

Inhalt

Vorwort von Haja Molter	7
Vorwort der Autoren	11
Einführung	13
Legende der Symbole	17
I. Beziehung aufbauen	19
1. Einstieg gestalten	24
2. Angenehme Arbeitsatmosphäre schaffen	26
3. Rahmenbedingungen der Zusammenarbeit festlegen	29
4. Anlass der Beratung erfragen	31
5. Erwartungen klären	34
II. Anliegen konkretisieren	39
1. Schlüsselbegriffe aufgreifen	40
2. Auswahl treffen	44
3. Hypothesen bilden und erweitern	53
4. Anliegen klären	55
5. Anliegen formulieren	58
III. Bearbeitungs- und Lösungsebene finden	60
1. Suchprozess vorbereiten	62
2. Blickwinkel erweitern	65
3. Blickwinkel verengen	75

4. Wirklichkeitsbilder entdecken	78
5. Lösungsweg auswählen	81
IV. Impulse geben	83
1. Zur Veränderung einladen	83
2. In Bewegung bringen	88
3. Einen Unterschied machen	95
4. Veränderung erfragen	98
5. Ideen entwickeln	101
V. Gespräch abschließen	106
1. Gespräch zusammenfassen	107
2. Wichtigste Punkte benennen	111
3. Ausblick geben	113
4. Kunden verabschieden	115
5. Abschlusskommentar formulieren	118
Nachwort	122
Dank	124
Methodenmatrix	125
Literatur	149