

Inhalt

Vorwort	11
Einleitung	13

Teil 1 Konzepte 17

Kapitel 1: Beratung	19
1.1 Begriffe: Consulting und Beratung	19
1.2 Ethische Standards	21
1.3 Worum es geht	21
Kapitel 2: Philosophien und Ansätze	29
2.1 Organisationales Lernen, Lernende Organisationen ...	29
2.2 Organisationsentwicklung und Change Management ..	32
2.3 Prozessorientierung	33
Kapitel 3: Gebiete	39
3.1 Unternehmensarten	39
3.2 Themen	41
Kapitel 4: Beraterin und Berater	43
4.1 Wege in die Beratung	43
4.2 Kompetenzen	44
4.3 Selbstverständnis	48
4.4 Selbstmanagement	50
4.5 Beratungsalltag	53

Kapitel 5: Das Projekt ... ein Veränderungsprozess	57
5.1 Veränderung ist immer	57
5.2 Veränderung wollen	59
5.3 Die Sache mit dem Vertrauen	62
Kapitel 6: Vorbereitung	65
6.1 Klienten finden	66
6.2 Beziehungen pflegen	69
6.3 Angebot.	70
6.4 Ein klarer Auftrag	74
6.5 Vertrag.	74
Kapitel 7: Ziele und Strategien entwickeln	77
7.1 Der Klient kennt die Lösung.	77
7.2 Zugang finden	78
7.3 Ziele.	80
7.4 Smart träumen	82
7.5 Aus dem Alltag heraus.	83
Kapitel 8: Analysieren	89
8.1 Schritt für Schritt	89
8.2 Sie ... die Umwelt	90
8.3 Akteure außen und innen.	92
8.4 Wir ... das Unternehmen	93
8.5 Daten individuell erheben	96
8.6 Analyse ist auch Intervention.	100
Kapitel 9: Planen	101
9.1 Design und Architektur	101
9.2 Allein und auch immer in Gruppen und Teams	106
9.3 Die Zeit ist knapp	106
9.4 Und immer wieder IT	108
9.5 Controlling	109
9.6 Berichte als Basis für Entscheidungen	113
9.7 Anpassungen	118

Inhalt

Kapitel 10: Abschluss und mehr	121
10.1 Erfolg	121
10.2 ... und Scheitern eines Projekts	122
10.3 Abschluss	124
10.4 Kontakt zum Klienten halten	129
10.5 Aufzu neuen Themen und Projekten	130
Teil 3 Menschen	131
<hr/>	
Kapitel 11: Kulturen und Vielfalt.	133
11.1 Mehr als bunt	133
11.2 Babylonisches Sprachgewirr	135
11.3 Kultur.	138
11.4 Diversity Management	140
11.5 Nutzen durch Vielfalt	142
Kapitel 12: Miteinander reden	145
12.1 Was passiert, wenn nichts passiert?	145
12.2 Zwei Ohren und ein Mund	148
12.3 »Greifen wir zum Äußersten ...«	150
Kapitel 13: Miteinander arbeiten	153
13.1 Team?	153
13.2 Alles so bunt hier	154
13.3 ... und so weit weg	156
13.4 Digital Natives, Founders and Immigrants	158
13.5 Mein Beitrag – Dein Beitrag	159
13.6 Und nun alle zusammen	161
Kapitel 14: Konfliktmanagement	167
14.1 Pannen und Fehler	167
14.2 Der Elch auf dem Tisch	167
14.3 Störungen	169
14.4 Dilemma	171
14.5 Konflikte als Chance	173

Kapitel 15: Moderation	177
15.1 Ziel und Zweck	177
15.2 Wege in die Moderation	177
15.3 Umgang mit Expertentum	179
15.4 ... und Hierarchie	180
15.5 Einige Instrumente und Methoden	180
15.6 Aufgaben	181
Kapitel 16: Gruppendynamik	183
16.1 Gruppe?	183
16.2 Phasen	184
16.3 Von Alpha, Omega und Individualisten	186
16.4 Befürworter, Gegner und Zaungäste	189
16.5 Go Web – Eine gruppendynamische Geschichte	192
16.6 Wie aus der Gruppe ein Team wird	196
Kapitel 17: Leadership	203
17.1 Aufgaben und Verantwortungen	203
17.2 Führungskräfte als Personalentwickler	205
17.3 Von der Compliance zum Commitment	206
17.4 Kommunikation	208
17.5 Andere Firmenbereiche	210
17.6 Kunden	212
17.7 Selbstverständnis	213
17.8 Führungsstile	215
17.9 Der Weg zur Führungskraft	216
17.10 Fit	217
17.11 Als Berater mit Führungskräften arbeiten	219
Kapitel 18: Coaching	223
18.1 ... ist	223
18.2 Abgrenzen können	224
18.3 Ein Coach ist	225
18.4 Ablauf	225
18.5 Methoden	227
18.6 Nutzen	227
18.7 Klienten	228
18.8 Supervision	231

Kapitel 19: Werkzeuge	235
19.1 Anmerkung	235
19.2 8W-Fragen	236
19.3 Agile Methoden	237
19.4 Arbeit im Raum	241
19.5 Arbeitsgruppen	243
19.6 Balanced Scorecard	244
19.7 Benchmarking	246
19.8 Briefing – Action – Debriefing	249
19.9 Check-in/Check-out	251
19.10 Dialog und Diskussion	253
19.11 »Fence Sitter« und die Fence-Sitter-Matrix	255
19.12 Fishbowl	257
19.13 Fragebogen	258
19.14 Indikatoren, Kriterien, Kennzahlen und Bewertungen	260
19.15 Interviews und Beobachtungen	262
19.16 Klausur, Retreat	265
19.17 Kreativtechniken	267
19.18 Matrix und Portfolio	267
19.19 Mindmaps	270
19.20 Narrative und Muster	270
19.21 Open Space	271
19.22 Pareto-Regel und ABC-Analyse	273
19.23 Patientenpfade	274
19.24 Prozessbeschreibungen	278
19.25 Räume	280
19.26 Reflexion	282
19.27 Reviews und Qualitätszirkel	284
19.28 Risiko- und Qualitätsmanagement	285
19.29 Schätzungen – Experten, Delphi und Co	292
19.30 Schreiben – Journaling und Co	294
19.31 Szenarien	296
19.32 Training	300
19.33 Visualisieren	300

Inhalt

19.34	Web 2.0 und Social Media	302
19.35	Workshop	304
19.36	World Café	305
19.37	Ziele, SMARTe	306
	Kapitel 20: Quellen	309
	Dank	319
	Index	321