkbaren) Erkenntnissen führen.

In die ganzheitliche, multidimensionale und multiperspektivische Betrachtung wird das nähere, aber auch das erweiterte soziale Umfeld (Familie, Verwandtschaft, Nachbarschaft, Arbeitsfeld, Schule und andere soziale Systeme) thematisiert und für die Lösung der Problematik nutzbar gemacht. Dadurch eröffnen sich oft neue, nicht selten überraschende und effektive Einsichten. Ein nicht selten geradezu verblüffender Lösungsansatz steht dann zur Verfügung.

Die lösungsorientierte Methodik lädt zum Erforschen – Entdecken – Erfinden "neuer" >>Wirklichkeiten<< / >>Wahrheiten<<, zum "Auflösen" bzw. "Verflüssigen" von festgefahrenen Ansichten ein. Verhaltensweisen, Regeln und Handlungsmuster, die zwar immer wieder genutzt werden, aber keinerlei gewünschte Veränderungen der Problemlage bewirken, können dann durch erfolgversprechende neue Verhaltens- bzw. Interaktionsmuster ersetzt werden.

Systemisch–lösungsorientierte Beratung fordert vom und fördert durch den Berater den bedingungslosen Respekt vor den Mitmenschen, deren Werte und Entscheidungen.

Systemisch–lösungsorientierte Beratung übernimmt idealerweise die sanfte Steuerung eines sozialen Systems. Dabei wird aber trotzdem eine professionelle Distanz aufrechterhalten.

Systemisch–lösungsorientierte Beratung hat die Aufgabe zu konfrontieren, zu verblüffen, "überraschende" Fragen zu stellen, im konstruktiven Sinne das zu "verunsichern" (was ganz sicher bei bisherigen Problemlösungen nicht zum Erfolg geführt hat) und dadurch indirekt neue Ideen entwickeln zu helfen.

Im Zentrum der lösungsorientierten Beratung steht nicht das Problem, sondern die Problemlösung!

Welches sind nun die methodischen Anteile der systemisch–lösungsorientierte Beratung?

Am Anfang des systemisch–lösungsorientierten Beratungsprozesses steht die Kategorisierung der Ratsuchenden. De Shazer unterteilt die Ratsuchenden in die so genannten Besucher, die Klagenden und Kundigen.

### **Besucher**

De Shazer bezeichnet diejenigen Menschen als **Besucher** (Visitors), die nicht selten unfreiwillig kommen und bei denen oberflächlich betrachtet keine ausgewiesenen Nöte vorliegen. Meistens werden keine Veränderungserwartungen und kein Auftrag zur Veränderung formuliert. Besucher bewerten die bisherigen Lösungsversuche eher positiv.

### **Klagende**

Als **Klagende** (Complainer) werden von de Shazer die Ratsuchenden bezeichnet, die zwar mit einer Problematik in die Beratung kommen, aber die Verantwortung für die problematische Situation und Verbesserung dieser Situation bei anderen sehen bzw. suchen.

## **Kunden**

Die Gruppe der **Kunden** (Customer) sind schließlich die Ratsuchenden, die einerseits ihre eigene Lebens- bzw. Problemsituation gut kennen oder bereit sind sich diese selbstreflektiert anzuschauen. Diese Gruppe der Ratsuchenden lässt sich auf eine Problemlösung zusammen mit dem Berater ein.

Wie kann man sich nun die lösungsorientierte Beratung vorstellen?

Grundsatz: Die lösungsorientierte Beratung stellt nicht den Ratsuchenden mit seiner Problematik in den Mittelpunkt der Beratung sondern den Interaktionsprozess, in dem sich dieser Mensch mit anderen Menschen in diesem Problemfeld befindet.

### **1. Auftragsklärung**

Am Anfang des Beratungsprozess steht die Klärung des Auftrags des Ratsuchenden an den Berater. In diesem Zusammenhang werden dem Ratsuchenden Fragen gestellt, die nicht, wie es der Ratsuchende vielleicht üblicherweise gewohnt ist, formuliert werden. So lautet die Frage nicht etwa "Was kann ich für Sie tun oder welches Problem haben Sie?", sondern beispielsweise, "Wenn Sie in absehbarer Zeit von sich sagen würden, dass das Problem nicht mehr besteht oder wenigstens wesentlich geringer ist, was hat sich dann für Sie verändern?" Die Beantwortung dieser Frage ermöglicht dem Ratsuchenden schon zu Beginn der Beratung eine Sicht, die sich nicht mehr mit dem Problem an sich beschäftigt, sondern bereits die Lösungsvariante bzw. eine Lösungsvariante für seine derzeitige problematische Lebenssituation darstellt. Der Berater erfährt im Zuge der Auftragsklärung von der Lebens- / Problemlage des Ratsuchenden und gleichzeitig von den Lösungsvorstellungen des Ratsuchenden, die den Auftrag an ihn als Berater beschreiben.

### **2. Perspektivwechsel**

Ein weiterer Schritt in der systemisch-lösungsorientierten Beratung ist der veränderte Blick auf die Lebens- bzw. Problemsituation. Der Berater bedient sich auch hier einer speziellen Fragestellung, der so genannten zirkulären Fragen.

Folgendes Beispiel soll ein Bild davon vermitteln:

Der Berater fragt den Ratsuchenden: "Wenn ich Ihre Frau fragen würde wie Ihr Sohn aus Ihrer Sicht (als Ratsuchender) die Lebenssituation / Problematik beschreiben würde, was würde ich dann erfahren?"

Der Berater regt über diese Art der Fragestellung den Ratsuchenden an, die Dinge schlicht gesagt >>anders zu betrachten<< – den für ihn sonst üblichen Blickpunkt der Betrachtung seiner Situation zu verlassen und eine andere Sicht zu gewinnen. Durch diesen Perspektivwechsel können die eigenen Fähigkeiten des Ratsuchenden wieder deutlicher wahrgenommen und dann angewendet werden. Dadurch können sich Lösungsstrategien, die sich an den Kompetenzen und Ressourcen des Ratsuchenden orientieren, entwickelt werden.

### **3. Handlungsstrategien für eine veränderte Situation**

Die größte Herausforderung (nicht nur im Bereich der lösungsorientierten Beratung) besteht für den Berater darin, dass ein Ratsuchender zwar seine (problematische) Lebenssituation verändern möchte, aber nicht selten für sich den Anspruch aufrecht erhält, sich selbst bzw. sein Verhalten nicht zu verändern (Paul Watzlawick). In der Konsequenz bedeutet dies für das Erreichen einer Lösung, mit dem Ratsuchenden eine neue Handlungsstrategie zu entwickeln. Nicht von dem mehr zu unternehmen, was bisher zur Problemlösung führen sollte, sondern Neues zu kreieren, das zur Annahme berechtigt, dass sich dadurch etwas verändert, das für den Ratsuchenden ein positives Lebensgefühl bewirkt.

Beim Bemühen Veränderungen zu bewirken, können wiederum Fragen an den Ratsuchenden sehr viel erreichen. So genannte Wunderfragen, Fragen nach Wirklichkeitskonstruktionen, sogenannte >>Als-ob-Fragen<<, Fragen nach Unterschieden, Fragen die auf die Klassifizierung der Zielorientierung abzielen, Fragen nach dem Machbaren, Verbesserungsfragen, Fragen nach den Ausnahmen von problematischen Situationen, Gegenüberstellungsfragen nach dem Vorteil / Profit einer problematischen Situation im Unterschied zum Vorteil / Profit einer unproblematischen Situation und Fragen zu Problem- und Lösungssituationen sollen letztlich ihren Beitrag zur Entwicklung von Handlungsstrategien für eine veränderte Situation führen, die sich, wie auch immer, für den Ratsuchenden besser oder gar gut anfühlt.

### **4. Aufgaben / Indikatoren**

Schließlich geht es beim lösungsorientierten Ansatz in der Beratung darum, dem Ratsuchenden Aufgaben zu erteilen, anhand derer er die in einer Beratungssitzung entwickelten Lösungsideen quasi in seine konkrete Lebenswelt transferieren kann. Diese Aufgaben sind im höchsten Maß detailliert und in ihrer Umsetzung höchstwahrscheinlich realisierbar. Dadurch soll er das authentische Gefühl für >>neue Wege seines Lebens<< bekommen. Der weitere Ausbau in kleinen kontrollierten Schritten ist dabei vorgesehen, bis schließlich der Ratsuchende zu seinem selbst definierten Ziel, eben der Lösung seines Problems, kommt. Was letztlich die Lösung für den Ratsuchenden darstellt, wird anhand detaillierter Indikatoren, die vom Berater beim Ratsuchenden erfragt werden, gemessen. Also mit der Frage nach den Dingen, an denen der Ratsuchende erkennen kann, inwiefern er das Problem durch die Lösung ausgetauscht hat.

### **5. Abschluss**

Sobald am Ende des Beratungsprozesses (in der Regel max. 10 Beratungsstunden auf ca. 10 Monate verteilt) die Aufgaben erledigt wurden, Fragen ihre Antworten gefunden haben, eingeführte Veränderungen das Problem durch eine Lösung ersetzen konnten, wird dieser Status vom lösungsorientierten Berater nicht weiter problematisiert bzw. in Frage gestellt, sondern gewürdigt.

#### Verwendete Literatur:

De Shazer, Wege der erfolgreichen Kurztherapie, Klett-Cotta Stuttgart, 1995  
Paul Watzlawick, Wie wirklich ist die Wirklichkeit?: Wahn, Täuschung, Verstehen, Piper, 2005  
Arist v. Schlippe / Jochen Schweitzer, Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung, Vandenhoeck & Ruprecht, 2007

## Ein Fallbeispiel in Kurzform (erste und zweite Beratung)

### Erste Beratungssitzung – Erfassung der Situation mit Auftragsklärung

Frau X, 37 J., verh., 2 Ki (10 u. 7 J. alt) lebt mit ihrer Familie in eigenem (alten) Haus, das sie zusammen mit ihrem Mann, von Beruf Krankenpfleger, renoviert bzw. saniert hat. Frau X absolvierte unmittelbar nach der Ausbildung zur Lehrerin eine Heilpraktikerinnenausbildung. Die berufliche Neuausrichtung wurde von ihren Eltern bei jeder sich bietender Gelegenheit in Frage gestellt und missbilligt. Die Eltern rechtfertigten ihre Haltung damit, dass sie das "teure Studium" vergeblich ansahen. Außerdem wurde auch dem Ehemann bis heute die Anerkennung durch seine Schwiegereltern verwehrt, da dieser in deren Augen mit seiner beruflichen Tätigkeit in einem Berufsfeld, das eher Frauen als Männern entspricht, ihrer Tochter so zu sagen nicht würdig sei. Die Beziehung von Frau X zu ihren Eltern war zum Zeitpunkt des Beratungsbeginns sehr belastet. Trotzdem sich Frau X um Abgrenzung zu ihren Eltern bemühte, gelang ihr dies kaum. Selbst bei Telefonaten mit ihren Eltern, aber vor allem mit ihrer Mutter, konnte sie sich nicht so positionieren, wie sie es sich vor den Telefonaten vornahm und wie sie sich die Ergebnisse der Telefongespräche vorstellte. So berichtete Frau X. davon, dass sie sich bei den Telefonaten buchstäblich "wie ein kleines Kind" fühlen würde.

Im Zuge der Auftragsklärung frage ich Frau X, was denn ihre Situation ein wenig, aber trotzdem merklich, verbessern würde. In Beantwortung dieser Frage meinte Frau X: "Wenn ich mich gegenüber meiner Mutter nicht so klein vorkommen würde."

Intervention / Aufgabe an Frau X am Ende der Beratungssitzung: "Wenn Sie das nächste Telefonat mit Ihrer Mutter führen, stellen Sie sich vorher auf einen Hocker oder ähnlichen Gegenstand – machen Sie sich also größer, bevor Sie mit Ihrer Mutter telefonieren!" Beobachten Sie bitte während des Telefonates mit Ihrer Mutter genau, wie sich die Situation dieses Telefonates für Sie anfühlt!" Berichten Sie mir bitte in der nächsten Beratungssitzung von diesem Telefonat!"

### Zweite Beratungssitzung

Nachdem ich Frau X nach Ihrem aktuellen allgemeinen Befinden frage, wende ich mich der Frage zu, was denn aus dem Auftrag an Sie geworden ist. Fast schon begeistert und gleichzeitig verblüfft hinsichtlich der eingetretenen Veränderung, berichtet mir Frau X von ihren Telefonaten mit ihrer Mutter: In den vergangenen zwei Wochen zwischen der ersten und der heutigen Beratungssitzung hat Frau X, im Gegensatz zu den Monaten zuvor, gleich zweimal mit ihrer Mutter telefoniert. Bei der Darstellung dieser Telefonate wird deutlich, dass Frau X entgegen der bisherigen Erfahrung die Telefonate wesentlich besser aushalten konnte und somit auch viel länger mit ihrer Mutter telefonierte. "Das Gefühl, mich gegenüber meiner Mutter unterlegen zu fühlen, war vollkommen verschwunden. Zwar kam ich mir anfangs schon ein wenig albern vor, als ich mich auf den Hocker stellte, doch schon bald habe ich nicht mehr daran gedacht. Ich fühlte mich nur viel größer, ja wirklich wie eine Erwachsene. Beim zweiten Telefonat freute ich mich sogar auf das Gespräch. Es hat mir wirklich gut getan. Ich komme heute viel mutiger zu Ihnen und bin voller Hoffnung, dass ich mit meinen Eltern einen Weg finden kann, der mir zur Anerkennung durch meine Eltern verhilft." Auf dieser Grundlage konnten dann weitere Lösungsschritte aufbauen.