

Lösung A11

Nr.	Kategorie	Zeilen
1	zielgerichtetes Handeln	3; 29; 46
2	Stressmanagement	32; 50; 95
3	Empathie	36; 50; 64-65; 73-78; 80; 95; 102-103
4	Interesse	30; 32; 40; 50; 52; 55-56; 57-58; 64-65; 70-72; 73-78; 80; 86; 88; 95; 97; 102-103
5	Transparenz	32; 52; 82; 82-84; 117-118
6	Ernsthaftigkeit	40; 50; 52; 70; 73-78; 82
7	Eigensicherung	41
8	Akzeptanz schaffen	54; 69
10	Beziehungsarbeit	30; 40; 53-54; 55-57; 69; 70-72; 88
12	Respekt	30; 39; 54; 69; 97; 100-103; 117-118
13	Gesichtswahrung	36
14	Geduld	35; 50; 73-78; 86
15	Zuhören	73-78; 86
17	Sachlichkeit	80; 119
18	taktische Maßnahmen	119