

Inhalt

Vorbemerkungen des (Reihen-) Herausgebers	17
Vorwort	19
Kapitel 1	25
Vom Problem-Lösen zum Lösungen-Finden	
Helfen als Problem-Lösen	30
<i>Phasen des Problem-Lösens</i>	30
<i>Eine Einschränkung: Die Bedeutung der Vertrauensbildung</i>	31
<i>Das medizinische Modell</i>	31
<i>Problem-Lösen: Das Paradigma der helfenden Berufe</i>	32
Gemeinsamkeit 1: Problem-lösende Struktur	33
Gemeinsamkeit 2: Vertrauen auf wissenschaftliche Expertise	34
Helfen als Lösungen-Finden	34
<i>Das Problem-Lösen-Paradigma: Besorgnisse</i>	35
KlientInnen-Probleme sind keine „Puzzles“	35
Fokus auf Empowerment und Stärken der KlientInnen	36
<i>Geschichte des Lösungen-Findens</i>	38
Kapitel 2	41
Lösungen-Finden	
Die Grundlagen	
Ein zweites Interview mit Rose	41
Das Interview so gestalten, dass Lösungen-Finden stattfinden kann	44
Phasen des Lösungen-Findens	46
<i>Beschreibung des Problems</i>	46
<i>Wohlformulierte Ziele entwickeln</i>	46
<i>(Unter-)Suchen nach Ausnahmen</i>	47
<i>Rückmeldung am Ende der Sitzung</i>	47
<i>Einschätzung des Fortschritts auf seiten der KlientIn</i>	47
Die KlientIn als ExpertIn	48

Kapitel 3	51
Fertigkeiten des „Nicht-Wissens“	
Grundlegende Fertigkeiten des Interviewens	
<i>Zuhören</i>	52
<i>Fragen formulieren</i>	53
<i>Einzelheiten erfragen</i>	56
<i>Schlüsselworte wiedergeben</i>	58
<i>Offene Fragen</i>	59
<i>Zusammenfassen</i>	61
<i>Paraphrasieren</i>	63
<i>Non-verbales Verhalten der Fachleute</i>	64
<i>Schweigen nutzen</i>	66
<i>Non-verbales Verhalten der KlientInnen beachten</i>	67
<i>Selbstoffenbaren</i>	69
<i>Prozess beachten</i>	70
<i>Komplimentieren</i>	71
<i>Wahrnehmungen der KlientInnen bestätigen</i>	75
<i>Natürliche Empathie</i>	79
<i>Normalisieren</i>	84
<i>Auf die KlientIn fokussieren</i>	86
<i>Möglichkeiten erspüren und bemerken</i>	88
<i>Bedeutungen der KlientIn erforschen</i>	90
<i>Beziehungsfragen</i>	91
<i>Lösungs-Sprache ausweiten</i>	93
Führen: Einen Schritt zurück (treten)	96
Kapitel 4	97
Anfangen: (Be-) Merken, was die KlientInnen wollen	
Die erste Begegnung mit der KlientIn	97
<i>Namen und Smalltalk</i>	97
<i>Die Arbeitsweise verdeutlichen</i>	99
Problembeschreibung	100
<i>Wahrnehmungen der KlientIn erfragen und Sprache der KlientIn respektieren</i>	100
<i>Wie sieht es die KlientIn, wie das Problem die KlientIn beeinflusst?</i>	101
<i>Was hat die KlientIn probiert?</i>	103
<i>Was ist das Wichtigste, woran die KlientIn zuerst arbeiten möchte?</i>	105

Mit KlientInnen an dem arbeiten, was sie wollen	105
<i>Wenn KlientInnen etwas wollen und sich selber als Teil der Lösung sehen</i>	106
<i>Ein Wort der Vorsicht</i>	108
<i>Tipps für Interview</i>	107
<i>Wenn KlientInnen sagen, jemand anders muss sich ändern</i>	108
<i>Tipps für Interview</i>	109
<i>Was, wenn KlientInnen die Einladung zu Lösungssprache ausschlagen?</i>	111
<i>Wenn KlientInnen nicht an Änderung interessiert oder widerspenstig erscheinen</i>	111
<i>„Beth“: Hintergrundinformation</i>	112
<i>Tipps fürs Interview: Respektvoll und neugierig den Wahrnehmungen der KlientIn gegenüber sein</i>	115
<i>Tipps: KlientInnen für ihre Wahrnehmung verantwortlich machen</i>	116
<i>Tipps: Darauf achten, wie die KlientIn gekommen ist</i>	117
<i>Tipps: Zuhören und auf dem aufbauen, was KlientInnen wollen</i>	119
<i>Was, wenn KlientInnen etwas wollen, das nicht gut für sie ist?</i>	122
<i>Was, wenn KlientInnen überhaupt nichts wollen?</i>	123
Kooperation und Motivation der KlientIn beeinflussen	124
Kapitel 5	129
Das, was die KlientIn will, erweitern:	
Die „Wunder-Frage“	
Kennzeichen wohlformulierter Ziele	132
<i>Wichtig für die KlientIn</i>	132
<i>Interaktionale Begriffe</i>	133
<i>Situative Aspekte</i>	134
<i>Anwesenheit von erwünschtem, positiven Verhalten - und nicht Abwesenheit von Problemen</i>	135
<i>Ein erster Schritt und kein Endergebnis</i>	136
<i>Die Rolle der KlientIn</i>	138
<i>Konkrete, verhaltensbezogene, messbare Begriffe</i>	138
<i>Realistische Begriffe</i>	139
<i>Harte Arbeit für die KlientIn</i>	140
<i>Zusammenfassung</i>	141

Die Wunder-Frage	141
<i>Ah Yans „Wunder-Bild“</i>	144
<i>Familie „Williams“</i>	149
<i>Die Kunst, wohlformulierte Ziele zu erarbeiten</i>	163
<i>Nicht zu früh aufhören</i>	164
 Kapitel 6	 165
Ausnahmen erkunden:	
Von Stärken und Erfolgen der KlientIn ausgehen	
Ausnahmen	165
<i>Definition</i>	165
<i>Nach Ausnahmen fragen</i>	166
„Absichtliche“ und „zufällige“ Ausnahmen	167
<i>„Ah Yans“ Ausnahmen</i>	168
<i>Stärken und Erfolge der KlientIn</i>	170
<i>Worte und Bezugsrahmen der KlientIn respektieren</i>	171
Skalierungs-Fragen	171
<i>Änderungen vor der ersten Sitzung skalieren</i>	172
<i>Motivation und Vertrauen skalieren</i>	174
Ausnahmen – Familie Williams	176
Ein Unterschied, der einen Unterschied macht	180
 Kapitel 7	 183
Rückmeldungen für die KundIn formulieren	
Eine Pause nehmen	184
Die Struktur der Rückmeldung	185
<i>Komplimente</i>	186
<i>Die Überleitung</i>	187
<i>Vorschläge</i>	187
Einen Vorschlag wählen	189
<i>Möchte die KlientIn etwas?</i>	189
<i>Bestehen wohlformulierte Ziele?</i>	189
<i>Gibt es Ausnahmen?</i>	190
Rückmeldung für Ah Yan	191
Rückmeldung für die Familie Williams	194

Überblick: Leitlinien	200
Standardbotschaften	201
<i>Wenn KlientInnen kein Problem erkennen und nichts wollen</i>	201
<i>Wenn KlientInnen ein Problem erkennen, aber keine Rolle für sich bei der Lösung</i>	202
Keine Ausnahmen und kein Ziel	202
Ausnahmen, aber keine wohlformulierten Ziele	203
<i>Wenn KlientInnen etwas wollen und sich als Teile einer Lösung sehen</i>	206
Ein klares Wunder-Bild, aber keine Ausnahmen	206
Hohe Motivation, aber keine wohlformulierten Ziele	207
Wohlformulierte Ziele und absichtliche Ausnahmen	210
Andere nützliche Botschaften	211
<i>Der Vorschlag: „dem Drang widerstehen“</i>	211
<i>Widerstreitende Ansichten thematisieren</i>	212
Weitere Sitzungen?	215
Spickzettel, Protokolle und Notizen	216
Kapitel 8	219
Weitere Sitzungen: Fortschritt finden, ausweiten und messen	
Was hat sich verbessert?	220
<i>„H-O-E-R“</i>	223
Ah Yan	223
Mehr desselben	232
Skalieren	232
<i>Fortschritt skalieren</i>	233
<i>Zuversicht skalieren</i>	233
Die nächsten Schritte	234
Abschluss und Ende	239
Die Pause	241
Rückmeldung	242
<i>Komplimente</i>	242
<i>Überleitung</i>	243
<i>Vorschläge</i>	243

Die zweite Sitzung mit der Familie Williams	244
<i>Was hat sich verbessert?</i>	244
<i>Pause</i>	253
<i>Rückmeldung</i>	253
Komplimente	253
Überleitung	256
Vorschlag	256
Rückschläge, Rückfälle und „nichts ist besser“	257
Zusammenfassung	258
Kapitel 9	259
Das Interview mit KlientInnen in unfreiwilligen Situationen: Kinder, Dyaden und KlientInnen, die kommen müssen	259
Den Blick auf Lösungen richten	
Schlüsselideen für das Lösungen-Finden bei unfreiwilligen KlientInnen	263
<i>Von der Annahme ausgehen, dass die KlientIn nichts von Ihnen will</i>	263
<i>Auf Ärger und negative Einstellung reagieren</i>	263
<i>Heraushören, wer und was wichtig ist</i>	265
<i>Beziehungsfragen nutzen, das Umfeld anzusprechen</i>	266
<i>Nicht verhandelbare Forderungen mit einbauen</i>	266
<i>Den KlientInnen die Kontrolle geben</i>	267
Richtlinien, nützliche Fragen und ein Protokoll für das Interview mit unfreiwilligen KlientInnen	268
Lösungen(er-)finden mit Kindern	269
<i>Kinder als unfreiwillige KlientInnen</i>	269
<i>Sich auf das Treffen mit einem Kind vorbereiten</i>	270
<i>Mit Positivem anfangen</i>	270
<i>Die Erwachsenen als Verbündete gewinnen</i>	272
<i>Die Sichtweise des Kindes erkennen</i>	274
<i>Weitere Tipps, Kinder zu interviewen</i>	278
Benutzen Sie viele Beziehungsfragen	278
Vermeiden Sie „Warum“-Fragen	279
Reagieren auf „Ich weiß nicht“	280
Von Kompetenz ausgehen	281
Hören Sie auf Hinweise von Ausnahmen	282
Schlussfolgerung	284

Dyaden interviewen	285
<i>Auf die Beziehung fokussieren</i>	285
<i>Den Anfang machen</i>	286
<i>Auf ein gemeinsames Ziel hinarbeiten</i>	289
<i>Weitere Tipps</i>	298
<i>Schlussfolgerung</i>	302
Arbeit mit KlientInnen, die kommen müssen	302
<i>Einen Anfang machen</i>	303
<i>Mehr Einzelheiten darüber gewinnen, wie KlientInnen ihre Situation verstehen und was sie möchten</i>	307
<i>Mit Beziehungsfragen das Umfeld ermitteln</i>	308
<i>Kompetenz ko-konstruieren</i>	311
<i>Wieder auf vertrautem Boden</i>	313
<i>Wie ist es mit Empfehlungen, denen die KlientInnen sich widersetzen?</i>	313
Ein abschließendes Wort	316
 Kapitel 10	 319
Interviewen in Krisen-Situationen	
Lösungen- versus Problem-Fokus	320
Anfangen – „Wie kann ich helfen?“	321
„Was haben Sie versucht?“	324
„Was möchten Sie, was anders sein soll?“	324
<i>Die Wunder-Frage</i>	328
Bewältigungsfragen (Coping-Fragen)	330
<i>Der Fall „Jermaine“</i>	330
<i>Coping untersuchen</i>	331
<i>Mit dem „umfassenderen Bild“ verbinden</i>	333
<i>Coping-Fragen nutzen, wenn KlientInnen über Selbstmord reden</i>	333
<i>Zu Coping-Fragen wechseln</i>	334
Skalierungs-Fragen	339
<i>Coping skalieren</i>	339
<i>Änderungen vor der Sitzung skalieren</i>	341
<i>Den „nächsten Schritt“ skalieren</i>	341
<i>Motivation und Zuversicht skalieren</i>	342

Rückmeldung geben:	
„Machen Sie mehr von dem, was funktioniert“	342
Informationen über die Einschätzung des Problems sammeln	344
Was, wenn die KlientIn erschüttert bleibt?	348
Zusammenfassung	348
Kapitel 11	352
Ergebnisse und Resultate	
Frühe Forschung am Brief Family Therapy Center	
<i>Studie 1992-1993 und TeilnehmerInnen</i>	352
<i>Messwerte und Daten</i>	353
Ergebnisse	354
<i>Dauer der Arbeit</i>	354
<i>Zwischenergebnisse</i>	355
<i>Endergebnisse</i>	356
Vergleichsdaten	356
Weitere Studien zur lösungsorientierten Therapie	357
Nächste Schritte	
Kapitel 12	363
Fachliche Werte und menschliche Vielfalt	
Lösungen(er-)finden und fachliche Werte	364
<i>Menschliche Würde respektieren</i>	364
<i>Dienstleistungen individualisieren</i>	367
<i>Visionen der KlientInnen fördern</i>	368
<i>Auf Stärken aufbauen</i>	368
<i>Beteiligung der KlientInnen ermutigen</i>	369
<i>Selbstbestimmung maximieren</i>	369
<i>Auf Übertragbarkeit achten</i>	371
<i>Empowerment der KlientIn maximieren</i>	372
<i>Vertraulichkeit schützen</i>	372
<i>Normalisierung begünstigen</i>	374
<i>Änderung kontrollieren</i>	375
<i>Zusammenfassung</i>	375

Kompetenz der Vielfalt	376
<i>Daten zur Vielfalt</i>	378
Alter	378
Berufstätigkeit	380
Geschlecht	381
Ethnische Herkunft	382
<i>Vielfalt und Zufriedenheit</i>	383
Kapitel 13	385
Organisationen und Institutionen	
Lösungen(er-)finden und institutionelle Regelungen	385
<i>Falldokumentation in problemorientierten Settings</i>	385
<i>Falldokumentation in stärker lösungsorientierten Settings</i>	389
<i>Fallkonferenzen in problemorientierten Settings</i>	392
<i>Fallkonferenzen in stärker lösungsorientierten Settings</i>	395
<i>Lösungsorientierte Supervision</i>	399
<i>Beziehung zu KollegInnen in problemorientierten Settings</i>	402
<i>Beziehungen zu KollegInnen in lösungsorientierten Settings</i>	404
<i>Beziehungen zu MitarbeiterInnen anderer Institutionen</i>	404
Gruppen und Organisationen	407
<i>Gruppen</i>	407
<i>Die praktische Arbeit in Organisationen</i>	408
Kapitel 14	411
Anwendungen	
Einleitung	411
1. Bericht	
Familien-Lösungen:	
Von der „Problem-Familie zur Familie,	
die Lösungen findet“	413
Mark STANCER	
<i>Das Bedürfnis nach etwas anderem</i>	413
<i>Wie wir es machten</i>	414
<i>Angewandte Techniken</i>	414
<i>(Erreichte) Unterschiede</i>	415
<i>Fallbeispiele</i>	415
Katy McKeith	415
Colin James	418
	13

<i>Ergebnisse</i>	420
Feedback aus den Familien	420
<i>Schlussfolgerung</i>	421
2. Bericht	
Der WOWW - Ansatz	423
Lee SHILTS	
<i>Das Programm</i>	425
Beobachtung und Komplimente durch einen Coach	425
Klassenziele setzen	426
Klassenerfolge skalieren	428
<i>Coaching</i>	429
<i>Ergebnisse</i>	429
<i>Schlussfolgerung</i>	432
3. Bericht	
Lösungen gegen Schikane in der Grundschule	432
Sue YOUNG	
<i>„Die unterstützende Gruppe“ als Ansatz gegen Schikane</i>	433
<i>Fallbeispiel</i>	436
<i>Einen Unterschied machen</i>	441
<i>Auswertung</i>	442
<i>Schlussfolgerung</i>	443
4. Bericht	
Anwendung von lösungsorientierten Techniken in einem Gefängnis auf Hawaii	444
Lorenn WALKER	
<i>Programmbeschreibung</i>	444
Der Rehabilitationskreis	445
Training der Gefangenen in SF-Techniken	447
<i>Fallbeispiel: Rehabilitationszirkel</i>	449
<i>Auswertung</i>	451
Zufriedenheit mit den Rehabilitationskreisen	451
Zufriedenheit mit dem Training der Gefangenen	452
<i>Schlussfolgerung</i>	452
5. Bericht	
Es ist eine Frage der Wahlfreiheit	453
Steve DE SHAZER und Luc ISEBAERT	

<i>Das Behandlungsprogramm für Problemtrinker</i>	454
Techniken der SFBT	454
<i>Ein Fall</i>	456
<i>Folgeuntersuchung</i>	457
<i>Schlussfolgerung</i>	458
6. Bericht	
Das Plumas-Projekt:	
Lösungsorientierte Behandlung bei Gewaltverbrechen im häuslichen Bereich	458
Adriana UKEN, Mo Yee LEE und John SEBOLD	
<i>Vorgeschichte</i>	458
<i>Der Fokus wird auf die Lösung ausgerichtet</i>	459
<i>Unser Programm</i>	460
Einstufungsgespräch	460
Sitzungen 1 - 3	461
Sitzungen 4 - 8	464
Aufgaben	466
<i>Resultate des Programms</i>	467
Rückfallquoten	467
Kommentare der PartnerInnen	467
Kommentare der Gruppenmitglieder	468
<i>Auswirkung auf die PraktikerInnen</i>	470
<i>Auswirkung auf unsere Institution</i>	471
<i>Schlussfolgerung</i>	471
7. Bericht	
Eine Einrichtung mittels lösungsorientierter Supervision verändern	472
Teri PICHOT	
<i>Weshalb Änderung notwendig war</i>	473
<i>Wie ich lösungsorientierte Praxis einbrachte</i>	474
<i>Sicht der TherapeutInnen</i>	480
<i>Weitere Entwicklungen</i>	482
<i>Unterschiede, die wir bemerkt haben</i>	482
8. Bericht	
Jugendfürsorge Drenthe	484
Peter STAM	
<i>Eine lösungsorientierte Einrichtung werden</i>	484

Ein paradigmatischer Wechsel	484
Das Schwarm-Phänomen	485
Meine Vision einer Wunder-Organisation	486
Die Vision Wirklichkeit werden lassen	488
Die Rolle des Direktors	490
<i>Schlussfolgerung</i>	493
Kapitel 15	495
Theoretische Implikationen	
Wahrnehmungen und Definitionen der KlientInnen ändern sich	497
Sozialer Konstruktivismus	500
Paradigmen-Wechsel	502
<i>Ergebnisse</i>	503
DSM-Diagnosen und Ergebnisse	504
Berichte der KlientInnen	505
Sich ändernde Wahrnehmungen und Definitionen als Stärke der KlientInnen	508
Anhang	513
Literatur	541
Ko-AutorInnen (Kapitel 14)	555
Personenverzeichnis	557