

Forum Coaching

Das Interview als Intervention: Die Wirkung von Fragen

Karl Tomm geht davon aus, dass eine beratende Person einen grossen Einfluss auf sein Gegenüber hat. Sie nimmt Einfluss auf den Gesprächs-Führungsprozess. Er betrachtet „...das ganze Interview als eine Reihe von fortlaufenden Interventionen...“ (Die Fragen des Beobachters, Karl Tomm, S. 118).

Dahinter steckt die Annahme, dass alles, was eine Beraterin/ein Berater sagt, tut, ausdrückt oder unterlässt, nicht ohne Auswirkungen auf das Gegenüber bleibt (wie auch umgekehrt).

Durch das Stellen von Fragen können neue Informationen für eine Hilfe suchende Person erzeugt werden. Neue Informationen bedeuten Veränderungen. So gesehen können Fragen im weitesten Sinne als Intervention aufgefasst werden.

Meine Aufgabe als Beraterin besteht darin, einer Hilfe suchenden Person Fragen zu stellen, die sie sich noch nie bewusst selbst gestellt hat. So lassen sich in kurzer Zeit viele neue Informationen erzeugen, die einen Unterschied erzeugen und darum Veränderung bewirken können.

Da jeder Mensch seine eigene Wirklichkeit erschafft, ist es sinnlos und unmöglich, aus einer anderen Wirklichkeit heraus (aus der der Beraterin/des Beraters etwa) Instruktionen, Vorschläge oder Interventionen zu unterbreiten, in der Erwartung, dass sie der Wirklichkeit der Hilfe suchenden Person entsprechen.

So sollte die beratende Person immer „angemessen ungewöhnlich fragen“ (Tom Andersen „Das reflektierende Team“, 1990, S. 34). Da es sich um eine ungewöhnliche Frage handelt, kommt die Hilfe suchende Person zu neuen Informationen. Da die Frage angemessen ist, kann sie sich auf die Frage einlassen und kann die neuen Informationen aufnehmen und integrieren.

Die Metapher der „inneren Landkarte“ kann dazu dienen, dieses Problem weiter zu verdeutlichen. Im Kontext von Beratung besagt sie etwa folgendes: Die Hilfe suchende Person hat von ihren Problemen eine ganz konkrete Vorstellung. Meist ist auch eine Vorstellung über Ursachen, ihre Erklärung und ihre Entwicklung davon vorhanden. Diese Daten werden nun beschrieben als ihre innere Landkarte, die sich die Hilfe suchende Person von seinem Problem im Kopf gebildet hat (Winfried Palmowski: Der Anstoss des Steines, S. 67). Über diese Landkarte kann sie aber unterschiedlich präzise Aussagen – zum Beispiel über den eigenen Standort auf der Karte – machen. Wenn ich als Beraterin der Hilfe suchenden Person nun eine andere Landkarte von dem Problem anbiete, nämlich meine, wird sie ihr wahrscheinlich Widerstand entgegensetzen. Schlussendlich ist die Gefahr gross, in Überzeugungsarbeit zu münden und sich in „Ja-aber-Auseinandersetzungen“ zu verlieren.

Aus systemischer Sicht sollte es dagegen die Aufgabe der Beraterin/des Beraters sein, durch angemessenen ungewöhnlichen Fragen für die Hilfe suchende Person eine Information zu schaffen, und zwar über ihre eigene innere Landkarte oder ihren Standort auf der Karte, die der Hilfe suchende Person helfen, ihre Sicht der Dinge zu verändern.

Die Absichten und die entsprechenden Aktionen der Beraterin/des Beraters lösen eine Reaktion lediglich aus, sie determinieren sie jedoch nie. Viele Interventionen haben zwar den gewünschten Effekt, diese Effekte können jedoch nie garantiert werden.

Die Hörerin/der Hörer erlebt nur, wozu sie/er – aufgrund seiner Lebensgeschichte, seines emotionalen Befindens, seine Voraussetzungen, seiner Vorlieben usw. – in der Lage ist. So kann eine sorgfältig vorbereitete Frage, die von der beratenden Person als Intervention gedacht ist, ohne Wirkung bleiben.

Das Rosenblattmodell nach Karl Tomm

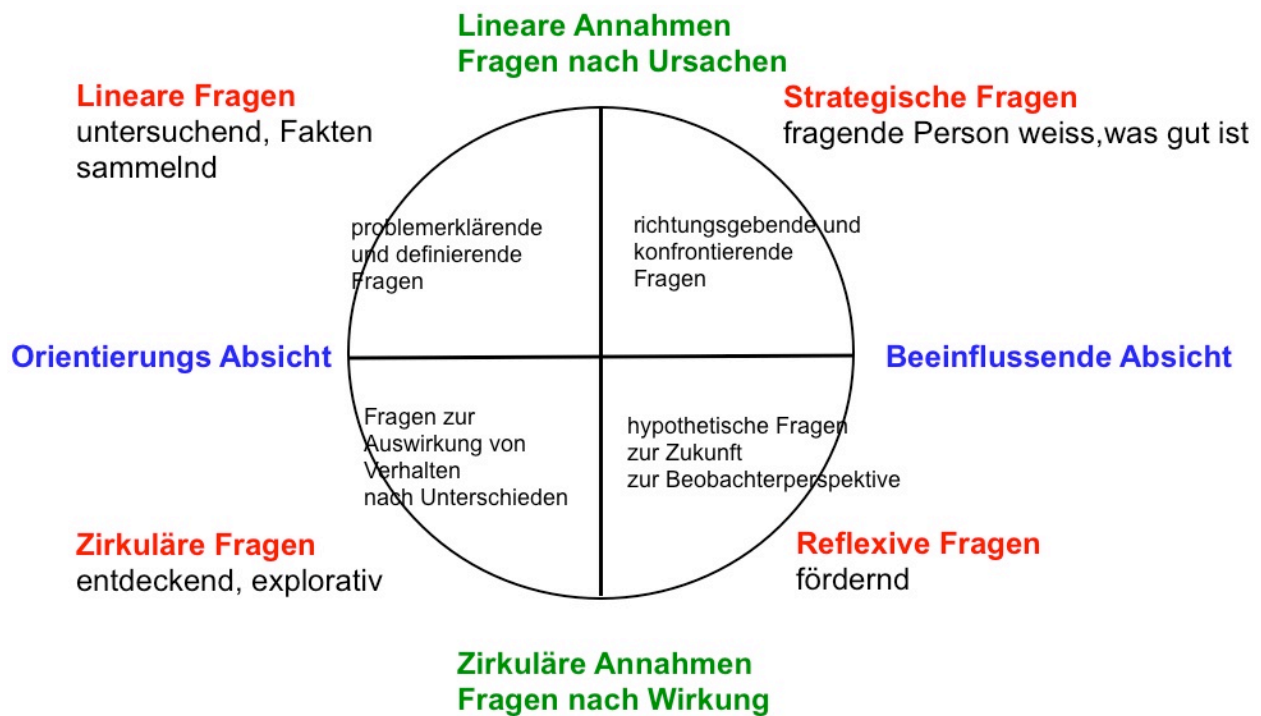
Vier Fragearten und ihre Absichten und Wirkungen

Lineare Fragen:

Fragen: Fragen nach: wer tut was, wann, wo
Absicht: untersuchend, Fakten sammelnd
Wirkung: konservierend, „conservating effects“

Strategische Fragen:

Fragen: beeinflussend, korrigierend
Absicht: die fragende Person weiss, was gut ist
Wirkung: einschränkend, Opposition „constaining effects“



Zirkuläre Fragen:

Fragen: nach Umständen „wie kommt es, dass...“
Absicht: etwas entdecken, explorativ, forschend
Wirkung: befreiend, „liberating effects“

Reflexive Fragen:

Fragen: neutraler als strategische Fragen
Absicht: fördernd faszitierend
Wirkung: produktiv, „generative effects“

Lineare Fragen

Die Beraterin/der Berater wendet diese Frageart an, um sich über die Situation der Hilfe suchenden Person zu informieren. Die Absicht, die hinter diesen Fragen steht, ist überwiegend untersuchend. Die grundlegenden Fragen lauten:

„Wer tat was? Wo, wann und warum?“

Die meisten Interviews werden zumindest mit einigen linearen Fragen eingeleitet.

Durch diesen Fragestil neigt die beratende Person dazu, eine reduktionistische Haltung anzunehmen, indem sie versucht, die spezifische Ursache des Problems zu ermitteln. Es wird in dieser Phase versucht, bestimmte Teile auszusondern, so dass sich die Ursache des Problems schliesslich deutlich abzeichnet. Konsequenterweise übermitteln lineare Fragen zu Problemen häufig eine wertende Haltung, so etwa, dass mit dieser Person etwas nicht stimmt und die Umstände nicht so sind, wie sie sein sollten. Dies provoziert oftmals Scham- und Schuldgefühle und auch eine Abwehrhaltung bei den betreffenden Personen.

Strategische Fragen

Diese Frageart wird angewendet, um zu beeinflussen; sie bezieht sich auf lineare Annahmen über die Art des Prozesses in der Beratung. Die Absicht, mit der strategische Fragen gestellt werden, ist daher überwiegend korrektiv. Sie können richtungsgebend und auch konfrontativ sein, indem die beratende Person der Hilfe suchenden ihre Sicht von dem „wie es sein sollte“, aufdrängt. Das lenkende Verhalten der beratenden Person kann verborgen bleiben, da die korrektiven Aussagen in Form von Fragen dargeboten werden. Trotzdem übermittelt sich diese Steuerung durch den Inhalt, Kontext, Zeitpunkt der Aussage und den Ton.

Zirkuläre Fragen

Wie auch für andere systemische Begriffe gibt es keine eindeutige Definition der zirkulären Frage, sondern eher Beschreibungen ihrer Funktion und Wirkung. Zirkuläre Fragen lösen Veränderungen aus, da sie neue Informationen schaffen. Zirkularität ist entgegen einem linearen Erklärungsmodell wenig bestimmt durch ein Ursache-Wirkung-Denken. In zirkulären Mustern finden wir nicht *den* Anfang eines Problems. Diese Sichtweise hat den Vorteil, dass die Frage nach dem: „Wer hat Schuld?“ nicht mehr so einfach zu beantworten ist. Das System funktioniert auf eine kollektive Weise und ist immer eingebettet in Interaktionsmuster.

Lineare Fragen mögen für mich als Beraterin/Berater neue Informationen bringen, die Hilfe suchende Person reproduziert jedoch meist nur, was sie schon weiss. Da also für sie keine neue Information einfließt, sind auch keine Veränderungsimpulse enthalten. In vielen Beratungsgesprächen wird entweder linear nach Daten, Sachverhalten, Begebenheiten, usw. gefragt („Was ist los?“ „Wie oft passiert das?“) oder es wird – ebenfalls linear – metakommunikativ die Beziehungsebene der Beteiligten thematisiert („Wie hast du das gemeint?“ „Was willst du damit sagen?“).

In der zirkulären Frage sind dagegen Sach- und Beziehungsaspekt explizit angesprochen und aufeinander bezogen, so dass bei Antworten auch immer beides enthalten ist. Damit ergeben sich für alle Beteiligten dauernd neue Informationen und Perspektiven, die wieder zu neuen Informationen führen, die wieder ... und so fort.

„Hierbei wird unterstellt, dass alles irgendwie mit etwas anderem verküpft ist. Die gestellten Fragen dienen dazu, die Muster „freizulegen“, Personen, Objekte, Handlungen, Wahrnehmungen, Ideen, Gefühle, Ereignisse, Werte, Kontexte und so weiter in wiederkehrenden oder Kybernetischen Kreisläufen miteinander zu „verknüpfen“.“ (Karl Tomm, Die Fragen des Beobachters, 2001, S. 181)

Die Wirkungsweise solcher „Muster“ ist fast ausnahmslos die, dass sie automatisch greifen und das Verhalten der einzelnen Systemmitglieder steuern, ohne dass man über sie explizit Auskunft geben könnte. In der Regel nimmt man ihre Existenz nur dann wahr, wenn sie nicht beachtet und verletzt

werden. Häufig sind sie auch verworren oder werden zumindest als unklar und widersprüchlich erlebt.

Zirkuläre Fragen haben also mehrere nützliche Aspekte:

Die Antwort schafft neue Information, auch für die antwortende Person. Diese muss erst einmal innehalten und nachdenken. Die Fragetechnik kann auch die Sensibilität für Prozesse innerhalb des Systems erhöhen und Beteiligte merken, dass es mehr als nur eine Wahrheit gibt. Als Fragende/Fragender kann ich neutral bleiben. Ich kann auch „schwierigere“ Fragen stellen, ohne auf die sonst übliche Zurückhaltung oder Reserviertheit zu stossen, da es ja nicht um objektive Fakten, sondern „nur“ um Meinungen geht.

Reflexive Fragen

Die Fragen sind insofern reflexiv, als sie gestellt werden, um eine Person dazu zu bringen über ihre derzeitige Wahrnehmung und ihre derzeitigen Handlungen nachzudenken. Diese Fragen beeinflussen auf indirekte oder ganz allgemeine Art und Weise. Trotzdem besitzen sie einen neutraleren Befragungscharakter als die strategischen Fragen, da sie stärker die Autonomie des Gegenübers berücksichtigen.

Die Bedeutungsbeziehungen innerhalb des Wertesystems sollen so verändert werden. Den Beteiligten soll die Gelegenheit eröffnet werden, neue Möglichkeiten zu erkennen und sich aus *eigenem* Antrieb heraus zu verändern. Als Beraterin/Berater will ich keine Ratschläge geben, ich kann mich neutraler verhalten und die Autonomie der Hilfe suchenden Person wird stärker berücksichtigt. Es erfordert von mir als Beraterin/Berater also eine Haltung der „ermöglichenden“, anstelle der „direktiven“ Strategie.

Das reflexive Fragen erfordert einen wohlüberlegten Umgang mit der Sprache. Das differenzieren dieser Fragen hängt weder von deren syntaktischer Struktur ab noch von ihrem semantischen Gehalt. Die Intention der Frage macht den Unterschied. Es hängt einzig von den Ansichten und Annahmen der beratenden Person beim Stellen der Fragen ab.

Bedeutsam sind – im Gegensatz zu Watzlawick, der zwei Ebenen nennt (die Inhalts- und Beziehungsebene) – Tomms sechs Ebenen:

1. den Inhalt (einer Fragestellung)
2. den Sprechakt (die Äusserung als Ganzes)
3. die Episode (d.h. die ganze soziale Begegnung)
4. die zwischenmenschliche Beziehung
5. das „Script“ (eines Individuums)
6. und die kulturellen Muster

Das Spektrum an reflexiven Fragen ist gross:

Fragen, die Hypothesen einleiten, die den Prozess unterbrechen, zum normativen Vergleich, zur Klärung von Unterschieden, zur unerwarteten Kontextänderung, zur Perspektive der Beobachterin/des Beobachters, zukunftsorientierte Fragen und Suggestionsfragen.

Das Überlegen einer besseren zukünftigen Situation wirkt zurück auf die gegenwärtige Problemlage. Zukunftsfragen geben Raum für Spekulationen und Konstruktionen neuer Möglichkeiten. Wenn Personen zukünftige Entwicklungen zum Besseren hin erörtern, dann wird auch (implizit) die Fähigkeit angesprochen, Einfluss auf ihr Schicksal nehmen zu können.

Eine Auswahl an reflexiven und zirkulären Fragen

Reflexive Fragen

Fragen nach Perspektiven und nach der Zukunft:

Zukunftsfragen geben Raum für Spekulationen und Konstruktionen neuer Möglichkeiten. Der Entwurf einer besseren zukünftigen Situation wirkt zurück auf die gegenwärtige Problemlage.

- „Was soll sich ändern, was soll so bleiben, wie es ist?“
- „Wie müsste es sein, damit du zufrieden bist?“
- „Welches sind darin die wichtigsten Aspekte?“
- „Was für Veränderungen erwartest du?“
- „Wie glaubst du, wird die Situation in ... Wochen, Monaten, Jahren aussehen?“
- „Wie kommt es, das du mir gegenüber sitzt, dass du hier bist?“
- „Wie soll es sein, was genau wäre anders?“
- „Was würdest du anders machen?“
- „Was wird anders sein?“
- „Sonst noch etwas?“
- „An was erkennst du das?“
- „Wie willst du das erreichen?“
- „Was musst du tun, um dieses Ziel zu erreichen?“
- „Was brauchst du, um mit der Arbeit beginnen zu können?“
- „Wie kann ich dir dabei helfen?“

Fragen, die Hypothesen einleiten:

- „Wie erklärst du dir das, das du glaubst, dass nichts sich ändern wird?“
- „Was müsstest du machen, um so zu tun, als sei ein Wunder geschehen?“
- „Wenn du das machen würdest, was wäre die erste Veränderung, die du an dir feststellen würdest?“
- „Wenn du das machen würdest, was wäre die erste Veränderung, die ... an dir feststellen würde?“
- „Wer wäre die erste Person, der das am nächsten Tag auffallen würde?“
- „An was würde sie die Veränderung feststellen?“
- „Wenn das Problem nicht mehr da wäre, was wäre dann anders?“
- „Woran würdest du das erkennen?“

Zirkuläre Fragen

Frage nach Unterschieden und nach Vergleichen

- „Erleben das die anderen auch so?“
- „Was würde ... sagen/denken?“
- „Was glaubst du denkt ...?“
- „Welche Lösungen sind schon versucht worden?“
- „Wer sorgt sich am meisten?“

... und sich auf Ausnahmen beziehen:

- „Gibt es Ausnahmen?“
- „In welchen Situationen hast du dieses Problem nicht?“
- „Was ist dann anders?“
- „Wie hast du das bisher gemacht?“
- „Welche Strategien hast du gewählt? Was hast du genau gemacht?“
- „Was hast du in diesen Situationen als hilfreich oder nützlich erlebt?“
- „Was machst du anders, wenn dieses Problem nicht auftritt?“

Fragen, die sich auf vergangene Erfolge beziehen:

- „Es ist nicht leicht ..., wie schaffst du das?“
- „Wie hast du das gemacht, dass ...?“
- „Oft ist dies sehr anstrengend, wie machst du ...?“