

Inhalt

Zum Buch	7
Kommunikation und Moderation	9
Systemisch Denken	10
Vorbereitung der Moderation	12
Die Sache mit den zwei Ebenen	17
Der Moderator	22
Der inhaltlich beteiligte Moderator	23
Grundsätzlich gilt...	28
Als Neutraler Inhalte einbringen	29
Der Sachprozeß	32
Die Sachaufgaben des Moderators	33
Die Medien und Hilfsmittel zur Sacharbeit	34
Die Methoden zur Sacharbeit - ein Überblick	38
Der Gruppenprozeß	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
Interventionstechniken	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
Übrigens ...	122
Literatur	123
Verzeichnis der Abbildungen	125
Stichwortverzeichnis	127