

Inhalt

Inhalt	I
Abbildungen und Tabellen	V
Einführung	1
Kapitel 1	
Beratung: Ein Bedürfnis nach Kompetenz	3
Professionelle und freiwillige Helfer	3
Der wachsende Bedarf an Hilfe	4
Unzureichende Antworten auf den wachsenden Bedarf	6
Dimensionen des Beratungsprozesses	8
Zusammenfassung	15
Kapitel 2	
Sechs Phasen im Beratungsprozess	17
PHASE I: Kontakt und Einstieg	18
PHASE II: Formulierung des Kontrakts und Aufbau einer Arbeitsbeziehung	30
PHASE III: Definition des Problems und diagnostische Analyse	35
PHASE IV: Zielsetzung und Vorgehenspläne	38
PHASE V: Durchführung und Erfolgskontrolle	42
PHASE VI: Sicherung der Kontinuität	48
Schlussbemerkung	51
Kapitel 3	
Interventionen: Entscheidungen treffen und Qualität sichern	53
Checkliste für die Entscheidungsfindung	53
Interventionsmatrix	60
Weitere erfolgsrelevante Faktoren	63
Qualitätssicherung	73
Schlussüberlegungen	77

Kapitel 4

Was ist ein Berater?	79
Rollenbeschreibungen	83
Kriterien für die Wahl einer Beraterrolle	98

Kapitel 5

Ethik der Beratung	105
Professionalität	106
Quellen ethischer Richtlinien	108
Auswahl ethischer Verhaltensregeln	112
Anwendung eines Ehrenkodexes	118
Beispiele für ethische Beratungskonflikte	121
Manipulation	123
Ethische Konflikte bei internen und externen Beratern ..	126
Sieben methodische Werte als Leitlinie für Interventionen	133

Kapitel 6

Gestaltung partizipativen Lernens	135
Erwartungen der Klienten an den Lernprozess	136
Das Verbindungsmodell zur Erfüllung von Lernerwartungen	137
Ein Verfahren zur Gestaltung von Lerneinheiten	142
Die Freiheit, Pläne zu ändern	147
Fallen, die sich vermeiden lassen	147
Checkliste für die Sitzungsplanung	149
Beraterrollen bei der Sitzungsmoderation	152
Schlussüberlegungen	153

Kapitel 7

Diagnostische Analyse und Bewertung des Beratungsprozesses	157
Arten und Quellen von Daten	158
Objekte der Datensammlung	159
Methoden und Techniken	160
Ziele und Ebenen der Datensammlung	162
Forschung zur Bewertung des Beratungsprozesses	168
Ein Modell zur Erfolgskontrolle	169

Kapitel 8

Beratung in Aktion	177
Eine Fallstudie	177
Beratungsskizzen	189

Kapitel 9

Leitlinien für internationales Consulting	205
Kulturelle Unterschiede	206
Was den Berater betrifft	210
Was den Klienten betrifft	216
Zusammenfassung und Schlussbemerkungen	217

Kapitel 10

Anforderungsprofil und Ausbildung von Beratern	221
Beratungsfähigkeiten	225
Ausbildung und Entwicklung von Beratern	239

Kapitel 11

Der Berater als Förderer von Veränderungen	245
Strategie 1: Die Mitarbeiterschaft einbeziehen	245
Strategie 2: Mit Ambivalenzen offen umgehen	247
Strategie 3: Zusammenstellen von Teams zur Lösung aktueller Probleme	249
Strategie 4: Schritte in Richtung Ziel festlegen	250
Strategie 5: Qualitativ hochwertiges Handeln unterstützen	252
Strategie 6: Den Schwung zur Veränderung aufrechterhalten und Veränderbarkeit herstellen	253
Ambivalenz als Ressource für den Veränderungsprozess	256
Einsatz von Spezialteams	260
Schlussüberlegungen	264

Kapitel 12

Die Zukunft der Beratung	267
Wichtige Trends und Themen	267
Wachstum und Erneuerung für den Berater	277

Anhang	281
Anmerkungen	281
Verwendete Literatur	283
Kommentierte Literaturhinweise	287
Zu den Autoren	291