

Inhalt

Vorbemerkungen des (Reihen-) Herausgebers	18
Vorwort	21
Kapitel 1	27
Vom Problem-Lösen zum Lösungen-Finden	
Helfen als Problem-Lösen	32
<i>Phasen des Problem-Lösens</i>	32
<i>Eine Einschränkung: Die Bedeutung der Vertrauensbildung</i>	33
<i>Das medizinische Modell</i>	33
<i>Problem-Lösen: Das Paradigma der helfenden Berufe</i>	34
Gemeinsamkeit 1: Problem-lösende Struktur	35
Gemeinsamkeit 2: Vertrauen auf wissenschaftliche Expertise	36
Helfen als Lösungen-Finden	37
<i>Das Problem-Lösen-Paradigma: Besorgnisse</i>	37
KlientInnen-Probleme sind keine „Puzzles“	37
Fokus auf Empowerment und Stärken der KlientInnen	39
<i>Geschichte des Lösungen-Findens</i>	41
Kapitel 2	44
Lösungen-Finden	
Die Grundlagen	
Ein zweites Interview mit Rose	44
Das Interview so gestalten, dass Lösungen-Finden stattfinden kann	48
Phasen des Lösungen-Findens	49
<i>Beschreiben des Problems</i>	49
<i>Wohlformulierte Ziele entwickeln</i>	49
<i>(Unter-)Suchen nach Ausnahmen</i>	50
<i>Rückmeldung am Ende der Sitzung</i>	50
<i>Einschätzung des Fortschritts auf seiten der KlientIn</i>	50
Die KlientIn als ExpertIn	51

Kapitel 3 53

Nicht-Wissen und Führen, indem Sie einen Schritt zurücktreten

Grundlegende Fertigkeiten des Interviewens	54
<i>Hören wer und was für die KlientIn wichtig sind</i>	54
<i>Möglichkeiten erspüren und bemerken</i>	56
<i>Fragen komponieren</i>	58
<i>Einzelheiten erfragen</i>	61
<i>Schlüsselworte wiedergeben</i>	63
<i>Worte der KlientIn einbeziehen</i>	64
<i>Offene und geschlossene Fragen</i>	66
<i>Zusammenfassen</i>	67
<i>Paraphrasieren</i>	70
<i>Schweigen nutzen</i>	71
<i>Non-verbales Verhalten der PraktikerInnen</i>	73
<i>Non-verbales Verhalten der KlientInnen beachten</i>	76
<i>Selbstoffenbaren</i>	78
<i>Komplimentieren</i>	79
<i>Wahrnehmungen der KlientInnen bestätigen</i>	82
<i>Natürliche Empathie</i>	87
<i>Normalisieren</i>	91
<i>Wieder auf die KlientIn fokussieren</i>	93
<i>Bedeutungen der KlientIn erforschen</i>	95
<i>Beziehungs-Fragen</i>	97
<i>Lösungs-Sprache ausweiten</i>	98
Lösungen (er-)finden als kooperatives Gespräch: „Führen, indem man einen Schritt zurücktritt“	102
<i>Kommunikation als Kooperation</i>	103
<i>Grounding</i>	104
<i>Zuhören, auswählen und Lösungen (er-)finden</i>	107

Kapitel 4 110

(Be-) Merken, was die KlientInnen wollen

Die erste Begegnung mit der KlientIn	110
<i>Namen, Eröffnungen und Hinweise auf Möglichkeiten hören</i>	110
<i>Die Arbeitsweise verdeutlichen</i>	113
Problembeschreibung	114
<i>Wahrnehmungen der KlientIn erfragen und Sprache der KlientIn respektieren</i>	114

<i>Wie versteht die KlientIn, wie das Problem die KlientIn beeinflusst?</i>	115
<i>Was hat die KlientIn bisher Nützliches probiert?</i>	116
<i>Was ist das Wichtigste, woran die KlientIn zuerst arbeiten möchte?</i>	118
Mit KlientInnen an dem arbeiten, was sie wollen	118
<i>Wenn KlientInnen etwas wollen und sich selber als Teil der Lösung sehen</i>	120
Tipps für Interview	120
<i>Ein Wort der Vorsicht</i>	121
<i>Wenn KlientInnen sagen, jemand anders muss sich ändern</i>	121
Tipps für Interview	122
Was, wenn KlientInnen die Einladung zu Lösungssprache ausschlagen?	124
<i>Wenn KlientInnen nicht an Änderung interessiert oder widerspenstig erscheinen</i>	125
„Beth“: Hintergrundinformation	125
Tipps fürs Interview: Respektvoll und neugierig den Wahrnehmungen der KlientIn gegenüber sein	129
Tipps: KlientInnen für ihre Wahrnehmung verantwortlich machen	130
Tipps: Darauf achten, wie die KlientIn gekommen ist	130
Tipps: Zuhören, auswählen und auf dem aufbauen, was KlientInnen wollen	132
<i>Was, wenn KlientInnen etwas wollen, das nicht gut für sie ist?</i>	136
<i>Was, wenn KlientInnen überhaupt nichts wollen?</i>	137
Kooperation und Motivation der KlientIn beeinflussen	137
Kapitel 5	143
Die „Wunder-Frage“	
Kennzeichen wohlformulierter Ziele	146
<i>Wichtig für die KlientIn</i>	146
<i>Interaktionale Begriffe</i>	147
<i>Situative Aspekte</i>	148
<i>Anwesenheit von erwünschtem, positiven Verhalten – und nicht Abwesenheit von Problemen</i>	149
<i>Ein erster Schritt und kein Endergebnis</i>	150

<i>Die Rolle der KlientIn</i>	152
<i>Konkrete, verhaltensbezogene, messbare Begriffe</i>	152
<i>Realistische Begriffe</i>	153
<i>Harte Arbeit für die KlientIn</i>	154
<i>Zusammenfassung</i>	155
Die Wunder-Frage	155
<i>Ah Yans „Wunder-Bild“</i>	158
<i>Familie „Williams“</i>	163
<i>Die Kunst, wohlformulierte Ziele zu erarbeiten</i>	177
<i>Nicht zu früh aufhören</i>	178
Kapitel 6	180
Auf Stärken und Erfolgen der KlientIn aufbauen	
Ausnahmen	180
<i>Definition</i>	180
<i>Nach Ausnahmen fragen</i>	181
<i>Absichtliche und zufällige Ausnahmen</i>	182
<i>Ah Yans Ausnahmen</i>	183
<i>Stärken und Erfolge der KlientIn</i>	185
<i>Worte und Bezugsrahmen der KlientIn respektieren</i>	186
Skalierungs-Fragen	186
<i>Änderungen vor der ersten Sitzung skalieren</i>	187
<i>Die Wunder-Skala</i>	190
<i>Motivation und Vertrauen skalieren</i>	190
Ausnahmen – Familie Williams	192
Ein Unterschied, der einen Unterschied macht	196
Kapitel 7	198
Rückmeldungen für die KlientIn	
Eine Pause nehmen	199
Die Struktur der Rückmeldung	200
<i>Komplimente</i>	200
<i>Die Überleitung</i>	202
<i>Vorschläge</i>	202
Einen Vorschlag wählen	203
<i>Möchte die KlientIn etwas?</i>	203

<i>Bestehen wohlformulierte Ziele?</i>	204
<i>Gibt es Ausnahmen?</i>	205
Rückmeldung für Ah Yan	206
Rückmeldung für die Familie Williams	208
Überblick: Leitlinien	215
Standardbotschaften	216
<i>Wenn KlientInnen kein Problem erkennen und nichts wollen</i>	216
<i>Wenn KlientInnen ein Problem erkennen, aber für sich keine Rolle bei der Lösung</i>	217
Keine Ausnahmen und kein Ziel	217
Ausnahmen, aber keine wohlformulierten Ziele	218
<i>Wenn KlientInnen etwas wollen und sich als Teil einer Lösung sehen</i>	221
Ein klares Wunder-Bild, aber keine Ausnahmen	221
Hohe Motivation, aber keine wohlformulierten Ziele	222
Wohlformulierte Ziele und absichtliche Ausnahmen	225
Andere nützliche Botschaften	226
<i>Der Vorschlag „dem Drang widerstehen“</i>	226
<i>Widerstreitende Ansichten thematisieren</i>	227
Weitere Sitzungen?	230
Spickzettel, Protokolle und Notizen	231
Kapitel 8	234
Weitere Sitzungen: Fortschritt ausweiten und messen	
Was hat sich verbessert?	235
<i>„H-O-E-R“</i>	238
Ah Yan	238
Mehr desselben	247
Skalieren	247
<i>Fortschritt skalieren</i>	248
<i>Zuversicht skalieren</i>	248
Nächste Schritte	249
Abschluss und Ende	254
Die Pause	256
Rückmeldung	258

<i>Komplimente</i>	258
<i>Überleitung</i>	259
<i>Vorschlag</i>	259
Die zweite Sitzung mit der Familie Williams	259
<i>Was hat sich verbessert?</i>	259
<i>Pause</i>	268
<i>Rückmeldung</i>	269
<i>Komplimente</i>	269
<i>Überleitung</i>	271
<i>Vorschlag</i>	271
Rückschläge, Rückfälle und „nichts ist besser“	272
Zusammenfassung	273
Kapitel 9	275
Interviews mit Kindern, Dyaden und KlientInnen, die kommen müssen	
Den Blick auf Lösungen richten	277
Schlüsselideen für das Lösen-Finden bei KlientInnen in unfreiwilligen Situationen	278
<i>Von der Annahme ausgehen, dass die KlientIn nichts von Ihnen will</i>	279
<i>Auf Ärger und negative Einstellung reagieren</i>	279
<i>Heraushören, wer und was wichtig ist</i>	281
<i>Beziehungsfragen nutzen, das Umfeld anzusprechen</i>	281
<i>Nicht verhandelbare Forderungen mit einbauen</i>	282
<i>Den KlientInnen die Kontrolle geben</i>	283
Richtlinien, nützliche Fragen und ein Protokoll für das Interview mit unfreiwilligen KlientInnen	283
Lösungen(er-)finden mit Kindern	284
<i>Kinder als unfreiwillige TeilnehmerInnen</i>	285
<i>Sich auf das Treffen mit einem Kind vorbereiten</i>	285
<i>Mit Positivem anfangen</i>	286
<i>Die Erwachsenen als Verbündete gewinnen</i>	288
<i>Die Sichtweise des Kindes erkennen</i>	290
<i>Weitere Tipps, Kinder zu interviewen</i>	293
<i>Benutzen Sie viele Beziehungsfragen</i>	294
<i>Vermeiden Sie „Warum“-Fragen</i>	295

Reagieren auf „Ich weiß nicht“	296
Von Kompetenz ausgehen	297
Hören Sie auf Hinweise von Ausnahmen	298
Schlussfolgerung	300
Dyaden interviewen	300
<i>Auf die Beziehung fokussieren</i>	301
<i>Den Anfang machen</i>	302
<i>Auf ein gemeinsames Ziel hinarbeiten</i>	305
Fragen, was die KlientIn möchte	305
Wie man die Beziehung im Blick behält	307
Das Gleichgewicht halten	308
Nachdrücklich einladen, ein gemeinsames Ziel zu schaffen	308
Problem-Sprache	309
Die Wunder-Frage stellen	310
Skalen verwenden, um weitere Möglichkeiten zu schaffen	311
<i>Weitere Tipps</i>	314
Noch mehr über den Umgang mit Konflikten und Unterbrechungen	314
Neutralität wahren	315
Immer Ausschau nach dem guten Willen halten	316
Wenn eine beteiligte Person ein Treffen verweigert	317
<i>Schlussfolgerung</i>	318
Arbeit mit KlientInnen, die kommen müssen	318
<i>Einen Anfang machen</i>	319
<i>Mehr Einzelheiten darüber gewinnen, wie KlientInnen ihre Situation verstehen und was sie möchten</i>	323
<i>Mit Beziehungsfragen das Umfeld ermitteln</i>	324
<i>Kompetenz ko-konstruieren</i>	327
<i>Wieder auf vertrautem Boden</i>	329
<i>Wie ist es mit Empfehlungen, denen die KlientInnen sich widersetzen?</i>	329
Ein abschließendes Wort	332
Kapitel 10	334
KlientInnen in Krisen-Situationen	
Lösungen- versus Problem-Fokus	335
Anfangen – „Wie kann ich helfen?“	336

„Was haben Sie bisher versucht?“	339
„Was möchten Sie, was anders sein soll?“	339
<i>Die Wunderfrage stellen</i>	343
Bewältigungsfragen (Coping-Fragen)	344
<i>Der Fall Jermaine</i>	345
<i>Coping untersuchen</i>	346
<i>Mit dem umfassenderen Bild verbinden</i>	348
<i>Coping-Fragen nutzen, wenn KlientInnen über Selbstmord reden</i>	348
Zu Coping-Fragen wechseln	349
„Wie haben Sie es heute morgen geschafft, aus dem Bett zu kommen?“	350
„Wie konnten Sie lange genug überleben, um hier herzukommen?“	351
„Wie oft haben Sie diese Gedanken?“	351
„Wie haben Sie es geschafft, so lange zurechtzukommen?“	352
„Wie kommt es, dass alles nicht noch schlimmer ist?“	352
Skalierungs-Fragen	354
<i>Coping skalieren</i>	354
<i>Änderungen vor der Sitzung skalieren</i>	356
<i>Den nächsten Schritt skalieren</i>	356
<i>Motivation und Zuversicht skalieren</i>	357
Rückmeldung: „Machen Sie mehr von dem, was funktioniert“	357
Informationen über die Einschätzung des Problems sammeln	359
Was, wenn die KlientIn erschüttert bleibt?	362
Zusammenfassung	363
Kapitel 11	365
Forschungsergebnisse	
Frühe Forschung am Brief Family Therapy Center	367
<i>Beobachten, etwas Neues (er-)finden und Daten sammeln</i>	367
<i>Untersuchungen zu Behandlungsergebnissen</i>	369
Andere Studien über lösungsorientierte Therapie	371

<i>Praxisnahe Ergebnisstudien</i>	371
<i>Gingerichs & Eisenhardts Überblick der kontrollierten Studien</i>	371
<i>Prozessforschung</i>	373
<i>Mikroanalyse von therapeutischen Dialogen</i>	374
<i>Meta-Analysen</i>	375
<i>Zwei wichtige neuere Studien</i>	377
Schlussfolgerung und nächste Schritte	379
Datensammlungen anlegen, um Ihre praktische Arbeit zu verbessern und die Evidenzbasis zu erweitern	380
Kapitel 12	384
Fachliche Werte und menschliche Vielfalt	
Lösungen(er-)finden und fachliche Werte	385
<i>Menschliche Würde respektieren</i>	386
<i>Dienstleistungen individualisieren</i>	388
<i>Visionen der KlientInnen fördern</i>	389
<i>Auf Stärken aufbauen</i>	390
<i>Beteiligung der KlientInnen ermutigen</i>	390
<i>Selbstbestimmung maximieren</i>	391
<i>Auf Übertragbarkeit achten</i>	392
<i>Empowerment der KlientIn maximieren</i>	393
<i>Vertraulichkeit schützen</i>	394
<i>Normalisierung begünstigen</i>	395
<i>Änderung kontrollieren</i>	396
<i>Zusammenfassung</i>	397
Kompetenz der Vielfalt	397
<i>Ergebnisdaten zur Vielfalt</i>	401
Alter	401
Berufstätigkeit	403
Geschlecht	404
Ethnische Herkunft	405
<i>Vielfalt und Zufriedenheit</i>	406
Kapitel 13	408
Lösungen(er-)finden in Einrichtungen, Gruppen und Organisationen	
Lösungen(er-)finden und institutionelle Regelungen	408
<i>Falldokumentation in problemorientierten Settings</i>	408

<i>Falldokumentation in stärker lösungsorientierten Settings</i>	413
<i>Fallkonferenzen in problemorientierten Settings</i>	417
<i>Fallkonferenzen in stärker lösungsorientierten Settings</i>	419
<i>Lösungsorientierte Supervision</i>	423
<i>Beziehungen zu KollegInnen in problemorientierten Settings</i>	427
<i>Beziehungen zu KollegInnen in lösungsorientierten Settings</i>	428
<i>Beziehungen zu MitarbeiterInnen anderer Institutionen</i>	429
Gruppen und Organisationen	431
<i>Gruppen</i>	432
<i>Die praktische Arbeit in Organisationen</i>	433
Kapitel 14	436
Anwendungen	
Einleitung	436
1. Bericht	
Denken verändern, Leben verändern	437
Kidge BURNS	
<i>Fokus auf Lösungen</i>	438
<i>Machen, was gut funktioniert</i>	440
<i>Fallbeispiel: Bill</i>	441
<i>Ergebnisse für die Institution</i>	444
<i>Ergebnisse für KlientInnen</i>	445
<i>Zusammenfassung</i>	447
2. Bericht	
Der WOWW-Ansatz	448
Lee SHILTS, Robin BLUESTONE-MILLER & Michael S. KELLY	
<i>Das Programm</i>	450
<i>Beobachtung und Komplimente durch einen Coach</i>	450
<i>Klassenziele setzen</i>	451
<i>Klassenerfolge skalieren</i>	453
<i>Coaching</i>	454
<i>Die Einführung von WOWW in den öffentlichen Schulen von Chicago</i>	454
<i>Wie es dazu kam</i>	454
<i>Wie WOWW sich zwischen 2006 und 2011 in Chicago weiterentwickelt hat</i>	455
<i>Ergebnisse</i>	458
<i>Schlussfolgerung</i>	460

3. Bericht	
Lösungen für Mobbing in der Grundschule	461
Sue YOUNG	
„Die unterstützende Gruppe“ als Ansatz gegen Mobbing	462
<i>Fallbeispiel</i>	465
<i>Einen Unterschied machen</i>	469
<i>Auswertung</i>	471
<i>Schlussfolgerung</i>	472
4. Bericht	
Planung einer lösungsorientierten Neuanfangs- und Übergangsphase für Häftlinge	472
Lorenn WALKER	
<i>Beschreibung des Programms</i>	474
Verlaufsplan für Neuanfangs- und Übergangsgruppe	474
Angebot von Information über das Programm und Anträge	475
Lösungsorientierte Interviews mit den BewerberInnen	475
Die Gruppe einberufen	478
Telefon-Interviews und „leere Stühle“ für Menschen, die an der Gruppe nicht teilnehmen	479
Beginn der Gruppenarbeit	481
Das Stadium der Aussöhnung in der Gruppe	481
Vervollständigung des Wiedereingliederungsplanes	483
<i>Ergebnisse des Programms</i>	484
<i>Herausforderungen und Ausblicke in die Zukunft</i>	484
5. Bericht	
Es ist eine Frage der Wahlfreiheit	485
Steve DE SHAZER und Luc ISEBAERT	
<i>Das Behandlungsprogramm für Problemtrinker</i>	485
Techniken der SFBT	486
<i>Ein Fall</i>	487
<i>Folgeuntersuchung</i>	489
<i>Schlussfolgerung</i>	489
6. Bericht	
Das Plumas-Projekt: Lösungsorientierte Behandlung bei Gewaltverbrechen im häuslichen Bereich	490
Adriana UKEN, Mo Yee LEE und John SEBOLD	

<i>Vorgeschichte</i>	490
<i>Der Fokus wird auf die Lösung ausgerichtet</i>	491
<i>Unser Programm</i>	492
Einstufungsgespräch	492
Sitzungen 1–3	493
Sitzungen 4–8	495
Aufgaben	497
<i>Resultate des Programms</i>	498
Rückfallquoten	498
Kommentare der PartnerInnen	499
Kommentare der Gruppenmitglieder	499
<i>Auswirkung auf die PraktikerInnen</i>	501
<i>Auswirkung auf unsere Einrichtung</i>	502
<i>Schlussfolgerung</i>	503

7. Bericht

Lösungsorientierte Supervision:

Lektionen von Insoo Kim Berg

503

Frank THOMAS

<i>Warum SF-Praxis in der Supervision?</i>	504
<i>SF-Supervisionsideen und -techniken, die SFBT entsprechen</i>	504
<i>Fallbeispiel einer effektiven SF-Supervision</i>	508
<i>Forschung als Unterstützung für SF-Supervision</i>	512
<i>Welchen Unterschied hat es für mich gemacht, SF-Supervision zu praktizieren?</i>	514

8. Bericht

Solutions 4 Reading (Lösungen für die Stadt Reading)

Die Entstehung einer Gruppe von SF-Champions in einer Kommunalverwaltung im Vereinigten Königreich

515

Paul Z. JACKSON und Janine WALDMANN

<i>Über uns</i>	515
<i>Was uns glauben lässt, SF-Praktiken seien für unsere Arbeit nützlich</i>	516
<i>Wie das Reading-Projekt entstand</i>	517
<i>Strategisch innerhalb der begrenzten Möglichkeiten arbeiten – Champions finden</i>	518
<i>Wichtige Elemente des Trainingsprogramms</i>	520
<i>Entwicklung eines Netzwerks der Champions</i>	522
<i>Dokumentation der Projekte</i>	523
<i>Evaluation der Maßnahmen</i>	526

Kapitel 15	527
Theoretische Implikationen	
Wahrnehmungen und Definitionen der KlientInnen ändern sich	529
Sozialer Konstruktivismus	532
Betrachtung der Details der Ko-Konstruktion	534
Paradigmen-Wechsel	537
<i>Ergebnisse</i>	539
<i>DSM-Diagnosen und Ergebnisse</i>	539
<i>Berichte der KlientInnen</i>	541
Sich ändernde Wahrnehmungen und Definitionen als Stärke der KlientInnen	544
Anhang	547
Literatur	576
Ko-AutorInnen (Kapitel 14)	593