

Inhalt

Vorwort zur sechsten Auflage	9
1 Einleitung	13
2 Erstgespräche als Schnittstellen.....	21
2.1 Der erste Blick trügt.....	21
2.2 Die Seite der Klienten	26
2.3 Die Seite der Organisation	37
2.4 Die Seite der Profession	46
2.5 Ein dritter Blick auf Erstgespräche: Fazit	63
3 Situationsklärung, Vertrauensbildung und Anbahnung von Arbeitsbündnissen in Erstgesprächen	67
3.1 Erstgespräche als Kernelement sozialer Diagnostik	68
3.2 Die inhaltlich-kognitive Struktur im Erstgespräch	70
3.3 Vertrauen und Vertrauensbildung und Beziehungsgestaltung in Erstgesprächen	76
3.4 Anbahnen von Arbeitsbündnissen als Ziel von Erstgesprächen und vorzeitiges Ende von Erstgesprächen	112
4 Anfangsphase von Erstgesprächen: Vorbereitung und Kontakt	119
4.1 Entstehung und Vorbereitung von Erstgesprächen	121
4.2 Anfangen bei selbstinitiierten Erstgesprächen	134
4.3 Anfangen bei netzwerkinitiierten Erstgesprächen	142
4.4 Anfangen bei verordneten Erstgesprächen	144
4.5 Ausnahme: Krise/Fremd- und Selbstgefährdung	149
5 Verlaufsbezogene Aspekte von Erstgesprächen: Klären	159
5.1 Helfen: Klären statt Rat geben	160
5.2 Helfen: Ausschluss nicht erfüllbarer Forderungen.....	174
5.3 Auswählen: Gemeinsames Ermitteln wichtiger Themen	181
5.4 Erkunden: Anteil nehmende Neugier.....	195
5.5 Vermuten: Prüfen statt Unterstellen.....	206
5.6 Vergleichen und Vertiefen: Zeit- und Belastungsdimensionen, Problemanalyse	218

6	Ergebnisbezogene Aspekte von Erstgesprächen:	
	Kontrakt schließen und Abschlussphase	231
6.1	Vereinbaren: Arbeitsbündnisse eingehen	232
6.2	Erstgespräche beenden: Bündeln des Bisherigen und Ausblick	238
6.3	Dokumentieren und Evaluieren: Mehr als eine lästige Pflicht	240
7	Strukturbezogene Aspekte von Erstgesprächen	245
7.1	Zuständigkeit für Case Management	245
7.2	Räumliche und zeitliche Arrangements	248
7.3	Andere Rahmenbedingungen	250
8	Resümee und Ausblick	253
Literatur		259
Die Autorin und der Autor		277