
Inhaltsverzeichnis

1	Der Auftrag für eine Gruppenarbeit	1
2	Typische Aufgaben für Gruppen	3
3	Die Gestaltung von Besprechungen	5
3.1	Die Formen von Besprechungen	5
3.2	Die Rollen in einer Besprechung	6
3.3	Die Gestaltung von Besprechungen	6
3.3.1	Die Vorarbeit – Erstellen einer Tagesordnung	7
3.3.2	Erster Schritt: die Orientierung	8
3.3.3	Zweiter Schritt: Die Bearbeitung	9
3.3.4	Dritter Schritt: Die Entscheidung	10
3.3.5	Die Entscheidungsmatrix	12
3.3.6	Begleitende Spielregeln	13
3.3.7	Die Behandlung von Störungen in Besprechungen	14
3.3.8	Die Protokollierung	16
4	Die Moderationstechnik als Kommunikationsinstrument	19
4.1	Was ist Moderation?	19
4.2	Das Selbstverständnis des Moderators	21
4.3	Die Vorbereitung der Moderation	21
4.4	Die sechs Schritte der Moderation nach Seifert	22
4.5	Ergänzende Hinweise zur Moderation	25
4.6	Eigenschutz in Moderationen	27
5	Kommunikation in Konflikten	29
5.1	Ursachen von Konflikten	29
5.2	Die Konfliktstufen nach Glasl	31

VII

5.3	Die Möglichkeiten zur Lösung von Konflikten	32
5.4	Die Rolle von Einwänden und Vorwänden als Konfliktquelle	36
5.5	Mediation als Instrument zur Konfliktbewältigung	36
6	Feedback als Kommunikationsform – kollegial beraten leicht gemacht	39
	Was Sie aus diesem <i>essential</i> mitnehmen können	41
	Anhang	43
	Literaturnachweise und -empfehlungen	49