

Metamodell der Sprache

Mit einigem Recht lässt sich behaupten, dass wir die Welt mehr durch Sprache als mit unseren Sinneskanälen wahrnehmen, denn wir benennen sofort alle Signale, die uns erreichen und filtern die Sinnessignale durch die Brille unserer sprachlichen Konzepte.

Dadurch wirkt Sprache wie ein sehr machtvoller Filter: es lässt hindurch, was benannt werden kann (oder darf), und unterdrückt oder verzerrt anderes. Nur in früher Kindheit und in veränderten Bewusstseinszuständen ist dies anders. Meistens ist uns die Filterwirkung unserer Sprache nicht bewusst: wir sind so identifiziert mit Sprache und ihren Konzepten, dass sie zu den Grundfesten unseres Welterlebens gehört.

Hinzu kommt, dass aus einer Reihe von offensichtlichen Gründen sprachliche Mitteilungen grundsätzlich unvollständig sind. In ihnen kommt niemals das ganze innere Erleben oder der gesamte innere Prozess zum Ausdruck, sondern nur das, was innerhalb der Grenzen der Person und ihrer Rolle, des sozialen Systems und der gemeinsamen Kultur per stillem Konsens akzeptabel ist. Das Gehirn ist also gezwungen, die sprachliche Mitteilung wieder zu dekodieren und zu ergänzen, und es tut dies mit dem Material, das ihm das persönliche, soziale und kulturelle Inventar zur Verfügung stellt. Dies natürlich ist wiederum sprachlich repräsentiert.

All dies hat zur Folge, dass das, was wir als unser normales Wachbewusstsein in der Kommunikation bezeichnen, eigentlich eine Art milder Trance ist. Unsere Gehirne arbeiten unentwegt innere Enkodierungs- und Dekodierungs- und Verknüpfungsleistungen ab, und ein Teil unserer Aufmerksamkeit geht dabei immer nach innen.

Menschen in Gruppen und Organisationen haben die überwältigende Tendenz, sich gegenseitig durch Sprache in eine gemeinsame Trance hineinzuhypnotisieren, deren Gewinn in einer still vereinbarten gemeinschaftlichen Sicht der Welt und einem gemeinschaftlichen Verständnis von Bedeutung liegt.

Die Kosten dieses sich ständig erneuernden Konsens liegen in der Unterdrückung all der Informationen, die die Grenzen des gemeinsamen Weltmodells 'heiß' machen und damit den kostbaren stillen Konsens und evtl. die Gruppe selbst gefährden würden.

In der alltäglichen Kommunikation gilt die Faustregel: was in einer Gruppe gesagt wird/ gesagt werden kann, ist primär. Das, was in einer Gruppe nicht gesagt wird/ gesagt werden kann, ist sekundär. Was nur in Pausen, beim Bier oder in Abwesenheit über Dritte gesagt werden kann, ist meist sekundär. Die in Sprache erfolgende gegenseitige Trance-Induktion in einer Gruppe ist also der Träger des primären Prozesses.

Sprache wirkt als Filter, indem sie

- Signale und Informationen unterdrückt bzw. tilgt
- Signale und Informationen verallgemeinert
- Signale und Informationen verzerrt.

Diese Filterwirkungen sind das Wesen des Prozesses, den wir mit Interpretation oder Bedeutung bezeichnen.

Sprache als Filter: Tilgungen

Getilgt wird in Sprache, wenn in der sprachlichen Mitteilung Teile, Aspekte, Prozesse oder Ebenen fehlen.

Tilgungen	Beispiele	Mögliche Fragestellungen
Objekte: Leute, Orte, Dinge	Wir haben verstanden. Wir müssen vorankommen.	Was genau? Womit spezifisch? insbesondere?
Subjekt: Man	Man weiß ja, wie das ist.	Wer ist "man"?
Subjekt: Passiv	Es wurde begrüßt, dass... Es kam zur Sprache, ...	Wer genau? Durch wen?
Verben	Jetzt bloß keine Diskussion! Immer mit der Ruhe!	Was?
Vergleiche und Beziehungen	Ich muss mich mehr behaupten. Sie sollten zielorientierter denken. Ich möchte eigentlich Karrieremachen	Mehr als wie viel? Woran merkt man das? Was hindert?
Prozesse: Verdinglichungen (-heit, -keit, -tät, -ung, -tion, -mus etc.)	Unsere Kundenorientierung ist unsere Stärke. Es mangelt hier an Offenheit.	Was genau verstehen Sie unter...? Woran erkennen Sie ..., wenn Sie sie sehen?

Sprache als Filter: Verallgemeinerungen

Generalisiert wird in Sprache, wenn in der sprachlichen Mitteilung ein Teil für das Ganze genommen oder eine persönliche Erfahrung oder Bewertung zur allgemeinen Norm erhoben wird. Generalisierungen bergen oft Hinweise auf persönliche, soziale oder kulturelle Glaubenssysteme und deren Grenzen. Andererseits sind natürlich Normen, Überzeugungen und Werte grundsätzlich als Generalisierungen formuliert.

Generalisierungen	Beispiele	Mögliche Fragestellungen
Übertreibungen (alle, jeder, kein, immer, nie etc.)	Nie bemerkt jemand, was ich hier leiste. Ständig erzählen Sie mir das! Es ist wirklich immer dasselbe mit Ihrem Vertrieb. Der Mitarbeiter versteht das nicht.	Wirklich nie/immer/keiner/alle etc.?
Allgemeinplätze	Das eine was man will, das andere was man muss. So ist das Leben. Man gönnt sich ja sonst nichts. Nützt ja nichts.	Auf die Person zurückfragen
Normen (‘verlorene Zitate’)	Die Zufriedenheit des Kunden ist das Wichtigste. Mitarbeiter sollte man straff führen. Es ist nicht fair, mehr zu versprechen, als man einhalten kann.	Wer sagt das?

Sprache als Filter: Verzerrungen

Verzerrt wird in Sprache, wenn die sprachliche Mitteilung Suggestionen und Unterstellungen transportiert, die die sprachliche Botschaft entscheidend in ihrer Bedeutung modulieren. Diese Verzerrungen spiegeln häufig die Grenzen des Wirklichkeitsmodells des Senders.

Verzerrungen	Beispiele	Mögliche Fragestellungen
Behauptungen der Unfähigkeit, Unmöglichkeit, Notwendigkeit	Ich kann dem nicht zustimmen. Ich kann nicht vor großen Gruppen sprechen. Sie müssen doch klar sehen, ... Wir müssen unsere Effektivität steigern. Ich muss dringend in ein Meeting	Was macht es so zwanghaft / unmöglich / schwierig / imperativ? Was hindert?
Ursache-Wirkung	Sie provozieren mich. Die Situation bedrückt mich. Dieses Thema langweilt mich. Eine Krankheit hat mich aufs Bett geworfen.	Wie macht X → Y? Was spezifisch?
Gedankenlesen (Du bist...)	Du bist ja nur enttäuscht. Sie tun immer so, als wüssten Sie genau, wo das Problem liegt. Sie wissen schon, was ich meine. Seien Sie bloß nicht beleidigt.	Was lässt dich denken, dass...?
Vorannahmen/ scheinbare Wahl	Möchten Sie lieber ans Meer oder in die Berge verreisen? Stimmen Sie bloß nicht zu schnell zu. Soll ich gleich oder später hereinschauen? Achten Sie darauf, dass Sie sich da nicht zu sehr engagieren.	Wie kommen Sie darauf, ...? Welche Anhaltspunkte ...?

Vorsicht geboten ist bei der Frage 'Warum?'. Sie führt nicht auf die Daten-Ebene, sondern auf die Ebene der Bewertung. Um Informationen zu gewinnen, eignen sich evtl. alternative Fragen wie "Was hat dazu geführt, dass ...?" oder "Was waren die Gesichtspunkte, als Sie ...?"

Ebenfalls hilfreich für das Gewinnen von Informationen kann es sein, sich Beispiele schildern zu lassen. Beispiele geben meist konkret den inneren und äußeren *Prozess* wieder, der oft wichtiger als die geschilderten *Ergebnisse* ist.

Fragen

Fragen sind der Schlüssel zu Welt. Ein altes Sprichwort sagt: Wer fragt, der führt. Mit Fragen werden Denk- und Dialogrichtungen gebahnt. Wer fragt, spielt den Ball weiter; aber er gibt dabei das Spiel nicht ab, sondern fokussiert den Ort der nächsten Interaktion. Fragen erzeugen gleichzeitig Bewegung und Konzentration – die Konzentration, die man braucht, um ernsthaft bei der Sache zu bleiben und die Bewegung, die nötig ist, um in der Sache voranzukommen. Nur wer Fragen stellt, hat die Chance zu lernen. Fragen können neue Impulse ins Spiel bringen und so – vor allem in schwierigen Situationen – helfen, weiterzukommen. Die Art des Fragens ist dabei mitentscheidend für die Qualität des (gemeinsamen) Erfolgs. Manche Leute lesen den Satz „Wer fragt, der führt“ deshalb auch in der anderen Richtung: „Wer führt, der fragt.“ Führen als Kunst, zur richtigen Zeit solche Fragen zu stellen, die andere darin unterstützen, ihre Arbeit motiviert und eigenverantwortlich ausgestalten zu können. Sicher ist: Fragen sind nicht nur ein wesentlicher Faktor von Führung, sondern ganz allgemein ein Mittel, um in Problem-, Konflikt- und anderen schwierigen Situationen konstruktiv weiterzukommen.

Systemische Fragen

Meinungsverschiedenheiten, Konflikte, fehlende Motivation, Widerstände gegen Veränderungen, Mängel bei Prozessen und in der Zusammenarbeit - es gibt in Organisationen und im beruflichen Alltag viele Situationen, in denen wir nicht weiterkommen. Die Probleme und ihre Symptome sind sichtbar, aber die eigentlichen Ursachen und mögliche Lösungen bleiben im Dunkeln. Mit sogenannten systemischen Fragen kommt man ihnen auf die Spur.

Mit systemischen Fragen will der Fragende von seinem Gesprächspartner mehr über sein Denken, Wollen und Fühlen erfahren. Ziel ist es, den Gesprächspartner von seiner Fixierung auf die eigene Sichtweise oder Verhaltensweise zu lösen. Er soll sich auf andere Blickwinkel, Einstellungen und Werte einlassen und so erkennen, dass es Wechselwirkungen und komplexe Zusammenhänge geben kann.

Die Fragen werden so formuliert, dass der Gesprächspartner andere Sichtweisen einnimmt, in Was-wäre-wenn-Kategorien denkt, Prioritäten bestimmt und mögliche Lösungen erkennt. Wichtig ist, den anderen nicht zu überrumpeln oder zu manipulieren, sondern Wertschätzung zu zeigen und an der Lösung gemeinsam zu arbeiten.

Durch systemische Fragen werden nicht einfach Informationen abgefragt, sondern Gedanken und Ideen erschaffen.

Du erarbeitest durch die besondere Fragetechnik neue Einsichten und konstruktive Lösungen. Du kannst bessere Ergebnisse erzielen. Du bringst deine Mitarbeiter dazu, ihre festgefahrenen Meinungen und Einstellungen zu hinterfragen und für andere offen zu sein.

Mit ihrem Fokus auf Wechselbeziehungen können systemische Fragen Problemmuster beleuchten, also solche Bedingungsgefüge, deren Mechanismen Problem- oder Konfliktsituationen (zum Ärgernis der Beteiligten) in Gang setzen und aufrechterhalten.

Mit ihrem Bezug auf die wirklichkeits- und damit auch problemkonstituierenden Annahmen und Regeln der beteiligten Systeme bieten systemische Fragen andererseits die Chance, diese Annahmen und Regeln im Sinne einer erfolgreicherer Realitätsausrichtung zu modifizieren, und dies vor allem auch deswegen, weil systemische Fragen handlungswirksame Annahmen nicht einfach in Zweifel ziehen, sondern mit anderen interaktionell relevanten Perspektiven in Beziehung setzen.

Systemische Fragen sind so immer zugleich Problemdiagnose und Intervention. Sie sind Diagnose, weil sie der Eruiierung problemrelevanter Annahmen, Modelle und Hypothesen dienen. Sie sind Intervention, weil sie zugleich neue Differenzierungen, Sichtweisen und Optionen ins Spiel bringen. Dass sie damit Problemlösungsprozesse weiterführen können, sieht man manchmal schlicht daran, dass Leute, denen systemische Fragen gestellt werden, anfangen zu überlegen – was mitunter der erste Schritt einer Änderung sein kann.

Einschätzungsfragen

Einschätzungsfragen fragen danach, wie verschiedene Beteiligte den aktuellen Zustand, den Verlauf, die Ursachen und Kontextbedingungen einer Situation wahrnehmen und einschätzen. Sie dienen dazu, individuelle Sichtweisen zu beleuchten und zu spezifizieren.

- Was tut Herr Schmidt, wenn er, wie Sie sagen, Ihnen gegenüber herablassend reagiert? Welche Verhaltensweisen zeigt er dann? Was könnte eine Kamera als sichtbares Verhalten registrieren?
- In welchen Situationen stört Sie das genannte Problem am meisten, wann stört es Sie besonders wenig? Gibt es auch Momente, in denen Sie das Gefühl haben, dass alles richtig gut läuft?
- Was denken Sie, wie es zur Unzufriedenheit dieses Kunden gekommen ist? Was hat den Kunden wohl besonders geärgert oder enttäuscht? Welche Erwartung hatte der Kunde wohl an Sie?
- Wie würden Sie die bisherige Projektentwicklung beschreiben? Was hat sich besonders gut, was hat sich nicht so gut entwickelt?
- Wie reagieren die anderen im Team auf die gespannte Situation zwischen Ihnen und Frau Meier? Haben Sie den Eindruck, dass sich die anderen lieber raushalten oder erleben Sie Parteinahme für sich oder die Kollegin?
- Wie hat sich der Konflikt auf die Stimmung im Team insgesamt ausgewirkt?

Operationalisierungsfragen

Diese Fragen zielen auf Indikatoren, d.h. sie eruieren, was in Hinblick auf einen behaupteten oder in Frage stehenden Sachverhalt wahrnehmbar und beobachtbar ist. Damit können Operationalisierungsfragen zur Konkretisierung und Versachlichung beitragen. Gerade in konflikthaften und anderen affektgeladenen Situationen neigen Menschen sehr stark und häufig unhinterfragt zu Bewertungen. Operationalisierungsfragen stellen dann ein Mittel dar, eher wieder zu einer Beschreibungsebene zu gelangen und damit zu einer Ebene, auf der leichter eine Verständigung auch zwischen sonst divergierenden Parteien möglich ist.

- Was tut Herr Schulz, so dass Sie sagen, er sei „ein falscher Fünziger“?
- Welche Indikatoren sehen Sie für Ihre Annahme, dass das bisherige Verhalten zu großen Problemen führen wird?
- Woran machen Sie fest, dass die vorgetragene Einschätzung inadäquat sei?
- An welchen Reaktionen Ihres Kunden würden Sie merken, dass er sich in Richtung auf eine Kaufentscheidung hinbewegt?
- Woran kann ich erkennen, dass ich Ihre Erwartung auch tatsächlich erfüllt habe?

Differenzierungsfragen

Besonders in Stress- und Konfliktsituationen neigen Menschen zu Dichotomisierungen: entweder - oder, richtig - falsch, gut - böse, schwarz - weiß. Differenzierungsfragen laden den Gegenüber dazu ein, Ideen, Überzeugungen, Stimmungen, Konzepte etc. genauer zu unterscheiden und abzustufen. Genauere Differenzierungen lassen sich dabei etwa durch Fragen nach Prozenten, Skalenwerten oder Klassifizierungen erreichen.

- Was glauben Sie, zu wie viel Prozent erfüllen Sie derzeit die Erwartung Ihrer Kunden, schnell und zuverlässig beliefert zu werden?
- Angenommen man würde Ihre Mitarbeiter bitten, Ihre momentane Motivation auf einer Skala zwischen 0 und 10 einzuschätzen, wobei „0“ bedeuten würde „gar keine Motivation (mehr)“ und „10“ bedeuten würde „total motiviert“, in welchem Bereich wären wohl die meisten Einschätzungen?
- Sie selbst haben Ihre momentane Motivation mit 5 eingestuft. Was müsste passieren, damit Sie von 5 zu 6 oder 7 kommen? Und was wäre nötig, damit Sie bei 9 oder 10 ankommen?
- Wen schätzt der Chef von den Mitarbeitern Ihrer Meinung nach am meisten, wen am zweitmeisten, wen am wenigsten?

Hypothetische Fragen (Fragen zur Möglichkeitskonstruktion)

Hypothetische Fragen sind Fragen der Art: Was wäre, wenn...? Der Sinn solcher Fragen liegt darin, Wirkungszusammenhänge zu beleuchten und neue Handlungsoptionen zu eröffnen.

- Wenn die Probleme in den nächsten Monaten so bleiben, welche Auswirkungen wird das wohl auf die Beziehung zu den Kunden haben? Bei welchen Kunden bestünde die Gefahr, sie zu verlieren? Und wie würden wohl die anderen Kunden reagieren?
- Wenn wir das Nachfolgeprodukt im Preis um 10% gegenüber seinem Vorgänger anheben, welche Folgen wird das wohl auf den Absatz in unseren wichtigsten Märkten haben? Und wie wären wohl die zu erwartenden Folgen bei einer Preisanhebung um 5%?
- Wenn wir Ihren Abteilungsleiter fragen würden, wie er die momentane Atmosphäre in Ihrem Team sieht, was würde er wohl antworten?
- Wenn Sie sich entscheiden würden, deutlicher als bisher Ihre Wünsche und Erwartungen zu artikulieren, wen im Team würde das wohl am meisten überraschen? Wie würde derjenige wohl reagieren? Würde er auf Ihre Wünsche eingehen oder würde er sich widersetzen?

Wichtige Unterformen hypothetischer Fragen sind Verbesserungs- und Verschlimmerungsfragen.

Verbesserungsfragen beziehen sich – ausgehend von dem, was bereits gut läuft bzw. in der Vergangenheit gut gelaufen ist – darauf, wie man die Dinge noch weiter verbessern und positiv entwickeln kann. Damit lenken sie die Aufmerksamkeit statt auf Defizite auf Ressourcen und positive Erfahrungen. Ein besonders interessanter Fragetyp in diesem Zusammenhang ist die sogenannte ‚Wunderfrage‘, die darauf zielt, wie der bestmögliche Zustand aussieht: was ihn ausmacht, woran man ihn erkennt, wie relevante Andere sich zu ihm verhalten würden, was er unter verschiedensten Perspektiven für Folgen hat etc. Wunderfragen können Visionen unterstützen und konkretisieren helfen. Zugleich kann damit Energie und Motivation entstehen, sich in Richtung des visionären Bildes aktiv zu bewegen.

- Was läuft in der Zusammenarbeit gut? Was möchten Sie gern bewahren? Was müssten Sie tun, wenn Sie noch mehr davon realisieren wollten?
- Wie sieht für Sie der bestmögliche Zustand aus? Angenommen, alles lief wie am ‚Schnürchen‘, so gut, wie Sie es sich nur vorstellen können: wie sähe die Situation dann aus? Was würden Sie dann konkret tun? Was die anderen Beteiligten? Was würden die anderen darüber sagen, was sie wahrnehmen und erleben? ...

Die Zauberfee-Frage (Variationen)

Angenommen, Sie hätten bei einer guten Fee einen Wunsch frei für eine persönliche Veränderung, was würden Sie sich wünschen? Was würden Sie dann anders machen oder anders erleben?

Stellen Sie sich vor, Sonntagnacht kommt die Zauberfee! Sie verwandelt auf wunderbare Weise alle Arbeitsbedingungen zu Ihrer vollsten Zufriedenheit? Was wäre am Montag anders?

Wenn das Problem plötzlich weg wäre: Was würden Sie am Morgen danach als erstes anders machen? Was danach?

Wer wäre vom Verschwinden des Problems am meisten überrascht?

Angenommen, das Problem ist gelöst: Was würde Ihr bester Freund (Vater, Mutter, Schwester, Vorgesetzter, Kollege) sagen, was Sie anders machen?
Was würden Sie am meisten vermissen?

Mal angenommen, wir hätten ein erfolgreiches Gespräch hinter uns und Sie gehen angeregt und zuversichtlich zurück an Ihre Aufgaben: Womit hätten wir uns hier befasst und was wäre dann anders für Sie, als es jetzt ist?

Verschlimmerungsfragen beziehen sich darauf, wie man eine bestimmte – in der Regel schon als schwierig wahrgenommene – Situation weiter verschlechtern kann. Dabei geht es natürlich nicht darum, das, was zur Verschlechterung beitragen würde, dann auch zu tun, sondern es geht darum, wichtige Wirkfaktoren, und zwar besonders bezogen auf das eigene Handeln klarer zu erkennen. Der Hauptpunkt dabei ist: das, was man verschlechtern kann, kann man ja offenbar beeinflussen, und d.h., man könnte es grundsätzlich auch verbessern.

Eine spezielle Variante von Verschlimmerungsfragen ist die Frage nach ‚systematischen Selbstmordstrategien‘, die danach fragt, wie man selbst dazu beitragen kann, dass die Sache (z.B. der neue Job, das Projekt, die Kundenbeziehung etc.) möglichst gründlich scheitert.

Diese auf den ersten Blick etwas bizarr erscheinende Frage zielt nicht auf die Herbeiführung eines möglichst raschen desaströsen Endes, sondern darauf, diejenigen Bedingungen in den Blick zu bekommen, die für einen erfolgreichen Fortgang auf jeden Fall unverzichtbar sind – ähnlich wie die Luft zum Atmen. Indem die Frage nach systematischen Selbstmord-strategien den Fokus auf solche überlebenswichtigen Bedingungen lenkt, mobilisiert sie, wie man sagen könnte, die ‚positive Kraft des negativen Denkens‘.

- Was müssten Sie tun, um Ihr Problem zu behalten, zu verewigen oder zu verschlimmern? Wie könnten Sie sich so richtig unglücklich machen, wenn Sie dies wollten?
- Was müssen wir tun, damit der Laden (das Team, die Abteilung, die ganze Organisation) möglichst schnell und möglichst sicher den Bach runter geht? Welche Interaktionen sind dafür nötig? Wer muss was mit wem tun?
- Was müssen Sie tun, damit die Situation bei diesem Kunden so eskaliert, dass er gar nicht mehr mit Ihnen spricht?

Zirkuläres Fragen

In der systemischen Familientherapie wurde die Technik des zirkulären Fragens zuerst systematisch angewandt. Dabei wird der Klient sprachlich angeregt, in die Schuhe oder in die Haut eines anderen Menschen zu schlüpfen oder sich selbst – in der Interaktion mit einem anderen Menschen – aus einer anderen Perspektive zu erleben.

Mit Hilfe dieser Fragetechnik entsteht ein Verständnis für die unterschiedlichen Rollenanforderungen. Das Einfühlungsvermögen in andere wird unterstützt. Wünschenswerte Alternativen werden aufgezeigt, gewohnte Denkmuster unterbrochen.

- Angenommen, ich würde in der Kaffeepause Ihre beste Kollegin fragen, was die wohl denkt, warum sich Ihr Abteilungsleiter diese Auftritte bei Ihnen erlauben kann. Was würde die sagen?
- Angenommen, ich würde Ihren Chef fragen, warum er denkt, dass er Sie anschreien muss, was würde er wohl sagen?
- Angenommen, ich würde Ihren Kunden fragen, warum er das Angebot nicht angenommen hat. Was würde er wohl sagen?
- Was schätzen Sie, wie sich Ihr Kollege gerade fühlt?
- Was glauben Sie, was Herr Müller von Ihnen erwartet?
- Was glauben Sie, wie beurteilt Ihr Chef die Beziehung zwischen Ihnen und Ihren Mitarbeitern?
- Wie denken Sie, würde wohl der Markt reagieren, wenn Sie morgen eine Preissenkung um 5% ankündigen?
- Aus der Sicht Ihrer Kunden: wer bietet wohl bessere Servicequalität: Sie oder Ihre Mitbewerber?

Fragen zu Lösungsversuchen

Diese Fragen dienen dem Zweck, herauszufinden, welche Lösungsstrategien in aktuellen oder auch in vergleichbaren früheren Situationen schon versucht worden sind und welche Erfahrungen damit gemacht wurden. Generiert werden so einerseits wichtige Informationen über den bisherigen Problemverlauf. Gleichzeitig bieten sich damit aber auch Anhaltspunkte, wie denkbare Handlungsoptionen als sinnvolle Verbindung von Neuem und Bewährtem aussehen könnten.

- Welche Lösungsversuche haben Sie bisher schon unternommen? Welche Erfahrungen haben Sie dabei gemacht? Was hat sich in Ihren Augen bewährt? Was hat sich als schwierig oder schädlich erwiesen?
- Wie würden die anderen Beteiligten die bisherigen Lösungsversuche wohl einschätzen? An welchen Punkten gibt es wohl ähnliche und wo ganz andere Einschätzungen als bei Ihnen?
- Wie haben Sie früher schwierige Situationen zusammen gemeistert?
- Auf welche Ressourcen und Fähigkeiten bei sich und den anderen können Sie sich – auch wenn es noch so schwierig wird – auf jeden Fall verlassen?

Lösungsorientierte Fragen

Fragen für den Problem-Rahmen:

- Was ist Ihr Problem? Wann war es am schlimmsten?
- Was ist die Ursache für das Problem?
- Was hindert Sie, aus dem Problem herauszukommen?
- Kennen Sie diese Art von Schwierigkeiten auch in anderen Zusammenhängen?

Fragen für den Zielrahmen:

- Was ist Ihr Ziel? Wie genau soll die Lösung aussehen?
- Stellen Sie sich vor, Sie hätten das Ziel erreicht. Was nehmen Sie wahr? Welche Fähigkeiten stehen Ihnen jetzt zur Verfügung?
- Woran werden Sie zuerst merken, dass Sie Ihr Ziel erreicht haben?
- Was wird der erste Schritt sein, bei dem Sie erkennen, dass Sie auf dem richtigen Weg sind?

Fragen, die Ressourcen aktivieren:

- Wer könnte Ihnen helfen?
- Welche Ihrer Fähigkeiten wären hier besonders nützlich?
- Worauf können Sie sich in herausfordernden Situationen immer verlassen?
- Was würde ... an Ihrer Stelle tun?

Reframing

„Manchmal reicht es aus,
die Bewertung des Problems zu verändern,
anstatt das Problem zu verändern.“

Paul Watzlawick

Die Bedeutung, die manche Dinge für uns haben, hängt von dem Rahmen ab, in dem wir sie betrachten. So kann beispielsweise eine gedämpfte Beleuchtung gemütlich sein, wenn ich mit guten Freunden bei einem Glas Wein zusammensitze. Wenn ich jedoch etwas suchen muss, kann sie mir auf die Nerven gehen.

Dabei wird von folgender Vorannahme ausgegangen: „Jedem Verhalten liegt eine positive Absicht zu Grunde und es gibt zumindest einen Kontext, in dem es nützlich ist.“

Mit der Fähigkeit, neue und geeignete Rahmen zu finden, erschließen wir uns eine größere Freiheit und Wahlmöglichkeiten.

- Wir ändern unseren gewohnten Wahrnehmungsrahmen, erhalten neue Perspektiven und denken auf nützliche Art über ein Problem!!!
- Wir vermitteln bestimmten Aussagen eine neue (positive) Bedeutung.
- Für bisher „hinderliches“ Verhalten in bestimmten Situationen finden wir einen neuen passenden Zusammenhang.
- Wir trennen die „positive Absicht“ vom evtl. inkongruenten Verhalten.

Im Neurolinguistischen Programmieren (NLP) werden folgende zwei Arten des Reframings/ Reframing-Techniken unterschieden, mit deren Hilfe sich das Verhältnis von Rahmen und Inhalt verändern lässt:

Kontext-Reframing

Es bietet sich vor allem bei klar umrissenen Klagen („Ich bin zu X!“) an, aus denen hervorgeht, dass A mit einem Teil seiner selbst nicht integriert ist.

Beispiel: „Ich bin zu eigensinnig!“ (Generalisierung)

Antwort: „Wie schön, dass Sie gelernt haben, Ihre Bedürfnisse wahrzunehmen und durchzusetzen/ für sich zu sorgen“.

Dieses Umdeuten ordnet das unerwünschte Verhalten oder den unerwünschten Glaubenssatz/ die Überzeugung in einen dafür passenden Kontext ein. Es wird die Frage gestellt: „In welchem Zusammenhang ist es nützlich?“ So kann aus einem vermeintlichen Nachteil eine Ressource werden.

Bedeutungs-Reframing

Hier geht es um das Finden einer neuen, "passenderen" Bedeutung für das als problematisch erlebte Verhalten/ die Situation. So wird ein anderer Blickwinkel auf das Problem gewonnen. Es wird die Frage gestellt: „Was ist daran positiv?“

Beispiel: Eine Mutter ärgert sich über die Fußabdrücke ihrer Kinder am Teppich. Sie haben für sie die Bedeutung: 'Niemand respektiert mich.' Eine neue Bedeutung könnte sein: 'Liebe Menschen sind im Haus.'

Fragen zum Reframing:

- In welchem Zusammenhang könnte das Problem sogar nützlich sein?
- Haben Sie schon einmal an die Vorteile gedacht, die dieser Sachverhalt mit sich bringt? Und Sie wollen wirklich etwas verändern!? Wirklich?