Inhalt

Vorwort 9

Danksagung 12

1. Einführung 14

2. Eine exemplarische Fallgeschichte: »Butter bei die Fische« 25

3. Ausgangspositionen bei der Vereinbarung eines Termins 32
3.1 Aspekte meiner Ausgangsposition als Berater bzw. Therapeut 32
3.2 Aspekte der Ausgangsposition des Anrufers 34

4. Der Ablauf des ersten Telefonats 39
4.1 Information einholen: Was kommt auf mich zu? 39
4.1.1 »Stichwort«, »Überschrift« 41
4.1.2 Zielorientierung bereits in der Eingangsfrage vermitteln 42
4.1.3 Von Anfang an: »Gespräche«, »Termine«, »Beratung«, »Coaching« 43
4.1.4 Schaffung günstiger Rahmenbedingungen für das Telefonat 44
4.2 Wie man auf die ersten Kurzbeschreibungen des Anliegens reagieren sollte 45
4.2.1 Verstehen und Verständnis vermitteln 47
4.2.2 An das Verständnis die Ziel- und Lösungsorientierung anschließen – die Ziele des Anrufers verstehen 49
4.2.3 Beiläufig Stärken des Anrufers oder Ausnahmen vom berichteten Problem identifizieren 58

4.2.4 Von »Therapie« zu »Coaching«, »lösungsorientierten Gesprächen«, »Unterstützung in einer Krise« etc. 61
4.2.5 Mögliche Effekte der ersten Reaktionen auf die Kurzbeschreibung des Anliegens 64
4.3 Terminvereinbarung 66
4.4 Den Anrufer darüber informieren, »was mir im Gespräch am ... wichtig sein wird« 67
4.5 Ankündigung von Fragen nach Zielen 71
4.6 Ankündigung von Fragen nach bisher versuchten Strategien, um diese Ziele zu erreichen 78
4.7 Ankündigung von (Fragen nach) Besserungen bis zum Gespräch 82
4.8 Weitere Informationen und Verabschiedung 97
4.8.1 Ankündigung der Frage nach Einverständnis mit Videoaufzeichnung 97
4.8.2 Honorar 98
4.8.3 Verabschiedung 98
4.9 Effekte einer solchen 5- bis 15-minütigen Terminvereinbarung 99

5. Weitere Fragen und Themen im ersten Telefonat 103
5.1 »Zahlt das die Krankenkasse?« 103
5.2 »Wie viele Termine werden wir brauchen?« 104
5.3 Wenn mir kontinuierlichere Termine erst in drei bis sechs Monaten möglich sind 105
5.4 Anrufe von Ärzten, die einen Patienten überweisen wollen 106
5.5 Terminwünsche für Verwandte, Freunde, Bekannte 106
5.6 Paar- und Familienprobleme – zusätzliche Informationen für alle Beteiligten in einem Brief 107
5.7 Wunsch nach Therapie wegen »psychosomatischer« Beschwerden 108
5.8 Absagemodalitäten 112

6. Das Vorbereiten eines Beratungs- oder Therapiegesprächs in anderen Kontexten 113
6.1 Termine zur Therapie im Rahmen von Krankenkassenvereinbarungen 113
6.2 Termine im Rahmen von Beratungsstellen für Partnerschafts-, Ehe-, Lebens- oder Erziehungsfragen .. 119
6.3 Termine zur Schwangerschaftskonfliktberatung 124
6.4 »Psychologische Gespräche«, »Beratung« oder »Therapie« im Rahmen von Kliniken 128
6.5 Informierung über Briefe, Broschüren, Internet 130

7. Beispiele 132

Literatur 145

Stationäre Psychotherapie in einer psychosomatischen Klinik: Optimale Vorbereitung aus hypnosystemischer Sicht *(Gunther Schmidt)* 147
Vorüberlegungen 147
Erleben als Ausdruck von Aufmerksamkeitsfokussierung 149
Aufbau des Therapiesystems (Kybernetik 2. Ordnung) 152
Der Erstkontakt 157
Vernetzung mit ZuweiserInnen 157
Transparente »Produktinformation« über unsere Angebote 158
Der kompetenzfokussierende Eigenbericht vor der Aufnahme 162
Die Kommunikation von Regeln und eventuellen Einschränkungen 167
Die »Heimatbeziehungssysteme« (z. B. Familie) als kotherapeutisches Helfersystem 169
Klienten untereinander als kollegiales Helfersystem und »positives Spekulieren« zu Beginn 172
Literatur 174

Anhang 1: Ablaufschema fürs Telefonat 178

Anhang 2: Brief an Anrufer 180

Anhang 3: Bitte um Feedback, Diskussionsforum im Internet und Rezensionen 186

Über die Autoren 187