

Inhaltsverzeichnis

1	Wozu Moderation?	1
	Literatur	7
2	Was zeichnet gute Moderation aus?	9
2.1	Wissen und Können.	18
2.2	Wahrnehmen und Handeln	21
2.3	Die Kompetenzfelder	26
	Literatur	32
3	Methoden richtig einsetzen	35
3.1	Die richtige Methode wählen	43
3.2	Professionelles Handwerk.	48
	Literatur	51
4	Gruppenprozesse steuern.	53
4.1	Entlang von Prozessabläufen moderieren	57
4.2	Settings wirken	61
4.3	Themen strukturieren und ordnen.	66
4.4	Regeln und Stellschrauben für Kommunikationsprozesse	71
	Literatur	77
5	Themen und Anlässe unterscheiden	81
5.1	Probleme lösen	83
5.2	Entscheidungen gut treffen	88
5.3	Konflikte klären.	98

5.4	Innovationsprozesse begleiten.	106
5.5	Gemeinsam lernen.	116
	Literatur	124
6	Organisation und Kontext einbeziehen	129
6.1	Einflussfaktoren erkennen.	134
6.2	Transfer und Anschlussmöglichkeiten sicherstellen.	137
	Literatur	140
7	Beziehung und Kontakt herstellen	141
7.1	Das Dreiecksverhältnis der Akteure	143
7.2	Nähe und Distanz	147
	Literatur	149
8	Rollenklarheit und Selbstverständnis entwickeln	151
8.1	Mit Maß und Leichtigkeit.	155
8.2	Der Expertenstatus des Moderators	157
8.3	Prozessgestaltung, Informationssteuerung und Interaktions- begleitung	159
	Literatur	162
9	Visualisierung wirkungsvoll einsetzen	165
9.1	Visuelle Interventionswerkzeuge	166
9.2	Steuerungskomponenten	171
	Literatur	174
10	Virtuelle Moderation	175
	Literatur	187
11	Moderation lernen	189
11.1	Lern- und Transferräume betreten	191
11.2	Ausblick	200
	Literatur	201
	Weiterführende Literatur	203