

Inhaltsübersicht

Vorwort	V
1 Theoretischer Hintergrund, praktische Erfahrungen und die Ergebnisse der Heroinstudie	1
1.1 Case Management	2
1.2 Motivational Interviewing	11
1.3 Motivational Case Management in der Heroinstudie	21
2 Grundhaltungen und helfende Beziehung im Motivational Case Management	27
3 Tipps für die Implementierung	31
3.1 Entscheidung	32
3.2 Bedarfserklärung	32
3.3 Konzeptionierung und Leitungsverantwortung	33
3.4 Bereitstellung von Ressourcen	34
3.5 Umsetzung	36
3.6 Monitoring und Ergebnisprüfung	37
4 Von der Kontaktaufnahme bis zur Fallbeendigung – Motivational Case Management in der Praxis	38
4.1 Phase 1: Zugang, Kontaktaufnahme, Intake	43
4.1.1 Ziele, Inhalte und Aufgaben	44
4.1.2 Techniken	49
4.1.2.1 Aktives und reflexives Zuhören	49
4.1.2.2 Offene Fragen stellen	50
4.1.2.3 Soforthilfen und Krisenintervention	51
4.1.2.4 Informationsvermittlung	51
4.1.2.5 Screening-Verfahren	51
4.1.3 Instrumente Kontaktaufnahme, Intake	52
4.1.4 Checkliste Zugang, Kontaktaufnahme, Intake	52
4.2 Phase 2: Assessment mit Problem- und Ressourcenanalyse	55
4.2.1 Ziele, Inhalte und Aufgaben	56
4.2.1.1 Zeitpunkt des Assessments	57
4.2.1.2 Was ist ein Assessment?	58
4.2.1.3 Vorgehen beim Assessment	58
4.2.1.4 Themen und Inhalt des Assessments	60

4.2.2	Techniken	62
4.2.2.1	Aktives und reflexives Zuhören	62
4.2.2.2	Offene Fragen stellen	62
4.2.2.3	Einschätzung von Klienteneigenschaften und ihrer Motivation	62
4.2.2.4	Einschätzung der Ressourcen des regionalen Hilfesystems	63
4.2.2.5	Hausbesuch	64
4.2.2.6	Diagnostische Befunde nutzen – Triangulierung ..	65
4.2.2.7	Bestätigen	65
4.2.2.8	Diskrepanzen/Ambivalenzen erkennen	66
4.2.2.9	Zusammenfassen	67
4.2.2.10	Feedback	67
4.2.2.11	Problem- und Bedarfsanalyse	68
4.2.3	Instrumente Assessment	69
4.2.4	Checkliste Assessment	69
4.3	Phase 3: Zielvereinbarung, Hilfe- und Veränderungsplanung ..	71
4.3.1	Ziele, Inhalte und Aufgaben	72
4.3.1.1	Zielvereinbarungen	73
4.3.1.2	Hilfe- und Veränderungsplan	75
4.3.1.3	Abstimmung mit anderen Diensten und Hilfekonferenz	78
4.3.2	Techniken	80
4.3.2.1	Entscheidungswaage	81
4.3.2.2	Selbstmotivierende Aussagen hervorrufen	84
4.3.2.3	Wunderfrage	85
4.3.2.4	Fragebogen zur Veränderungsbereitschaft	86
4.3.2.5	Ratschlag	87
4.3.2.6	Reframing (Umstrukturierung)	87
4.3.2.7	Der nächste Schritt	88
4.3.2.8	Wahlmöglichkeiten bieten	89
4.3.2.9	Selbstverpflichtung herstellen	90
4.3.3	Instrumente Zielvereinbarung, Hilfe- und Veränderungsplanung	90
4.3.4	Checkliste Zielvereinbarung, Hilfe- und Veränderungsplanung	90
4.4	Phase 4: Durchführung	93
4.4.1	Ziele, Inhalt und Aufgaben	94
4.4.2	Techniken	97
4.4.2.1	Die anwaltliche Vertretung der Klientinnen und Klienten	98
4.4.2.2	Rückfallprävention	98
4.4.3	Instrumente Durchführung	100
4.4.4	Checkliste Durchführung	100

4.5 Phase 5: Monitoring und Re-Assessment	101
4.5.1 Ziele und Inhalt	102
4.5.2 Aufgaben bei Monitoring, Re-Assessment und Fortschreibung der Hilfe- und Veränderungsplanung	104
4.5.3 Techniken	105
4.5.4 Instrumente Monitoring, Re-Assessment, Fortschreibung der Hilfe- und Veränderungsplanung	105
4.5.5 Checkliste Monitoring und Re-Assessment	105
4.6 Phase 6: Abschließende Fallevereinbarung und Beendigung	107
4.6.1 Ziele, Inhalt und Aufgaben	108
4.6.1.1 Vorgehen	108
4.6.2 Techniken	110
4.6.3 Instrumente Ergebnisbewertung und Abschluss	110
4.6.4 Checkliste Abschließende Fallevereinbarung und Beendigung	110
5 Tipps für schwierige Situationen	111
5.1 Allgemeine Schwierigkeiten	111
5.1.1 Der Umgang mit Widerstand	111
5.1.2 Der Umgang mit Klientinnen und Klienten mit keiner oder sehr wenig Veränderungsmotivation	112
5.2 Spezielle Schwierigkeiten	113
5.2.1 Klientin/Klient will das Programm früher beenden bzw. den Kontakt zum Case Manager abbrechen	113
5.2.2 Klientin/Klient verweigert ein umfassendes Assessment	114
5.2.3 Klientin/Klient kann sich nicht an Struktur oder Absprachen halten	114
5.2.4 Klientin/Klient hält sich wiederholt nicht an Vereinbarungen	115
5.2.5 Massive Rückfälle unterbrechen den Prozess	115
5.3 Schwierigkeiten bei der Kooperation mit anderen Einrichtungen und Diensten	116
5.3.1 Andere Einrichtungen beteiligen sich nicht an der Hilfe- und Veränderungsplanung	116
5.3.2 Die Hilfekonferenz ist zu vollgepackt und zu lang	116
5.3.3 Andere Fachkräfte erkennen die Fallverantwortung des Case Managers nicht an	117
<i>Glossar</i>	118
<i>Literatur</i>	129
<i>Anhang: Instrumente</i>	133
<i>Die Autoren</i>	175