

# Inhalt

<b>Vorbemerkungen des (Reihen-) Herausgebers</b>	15
<b>Vorwort</b>	17
<b>Kapitel 1</b>	21
<b>Vom Problem-Lösen zum Lösungen-Finden</b>	
<b>Helfen als Problem-Lösen</b>	26
<i>Phasen des Problem-Lösens</i>	26
<i>Eine Einschränkung: Die Bedeutung der Vertrauensbildung</i>	27
<i>Das „medizinische Modell“</i>	27
<i>Problem-Lösen: Das Paradigma der helfenden Berufe</i>	28
Gemeinsamkeit 1: Problem-lösende Struktur	29
Gemeinsamkeit 2: Vertrauen auf wissenschaftliche Expertise	30
<b>Helfen als Lösungen-Finden</b>	31
<i>Das Problem-Lösen-Paradigma: Besorgnisse</i>	31
KlientInnen-Probleme sind keine „Puzzles“	31
Fokus weniger auf Problemen und mehr auf Empowerment und Stärken der KlientInnen	33
<i>Geschichte des Lösungen-Findens</i>	35
<b>Kapitel 2</b>	37
<b>Lösungen-Finden</b>	
<b>Die Grundlagen</b>	
<b>Ein zweites Interview mit Rose</b>	37
<b>Das Interview so gestalten, daß Lösungen-Finden     stattfinden kann</b>	40
<b>Phasen des Lösungen-Findens</b>	42
<b>Die KlientIn als ExpertIn</b>	44

## Kapitel 3

<b>Fertigkeiten des „Nicht-Wissens“</b>	46
<b>Grundlegende Fertigkeiten des Interviewens</b>	47
<i>Zuhören</i>	47
<i>Non-verbales Verhalten der Fachleute</i>	48
<i>Schlüsselworte wiedergeben</i>	49
<i>Offene Fragen</i>	50
<i>Zusammenfassen</i>	52
<i>Paraphrasieren</i>	54
<i>Schweigen nutzen</i>	55
<i>Non-verbales Verhalten der Klientinnen beachten</i>	57
<i>Selbstoffenbaren</i>	58
<i>„Prozeß“ beachten</i>	59
<i>Komplimentieren</i>	61
<i>Wahrnehmungen der KlientInnen bestätigen</i>	62
<i>Empathie</i>	67
<i>Auf die KlientIn fokussieren</i>	70
<i>„Lösungs-Sprache“ ausweiten</i>	72
<i>Zusammenfassung</i>	75

## Kapitel 4

<b>Anfangen: (Be-) Merken, was die KlientInnen wollen</b>	76
<b>Die erste Begegnung mit der KlientIn</b>	76
<i>Namen und Smalltalk</i>	76
<i>Die Arbeitsweise verdeutlichen</i>	79
<b>Problembeschreibung</b>	79
<i>Wahrnehmungen der KlientIn erfragen und Sprache der KlientIn respektieren</i>	79
<i>Wie ist das „Problem“ für die KlientIn ein Problem?</i>	81
<i>Was hat die KlientIn probiert?</i>	82
<i>Was ist das Wichtigste, woran die KlientIn zuerst arbeiten möchte?</i>	82
<b>Mit KlientInnen an dem arbeiten, was sie wollen</b>	84
<i>Beziehungen vom Typ KundIn</i>	85
<i>Definition und Beispiele</i>	85

Reagieren	86
„Beziehungstyp“ nicht mit „KlientInnentyp“ verwechseln	87
<i>Beziehungen vom Typ Klagende</i>	87
Definition und Beispiele	87
Reagieren	89
Der „Beziehungstyp“ kann sich ändern	90
Was, wenn die KlientIn die Einladung zum Lösungsgespräch ausschlägt?	90
<i>Beziehungen vom Typ BesucherIn</i>	92
Definition	92
Beth: Hintergrund-Information	93
Reagieren: Wahrnehmungen der KlientIn beachten	96
Reagieren: KlientInnen für ihre Wahrnehmungen verantwortlich machen	97
Reagieren: Darauf achten, wie die KlientIn gekommen ist	98
Beth und Fachleute: Beziehung vom Typ Besucherin	99
Reagieren: Insoos Konversation mit Beth	100
<i>Was, wenn KlientInnen etwas wollen, das „nicht gut für sie“ ist?</i>	104
<i>Was, wenn KlientInnen überhaupt nichts wollen?</i>	105
<b>Kooperation und Motivation der KlientIn beeinflussen</b>	106

## **Kapitel 5** 111

### **Das, was die KlientIn will, erweitern:**

#### **Die „Wunder-Frage“**

<b>Kennzeichen wohlformulierter Ziele</b>	114
<i>Wichtig für die KlientIn</i>	114
<i>Interaktionale Begriffe</i>	114
<i>Situative Aspekte</i>	117
<i>Anwesenheit von erwünschtem, positiven Verhalten – und nicht Abwesenheit von Problemen</i>	118
<i>Ein erster Schritt und kein Endergebnis</i>	119
<i>Die Rolle der KlientIn</i>	121
<i>Konkrete, verhaltensbezogene, meßbare Begriffe</i>	122
<i>Realistische Begriffe</i>	122

„Harte Arbeit“ für die KlientIn	123
Zusammenfassung	124
<b>Die Wunder-Frage</b>	125
Ah Yans „Wunder-Bild“	127
Familie „Williams“	133
Die Kunst, wohlformulierte Ziele zu erarbeiten	146
Nicht zu früh aufhören	147

## Kapitel 6

### Ausnahmen erkunden:

<b>Von Stärken und Erfolge der KlientInnen ausgehen</b>	149
<b>Ausnahmen</b>	149
Definition	149
Nach Ausnahmen fragen	150
„Absichtliche“ und „zufällige“ Ausnahmen	151
„Ah Yans“ Ausnahmen	152
Stärken und Erfolge der KlientIn	154
Worte und Bezugsrahmen der KlientIn respektieren	155
<b>Skalierungs-Fragen</b>	155
Änderungen vor der ersten Sitzung skalieren	156
Motivation und Vertrauen skalieren	158
<b>Ausnahmen – Familie Williams</b>	160
„Ein Unterschied, der einen Unterschied macht“	165

## Kapitel 7

<b>Rückmeldung für die KundIn formulieren</b>	166
<b>Eine „Pause“ nehmen</b>	167
<b>Die Struktur der Rückmeldung</b>	168
Komplimente	169
Die Überleitung	170
Aufgaben	170

<b>Eine Aufgabe wählen</b>	172
<i>Bestehen wohlformulierte Ziele?</i>	172
<i>Welcher Beziehungstyp besteht?</i>	172
<i>Gibt es Ausnahmen? Und wenn ja – zufällige oder absichtliche?</i>	174
<b>Rückmeldung für Ah Yan</b>	175
<b>Rückmeldung für die Familie Williams</b>	178
<b>Überblick: Leitlinien</b>	184
<b>Standardbotschaften</b>	185
<i>Beziehungstyp BesucherIn</i>	185
<i>Beziehungstyp KlagendE</i>	186
... und die KlientIn erkennt weder Ausnahmen noch Ziel	186
... und die KlientIn erkennt Ausnahmen	188
<i>Beziehungstyp KundIn</i>	191
... und die KlientIn hat ein klares Wunder-Bild, erkennt aber keine Ausnahmen	191
... und die KlientIn ist hoch motiviert, hat aber kein wohlformuliertes Ziel	192
... und die KlientIn hat wohlformulierte Ziele und absichtliche Ausnahmen in ihrem Handeln	194
<b>Andere nützliche Botschaften</b>	195
<i>Die Aufgabe: „dem Drang widerstehen“</i>	196
<i>Eine Aufgabe, widerstreitende Ansichten zu thematisieren</i>	
<b>Weitere Sitzungen?</b>	199
<b>Spickzettel, Protokolle und Notizen</b>	200

## Kapitel 8

<b>Weitere Sitzungen: Fortschritt finden, ausweiten und messen</b>	203
<b>Was hat sich verbessert?</b>	203
„H-O-E-R“	207
Ah Yan: „Was ist besser?“	207
<b>Mehr desselben</b>	216
<b>Skallieren</b>	217

<i>Fortschritt skalieren</i>	217
<i>„Zuversicht“ skalieren</i>	218
<b>Die nächsten Schritte</b>	219
<b>Abschluß und Ende</b>	223
<b>Die Pause</b>	226
<b>Rückmeldung</b>	227
<i>Komplimente</i>	227
<i>Überleitung</i>	228
<i>Aufgabe</i>	228
<b>Die zweite Sitzung mit der Familie Williams</b>	229
<i>Was hat sich verbessert?</i>	229
<i>Pause</i>	238
<i>Rückmeldung</i>	238
<i>Komplimente</i>	238
<i>Überleitung</i>	240
<i>Aufgabe</i>	241
<b>Rückschläge, Rückfälle und „nichts ist besser“</b>	241
<b>Zusammenfassung</b>	243

## Kapitel 9

<b>Interviewen in „Krisen“-Situationen</b>	244
<b>Lösungen- vs. Problem-Fokus</b>	245
<b>Anfangen – Wie kann ich helfen?</b>	246
<b>„Was haben Sie versucht?“</b>	249
<b>„Was möchten Sie, was anders sein soll?“</b>	249
<i>Die Wunder-Frage</i>	254
<b>Bewältigungs-Fragen</b>	255
<i>Der Fall „Jermaine“</i>	255
<i>Coping untersuchen</i>	257
<i>Mit dem „umfassenderen Bild“ verbinden</i>	258
<i>Coping-Fragen nutzen, wenn KlientInnen über Selbstmordreden</i>	259

Zu Coping-Fragen wechseln	259
<b>Skalierungs-Fragen</b>	264
<i>Coping skalieren</i>	264
<i>Änderungen vor der Sitzung skalieren</i>	266
<i>Den „nächsten Schritt“ skalieren</i>	267
<i>Motivation und Zuversicht skalieren</i>	267
<b>Rückmeldung geben:</b>	
<b>„Machen Sie mehr von dem, was funktioniert“</b>	268
<b>Informationen über die Einschätzung des Problems sammeln</b>	269
<b>Was, wenn die KlientIn erschüttert bleibt?</b>	273
<b>Zusammenfassung</b>	274
<b>Kapitel 10</b>	
<b>Ergebnisse und Resultate</b>	276
<b>Die Studie</b>	277
<i>TeilnehmerInnen</i>	277
<i>Meßwerte und Daten</i>	278
<b>Ergebnisse</b>	280
<i>Dauer der Arbeit</i>	280
<i>Zwischenergebnisse</i>	281
<i>Endergebnisse</i>	282
<b>Vergleichsdaten</b>	282
<b>Kapitel 11</b>	
<b>Fachliche Werte und menschliche Vielfalt</b>	284
<b>Das Zusammenpassen mit fachlichen Werten</b>	284
<i>Menschliche Würde respektieren</i>	286
<i>Dienstleistungen individualisieren</i>	288
<i>Visionen der KlientInnen fördern</i>	289
<i>Auf Stärken aufbauen</i>	290

<i>Beteiligung der KlientInnen ermutigen</i>	290
<i>Selbstbestimmung maximieren</i>	291
<i>Auf Übertragbarkeit achten</i>	292
<i>Vertraulichkeit schützen</i>	293
<i>Normalisierung begünstigen</i>	295
<i>Änderung kontrollieren</i>	296
<i>Zusammenfassung</i>	296

### **Kompetenz der Vielfalt**

<i>Daten zur Vielfalt</i>	297
Alter	300
Berufstätigkeit	302
Geschlecht	303
Ethnische Herkunft	303
<i>Vielfalt und Zufriedenheit</i>	305

## **Kapitel 12**

### **Organisationen und Institutionen**

<b>Institutionelle Regelungen</b>	306
<i>Akten führen</i>	306
<i>Beziehungen zu KollegInnen</i>	310
<i>Beziehungen zu MitarbeiterInnen anderer Institutionen</i>	312
<b>Gruppen und Organisationen</b>	314
<i>Gruppen</i>	315
<i>Organisationen</i>	318

## **Kapitel 13**

### **Theoretische Implikationen**

<b>Wahrnehmungen und Definitionen der KlientInnen können sich ändern und ändern sich auch</b>	320
<b>Sozialer Konstruktivismus</b>	325
<b>Paradigmen-Wechsel</b>	327
<i>Ergebnisse</i>	328



DSM-Diagnosen und -Ergebnisse	329
Berichte der KlientInnen	330

<b>Sich ändernde Wahrnehmungen und Definitionen als Stärke</b>	333
--	-----

<b>Literatur</b>	337
------------------	-----

<b>Anhang</b>	344
---------------	-----

<b>Personenverzeichnis</b>	361
----------------------------	-----