

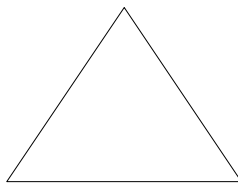
SOLUTION FOKUS 2.0

LÖSUNGSORIENTIERUNG ONLINE!

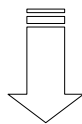
Tom Küchler
www.tomkuechler.de

Struktur

HALTUNG



WERKZEUGE

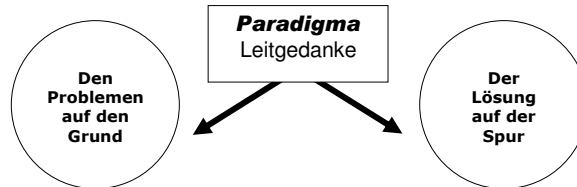


IMPROVISATION

Online-Kommunikation

www.tomkuechler.de

Haltung - Paradigmawechsel



Informationen über Probleme

(neg.) Hypothesenbildung

BeraterIn als ExpertIn

Finden einer zum Problem passenden Lösung

Auseinandersetzen mit Schwierigkeiten

Motivation durch Leiden

Informationen über gewünschte Ergebnisse

Mit dem Bezugsrahmen arbeiten

KundIn als ExpertIn

Suchen nach Ausnahmen und kleinen Erfolgen

Hoffnungsvollen Zustand beschreiben

Motivation durch Erfolg und Vision

www.tomkuechler.de

Haltung ...

Es gibt keinen notwendigen Zusammenhang zwischen dem Problem und der Lösung!

- **LÖSUNGEN! KEINE PROBLEME.**

Gespräche über (Hoffnung und) Lösungen erzeugen Lösungen.
Lösungen sind in der Vergangenheit, Gegenwart & Zukunft zu finden.
Finde heraus was die Menschen wollen und wünschen.

- **INTERAKTIV STATT INDIVIDUELL**

Menschen entwickeln Fähigkeiten in der Interaktion mit anderen (und nicht von „innen heraus“). Benutzen von „interaktiver Sprache“ welche Verhalten fokussiert und beschreibt anstatt „Gedankenlesen“ oder verfolgen von „negativen Hypothesen“.

- **NUTZEN WAS GEHT**

Mit dem arbeiten und/oder herausfinden, was funktioniert.
Menschen haben Ressourcen. Sie sind die ExpertInnen ihrer Lebenswelt!

- **KLARE WORTE**

Einfache, klare und konkrete Sprache benutzen, die hilft detailliert den Alltag zu beschreiben.

- **ALLES IST KONSTRUIERT oder JEDER FALL IST ANDERS**

Jedem Fall, jedem Anliegen mit Offenheit und einer Haltung des „Nicht-Wissens“ begegnen.
Verhalten macht Sinn (wenn man es im Kontext betrachtet).
Keine Zuschreibungen (Diagnosen), Ratschläge (diese sind auch Schläge) & Patentrezepte.

www.tomkuechler.de

Haltung – die Leitsätze

- Finde heraus was die Kunden wollen
- Wenn etwas nicht kaputt ist – repariere es auch nicht!
- Suche nach dem, was funktioniert. Mach mehr davon!
- Wenn etwas nicht funktioniert, mach etwas ander(e)s!

www.tomkuechler.de

*Stellen Sie sich vor, dass heute Nacht, während Sie schlafen,
ein Wunder geschieht.*

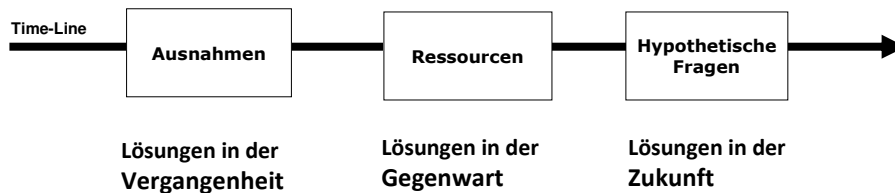
*Das Wunder ist, dass das Problem,
das Sie heute hierher geführt hat, gelöst ist.*

Sie wissen aber nicht, dass es gelöst ist, weil Sie ja schlafen.

*Was werden Sie morgen früh (bei sich und ihrem Umfeld)
bemerken, was anders ist und was Ihnen sagt,
dass ein Wunder geschehen ist?*

www.tomkuechler.de

Werkzeuge – Solution Talk



Es gibt keinen notwendigen Zusammenhang
zwischen dem Problem und der Lösung.

“problem talk creates problems, solution talk creates solutions!“
(Steve de Shazer)

www.tomkuechler.de

Werkzeuge ...

- **OFFENE, ZIRKULÄRE, KOMPETENZORIENTIERTE & „RESSOURCENUNTERSTELLENDEN“ FRAGEN**
... um Menschen anzuregen, neu und anders über sich, ihre Ziele und die individuellen und kollektiven Wege dahin nachzudenken. Um (+/-) Bewältigungsstrategien zu fokussieren.
- **ECHTE ANERKENNUNG UND WERTSCHÄTZUNG DER RESSOURCEN**
... Komplimente & Success Recording verbunden mit Hoffnung bzw. einer neuen Perspektive
- **SKALIERUNGEN**
... die helfen Unterschiede und Fortschritte zu erkennen und für das eigentlich „Nicht-Messbare“ individuelle Messkriterien zu entwickeln
- **DIE WUNDERFRAGE oder FRAGEN NACH EINER PROBLEMFREIEN ZUKUNFT und ZIELEN**
... um eigene Wünsche und Zukunftsvorstellungen zu fokussieren und dabei kreatives Potential freizusetzen
- **KLEINE SCHRITTE FOKUSSIEREN und EXPERIMENTE**
... um behutsam Veränderungen (im Alltag) anzustoßen

www.tomkuechler.de

IMPROVISATION

- Wenn wir die Bedürfnisse der Menschen ernst nehmen, bietet jede Zusammenarbeit (Workshop, Meeting, etc.) neue Herausforderungen.
- Jedes Anliegen ist verschieden: D.h. wir brauchen offene und experimentelle Herangehensweisen, welche die Menschen, mit denen wir arbeiten, bei der Bearbeitung ihrer aktuellen Anliegen unterstützen.
- Flexibilität ist mehr als Maßschneidung

*Wenn man nur einen Hammer als
Werkzeug hat, sieht jedes Problem
aus wie ein Nagel. (Abraham Maslow)*

www.tomkuechler.de

TÄTIGKEITSPROFIL

- Erschaffer von Wahlmöglichkeiten
- Wahrnehmer und Aktivierer von Ressourcen
- Notorischer Neugieriger bzw. Nicht-WisserIn
- Ermutiger für den ersten Schritt
- Anstoßer von inneren Suchprozessen
- Beschleuniger für einen Selbstorganisationsprozess
- Bewunderer von Autonomie (des Klienten als ExpertInnen)
- Unterstützer von Selbstwirksamkeit

vgl. G. Bamberger, Lösungsorientierte Beratung

www.tomkuechler.de

Lösungsorientierung ONLINE

www.tomkuechler.de

ASYNCHRONITÄT ALS CHANCE

- Asynchronität verlangsamt den Prozess und eröffnet auch Raum für Nachdenkpausen oder Informationsrecherchen.
- Pausen zwischen Gesprächsterminen sind normal und daher mit der Online-Kommunikation kompatibel. Wichtig ist jedoch, dass jede Antwort auf eine Anfrage für sich stehen sollte, da ggf. keine weiteren Nachfragen möglich sind. (→ Behandle quasi jedes Gespräch/ jeden Kontakt als den letzten!)
- Ebenso bietet asynchrone Kommunikation die Möglichkeit mit Sprache sorgsam umzugehen und den eigenen Äußerungen besondere Beachtung zu schenken, um die Wirksamkeit zu erhöhen (→ Sprache erzeugt Wirklichkeit/ → offen, nicht-wissend, reflektierend, vorsichtig, verflüssigend, nicht-bewertend).'
- Gerade für AnfängerInnen bietet sie damit ein sicheres Feld.

www.tomkuechler.de

SCHRIFTLICHKEIT ALS CHANCE

- Kommunikation beschränkt sich (weitgehend) auf Text. Lösungsorientierte BeraterInnen nehmen ihre AdressatInnen/ KundInnen sowieso beim Wort und schenken den Darstellungen glauben.
→ Kompensation durch: Emoticons, Soundwörter, Aktionswörter etc)
- Während der Ratsuchende im Gespräch durch das Sprechen über die Situation Erleichterung erfährt, wird dies auch beim Formulieren der Beratungsanfrage durch das Schreiben erreicht. Durch das Lesen, Schreiben und Reflektieren wird es quasi dem/der Ratsuchenden ermöglicht Selbstreflexion anzuregen (→ Effekt des Tagebuchschreibens).
- Desweiteren bietet die schriftliche Kommunikation die Möglichkeit, dass Dinge (zum Beispiel Ressourcen und Stärken!!!) „schwarz auf weiß“ festgehalten werden können.

www.tomkuechler.de

KURZINTERVENTION ALS CHANCE

- Veränderungen passieren zwischen den Beratungsgesprächen.
„Veränderungen werden oft plötzlich angestoßen, wenn der Anstoß richtig ist“ (Märtens, Bamberger).
- Nach den Erkenntnissen der lösungsorientierten Kurzzeittherapie kommt es nicht auf die Dauer eines Kontaktes an, sondern vielmehr um den Impuls bzw. die Intervention. Demnach ist anzunehmen, dass wenige oder sogar einmalige Impulse, wie sie bei der Online-Beratung gesetzt werden, neue Verhaltensweisen auslösen können, die eine Problemlösung einleiten.
-

www.tomkuechler.de

LÖSUNGSFOKUS ALS CHANCE

- Es besteht kein Anlass, das „Problem“ zu kennen oder gar zu „diagnostizieren“. Durch die Online-Kommunikation wird die „Problemanalyse“ aufgrund der „Kurzfristigkeit des Kontakts“; und der damit verbundenen erschwerten Informationsgewinnung stark begrenzt. Da eine Lösung auch ohne ein detailliertes Erörtern des Problems möglich ist, kommt den Bedingungen der Internetbasierten Beratung entgegen.
- Wichtig ist es, mit Klienten Ziele und Visionen zu entwickeln, die zukunftsgerichtet sind und auf diese sie sich einlassen können. Auch diese Überzeugung entspricht der Situation bei der Internetbasierten Beratung.
- Aktivität, Handlungsorientierung und direkte Unterstützung werden aus der Sicht des Klienten immer wieder als wichtigste Aspekte neben Verständnis genannt (Märtens). Und dies ist ebenso weitgehend im Setting einer Online-Beratung möglich.

www.tomkuechler.de

MISSVERSTÄNDNIS ALS CHANCE

- Das Beratungsgespräch vergleicht De Shazer mit dem Schreiben oder Lesen eines Textes. Jeder Text bringt jedoch eine Menge von potentiellen Fehlinterpretationen mit sich. In diesem Kontext liegt eine Chance für die textbasierte Beratungsarbeit.
- Der Berater „hat nur das“, was der Klient schreibt. Durch Uminterpretationen kann der Berater jetzt leichter neue Perspektiven und Sichtweisen schaffen.
- Steve *de Shazer* geht auch davon aus, dass man niemanden wirklich *verstehen* kann, er strebt daher maximal ein „nützliches Missverstehen“ an. Es geht ihm darum, dass seine KlientInnen wissen, wovon sie reden.

www.tomkuechler.de

EINFACHHEIT ALS CHANCE

- Die meisten Interventionen der Lösungsorientierten Ansätze fokussieren stets die Lösung. Der Wortlaut ist relativ standardisiert und auf andere Fälle anwendbar. Dies kommt auch der internetbasierten Beratung entgegen. Um beispielsweise Universallösungen oder Hausaufgaben/Experimente einzusetzen, ist die Art der Schwierigkeiten bzw. die Art des Problems irrelevant. Es handelt sich um unspezifische Aufgaben, die ohne Mühe auf die Situation der Hilfesuchenden anpassbar sind.
- Die Interventionen dieses Ansatzes zeichnen sich durch ihre Einfachheit aus und eignen sich nicht zuletzt deshalb zum Einsatz in der textgestützten Beratung.
- „der Ansatz ist einfach aber nicht leicht“ De Shazer

www.tomkuechler.de

FRAGEN ALS CHANCE

- Im Online-Beratungs-Setting ist man als Berater vorerst auf die Problembeschreibung angewiesen. Werden dort keine Ansatzpunkte (Aussagen, in denen Ressourcen der Ratsuchenden, Ausnahmen vom Problem, Wertungen und Bedeutungen) für eine Interventionen erkennbar, können die notwendigen Informationen aber auch problemlos durch gezielte – natürlich lösungsorientierte - Fragen gewonnen werden.
- Hier sind ebenfalls keine Nachteile der internetbasierten Beratung im Vergleich zur unmittelbaren Face-To-Face-Beratung erkennbar.

www.tomkuechler.de

WIDERSTAND HAT KEINE CHANCE;-)

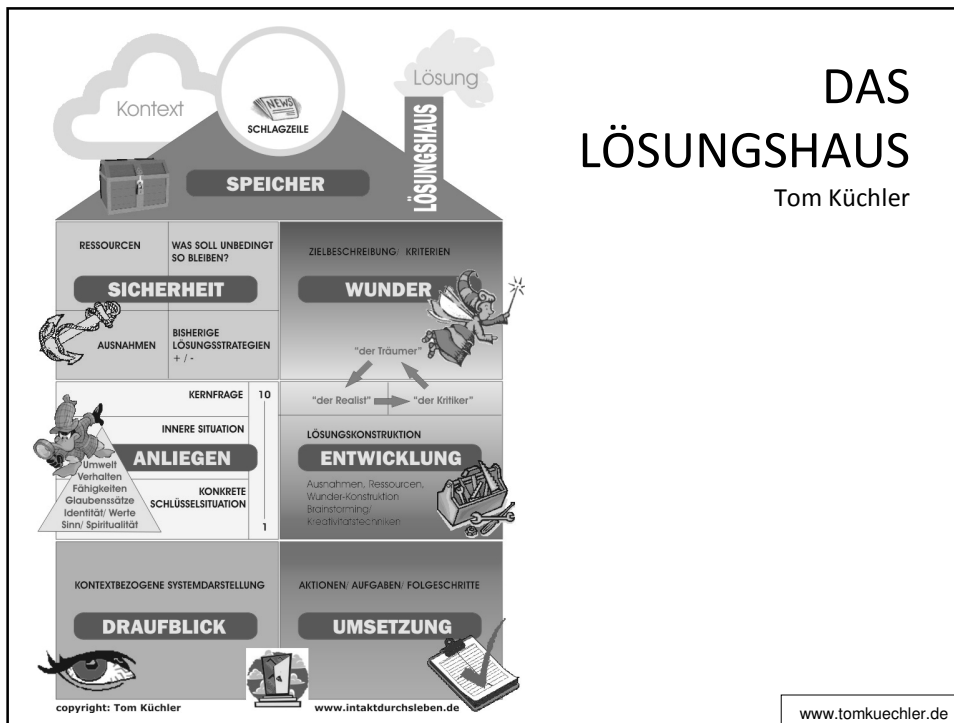
- Die Haltung der lösungsorientierten Beratung/Therapie bezüglich der Veränderungs- und Kooperationsbereitschaft seitens des Klienten wird den Bedingungen der internetbasierten Beratung ebenso gerecht, da auch das Wahrnehmen von „Widerständen“ erschwert ist (der Berater hat nur begrenzte Informationen).
- Das heißt, als lösungsorientierter Berater setze ich auf die Veränderungsbereitschaft meiner Klienten.
- „Widerständiges“ Verhalten zeigt mir als Berater letztendlich nur an, dass ich als Berater meine Strategie und mein Verhalten ändern muss.

www.tomkuechler.de

FAZIT: SOLUTION FOKUS 2.0

- ➔ Zusammenfassung des gehörten/gelesenen (Schlüsselwörter aufgreifen)
- ➔ Reframing anbieten
- ➔ Was hat sich seit dem Entschluss zur Beratung bis heute bereits verbessert?
Was soll so bleiben wie es ist?
Welche positiven und negativen Bewältigungsstrategien gibt es bisher?
- ➔ Ausnahmenfragen
- ➔ Ressourcen- & Bewältigungsfragen, Stärken fokussieren, Wertschätzung für Bewältigungsstrategien
- ➔ Fragen nach Lösungen, Zielen (und Wundern)
- ➔ Zuversicht vermitteln
- ➔ Experimente (Hausaufgaben) vorschlagen

www.tomkuechler.de



Online-Beratung

**QUALITÄTSSTANDARDS
und
ORIENTIERUNGSHILFEN**

www.tomkuechler.de

Qualitätsstandards

Franz Eidenbenz, Birgit Knatz



- ➔ **Lese-, Schreib- & Beratungskompetenz**
- ➔ **Identifikation der AnbieterInnen**
(Name, Adresse, Telefon, Email, Berufsorganisationen)
- ➔ **Transparenz der Angebote**
(allgemein verständliche Beschreibung, Realistische Ziele)
- ➔ **Fachspezifische Kompetenzen**
(Ausbildung/ Werdegang, Arbeitsweise)
- ➔ **Spezifik des Angebots**
(Themen der Online-Beratung)
- ➔ **Grenzen und Kontraindikation**
(Hinweis, dass Online-Beratung in akuten Situationen ungeeignet ist; Notfallnummern und Verweis auf AnsprechpartnerInnen für Krisensituationen)
- ➔ **Rahmen und Setting**
(Zeitrahmen für Antwort, Kosten, Bezahlungsmöglichkeiten)
- ➔ **Vertraulichkeit/ Schweigepflicht & Datensicherheit**
(Hinweise für Schweigepflicht und Vertraulichkeit, Hinweis auf Risiken zur Datenübertragung, Maßnahmen zur Datensicherheit)
- ➔ **Sonstiges auf der Homepage**
(Berufsordnung, „Gütesiegel“, Ethik für Links, Impressum, Werbebeschränkung/ Transparenz/ keine gesundheitsschädigende Werbung...)

www.tomkuechler.de

Orientierungshilfe

Das 4-Folien-Konzept (Franz Eidenbenz) I



- 1. DER EIGENE RESONANZBODEN**
Beim Lesen, geht es darum, welche Resonanzen und Gefühle bei der Beraterin ausgelöst werden (Bilder, Fantasien, erste Gedanken)?
- 2. DAS THEMA UND DER PSYCHOSOZIALE HINTERGRUND**
Inhalt und Thema der Anfrage bearbeiten.
Schlüsselwörter, Bild vom sozialen Kontext,
Fakten/Personenangaben, Stärken/Ressourcen,
Schwächen/Risikofaktoren,
- 3. DIAGNOSE**
Was ist das (eigentliche) Thema?
Fragen, Wünsche, Aufträge, Hypothesen, Ziele, ...
Welche Fragen habe ich noch?

www.tomkuechler.de

Orientierungshilfe

Das 4-Folien-Konzept (Franz Eidenbenz) II



4. DIE ANTWORT

- Anrede
- Einleitung
- auf generelle Fragen eingehen
- positive Wertschätzung
- Feedback/ Was hab ich verstanden und was nicht?
- Hypothesen und Vermutungen – in Fragen kleiden
- Problemlösungswege aufzeigen und begründen
- nachfragen, ob dies gangbar wäre
- Angebot und Grenzen deutlich machen/ Auftrag für Beratung konkretisieren
- Abschluss/ Einladung zu einer Antwort
- Grußformel

www.tomkuechler.de

Orientierungshilfe II

Franz Eidenbenz



1. FOKUS

Welches ist der Hauptpunkt, auf den ich achten möchte?

2. PRIORITÄT

Welchen Aspekt oder Punkt werde ich nicht prioritär berücksichtigen oder weglassen?

3. RESSOURCEN

Was will ich wie positiv verstärken?

4. INFORMATIONEN

Welche Sachinformationen möchte ich und kann ich vermitteln?

5. PERSPEKTIVE

Welche weiterführenden Fragen könnte ich formulieren?

6. ANGEBOT

Welches Angebot empfehle ich?

www.tomkuechler.de

Orientierungshilfe III

Standards der Online Beratung



www.tomkuechler.de

LINKS

- **Fachzeitschrift für Online-Beratung**
<http://www.e-beratungsjournal.net>
- **Standards der Online-Beratung**
http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/checkit_layout.pdf

www.tomkuechler.de

Quellen/ Menschen

- Steve de Shazer, Insoo Kim Berg & Co.; Bamberger, Jürgen Hargens, Peter Röhrig, Paul Z Jackson, Lilo Schmitz u.a.
- Kühne, Hinterberger:
Franz Eidenbenz « Standards in der Online-Beratung »
Birgit Knatz « Das Vier-Folien-Konzept »

