

## Wer von Problemen redet, schafft Probleme...

Marliese Köster

---

### Eingangsthese

*Im Kontext Schule gibt es 3 Zentren, die als Auslöser für Probleme gesehen werden müssen. Die jeweils beteiligten Personenkreise sind: Lehrer im Umgang mit Schülern, Schüler im Umgang mit Lehrern sowie Schüler im Umgang miteinander.*

*Das verzögerte oder verspätete Erkennen von sich entwickelnden Auseinandersetzungen verschärft die Problemsituation erheblich, bis hin zur Eskalation. Werden diese Zusammenhänge erkannt, muss eigentlich schnell gehandelt werden. Aber in den vorhandenen Kommunikationsabläufen fehlen häufig: die notwendige Sensibilität, klare Strukturen und Zuständigkeiten sowie ausreichendes Handlungsrepertoire. Diese Situation stellt alle Beteiligten vor neue Probleme.*

Generell erfolgt die Problemstehung in drei Stufen: Der Betroffene sieht ein Ereignis als bedeutungsvoll an. Das löst bei ihm eine Reaktion aus. Das Umfeld reagiert auf diese Reaktion usw. Der Prozess entwickelt sich so spiralartig weiter.

Anzustreben ist eine nachhaltige Problemlösung, d.h.:

- Probleme frühzeitig zu erkennen
- Verhaltensweisen genau zu hinterfragen, und auf Stimmigkeit im Kontext zu überprüfen. Dabei ist der vermeintlich Schwächere ist genauso gefordert wie der scheinbar Stärkere.
- Lösungen sind gemeinsam zu erarbeiten.
- Konsequenzen sind zu ziehen und die Schule als lernendes System zu verstehen.

Die Inhalte des Workshops beziehen sich auf die Bedeutung der Wahrnehmung in Problemsituationen, lösungsorientierte Gespräche sowie Beispiele hilfreicher Methoden.

## 1. Grundlage für eine Veränderung:

- Sich selbst zu entdecken, indem die eigenen Stärken erkannt werden, (Bewusstmachen der bisherigen Erfahrung)
- zu wissen, dass die eigenen Verhaltensmuster bzw. Reaktionen durch eigene Erfahrungen geprägt werden (Glaubensmuster)
- dass das Verhalten der Bezugsperson etwas mit meinem eigenen Verhalten zu tun hat (Wahrnehmungen)

## 2. Verhaltensmuster und Empfindungen in Problemsituationen:

Aggressivität, Provokation, Sturheit, Unnahbarkeit, Rückzug, Verweigerung, Erkrankung. Die Empfindungen der Betroffenen können als Instrument wahrgenommen werden wie z.B. Angst, Gefühl der Bedrohung, Orientierungslosigkeit, Hoffnungslosigkeit, Verzweiflung und Ohnmacht, Machtgefühl, Rollenverpflichtung

## 3. Problemauslöser durch unterschiedliche Wahrnehmung und Empfindung

### Beispiel:

Was ist ein Elefant? Den Blickwinkel bei der Betrachtung nur auf eine Sequenz zu richten führt zu einer Täuschung. Dennoch hat jeder Recht. Ich nehme wahr, was ich höre und interpretiere das Gehörte.

### Beispiel:

Eine junge Frau wurde von einem Stalker belästigt. Der neue Freund wird unter diesem Aspekt eingeschätzt und vermutete Verhaltensweisen entsprechend dieser Erfahrung interpretiert.

## 4. Leitfaden für ein lösungsorientiertes Gespräch

Der Client kommt als Besucher (hat kein Bedürfnis nach Veränderung), Klagender (für ihn ist das Problem nicht selbst verschuldet) oder Kunde (er ist an Lösungen interessiert).

Für ein erfolgreiches lösungsorientiertes Gespräch müssen diese Ausgangspositionen vom Coach erkannt werden.

### Kontakt finden:

|                                       |  |  |
|---------------------------------------|--|--|
| Rahmen schaffen                       | Störungsfreie Umgebung:<br>Blickkontakt, freundlicher Tonfall, Körperhaltung   |  |
| Anlass erfragen                       | Zuhören: neugierig, neutral, wertungsfrei, unwissend<br>Einfühlen: das Problem würdigen<br>Pausen zulassen, „es“ arbeiten lassen | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schlüsselworte wiedergeben</li> <li>▪ Kernbotschaften herausfiltern</li> <li>▪ Zusammenfassen: Sehe ich das richtig, dass Sie ...?</li> <li>▪ Ist es der eigene Eindruck oder gab es von Jemand Rückmeldungen?</li> </ul>                   |
| Bestärken, ermutigen und wertschätzen | Wiederholung von gemachten Aussagen<br>Loben, dass sie diesen Weg gehen  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mir ist bewusst, dass Sie diesen Schluss ziehen.</li> <li>▪ Ich kann Ihren Standpunkt nachvollziehen, also mir scheint..., ich denke..., ich glaube....</li> <li>▪ Das ist mir nicht ganz klar, habe ich das richtig verstanden?</li> </ul> |

### Situation und Ziel herausarbeiten

|                       |  |  |
|-----------------------|--|--|
| Hintergrund erfahren  | Was? Wer? Wie? Mit wem? Wo genau? Wann           | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Was ist passiert?</li> <li>▪ Wer ist beteiligt?</li> </ul>                              |
| Aussagen relativieren | Absolutheit eines Geschehnisses in Frage stellen | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gab es Zeiten, wo Sie zufrieden waren?</li> <li>▪ Wie verhalten sich andere?</li> </ul> |

## Lösungen entwickeln

|  |   |  |
|--|---|--|
| Zielformulierung                                 | Ziele immer positiv formulieren: selbst erreichbar, ökologisch, vernünftig, motivierend, überprüfbar<br><br>Vision entwickeln                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Was soll am Ende des Gespräches erreicht werden?</li> <li>▪ Woran merken Sie, ob das Gespräch hilfreich war?</li> <li>▪ Woran könnte es ... merken, wenn das Ziel erreicht ist?</li> <li>▪ Woran merken Sie, dass Sie nicht mehr x tun?</li> <li>▪ Was werden Sie haben, was Sie vorher nicht hatten?</li> <li>▪ Was ist an diesem Ziel wichtig für Sie? Welche Körperhaltung gehört typischer Weise dazu?</li> </ul> |
| Nach Ausnahmen fragen                            | Eine Voraussetzung für die Lösung schaffen  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wann war es anders, wo, mit wem, wie genau... mit welchen Auswirkungen?</li> </ul>  |
| Nach bisherigen Lösungsversuchen fragen          | Welche Ressourcen sind vorhanden?<br>Verhaltensweise kann in einem anderen Kontext ok sein oder Sinn machen.<br>Wenn etwas nicht funktioniert, mache es anders. | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Was haben Sie alles probiert?</li> </ul>  |
| Andere, alternative Verhaltensweisen entwickeln. | Gegensätzliche Gedanken und Gefühle nennen.<br>Nicht Problem hinterfragen sondern Wirklichkeiten konstruieren   |  |

## Transfer sichern

- Mögliche Wege der weiteren Vorgehensweise. Lösungswege entwerfen. Konkretisierung: Welche Handlungsmöglichkeiten wären denkbar
- Überprüfung der Wirksamkeit der geplanten Vorgehensweise

Beachte: Neutralität gegenüber Veränderung und Nichtveränderung zeigen. Keiner verlangt, dass sich etwas ändert, das Verhalten hat aber seinen Preis.

## 5. Unterstützende Methoden um Lösungen zu entwickeln

Zu folgenden Themen wurden Arbeitsblätter ausgegeben:

### ■ Reframing:

- Was sind die Vorteile des Problems? Blickwinkel verändern, kleiner Rahmen, großer Rahmen, noch größerer Rahmen. (Fisch)
- Umdeuten von Ereignissen, Kontext-Reframing: Wann wäre das Verhalten nützlich? Was gehört zu wem?
- Inhalts und Bedeutungsreframing: Möglichkeit Sichtweisen flexibel zu verändern. Was könnte dies noch bedeuten? Z.B. eine putzsüchtige Frau war früher eine tolle Hausfrau. Sie ist nicht krank und schwach, sondern erholungsbedürftig.

### ■ Methaphern:

- Kann als Entspannung angeboten werden, darf aber nicht zu offensichtlich sein. Sie erlauben uns eine Situation auf neue Art und Weise zu betrachten. „Den Wind kann man nicht verbieten, aber man kann Mühlen bauen“.

### ■ Positive Absicht:

- Ausgangsbasis: Die Persönlichkeit eines Menschen setzt sich aus vielen Persönlichkeitsanteilen zusammen. Im Beratungskontext muss zwischen Absicht und Verhalten unterschieden werden. Z.B.: Mein Mann macht dauernd Überstunden und vernachlässigt dadurch seine Familie. Was könnte die Positive Absicht dahinter sein? Was könnte Ihren Mann zu den vielen Überstunden motivieren

### ■ Glaubenssätze:

- Glaubenssätze sind Aussagen über eine Ursache-Wirkungs-Beziehung. Z.B. Sie haben keinen Erfolg, weil Sie ein Versager sind. Wenn Sie nichts tun, machen Sie nichts falsch.

### ■ Gebräuchliche Fragen ...

- um Muster zu erforschen und zu identifizieren

Marliese Köster  
[www.marliesekoester.de](http://www.marliesekoester.de)