

Peter Drescher

Moderation von Arbeitsgruppen und Qualitätszirkeln

Ein Handbuch

Mit 21 Abbildungen und 11 Tabellen

Vandenhoeck & Ruprecht

Inhalt

| | |
|---|----|
| Einführung | 7 |
| Hauptfunktion der Moderation. | 11 |
| Aufgaben erfolgreicher Moderation. | 14 |
| Teams und herkömmliche Arbeitsgruppen | 23 |
| Grundstruktur von Teams und herkömmlichen Arbeitsgruppen. | 24 |
| Teamentwicklung: Die systematische Umwandlung herkömmlicher Arbeitsgruppen in Teams. | 30 |
| Gruppendynamik. | 36 |
| Beziehungs- und aufgabenorientierte Moderation. | 38 |
| Gruppenkohäsion und Produktivität | 39 |
| Moderationsansätze für spezielle Phasen der Gruppenentwicklung. | 43 |
| Neutrale Moderation | 56 |
| Verwandlung subjektiver Positionen in neutrale Positionen | 58 |
| Neutrale Moderation und Führungsverantwortung | 60 |
| Ergebnisorientierte Moderation | 64 |
| Tagesordnung. | 64 |
| Zur gemeinsamen Verfahrensstrukturierung in Sitzungen: | |
| Behandlung von Anträgen zur Geschäftsordnung. | 68 |
| Ablaufschema von Anträgen zur Geschäftsordnung | 70 |
| Bestimmung des Ist-Zustands. | 71 |
| Ursachenanalyse. | 72 |
| Pragmatische Zielformulierung | 76 |
| Ziel-Mittel-Diskussion. | 80 |
| Ergebnissicherung | 82 |

| | |
|--|-----|
| Psychologische Kompetenzen | 84 |
| Aktives Zuhören. | 84 |
| Fragetechniken. | 88 |
| Kontrollierter Dialog. | 92 |
| | |
| Motivation und motivieren | 96 |
| Herausarbeiten der Interessen und Bedürfnisse der Beteiligten. | 96 |
| Leistungsbereitschaft aktivieren und aufrechterhalten | 101 |
| | |
| Konfliktmanagement | 107 |
| Konfliktprophylaxe. | 108 |
| Krisenintervention. | 113 |
| | |
| Visualisierungstechniken | 121 |
| Sinn und Zweck der Visualisierung. | 121 |
| Arbeiten mit der Pinnwand. | 123 |
| Maßnahmenplan. | 132 |
| Empfehlungen für die Arbeit an der Pinnwand. | 133 |
| Arbeiten mit dem Flipchart. | 136 |
| Arbeiten mit dem Overhead-Projektor oder Video- Beamer. | 136 |
| | |
| Moderation von Qualitätszirkeln | 139 |
| Was ist ein moderierter Qualitätszirkel?. | 140 |
| Einbindung von Qualitätszirkeln in die Betriebsorganisation. | 141 |
| Durchführung eines Qualitätszirkels. | 145 |
| | |
| Literatur | 157 |
| | |
| Anhang: Formulare, Checklisten und Dokumenten- vorlagen | 159 |