

# Inhalt

VORBEMERKUNGEN .....	7
VORWORT ZUR 4., ÜBERARBEITETEN UND ERWEITERTEN AUFLAGE .....	9
1. ZUM UMGANG MIT DIESEM BUCH .....	13
1.1 Entstehungshintergrund .....	13
1.2 Quellenlage .....	17
1.3 Lesehinweise .....	21
2. ERSTGESPRÄCHE ALS SCHNITTSTELLEN .....	22
2.1 Der erste Blick trügt .....	22
2.2 Die Seite der Klienten .....	26
2.3 Die Seite der Sozialen Arbeit .....	34
2.4 Ein zweiter Blick auf Erstgespräche sowie die Klärung wichtiger Begriffe .....	41
3. BESTANDSAUFAHME, VERTRAUENSbildung UND ANBAHNEN VON ARBEITSBÜNDNISSEN IN ERSTGESPRÄCHEN .....	50
3.1 Mögliche Funktionen von Erstgesprächen .....	50
3.2 Vertrauensbildung durch geeignete Gestaltung gemeinsamer Bestandsaufnahme .....	54
3.3 Anbahnen von Arbeitsbündnissen als Ziel von Erstgesprächen .....	69
4. ANFANGSPHASE VON ERSTGESPRÄCHEN .....	72
4.1 Entstehung und Vorbereitung von Erstgesprächen .....	72
4.2 Wer ist der Klient? .....	78
4.3 Anfangen bei erbetteten Erstgesprächen .....	84
4.4 Anfangen bei angebotenen Erstgesprächen .....	91
4.5 Anfangen bei angeordneten Erstgesprächen .....	92
4.6 Ausnahme: Krise/Fremd- und Selbstgefährdung .....	96
5. VERLAUFSBEZOGENE ASPEKTE VON ERSTGESPRÄCHEN .....	106
5.1 Helfen: Abklären statt Rat geben .....	106
5.2 Helfen: Ausschluss nicht erfüllbarer Forderungen .....	120
5.3 Auswählen: gemeinsames Ermitteln wichtiger Themen .....	126

## INHALT

5.4 Erkunden: Anteil nehmende Neugier .....	138
5.5 Vermuten: Prüfen statt Unterstellen .....	149
5.6 Vergleichen: Zeit- und Belastungsdimensionen .....	159
5.7 Beenden des Gesprächs: Bündeln des Bisherigen und Ausblick .....	171
<b>6. ERGEBNISBEZOGENE ASPEKTE VON ERSTGESPRÄCHEN .....</b>	<b>172</b>
6.1 Vereinbaren: Arbeitsbündnisse eingehen .....	172
6.2 Dokumentieren und evaluieren: mehr als eine lästige Pflicht .....	177
<b>7. STRUKTURBEZOGENE ASPEKTE VON ERSTGESPRÄCHEN .....</b>	<b>182</b>
7.1 Zuständigkeit für Case Management .....	182
7.2 Räumliche und zeitliche Arrangements .....	184
7.3 Andere Rahmenbedingungen .....	185
<b>8. RESÜMEE .....</b>	<b>187</b>
8.1 Erstgespräche als komplexe, dynamische, intransparente Situationen .....	187
8.2 Erstgespräche: Lehren/Lernen, Forschen .....	188
8.3 Ein Schema für das Nicht-Schematisierbare .....	190
<b>LITERATUR</b>	<b>194</b>
<b>ANMERKUNGEN</b>	<b>202</b>
<b>DER AUTOR</b>	<b>252</b>