

## Von Anfang an ziel- und lösungsorientiert - Schritte zur Erarbeitung der Hilfefrage

Hannelore Gens

„Jede Beratung braucht einen Auftrag!“ Dieser Grundsatz bewahrt Fachkräfte davor, von vornherein in die Expertenrolle zu gehen und zu wissen „was für den Klienten gut und richtig ist“. Im Video-Home-Training® gibt es dafür einen Begriff, der die direkte Übersetzung des niederländischen Wortes „hulpvraag“ darstellt: **Die Hilfefrage**. Sie gilt als Auftrag des Klienten an den Video-Home-Trainer<sup>1</sup>, mit ihm gemeinsam Antworten zu entwickeln. Beim Video-Home-Training® geschieht das mit der Methodik der positiven Videosequenzen, der Basiskommunikation und des Menschenbildes des Empowerments.<sup>2</sup> Da das VHT systemisch orientiert ist, wird davon ausgegangen, dass der Klient grundsätzlich die Lösung weiß und dass der Beratungsprozess dazu dient, seine Ressourcen in einer Art „Hebammen“-Rolle zu entdecken und ans Licht zu bringen. Dazu gilt das Aktivierungsprinzip als integraler Bestandteil des methodischen Vorgehens.

Der Begriff „Hilfefrage“ wird bei SPIN Deutschland hauptsächlich für die Arbeit mit Familien gebraucht, wie es der niederländischen Bedeutung entspricht. Im Rahmen der Erweiterung auf andere Zielgruppen, z.B. Begleitung von Fachkräften und Teams, wurde dieser Begriff modifiziert und als „Fragestellung“ bezeichnet, da dies eher den Anliegen im professionellen Kontext entspricht. In diesem Beitrag wird durchgehend von „Hilfefrage“ gesprochen; alles was dazu gesagt wird, gilt auch für die „Fragestellung“.

Den Auftrag als persönlich formulierte Frage zu erarbeiten (z. B. „Was kann ich dafür tun, dass meine Kinder sich vertragen?“ ) und nicht als Statement („Ich will, dass meine Kinder sich nicht mehr zanken“ oder unspezifischer: „Meine Kinder zanken sich immer“ ), hat den Vorteil, dass deutlich wird, dass es Antworten (Lösungen) gibt, die es zu finden gilt und dass die eigene Aktivität im Wortlaut bereits enthalten ist.

Da die Hilfefrage auch für die weiteren methodischen Schritte im VHT eine wichtige Rolle spielt - sie ist z. B. der „Dreh- und Angelpunkt“ für die Auswahl der Bildsequenzen (vor allem, wenn mit Feed Forward<sup>3</sup> gearbeitet wird) - ist es von großer Bedeutung, sie zusammen mit dem Klienten so zu formulieren, dass sie einerseits diese Funktionen auch erfüllen kann und der Klient sie andererseits als „roten Faden“ für die gemeinsame Arbeit versteht, an dem er aktiv arbeitet.

Dazu muss sie einige Kriterien erfüllen. Es ist erforderlich, dass

- Sie ein handlungswirksames Ziel detailliert beschreibt
- Sie in positiver Sprache formuliert ist
- Sie die eigene Aktivität des Klienten enthält
- Sie sich an den bisherigen Lösungsversuchen des Klienten orientiert.

In meinen Ausbildungsgruppen ist die Formulierung der Hilfefrage - und wie sie erarbeitet wird - immer wieder Thema, wobei deutlich wird, dass die relativ einfachen und eingängigen Kriterien im Gespräch mit dem Klienten gar nicht so leicht umzusetzen sind. Öfter intervenieren andere erlernte Beratungsmuster oder es besteht ein anderes Verständnis von der Situation des Erstgesprächs. Aus diesem Grunde und wegen der Wichtigkeit einer präzisen Formulierung für die weitere Arbeit habe ich ein Verfahren entworfen, welches die wesentlichen Schritte enthält. Um zu verdeutlichen, was

---

<sup>1</sup> In diesem Artikel werden die Personen nicht „gegendert“. Mit den Bezeichnungen sind immer Klassen von Personen gemeint, sie haben keinen Bezug zu einzelnen Personen, deren Geschlecht unterschieden werden müsste.

<sup>2</sup> Rappoport, J. „Studies in empowerment“. In: Prevention in Human Services, 3, 1-7, 1984

<sup>3</sup> Zu „Feed Forward“ siehe meinen Beitrag dazu auf S....

dabei beim im Klienten vor sich geht und was der VHTer in dem jeweiligen Schritt beabsichtigt bzw. wie er es umsetzt, sind die Stufen jeweils noch einmal aus diesen beiden Perspektiven ausgearbeitet. In Kap. 5 befindet sich das Transskript einer beispielhaften Erarbeitung.

### **1. Problem oder Ziel ? – Das Grundverständnis der Situation des Klienten beim VHT**

Bevor jedoch die Vorgehensweise beim Erarbeiten der Hilfefrage in einzelnen Schritten erläutert wird, muss hier noch einmal auf die Situation des Klienten und die (systemische) Sicht auf sein Anliegen eingegangen werden.

Normalerweise kommt er mit einem Problem in das Erstgespräch<sup>4</sup>. Es gibt einen Leidensdruck, auch aus dem Gefühl heraus, machtlos zu sein und keine Idee mehr zu haben, um dieses Problem aus der Welt zu schaffen. Er äußert das meistens in Form von Klagen, Vorwürfen, Schuldzuweisungen und Analysen, die aus einer persönlichen Hypothesenbildung entstanden sind. (*„Meine Kinder hören überhaupt nicht mehr auf mich, aber das kommt daher, dass mein Mann sich gar nicht um sie kümmert, Kinder brauchen doch einen Vater, der mal durchgreift und sagt, wo es lang geht. Gestern haben Sie wieder....“*).<sup>5</sup>

#### **Warum hat diese Mutter das geschilderte Problem?**

Dieser Frage kann man sich auf unterschiedlichen Wegen nähern.

- **Man kann nach dem Grund suchen**

Hier wird das Problem von allen Seiten betrachtet, es wird ihm auf den Grund gegangen, es werden Hypothesen erstellt, wie es entstanden sei und wie zu lösen, es gibt mannigfache Theorien und therapeutische/beraterische Ansätze, die dazu herangezogen werden können und die alle plausibel klingen. Alle Ideen und Vorschläge kreisen darum, wie dieses Problem aus der Welt zu schaffen sei. Es ist ein absoluter Faktor. Der Effekt ist oft, dass das Problem als immer größer werdend empfunden wird und das Gefühl des Versagens steigt. Zumal das Umsetzen der Einsichten in der Echtsituation meistens nicht so funktioniert wie gewünscht.

- **Man kann das Ziel hinter dem “Problem“ in den Blick nehmen**

Geht man davon aus, dass das Problem subjektiv nur deshalb besteht, weil ein Ziel noch nicht erreicht, oder ein Wunsch noch nicht erfüllt ist, öffnet sich der Horizont. Das Problem wird zu einem Hindernis auf dem Weg zum Ziel und bekommt einen relativen Platz, es ist nicht mehr beherrschend. Gleichzeitig kann der Blick in die Zukunft und das eingehende Betrachten des Wunsches bzw. Ziels bereits eine optimistischere Haltung hervorrufen, die neue Energien weckt. Der in der Zukunft angesiedelte Wunsch und das Ziel sind immer positiv.

Alles, was der Klient bisher getan hat, um das Problem aus der Welt zu schaffen und was ihm noch nicht gelungen ist, ist jetzt kein Versagen mehr, sondern es sind allesamt motivierte und aktive Strategien, um sein Ziel zu erreichen. Und es ist ein sehr mutiger Schritt, aus der häuslichen Situation herauszugehen und sich Unterstützung von außen zu holen. D.h. der Klient hat bereits aktiv an Lösungen gearbeitet, bis er neuen „Input“

---

<sup>4</sup> Über den Umgang mit der Hilfefrage in einem „Zwangskontext“ s. meine Ausführungen auf S.....

<sup>5</sup> Den Klage-ton erkennt man sehr schnell an der „Sirenentonlage“. Eine Aufforderung, dass es jetzt wirklich höchste Zeit ist.

z.B. neue, relevante Informationen oder eine Umstrukturierung<sup>6</sup> seiner Wahrnehmung benötigte. Dies würdigend kann jetzt darauf aufgebaut und an neuen Lösungen gearbeitet werden, die nicht unbedingt etwas mit dem Problem zu tun haben müssen.<sup>7</sup>

### **Betrachten wir noch einmal das Beispiel:**

Welches könnte das Ziel bzw. der Wunsch der Mutter sein?

*Sie möchte sich als eine gute Mutter fühlen, sie wünscht sich ein harmonisches Familienleben, sie möchte, dass die Kinder hören, dass der Vater ein guter Vater ist, dass sie sich entspannen und ihre Familie genießen kann. ..*

Dies sind allesamt Ziele, die anvisiert werden können. Sie können auch in kleinere Ziele unterteilt werden; meistens hängen Sie allerdings so miteinander zusammen, dass mit einem kleineren Ziel bereits ein großes Ziel erreicht wird. Beim VHT wird das „Ausstrahlungseffekt“ genannt.

Der für die Mutter neue Lösungsweg in der Zusammenarbeit mit dem VHTer könnten jetzt in den Elementen des Positiven Lenkens und Leitens bestehen(PLL)<sup>8</sup>. Mit den Videobildern baut er auf ihren bereits vorhandenen Fähigkeiten auf. Es sind vielleicht nur einzelne, klar definierte Elemente der Basiskommunikation<sup>9</sup>, die sie ihre „Gute Gestalt“<sup>10</sup> entdecken lassen. Durch den Ausstrahlungseffekt kann es dann passieren, dass das Familienleben harmonischer wird, Mutter und Kinder sich besser fühlen und der Vater sich ihnen gerne anschließt.

Das „Problem“ und der Grund seiner Existenz bleiben links auf dem Weg liegen, ihre Analyse war und bleibt unwichtig. Übrigens: „Probleme“ können mit VHT nicht gelöst werden! Zumindest nicht auf direktem Wege. In der Ausbildung ist dies eine bedeutende Einsicht für den Paradigmenwechsel von der Problem- zur Lösungsorientierung

## **2. Die Erarbeitung der Hilfefrage**

### **Situationstyp: Erstgespräch und Kontrakt**

Die Hilfefrage wird im Erstkontakt erarbeitet und soll in einen Kontrakt, eine Vereinbarung über die Art der Zusammenarbeit münden. Es ist noch **kein** Beratungsgespräch und benötigt auch keine Interventionen im Sinne eines beraterischen Prozesses. Das Ergebnis ist klar umrissen: Die sorgfältige **Formulierung** des Ziels des Klienten und dessen Eigenaktivität. Weiterhin werden hier die wesentlichen Informationen zum VHT und zur Vorgehensweise gegeben, damit der Klient eine ausreichende Entscheidungsgrundlage für den Kontrakt hat. Dies ist vor allem beim VHT wichtig, da mit Video gearbeitet wird und viele Fragen vorab geklärt sein müssen (z.B. Datenschutz, Vorerfahrungen mit dem Medium, Ängste, Vorbehalte).

---

<sup>6</sup> Zur Intervention des Umstrukturierens s. „Gute Gestalt“ in dem Beitrag zu Feed Forward auf S. ... und in: Arnold, Eysenck, Meili, „Lexikon der Psychologie Bd. 3“ Augsburg 1997, S.2543

<sup>7</sup> S. De Shazer, S., Dolan, Y.: „Mehr als ein Wunder“, Heidelberg 2008, S.24

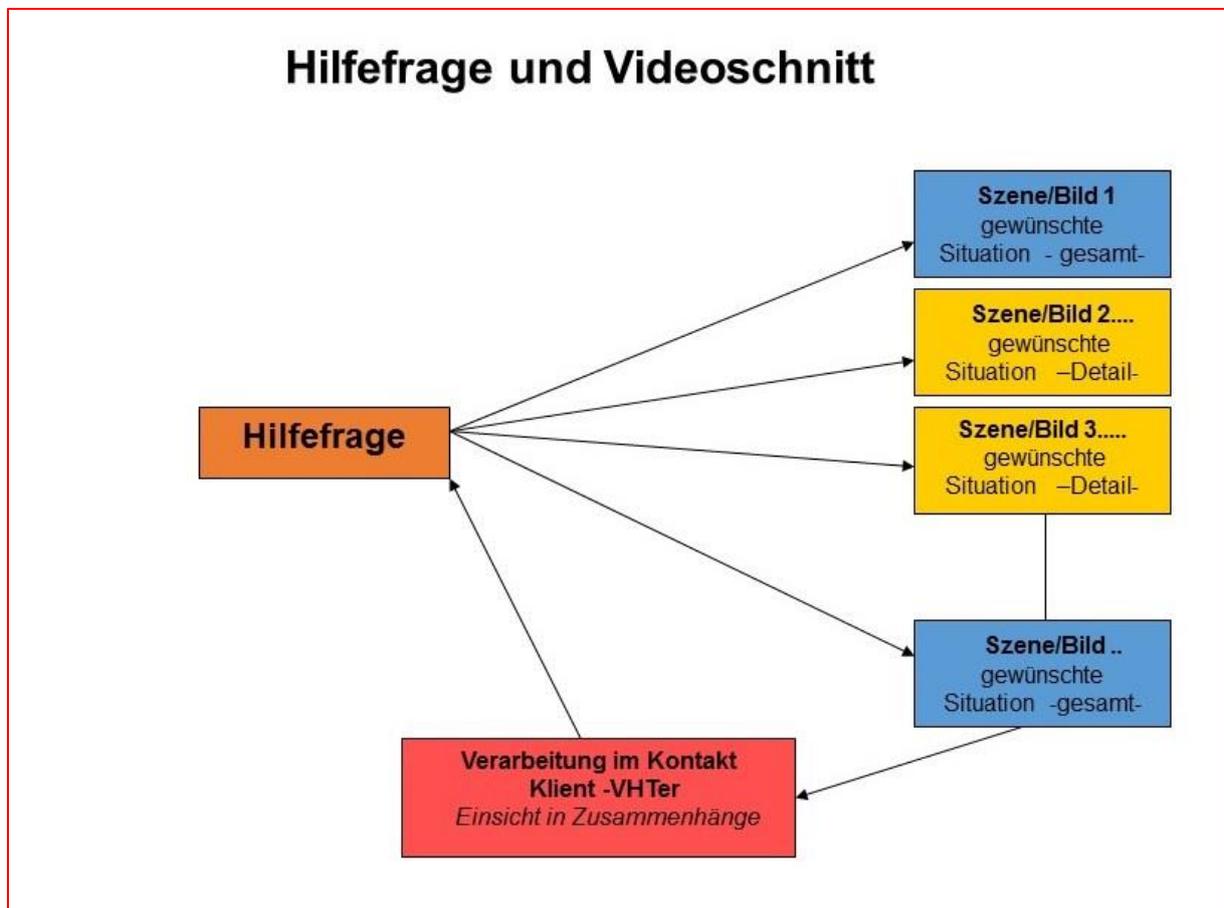
<sup>8</sup> S. den Artikel zum PLL in diesem Kursbuch

<sup>9</sup> Zur BK s.S.... – Trevarthen stellt fest, dass die BK eine Fähigkeit ist, die dem Menschen von der Natur mitgegeben wurde. Ihre Ausgestaltung unterliegt allerdings den individuellen Lernprozessen.

<sup>10</sup> Zur „Guten Gestalt“ s. S. ... in diesem Kursbuch und in Arnold, Eysenck, Meili, „Lexikon der Psychologie Bd. 3“ Augsburg 1997 S. 2542/43

## Die einzelnen Schritte

Dieses in der Praxis entwickelte Modell soll ein konkreter Leitfaden für den VHTer sein, um in einer der wesentlichen Phasen des VHT-Prozesses präzise zu arbeiten. Die Hilfefrage bestimmt den weiteren Prozess, auf sie wird bei jeder Rückschau wieder zugegriffen. (Siehe hierzu Grafik 1).



Grafik 1.: Hilfefrage und Videoschnitt

Das Vorgehen setzt sich aus folgenden Schritten zusammen:

1. Anknüpfen an die Situation des Klienten. Verstehen, Empfangen von Gefühlen und Bedürfnissen.
2. Die handlungswirksame Formulierung des Ziels des Klienten mit den Kriterien „Annäherung“, „Positive Formulierung“ und „Somatische Marker“
3. Anknüpfen an die bisherige Eigenaktivität und ihre Würdigung, Überleitung zur Eigenaktivität im anvisierten VHT-Prozess
4. Formulierung der Hilfefrage: „Was kann ICH dafür tun, dass....“
5. Informationen zum VHT
6. Kontrakt

Die einzelnen Schritte in Verbindung mit den verschiedenen Perspektiven „Klient“ bzw. „VHTer“ sind von Andreas Kirchner in diesem Kursbuch auf S.... sehr schön in einer Übersichtstabelle zusammengestellt worden. An dieser Stelle werden sie noch einmal im Einzelnen erläutert und begründet.

## Schritt 1

**Impulsfrage:** „ Sie interessieren sich für das VHT – Was ist der Anlass, was bedrückt Sie?“

1. Schritt	Perspektive des Klienten		Perspektive des VHTers	
Was ist der Anlass? Was bedrückt Sie?	<i>Aktivität</i>	Berichten und Erzählen	<i>Intention</i>	Realität d. Klienten aufnehmen, Schaffen einer angenehmen Atmosphäre
	<i>Wirkung</i>	Entlastung, fühlt sich verstanden	<i>Methode</i>	Folgen, Empathische Empfangsbestätigung, Benennen (Inhalt, Gefühl, Bedürfnis), Konsequente JA-Serie, Zusammenfassend führen

### Erläuterungen

Aus der **Perspektive des Klienten** bedeutet dieser Schritt, dass er berichten und erzählen kann. Er fühlt sich danach entlastet und verstanden.

Die **Intention des VHTers** ist hier, die Realität des Klienten aufzunehmen, Informationen zu bekommen und gleichzeitig eine angenehme und wertschätzende Atmosphäre zu schaffen. Seine **Methode** besteht darin, zu folgen, empathisch zu empfangen, indem Inhalte, Gefühle und Bedürfnisse benannt werden, eine konsequente JA-Serie zu installieren und zusammenfassend zu führen. Gegebenenfalls können Fragen gestellt werden, um weitere Informationen zu bekommen.

Auf den ersten Blick steht das Anknüpfen an das „Problem“ des Klienten im Widerspruch zur Lösungs- und Zielorientierung. Genauer betrachtet geht es hier jedoch darum, den Klienten dort zu erreichen und „abzuholen“, wo er im Augenblick steht. Der Unterschied zur Problemorientierung liegt im Umgang des VHTers mit den gewonnenen Informationen. Sie sind nicht für die Analyse des Problems gedacht, sondern Anlass für die verstehende Haltung und sollen den Klienten entlasten. Deshalb stellt der VHTer in dieser Phase auch **keine Fragen** (außer bei echtem Informationsbedarf), denn diese würden tiefer in das Problem hinein führen. Hier geht es **ausschließlich (!)** um das **empathische Empfangen**, als Vorbereitung für die „konstruktive Wende“ im nächsten Schritt. Deshalb braucht auch nichts aufgeschrieben zu werden.

Die beste Wirkung wird erzielt, wenn der VHTer empathisch Inhalte, Gefühle und Bedürfnisse des Klienten benennt, denn diese führen unmittelbar zu einer JA-Serie.

Durch die empathische Empfangsbestätigung und das konsequente Folgen kann es passieren, dass der Klient sich so verstanden fühlt, dass er in eine „Problemtrance“ gerät. Hier muss der VHTer sehr aufmerksam sein und den Moment erspüren, in dem der Klient weggleitet (meistens kann man das an der „entrückten“ Mimik erkennen, der Blickkontakt wird vage, die Stimme geht wieder in die „Sirenen“- Tonlage). Dies ist der Zeitpunkt, um das Gehörte zusammenzufassen und den nächsten Impuls zu geben. Hiermit übernimmt der VHTer die Führung und hilft dem Klienten, im Austausch zu

bleiben.

*Beispiel:*

*„Frau Meier, ich habe jetzt von Ihnen gehört, dass es für Sie schwierig ist (>>> Gefühl), wenn die Kinder über Tisch und Bänke gehen (>>>Inhalt). Da fühlen Sie sich manchmal überfordert (>>> Gefühl) und wissen sich keinen Rat, was Sie tun sollen. Irgendwie hätten Sie gerne eine neue Idee, was Sie machen könnten (>>>Bedürfnis).“ Das darauf folgende JA kann zu weiteren Schleifen von Initiative und Empfang und damit zu einer neuen Ja-Serie führen.*

Es ist eine Sache des Gespürs, wann diese Gesprächsphase in die nächste übergeleitet werden kann. Sie sollte lang genug sein, um in einen guten Kontakt zu kommen und dem Klienten ausreichend Gelegenheit zu geben, seine augenblickliche Situation zu schildern. Er sollte sich sicher und angenommen fühlen.

Sie sollte auch nicht zu kurz sein, sonst fühlt sich der Klient zu schnell der „Leistungsanforderung“, ausgesetzt, die die nächste Phase darstellt. Sie bedeutet für ihn das Verlassen der gewohnten Denkmuster und die Hinwendung zu einer neuen Sichtweise. Wie aus der Bindungsforschung bekannt ist, ist Leistung erst dann möglich ist, wenn die emotionale Sicherheit gegeben ist.<sup>11</sup>

## Schritt 2

**Impulsfrage:** *„Ich habe jetzt viel von Ihnen gehört und ich glaube, Sie haben auch eine Vorstellung davon, wie es sein könnte, wenn alles so ist, wie Sie es sich wünschen. Wie wäre es denn, wenn .... Wie würden Sie das beschreiben?“*

2. Schritt	Perspektive des Klienten		Perspektive des VHTers	
Was ist Ihr Ziel? Wie sieht ihr Wunschbild aus?	<i>Aktivität</i>	Wechsel der Perspektive, Wunschbild beschreiben	<i>Intention</i>	Erarbeiten des Wunschbildes,  Beschreibung der Zielsituation so konkret wie möglich
	<i>Wirkung</i>	Konstruktive Wende, Entlastung, Aktivierung	<i>Methode</i>	ggfs. Wunderfrage, Empfangen, Positive Sprache, Annäherungsziel, Somatische Marker , Ankern des Wunschbildes

## Erläuterungen

Aus der **Perspektive des Klienten** findet jetzt der Wechsel der Sichtweise statt. Weg vom Problem, hin zum Ziel. Es ist die „konstruktive Wende“, die weiter entlastet und gleichzeitig aktiviert. Das wird

---

<sup>11</sup> Grossmann, Karin und Klaus E.: „*Bindungen – das Gefüge psychischer Sicherheit*“, Stuttgart 2012, S. 287.

auch an seiner Mimik, Gestik, Tonfall und Körperhaltung deutlich. Sie werden lebendiger, der Körper strafft sich.

Die **Intention** des VHTers ist hier, das Ziel so konkret zu erarbeiten, dass es mit Videobildern abbildbar wird (auf jeden Fall, wenn mit Feed Forward gearbeitet wird).

Neben der Impulsfrage ist seine **Methode** hier, die Ideen des Klienten freundlich zu empfangen und im Austausch mit ihm ein immer klareres Bild der Zielsituation zu entwerfen. Hier ist die Übersetzung der Klientenäußerungen in **positive Sprache** unabdingbar, denn „was nicht ist, kann man nicht sehen“.

*Beispiel:*

*Frau Meier sagt: „Dann wäre es so, dass die Kinder sich nicht mehr streiten“, der VHTer übersetzt: „Dann würden Ihre Kinder sich vertragen und fröhlich miteinander spielen“.*

Das Wunschbild soll das Ziel des Klienten abbilden, auf das er hinarbeiten möchte. Mit positiver Sprache sorgt der VHTer dafür, dass es als Annäherungsziel (Hin - Zu) und nicht als Vermeidungsziel (Weg – Von) formuliert wird. Damit wären bereits zwei Kriterien erfüllt.

Der VHTer kann hier auch die „Wunderfrage“ nach DE SHAZER<sup>12</sup> stellen. Er bringt damit eine spielerische und phantasievolle Komponente in das Gespräch ein. Das Wunschbild würde dann zum „Wunderbild“<sup>13</sup>. Es ist eine Sache der Atmosphäre und der Einschätzung des VHTers, wie er diese Phase gestalten möchte. Wesentlich ist, dass der Klient erreicht wird, motiviert einsteigt und sein Zukunftsbild engagiert gestaltet.

### **Positive Sprache – Der Schalter zwischen Annäherungsziel und Vermeidungsziel**

Abgesehen von den pragmatischen Gründen in Hinblick auf die Auswahl der zukünftigen Bilder, hat die positive Sprache für die ziel- und lösungsorientierte Arbeit eine wesentliche Funktion.

In einem Annäherungsziel ist der Zustand, der erreicht werden soll, bereits bildhaft vorhanden. In einem Vermeidungsziel ist der Zustand, der **nicht** erreicht werden soll, mental abgebildet und entfaltet seine Wirkung sowohl auf emotionaler, kognitiver und auf der Verhaltensebene. Es wird – neurowissenschaftlich gesehen – das neuronale Netz der ungewünschten Situation aktiviert, anstatt das der gewünschten<sup>14</sup>. Deshalb passiert es so oft, dass Ereignisse, die vermieden werden sollen hervorgerufen werden.

*Beispiel:*

*Wenn eine Mutter sagt, dass sich ihre Kinder nicht streiten sollen, hat sie das Bild vom Streit vor Augen und nimmt folglich die Streitsituation öfter und intensiver wahr als üblich. Damit verstärkt sich ihr Unbehagen und sie hat den Eindruck, dass „es schlimmer geworden“ sei. Um diese Situation zu verändern, muss sie erst ein Vorstellungsbild von ihren friedlich spielenden Kindern entwickeln. Damit ist ihre Wahrnehmung anders fokussiert und sie sieht neue Möglichkeiten.*

Der „Schalter“ zwischen einem Vermeidungsziel und einem Annäherungsziel ist die Sprache. Mit ihr können die inneren Vorstellungsbilder geschaffen werden, die den Klienten zu seinem Ziel führen. Dies bedarf einer gewissen Übung, sowohl beim Klienten als auch beim VHTer. Jeder Sachverhalt lässt sich positiv ausdrücken, wenn man einerseits berücksichtigt, dass „jedes Ding zwei Seiten“ hat und dass - wenn es um die Beschreibung von Verhalten geht - immer positive Bedürfnisse<sup>15</sup> im Spiel sind.

*Wenn eine Mutter sagt: „Meine Kinder sollen mich nicht immer nerven, ich krieg‘ regelmäßig die Krise, wenn es drunter und drüber geht“ heißt das z.B. in der positiven Übersetzung „Ich hätte gerne*

---

<sup>12</sup> De Shazer, Steve, Dolan, Yvonne: „Mehr als ein Wunder“, Heidelberg 2008, S. 70 ff.

<sup>13</sup> De Shazer ebda.

<sup>14</sup> Krause, Frank, Storch, Maja: „Selbstmanagement - ressourcenorientiert“ Bern 2010 S.99

<sup>15</sup> Über die Rolle der Grundbedürfnisse als Antrieb von Verhalten s. S... (PLL) in diesem Kursbuch

*ab und zu mal eine Weile meine Ruhe (>>>Bedürfnis) und da wäre es schön, wenn die Kinder friedlich spielen würden“(>>>> die Kehrseite von „nerven“).*

Der VHTer kann diese Übersetzung in seine Empfangsbestätigung einbauen und damit das innere Vorstellungsbild des Klienten verändern.

*Beispiel:*

*„Ja, es sicher nicht angenehm für Sie, wenn eine solche Unruhe herrscht. Sie hätten gerne ab und zu mal Ihre Ruhe und da wäre es schön, wenn die Kinder friedlich spielen würden.“*

Wenn das gewünschte Vorstellungsbild geschaffen wurde, muss noch ein weiteres Kriterium erfüllt werden, bevor es zum nächsten Schritt geht: Die Motivation zur Veränderung. Sie ist dann am höchsten, wenn auch die inneren Körpersignale für den Klienten „stimmen“.

Vorstellungsbilder erzeugen Signale im Körper. Der Neurowissenschaftler DAMASIO<sup>16</sup> schuf dazu den Begriff der „somatischen Marker“. Positive Vorstellungen rufen im limbischen System des Gehirns die Ausschüttung von Botenstoffen hervor, die zu Wohlgefühl und Motivation führen (Serotonin und Dopamin). Dies zeigt sich – in individueller Ausprägung – auf der Körperebene. Manche Menschen fühlen beispielsweise eine Entspannung in der Bauchgegend, eine Weitung im Schultergürtel, oder ein angenehmes Kribbeln in den Händen oder im Gesicht.

Da die Wirksamkeit der späteren Videosequenzen massiv erhöht wird, wenn das Ziel an „oberster Stelle auf der Prioritätenliste des Klienten steht“<sup>17</sup>, kann es mit der Überprüfung der somatischen Marker optimiert werden. KRAUSE und STORCH<sup>18</sup> schlagen dazu eine Skalierung vor, die davon ausgeht, dass es sowohl eine Skala für die positiven somatischen Marker als auch eine für die negativen gibt. Wenn die sog. „Affektbilanz“ so ausfällt, dass auf der Negativskala eine 0 **gefühl**t wird, und auf der Positivskala mindesten eine 70 von 100, kann davon ausgegangen werden, dass das Ziel vom Klienten als motiviert erreichbar gefühlt wird.

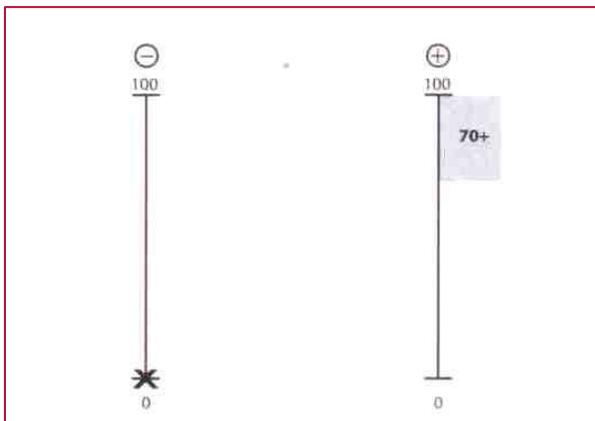


Abb. 1 Affektbilanz nach KRAUSE/STORCH

Der VHTer kann an dieser Stelle den Klienten bitten, sich das Wunschbild noch einmal intensiv vorzustellen und auf seine Körpersignale zu achten. Wenn das Bild noch nicht ganz stimmig ist, wird sich noch keine 0 auf der Negativskala einstellen. Dann muss das Zielbild noch einmal korrigiert werden. Vielleicht gehört noch jemand zu den handelnden Personen, der nicht bedacht wurde oder der Klient hat, durch die intensive Beschäftigung mit dem Positiven, weitergehende Wünsche entwickelt. Dieser Vorgang kann solange in Feed Back-Schleifen wiederholt werden, bis sich beim

<sup>16</sup> Damasio, A., zitiert nach Krause/Storch a.a.O. S.99

<sup>17</sup> Dowrick, P. zitiert nach Wels, Paul: „Helfen mit beelden“. Houten/Diegem (NL) 2001. S.41

<sup>18</sup> Krause/ Storch a.a.O. S. 48 ff.

Klienten alle Signale der „Guten Gestalt“<sup>19</sup> finden: Lachen, Strahlen, sich entspannt zurücklehnen, JA sagen, Ideen entwickeln. Eine Überprüfung der „somatischen Marker“ wird dann auf der Positivskala mindestens eine 70, eher eine 90-100 ergeben, während die Negativskala mit 0 gefühlt wird. Damit ist das Ziel- bzw. Wunschbild auch emotional gut geankert. Es kann zum nächsten Schritt übergegangen werden.

### Schritt 3

**Impulsfrage:** „Ich war vorhin beeindruckt, wieviel Sie bereits unternommen haben, um dieses Ziel zu erreichen – können Sie sich vorstellen, noch einen weiteren Versuch zu machen?“ (Fakultativ zusätzlich: „Viele Eltern haben bereits mit der Methode des VHT Erfolg gehabt.“)

3. Schritt	Perspektive des Klienten		Perspektive des VHTers	
Sie haben bereits viel getan, um ihr Ziel zu erreichen, können Sie sich vorstellen, noch einen weiteren Versuch zu machen?	<i>Aktivität</i>	Zuhören, Zustimmung, Beschreiben des bisherigen Lösungsweges	<i>Intention</i>	Empfangsbestätigung und Wertschätzung für die bisherigen Lösungswege, Klient akzeptiert die Möglichkeit, <b>selbst</b> das Ziel zu erreichen
	<i>Wirkung</i>	Motivation, Neugier, Hoffnung (ich kann <b>noch</b> etwas tun!)	<i>Methode</i>	Benennen, Würdigen, Aktivierende Fragen, Komplimente, Erweiterung der Perspektive

### Erläuterungen

Aus der **Perspektive des Klienten** geht es hier um das Akzeptieren der Sicht, dass alles, was er vorher getan hat, Versuche waren, die Lösung zu erreichen bzw. das Wunschbild mit Leben zu füllen. Er bekommt Wertschätzung für seine Bemühungen und kann sich alles noch einmal unter diesem Gesichtspunkt vergegenwärtigen. Es war kein Versagen, sondern es waren viele Versuche, die noch nicht von Erfolg gekrönt wurden. Hier kann er von ihnen erzählen und vom VHTer dafür Wertschätzung bekommen. Damit geht auch selbstverständlich einher, dass der nächste Versuch – diesmal mit Hilfe des VHT- vom gleichen aktiven Handeln getragen wird wie die vorherigen. Diesmal vielleicht begleitet von angenehmeren Gefühlen. Das ruft Hoffnung, Neugier und Motivation hervor: „**Ich** kann **noch** etwas tun, es gibt noch einen Weg“

**Intention des VHTers** ist es hier, die bisherigen Versuche des Klienten zu würdigen und das Bewusstsein dafür zu fördern, dass die eigene Aktivität zum Erfolg führen kann.

**Methodisch** geht es hier um Empfangsbestätigung und Wertschätzung mit Komplimenten und dem wohlwollenden Benennen von Gefühlen und Bedürfnissen. Mit aktivierenden Fragen kann er den

<sup>19</sup> Zur „Guten Gestalt“ s. Wertheimer, Koffka, In: Arnold, Eysenck, Meili: Lexikon der Psychologie Bd. 3, Augsburg 1997 S. und den Beitrag zu „Feed Forward“ auf S.....

Horizont noch erweitern.

„Das war aber eine tolle Leistung – wie haben Sie **das** denn hinbekommen?“

Mit diesem Schritt wird die Handlungswirksamkeit des Ziels installiert. Es kann mit der eigenen Aktivität erreicht werden, was dem Klienten hier bewusst wird.

Als weiteres Kriterium gilt, dass das Ziel weitgehend unabhängig von anderen Personen erreichbar sein muss, weil man keine Ziele für andere verfolgen kann. Nun ist es im Erziehungskontext schwierig, als verantwortlicher Erwachsener den in der Natur der Sache liegenden Einfluss auf die Kinder und deren Persönlichkeit auszuschalten. Das Erreichen des Ziels ist auch vom Verhalten der Kinder abhängig. Sieht man jedoch die Elternrolle in der Verantwortung für die Kinder, sind diese auch immer eine abhängige Variable. Obwohl Erziehung auf der Basis des verstehenden Dialogs stattfindet, sind die Eltern in der Verantwortung für die Gestaltung der Erziehungssituation. Eltern können daher viel tun, um die gewünschte Situation herzustellen.

#### Schritt 4

**Impulsfrage:** „Wir sind schon sehr weit gekommen – Lassen Sie uns noch einmal zusammenfassen und Ihr Hilfefrage formulieren. Sie beginnt mit: „Was kann ich dafür tun, dass ...“

4. Schritt	Perspektive des Klienten		Perspektive des VHTers	
Lassen Sie uns zusammenfassen und die Hilfefrage formulieren. Sie beginnt mit: „Was kann ich dafür tun, dass ...“	<i>Aktivität</i>	Kooperativ das Ziel formulieren, Formulierung aufschreiben	<i>Intention</i>	Klarheit und Einigkeit über die Hilfefrage, u.a. als Grundlage für die Bildauswahl
	<i>Wirkung</i>	Klarheit, Überschaubarkeit, Eigenverantwortung	<i>Methode</i>	Unterstützung bei konkreter und positiver Formulierung

#### Erläuterungen

Aus der **Sicht des Klienten** entstehen hier Klarheit und Überschaubarkeit für die zukünftige Arbeit. Die Hilfefrage wird im gemeinsamen Austausch formuliert. Der größte Teil der Aktivität liegt beim Klienten, dafür bekommt er den Satzanfang geboten.

Der **VHTer** sorgt mit unterstützender Empfangsbestätigung, positiver Sprache, Spiegelung und ggfs. Formulierungsvorschlägen dafür, dass das Ergebnis für beide Seiten eine erfolgsversprechende Handlungsbasis darstellt.

Die abschließend formulierte Hilfefrage wird **vom Klienten** auf eine Moderationskarte geschrieben, er wird gebeten, sie zu jeder Aufnahme und Rückschau dabei zu haben.

## Schritt 5

**Impuls:** „Jetzt wollen Sie bestimmt wissen, wie der Weg aussieht, den ich Ihnen vorschlagen kann – Ich bin ja VHTer und ich arbeite so....“

5. Schritt	Perspektive des Klienten		Perspektive des VHTers	
Vorstellen des VHT	<i>Aktivität</i>	Zuhören, Nachfrage, Sich informieren	<i>Intention</i>	Entscheidung und Kontrakt vorbereiten, Aktivierung
	<i>Wirkung</i>	Klarere Vorstellungen über die gemeinsame Arbeit und den Lösungsweg	<i>Methode</i>	Vorstellen des VHT, ggfs. mit einem Videofilm

### Erläuterungen

**Der Klient** wird jetzt über das VHT informiert und kann seine Fragen stellen, bis er sich eine ausreichende Vorstellung machen kann.

**Der VHTer informiert** anschaulich über die Methode, ggf. mit Bildern. Er geht auf die Fragen und Bedenken des Klienten ein. Er gibt Auskünfte über Datenschutz und den Verbleib der Aufnahmen bzw. wer sie zu sehen bekommt.

## Schritt 6

**Impulsfrage:** „Ich habe jetzt viel erzählt und Sie haben sehr intensiv nachgefragt. Ich gehe davon aus, dass Sie einiges über die Art und Weise des Vorgehens erfahren haben – Können Sie sich vorstellen, so mit mir an der Erreichung Ihres Ziels zu arbeiten? Denken Sie ruhig noch einen Moment nach.“

6. Schritt	Perspektive des Klienten		Perspektive des VHTers	
Kontrakt schließen	<i>Aktivität</i>	Abwägen und entscheiden	<i>Intention</i>	Kontrakt, Eigenverantwortung des Klienten
	<i>Wirkung</i>	Entspannung, Neugier, Motivation	<i>Methode</i>	Klare positive Formulierungen

### Erläuterungen

**Der Klient** hat noch einmal Gelegenheit, über den Schritt nachzudenken und sich auf der Basis aller Informationen zu entscheiden. Wenn er einverstanden ist, kann eine Vereinbarung getroffen werden.

**Der VHTer** achtet auf die Körpersignale des Klienten und schlägt die gemeinsame Vereinbarung vor, sobald er zustimmende Signale wahrnimmt.

Danach wird die erste Aufnahmesituation besprochen. Ggfs. werden an dieser Stelle auch noch ein paar motivierende „Probeaufnahmen“ gemacht, die den Beteiligten die Scheu vor der Kamera nehmen.

Aus dem Videomaterial der ersten Aufnahme kann das **sog. Feed-Forward-Band**<sup>20</sup> zusammengestellt werden, das die Zielsituation abbildet und immer wieder zur Überprüfung der Fortschritte herangezogen werden kann.

### 3. Einige Tipps aus der Praxis

**1.** Beim Gebrauch der positiven Sprache und in der JA-Serie schleicht sich manchmal ein „aber“ ein. Versuchen Sie es doch einmal mit „und“! Damit wird das Gleichgewicht der verschiedenen Aussagen gewahrt. *Beispiel: „Das haben Sie sehr schön gesagt, **aber** es trifft noch nicht ganz den Kern der Situation“. Hier wird der erste Teil des Satzes durch das „aber“ entwertet und der negative zweite Teil „gilt“. Wenn es heißt: „Das haben Sie sehr schön gesagt **und** es trifft noch nicht ganz den Kern ...“ betont das die gleichzeitige Gültigkeit und den gleichen Wert der Aussagen.*

**2.** Wenn zustimmend bzw. wohlwollend benannt wird, geschieht das immer in Form von **Aussagen**<sup>21</sup>. Manche VHTer haben Hemmungen, diese einfach so stehen zu lassen und befürchten, dass Sie etwas in den Klienten hinein interpretieren. Manchmal lösen Sie das, indem sie im Tonfall ein Fragezeichen dahinter setzen und somit aus dem Benennen doch eine **Frage** machen. Oder sie setzen ein „Kann das sein?“ dahinter.

Damit wird die Wirkung des Benennens geschmälert. Die Kraft dieses Basiskommunikationselements liegt in der Einfühlung und dem Signal des Verstehens. Außerdem hat der Klient jederzeit die Möglichkeit, „Nein“ zu sagen, wenn die Einfühlung für ihn nicht stimmig ist. Meistens sagt er gleich im Anschluss, wie es für ihn besser passt.

**3. Ein** Missverständnis taucht immer wieder auf: Wenn die Frage heißt „Was kann ich dafür tun, dass ...“, geht es um die Ausformulierung, nicht darum, diese Frage zu beantworten. Mancher Klient schaut verwirrt und wendet ein „das weiß **ich** doch nicht, dafür sind **Sie** doch hier“. Hier hat es sich bewährt, der Hilfefrage einen anderen Namen zu geben, z.B. „roter Faden“, „Slogan“ oder „Motto“ .

**4.** Der vorliegende Leitfaden zur Erarbeitung der Hilfefrage erscheint auf den ersten Blick ungeheuer aufwendig und zeitraubend. Manche Ausbildungssupervisanden haben den Eindruck, eine hochanspruchsvolle Aufgabe vor sich zu haben. Dies ist einerseits auch der Fall, wenn alle konzeptionellen (Hinter-)Gedanken betrachtet werden. In der praktischen Ausführung ist sie jedoch einfach zu bewältigen. Wenn der VHTer das System verstanden und verinnerlicht hat, kann er diese Schritte in der Sprache des Klienten relativ schnell bearbeiten. Wichtig ist, dass er weiß, was er tut, was er mit welcher Intervention beabsichtigt und welche Form das Ergebnis haben soll. Die Einbettung des gesamten Prozesses in die Basiskommunikation des VHTers entfaltet darüber hinaus ihre klärende und motivierende Wirkung auf beiden Seiten.

---

<sup>20</sup> S. dazu den Artikel über „Feed Forward“ in diesem Kursbuch

<sup>21</sup> Zur Funktion des Benennens s. Daniel Stern: „Tagebuch eines Babys“, München 1991, S. 11

#### 4. Transskript der Erarbeitung einer Hilfefrage

**Klientin Frau H./Video-Home-Trainerin Frau G.**

(VHTerin *kursiv*, Klientin normal dargestellt)

##### **Erster Schritt**

*„Frau H., ich habe von Ihnen gehört, dass Sie das VHT haben wollten und ich würde jetzt gerne mal mit Ihnen überlegen, woran wir arbeiten sollen. Was bedrückt Sie denn so?“*

„Oh je“

*„Oh je!“*

„Da könnten wir ja – ganz viel machen. Sie kennen ja meine Zwei! Die sind ja sowas von schlimm! Die Schule kommt, der Lehrer kommt, die Nachbarn kommen, und oben die Nachbarin, die ist ja sowas von unmöglich! Also, die Kinder... mir geht's ja auch auf den Geist. Eigentlich hören sie ja bei mir.“

*„Aber die Anderen“ Die anderen, die kommen immer und beschweren sich“*

„Ja, ja, ja!“ und sie sind ja nervig, Sie kriegen's ja auch mit. Die können nichts liegen lassen“

*„Gehen überall dran“*

„Ja, es ist wirklich schlimm, wirklich schlimm!“

*„Und Sie haben da auch richtig so ... auf der einen Seite höre ich daraus: Eigentlich hören sie ja auf mich, sind es ganz liebe Kinder, aber andererseits sind sie auch ganz schön nervig. Gehen überall dran und so“*

„Ja! ja“

*„Machen auch viel kaputt“*

„Ja! Ja, ja, ja, ja. Und blamieren mich immer. Die blamieren mich, da stehen sie auf dem Balkon und schmeißen Eier raus, und dann die Nachbarn sagen natürlich, ich war's.“

*„Ja, die Nachbarn sagen, die Mutter muss aufpassen. Und Sie tun doch schon so viel“*

„Ja! Was soll ich denn noch machen, die wissen's alle nicht. Die Schule kommt ja auch nicht zurecht. Ich soll dann kommen, die wollten mich fragen, die Fachleute, und dann sagen sie mir, sie wissen wie es geht!“

*„Ja, ja, auf der einen Seite haben Sie die Verantwortung und auf der anderen Seite sagen die, sie wissen, wie Sie es besser machen können“*

„Ja! Nur wenn die anderen dabei sind – also im Laden ist es ganz unmöglich, ganz unmöglich, da gehen die überall dran und jeder gibt seine Bemerkungen ab, fürchterlich!“ Wirklich fürchterlich!

*„Ja, ja, das ist für Sie der Horror! Da rein zu gehen, mit den Kindern einkaufen, wenn die überall drangehen.“*

„Ja, Ja! Und wenn ich dann rumschreie, dann bin ich's auch wieder. Ich kann machen, was ich will! Wenn ich nichts sage, dann sagen die Leute „guckt Euch die an!“ und wenn ich rumschreie, dann sagen sie „die schreit ja nur mit ihren Kindern!“ Wenn mir dann die Hand ausrutscht ...“

*„Sie können es niemandem recht machen und keiner hat Verständnis dafür, dass Sie sich so anstrengen, um das irgendwie hinzukriegen“*

„Ja, klar! Die sollen erst mal selbst so ein Kind haben!“

*„Und dann gleich 2 von der Sorte!“*

„Genau!“

*„Also, ich höre so, Sie haben sehr viel ... Sie strengen sich auch sehr an, es ist sehr anstrengend mit diesen zwei Kindern ...“*

„Ich hab ja keine andere Wahl!“

„Ja, genau! Und Sie möchten, dass es den Kindern gut geht und Sie möchten auch nicht den Stress mit den Nachbarn haben und in den Geschäften.“

„Mmh (nickt), ja, ja! Das wär toll!“

„Das wär toll! Ja?“

Nickt, beide lachen

## **Zweiter Schritt**

„Ja, das heißt ja, Sie haben so eine Idee, wie es sein könnte.“

(guckt nachdenklich)

„Wir können ja mal gucken: Wie sieht's denn aus, wenn Sie sagen würden: Ach ja, jetzt ist es so, wie ich es mir wünsche.“

„Na. Dann täten die sich mal beschäftigen“

„Aha“

„Würden nicht mehr an alles drangehen, ich hätte die Beschwerden mit den Nachbarn nicht, ich könnte mit ihnen weggehen, und ...“

„Also, die Kinder sollen sich beschäftigen.“

„Mmh“ (nickt)

„Alleine und sich mal was selber suchen, ohne immer von Ihnen zu hören, was sie tun sollen.“

„Und dann doch nicht hören ...“

„JA, JA, das ist so das eine und andere ist, dass Sie mal mit ihnen weggehen können..“

„Mmh“ (nickt)

„Damit Sie ... und dann ohne, dass sie auffallen ...“

„Genau, auffallen tun wir immer, das ist nicht schwer ...“

„Ja, so ganz normal, sich einordnen, die Kinder mit anderen spielen und Sie sich auch mal mit einer anderen Mutter unterhalten können, ohne dass Sie immer das große Ohr haben müssen, ob was passiert.“

„Ja, das große Ohr brauche ich gar nicht, es passiert immer was, es kracht ...“

(beide lachen)

„Darauf brauchen Sie gar nicht zu achten. ..“

„JA! JA!“

„Ja, also ich habe jetzt gehört, Sie möchten gerne, dass sie sich selbst beschäftigen, die Kinder, und dass sie mit ihnen mal weggehen können, ohne, dass Sie Stress haben.“

„Ja, mmh, (nickt heftig), das wäre ganz ...“

„... so ganz ruhig und entspannt mit den Kindern weggehen“.

„JA, JA ...“

„... und beim Einkaufen ruhig und entspannt sein können und sie nirgendwo drangehen ...“

„Wenn sie dann nichts kaputt machen, dann ging's uns gut!“

„Ja, wenn sie alles heile lassen, alles an seinem Platz lassen, dann ginge es Ihnen gut!“

„JA, JA!“ (nickt)

## **Dritter und vierter Schritt**

„Wunderbar! Jetzt ist es so, ich habe gehört, Sie haben ganz viel schön getan dafür, können Sie sich vorstellen, dass Sie auch hierfür was tun könnten?“

(Hilflose Geste)

„Mit meiner Hilfe...“

„Mit Ihrer Hilfe ... wenn Sie mir sagen, was ich tun kann, schon! Aber sonst: Ich habe schon so viel ausprobiert“

„JA, genau!“

„Die Psychologen wissen’s ja immer, und das Jugendamt, die sagen mir schon immer, was ich tun soll, die Lehrer auch, also eigentlich alle ...aber es hat ja nicht funktioniert bisher!“

„JA“

„Die Erziehungsberatung ja auch und die Psychiatrie ....“

### **Fünfter Schritt**

„Ja, also es ist ja so, dass... die anderen Fachkräfte haben das immer über Worte gemacht, die haben Ihnen immer etwas erzählt, was Sie machen können.“

„Mmh ..“ (nickt)

„Sicherlich gut gemeint, aber es war für Sie immer schwierig, das dann zu Hause umzusetzen“.

„???“

„... zu Hause das zu machen, was sie Ihnen sagen. Das kann ich mir gut vorstellen. Und was wir machen, ist dass .... Ich zeige Sie im Kontakt mit Ihren Kindern, weil ich Sie aufnehme.“

„Mich wollen Sie aufnehmen!! (macht eine wegwerfende Geste, will fast aufstehen)“

„Sie mit den Kindern! Sie mit den Kindern! Und wissen Sie was? Ich zeige Ihnen das, was gut gegangen ist!“

„Das , was gut gegangen ist ...“

„Ja, das was gut gegangen ist!“

„Mmh“ (schaut nachdenklich)

„Und ich zeige Ihnen auch, was Sie dafür getan haben, dass es gut gegangen ist.“

„Mmh. Kommen Sie dann auch immer, wenn es gut geht, weil das ist ja nicht so oft bei mir.“

„JA, wir suchen uns die Situationen aus, in denen Sie das Gefühl haben: Da geht es uns noch am ehesten gut!“

„Mmh“

„Was sind denn das für Situationen? Wann geht es denn gut mit Ihren Kindern?“

„Ooch, wenn wir Pokémon im Fernsehen gucken“

„Ja,mmh, machen Sie auch noch so was anderes, spielen Sie mal miteinander ...“

„Ja, aber das gibt immer Krach! Immer, immer ... Malen können sie noch ganz gut!“

„Ja!“

„Da schicke ich sie dann auch ins Zimmer, dass ich dann meine Ruhe habe.“

„Ja, können Sie sich vorstellen, dass Sie mal zusammen was malen?“

„Ich kann ja nicht gut malen, die Kinder können gut malen ...“

„Ja? Dann gucken Sie doch einfach zu, was die Kinder malen ...“

(nickt)“ Ja, das kann ich mir gut vorstellen!“

„Das können Sie sich gut vorstellen! Ja , das wäre so eine Situation, wo ich glaube, dass wir ganz gute Momente herausfinden können...“

„Mmh ...“

„Ja?“

(nickt)

„... und die würde ich Ihnen zeigen und dann gucken Sie, was Sie gemacht haben, damit das doch so gut gegangen ist.“

„Mmh ...“

*„Ja, weil Sie tun ja schon ganz viel!“*

*„Jaha ...“*

*„... und jetzt brauchen Sie vielleicht noch mal ein paar Bilder von sich, wo sie es auch nochmal so machen, dass es gut geht, und dann ... wissen Sie wie es geht. Auch brauche Ihnen das gar nicht zu erzählen! .... Sie gucken so? ....“*

*„Ich bin noch ein bisschen skeptisch ...“*

*„Ja, glaube ich, ja ...“*

*„Es wär schon schön, wenn's so funktioniert ...“*

### **Sechster Schritt**

*„Ja, das wär schon schön, nicht wahr? Ja, das heißt, wir können daran arbeiten, wir gucken, wo es Ihnen gelingt, dass die Kinder sich gut beschäftigen, allein beschäftigen, wir gucken, was Sie dafür getan haben, und wie das in anderen Situationen auch funktioniert.“*

*„Mmh“ (nickt)*

*„Ja? Und wir gehen im nächsten Schritt dann mal raus. Dann filme ich Sie mal im Laden oder so...“*

*„Ooh!“*

*„Ooh! Ja, wenn's gut geht! Wenn's zu Hause schon mal gutgeht ...“*

*„Aber jetzt noch nicht!“*

*„Nein, jetzt noch nicht. Und dann gucken wir an dem Punkt nochmal, wie es ist, nach draußen zu gehen!“*

*(nickt)*

*„Ja? Können Sie sich das vorstellen?“*

*„Ja, passt schon. Mit dem draußen noch nicht, aber das lassen wir ja noch!“*

*„Das lassen wir noch! Alles zu seiner Zeit, ja? Aber wenn Sie sich das wünschen, dass es draußen gut funktioniert, dann müssen wir es natürlich auch mal draußen ausprobieren! Ja?“*

*„Mmh ... gut!“*

*„Okay?“*

*(nickt)*

*„Gut, dann fangen wir an! Mit der Arbeit! Sie sind einverstanden.“*

*„Ja“ (nickt)*

*„Und ich freue mich auf die Arbeit!“*

*„Ja, ich bin auch gespannt!“*

*„Okay? Gut!“*

### **Anmerkungen**

Aus dieser Szene wird deutlich, dass die Erarbeitung der Hilfefrage ein lebendiger Prozess ist, der nicht immer präzise nach dem Leitfaden ablaufen muss. Ich habe der Versuchung widerstanden, Elemente hinein zu „schummeln“, damit das Ganze zu meinen vorherigen Ausführungen passt. Ich habe auch die Sprache mit ihren natürlichen „Schleifen“ so gelassen, wie sie auf dem Band zu hören war. Sie zeigt auch, welche Herausforderung die Konzentration auf eine positive Sprache und der Umgang mit „und“ statt „aber“ darstellt. Die VHTerin musste für sich und die Klientin öfter umformulieren.

In diesem VHT-Fall wurde übrigens in der nächsten Sitzung die Formulierung der Hilfefrage („Was kann ich dafür tun, dass...“) noch nachgeholt.

Das Thema „Somatische Marker“ war zum Zeitpunkt dieses VHT-Prozesses noch nicht aktuell.

## 5. Zusammenfassung

Eine sorgfältig erarbeitete und formulierte Hilfefrage beginnt immer mit dem Satz: „Was kann ich dafür tun, dass ...“. Sie beschreibt konkret und mit positiven Worten die gewünschte Situation, die der Klient in der Verantwortung seiner Rolle bzw. unabhängig von anderen Personen erreichen will. Sie liegt damit zu 100% in seiner Kontrolle und steht an „oberster Stelle auf seiner Prioritätenliste“. Zusätzlich zeichnet sie den aktiven Weg des Klienten vor. Der VHTer ist in der Rolle des Begleiters, der seine Fachkompetenz dafür einsetzt, neue Lösungen zu ermöglichen.

Diese Hilfefrage kann der VHTer in Basiskommunikation „übersetzen“. Entlang der Frage „Welche BK-Elemente müsste der Klient einsetzen, um sein Ziel zu erreichen?“ kann er jetzt eine Lernroute entwerfen, die sich auf vorhandene Muster und Elemente stützt und die noch zu entwickelnden Elemente antizipiert.

Daraus wird nach der ersten Videoaufnahme der Feed Forward-Zuschnitt für die erste Rückschau hergestellt, der das Wunschbild in allen Einzelheiten zeigt und immer wieder mit neuen Kompetenzen ergänzt werden kann.

Auf die Hilfefrage wird bei jeder Rückschau am Anfang und zum Schluss zurückgegriffen. Sie bildet den Fokus für die Arbeit an den Bildern und die Überprüfung, welche Antworten gewonnen wurden.

### Abkürzungen:

BK = Basiskommunikation  
PLL = Positives Lenken und Leiten  
VHT = Video-Home-Training®  
VHTer = Video-Home-Trainer

### Literatur:

*Arnold, Eysenck, Meili*, „Lexikon der Psychologie Bd. 3“ Augsburg 1997  
*De Shazer, Steve, Dolan, Yvonne*: „Mehr als ein Wunder“, Heidelberg 2008  
*Krause, Frank, Storch, Maja*: „Selbstmanagement - ressourcenorientiert“ Bern 2010  
*Rappoport, J.* „Studies in empowerment“. In: *Prevention in Human Services*, 3, 1-7, 1984  
*Stern, D.*: „Tagebuch eines Babys“, München 1991

***Dieser Artikel wurde in Goltsche (Hg) „Kursbuch Video-Home-Training -Interaktion im Blick“, Miesbach 2016, veröffentlicht. ISBN 978-3-00-052141-6***



### Die Autorin:

**Dipl. Päd. Hannelore Gens,**

Video-Home-Trainerin, ausgebildet bei den Begründern der Methode in den Niederlanden, Ausbilderin, Masterclass-Ausbilderin / Lehrsupervisorin bei SPIN-DGVB e.V., Methodenentwicklerin und Autorin

**Kontakt:** [vht@hannelore-gens.de](mailto:vht@hannelore-gens.de), [www.hannelore-gens.de](http://www.hannelore-gens.de)