

# Inhalt

<b>Vorbemerkungen des (Reihen-) Herausgebers</b>	18
<b>Vorwort</b>	21
<b>Kapitel 1</b>	27
<b>Vom Problem-Lösen zum Lösungen-Finden</b>	
<b>Helfen als Problem-Lösen</b>	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
<b>Helfen als Lösungen-Finden</b>	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
<b>Kapitel 2</b>	44
<b>Lösungen-Finden</b>	
<b>Die Grundlagen</b>	
<b>Ein zweites Interview mit Rose</b>	44
<b>Das Interview so gestalten, dass Lösungen-Finden     stattfinden kann</b>	48
<b>Phasen des Lösungen-Findens</b>	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
<b>Die KlientIn als ExpertIn</b>	51

**Kapitel 3** 53

**Nicht-Wissen und Führen, indem Sie einen Schritt zurücktreten**

**Grundlegende Fertigkeiten des Interviewens** 54

*Hören wer und was für die KlientIn wichtig sind* 54

*Möglichkeiten erspüren und bemerken* 56

*Fragen komponieren* 58

*Einzelheiten erfragen* 61

*Schlüsselworte wiedergeben* 63

*Worte der KlientIn einbeziehen* 64

*Offene und geschlossene Fragen* 66

*Zusammenfassen* 67

*Paraphrasieren* 70

*Schweigen nutzen* 71

*Non-verbales Verhalten der PraktikerInnen* 73

*Non-verbales Verhalten der KlientInnen beachten* 76

*Selbstoffenbaren* 78

*Komplimentieren* 79

*Wahrnehmungen der KlientInnen bestätigen* 82

*Natürliche Empathie* 87

*Normalisieren* 91

*Wieder auf die KlientIn fokussieren* 93

*Bedeutungen der KlientIn erforschen* 95

*Beziehungs-Fragen* 97

*Lösungs-Sprache ausweiten* 98

**Lösungen (er-)finden als kooperatives Gespräch:  
„Führen, indem man einen Schritt zurücktritt“** 102

*Kommunikation als Kooperation* 103

*Grounding* 104

*Zuhören, auswählen und Lösungen (er-)finden* 107

**Kapitel 4** 110

**(Be-) Merken, was die KlientInnen wollen**

**Die erste Begegnung mit der KlientIn** 110

*Namen, Eröffnungen und Hinweise auf Möglichkeiten hören* 110

*Die Arbeitsweise verdeutlichen* 113

**Problembeschreibung** 114

*Wahrnehmungen der KlientIn erfragen und Sprache der*

*KlientIn respektieren* 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
<b>Mit KlientInnen an dem arbeiten, was sie wollen</b>	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
<b>Kooperation und Motivation der KlientIn beeinflussen</b>	137
<b>Kapitel 5</b>	143
<b>Die „Wunder-Frage“</b>	
<b>Kennzeichen wohlformulierter Ziele</b>	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
<b>Die Wunder-Frage</b>	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
<b>Kapitel 6</b>	180
<b>Auf Stärken und Erfolgen der KlientIn aufbauen</b>	
<b>Ausnahmen</b>	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
<b>Skalierungs-Fragen</b>	186
<i>Änderungen vor der ersten Sitzung skalieren</i>	187
<i>Die Wunder-Skala</i>	190
<i>Motivation und Vertrauen skalieren</i>	190
<b>Ausnahmen – Familie Williams</b>	192
<b>Ein Unterschied, der einen Unterschied macht</b>	196
<b>Kapitel 7</b>	198
<b>Rückmeldungen für die KlientIn</b>	
<b>Eine Pause nehmen</b>	199
<b>Die Struktur der Rückmeldung</b>	200
<i>Komplimente</i>	200
<i>Die Überleitung</i>	202
<i>Vorschläge</i>	202
<b>Einen Vorschlag wählen</b>	203
<i>Möchte die KlientIn etwas?</i>	203

<i>Bestehen wohlformulierte Ziele?</i>	204
<i>Gibt es Ausnahmen?</i>	205
<b>Rückmeldung für Ah Yan</b>	206
<b>Rückmeldung für die Familie Williams</b>	208
<b>Überblick: Leitlinien</b>	215
<b>Standardbotschaften</b>	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
<b>Andere nützliche Botschaften</b>	226
<i>Der Vorschlag „dem Drang widerstehen“</i>	226
<i>Widerstreitende Ansichten thematisieren</i>	227
<b>Weitere Sitzungen?</b>	230
<b>Spickzettel, Protokolle und Notizen</b>	231
<b>Kapitel 8</b>	234
<b>Weitere Sitzungen: Fortschritt ausweiten und messen</b>	
<b>Was hat sich verbessert?</b>	235
<i>„H-O-E-R“</i>	238
Ah Yan	238
<b>Mehr desselben</b>	247
<b>Skalieren</b>	247
<i>Fortschritt skalieren</i>	248
<i>Zuversicht skalieren</i>	248
<b>Nächste Schritte</b>	249
<b>Abschluss und Ende</b>	254
<b>Die Pause</b>	256
<b>Rückmeldung</b>	258

<i>Komplimente</i>	258
<i>Überleitung</i>	259
<i>Vorschlag</i>	259
<b>Die zweite Sitzung mit der Familie Williams</b>	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
<b>Rückschläge, Rückfälle und „nichts ist besser“</b>	272
<b>Zusammenfassung</b>	273
<b>Kapitel 9</b>	275
<b>Interviews mit Kindern, Dyaden und KlientInnen, die kommen müssen</b>	
<b>Den Blick auf Lösungen richten</b>	277
<b>Schlüsselideen für das Lösungen-Finden bei KlientInnen in unfreiwilligen Situationen</b>	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
<b>Richtlinien, nützliche Fragen und ein Protokoll für das Interview mit unfreiwilligen KlientInnen</b>	283
<b>Lösungen(er-)finden mit Kindern</b>	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
<b>Dyaden interviewen</b>	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
<b>Arbeit mit KlientInnen, die kommen müssen</b>	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
<b>Ein abschließendes Wort</b>	332
<b>Kapitel 10</b>	334
<b>KlientInnen in Krisen-Situationen</b>	
<b>Lösungen- versus Problem-Fokus</b>	335
<b>Anfangen – „Wie kann ich helfen?“</b>	336

„Was haben Sie bisher versucht?“	339
„Was möchten Sie, was anders sein soll?“	339
<i>Die Wunderfrage stellen</i>	343
<b>Bewältigungsfragen (Coping-Fragen)</b>	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
<b>Skalierungs-Fragen</b>	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
<b>Rückmeldung: „Machen Sie mehr von dem, was funktioniert“</b>	357
<b>Informationen über die Einschätzung des Problems sammeln</b>	359
<b>Was, wenn die KlientIn erschüttert bleibt?</b>	362
<b>Zusammenfassung</b>	363
<b>Kapitel 11</b>	365
<b>Forschungsergebnisse</b>	
<b>Frühe Forschung am Brief Family Therapy Center</b>	367
<i>Beobachten, etwas Neues (er-)finden und Daten sammeln</i>	367
<i>Untersuchungen zu Behandlungsergebnissen</i>	369
<b>Andere Studien über lösungsorientierte Therapie</b>	371

<i>Praxisnahe Ergebnisstudien</i>	371
<i>Gingerichs &amp; 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
<b>Schlussfolgerung und nächste Schritte</b>	379
<b>Datensammlungen anlegen, um Ihre praktische Arbeit zu verbessern und die Evidenzbasis zu erweitern</b>	380
<b>Kapitel 12</b>	384
<b>Fachliche Werte und menschliche Vielfalt</b>	
<b>Lösungen(er-)finden und fachliche Werte</b>	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
<b>Kompetenz der Vielfalt</b>	397
<i>Ergebnisdaten zur Vielfalt</i>	401
Alter	401
Berufstätigkeit	403
Geschlecht	404
Ethnische Herkunft	405
<i>Vielfalt und Zufriedenheit</i>	406
<b>Kapitel 13</b>	408
<b>Lösungen(er-)finden in Einrichtungen, Gruppen und Organisationen</b>	
<b>Lösungen(er-)finden und institutionelle Regelungen</b>	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
<b>Gruppen und Organisationen</b>	431
<i>Gruppen</i>	432
<i>Die praktische Arbeit in Organisationen</i>	433
<b>Kapitel 14</b>	436
<b>Anwendungen</b>	
<b>Einleitung</b>	436
<b>1. Bericht</b>	
<b>Denken verändern, Leben verändern</b>	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
<b>2. Bericht</b>	
<b>Der WOWW-Ansatz</b>	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

<b>3. Bericht</b>	
<b>Lösungen für Mobbing in der Grundschule</b>	461
Sue YOUNG	
<i>„Die unterstützende Gruppe“ als Ansatz gegen Mobbing</i>	462
<i>Fallbeispiel</i>	465
<i>Einen Unterschied machen</i>	469
<i>Auswertung</i>	471
<i>Schlussfolgerung</i>	472
<b>4. Bericht</b>	
<b>Planung einer lösungsorientierten Neuanfangs- und Übergangsphase für Häftlinge</b>	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
<b>5. Bericht</b>	
<b>Es ist eine Frage der Wahlfreiheit</b>	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
<b>6. Bericht</b>	
<b>Das Plumas-Projekt: Lösungsorientierte Behandlung bei Gewaltverbrechen im häuslichen Bereich</b>	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

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