

# Inhalt

Vorwort von Haja Molter .....	7
Vorwort der Autoren .....	11
Vorwort zur 6. Auflage .....	13
Einführung .....	19
Legende der Symbole .....	23
<b>I. Beziehung aufbauen .....</b>	<b>25</b>
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
<b>II. Anliegen konkretisieren .....</b>	<b>45</b>
1. Schlüsselbegriffe aufgreifen .....	46
2. Auswahl treffen .....	50
3. Hypothesen bilden und erweitern .....	59
4. Anliegen klären .....	61
5. Anliegen formulieren .....	64
<b>III. Bearbeitungs- und Lösungsebene finden .....</b>	<b>66</b>
1. Suchprozess vorbereiten .....	68
2. Blickwinkel erweitern .....	71
3. Blickwinkel verengen .....	81
4. Wirklichkeitsbilder entdecken .....	84
5. Lösungsweg auswählen .....	87

---

<b>IV. Impulse geben</b> .....	89
1. Zur Veränderung einladen .....	89
2. In Bewegung bringen .....	94
3. Einen Unterschied machen .....	101
4. Veränderung erfragen .....	104
5. Ideen entwickeln .....	107
<b>V. Gespräch abschließen</b> .....	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