

Inhalt

Vorbemerkungen des (Reihen-) Herausgebers	15
Vorwort	17
Kapitel 1	21
Vom Problem-Lösen zum Lösungen-Finden	
Helfen als Problem-Lösen	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
Helfen als Lösungen-Finden	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
Kapitel 2	37
Lösungen-Finden	
Die Grundlagen	
Ein zweites Interview mit Rose	37
Das Interview so gestalten, daß Lösungen-Finden stattfinden kann	40
Phasen des Lösungen-Findens	42
Die KlientIn als ExpertIn	44

Kapitel 3

Fertigkeiten des „Nicht-Wissens“	46
Grundlegende Fertigkeiten des Interviewens	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

Anfangen: (Be-) Merken, was die KlientInnen wollen	76
Die erste Begegnung mit der KlientIn	76
<i>Namen und Smalltalk</i>	76
<i>Die Arbeitsweise verdeutlichen</i>	79
Problembeschreibung	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
Mit KlientInnen an dem arbeiten, was sie wollen	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
Kooperation und Motivation der KlientIn beeinflussen	106
Kapitel 5	111
Das, was die KlientIn will, erweitern: Die „Wunder-Frage“	
Kennzeichen wohlformulierter Ziele	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

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

Kapitel 6

Ausnahmen erkunden:

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

Kapitel 7

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

Eine Aufgabe wählen	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
Rückmeldung für Ah Yan	175
Rückmeldung für die Familie Williams	178
Überblick: Leitlinien	184
Standardbotschaften	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
Andere nützliche Botschaften	195
<i>Die Aufgabe: „dem Drang widerstehen“</i>	196
<i>Eine Aufgabe, widerstreitende Ansichten zu thematisieren</i>	
Weitere Sitzungen?	199
Spickzettel, Protokolle und Notizen	200

Kapitel 8

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

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

Kapitel 9

Interviewen in „Krisen“-Situationen	244
Lösungen- vs. Problem-Fokus	245
Anfangen – Wie kann ich helfen?	246
„Was haben Sie versucht?“	249
„Was möchten Sie, was anders sein soll?“	249
<i>Die Wunder-Frage</i>	254
Bewältigungs-Fragen	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
Skalierungs-Fragen	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
Rückmeldung geben:	
„Machen Sie mehr von dem, was funktioniert“	268
Informationen über die Einschätzung des Problems sammeln	269
Was, wenn die KlientIn erschüttert bleibt?	273
Zusammenfassung	274
Kapitel 10	
Ergebnisse und Resultate	276
Die Studie	277
<i>TeilnehmerInnen</i>	277
<i>Meßwerte und Daten</i>	278
Ergebnisse	280
<i>Dauer der Arbeit</i>	280
<i>Zwischenergebnisse</i>	281
<i>Endergebnisse</i>	282
Vergleichsdaten	282
Kapitel 11	
Fachliche Werte und menschliche Vielfalt	284
Das Zusammenpassen mit fachlichen Werten	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	297
<i>Daten zur Vielfalt</i>	299
Alter	300
Berufstätigkeit	302
Geschlecht	303
Ethnische Herkunft	303
<i>Vielfalt und Zufriedenheit</i>	305
Kapitel 12	
Organisationen und Institutionen	306
Institutionelle Regelungen	306
<i>Akten führen</i>	306
<i>Beziehungen zu KollegInnen</i>	310
<i>Beziehungen zu MitarbeiterInnen anderer Institutionen</i>	312
Gruppen und Organisationen	314
<i>Gruppen</i>	315
<i>Organisationen</i>	318
Kapitel 13	
Theoretische Implikationen	320
Wahrnehmungen und Definitionen der KlientInnen können sich ändern und ändern sich auch	331
Sozialer Konstruktivismus	325
Paradigmen-Wechsel	327
<i>Ergebnisse</i>	328

DSM-Diagnosen und -Ergebnisse	329
Berichte der KlientInnen	330
Sich ändernde Wahrnehmungen und Definitionen als Stärke	333
Literatur	337
Anhang	344
Personenverzeichnis	361