

Edgar H. Schein

PROZESSBERATUNG FÜR DIE ORGANISATION DER ZUKUNFT

Der Aufbau einer helfenden Beziehung



Edition Humanistische Psychologie
- 2000 -

Inhalt	Seite
Zur Reihe <i>EHP-Organisation</i>	9
Vorwort	13
I. Teil: Definition von Prozessberatung	19
1. Kapitel: Was ist Prozessberatung	21
Beratungsmodelle und die impliziten Annahmen, auf denen sie beruhen	23
Definition der Prozessberatung	39
Fallbeispiele und Übung	42
2. Kapitel: Die Psychodynamik der helfenden Beziehung	51
Das anfängliche Statusungleichgewicht in helfenden Beziehungen	52
Aushandeln von impliziter Rolle und Status	57
Beziehungsaufbau auf verschiedenen Stufen gegenseitiger Akzeptanz	59
Übung	64
3. Kapitel: Aktives Fragen und Zuhören zum Ausbalancieren des Statusgleichgewichts	65
Verschiedene Formen des aktiven Fragens und Zuhörens	68
Konstruktiver Opportunismus	71
Elemente des Entscheidungsprozesses	73
Fallbeispiel	73
Hinweise auf Statusgleichgewicht	78
Das Konzept des anerkennenden Fragens	80
Fallbeispiel und Übungen	86
4. Kapitel: Das Konzept des Klienten	91
Wer? Grundtypen bei den Klienten	92
Was? Klientenrollen nach Problem- oder Themenebene	93
Themen bei Kontakt- und mittelbaren Klienten	97
Zu primären Klienten	101
Zu ahnungslosen und ultimativen Klienten	104

Personen im Einflussbereich als Klienten und der Einfluss von Nichtklienten	105
Fallbeispiele und Übung	109
II. Teil: Dekodieren verborgener Kräfte und Prozesse	115
5. Kapitel: Intrapsychische Prozesse: BRUI	117
Beobachtung (B)	118
Reaktion (R)	119
Urteil (U)	120
Intervention (I)	120
Der realistischere BRUI-Zyklus	123
Wie man Fallen vermeidet	126
Fallbeispiel und Übung	131
6. Kapitel: Dynamik in der Angesicht-zu-Angesicht-Situation: Kulturelle Regeln der Interaktion und Kommunikation	133
Warum kommunizieren Menschen überhaupt?	133
Die Rolle der Sprache	135
Kulturelle Regeln für die Interaktion von Angesicht zu Angesicht	136
Soziale Gerechtigkeit: Einfache Kommunikation muss faires Geben und Nehmen sein	137
Menschliches Geben und Nehmen als Drama	139
Die Person als „heiliges Objekt“: Die Psychodynamik der „Gesichts-Wahrung“	141
Der zirkuläre Prozess und sich selbst erfüllende Prophezeiungen	153
Übung	156
III. Teil: Intervention als Lernhilfe	157
7. Kapitel: Kommunikation und bewusstes Feedback	161
Kommunikationsebenen	161
Bewusstes Feedback als geplanter Lernprozess	166
Die Bühne für bewusstes Feedback bereiten	168
Prinzipien und Richtlinien für bewusstes Feedback	170
Fallbeispiel und Übungen	180

8. Kapitel: Fördernde Prozessinterventionen:	185
Aufgabenprozesse in Gruppen	
Was ist ein Prozess? -	186
Problemlösung und Entscheidungsfindung in der Gruppe	193
9. Kapitel: Fördernde Prozessinterventionen:	217
Interpersonale Prozesse	
Gruppenbildungs- und Gruppenerhaltungsprozesse	217
Gruppenreife	240
Wie soll interveniert werden: Aufgaben- oder interpersonal orientiert? Inhalt-, prozess- oder strukturorientiert?	242
Fallbeispiel und Übungen	244
10. Kapitel: Fördernde Prozessinterventionen: Dialog	251
Dialog versus Sensitivitätstraining	252
Fallbeispiele und Übungen	266
IV. Teil: Prozessberatung in der Praxis	271
11. Kapitel: Beratung in der Praxis: Einstieg, Settings, Methoden und der psychologische Vertrag	273
Erster Kontakt und Einstieg	274
Definition der Beziehung: Das Explorationstreffen	275
Der psychologische Vertrag	289
12. Kapitel: Prozessberatung und die helfende Beziehung in der Gesamtschau	297
Zehn Prinzipien als Kern der Prozessberatung	297
Ist die Entwicklung einer sinnvollen Typologie von Interventionen möglich?	300
Formales Wissen, Können oder Intuition?	301
Eine persönliche Anmerkung zum Schluss	303
Anmerkungen	305
Literatur	309