

Eckard König, Gerda Volmer

# **Handbuch Systemische Organisationsberatung**

Beltz Verlag · Weinheim und Basel

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	7
<b>Kapitel 1: Grundlagen von Organisationsberatung: Erklärungsmodelle menschlichen Handelns</b> .....	10
1.1 Das Eigenschaftsmodell .....	10
1.2 Das Verhaltensmodell .....	15
1.3 Das Handlungsmodell .....	19
1.4 Das Systemmodell: Allgemeine, Evolutionistische, Soziologische und Personale Systemtheorie .....	26
1.5 Merkmale sozialer Systeme .....	46
<b>Kapitel 2: Der Organisationsberatungsprozess</b> .....	53
2.1 Beratung als »Hilfe zur Selbsthilfe«: Merkmale von Organisationsberatung .....	53
2.2 Zur theoretischen Grundlegung der Organisationsberatung .....	60
2.3 Die Struktur des Organisationsberatungsprozesses .....	67
2.4 Die Orientierungsphase bei längeren Beratungsprozessen: Analyse des Kundensystems, Angebot und Auftragsklärung .....	72
2.5 Phasen des Beratungsgesprächs .....	82
2.6 Beratungsprozess mit analogen Verfahren .....	110
<b>Kapitel 3: Der Blick auf das soziale System</b> .....	124
3.1 Die Personen des sozialen Systems: Stakeholder-System, Stakeholder-Analyse, Visualisierung und Systemaufstellung .....	124
3.2 Subjektive Deutungen: Grundlagen, Klärung und Veränderung .....	139
3.3 Regeln, Werte und Rituale .....	165
3.4 Regelkreise: Verhaltensmuster in sozialen Systemen .....	193
3.5 Systemumwelt und Systemgrenze .....	216
3.6 Entwicklung sozialer Systeme: Phasenmodell, Chaostheorie und Evolutionstheorie .....	221
<b>Kapitel 4: Diagnoseverfahren im Rahmen systemischer Organisationsberatung</b> .....	240
4.1 Die Erfassung subjektiver Deutungen: Das Konstruktinterview .....	242
4.2 Gruppeninterview und Gruppendiskussion .....	265

4.3 Fragebogen .....	269
4.4 Beobachtungsverfahren im Rahmen systemischer Organisationsberatung: Grundlagen, Formen und Vorgehen .....	276
4.5 Diagnose auf der Basis von Kennzahlen (KPIs: Key Performance Indicators) .....	292
4.6 Rückspiegelung der Ergebnisse an das soziale System .....	299
<b>Kapitel 5: Systemische Organisationsberatung in Triaden und Teams .....</b>	<b>303</b>
5.1 Triadenberatung .....	303
5.2 Systemische Teamberatung: Grundlagen, Diagnose und Intervention .....	314
5.3 Systemische Konfliktberatung .....	345
<b>Kapitel 6: Organisationsberatung komplexer Systeme .....</b>	<b>367</b>
6.1 Grundlagen: Veränderung komplexer Systeme .....	367
6.2 Die Steuerung komplexer Veränderungsprozesse: systemisches Projektmanagement .....	391
6.3 Systemische Strategieberatung .....	407
6.4 Prozessmanagement-Beratung .....	433
6.5 Organisationskultur .....	446
6.6 Komplexe Interventionsmethoden .....	456
<b>Kapitel 7: Abschlussphase von Organisationsberatungsprozessen: Evaluation und Stabilisierung .....</b>	<b>475</b>
7.1 Evaluation von Organisationsberatungsprozessen .....	475
7.2 Stabilisierung von Veränderungen .....	485
<b>Kapitel 8: Das Beratungssystem .....</b>	<b>493</b>
8.1 Die Struktur des Beratungssystems .....	493
8.2 Als Berater »ins System fallen« .....	502
8.3 Das Menschenbild systemischer Organisationsberatung .....	504
8.4 Beratung als professionelles und verantwortliches Handeln .....	509
Literaturverzeichnis .....	513
Bildnachweis .....	536
Personenregister .....	537
Sachregister .....	539