

Vorwort	7
1. Die Moderationsbasis	9
Moderation - was ist das? Eine Begriffsdefinition	10
Arten der Moderation	12
Die Aufgaben des Moderators und seine Rolle	17
Die Fähigkeiten des erfolgreichen Moderators	20
2. Die Werkzeugkiste	23
Eine gute Vorbereitung ist die halbe Miete	24
Der Besprechungsraum: Wie die richtige Umgebung zum Erfolg der Moderation beiträgt	37
Der Moderationsplan	51
Spielregeln für alle	55
Visuelle Hilfen	69
Moderationstechniken für alle Fälle	81
Die wichtigste Waffe: die Worte	99
Fragetechniken für Moderatoren	103
3. Die Notfall-Kiste	111
Widerstände rechtzeitig erkennen und überwinden	112
Wenn es ernst wird: Interventionstechniken in der Moderation	121
Der Umgang mit schwierigen Teilnehmern	127
Äußere Störfaktoren bekämpfen	133

4. Nach der Sitzung ist vor der Sitzung	135
Nachbearbeitung: Dokumentation, Protokoll, Ergebnisse ..	136
Manöverkritik	144
Unterstützende Checklisten	147
5. Sonderfälle der Moderation	149
Wenn der Chef moderiert	150
Moderieren von Fern-Besprechungen	157
Moderieren von Krisengesprächen	163
Moderieren von Großgruppenveranstaltungen	167
Für Eilige: Die 10 Moderationsgebote	172
Stichwortverzeichnis	173