

Inhalt

Vorwort	5
Einführung	9
1. Ziele und Zwecke der Moderation	13
1.1 Theorie und Praxis	13
1.2 Splitter der Moderationsphilosophie: Die Welt der Ideale	17
1.3 Eine gut moderierte Besprechung: Voraussetzungen und Ergebnisse	21
2. Der Moderator	27
2.1 Haltung und Verhalten gegen Zurückhaltung: Anforderungsprofil für Moderatoren	29
2.2 Kleines ABC der Kommunikationspsychologie	35
2.2.1 Was man alles sagt, wenn man etwas sagt	35
2.2.2 Kommunikationsstörungen	43
2.2.3 Kommunikationsregeln für den Moderator	
2.3 Angst, Unsicherheit und Erfolg: Zur Selbststeuerung des Moderators	51
2.3.1 Der Aktivist	53
2.3.2 Der Zurückhaltende	57
3. Aspekte der Gruppendynamik	63
3.1 Die Gruppe im dynamischen Prozeß	64
3.2 Chancen und Risiken der Gruppenarbeit	66
3.3 Spiele, Positionen und Rollen in der Gruppe	69
3.3.1 Warum Teams häufig versagen	69
3.3.2 Gruppenpositionen: „Stabile“ Rollen durch „fixierte“ Verhaltensgewohnheiten	71
3.3.3 Umgang mit verschiedenen Rollen: Tips für Typen	74
3.4 Rahmenbedingungen für die Gruppenarbeit	82
3.5 Checklisten für die Gruppenarbeit	85
4. Basistechniken der Moderation: Variabel visualisieren	87
4.1 Einführung	88
4.2 Die Präsentation	95

4.2.1 Umgang mit Flipcharts	101
4.2.2 Umgang mit Pinboards	103
4.2.3 Umgang mit Overheadfolien	105
4.2.4 Umgang mit Handouts	112
4.3 Abfrage-Techniken	113
4.3.1 Punkt-Abfragen	115
4.3.2 Zuruf-Abfragen	122
4.3.3 Karten-Abfragen	123
5. Zielgerichtete Prozeßsteuerung	127
5.1 Vorbereitung	130
5.2 Anregung	136
5.2.1 Kennenlernen, Kaffee, Kekse	137
5.2.2 In Bewegung setzen	143
5.3 Orientierung	146
5.3.1 Bei vorstrukturierten Problemen	147
5.3.2 Bei gering strukturierten Problemen	150
5.4 Die Arbeitsphase	155
5.4.1 Problemlösungs- und Entscheidungsprozesse	156
5.4.2 Kreative Such- und Strukturierungsprozesse bei Problemlösungsgesprächen	156
5.4.3 Exkurs: Kleingruppen-Szenarien	165
5.4.4 Exkurs: Großgruppenmoderation	169
5.5 Verabschiedung	175
5.6 Nachbereitung	177
5.6.1 Dokumentation	
5.6.2 Analyse der Ergebnisse	178
6. Praktische Anwendung:	
Beispiele erfolgreicher Moderationen	183
6.1 Moderation eines Moderationstrainings	184
6.2 Die Moderation am Beginn einer Krisensitzung	195
6.3 Weiterbildung: Ein Plenum mehrerer interdisziplinärer Arbeitsgruppen	199
6.4 Theorie und Praxis: Ein Wort zum Abschluß	207
Anmerkungen	211
Literaturverzeichnis	213
Abbildungsverzeichnis	215