

<b>1</b>	<b>Veränderung ist leicht, man muss nur das Richtige tun!</b> .....	1
	Literatur. ....	5
<b>2</b>	<b>Veränderungsprozesse steuern – gesellschaftlichen</b>	
	<b>Zusammenhalt gewährleisten: Was heißt das?</b> .....	7
2.1	Veränderungsprozesse im öffentlichen Bereich. ....	10
2.2	Die Instrumente des Veränderungsprozesses im öffentlichen Bereich. ....	13
2.2.1	Das informelle Netzwerk. ....	14
2.2.2	Agiles Projektmanagement, Projektmanagement und ihre Analyseinstrumente Stakeholderanalyse und Projektumfeldanalyse .....	15
2.2.3	Die SOFT-Analyse. ....	26
2.2.4	GRPI-Analyse .....	28
2.2.5	Gruppendynamische Phasen .....	29
2.2.6	Kommunikations- und Informationsplanung .....	32
2.3	Die Phasen des Veränderungsprozesses. ....	35
2.4	Was braucht der Veränderungsprozess noch? .....	39
2.4.1	Werte .....	40
2.4.2	Bürgerbeteiligungskonzepte. ....	49
2.4.3	Vertrauen .....	59
2.4.4	Umgang mit Widerständen. ....	64
2.4.5	Fairness garantieren .....	65
	Literatur. ....	66

<b>3</b>	<b>Über Konflikte</b> .....	69
3.1	Konfliktinterventionen im öffentlichen Bereich .....	79
3.1.1	Intervention mit Fragestellungen .....	80
3.1.2	Intervention mit „Gewaltfreier Kommunikation“ .....	80
3.1.3	GRIT-Taktik .....	81
3.1.4	Quid pro Quo .....	82
3.1.5	Paradoxe Intervention .....	83
3.2	Akzeptanzmanagement .....	83
3.3	Konfliktmanagementsystem im öffentlichen Bereich am Beispiel von Gemeinden .....	85
3.4	Verantwortung und Demokratie – wie politische Führung im Steuerungsprozess gelingt .....	86
	Literatur .....	90
<b>4</b>	<b>Komplexität und ihre Bedeutung im öffentlichen Bereich</b> .....	91
	Literatur .....	94
<b>5</b>	<b>Interkulturelle Kompetenz</b> .....	95
	Literatur .....	109
<b>6</b>	<b>Kommunikation</b> .....	111
6.1	Das Vier-Ohren-Modell, die vier Seiten der Botschaft .....	113
6.2	Aktives Zuhören .....	115
6.3	Paraphrasieren .....	116
6.4	Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg .....	117
6.5	Gesprächsstörer und Gesprächsförderer .....	120
6.6	Die effektive Gesprächsführung .....	127
	Literatur .....	138
<b>7</b>	<b>Mediation und mediative Strategien</b> .....	141
	Literatur .....	151
<b>8</b>	<b>Tipps aus der Verhaltensökonomie</b> .....	153
	Literatur .....	156
<b>9</b>	<b>Führung im Wandel: Hilfestellung durch das „Ehrenamt“ in Belangen des öffentlichen Bereiches</b> .....	157
	<b>Fazit</b> .....	165