

1.1 Inhalt

Vorwort	1
1.1 Inhalt	3
1.2 Der Autor	5
1.3 So wenden Sie diese Praxislösung an	7
2 So bereiten Sie Ihre Schulung schnell und einfach vor	13
3 So führen Sie Ihre Schulung durch	15

Verzeichnis der Folien

1 Grundlagen	
1/01 Worum geht es?	16
1/02 Anlässe für einen moderierten QM-Workshop	18
1/03 Moderationsphasen – Überblick	20
2 Moderationsvorbereitung	
2/01 Ziel/Thema klären	22
2/02 Teilnehmer bestimmen	24
2/03 Räumlichkeiten auswählen	28
2/04 Hilfsmittel bereitstellen	32
2/05 Agenda vorbereiten	34
3 Moderationsdurchführung	
3/01 Einsteigen	36
3/02 Regeln vereinbaren	40
3/03 Ursachen analysieren	42
3/04 Ideen sammeln	44
3/05 Ideen strukturieren	46
3/06 Lösungsansätze suchen	48
3/07 Lösungsansätze bewerten und entscheiden	50
3/08 Ergebnis präsentieren	52
3/09 Maßnahmenliste erstellen	54
3/10 Moderation abschließen	56
4 Moderationsnachbereitung	
4/01 Protokoll erstellen	60
5 Moderationstechniken	
5/01 Visualisieren	64
5/02 Kartenabfrage	66
5/03 Punktabfrage	68
5/04 Blitzlicht	70
5/05 Fragen stellen	72
5/06 Feedback geben und aufnehmen	74

6	Moderator	
6/01	Rolle und Aufgaben	76
6/02	Fähigkeiten	78
6/03	Umgang mit schwierigen Situationen	80
6/04	Konfliktverläufe erkennen	84
7	Sonderform der Moderation	
7/01	Online-Moderation	86
4	So vertiefen Sie Ihre Schulungsinhalte durch Übungen	89
5	So schließen Sie Ihre Schulung erfolgreich ab	97
6	Teilnehmerunterlage (nur auf CD-ROM)	
7	So informieren Sie sich weiterführend	105