

# Inhalt

<b>Zum Buch</b>	7
<b>Kommunikation und Moderation</b>	9
Systemisch Denken	10
Vorbereitung der Moderation	12
<b>Die Sache mit den zwei Ebenen</b>	17
<b>Der Moderator</b>	22
Der inhaltlich beteiligte Moderator	23
Grundsätzlich gilt ...	28
Als Neutraler Inhalte einbringen	29
<b>Der Sachprozeß</b>	32
Die Sachaufgaben des Moderators	33
Die Medien und Hilfsmittel zur Sacharbeit	34
Die Methoden zur Sacharbeit - ein Überblick	38
<b>Der Gruppenprozeß</b>	45
Phase 1: „Orientieren“	47
„Techniken“ zur Gestaltung der Orientierung	49
Regelbildung in der Orientierungsphase	51
Was sind Regeln?	52
Wie entstehen Regeln?	53
Welche Regeln brauche ich?	56

Phase 2: „Arbeiten“	61
Schwierige Situationen meistern - oder: Der Umgang mit Konflikten	63
Konfliktarten	64
Konfliktursachen	65
Anzeichen für einen Konflikt	67
Konfliktbearbeitung - Allgemeines	68
Konfliktbearbeitung - Beispiele	71
Exkurs: Die Sache mit der „Rolle“	77
Strukturen	80
Phase 3: „Abschließen“	82
<b>Interventionstechniken</b>	85
Das Ziel-Review	87
Die Fragetechnik	88
Die Blitzlicht-Technik	101
Die Feedback-Technik	112
Exkurs: Das Pausengespräch	117
Die Technik der visuellen Diskussion	119
<b>Übrigens ...</b>	122
<b>Literatur</b>	123
<b>Verzeichnis der Abbildungen</b>	125
<b>Stichwortverzeichnis</b>	127