

Erster, letzter und einziger Kontakt?

von Jan Müller

Die lösungsfokussierte Therapie und Beratung ist in gewisser Weise eine freche Methode. Ursachen herausfinden? Nicht so wichtig. Störungskompetenz? Ätiologie? Situationsanalyse? Alles nicht so wichtig. Stattdessen gibt es die Idee, jeden Kontakt mit Klienten als den ersten, letzten und einzigen Kontakt zu behandeln. Da ist wenig Raum für die Entwicklung von Hypothesen und Expertise. Sie merken schon: Das sorgt in klassischen Therapiekontexten häufig für Stirnrunzeln, ist im Rahmen der telefonischen Beratung aber besonders interessant, denn hier sind die Anrufe üblicherweise tatsächlich der erste, letzte und einzige Kontakt.

Der Grund für diese ungewöhnliche Haltung ist das große Vertrauen in die Klienten: Der größte Experte für das eigene Leben ist und bleibt man selbst, und so ist es nur folgerichtig, dass wir unsere Klientinnen *fragen*, was sie sich wünschen und wie sie es zu erreichen gedenken, anstatt ihnen Ratschläge zu geben. Dabei geht es nicht darum, dass unsere Ratschläge falsch wären. Es geht vor allem darum, die Handlungskompetenz und Verantwortung bei der Person zu belassen, von deren Motivation und Einfluss die Umsetzung und Veränderung letztlich abhängt. Einflüsse von außen sind im besten Falle hilfreiche Inputs für Klienten, und wenn man ehrlich ist (das hören wir als Helferinnen und Helfer nicht so gern), sind wir auch nur ein Puzzlestück unter vielen, weil Klienten auch mit Freundinnen oder Verwandten sprechen, weil sie lesen, überlegen und Dinge ausprobieren.

Was also bleibt uns? Wir können versuchen, ein möglichst hilfreiches Puzzlestück zu sein. Im Rahmen des lösungsfokussierten Ansatzes versuchen wir das, indem wir auf die folgenden Punkte achten:

Klare Ziele

Es gab vor einer Weile eine Werbung für die TelefonSeelsorge, auf der ein Junge unglücklich unter dem Text "Ich wär gern anders" zu sehen war. Gute Werbung, schlechtes Ziel! Gute Ziele sollten klar sein, in einer konkreten und persönlichen Art und Weise. Besagten Jungen könnte man fragen: "Wie wärst du denn gern? Wieso fändest du es gut, so zu sein? Was wäre dir noch wichtig? Welchen Unterschied würde das machen? Wer würde das merken?". Ein umfassendes Gespräch über Ziele ist die halbe Miete. Insoo Kim Berg, die zusammen mit Steve de Shazer die lösungsfokussierte Idee hervorbrachte, hat einmal gesagt "Knowing the solution helps the client to see it coming" (die Lösung zu kennen, ermöglicht es Klienten zu bemerken, wenn sie kommt).

Stärken

Menschen sind unterschiedlich. Das ist keine besonders geistreiche Erkenntnis, aber ein weiterer Grund, die eigenen Ideen zu den Problemen anderer Leute nicht allzu ernst zu nehmen - vielleicht ist die Person ganz anders, und löst ihr Problem auf eine Art, die uns im Traum nicht einfiel. Damit wir möglichst dicht an die Lösungen unseres Gegenübers herankommen, müssen wir viel fragen, um die Person gut kennenzulernen. Davon ausgehend, dass Stärken wichtiger für Problemlösungen sind als Fehler, richtet sich unsere Neugier genau darauf. Auf welche Art und Weise geht jemand durch's Leben? Was ist bedeutsam für diese Person? Wie schafft sie die Dinge, die sie schafft? Wie hat sie bisher andere Probleme gelöst? Worauf ist sie stolz?

Oft ist das sehr ungewöhnlich für die Klientinnen. In unserer Kultur ist es üblich, im Angesicht von Schwierigkeiten nach Ursachen und Fehlern zu suchen, womöglich sogar nach Schuldigen. Unsere Neugier hinsichtlich der Stärken stellt eine wertvolle Verbindung zwischen dem Problem und der Person als kompetentes, handlungsfähiges Subjekt her. Unsere Klienten werden dadurch zu Menschen, die etwas tun können, und die natürlich wertvoll und großartig sind, auch in einer Phase, die von Problemen geprägt ist.

Hoffnung und Vertrauen

Lösungsfokussierte Gespräche sind beim Zuschauen ein wenig irritierend, weil die Beraterin kaum Fragen nach dem Problem stellt. Stattdessen redet sie über Ziele und Stärken. Oft kommt in der Beschäftigung mit der Lösungsfokussierung die Frage auf, wann denn endlich der Schritt kommt, in dem man sich der Lösung widmet. Dahinter steckt auf Seiten der Berater eine Sehnsucht nach ganz konkreten Handlungen, durchaus unter Berücksichtigung der Zielvorstellung und der vorhandenen Stärken, aber doch bitte ganz konkret und zielführend.

Diesen Schritt - bitte setzen Sie sich - gibt es nicht. Der konkrete Schritt zur Lösung findet nicht in einem lösungsfokussierten Gespräch statt. Später passiert er natürlich: Klienten wollen etwas ändern, sonst würden sie kein Gespräch suchen. Sie fühlen sich aber hinsichtlich des Problems hilflos und wissen nicht weiter. Wenn wir daran etwas ändern, und ihnen helfen, sich kompetent statt hilflos zu fühlen, und zu wissen was sie wollen... dann werden sie auch etwas ändern.

Fazit

Eine lösungsfokussierte Beratung erfordert keine besonders genaue Kenntnis der Klientin. Im Gegenteil, "Nicht-Wissen" über das Bezugssystem der Klienten ist erklärtes Ziel der Lösungsfokussierung. Aus diesem Grund muss es keinen roten Faden zwischen Gesprächen geben. Es ist möglich, in jedem Gespräch neu über das zu sprechen, was wichtig ist (Ziele) und was gut läuft (Stärken), so als wäre dieses Gespräch das erste, letzte und einzige. Und im Anschluss gehen die Anruferinnen und Anrufer alleine weiter, mit einem - hoffentlich besonders hilfreichen - Puzzlestück im Gepäck.

Jan Müller ist Psychologe und lösungsfokussierter Therapeut/ Berater. Er arbeitet in einer Bielefelder Familienberatungsstelle und führt gemeinsam mit Nicole Bellaire das Institut für ressourcenorientierte Gesprächsführung (ifR) in Hamburg, wo sie unter anderem die lösungsfokussierte Methode lehren, die deutlich schneller zu beschreiben als umzusetzen ist.
mueller@ifrhamburg.de