

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
1 Der Begriff der Wirksamkeit	11
1.1 Die Perspektive des Kunden	13
1.2 Die Perspektive der Beratenden	19
1.3 Schaffung einer gemeinsamen Perspektive?	24
2 Anlässe von Beratung	40
2.1 Generelle Zugänge	41
2.2 Der Sense of Urgency	45
2.3 Von schlecht nach gut	53
2.4 Von gut nach exzellent	57
3 Das Phasenmodell der Beratung	64
3.1 Contact (gleich Kontakt)	65
3.2 Orientation (gleich Orientierung)	70
3.3 Analysis (gleich Analyse)	80
3.4 Change (gleich Veränderung)	87
3.5 Harbour (gleich Sicherung)	105
4 Psychologische Hintergrundmodelle im Beratungskontext	116
4.1 Die Bedeutung von Ängsten	116
4.2 Elisabeth Kübler-Ross, Kurt Lewin & Co.	124
4.3 Erkenntnisse eines Pilgers	132
4.4 Das Eisbergmodell	140
4.5 Ziele oder Werte?	144
5 Methodenauswahl auf der Seite der Berater	153
5.1 Fachberatung oder Prozessberatung?	153
5.2 Komplementärberatung?	159
5.3 Beraterhaltung ist alles!	164
6 Interventionshebel und Grenzen von Beratung	174
6.1 Strategie – Struktur – Kultur	175
6.2 Praxisbeispiel Post Merger Integration	182

6.3	Personennahe Beratung	185
6.4	Alles vielleicht nur Zufall?	188
6.5	Grenzen im Beratersystem	195
6.6	Grenzen im Kundensystem	202
7	Neue Denkmodelle in Sicht?	210
7.1	Aus welcher Richtung soll es kommen?	211
7.2	Das Individuum als Ausgangspunkt	219
7.3	Die Bedeutung von Kooperation und Interaktion	223
7.4	Implikationen für Methodenwahl und Interventionshebel ...	227
8	Konsequenz für Berater(-systeme)	232
8.1	Sicherheit in der Unsicherheit	232
8.2	Konsequente Anwendung des Modells	238
8.3	Phasenbezogene Implikationen	246
	Literaturverzeichnis	261