

<b>Vorwort</b> .....	9
<b>Danksagung</b> .....	12
<b>1. Einführung</b> .....	14
<b>2. Eine exemplarische Fallgeschichte: »Butter bei die Fische«</b> .....	25
<b>3. Ausgangspositionen bei der Vereinbarung eines Termins</b> .....	32
3.1 Aspekte meiner Ausgangsposition als Berater bzw. Therapeut .....	32
3.2 Aspekte der Ausgangsposition des Anrufers .....	34
<b>4. Der Ablauf des ersten Telefonats</b> .....	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
<b>5.</b>	<b>Weitere Fragen und Themen im ersten Telefonat .....</b>	<b>103</b>
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

<b>6. Das Vorbereiten eines Beratungs- oder Therapiegesprächs in anderen Kontexten</b> .....	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
<b>7. Beispiele</b> .....	132

<b>Literatur</b> .....	145
------------------------	-----

<b>Stationäre Psychotherapie in einer psychosomatischen Klinik: Optimale Vorbereitung aus hypnosystemischer Sicht (Gunther Schmidt)</b> .....	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

<b>Anhang 1: Ablaufschema fürs Telefonat</b> .....	178
<b>Anhang 2: Brief an Anrufer</b> .....	180
<b>Anhang 3: Bitte um Feedback, Diskussionsforum im Internet und Rezensionen</b> .....	186
<b>Über die Autoren</b> .....	187