

Vorwort	5
Teil 1: Grundlagen	7
1. Was ist Veränderung?	7
2. Ursachen von Veränderungen	8
3. Ablauf von Veränderungsprozessen	10
4. Einstellung zu Veränderungen	11
5. Stolpersteine bei Veränderungsprozessen	13
Teil 2: Konzepte und Modelle	15
1. Individuelle Veränderungsbewältigung	15
2. Organisationsebene	19
2.1. Konzepte als „geistige Landkarten“	19
2.2. Trilogie	20
2.3. Sieben-Schalen-Modell	22
2.4. Lernende Organisation	24
3. Fünf Grundprozesse	27
Teil 3: Schlüsselfaktoren bei Veränderungsprozessen	28
1. Zielorientierte und transparente Führung	28
2. Denken in Prozessen	30
3. Einbezug und Unterstützung der Betroffenen	31
4. Sach- und Beziehungsebene	33
5. Feedback	35
6. Umgang mit Widerstand	36
7. Konstruktive Konfliktbewältigung	40
8. Dynamik des Teams	43

Teil 4: Konkretes Vorgehen	47
1. Grundgedanken	47
2. Phasenmodell	49
Teil 5: Methoden und Instrumente	54
1. Methodenübersicht	54
2. Darstellung einzelner Methoden	57
2.1. Problemlösungsvorgehen	57
2.2. U-Prozedur	58
2.3. SOFT-Analyse	59
2.4. Krafffeld-Analyse	60
2.5. Untergrund-Analyse	62
2.6. Konfliktlösungs-Matrix	63
2.7. Skulpturen und Stellübungen	64
Teil 6: Führungskräfte und Veränderungsprozesse	65
1. Veränderte Herausforderungen	65
2. Reaktionsmuster	66
3. Was tun im Veränderungsprozess?	67
4. Wandel der Führungskompetenzen	68
Teil 7: Checklisten	71
Sind wir eine lernende Organisation?	72
Teamdiagnose	74
Selbsteinschätzung Veränderungskompetenz	76
Feedback	78
Die Vier-Zimmer-Wohnung	79
Literaturverzeichnis	81