

# Inhalt

Vorwort	V
1 Einleitung	1
2 Bilder der Organisation	5
3 Wandel in Organisationen	9
4 Auswirkungen von Veränderungsprozessen auf die MitarbeiterInnen	11
5 Change Management	15
6 Phasenmodelle für Change Management Prozesse	21
6.1 Acht-Stufen-Modell nach Kotter	21
6.2 Sieben-Phasen-Modell nach Streich	22
6.3 Drei-Phasen-Modell nach Lewin	22
7 Scheitern von Change Management Prozessen	27
8 Kommunikation	29
8.1 Grundlagen der Kommunikation	30
8.2 Interne Kommunikation	35
8.3 Change-Kommunikation	38
9 Kommunikation im Change Management	41
9.1 Kommunikation als Erfolgsfaktor von Veränderungsprozessen	42
9.2 Funktionen von Kommunikation in Veränderungsprozessen	44

<b>10</b>	<b>Kommunikation in den Phasen des Wandels</b>	<b>47</b>
10.1	Unfreeze	47
10.1.1	Die Vision	50
10.1.2	Charakteristika von Visionen	51
10.1.3	Eine Vision erarbeiten	54
10.1.4	Eine Vision kommunizieren	58
10.2	Moving	60
10.2.1	Sachbezogene Informationen kommunizieren	61
10.2.2	Schnelle Erfolge	62
10.2.3	Feedback und dialogische Kommunikation	65
10.2.4	Gruppenverfahren	68
10.2.5	Methode World Café	71
10.3	Freeze	74
10.3.1	Veränderungen in der Kultur verankern	75
10.3.2	Vorbildfunktion der Führungskraft	78
10.3.3	Abschlussveranstaltung	81
<b>11</b>	<b>Fazit und Ausblick</b>	<b>83</b>
	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>89</b>