FÜR FACHPERSONEN · VERSTEHEN

Briefe ordnen, eine Frage klären

Unübersichtliche Post in einen konkreten Klärungsschritt überführen.

Was steckt hinter dem Ansatz?

Lösungsorientierte Arbeit beginnt bei dem, was die Person verändern möchte. Statt die Fachperson zur Expertin für das Leben eines anderen Menschen zu machen, werden gewünschte Veränderungen, hilfreiche Ausnahmen und erreichbare nächste Schritte gemeinsam beschrieben. Eine Ausnahme ist ein Moment, in dem etwas weniger schwierig war. Sie ist keine Aufforderung, belastende Umstände schönzureden.

Vom Wissen zur Anwendung

Fragen Sie nach einem konkreten Zeichen im Alltag: Woran würde die Person merken, dass sich etwas verbessert? Suchen Sie erst danach nach einer passenden Erfahrung. Prüfen Sie gemeinsam, welche Bedingungen damals geholfen haben und ob sie heute erreichbar sind.

Erwachsene · Einzelberatung · 25 bis 40 Minuten



FÜR FACHPERSONEN · GRUNDLAGEN

Hintergrund und fachliche Einordnung

Herkunft und Entwicklung

Berg und de Shazer entwickelten den Ansatz mit ihrem Team Anfang der 1980er-Jahre in Milwaukee. Der Blick richtet sich auf die gewünschte Zukunft, Ausnahmen vom Problem und bereits gelingende Schritte.

Wann dieser Ansatz passend ist

Wenn eine Person ein eigenes Ziel beschreibt und einen machbaren nächsten Schritt sucht. Motivierende Gesprächsführung ist eher passend, wenn zunächst widersprüchliche Wünsche zur Veränderung im Mittelpunkt stehen.

Ein fachlicher Ablauf

Vereinbaren Sie das Anliegen. Erfragen Sie eine konkrete Situation, in der es etwas besser war. Lassen Sie die Person beschreiben, was sie selbst oder andere dabei getan haben. Nutzen Sie eine Skala nur, wenn sie verständlich ist. Fragen Sie nach einem beobachtbaren kleinen Unterschied, nicht nach einer perfekten Lösung.

FÜR FACHPERSONEN · BEGLEITEN

Ein Gespräch mit klarem Rahmen

Vorbereiten · etwa 5 Minuten

Klären Sie den Anlass und fragen Sie, was die Person heute besprechen möchte. Erläutern Sie den Ablauf. Sprechen, Schreiben, eine Pause und das Auslassen einer Frage sind möglich.

Das Thema bearbeiten · etwa 15 bis 25 Minuten

Lassen Sie die Person selbst auswählen, welche Briefe sie ansehen möchte. Sortieren Sie nach Absender, erkennbarem Anliegen und ausdrücklich genannten Fristen. Interpretieren Sie keine Rechtsfolgen ohne Zuständigkeit. Wählen Sie eine offene Frage und eine geeignete Beratungsstelle. Dokumentieren Sie, wer den Kontakt übernimmt.

Für diesen Anlass besonders wichtig

Bei kurzen Fristen zeitnah fachkundige Hilfe organisieren, nicht auf den nächsten Reflexionstermin warten.

Fassen Sie zum Abschluss das Gehörte zusammen und laden Sie zu Korrekturen ein. Vereinbaren Sie einen nächsten Schritt, dem die Person zustimmt. Klären Sie die benötigte Unterstützung und einen Zeitpunkt für einen Rückblick.

FÜR FACHPERSONEN · PRAXIS

Fragen öffnen das Gespräch

Ein möglicher Anlass

Eine Person hat mehrere ungeöffnete Briefe und möchte eine dringende Frage zuständig klären lassen.

01 · Welchen Brief möchten Sie zuerst ansehen?

02 · Was steht ausdrücklich als Anliegen darin?

03 · Ist eine Frist genannt?

04 · Welche Frage braucht qualifizierte Beratung?

05 · Wer nimmt wann Kontakt auf?

Bevor Sie das Reflexionsblatt mitgeben

Wählen Sie gemeinsam eine hilfreiche Frage. Das Blatt ist eine Einladung, kein Pflichtprogramm. Vereinbaren Sie, ob und wann Sie darauf zurückkommen. Prüfen Sie, ob die Person es sicher aufbewahren kann.

FÜR FACHPERSONEN · GESPRÄCHSFÜHRUNG

Fachlich begleiten, aufmerksam bleiben

Ein Ziel, das der Person gehört

Fragen Sie nach einer Situation, die sich aus Sicht der Person verändern soll. Prüfen Sie, ob das Ziel selbst gewählt oder von einer Behörde, dem Team oder Angehörigen erwartet wird. Ein fremder Auftrag und ein eigener Wunsch können nebeneinanderstehen. Machen Sie diesen Unterschied verständlich.

Ausnahmen genau verstehen

Wenn die Person einen hilfreichen Moment nennt, bleiben Sie bei dessen Einzelheiten. Wer war dabei? Was war verfügbar? Was machte die Person selbst? Fragen Sie ebenso nach Unterstützung, Geld, Zeit und Zugang. Eine Ausnahme ist kein Beweis dafür, dass jemand eine Schwierigkeit jederzeit überwinden könnte.

Einen Versuch vereinbaren

Lassen Sie die Person beschreiben, woran ein kleiner Fortschritt erkennbar wäre. Klären Sie, welcher Teil in ihrem Einfluss liegt und welchen Anteil andere übernehmen müssen. Vereinbaren Sie einen Versuch statt einer Erfolgspflicht. Beim Rückblick fragen Sie auch, was den Versuch erschwert hat.

FÜR FACHPERSONEN · BEISPIEL

Die Methode im Praxisbeispiel

Ein formulierter Gesprächsverlauf

Ein Erwachsener möchte wieder verlässlich zu Terminen erscheinen. Statt sofort einen Wochenplan vorzugeben, fragen Sie: «Wann hat es zuletzt etwas besser geklappt?» Die Person nennt einen Termin, an dem ein Freund sie erinnert hat. Fragen Sie nach: «Was hat diese Erinnerung möglich gemacht, und was davon wäre für den nächsten Termin erreichbar?» Vereinbaren Sie einen einzelnen Versuch mit Zustimmung des Freundes.

Fachliche Einordnung

Eine Ausnahme liefert Hinweise auf hilfreiche Bedingungen, keinen Beweis für jederzeit verfügbare Willenskraft. Fragen Sie beim Rückblick nach dem Versuch und nach Hindernissen. Ein verpasster Termin ist Information, kein persönliches Versagen.

Was davon passt zu meinem konkreten Auftrag?

FÜR FACHPERSONEN · WEITERARBEIT

Transfer und fachlicher Rückblick

Fokus prüfen

Prüfen Sie zum Abschluss, ob die Bearbeitung dem vereinbarten Ziel nähergekommen ist: Unübersichtliche Post in einen konkreten Klärungsschritt überführen. Bitten Sie um eine Korrektur Ihrer Zusammenfassung. Halten Sie die Sicht der Person und Ihre fachliche Einschätzung getrennt fest.

Transfer vereinbaren

Wählen Sie aus den besprochenen Möglichkeiten einen freiwilligen nächsten Schritt. Klären Sie, wer Unterstützung organisiert und wann Sie gemeinsam zurückblicken. Wenn heute kein Schritt möglich ist, notieren Sie die offene Frage und eine zuständige Ansprechperson.

Was prüfen wir gemeinsam und wann?

Welche Unterstützung ist tatsächlich zugesagt?

FÜR FACHPERSONEN · REFLEXION & GRUNDLAGEN

Ein guter Rückblick bleibt offen

Welche eigenen Worte der Person möchte ich richtig verstanden haben?

Was war hilfreich? Was möchte ich beim nächsten Mal anders machen?

Fachlicher Hinweis für den Einsatz

Bei kurzen Fristen zeitnah fachkundige Hilfe organisieren, nicht auf den nächsten Reflexionstermin warten.

Land & beruflicher Rahmen

Sozialarbeiterin / Sozialarbeiter, Psychosoziale Beratung / Coaching (Tätigkeitsfeld), Psychologin / Psychologe. Nutzen Sie das Material im Rahmen Ihrer Qualifikation, Ihres Auftrags und der örtlichen Datenschutz- und Dokumentationsvorgaben.

Fachliche Grundlagen

https://ebta.eu/research/definition

Eigene Gesprächsfragen der Redaktion Sozipedia. Nutzung in Ihrer beruflichen Arbeit und Ausdrucke für begleitete Personen. © Sozipedia 2026.