

Inhaltsverzeichnis

1	Wozu Moderation?	1
	Literatur	7
2	Was zeichnet gute Moderation aus?	9
2.1	Wissen und Können	18
2.2	Wahrnehmen und Handeln	21
2.3	Die Kompetenzfelder	26
	Literatur	32
3	Methoden richtig einsetzen	35
3.1	Die richtige Methode wählen	43
3.2	Professionelles Handwerk	48
	Literatur	51
4	Gruppenprozesse steuern	53
4.1	Entlang von Prozessabläufen moderieren	57
4.2	Settings wirken	61
4.3	Themen strukturieren und ordnen	66
4.4	Regeln und Stellschrauben für Kommunikationsprozesse	71
	Literatur	78
5	Themen und Anlässe unterscheiden	81
5.1	Probleme lösen	83
5.2	Entscheidungen gut treffen	88
5.3	Konflikte klären	98
5.4	Innovationsprozesse begleiten	107
	Literatur	117

6	Organisation und Kontext einbeziehen	119
6.1	Einflussfaktoren erkennen	124
6.2	Transfer und Anschlussmöglichkeiten sicherstellen	127
	Literatur	130
7	Beziehung und Kontakt herstellen	131
7.1	Das Dreiecksverhältnis der Akteure	132
7.2	Nähe und Distanz	137
	Literatur	139
8	Rollenklarheit und Selbstverständnis entwickeln	141
8.1	Mit Maß und Leichtigkeit	145
8.2	Der Expertenstatus des Moderators	147
8.3	Prozessgestaltung, Informationssteuerung und Interaktionsbegleitung	149
	Literatur	152
9	Visualisierung wirkungsvoll einsetzen	155
9.1	Visuelle Interventionswerkzeuge	156
9.2	Steuerungskomponenten	161
	Literatur	164
10	Moderation lernen	165
10.1	Lern- und Transferräume betreten	167
10.2	Ausblick	176
	Literatur	177
	Weiterführende Literatur	179