

Inhaltsverzeichnis

1.	Was wird unter dem Begriff Intervention verstanden? ..	9
1.1	Welche Zielsetzung verfolgt die Intervention?	10
2.	Training, Coaching, Supervision – eine Abgrenzung zur Intervention	11
2.1	Elemente der Intervention	12
2.1.1	Das Beratungsmodell	12
2.1.2	Die kollegiale Perspektive	14
3.	Phasen und Schritte im Interventionsprozess	16
3.1	Die unterschiedlichen Rollen des Intervisors in den verschiedenen Phasen	18
4.	Intervention in der Organisations- und Personalentwicklung	22
4.1	Organisationsentwicklung	22
4.2	Personalentwicklung	24
5.	Die Rahmenbedingungen für eine begleitende kollegiale Beratung	26
5.1	Was ist im Vorfeld der Einführung von kollegialer Beratung zu beachten?	26
5.1.1	Die erste Sitzung	28
6.	Kommunikative Grundfertigkeiten	32
6.1	Das aktive Zuhören	32
6.2	Gesprächshaltungen	38
6.2.1	Wertschätzung der Kollegen	38
6.2.2	Echtheit im Umgang mit den Kollegen	39
6.2.3	Einführendes Verstehen	40
6.2.4	Feedback geben	42
7.	Gruppendynamische Erkenntnisse	44
7.1	Einzelner versus Gruppe	47
7.2	Die Interventionsrunde im Spannungsfeld zwischen Problem- und Gruppenorientierung	48
7.3	Störquellen in der Arbeit von Interventionsgruppen	52

8.	Methoden der Prozesssteuerung	54
8.1	Schlaglicht	54
8.2	Distanz oder Nähe?	55
8.3	Stimmungsbarometer	55
9.	Methoden für das Vorgehen in den einzelnen Phasen des Interventionsprozesses	57
9.1	Bericht der Kollegen	57
9.1.1	Exkurs: Wann liegt ein Problem vor?	59
9.2	Problemeingrenzung und -formulierung	61
9.3	Beratungsrunde	64
9.4	Maßnahmenplan	69
9.5	Auswertung	72
10.	Instrumente und Methoden	74
10.1	Methoden, die den Einstieg in die Interventionsarbeit erleichtern	74
10.1.1	Methoden, die das Kennenlernen und den Einstieg erleichtern	75
10.1.2	Methoden zur Problemeingrenzung und -formulierung	77
10.1.3	Methoden für die Ursachenklärung und Lösungsgenerierung	78
10.1.4	Der „Papiercomputer“ – Lösungen bei komplexen Problemen generieren	89
10.1.5	Methoden zur Bewertung von Umsetzungsmaßnahmen	94
11.	Einführung von kollegialer Beratung in ein Unter- nehmen	97
11.1	Planen	97
11.2	Konkretisieren	98
11.3	Durchführen	100
11.4	Evaluation	102
12.	Wie wird die Theorie in die Praxis umgesetzt?	105
	Literaturverzeichnis	109
	Anhang – Lösungsteil	110