

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort		3
Vorwort		4
Methodenverzeichnis		8
1	Einleitung	11
2	Wie ist dieses Buch aufgebaut?	12
3	Veranstaltungsformen	14
3.1	Das Seminar	14
3.2	Das Training	15
3.3	Der Workshop	16
3.4	Die Selbsterfahrungsgruppe	17
4	Strategie- und systemorientierte Ansätze in der Personalentwicklung	18
5	Lernziele	19
5.1	Kognitive Lernziele	19
5.2	Psychomotorische Lernziele	20
5.3	Affektive Lernziele	20
6.	Der Trainer als Lernpartner	22
6.1	Das Rollenverständnis	22
6.2	Das Trainerverhalten	22
7	Planung und Durchführung von Veranstaltungen der Personalentwicklung	27
7.1	Was ist bei der Planung zu berücksichtigen?	28
7.2	Die Teilnehmer	28
7.3	Die Zeitstruktur	29
7.4	Die Ziele der Veranstaltung	30
7.5	Die Inhalte	31
7.6	Der Abschluss	32
7.7	Mittel, Medien und Technik	33
7.7.1	Hilfsmittel zur Visualisierung und Sicherung von Ergebnissen	33
7.7.1.1	Das Arbeiten mit dem Flipchart	35
7.7.1.2	Die Benutzung der Pinnwand	35
7.7.1.3	Der Tageslichtprojektor	35

7.7.1.4	Videoprojektoren und Präsentationsprogramme	36
7.7.2	Die Teilnehmerunterlagen	37
7.8	Allgemeine Rahmenbedingungen	38
7.9	Der Einstieg	39
8	Methoden als unterstützende Verfahrensweisen	41
8.1	Welche Methode für welches Ziel?	43
8.2	Der Aufbau des Methodenteils	44
8.3	Methoden, die das Kennenlernen und den Einstieg erleichtern	45
8.4	Inhaltsorientierte Verfahrensweisen	56
8.4.1	Einzelarbeit	56
8.4.2	Die Arbeit in Kleingruppen	56
8.4.3	Die Denkweise und Argumente anderer kennenlernen und sich damit auseinandersetzen	58
8.4.4	Die Moderationsmethode	58
8.4.4.1	Die Säulen der Moderationstechnik	60
8.4.4.2	Welche Merkmale zeichnen einen erfolgreichen Moderator aus?	62
8.4.5	Die Fallstudie	62
8.4.6	Das Rollenspiel	64
8.4.7	Das Planspiel	66
8.4.7.1	Die Entwicklung von Planspielen	70
8.5	Darstellende Verfahrensweisen	92
8.5.1	Die Präsentation	92
8.5.1.1	Grundlegendes zur Präsentation	93
8.5.1.2	Die Gestaltung von computergestützten Präsentationen	93
8.5.2	Die Expertenbefragung	95
8.6	Methoden zur Ergebnissicherung, Prozess- und Situationsanalyse	100
8.7	Methoden zur Auflockerung	106
8.7.1	Methoden zur Aktivierung	106
8.7.2	Methoden zur Entspannung	112
8.8	Methoden für die Nacharbeit und Erfolgskontrolle	115
8.9	Methoden der Problemlösung	121
8.9.1	Ein Modell zur Problemlösung	122
8.9.1.1	Zehn Schritte zur Problemlösung	122
8.9.2	Problemlösung in Gruppen	127
8.9.3	Brainstorming	128

8.9.3.1	Regeln für die Brainstorming-Sitzung	129
8.9.3.2	Varianten des Brainstorming-Verfahrens	130
8.9.4	Mind-Mapping	130
8.9.5	Die Kraftfeldanalyse	133
8.10	Methoden zum Thema Kommunikation	145
8.10.1	Definition von Kommunikation	145
8.10.2	Ziele guter Kommunikation	145
8.10.3	Aktives Zuhören	148
8.10.4	Die Beratung – ein Spezialfall der Kommunikation	151
8.10.5	Feedback	153
8.11	Methoden zum Neuro-Linguistischen Programmieren (NLP)	191
8.11.1	Was ist NLP?	191
8.11.2	Zentrale Begriffe und Techniken	192
8.12	Methoden für die Teamentwicklung	208
8.12.1	Die Bedeutung von Teams in Organisationen	208
8.12.2	Warum Teamentwicklung?	209
8.12.3	Möglichkeiten des Teamtrainings	210
8.12.4	Outdoor-Training	212
8.13	Methoden für die interkulturelle Zusammenarbeit	256
8.13.1	Länderübergreifende Firmenkulturen	256
8.14	Methoden für das Mitarbeiter-Coaching	264
8.14.1	Das Coaching-Konzept	264
8.14.2	Wann ist welcher Coaching-Stil angebracht?	265
8.14.3	Die vier Coaching-Stile	267
8.14.4	Werte und Glaubenssätze	270
8.15	Methoden zur Verbesserung der Kunden- und Serviceorientierung	285
9	Schlussbemerkung	297
	Literaturverzeichnis	299
	Stichwortverzeichnis	301

Methodenverzeichnis

Aktives Zuhören (H 1)	156	Heißluftballon (J 12)	250
Analyse der Kunden- Zulieferer-Beziehungen (M 2)	288	Hochhaus (J 4)	228
Analyse des Reifegrades (L 1)	272	Impulse (E 3)	108
Aquarium (J 6)	239	Individuelle Ausstrahlung (H 7)	173
Ausschütteln (E 6)	112	Kärtchen-Rückmeldung (D 2)	102
Austausch (F 1)	116	Kärtchenwand (D 1)	100
Beraten will gelernt sein (H 13)	187	Kartenabfrage (B 8)	82
Besonderheiten (K 2)	258	Kennenlern-Karussell (A 7)	53
Bildbeschreibung (H 3)	161	Kleingruppenarbeit (B 2)	72
Blinder Fleck (J 3)	224	Knie-Sitzkreis (E 1)	106
Brainstorming (G 2)	135	Kontakt aufnehmen (I 1)	197
Bürokommunikation (J 5)	233	Kraftfeldanalyse (G 6)	142
Car wash (E 4)	109	Kundenerwartungen (M 1)	285
Diskussion der Blinden (H 4)	164	Little-Technik (G 1)	134
Diskussion/Kreisgespräch (B 5)	75	Luftballonlauf (J 10)	246
Echtheit (H 11)	181	Mein rechter Platz ist leer (E 2)	107
Einzelarbeit (B 1)	71	Memory (B 3)	74
Empathie (H 12)	183	Methode 635 (G 3)	137
Erfolgskontrolle (F 2)	117	Methode 66 (G 4)	139
Erwartungs-Befürchtungs- Inventar (A 8)	54	Mind-Mapping (G 5)	140
Expertenbefragung/ Podiumsgespräch (C 2)	97	Moment of Excellence (I 4)	202
Fallstudie (B 9)	83	Nasführen (H 9)	177
Gedächtnis (K 5)	262	Partner-Feedback (H 5)	165
Getränkekistenklettern (J 11)	248	Partnerinterview (A 2)	47
Gruppenpuzzle (B 4)	74	Patchwork (A 6)	51
		Planspiel (B 11)	88
		Polaroid-Foto (A 4)	50
		Präsentation (C 1)	95
		Pro und Kontra (B 6)	77

Problemlösung im Coaching-Prozess (L 5)	283	Stimmungsbarometer (D 3)	103
		Stofftier (A 5)	51
		Stressbewältigung (L 4)	281
Quo vadis? (J 14)	254		
		Teambegegnung (J 7)	241
Reframing (I 5)	205	Teambildungs-Workshop (J 1)	213
Rollen-Feedback (H 6)	169	Teamdiagnose (J 2)	216
Rollenspiel (B 10)	85	Tennisball-Massage (E 8)	114
Rücken klopfen (E 7)	113		
		Und Sie? (L 2)	274
Satzergänzungen (B 7)	79		
Schwierige Kundschaft (L 6)	284	Veränderung von Glaubenssätzen (L 3)	276
Selbst-Test (M 3)	290	Vorstellung (A 1)	46
Selbsttest zum Aktiven			
Zuhören (H 2)	158	Warum-warum-Analyse (M 4)	294
Sightseeing (K 1)	257	Was soll ich tun? (K 4)	261
Spiegeln und führen (I 3)	201	Wertschätzung (H 10)	178
Spinnennetz (J 9)	245		
Sprache spiegeln (I 2)	199	Zauberstab (J 13)	253
Steckbrief (A 3)	48	Zublinzeln (E 5)	110
Stereotyp (J 8)	243	Zuwendung (H 8)	175
Stille Post einmal anders (K 3)	260		