



Fredrike Bannink

Lösungsfokussierte Fragen

Handbuch für die
lösungsfokussierte Gesprächsführung

HOGREFE



Lösungsfokussierte Fragen

Lösungsfokussierte Fragen

Handbuch für die
lösungsfokussierte Gesprächsführung

von
Fredrike Bannink

aus dem Niederländischen übersetzt
von Waltraud Heitzer-Gores

HOGREFE



GÖTTINGEN · BERN · WIEN · PARIS · OXFORD · PRAG
TORONTO · BOSTON · AMSTERDAM · KOPENHAGEN
STOCKHOLM · FLORENZ · HELSINKI

Translation of: *Oplossingsgerichte vragen. Handboek oplossingsgerichte gespreksvoering*,
3rd edition (2013)

Copyright © 2006 Pearson Assessment and Information B.V., Amsterdam, the Netherlands

Wichtiger Hinweis: Der Verlag hat gemeinsam mit den Autoren bzw. den Herausgebern große Mühe darauf verwandt, dass alle in diesem Buch enthaltenen Informationen (Programme, Verfahren, Mengen, Dosierungen, Applikationen etc.) entsprechend dem Wissensstand bei Fertigstellung des Werkes abgedruckt oder in digitaler Form wiedergegeben wurden. Trotz sorgfältiger Manuskriptherstellung und Korrektur des Satzes und der digitalen Produkte können Fehler nicht ganz ausgeschlossen werden. Autoren bzw. Herausgeber und Verlag übernehmen infolgedessen keine Verantwortung und keine daraus folgende oder sonstige Haftung, die auf irgendeine Art aus der Benutzung der in dem Werk enthaltenen Informationen oder Teilen davon entsteht. Geschützte Warennamen (Warenzeichen) werden nicht besonders kenntlich gemacht. Aus dem Fehlen eines solchen Hinweises kann also nicht geschlossen werden, dass es sich um einen freien Warennamen handelt.

© 2015 Hogrefe Verlag GmbH & Co. KG
Göttingen · Bern · Wien · Paris · Oxford · Prag · Toronto · Boston
Amsterdam · Kopenhagen · Stockholm · Florenz · Helsinki
Merkelstraße 3, 37085 Göttingen

<http://www.hogrefe.de>

Aktuelle Informationen · Weitere Titel zum Thema · Ergänzende Materialien

Copyright-Hinweis:

Das E-Book einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar.

Der Nutzer verpflichtet sich, die Urheberrechte anzuerkennen und einzuhalten.

Umschlagabbildung: © clivewa – Fotolia.com
Satz: ARThür Grafik-Design & Kunst, Weimar
Format: PDF

Print: ISBN 978-3-8017-2635-5

E-Book-Formate: ISBN 978-3-8409-2635-8 (PDF), ISBN 978-3-8444-2635-9 (EPUB)

<http://doi.org/10.1026/02635-000>

Nutzungsbedingungen:

Der Erwerber erhält ein einfaches und nicht übertragbares Nutzungsrecht, das ihn zum privaten Gebrauch des E-Books und all der dazugehörigen Dateien berechtigt.

Der Inhalt dieses E-Books darf von dem Kunden vorbehaltlich abweichender zwingender gesetzlicher Regeln weder inhaltlich noch redaktionell verändert werden. Insbesondere darf er Urheberrechtsvermerke, Markenzeichen, digitale Wasserzeichen und andere Rechtsvorbehalte im abgerufenen Inhalt nicht entfernen.

Der Nutzer ist nicht berechtigt, das E-Book – auch nicht auszugsweise – anderen Personen zugänglich zu machen, insbesondere es weiterzuleiten, zu verleihen oder zu vermieten.

Das entgeltliche oder unentgeltliche Einstellen des E-Books ins Internet oder in andere Netzwerke, der Weiterverkauf und/oder jede Art der Nutzung zu kommerziellen Zwecken sind nicht zulässig.

Das Anfertigen von Vervielfältigungen, das Ausdrucken oder Speichern auf anderen Wiedergabegeräten ist nur für den persönlichen Gebrauch gestattet. Dritten darf dadurch kein Zugang ermöglicht werden.

Die Übernahme des gesamten E-Books in eine eigene Print- und/oder Online-Publikation ist nicht gestattet. Die Inhalte des E-Books dürfen nur zu privaten Zwecken und nur auszugsweise kopiert werden.

Diese Bestimmungen gelten gegebenenfalls auch für zum E-Book gehörende Audiodateien.

Anmerkung:

Sofern der Printausgabe eine CD-ROM beigelegt ist, sind die Materialien/Arbeitsblätter, die sich darauf befinden, bereits Bestandteil dieses E-Books.

*Wenn wir auf die gewünschte Zukunft fokussieren,
wird Veränderung möglich.
Fokussieren Sie deshalb immer auf das,
was Sie wollen, und nicht auf das, was Sie nicht wollen.*

Fredrike Bannink

*[Es] ist nichts auf der Welt, das Bestand hat!
Alles ist fließend, und flüchtig ist jede gestaltete Bildung.
Gleiten doch auch in Dauerbewegung die Zeiten vorüber,
Ähnlich dem Flusse: er kann nie rasten, der Fluß, und es rastet
Nie die bewegliche Stunde. Wie immer die Wellen sich treiben –
Jede, die kommt, wird gestoßen und stößt auf die Welle, die vor ihr
Fließt – : so fliehen die Zeiten zugleich und folgen zugleich sich,
Neu sind sie immer und immer: was früher gewesen, ist nicht mehr,
was nicht gewesen, entsteht; es erneuern sich alle Momente.*

Aus den Metamorphosen des Ovid

Vorwort

Solution focused interviewing is based on the respectful assumption that clients have the inner resources to construct highly individualized and uniquely effective solutions to their problems. It is a great pleasure to welcome a valuable addition to the growing collection of writings worldwide about the use of the solution focused approach.

With this clear and well written book, Fredrike Bannink makes the solution building approach accessible to many Dutch readers. It is a handbook that is oriented to both students and more advanced practitioners who are interested in sharpening their solution focused skills.

The format of the handbook has somewhat of a workshop quality. In many of the chapters exercises are offered to give the reader the opportunity to integrate the solution building approach through action-learning. A wide variety of solution focused techniques are introduced, for the practitioner to reach out to the clients to mobilize their resources. The 1001 solution focused questions presented in this book will give the reader a very good idea of the precise use of language as an important tool in solution focused therapy. Questions to negotiate the goal in the beginning of the contact, questions to measure progress and questions to find out what successful steps clients have taken to achieve their goal.

Readers of *Oplossingsgerichte vragen – Handboek oplossingsgerichte gespreksvoering* are invited to open themselves to a „new light“ on interviewing clients.

Insoo Kim Berg (1934–2007)

Danksagung

Mein Dank richtet sich an alle, die es mir ermöglicht haben, dieses Buch zu schreiben. An erster Stelle danke ich meinen lieben Eltern, die mir das Motto „Gebe mit Mut dein Bestes für das Gute“ mitgegeben haben. Ich danke meinem Mann Hidde Kuiper für die Art und Weise, in der er mich zum Schreiben dieses Buches über lösungsfokussierte Gesprächsführung angeregt hat. Ich danke ihm auch für seine Geduld, wenn ich wieder eine Computerfrage hatte oder wenn der Computer seinen Geist aufgab und er bis tief in die Nacht an der Reparatur arbeitete. Meinen Töchtern danke ich für ihre Geduld, die sie zeigten, wenn sich abends wieder einmal herausstellte, dass nichts eingekauft war und niemand gekocht hatte, weil ihre Mutter schon wieder mit einem Buch beschäftigt war. Sie haben auf Aufmerksamkeit verzichten müssen. Dafür sind sie aber Expertinnen geworden im Pizza-Bestellen und Pasta-Kochen. Micia dagegen hat es keineswegs an Aufmerksamkeit gemangelt: Sie verstand es ausgezeichnet, sich schnurrend auf genau die Bücher und Papiere zu legen, die ich gerade brauchte.

Ich schätze mich glücklich, dass höchst kompetente und vielbeschäftigte Menschen bereit waren, mir beim Schreiben dieses Buches zu helfen.

Insoo Kim Berg möchte ich dafür danken, dass sie bereit war, das Vorwort zu schreiben. Als eine der Begründerinnen des lösungsfokussierten Arbeitens war sie für mich eine immerwährende Inspirationsquelle. Ich bewundere sie wegen ihrer Beharrlichkeit, mit der sie nach dem Ziel ihrer Klientinnen und Klienten sucht und wegen ihrer Fähigkeit, die Probleme ihrer Klienten im therapeutischen Gespräch zu normalisieren und Gespräche über Probleme in Gespräche über Möglichkeiten umzuwandeln. Anneke Maessen, meiner guten (Tennis-)Freundin danke ich für ihr Engagement bei der Gestaltung dieses Buches, die sie gemeinsam mit ihren Mitarbeitern von *Frissewind* übernommen hat: Wie mein erstes Buch, *Lösungsfokussierte Mediation*, ist auch dieses Buch wieder wunderschön geworden. Bonnie van Spankeren vom Pearson-Verlag danke ich für die Möglichkeit, meine Ideen in diesem Buch darlegen zu können.

Und natürlich danke ich allen Klienten, Kursteilnehmern und Kollegen im In- und Ausland, die mir im Lauf der Jahre geholfen haben, die lösungsfokussierte Gesprächsführung zu entdecken, anzuwenden und zu verbessern.

Bei dieser dritten, veränderten Auflage möchte ich allen Lesern danken, die sich die Mühe gemacht haben, mein Buch zu kaufen und zu lesen. Und natürlich möchte ich ihnen für die vielen positiven Reaktionen, die ich erhalten durfte, danken.

Fredrike Bannink

Inhaltsverzeichnis

Einführung	15
 Kapitel 1: Lösungsfokussierte Gesprächsführung	19
1.1 Lösungen finden oder Probleme lösen?	19
1.2 Kurzer Blick in die Geschichte	20
1.3 Zehn Ausgangspunkte der lösungsfokussierten Gesprächsführung ...	25
1.4 Theorie	31
1.5 Empirische Evidenz	34
1.6 Indikationen und Kontraindikationen	37
1.7 Die Praxis der lösungsfokussierten Gesprächsführung	39
 Kapitel 2: Motivation und die Beziehung zwischen Berater und Klient	47
2.1 Motivation zur Verhaltensänderung	47
2.2 Die Beziehung „Besucher“, „Klagender“ und „Kunde“	51
2.3 Lösungsfokussierte Fragen für „Besucher“ und „Klagende“	56
2.4 Widerstand existiert nicht	60
2.5 Quantifizierung von Motivation und Vertrauen	65
2.6 Hoffnung vermitteln	67
 Kapitel 3: Das Erstgespräch	73
3.1 Die Gesprächseröffnung	73
3.2 Jedes lösungsfokussierte Gespräch ist im Prinzip das letzte Gespräch ..	74
3.3 Computerprogramm für das Erstgespräch	75
3.4 Protokoll für das Erstgespräch	77
3.5 Feedback	79
3.6 Vier lösungsfokussierte Grundfragen	84
3.7 Was im Erstgespräch weiterhin zu beachten ist	88
 Kapitel 4: Das Folgegespräch	105
4.1 Das Ziel des Folgegesprächs	105
4.2 Die Eröffnungsfrage im Folgegespräch	105

4.3 Vier mögliche Antworten	107
4.4 Protokoll für das Folgegespräch (EARS)	116
Kapitel 5: Anregungen für Hausaufgaben	119
5.1 Allgemeine Anregungen	119
5.2 Spezielle Anregungen	124
Kapitel 6: Beendigung der Gespräche	137
6.1 Wann können wir unsere Treffen beenden?	137
6.2 Lösungsfokussierte Ideen rund um die Beendigung der Gespräche ..	139
Kapitel 7: Mehr lösungsfokussierte Kompetenzen	143
7.1 Die Externalisierung des Problems	143
7.2 Projektion in die Zukunft	145
7.3 Verwendung der interaktionellen Matrix	147
7.4 Nonverbale Techniken	151
7.5 Das Rollenspiel in der Therapie („Tun Sie so, als sei ...“-Aufgabe und Überraschungsaufgabe)	154
7.6 Krisenintervention	155
7.7 Interventionen für Klienten, die sagen, sie wüssten die Antwort nicht	157
7.8 Interventionen für Klienten, die nicht über ihr Problem reden wollen oder können	158
7.9 Interventionen bei untereinander streitenden Klienten	159
7.10 Interventionen, die das gegenseitige Vertrauen stärken	160
7.11 Interventionen zur Verbesserung der zwischenmenschlichen Kommunikation	162
Kapitel 8: Mit anderen Beratern zusammenarbeiten	165
8.1 Zusammenstellung eines guten Teams	165
8.2 Zusammenarbeit mit problemorientiert arbeitenden Beratern	166
8.3 Zusammenarbeit mit den Überweisenden	166
8.4 Zusammenarbeit mit Kollegen	167
8.5 Lösungsfokussierte Klienten-Besprechung, Supervision und Intervention	169
8.6 Lösungsfokussierte Besprechungen	172
8.7 Zusammenarbeit in Gruppen und Organisationen	174

Kapitel 9: Stagnation und Misserfolg	179
9.1 Sieben Wege zum Misserfolg	179
9.2 Interventionen für Klienten, die sich weiterhin problemorientiert äußern	185
 Kapitel 10: 1001 lösungsfokussierte Fragen	 187
10.1 Lösungsfokussierte Fragen für den allgemeinen Gebrauch	189
10.2 Lösungsfokussierte Fragen für spezielle Situationen oder bei besonderen Klienten	204
 Kapitel 11: Nachbereitung des Gesprächs	 235
11.1 Die Nachbereitung des Gesprächs	235
11.2 Lösungsfokussierte Fragen für den Berater	235
11.3 Lösungsfokussierte Interventionsmodelle	238
11.4 Nachbearbeitung des Gesprächs durch den Klienten	243
 Kapitel 12: Lösungsfokussierte Gesprächsführung vom Anfang bis zum Ende	 245
12.1 Das erste Gespräch	245
12.2 Das zweite Gespräch	246
12.3 Das dritte Gespräch	247
12.4 Das Folgegespräch	248
 Kapitel 13: Die lösungsfokussierte Therapie als Form der kognitiven Verhaltenstherapie	 251
13.1 Vergleich der traditionellen kognitiven Verhaltenstherapie mit der lösungsfokussierten Therapie	252
13.2 Schritt 1: Kennenlernen/Eingangsphase	255
13.3 Schritt 2: Zielformulierung: Beschreibung des erwünschten Verhaltens	256
13.4 Schritt 3: Baseline-Messung	257
13.5 Schritt 4: Funktionsanalyse und Bedeutungsanalyse	258
13.6 Schritt 5: Auswahl der Interventionen	259
13.7 Schritt 6: Durchführung	260
13.8 Schritt 7: Evaluation	262
13.9 Mikroanalyse der Gespräche	262
13.10 Vergleich mit zwei weiteren Formen der Verhaltenstherapie	263

Nachwort	265
Literatur	267
Internetseiten	273
Über die Autorin	275
Anhang	277
Sachregister	291

Einführung

Sie haben Hunger und beschließen, in einem Restaurant essen zu gehen. Nachdem Sie eine Weile am Eingang gewartet haben, wird Ihnen ein Platz zugewiesen. Der Geschäftsführer stellt sich vor und beginnt, Ihnen Fragen bezüglich Ihres Hungers zu stellen: Wie groß ist Ihr Hunger, wie kommt es dazu, dass Sie Hunger haben, wie lange haben Sie schon Hunger, hatten Sie früher auch Hunger, welche Rolle spielte Hunger in Ihrer Ursprungsfamilie, welche Nachteile oder möglicherweise Vorteile hat das für Sie? Wenn Sie sich, inzwischen noch hungriger geworden, danach erkundigen, ob Sie denn nun essen könnten, bittet der Geschäftsführer Sie, zunächst noch ein paar Fragebögen über Hunger (und sicherlich einige andere Themen, die ihm wichtig erscheinen) zu beantworten. Nachdem Sie das alles gemacht haben, bekommen Sie ein Menü aufgetischt, das Sie nicht selbst gewählt haben, das aber, nach Aussage des Geschäftsführers, sehr genau auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist und schon vielen hungrigen Menschen vor Ihnen geholfen hat. Wie hoch schätzen Sie die Wahrscheinlichkeit ein, dass Sie dieses Restaurant als zufriedene Kundin bzw. zufriedener Kunde verlassen?

Neben dem problemorientierten Arbeiten kennt man im Gesundheitswesen und in der Pädagogik sowie im Coaching und der Mediation seit etwa dreißig Jahren die Möglichkeit der lösungsfokussierten Gesprächsführung. Bei diesem Ansatz stehen nicht mehr die Untersuchung und die Analyse des Problems, das Stellen einer Diagnose und die Einleitung einer vorgeschriebenen Behandlung mit dem Ziel der Symptomreduktion (Diagnose + vorgeschriebene Behandlung = Symptomreduktion) im Mittelpunkt. Beim lösungsfokussierten Ansatz geht es um den Entwurf der vom Klienten gewünschten zukünftigen Situation und darum, Lösungen zu finden, die dem Klienten helfen, sein Ziel zu erreichen (Zielformulierung + Lösungen des Klienten = gewünschtes Ergebnis). In der lösungsfokussierten Arbeit spricht man lieber von Klienten als von Patienten, da der Begriff Patient unnötig pathologisiert.

De Shazer (1994) betrachtet lösungsfokussiertes Arbeiten wie ein (hinweisgebendes) Auf-die-Schulter-Klopfen („tap on the shoulder“). Der lösungsfokussiert arbeitende Berater¹ steht immer einen Schritt hinter dem Klienten und ermuntert ihn,

1 *Anmerkung:* Im gesamten Text wurde auf die gleichzeitige Nennung der femininen und maskulinen Form (Berater/Beraterin) aus Gründen der leichteren Lesbarkeit verzichtet. In der deutschen Übersetzung sind mit den Bezeichnungen „Berater“ auch Therapeuten, Coaches, Trainer, Mediatoren, Supervisoren und Lehrende sowie vergleichbare Berufsgruppen gemeint.

mithilfe von lösungsfokussierten Fragen in die Richtung der von ihm gewünschten Zukunft zu schauen. Diese Haltung wird auch „leading from one step behind“ genannt.

Das Stellen von Fragen ist ein wichtiger Bestandteil der lösungsfokussierten Arbeit. Es ist mir ein Anliegen, die lösungsfokussierten Fragen, die ich im Lauf der Jahre gesammelt habe, anderen, die lösungsfokussiert arbeiten oder arbeiten wollen, zugänglich zu machen. Die Idee zu diesem Buch entstand, als ich an dem Buch *Oplossingsgerichte Mediation* („Lösungsfokussierte Mediation“) (2006) arbeitete. Zunächst hatte ich vor, die Sammlung von Fragen im Anhang dieses ersten Buches zu veröffentlichen. Da lösungsfokussierte Fragen aber für eine breitere Leserschaft interessant sein können als nur für Berufsgruppen, die mit Menschen in Konfliktsituationen arbeiten, habe ich beschlossen, sie in einem eigenen Buch zu präsentieren, dem Buch, das jetzt vor Ihnen liegt.

Neben einer Beschreibung der Anwendungsmöglichkeiten des lösungsfokussierten Arbeitens finden Sie in diesem Buch 1001 lösungsfokussierte Fragen. Es ist nicht mein Anspruch, damit eine vollständige Liste aller lösungsfokussierten Fragen vorzulegen – Sie können sich sicherlich selbst noch weitere ausdenken.

Vielleicht würden Sie selbst manche Fragen einer anderen Rubrik zuordnen. Viele Kursteilnehmer berichten mir, dass das wiederholte Üben mit diesen Fragen ihnen dabei hilft, den lösungsfokussierten „roten Faden“ im Gespräch festzuhalten und fortzusetzen. Dieses Buch richtet sich nicht an Berater, Coaches und Therapeuten, die mit den heutigen Konzepten und Modellen der Gesprächsführung gut zurechtkommen. Dieses Buch richtet sich an diejenigen Akteure in psychosozialen Berufen, die ihr Fach und seine Möglichkeiten ernsthaft genug reflektieren, so dass Sie unzufrieden mit der derzeitigen Situation sind. Und es ist für diejenigen Berater, Therapeuten und Coaches geschrieben, die neugierig darauf sind, herauszufinden, was die Vision der lösungsfokussierten Arbeit zu vollbringen vermag. Dieses Buch möchte alle Berufsgruppen in den Bereichen Therapie, Schulung und Unterricht, Coaching und Mediation inspirieren und einladen, ihr vorhandenes Wissen und ihre Fähigkeiten auszuweiten und ihr kreatives Potenzial optimal einzusetzen, damit sie ihren Klienten helfen können, bestmöglich zu funktionieren.

In jedem Kapitel gibt es einen Theorieteil und einen Teil zur Praxis der lösungsfokussierten Gesprächsführung. In einigen Kapiteln sind Übungen eingefügt – 25 insgesamt – die zur Selbstreflexion und zum Experimentieren mit dem lö-

sungsfokussierten Modell einladen wollen. Selbstverständlich wären auch jeweils andere Übungen denkbar.

Kapitel 1 präsentiert einen Überblick über *Geschichte, Ausgangsbasis, Theorie, Forschung und Praxis* des lösungsfokussierten Arbeitens. In Kapitel 2 wird die *therapeutische Beziehung* zwischen Klient und Berater beleuchtet und das wichtige Thema *Motivation zur Verhaltensänderung* besprochen. Alles zum *Erstgespräch* finden Sie in Kapitel 3. Kapitel 4 widmet sich dem *Folgegespräch* und den Möglichkeiten, die dem lösungsfokussiert arbeitenden Berater zur Verfügung stehen, auf die Antworten einzugehen, die seine Klienten geben, nachdem er gefragt hat: „Was ist besser?“.

Kapitel 5 behandelt *Anregungen und Empfehlungen im Zusammenhang mit Hausaufgaben*. In Kapitel 6 werden die Möglichkeiten, wie *Gespräche beendet* werden können, dargelegt. Kapitel 7 beschäftigt sich mit *weiteren lösungsfokussierten Kompetenzen*, wie das Externalisieren des Problems, Projektion in die Zukunft und die Anwendung der interaktionellen Matrix. In Kapitel 8 werden Punkte aufgelistet, die zu beachten sind, um eine gute Zusammenarbeit mit anderen (meist problemorientiert arbeitenden) Beratern, also mit Kollegen und Überweisenden, Gruppen und Organisationen, zu bewerkstelligen. In Kapitel 9 wird herausgearbeitet, wie *Stagnation und Misserfolg* vermieden bzw. überwunden werden können. Kapitel 10 bringt die *1001 lösungsfokussierten Fragen*, unterteilt in Fragen für den allgemeinen Gebrauch und in Fragen für den Einsatz in speziellen Situationen oder bei speziellen Klientengruppen. Kapitel 11 beschäftigt sich mit der Frage, wie der lösungsfokussiert arbeitende Berater das Gespräch und seine Rolle im Gespräch reflektieren kann. Er kann sich auch selbst einige lösungsfokussierte Fragen stellen. Kapitel 12 enthält die Beschreibung eines *lösungsfokussierten Gesprächs von Anfang bis zum Ende*. In Kapitel 13 wird schließlich die Vision beschrieben, nach der die lösungsfokussierte Therapie als eine *Form der kognitiven Verhaltenstherapie* zu betrachten ist.

Vor Ihnen liegt die dritte, überarbeitete Auflage, die nach der ersten Auflage von 2006 und der zweiten von 2009 erschienen ist. In dieser dritten Auflage wurden alle Fragen, die in den ersten beiden Auflagen in der Verbform Futurum Präteriti I gestellt wurden, durch Fragen im Futur I ersetzt. Beispiel: Wenn vorher die Frage lautete: „Wie *würden* Sie wissen, dass es Ihnen besser geht?“ lautet die Frage jetzt: „Wie *werden* Sie wissen, dass es Ihnen besser geht?“ Die Verwendung der Form Futurum I gibt an, dass eine Handlung in der Zukunft stattfindet.