

# Prozessmoderation

## Begriffe

- **Prozessorganisation (=Prozess) → Reengineering = Optimierg. der Proz.-Orga.**
- **Prozessmanagement (Prozessmanagement <> Führungskräfte Aufbauorganis.)**
- **Projektmanagement → Projekt überlagert Aufbauorganisation → Probleme**
- **Prozessmoderation → zielgerichtetes Leiten eines Veränderungsprozesses**
- **Changemanagement**
  - **Werte- & Zielsystem offen legen (Unt.-Strategie, Motive, Leitbild)**
  - **ergebnisorientiert strukturieren (Aufbauorga, Prozesse/Projekte, SB-Mgt.)**  
(\* These → Anzeichen → mögl. Urs. → mögl. Lösg. → fav. Vorgehen → Hausaufgaben
  - **Ziele vereinbaren (Zielbereiche, Einführg.-Proz., Regelkreis)**
  - **Managementtools (Kommunikation, Delegation, Kontrolle)**

## Systemische Ansätze

- **Eigenschaftsmodell**
- **Maschinenmodell**
- **Handlungsmodell**
- **Differenz von System und Umwelt**
- **Veränderungen bezüglich**  
**Personen, subjektive Deutungen, soz. regeln, Interaktionsstrukturen, Systemumwelt, Systemgrenze, Entwicklungsrichtung & Geschwindigkeit,**
- **Systemischer Beratungsprozess**  
**Orientierungsphase → Kunde erkennt Problem**  
**Klärungsphase → Kunde sieht den Ist-Zustand**  
**Veränderungsphase → Lösungsmöglichkeiten**  
**Referenztransformation (Seite 26)**  
**Abschlussphase → Verinbarungen intra- & inter-personal**  
(\* These → Anzeichen → mögl. Urs. → mögl. Lösg. → fav. Vorgehen → Hausaufgaben

## Prozessmoderation Praxis: Phasen des Veränderungsprozesses

- **Phase 1 = Informationssammlung und Vertrauensaufbau**  
→ **Commitment erhalten**  
→ **Mit Buschfunk, Misstrauen, Vorurteil umgehen**  
→ **4/6-Augen-Interviews → Umfassendes Bild + Mindestvertrauen**
- **Phase 2 = Hypothesen über den Ist-Zustand**  
**Projektleitung, Führung, int. Kommunikation, Strategie, Prozesse, et. Kommunik.**
- **Phase 3 = Gemeinsames Verständnis**  
**Moderation einer Besprechung**  
(\* These → Anzeichen → mögl. Urs. → mögl. Lösg. → fav. Vorgehen → Hausaufgaben
- **Phase 4 = Umsetzungsplan**  
**Workshops sind Geplant**

## Umgang mit Widerstand

- **Ursachen**
- **Grundsätze**
- **Umgehen mit**

(\* These → Anzeichen → mögliche Ursache → mögliche Lösungen → favorisierte Vorgehenweise → Hausaufgaben  
"Dreiecke":

von

- + **bilateral (zwischen Personen und Gruppen) (mehr Konflikte in einem)**
- + **zu mutlidimensional (einzelne Konflikte auf mehreren Dimensionen)**

Einzelne Person → "Erste" Person → Gruppe  
= Konfliktanalyse → Lösung  
= Konflikt im Prozess → ergebnis der Prozessmoderation