

Inhaltsverzeichnis

Einleitung		8
1	Was wird unter dem Begriff Intervention verstanden?	9
1.1	Welche Zielsetzung verfolgt die Intervention	10
2	Training, Coaching, Supervision – eine Abgrenzung zur Intervention	11
2.1	Elemente der Intervention	13
2.1.1	Das Beratungsmodell	13
2.1.2	Die kollegiale Perspektive	14
3	Phasen und Schritte im Interventionsprozess	16
3.2	Die unterschiedlichen Rollen des Intervisors in den verschiedenen Phasen	19
4	Intervention in der Personal- und Organisationsentwicklung	22
4.1	Organisationsentwicklung	22
4.2	Personalentwicklung	24
5	Die Rahmenbedingungen für eine begleitende Kollegiale Beratung	27
5.1	Was ist im Vorfeld der Einführung von Kollegialer Beratung zu beachten?	27
5.1	Die erste Sitzung	29
6	Kommunikative Grundfertigkeiten	33
6.1	Das aktive Zuhören	33
6.2	Gesprächshaltungen	39
6.2.1	Wertschätzung der Kollegen	39
6.2.2	Echtheit im Umgang mit den Kollegen	41
6.2.3	Einführendes Verstehen	43
6.2.4	Feedback geben	44

7	Gruppendynamische Erkenntnisse	46
7.1	Einzelner versus Gruppe	50
7.2	Die Intervisionsrunde im Spannungsfeld zwischen Problem- und Gruppenorientierung	50
7.3	Störquellen in der Arbeit von Intervisionsgruppen	54
8	Methoden der Prozesssteuerung	57
8.1	Schlaglicht	57
8.2	Distanz oder Nähe	57
8.3	Stimmungsbarometer	58
9	Methoden für das Vorgehen in den einzelnen Phasen des Intervisionsprozesses	60
9.1	Bericht der Kollegen (Phase 1)	60
9.1.1	Exkurs: Wann liegt ein Problem vor?	63
9.2	Problemeingrenzung und -formulierung (Phase 2)	64
9.3	Beratungsrunde (Phase 3)	68
9.4	Maßnahmenplan (Phase 4)	73
9.5	Auswertung (Phase 5)	75
10	Instrumente und Methoden	77
10.1	Methoden, die den Einstieg in die Intervisionsarbeit erleichtern	77
10.1.1	Methoden, die das Kennenlernen und den Einstieg erleichtern	78
10.1.2	Methoden zur Problemeingrenzung und -formulierung	80
10.1.3	Methoden für die Ursachenklärung und Lösungsgenerierung	81
10.1.4	Der »Papiercomputer« – Lösungen bei komplexen Problemen generieren	93
10.1.5	Methoden zur Bewertung von Umsetzungsmaßnahmen	100
11	Einführung von Kollegialer Beratung in ein Unternehmen	103
11.1	Planen	103
11.2	Konkretisieren	104
11.3	Durchführen	106
11.4	Evaluation	108

12	Wie wird die Theorie in die Praxis umgesetzt?	111
	Lösungsteil für die Übung 9	114
	Literaturverzeichnis	115