

Inhalt

Vorwort von Haja Molter	7
Vorwort der Autoren	11
Vorwort zur 6. Auflage	13
Einführung	19
Legende der Symbole	23
I. Beziehung aufbauen	25
1. Einstieg gestalten	30
2. Angenehme Arbeitsatmosphäre schaffen	32
3. Rahmenbedingungen der Zusammenarbeit festlegen	36
4. Anlass der Beratung erfragen	37
5. Erwartungen klären	40
II. Anliegen konkretisieren	45
1. Schlüsselbegriffe aufgreifen	46
2. Auswahl treffen	50
3. Hypothesen bilden und erweitern	59
4. Anliegen klären	61
5. Anliegen formulieren	64
III. Bearbeitungs- und Lösungsebene finden	66
1. Suchprozess vorbereiten	68
2. Blickwinkel erweitern	71
3. Blickwinkel verengen	81
4. Wirklichkeitsbilder entdecken	84
5. Lösungsweg auswählen	87

IV. Impulse geben	89
1. Zur Veränderung einladen	89
2. In Bewegung bringen	94
3. Einen Unterschied machen	101
4. Veränderung erfragen	104
5. Ideen entwickeln	107
V. Gespräch abschließen	112
1. Gespräch zusammenfassen	113
2. Wichtigste Punkte benennen	117
3. Ausblick geben	119
4. Kunden verabschieden	121
5. Abschlusskommentar formulieren	124
Nachwort	128
Dank	130
Methodenmatrix	131
Literatur	155
Die Autoren	157