

Inhalt

Vorwort	7
Überblick	11
1. Philosophie für Wandlung und Entwicklung	13
Veränderung und Stabilität	13
Veränderung braucht ein durchführbares Konzept	15
Herausforderungen an die Unternehmenskultur	17
Systemisches Denken und Handeln	24
Chaostheorie	27
Selbstorganisation	30
2. Was läßt Unternehmen erfolgreich sein?	35
Das lernende Unternehmen	38
Teilaspekt Cash-flow	40
Teilaspekt Kundenzufriedenheit	44
Teilaspekt Mitarbeiterzufriedenheit	49
Unternehmenskultur als integrierter Prozeß	55
Unternehmenskultur aus Sicht von Kunden, Mitarbeitern und Unternehmen	56
Beziehungen zwischen Kunden, Mitarbeitern und Unternehmen und ihre Auswirkungen auf den Unternehmenserfolg	59
Woran Programme scheitern	63
Woran man ein integriertes Vorgehen erkennt	65
3. Veränderungsprozesse verstehen und managen	69
Veränderungen in Humansystemen	69
Krisen als Phasen der Veränderung	74
Wie wird der Prozeß geordnet?	78

Leben mit Widersprüchen	80
Visionen und Wege	81
Wodurch werden Ziele erreichbar?	82
Wie kann man Mitarbeiter an notwendigen Veränderungen beteiligen?	83
4. Unternehmensveränderung als Prozeß	97
Vorgehen in der Praxis	97
Notwendige Voraussetzungen	98
Einbeziehen der Mitarbeiter	101
Handwerkszeug und Vorgehensweisen	105
Aspekte von Beziehungen	110
Beschreibung und Abbildung des Transaktionsfeldes im Unternehmen	115
Dialogfähigkeit durch Interviewtechniken für die weichen Daten im Unternehmen	121
Transaktionsmuster in menschlichen Beziehungen	132
Teamkooperation und Konfliktmanagement	133
Konfliktmanagement als normales Geschehen	135
Menschen in Teams zwischen Autonomie und Gemeinschaft	135
Selbstorganisation in Teams	137
Von der Gruppe zum Team – Gemeinsamkeiten und Unterscheidungsmerkmale	139
Prozeßorientierte Projektorganisation	145
Einbeziehen der Mitarbeiter	156
Musterveränderung im konkreten Verhalten	162
Auswirkung veränderter Unternehmenskultur auf Manager und Management	169
Management und Führungsprinzipien	172
Nachwort	191
Literaturverzeichnis	193
Die Autorin	195