

Systemische Gesprächs – und Fragetechniken



Katrin Schmid
DIALOG GESTALTEN

TRAINING | COACHING | SUPERVISION
& FACILITATION



Katrin Schmid

- Fachkraft für betriebliches Gesundheitsmanagement
- Systemische Coach
- Dozentin Syst. Coaching am Ineko Institut
- Trainerin
 - Psychische Gesundheit am Arbeitsplatz
 - Kommunikation
 - Führung

Agenda

- Systemische Sichtweisen und Haltung
- Ziel- bzw. Auftragsklärung
- Syst. Fragetechniken
 - zur Ressourcenaktivierung
 - Einladung zum Perspektivwechsel
 - Lösungsorientierung
- Transfer

Erwartungsabfrage



Martha war auf dem Weg zur Schule.

Sie machte sich Sorgen wegen der heutigen Mathe-Schulaufgabe.

Sie war sich nicht sicher, ob sie die Klasse unter Kontrolle würde halten können.

In letzter Zeit trank sie nämlich abends zu viel Wein und war in der Folge tagsüber total unkonzentriert.

Und eigentlich gehört das Überwachen von Schulaufgaben nicht zu den Aufgaben einer Hausmeisterin!



Konstruktivistische Grundhaltung



Wir sehen die Welt
nicht wie sie ist,
sondern wie wir sind.

– zugeordnet: Talmud, Anais Nin, Stephen Covey

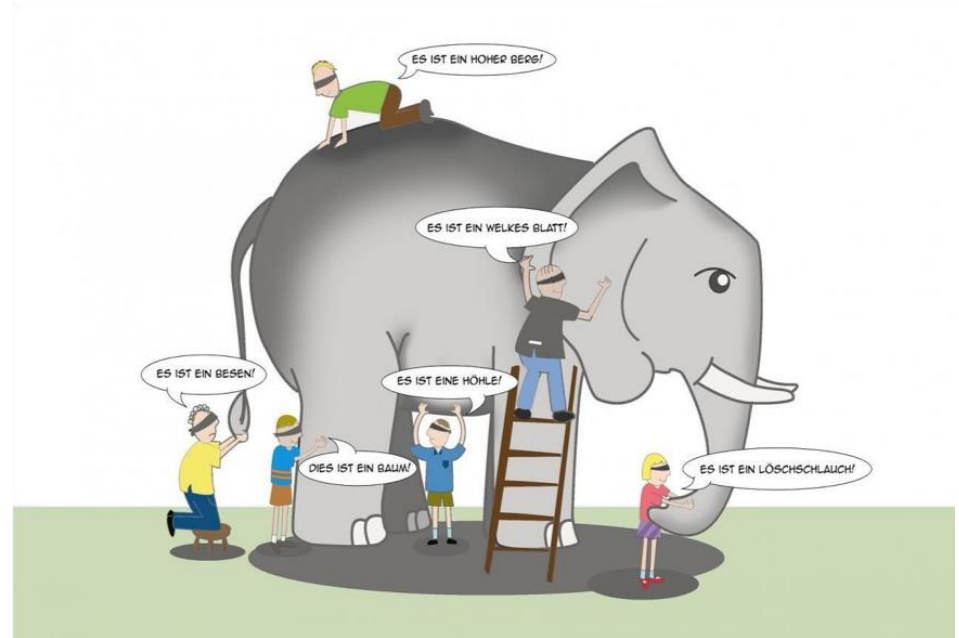


Konstruktivistische Grundhaltung



Alles, was wir hören, ist eine Meinung, keine Tatsache.
Alles, was wir sehen, ist eine Perspektive, nicht die Wahrheit.

– Marc Aurel



Zentrale Aspekte des Wahrnehmungsprozesses:

Wahrnehmungsmuster:
worauf wir unsere Aufmerksamkeit richten

Annahmen: wie wir das Wahrgenommene erklären

Bewertungen: wie wir das finden, was wir wahrnehmen und annehmen

Rolle der Kommunikation und Sprache:

Mit Worten werden harte Realitäten erzeugt

Sprache lenkt Wahrnehmung und beeinflusst, was Menschen für wichtig halten

Haltung aus konstruktivistischer Sicht:

Radikale Orientierung an den Konstruktionen des Gegenübers, nicht an den eigenen Ideen

Gemeinsame Erforschung der Ideen eines Gegenübers auf deren Nutzen hin

Respekt vor den Wirklichkeitskonstruktionen des Gegenübers, solange keine anderen dadurch belastet werden

System



Allgemeine Systemtheorie

Ein System ist ein geordnetes Ganzes aus miteinander verknüpften Teilen, das sich durch diese Verknüpfungen und gemeinsame Regeln von seiner Umgebung unterscheidet.

(orientiert an Bertalanffy)

System = Elemente + Beziehungen + Grenze

Soziale Systeme

Soziale Systeme bestehen nicht aus einzelnen Menschen, sondern aus Mustern von Kommunikation und Verhalten, die sich zwischen Menschen im Laufe der Zeit stabilisieren.

(orientiert an Luhmann)

Soziales System = stabilisierte Muster von Kommunikation/Verhalten zwischen Menschen

Eigenschaften von Systemen

Struktur

Elemente & Relationen

Systeme bestehen aus Elementen und ihren Beziehungen/Relationen.

Grenze & Kontext

Ein System unterscheidet sich von seiner Umwelt, ist aber gleichzeitig vom Kontext mitgeprägt.

Beobachtung

Beobachterabhängigkeit

Wie ein System beschrieben wird, hängt von der Perspektive der Beobachter_innen ab – und diese sind Teil des Geschehens.

Dynamik

Selbstorganisation (Autopoiese) & Musterbildung

Aus vielen Einzelhandlungen entstehen über die Zeit stabile Muster, Routinen und Regeln.

Rückkopplung & Zirkularität

Handlungen wirken auf andere zurück und beeinflussen wieder das ursprüngliche Element – keine einfache Ursache-Wirkung-Kette.

Stabilität & Veränderung

Systeme halten sich durch Gewohnheiten stabil und verändern sich gleichzeitig laufend.

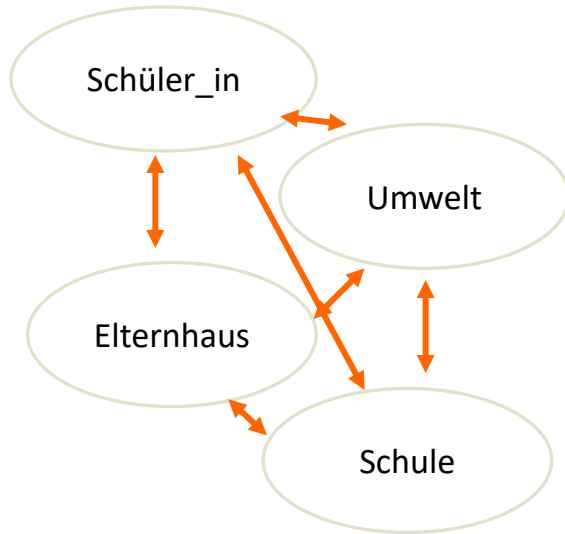
Komplexität & Nicht-Linearität

Autonome Verarbeitung von Impulsen. Kleine Veränderungen können große Wirkungen haben – oder fast keine.

Systemische Sichtweisen

- Verhalten und Erleben ist kontextabhängig
- Jeder Mensch hat sein eigenes, subjektives inneres Bild der Wirklichkeit
- Jedes Verhalten hat zu irgendeiner Zeit in irgendeinem Kontext mal Sinn ergeben
- Ressourcen- und Lösungsorientiert
- Die adressierten Personen entscheiden über die Bedeutung einer Botschaft
- Fokus auf Auswirkungen, d.h. Zirkularität (wofür!) statt auf Ursachen, d.h. Kausalität (warum)
- Fragen als Werkzeuge zur Aufmerksamkeitsfokussierung
- Musterdurchbrechung ist durch Herstellung/Erkennen von Unterschieden möglich

Systemische Sichtweise: Einflussfaktoren und Wechselbeziehungen



(nach Henning & Ehinger 2012)

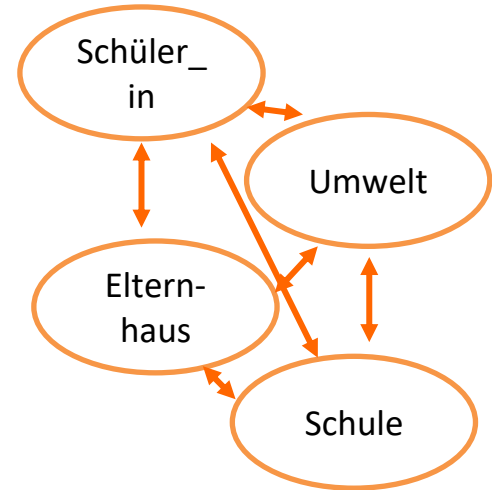
**Schulschwierigkeiten oder Leistung sind nicht monokausal,
d.h. nicht das Resultat einer einzigen Ursache**

- Schüler*in als eigenständige Persönlichkeit und selbstverantwortliches Wesen
- Schüler*in als Teil der Familie (Wechselbeziehung, verändert sich ein Familienmitglied, verändern sich auch die anderen)
- Schüler*in als Teil im System Schule
- Schüler*in als Teil im System Umwelt

Praktische Anwendung: Kooperation erleichtern mit Einschätzung des Einflusses nach systemischer Sicht

- In Vorbereitung

- Suchen Sie sich ein_e Ihrer Schüler_innen und ein bestimmtes Verhalten (z.B. *Schulschwänzen, Unpünktlichkeit, für die Klassenarbeit lernen, aktive Teilnahme am Unterricht, Reinrufen*) aus und verteilen subjektiv geschätzt die Größe des Einflusses der vier Bereiche
- Wie könnten Sie Ihren Einflussbereich positiv nutzen?
- Wie könnten Sie die/den Schüler_in stärken, den eigenen Einflussbereich zu erweitern/erkennen?
- Wer könnten zusätzliche hilfreiche Kooperationspartner_innen für den_die Schüler_in oder auch für Sie sein? Wer könnte wie positiv Einfluss ausüben/unterstützen?



(nach Henning & Ehinger 2012)

Praktische Anwendung: Kooperation erleichtern mit Einschätzung des Einflusses nach systemischer Sicht

- Im Gespräch mit anderen

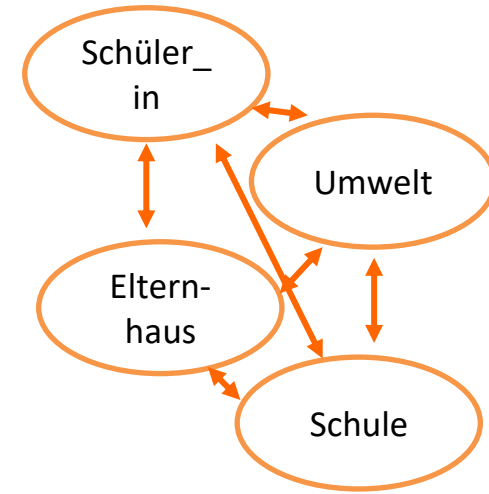
- Erläutern Sie die Idee der Multikausalität und des Einflusses verschiedener Systeme
- Bitten Sie die Eltern/das Kind 100% „Einfluss“ des Kind-Verhaltens auf die vier Bereiche zu verteilen. (Es geht nicht um Schuld/Verdienst an (Miss-)Erfolg, sondern um Einfluss!)
- Mögliches Ergebnis der subjektiven Einteilung der Eltern/des Kindes:

Familie: 20%

Schule: 30%

Kind: 40%

Umwelt 10%



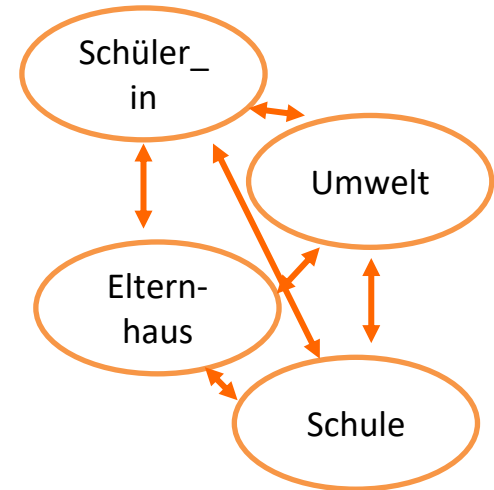
(nach Henning & Ehinger 2012)

- Fragen Sie, ob die Bereitschaft besteht, die möglichen gemeinsamen Einflussprozente durch Kooperation zu nutzen.
- Dann können zu jedem Bereich Hinderliches und Hilfreiches überlegt werden und auch geschaut werden, welche weiteren Kooperationspartner*innen eine Unterstützung bieten können.

Weitere Möglichkeiten im Gespräch

Mit SuS: Sie zeigen Ihre Einschätzung der Einflussaufteilung und bitten um „Korrektur“ durch den/die Schüler_in (kann guter Türöffner sein, da SoS zum einen Anhaltspunkte für die Übung hat und zum anderen der Rollenwechsel „ich darf korrigieren“ gut tun kann)

Statt mit der Aufteilung der 100% können Sie auch bitten, dass die Systeme in eine Reihenfolge (größter bis kleinster Einfluss) gebracht werden sollen



(nach Henning & Ehinger 2012)

Systeme zeichnen

Aufgabenstellung:

Zeichnet jeweils eines eurer Systeme.

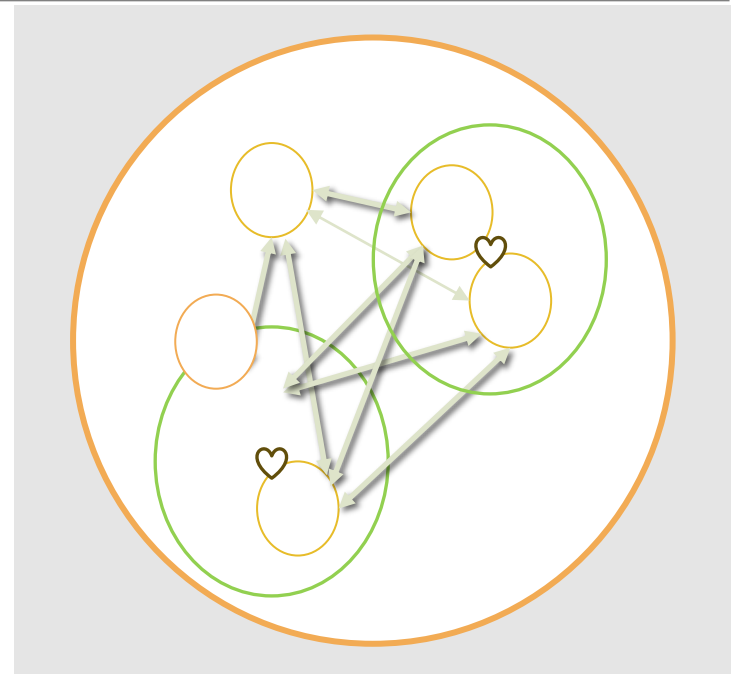
Wer oder was gehört dazu (Elemente)?

Wie sind die Beziehungen

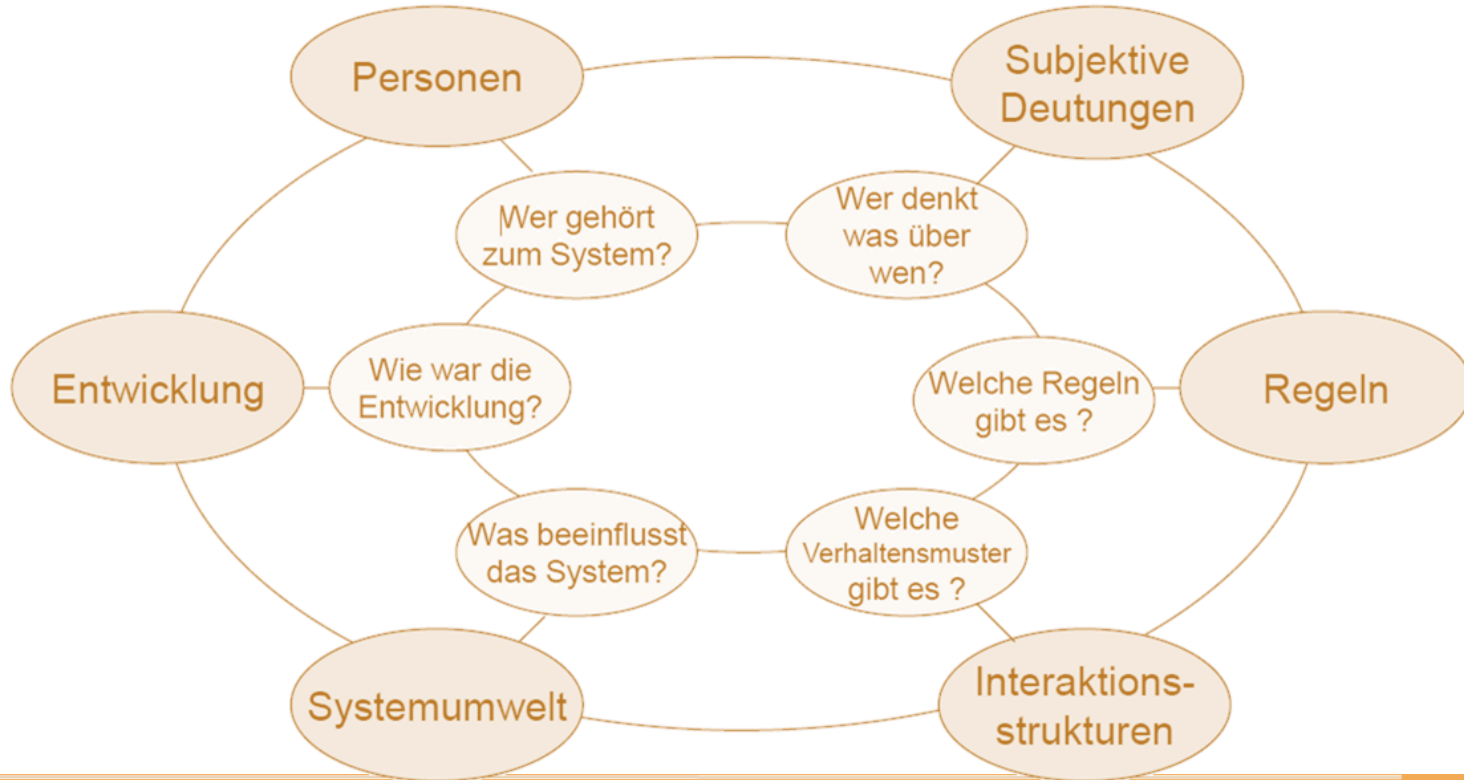
Nähe/Distanz, starke/schwache Verbindungen
(Linien, Pfeile)?

Wo würdest du die Grenze des Systems ziehen?

Siehst du Untergruppen, Allianzen, Inseln?



Systeme erkunden



Einstieg syst. Gesprächsführung

Atmosphäre

Pacing,
Spiegeln

Thema/Ziel
klären

Fragearten

Offene Fragen

W-Fragen

Wirkung:

- Information einholen
- Kontakt herstellen
- Hintergründe erfahren

Eher am Anfang

Geschlossene Fragen

Entscheidungsfragen: Ja/Nein Antworten

Wirkung:

- Stellt Verbindlichkeit her
- Das Gespräch kurz halten
- Gespräche abschließen

Eher zum Schluss

Ziel erarbeiten

Person A erzählt von einem kleinen Anliegen (beruflich oder privat).

Person B stellt Fragen aus dem AB

— Fokus auf Abschnitt 1 & 2 (Einstieg und Zielklärung).

Ziel: nicht lösen, sondern das Anliegen schärfen.

Pacing

- Kann mit „den anderen da abholen, wo er grad steht“ übersetzt werden
- Zahlt aufs Beziehungskonto ein
- Basis, um Lösungen überhaupt hören und annehmen zu können
 - ich will mich erst in meiner Not/Emotion/Lage verstanden fühlen, bevor ich akzeptieren kann, dass die andere Person mir Ideen/Impulse zur Verfügung stellt
- Weg aus dem „Ja, aber“-Spiel

Pacing durch aktives Zuhören und Spiegeln

Beispiele fürs Spiegeln:

- Wir fassen das Gesagte zusammen.
- Wir sagen, was wir beobachten (auch Gefühlsebene).
- Wir geben Gesagtes in anderer Formulierung/mit anderen Worten wieder.
- Wir stellen dar, wie wir das Gehörte interpretieren (auch Gefühlsebene und in der Haltung, das wir falsch liegen können).

Wirkung:

- Wir zeigen, dass wir uns Mühe geben, den anderen zu verstehen.
- Die andere Person kann nochmal korrigieren, wenn wir ihn/sie falsch verstanden haben.

Provokation	Mögliche Deeskalation und Rückführung zur Sachebene
<p>„Jens geht einfach nicht gern zur Schule, er fragt manchmal, ob er Sie noch lange als Lehrperson haben wird.“</p> <p>Blaming, pers. Angriff</p>	<p>„Ich höre, dass Sie sich Sorgen machen, weil Jens ungern zur Schule geht. Es ist mir ebenfalls wichtig, dass er sich hier wohlfühlt. Lassen Sie uns gemeinsam schauen, welche Situationen für ihn schwierig sind und wie wir ihn besser unterstützen können.“</p>
<p>„Was haben Sie denn eigentlich gegen meinen Sohn/meine Tochter? Den anderen lassen Sie solche Dinge immer durchgehen, nur bei ihm/ihr nicht!“</p> <p>Blaming, Generalisierung und Whataboutism</p>	<p>...</p>



Ressourcenspaziergang

Auswahl

Weg A: Gespräch führen

Echtes Thema bearbeiten
→ Kleingruppencoaching

Wenn möglich 3er-Gruppe:

Coach_in, Klient_in,
Beobachtende

Weg B: Gespräch vorbereiten

Konkretes Gespräch
vorbereiten mit Arbeitsblatt

Alleine oder zu zweit

Vorbereitung auf ein schwieriges Gespräch

Schritt 1 – System zeichnen: Wer ist beteiligt? Welche Einflüsse spielen eine Rolle?

Schritt 2 – Ziel klären: Was soll dieses Gespräch für mich erreichen?

Schritt 3 – Perspektive wechseln: Was könnte mein Gegenüber bewegen, denken, brauchen?

Schritt 4 – Sätze formulieren: Wie eröffne ich? Wie reagiere ich auf mögliche Schwierigkeiten?

Austausch in der Gruppe: Was hilft? Was bleibt schwierig?

Eigenes Gesprächsziel erklären

Ziel für das Gespräch darstellen und möglichen Gewinn benennen

Fragen, wann sich das Gespräch auch für Ihr Gegenüber gelohnt hat

z.B. „Ich habe Dich eingeladen, da ich mir X von diesem Gespräch erhoffe. Kannst Du da gut mitgehen? Wann würde sich das Gespräch auch für Dich lohnen?“

oder „Ich habe Sie heute eingeladen, um mit Ihnen über Thema X zu sprechen. Ich würde da gerne Ihre Perspektive erfahren. Was wäre für Sie beim heutigen Gespräch wichtig?“

Oder: **Technik des Kontrastierens:** Sagen, was Sie nicht wollen und dann noch, was Sie tatsächlich wollen.

z.B. „Ich möchte nicht darüber streiten, wer Schuld an der aktuellen Situation hat, ich möchte mit euch herausfinden, was wir nun tun können, um gemeinsam die Situation zu verbessern.“

Beispielhafter Gesprächsablauf und Fragetechniken

Eltern: „Ich werde mein Kind jetzt mehr unterstützen.“

- Was genau bedeutet Unterstützung für Sie?
- Wie könnte das aussehen?
- Woran können Sie feststellen, dass Ihr Verhalten tatsächlich eine Unterstützung für Ihr Kind darstellt?
- Was haben Sie bisher versucht?
- Was hat bereits funktioniert?
- Was hat dazu geführt, dass es da funktioniert hat?
- Gibt es noch weitere Unterstützung, die Sie mit hinzuziehen könnten?
- Welcher Gedanke hilft Ihnen, am Ball zu bleiben?
- Brauchen Sie noch etwas, um Ihr Vorhaben umsetzen zu können?

Beispielhafter Gesprächsablauf und Fragetechniken

Schüler_in: „Ich werde mehr lernen.“

- Was genau heißt das für dich?
- Wie würde das aussehen?
- Was hilft dir dabei zu lernen?
- Wo und wie lernst du am besten? (alleine, zu mehreren, abends, nach der Schule, zuhause, Bibliothek...?)
- Woran merkst du das?
- Was unterstützt dich dabei zu lernen?
- Gibt es Personen, die dir helfen könnten?
- Wie genau möchtest du den Plan umsetzen?
- Was wäre ein erster kleiner Schritt?
- Wann willst du Bilanz ziehen?
- Was motiviert dich, deinen Plan umzusetzen?
- Brauchst du noch was, um deinen Plan umzusetzen?

Auswahl

Weg A: Gespräch führen

Echtes Thema bearbeiten – Fragen auf Arbeitsblatt als Ideen nutzen

Wenn möglich 3er-Gruppe:

Coach_in, Klient_in,
Beobachtende

Weg B: Gespräch vorbereiten

Konkretes Gespräch vorbereiten mit Arbeitsblatt

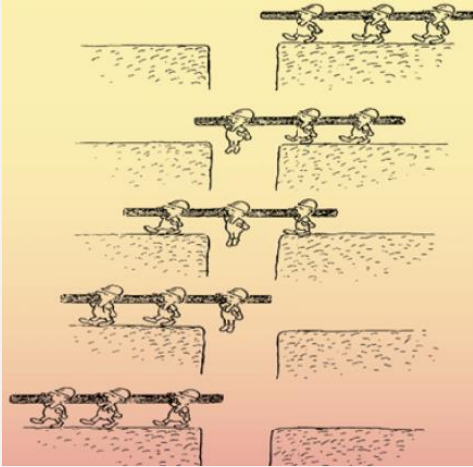
Alleine oder zu zweit

Ausblick: Was
will ich
umsetzen?

Kurz notieren:

- Was werde ich wann wo machen?
- Wie lange?
- Mit wem?
- Wer kann mich darin unterstützen?
- Wie kann ich mich daran erinnern?

Peer-Coaching vereinbaren

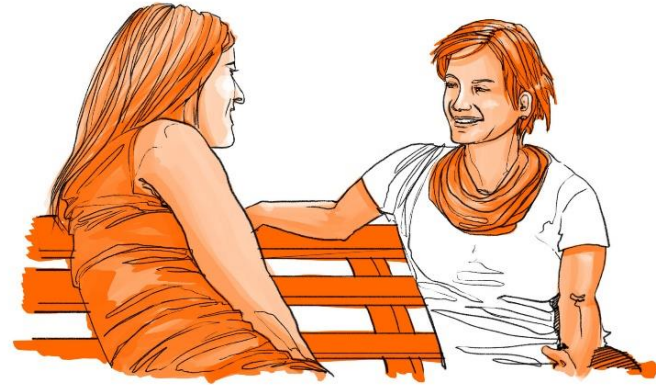


**Du schaffst es nur
alleine!**

Aber:

**Nur alleine schaffst
Du es nicht!**

- Jetzt ersten Termin für in 1 – 2 Wochen vereinbaren
- Beim Treffen neuen Termin ausmachen
- Alle 2 – 4 Wochen mind. 6 Monate lang



**20 Minuten Peer-Coaching
Erfolgswürdigung und Misserfolgsmanagement**