

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
<i>Vernetzung mit ZuweiserInnen</i>	157
<i>Transparente »Produktinformation« über unsere Angebote</i>	158
<i>Der kompetenzfokussierende Eigenbericht vor der Aufnahme</i>	162
<i>Die Kommunikation von Regeln und eventuellen Einschränkungen</i>	167
<i>Die »Heimatbeziehungssysteme« (z. B. Familie) als kotherapeutisches Helfersystem</i>	169
<i>Klienten untereinander als kollegiales Helfersystem und »positives Spekulieren« zu Beginn</i>	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