

Inhalt

Vorwort	9
<i>Zum Aufbau dieses Buches</i>	10
1 Unterstützungssituationen gestalten	12
a) <i>Kommunikative Gestaltung</i>	12
b) <i>Koordinative Gestaltung</i>	13
c) <i>Kooperative Gestaltung</i>	14
I.1 Merkmale einer Unterstützungssituation	15
<i>Personenzentrierung</i>	16
<i>Zielorientierung</i>	16
<i>Leistungs- und Wirkungsorientierung</i>	16
<i>Prozessorientierung</i>	17
<i>Performanceorientierung</i>	17
<i>Lebensweltorientierung</i>	17
<i>Lösungsorientierung</i>	18
<i>Kompetenzaktivierung</i>	19
<i>Fokussierung</i>	19
<i>Ressourcenorientierung</i>	19
<i>Triangulierung</i>	20
<i>Komplementärkonzept</i>	20
<i>Einfachheit</i>	20
<i>Ebenen des Case Managements</i>	20
<i>Voll- und Teilimplementierung</i>	22
I.2 Sechs Phasen des hypnosystemischen Gesprächs	23
<i>Phase 1: Eröffnen</i>	28
<i>Phase 2: Erklären</i>	29
<i>Phase 3: Erörtern</i>	30
<i>Phase 4: Erwägen</i>	31
<i>Phase 5: Erfinden</i>	33
<i>Phase 6: Erforschen</i>	34
I.3 Case Management als Prozessmodell	36
<i>Fünf-Phasen-Modell des Case Managements</i>	36
<i>Intake</i>	37
<i>Assessment</i>	40
<i>Planning</i>	45

<i>Linkage und Monitoring</i>	47
<i>Evaluation</i>	49
<i>Gesprächsführung und Case Management</i>	49
2 Triadischer Raum	51
2.1 Grundmuster: Indirekte Kundenbeziehung	51
2.2 Triangulierter Zugang als fachliche Implikation	53
2.3 Die Rolle als Experte für Unterstützungssituationen	54
<i>Organisationale Rollenklärung</i>	55
<i>Persönliche Rollenklärung</i>	56
2.4 Auftrag	59
<i>Exkurs: »Beziehungsfallen« in der Auftragsgestaltung</i>	61
2.5 Die Rolle als Klient	77
<i>Der Klientenbegriff</i>	77
<i>Das Klientenfeld: Personen- und Systemzentrierung</i>	78
<i>Ganzheitliche Wahrnehmung des Klientenfeldes</i>	81
<i>Exkurs: Die soziomateriellen Dimensionen des Klienten</i>	86
<i>Exkurs: Drei Ebenen der Fallarbeit</i>	90
<i>Exkurs: Indirekte und direkte Klienten nach Edgar Schein</i>	93
<i>Exkurs: Klientenmodell nach Steve de Shazer</i>	96
2.6 Die Rolle als Kontext	98
3 Gesicherte Beraterposition	111
3.1 Definition und Ziel der gesicherten Beraterposition	111
<i>Flow</i>	112
3.2 Ich bin o.k. – du bist o.k.!	115
<i>Exkurs: Nicht-o.k.-Haltung als Dramadynamik</i>	121
3.3 Präsenz	128
3.4 Exkurs: Hilfreiche Glaubenssätze bekannter Autoren – ein Auszug	134
4 Beratung zweiter Ordnung	142
4.1 Die Idee der Ordnung in Konstruktivismus und Kybernetik	142
4.2 Innen und Außen in der hypnosystemischen Gesprächsführung	147
4.3 Methodische Bausteine der Beratung zweiter Ordnung	152
4.4 Exkurs: Der Fall als Projekt	158

5	Utilisation	161
5.1	Kennzeichen der Utilisation	164
5.2	Umsetzungsmöglichkeiten der Utilisation.....	168
6	Umgang mit »Widerstand«.....	173
6.1	Dilemma-Talk	173
6.2	Lösungskreislauf.....	178
6.3	Restriktionsmodell	184
7	Werkzeuge und Instrumente zum Gestalten von Unterstützungssituationen	186
7.1	Probleme erheben.....	186
7.2	Problemebenen differenzieren.....	187
7.3	Probleme ordnen.....	188
7.4	Probleme erforschen	189
7.5	PPEL-Modell	191
7.6	Auflistung klientenbezogener Informationen	193
7.7	Ressourcen aktivieren.....	194
7.8	Systematisch (und systemisch) fragen	197
7.9	Abschließende Worte	200
	Glossar.....	201
	Verzeichnis der Abbildungen	204
	Verzeichnis der Tabellen.....	206
	Literatur.....	207
	Über den Autor	219