

Inhalt

1	Einleitung	5
2	Grundlagen zum Change Management	7
2.1	Historie	7
2.2	Begriffserklärung: Change Management	9
2.3	Veränderungszyklen nach Kondratieff	9
2.4	Phasen von Veränderungsprozessen	12
3	Widerstände gegen Veränderung	15
3.1	Symptome für Widerstand	15
3.2	Widerstandsmuster	16
4	Vorgehen beim Change Management	18
4.1	Typische Fehler bei Veränderungen	18
4.2	Veränderungsprozesse gestalten	21
5	Methoden für Change Management	30
5.1	Stufe 1: Selbstbewertung nach dem EFQM Excellence-Modell	31
5.2	Stufe 2: Balanced Scorecard	42
5.3	Stufe 3: Integrative Kommunikation	59
5.4	Stufe 4: Projektmanagement	71
5.5	Stufe 5: Prozessmanagement	87
5.6	Stufe 6: Hochleistungs-Teams	101
5.7	Stufe 7: Effektive Selbstführung	114
6	Abschluss	126
	Literatur	128