

# Inhalt

Beratung .....	9	Selbstreflexion .....	25
Systeme sind frech und fransig.....	9	Der eigene geistige Standort.....	25
Verhaltensberatung im Wandel .....	12	Blinde Flecken .....	25
Expertenberatung.....	12	Kennst du eine, kennst du eine .....	26
Prozessberatung .....	14	Erbschaften – Getrieben sind wir alle.....	26
Die Expertin im Prozess.....	17	Menschenbild .....	31
Diagnostik einer Beziehung.....	18	Hundebild.....	32
Anamnese .....	18	Beziehung.....	35
Die Geschichte beginnt.....	18	Erziehung.....	36
Die Jägerin .....	19	Konflikte .....	41
Die Chefin .....	19	Innen tief – außen tief.....	41
Die Ängstliche .....	19	Innen tief – außen hoch.....	41
Die Unsichere.....	19	Innen hoch – außen hoch.....	41
Die Territoriale.....	19	Innen hoch – außen tief.....	41
Die Beschäftigte.....	20	Hörgewohnheiten.....	42
Die Gestresste .....	20	Ich höre, was ich will.....	42
Die Persönlichkeit.....	20	Ohren? .....	43
Die Beziehung.....	22	Sprechgewohnheiten .....	46
Ein Leben ohne Toni?.....	22	Fachidiotin .....	47
Wünsche und Ziele.....	22	Grundhaltung .....	48
Conclusio .....	23	Die perfekte Haltung.....	48

<b>Telefonischer Erstkontakt.....</b>	<b>51</b>	<b>Gesprächsstruktur und Ablauf.....</b>	<b>101</b>
Rahmenbedingungen für Telefonate.....	51	Startphase .....	103
Inhalte des telefonischen Erstkontakte .....	52	Problemphase .....	106
Beispiel für einen telefonischen Erstkontakt ..	54	Eine Frage der Formulierung und Übersetzung .....	109
Termine und Preise.....	57	Beziehungsphase .....	109
 		Erklärungsphase .....	112
<b>Gesprächsvorbereitung.....</b>	<b>59</b>	Zielphase .....	113
Über die Gefahren eines Hausbesuchs .....	59	Handlungsphase .....	114
Das Erstgespräch ist ein Heimspiel.....	63	Abschlussphase .....	117
Sitzen, laufen oder was?.....	65	 	
Beratung in Räumen .....	65	<b>Krisen und Erste Hilfe.....</b>	<b>119</b>
Beratung auf einem Spaziergang .....	66	 	
 		Krisenintervention .....	119
<b>Gesprächsführungstechniken.....</b>	<b>71</b>	Herausforderungen in der Beratung.....	123
Aktives Zuhören.....	71	Paare und Familien.....	123
Mehr hören, aber nicht mehr, als da ist.....	71	Mehrhundehaltung .....	124
Wozu die ganze Anstrengung?.....	76	Starke Gefühle und Tränen .....	124
Was ist zu beachten? .....	78	Die Schattenboxerin oder: Wenn die Lösung nicht die Lösung ist....	127
Szenisches Verstehen.....	78	 	
Fragen können mehr.....	81	Schwierige Beratungssituationen .....	128
Geschlossene Fragen.....	81	Belastete Menschen in der Beratung.....	129
Besondere Fragen.....	82	Paarstreitigkeiten.....	131
Zirkuläre Fragen.....	82	Wenn ein ganzes Forum in die Beratung kommt.....	131
Ey, du Fragetyp! .....	87	Das Ende einer Beziehung .....	132
Zusammenfassen und konkretisieren.....	91	Erste Hilfe bei Beratungsunfällen .....	132
Schweigen.....	92	Beratungsfehler .....	135
Normalisieren.....	92	Abgrenzung und Psychohygiene.....	139
Reframing .....	93	 	
Raum, Zeit und Bewegungen .....	94	<b>Anhang.....</b>	<b>140</b>
In Bildern sprechen.....	97	 	
Was hat eine Apfelschorle mit der Helferfalle zu tun? .....	98	Danksagung .....	141
		Literaturverzeichnis.....	142
		Stichwortregister.....	143