

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	7
----------------------	---

Teil 1

Wir haben das Bedürfnis, und selbst zu verwirklichen	14
Halbe Wahrheiten belasten unser Leben	21
Hierarchie hat eine Funktion, jedoch keinen Machtanspruch	25
Wir verantworten unser Leben	31
Zusammenfassung	34
Qualität hat Priorität Eins.	35
Qualität ist ein Prozeß	38
Qualität braucht Persönlichkeiten.	43
Systemisches und vernetztes Denken ebnet den Weg zur Qualität	50
Visionäres Denken hilft Qualität zu entwickeln	56
Qualität ist kein „Nullsummenspiel“	61
Qualität braucht Solidarität	64
Qualität benötigt Zeit	68
Qualität erfordert gewisse Normen und Werte	71
Zusammenfassung	75

Teil 2

Ausbau der Konfliktfähigkeit	78
Fordern einer verständlichen Sprache.	89
Anpassen der Informationspolitik.	94
Verändern von Beurteilungen.	99
Berücksichtigen des Zeitaspektes	104
Halten von Zusagen.	108
Stabilisieren der Integrationskompetenz	113
Fördern der Gruppen- und Teamarbeit	118
Initiieren eines ständigen Verbesserungsdenkens	133
Steuern von Verbesserungsprozessen	144
Zusammenfassung	149

Teil 3

11 Schritte zur Erreichung eines excellenten Qualitätsniveaus	159
Phase 1: Einstand – Bewußtsein und Begeisterung der Führung	161
Phase 2: Entwurf – Planungsgruppe: Qualitätsstandard	166
Phase 3: Gestaltung – Kommunikation, Diskussion und Zusammenführung	174
Phase 4: Übereinkunft – Festlegen des Qualitätsanspruches	177
Phase 5: Vertrauen – Maßstab und Kontrolle	194
Phase 6: Abgleich – Vergleich und eventuelle Korrekturmöglichkeiten	195
Phase 7: Gleichklang – Information, Schulung und Training aller Beteiligten.	196
Phase 8: Loslassen – Veränderung der organisatorischen Rahmenbedingungen	204
Phase 9: Vierte Dimension – Verpflichtung auf Qualität	206
Phase 10: Reifeprüfung – Erfolgskontrolle und Anerkennung	207
Phase 11: Roll over ... – Am „Ball“ bleiben.	212
Zusammenfassung	214
Ausklang	220
Literatur	221