

Didaktische Bausteine und Übungen zur Klinischen Sozialarbeit in der Lehre

Hrsg. Helmut Pauls, Johannes Lohner,
Ralph Viehhauser

Baustein 9 Systemische Gesprächsführung

Harald Ansen



www.zks-verlag.de

Harald Ansen

Baustein 9

Systemische Gesprächsführung (2015)

1. Grundlagen, Absichten und Ziele

Die systemische Gesprächsführung ist für die Klinische Sozialarbeit in mehrerer Hinsicht bedeutsam. Psychosoziale Probleme, Krankheiten und Behinderungen strahlen auf Beziehungen und Kontexte der Betroffenen aus. Mittels der systemischen Gesprächsführung werden diese Auswirkungen systematisch bearbeitet. Die genannten Problembereiche verändern in vielen Fällen den Blick der Menschen auf ihr Leben dergestalt, dass Handlungsmöglichkeiten und Optionen nicht mehr ausreichend gesehen werden können. Die systemische Gesprächsführung enthält Techniken, die es ermöglichen, den Blick auf die Lebensumstände konstruktiv zu modifizieren.

Eine weitere Indikation für diesen Ansatz der Gesprächsführung in der Klinischen Sozialarbeit resultiert aus dem nicht selten auftretenden Rückzugsverhalten belasteter Menschen. Gezielte Handlungsaufforderungen und „Hausaufgaben“ oder Verschreibungen tragen in diesen Fällen günstigenfalls dazu bei, Handlungsimpulse zu setzen, die eine Eigendynamik entfalten.

Die systemische Gesprächsführung hat einen familientherapeutischen Hintergrund. Heute dominieren konstruktivistisch-systemtheoretische Erkenntnisse diesen Ansatz. Wichtige Impulse gehen ursprünglich von Kurt Lewins Gruppendynamik, der Individualpsychologie nach Alfred Adler, dem Psychodrama nach Jacob L. Moreno und der interaktionellen Psychiatrie nach Harry S. Sullivan aus (vgl. von Schlippe/Schweitzer 2013, S. 32). Diesen unterschiedlichen Ansätzen ist gemeinsam, dass sie Individuen in sozialen Zusammenhängen verstehen.

Das Handeln einzelner Menschen wird in der systemischen Perspektive auf die je besonderen Wahrnehmungen und Konstruktionen der Wirklichkeit, die ihre Beziehungen zum Umfeld prägen, und nicht auf Wesensmerkmale der Personen zurückgeführt.

Gegenstand der systemischen Gesprächsführung sind Beobachtungen und darauf basierende Bilder und Handlungen Ratsuchender. Unterschieden werden Beobachtungen 1. und 2. Ordnung. Beobachtungen 1. Ordnung dienen der Gewinnung von Informationen und deren Verarbeitung, beispielsweise werden Verhaltensweisen von Personen und Reaktionen ihres Umfeldes wahrgenommen. Beobachtungen 2. Ordnung gehen der Frage nach, auf Grund welcher Unterscheidungen die Beobachtungen 1. Ordnung zustande kommen, denn je nach Unterscheidungen oder Wahrnehmungsmustern kommen ganz unterschiedliche Ausschnitte des beobachteten Gegenstandes ins Blickfeld. BeraterInnen beobachten also die Konstruktion von Beobachtungen und machen sie der Reflexion zugänglich, wobei auch sie selbst diesen Beobachtungshintergründen unterliegen, also selbst auf Beobachtungen durch Dritte angewiesen sind, wie sie in der Supervision oder in reflektierenden Teams thematisiert werden (vgl. Hosemann/Geiling 2013, S. 43).

Die realitätskonstruierende Kraft von Beobachtungen kommt in dem folgenden Beispiel zum Ausdruck: Eine Patientin im Krankenhaus beschwert sich bei der Sozialarbeiterin über die Stationsschwester, die sie für aggressiv hält. Mit der Frage, was die Patientin meint, wenn sie das Verhalten der Stationsschwester als aggressiv bezeichnet wird schon die erste Weiche gestellt. Es geht nicht um eine persönliche Eigenschaft, sondern um ein Verhalten, das beschrieben werden kann. Von hier aus fragt die Sozialarbeiterin, wann die Stationsschwester aus Sicht der Patientin das als aggressiv bezeichnete Verhalten zeigt. Diese Frage führt zu der Überlegung, dass es Zeiten gibt, in denen das kritisierte Verhalten verstärkt auftritt, es wird in einen Kontext gestellt und nicht als Wesensmerkmal betrachtet. Möglicherweise gelingt es, Zeiten zu benennen, in denen das Verhalten besonders sichtbar wird. Die Patientin räumt im Gespräch ein, dass es vor allem kurz nach der Oberarztvisite dazu kommt. Wiederholt konnte die Patientin beobachten, dass der Oberarzt vor Patienten Entscheidungen der Stationsschwester zuweilen ironisch in Frage gestellt hat.

Systeme sind durch die folgenden Merkmale gekennzeichnet: In Systemen sind alle Beteiligten miteinander verbunden, jede Veränderung bei einer Person strahlt auf die anderen Mitglieder des Systems aus. Diese zirkuläre Verbundenheit zu verstehen führt weg von einer linearen Kausalitätsvorstellung menschlichen Denkens und Handelns. Systeme tendieren dazu, ein Gleichgewicht zu finden, das ihr Überleben sichert. Diese Homöostase steht für die Selbstregulierungstendenzen einzelner Systeme, die sich gleichzeitig in einem Austausch mit ihrer Umwelt befinden. Würde die Umwelt ausgegrenzt, würde ein System auf längere Sicht austrocknen, es verlöre Impulse für seine Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung. Damit ist die Systemevolution angesprochen, die für Veränderungen und die Entwicklungsfähigkeit ausschlaggebend ist. Ein System nimmt seine Umwelt gleichsam selektiv wahr, es lässt solche Impulse zu, die für seine Entwicklung bedeutsam sind und die für die je aktuellen Bedürfnisse und Entwicklungsbereitschaften gebraucht werden. Schließlich besteht ein System nicht objektiv, es ist vielmehr abhängig von der Beobachtung derer, die dem System angehören oder die es von außen beobachten (vgl. Schwing/Fryszter 2012, S. 26).

Diese Merkmale eines Systems richten an die systemische Gesprächsführung umfangreiche Anforderungen, da sie nicht nur einzelne Ratsuchende vor Augen hat, sondern Ratsuchende in ihren Zusammenhängen. Auch wenn nur der so genannte Problemträger im Beratungsgespräch anwesend ist, kommt es aus systemischer Perspektive darauf an, den Kontext in alle Überlegungen einzubeziehen. Für das systemische Denken sind die hinter Problemen liegenden zirkulären Faktoren bedeutsam, die die alltägliche Kommunikation der Menschen prägen. Immer ist zu fragen, wer und was zu einem System gehört (vgl. Haselmann 2009, S. 137).

Mit Systemen arbeiten heißt für BeraterInnen, dass sie nicht von außen steuernd eingreifen können, vielmehr geht es darum, Prozesse im System anzuregen, die dazu beitragen, bei Ratsuchenden den Weg für weiterführende Erlebens-, Denk-, Fühl- und Verhaltensweisen zu öffnen (vgl. von Schlippe/Schweitzer 2013, S. 95).

In der systemischen Gesprächsführung überlagern sich Sach-, Sozial- und Zeitdimensionen. Auch wenn es beispielsweise vorrangig um Sachthemen wie den Umgang mit einer Erkrankung oder Rehabilitationsanforderungen geht, hat dies Auswirkungen auf Beziehungen im Lebensraum der Ratsuchenden (Sozialdimension) und es spielen Zeitfragen eine Rolle, denn es geht um die Verbesserung gegenwärtiger und zukünftiger Bedingungen, wobei gleichzeitig Entwicklungen der Vergangenheit zur Erklärung aktueller Schwierigkeiten in den Deutungsansätzen herangezogen werden (vgl. Simon 2014, S. 77f.).

Problemlösungen in systemischer Perspektive sind dann besonders schwierig, wenn Ratsuchende davon ausgehen, dass ihre belastende Vergangenheit ihre Gegenwart und Zukunft schicksalhaft überlagert und wenn Ratsuchende sich und/oder ihr Umfeld für nicht veränderungsfähig halten, sie also von negativen Zukunftserwartungen vereinnahmt sind (vgl. von Schlippe/Schweitzer 2013, S. 161f.).

Die im folgenden Abschnitt präsentierten Gesprächsführungshinweise sind diesem Hintergrund verpflichtet.

2. Durchführung / Instruktion

Die Durchführung der systemischen Gesprächsführung setzt eine geeignete Haltung und die Kenntnis breit gestreuter Techniken voraus. Im Mittelpunkt steht die Annahme, dass Probleme auch durch eine Veränderung der Sichtweisen der Betroffenen gelöst oder zumindest gelindert werden können. Handlungsorientierten SozialarbeiterInnen erscheint dies zuweilen künstlich, erst Erfahrungen mit einzelnen Gesprächsführungstechniken tragen dazu bei, mögliche Vorbehalte abzubauen. Die hier vorgenommene Auswahl ist in unterschiedlichen Settings und in Kombination mit anderen Ansätzen der Gesprächsführung einsetzbar. Die Aneignung sozialarbeiterisch-klinischer Kompetenzen in einem Hochschulstudium geht über die systemische Gesprächsführung hinaus, je nach Situation und Bedarfen der AdressatInnen sind auch unmittelbar unterstützende Maßnahmen oder andere Varianten der Gesprächsführung wie beispielsweise ressourcenorientierte, klientenzentrierte, krisenbewältigende oder konfrontierende Vorgehensweisen gefragt, insofern stellen die hier vorgestellten Zugänge zur Gesprächsführung nur einen Ausschnitt dar.

2.1. Haltung und Beziehung

Ausschlaggebend für die Gesprächsführung ist es, einen Zugang zu finden, der Ratsuchende dazu einlädt, andere Gedanken und Deutungen zuzulassen. Für BeraterInnen bedeutet dies, dass sie ihr Fachwissen in einer neutralen Haltung ohne den Versuch einer Bevormundung einbringen. Probleme oder Symptome werden nicht bewertet und Lösungsideen einzelner Teilnehmer nicht privilegiert, stattdessen werden Ressourcen und Kompetenzen ausdrücklich gewürdigt. In der Sprache der systemischen Gesprächsführung geht es um ein Joining, das eine inhaltliche, emotionale, verbale und nonverbale Ausrichtung an Ratsuchenden umfasst, die erst eine Verbindung ermöglicht und die dazu beiträgt, sich auf ihre Gewohnheiten und ihr mögliche Tempo einer Veränderung einzustellen (vgl. von Schlippe/Schweitzer 2013, S. 200f.).

Eine geeignete Haltung gegenüber Ratsuchenden wird als „interessierte Hinwendung“ mit den folgenden Bestandteilen beschrieben:

- Interesse an den Erfahrungen, Kompetenzen, Belastungen und Veränderungen der Ratsuchenden.
- Wertschätzung und Respekt vor den Sichtweisen und Leistungen der Ratsuchenden, die zu keiner Zeit abgewertet werden.
- Toleranz für Unterschiede, beispielsweise in den Rollen oder Normen, die das Leben Ratsuchender begleiten.
- Neutralität und Interesse an allen Beteiligten, auch jenen, die in der Gesprächssituation nicht unmittelbar anwesend sind.
- Balance von Loyalitäten gegenüber sich selbst als BeraterIn mit eigenen fachlichen und ethischen Standards, gegenüber Ratsuchenden in ihren je besonderen Lebensumständen und gegenüber Institutionen mit ihren Leitbildern und Ausrichtungen.
- Neugier auf Themen, Wünsche, Motive und Anliegen Ratsuchender, verbunden mit einer sokratischen Perspektive, in der es darum geht, Einsichten zu fördern und nicht zu oktroyieren.
- Herausforderung von Veränderungsbereitschaften mit Verweisen auf nicht ausgeschöpfte Möglichkeiten und eine optimistische Einstellung gegenüber erzielbaren Fortschritten.
- Bemühung um eine Abstimmung des Bedarfs der Ratsuchenden mit den Handlungsmöglichkeiten im Unterstützungsprozess.
- Systemische Demut, die daran erinnert, dass Einflussmöglichkeiten auf Ratsuchende, zumal in einer kausalen Wirkungskette, sehr begrenzt sind und nur dann Aussicht auf Erfolg haben, wenn Ratsuchende sie zulassen (vgl. Ritscher 2007, S. 107f.).

Übung 1

Die Übung dient der Reflexion des eigenen Beziehungsverhaltens. Es werden Dreiergruppen mit den Rollen Ratsuchender, BeraterIn und BeobachterIn gebildet. Der Ratsuchende stellt ein ihn beschäftigendes Problem aus einem beliebigen Lebens- und Arbeitsbereich dar. Die Aufgabe des Beraters/der Beraterin besteht darin, auf den Ratsuchenden mit einer „interessierten Hinwendung“ unter Anwendung der erläuterten Kriterien zu reagieren, um die Grundlage für den weiteren Prozess der Unterstützung zu legen. Nach der Gesprächssequenz äußert sich zunächst der Ratsuchende über seine Wahrnehmung, anschließend gibt der Beobachter/die Beobachterin eine Rückmeldung auf der Basis des protokollierten Gesprächs. Danach rotieren die Rollen.

2.2. Hypothesen

Die Entwicklung von Hypothesen erfolgt in der systemischen Gesprächsführung durchgängig, sie stehen hinter Fragen, Umdeutungen, Handlungsempfehlungen etc. Verhaltensweisen, Beziehungsformen oder Entwicklungen lassen in der Regel unterschiedliche Annahmen über ihre Entstehung und den weiteren Verlauf zu. Hypothesen, die mögliche Hintergründe aufhellen, werden immer so lange aufrechterhalten, bis sie durch alltägliche Erfahrungen widerlegt werden. Die Formulierung von Hypothesen durch BeraterInnen eröffnet Ratsuchenden eine alternative Deutung ihrer Situation, die unter Umständen das Potenzial enthalten, Anregungen für ihre persönliche Weiterentwicklung und Problemlösungen zu vermitteln. BeraterInnen achten auf für Ratsuchende anschlussfähige Hypothesen (vgl. Simon 2014, S. 15f.).

Hypothesen sind Annahmen über mögliche zirkuläre Zusammenhänge zwischen auftretenden Problemen und Anforderungen des Umfeldes, im weiteren Sinn der Umwelt. Thematisiert werden insbesondere Kommunikationsmuster in Systemen, die ggf. zu bestimmten Symptomen wie Schweigen und Rückzug in Konfliktsituationen beitragen. Daneben auch Reaktionen auf Systemanforderungen durch Ratsuchende in ihren alltäglichen Bezügen, etwa ein sekundärer Krankheitsgewinn, oder die Entwicklung der eigenen Identität und Zugehörigkeit zu Systemen wie sie u. a. im Konzept der Krankenrolle zum Ausdruck kommt. In Hypothesen wird auch der Umgang mit Regeln aufgegriffen, die bei einigen möglicherweise Widerstand auslösen, weil sie sich jeder Form der von ihnen so interpretierten Bevormundung verweigern. Mögliche Zusammenhänge werden hypothetisch so rekonstruiert, dass sie mit einer gewissen Wahrscheinlichkeit auf die Realität zutreffen und Auswirkungen auf die Abläufe im System entfalten (vgl. Schubert 2013, S. 110f.). Auch der Verlauf der Beratung wird hypothetisch begleitet, in dem Annahmen über die bisherigen Schritte in ihrer Bedeutung für Ratsuchende und die angestrebte Problemlösung formuliert werden. Lehnt ein Ratsuchender Ideen möglicher Lösungen konsequent ab, könnte dies zu der Hypothese führen, dass er vorübergehend noch nicht auf sein Problem verzichten möchte, dies sei auch zu akzeptieren.

Die Bedeutung von Hypothesen für die Systemische Beratung liegt vor allem darin, dass sie einerseits eine Ordnungs- und andererseits eine Anregungsfunktion erfüllen. Die Ordnungsfunktion dient der Sortierung von Informationen, so werden beispielsweise relevante von irrelevanten Hinweisen unterschieden. Wenn es darum geht, die Auswirkungen einer Erkrankung auf den Alltag zu betrachten, sind differentialdiagnostische Details möglicherweise weniger bedeutsam und können vorübergehend vernachlässigt werden. Hinsichtlich der Anregungsfunktion geht es darum, neue Sichtweisen anzubieten, die bisher ggf. übersehen wurden. Entscheidend ist nicht, eine richtige Hypothese zu entwickeln, sondern möglichst viele Hypothesen anzubieten, die gewohnte Beschreibungen und Geschichten irritieren und dazu einladen, neue Sichtweisen zu erproben (vgl. von Schlippe/Schweitzer 2013, S. 204). Reagiert ein Ratsuchender auf berufliche Anforderungen mit Rückzug und Krankheitssymptomen, die er für sich als Versagen deutet, könnten alternative Sichtweisen lauten, er sieht für sich keine Perspektive in dem Unternehmen, in dem er mit unter- oder überfordernden Aufgaben betraut wird und bereitet sich auf mögliche Alternativen vor, oder er nimmt sich Auszeiten, die ihm auf regulärem Weg nicht zugestanden werden, die er aus seiner Sicht gleichwohl verdient hat. Diese einfachen Hinweise dienen dem Ziel, die etablierte Sichtweise des Versagers zu unterbrechen, damit vielleicht auch die Tür für weitere Hypothesen zu öffnen. Je nachdem, welche Sichtweise für den Ratsuchenden akzeptabel ist, können daraus Veränderungsideen und Lösungswege abgeleitet werden. Hypothesen werden immer im Konjunktiv formuliert, nur so laden sie zu einer vertiefenden Auseinandersetzung ein und klingen nicht wie eine Verurteilung oder eine Festlegung.

Übung 2

Die Übung dient der Entwicklung von Hypothesen einschließlich einer geeigneten Formulierung im Konjunktiv. Es werden Vierergruppen gebildet, in der ein Teilnehmer/eine Teilnehmerin ein selbst erlebtes oder beobachtetes Problem aus der sozialen Praxis darstellt. Die anderen TeilnehmerInnen der Übung formulieren Hypothesen zur Problementstehung und zum weiteren Problemverlauf. Nach der Formulierung werden die Erfahrungen mit der Rezeption und der Formulierung von Hypothesen ausgetauscht, ehe die Rollen rotieren.

2.3. Systemische Fragen

Systemische Fragen dienen wie alle anderen Gesprächstechniken im systemischen Rahmen dazu, eingeschliffene Deutungen zu irritieren. Im Hintergrund systemischer Fragen stehen Hypothesen, die das Spektrum von Annahmen über Beziehungen, über Erfahrungen und aktuelle Herausforderungen bereichern. Systemische Fragen sind insofern ergänzende Deutungsangebote für Ratsuchende, die dann leichter angenommen werden können, wenn eine angemessene Beziehung besteht. Das Ziel systemischer Fragen besteht darin, den Beteiligten neue Ideen über ihre soziale Realität zu erschließen und Wirklichkeitskonstruktionen bewusst zu machen (vgl. von Schlippe/Schweitzer 2010, S. 40f.). Schon die Frage danach, wie sich ein

Familienmitglied verhält, so dass der Ratsuchende dieses Verhalten als aggressiv oder gleichgültig wahrnimmt, lenkt die Aufmerksamkeit auf das Verhalten und nicht auf eine Eigenschaft der anderen Personen.

Unter den systemischen Fragen sind die **zirkulären Fragen** besonders wirksam. Der Vorzug zirkulärer Fragen besteht darin, dass sich BeraterInnen nicht in die inhaltlichen Auseinandersetzungen verstricken, sondern ein Angebot für eine alternative Perspektive einbringen (vgl. ebd., S. 46). Zirkuläre Fragen ermöglichen es Ratsuchenden, ihre Beziehungen zu anderen Personen genauer zu verstehen, unterschiedliche Sichtweisen zu würdigen, Wechselwirkungen wahrzunehmen und sich mit den Reaktionen auf andere auseinander zu setzen (vgl. Schwing/Fryszter 2012, S. 210).

Sind zwei Personen in die Frage eingeschlossen, spricht man von dyadischen Fragen, bei drei Personen von triadischen Fragen. Eine dyadische Frage gibt einen Einblick in die Beziehung zwischen zwei Personen. Sie könnte lauten: Was würde Person X über Sie sagen, wenn sie wüsste, dass Sie schwer erkrankt sind? Wie würde Person X damit verbundene Probleme beschreiben? Damit wird die Aufmerksamkeit des Ratsuchenden auf die andere Person und deren Einschätzung gelenkt. Möglicherweise ergibt sich ein Unterschied zu seiner Auffassung, die zu weiteren Überlegungen einlädt.

In einer triadischen Frage wird eine komplexere Situation konstelliert. Sie könnte folgendermaßen formuliert werden: Was sagt Person X über Ihr Verhältnis zu Y? (vgl. Pallasch/Kölln 2008, S. 165). Bezogen auf den schwer erkrankten Ratsuchenden könnte eine triadische Frage darauf zielen, wie X mögliche Auswirkungen der Erkrankung auf das Verhältnis zu Y einschätzt.

In dyadischen und triadischen Fragen können folgende Akzente gesetzt werden:

- **Klassifikationsfragen:** Sie dienen dazu, eine Rangfolge zu bilden. Dyadisch könnte sie lauten: Was würde Person X sagen, wer sich am ehesten durch Ihr Problem aufgerufen fühlt, Sie zu unterstützen? Ein Beispiel für eine triadische Frage: Was würde Person X zu Person Y sagen, wer am besten geeignet ist, Sie in dieser Angelegenheit zu unterstützen?
- **Sequenzfragen:** Im Mittelpunkt stehen Handlungsweisen und Muster, die in den Fragen aufgegriffen werden. Dyadisch könnte man so fragen: Wie reagiert Person X, wenn Sie über Ihre Schwierigkeiten erzählen? Triadisch würde die Frage lauten: Wie würde Person X mit Person Y über Ihre Schwierigkeiten sprechen, worauf würde Person X besonderen Wert legen?
- **Erklärungsfragen:** Mit diesen Fragen sollen Zusammenhänge thematisiert werden. Dyadisch könnte man so fragen: Wie erklären Sie sich das Verhalten von Person X

Ihnen gegenüber in dieser Situation? Triadisch erweitert könnte die Frage lauten: Wie erklärt Person X Ihre Schwierigkeiten Person Y?

- **Zustimmungsfragen:** In Systemen bestehen Koalitionen, die mit diesen Fragen angesprochen werden. Dyadisch bietet sich die folgende Frage an: Wer sieht in Ihrer Familie die Situation wie Sie? Die triadische Variante könnte so formuliert werden: Wenn man Person X fragen würde, wer aus Ihrem Umfeld die Situation wie Sie einschätzt, wen würde sie nennen (vgl. ebd., S. 166)?

Eine zweite Gruppe von Fragen bezieht sich auf **Wirklichkeits- und Möglichkeitskonstruktionen**. Sie kreisen darum, was ist und was sein könnte. Fragen zur Wirklichkeitskonstruktion verdeutlichen aktuelle Beziehungsmuster, sie machen bewusst, wie ein Problem präsentiert wird, welche Erklärungen dafür kursieren und welche Bedeutung ein Problem für einzelne Mitglieder des Systems hat. Hinsichtlich der Beziehungsmuster könnten Fragen lauten, wer die Idee hatte, eine Beratungsstelle aufzusuchen oder wer zuversichtlich ist hinsichtlich einer Lösung und wer nicht. Fragen zur Ausleuchtung eines Problems beziehen sich u. a. auf Problembeschreibungen, etwa wer beschreibt das Problem wie, wer würde bestreiten, dass ein Problem vorliegt, wie erklärt sich ein Ratsuchender und wie Personen seines Umfeldes das Problem oder was hat sich durch das Problem verändert (vgl. von Schlippe/Schweitzer 2013, S. 258).

Mit Fragen zur Möglichkeitskonstruktion werden neue Räume geöffnet, es wird der Boden für neue Ideen bereitet, die von Ratsuchenden auch akzeptiert werden. Hierzu zählen Fragen nach Ausnahmen, etwa wann tritt ein Problem unter welchen Bedingungen nicht oder in abgeschwächter Form auf, welche Ressourcen stehen zur Verfügung und können ggf. aktiviert werden, wofür wäre es vorerst gut, das Problem aufrecht zu erhalten, wie lange soll dem Problem noch ein Platz im Leben eingeräumt werden (vgl. ebd., S. 259).

Übung 3

Die Übung dient der Auseinandersetzung mit Beziehungen. Es werden Dreiergruppen mit den Rollen Ratsuchender, BeraterIn und BeobachterIn gebildet. Der Ratsuchende bringt ein Beziehungsgefüge ein, das er durch zirkuläre Fragen aufhellen möchte. Er könnte für Übungszwecke beispielsweise über selbst erlebte Beziehungskonflikte in einer Arbeitsgruppe Studierender berichten, die dazu geführt haben, dass er Bilder über andere aufgebaut hat, die die weitere Zusammenarbeit eher erschwert oder gar blockiert haben. Die Aufgabe des Beraters/der Beraterin besteht darin, durch den Einsatz ganz unterschiedlicher zirkulärer Fragen den Ratsuchenden darin zu unterstützen, einen Perspektivwechsel einzunehmen. Die beobachtende Person protokolliert die eingesetzten Fragen und gibt eine Rückmeldung. Anschließend tauschen sich die TeilnehmerInnen aus, bevor die Rollen rotieren (vgl. Pallasch/Kölln 2008, S. 166).

Übung 4

Die Übung dient der Fokussierung auf Ausnahmen. Wieder werden Dreiergruppen mit den in Übung 2 benannten Rollen gebildet. Der Ratsuchende stellt ein aktuelles Problem dar. Es könnten aus dem Alltag der Studierenden Beispiele aufgegriffen werden, um eine möglichst authentische Situation zur Grundlage zu wählen. Hierbei kann es um versäumte Abgabetermine für Hausarbeiten, Konflikte mit Kommilitoninnen oder unterschiedlich wahrgenommene Interessen an Studieninhalten gehen. Die Aufgabe des Beraters/der Beraterin besteht darin, Ausnahmen von den Themen und Problemen wahrzunehmen und zu explorieren. Die beobachtende Person gibt eine Rückmeldung über das wahrgenommene Gespräch, anschließend tauschen sich alle drei Teilnehmer darüber aus, bevor die Rollen rotieren (vgl. Pallasch/Köln 2008, S. 169).

2.4. Umdeutung/Reframing:

Umdeutung oder Reframing nimmt in der systemischen Gesprächsführung einen herausragenden Platz ein. Reframing meint, das Gesagte oder Erlebte in einen anderen Rahmen zu stellen, der es Ratsuchenden erlaubt, eine konstruktive Sichtweise darauf zu richten (vgl. Schwing/Fryszter 2012, S. 243). Berichtet ein Ratsuchender beispielsweise, dass er sich wegen einer Erkrankung zurückzieht, weil er auf andere Menschen schnell gereizt reagiert, könnte in einer umdeutenden Reaktion zum Ausdruck gebracht werden, dass es ihm gelingt, mit seiner Haltung so umzugehen, dass er seine Mitmenschen nicht verprellt. Damit eine Umdeutung nicht allzu verspielt wirkt und zurückgewiesen wird, muss man die Bedürfnisse und Motive der Ratsuchenden kennen, um geeignete Deutungsangebote entwickeln zu können. Noch erfolgversprechender ist ein Reframing, das unmittelbar an ex- oder implizite Äußerungen Ratsuchender anschließt, die vielleicht schon eine Spur für eine Umdeutung enthalten (vgl. ebd., S. 244f.).

Unterschieden werden ein Bedeutungsreframing, ein Kontextreframing und ein Inhaltsreframing, wobei die Abgrenzung nicht immer trennscharf gelingt (vgl. von Schlippe/Schweitzer 2010, S. 78f.).

In einem Bedeutungsreframing geht es darum, einem Verhalten eine andere Bedeutung zu unterlegen. Erleben Ratsuchende, dass sie von anderen zurückgewiesen werden, könnte man die erlebte Kränkung dahingehend umdeuten, dass andere mit den Ratsuchenden ehrlich umgehen und dass die Beziehung als so belastbar erlebt wird, dass man sich eine Zurückweisung ohne weitreichende Folgen erlauben kann. Das Verhalten des Ratsuchenden und das seiner Bezugspersonen bekommt damit ein anderes, nämlich ein positives Gesicht. Die Ablehnung einer Einladung oder einer gemeinsamen Aktivität wird vor diesem Hintergrund weniger als Kränkung denn als Ausdruck einer Beziehung wahrgenommen, in der es zulässig ist, eigenen Bedürfnissen zu folgen und dadurch nicht die Beziehung in Frage zu stellen.

Ein Kontextreframing sucht nach Zusammenhängen und Situationen, in denen ein gezeigtes Verhalten sinnvoll sein kann. Eine klare Abgrenzung gegenüber überfordernden Situationen ist im beruflichen Kontext sinnvoll, um pathogenen Stress zu vermeiden, in anderen wie etwa familiären Kontexten oder in Freundschaften sollte nach alternativen Verhaltensweisen gesucht werden. Der Verzicht auf einen Karrieresprung kann der eigenen Gesundheit dienlich sein und sollte auch in dieser Weise herausgestellt werden.

Die Unterscheidung zwischen Verhalten und Absichten steht im Mittelpunkt eines Inhaltsreframings. Wer es im Umgang mit anderen Menschen nur schafft, sich mittels realer oder vorgelieblicher Kopfschmerzen Verpflichtungen zu entziehen, sorgt auf diese Weise für sich, gleichzeitig bietet es sich an, andere Wege des Selbstschutzes in sozialen Kontakten zu suchen. Die gemeinsame Reflexion von Symptomen in bestimmten Situationen wie die erwähnten Kopfschmerzen kann dazu beitragen, Ratsuchenden einen Einblick in die Beziehungsdynamik zu vermitteln und von dort aus zu überlegen, welche Verhaltensalternativen möglich sind, die nicht den Umweg über Symptome benötigen.

Ein Reframing ist eher eine Haltung als eine Gesprächstechnik. Wer positive Anteile im Erleben und Verhalten anderer nicht sehen kann, dem nützen auch gesprächstechnische Hinweise nichts. Die folgenden Schritte sind hilfreich in der Annäherung an eine Umdeutung:

- Zunächst kommt es darauf an, das störende Verhalten möglichst konkret zu erfassen und nicht zu bewerten.
- Anschließend stellt sich die Frage, in welchen Kontexten das Verhalten passt, wann es sich möglicherweise als sinnvoll und hilfreich erweisen könnte.
- Weiter ist zu fragen, welche Fähigkeiten in dem Verhalten zum Ausdruck kommen und wo diese konstruktiv eingebracht werden könnten.
- Überdies sollte auf dem Weg zu einer weiterführenden Umdeutung auch der Frage nachgegangen werden, welche Absichten Ratsuchende mit ihrem Verhalten verfolgen und welche positiven Zwecke damit verbunden sind.
- Schließlich werden Überlegungen angestellt, mit welchen alternativen Verhaltensweisen Ratsuchende ihre Ziele erreichen können (vgl. Schwing/Fryszer 2012, S. 248).

Übung 5

Die Übung dient dazu, Erfahrungen mit Umdeutungen in einer Gesprächssituation zu sammeln. Es werden Vierergruppen gebildet und die Rollen BeraterIn, Ratsuchende und zwei BeobachterInnen verteilt. Der/die Ratsuchende schildert ein Problem, auf das im Beratungsgespräch umdeutend reagiert wird. Nach dem Gespräch äußert sich zunächst der/die Ratsuchende über seine Erfahrungen im Gespräch, anschließend bringen die BeobachterInnen nach Möglichkeit weitere Umdeutungen ein. Nach einem Austausch über das Gespräch werden die Rollen neu verteilt (vgl. Pallasch/Kölln 2008, S. 162).

2.5. Handlungsvorschläge

Die Bedeutung der Handlungsvorschläge besteht darin, im Gespräch erarbeitete Inhalte und veränderte Sichtweisen auf den Alltag zwischen Gesprächsterminen und vor allem über die Beratung hinaus zu übertragen. Bei der Suche nach geeigneten Vorschlägen tauchen BeraterInnen in die Logik der Ratsuchenden ein, denn nur solche Vorschläge, die sie umzusetzen bereit sind und sich auch zutrauen, haben Aussicht auf Erfolg (vgl. Bamberger 2010, S. 165). Die Verabredung möglicher Handlungsschritte sollte so gewählt werden, dass Ratsuchende diese mit einer gewissen Erfolgsaussicht umsetzen können. Ermutigende Erfahrungen veranlassen sie eher, weitere Schritte zu erproben, die immer Auswirkungen auf das gesamte System haben. Entsprechend der systemischen Grundauffassung können die Folgen von Handlungen für das System allerdings nicht vorhergesehen werden, BeraterInnen und Ratsuchende müssen sich auf Kontingenzen einstellen.

Handlungsvorschläge setzen an den alltäglichen Bedingungen Ratsuchender an, sie orientieren sich an identifizierten Problemen, die verändert werden sollen. Vorschläge werden mit Ratsuchenden genau erörtert und die Umsetzung wird bei Bedarf durch Gespräche und Rückmeldungen begleitet. Ein Patient in der stationären Psychiatrie, der nach einem längeren Aufenthalt vor einer Wochenendbeurlaubung steht, die ihn beunruhigt, könnte die Aufgabe erhalten, den Samstag nach einem gemeinsam entwickelten Plan zu strukturieren und zu bestimmten Uhrzeiten bei Bedarf auf der Station anzurufen. Die Strukturierung vermittelt unter Umständen ein Gefühl von mehr Sicherheit, das Angebot der telefonischen Rückmeldung kann dieses Gefühl noch intensivieren.

In der systemischen Gesprächsführung dominieren nicht ausschließlich instrumentelle Hinweise wie etwa die Schritte zur Einhaltung eines Therapieplans, sondern vor allem Beobachtungs- und Veränderungsaufgaben, die Ratsuchende anstiften, sich in Eigenverantwortung mit ihren Problemen auseinander zu setzen.

Zu Beobachtungsaufgaben zählen beispielsweise die Bitte, Informationen über den Problemverlauf differenziert zu notieren, insbesondere auch Zeiten, in denen das Problem nicht oder nur abgeschwächt auftritt zu registrieren und die Begleitumstände zu reflektieren. In diesem Zusammenhang werden Ratsuchende auch gebeten, den Kontext zu beobachten, was war zum Beispiel vor einer Problemeskalation anders als sonst im Alltag. Eine andere Variante von Beobachtungsaufgaben zielt darauf, Ratsuchende zu ermuntern sich darauf auszurichten, was aus ihrer Sicht so bleiben und was verändert werden soll (vgl. Schwing/Fryszler 2012, S. 296f.).

Nicht immer führen Handlungsvorschläge dazu, dass Ratsuchende Veränderungen zustimmen. Ein Handlungsvorschlag könnte auch dahingehend gestaltet sein, dass Ratsuchende ermuntert werden, ihr bisheriges Verhalten fortzusetzen, denn es ist legitim, Veränderungen zu vermeiden oder zu vertagen (vgl. ebd., S. 288f.). Zugleich kann es irritieren, wenn man aufgefordert wird,

das bisherige problematische Verhalten fortzusetzen. Wie mag ein Ratsuchender reagieren, wenn er hört, er solle seinen Alkoholkonsum zunächst in der bisherigen Form beibehalten? Zumindest Nachdenklichkeit ist in diesem Fall zu erwarten.

Übung 6

Die Übung dient dazu, den Umgang mit Handlungsvorschlägen zu erproben. Es werden Dreiergruppen gebildet mit den Rollen Ratsuchender, BeraterIn und BeobachterIn. Im Gespräch stellt der Ratsuchende ein Problem dar. Der/die BeraterIn entwickelt mögliche Handlungsvorschläge in enger Ausrichtung an dem dargestellten Problem und würdigt die Reaktion auf seine Einlassungen. Seine Aufgabe besteht darin, anschlussfähige Überlegungen zu finden, die es dem Ratsuchenden erlauben, neue Erfahrungen in der Umsetzung zu sammeln. Zunächst gibt der Ratsuchende eine Rückmeldung, ehe der Beobachter/die Beobachterin Gesprächseindrücke schildert. Anschließend rotieren die Rollen.

3. Erfahrungen und weiterführende Hinweise

Die Anwendung der systemischen Gesprächsführung setzt auf Seiten der Beraterin/des Beraters eine Haltung voraus, die weit über die Anwendung von Gesprächstechniken hinausgeht. Im Hintergrund steht ein systemtheoretischer Blick auf die Realität, in dem Konstruktionen über die Wirklichkeit, zirkuläre Zusammenhänge und Kontingenzen ebenso eine Rolle spielen wie der Respekt vor den Eigengesetzlichkeiten ganz unterschiedlicher Systeme. Nur wer sich auf diese Erkenntnisse einlässt, kann die systemische Gesprächsführung glaubhaft praktizieren.

Die systemische Gesprächsführung richtet auch an Ratsuchende hohe Anforderungen. Sie benötigen die Fähigkeit und die Bereitschaft zur kritischen Reflexion ihres Erlebens und Verhaltens, darüber hinaus ist diese Variante der Gesprächsführung an einen recht komplexen Umgang mit Sprache gebunden. Längst nicht alle Ratsuchende sind dafür empfänglich, Grenzen liegen in akuten vereinnahmenden Belastungen, die konkrete Unterstützungen bis hin zu stellvertretenden Handlungen erfordern, sowie in der intellektuellen Empfänglichkeit für die unterschiedlichen Gesprächsführungstechniken, die hier nur in Ausschnitten aufgegriffen werden konnten.

In Übungen mit Studierenden werden die angesprochenen Einschränkungen in der Anwendung der systemischen Gesprächsführung immer wieder deutlich. Häufig fällt es ihnen schwer, Formulierungen und Frageformen zu finden, die der systemischen Orientierung auf Anrieb entsprechen. Eine sorgfältige Vorbereitung erleichtert den Transfer in eigenständige Übungen. Bewährt hat es sich, zunächst Gesprächssequenzen im Plenum zu bearbeiten, Alternativen zu finden und erlebte Situationen systemisch zu rekonstruieren. Auch der Einsatz von Arbeitsbögen, beispielsweise von Begriffen, für die alternative Deutungen (Reframing) gefunden werden sollen, trägt dazu bei, die Grundlagen für die Anwendung in Gesprächssituationen zu

vertiefen. Ertragreich sind überdies umfängliche Nachbereitungen, in denen aufgetretene Schwierigkeiten der Umsetzung besprochen werden. Häufig stellt sich hierbei heraus, dass die Studierenden die Grundannahmen des systemischen Denkens aus dem Blick verloren haben und deshalb die Haltung im Gespräch zu wenig geeignet war, die Gesprächsführungstechniken, die kein Eigenleben führen sollten, umzusetzen.

Literatur

Bamberger, G.G. (2010). *Lösungsorientierte Beratung*. Weinheim: Beltz.

Haselmann, S. (2009). Systemische Beratung und der systemische Ansatz in der Sozialen Arbeit. In B. Michel-Schwartze (Hrsg.), *Methodenbuch Soziale Arbeit* (S. 153-207). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Hosemann, W. & Geiling, W. (2013). *Einführung in die Systemische Soziale Arbeit*. München: Reinhardt Verlag.

Pallasch, W. & Kölln, D. (2008). *Pädagogisches Gesprächstraining*. Weinheim: Juventa.

Ritscher, W. (2007). *Soziale Arbeit: systemisch*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Schlippe, A. von & Schweitzer, J. (2013). *Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung I*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Schlippe, A. von & Schweitzer, J. (2010). *Systemische Interventionen*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Schubert, F.-C. (2013). System- und Kontextorientierung. In H. Pauls, P. Stockmann & M. Reicherts (Hrsg.), *Beratungskompetenzen für die psychosoziale Fallarbeit* (S. 101-119). Freiburg: Lambertus.

Schwing, R. & Fryszer, A. (2012). *Systemisches Handwerk*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Simon, F.B. (2014): *Einführung in die (System-)Theorie der Beratung*. Heidelberg: Carl Auer Verlag.

Autorenangabe

Prof. Dr. phil. Harald Ansen, Dipl. Sozialpädagoge, Professur für Theorien und Methoden der Sozialen Arbeit an der Hochschule für angewandte Wissenschaft Hamburg.

Email: harald.ansen@haw-hamburg.de