

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
1 Was ist eine Organisation?	7
1.1 Grundlegende Aussagen zur Organisation	8
1.2 Merkmale von Organisationen	11
1.2.1 Ziele einer Organisation	11
1.2.2 Organisationsstruktur	15
1.2.3 Organisationsdynamik	15
1.2.4 Umwelt einer Organisation	16
1.2.5 Wandel einer Organisation	16
1.2.6 Vernetzung der Merkmale	17
1.3 Interaktionen in Organisationen	19
2 Strukturen von Organisationen verstehen und gestalten	21
2.1 Hilfesysteme – eine Auswahl	22
2.1.1 Die Servicestellen	22
2.1.2 Der Schwerbehindertenausweis	26
2.1.3 Leben mit weniger Barrieren	32
2.1.4 Persönliches Budget	37
2.1.5 Aktion Mensch	46
2.2 Aufbaustrukturen in Organisationen	53
2.2.1 Organigramme lesen und verstehen	54
2.2.2 Informelle Strukturen	56
2.2.3 Organisationen und ihre Geschichte	58
2.2.4 Leitung – Führung – Herrschaft	60
2.3 Ablaufstrukturen organisationaler Kernprozesse	67
2.3.1 Personalgewinnung und Personalentwicklung	67
2.3.2 Personaleinsatzplanung und Dienstplangestaltung	75
2.3.3 Aufnahme und Entlassung von Klienten und Nutzern	78
2.3.4 Hilfeplanung/Betreuungsplanung	86
2.3.5 Betreuungsdokumentation	99
2.3.6 Berichtswesen	101
2.3.7 Mitwirkung von Nutzern	102
2.3.8 Mitwirkung von Mitarbeitenden	106
2.4 Qualität	109
2.4.1 Eine kritische Sichtweise auf die Begriffe „Qualität“ und „Qualitätsmanagement“ in der Heilerziehungspflege und Behindertenhilfe	109
2.4.2 Zum Begriff der „Qualität“	110
2.4.3 Ansätze und Modelle zu Qualitätsentwicklung und Qualitätsmanagement	116
2.4.4 Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität	120
2.4.5 Interne und externe Kontrollinstanzen	122
2.5 Ressourcen	124
2.5.1 Finanzierungsarten	124
2.5.2 Verwalten von Budgets	126

3	Interaktionsprozesse in Organisationen verstehen und gestalten	129
3.1	Konferenzen	130
3.1.1	Konferenzkultur	130
3.1.2	Moderation und Leitung von Konferenzen	132
3.2	Konflikte verstehen und lösen	136
3.2.1	Konflikte verstehen	136
3.2.2	Konflikte lösen	144
3.2.3	Konfliktgespräche führen	147
4	Organisationskulturen verstehen und gestalten	149
4.1	Funktion und Wirkung von Organisationskulturen	150
4.2	Sichtbare Anteile der Organisationskultur	154
4.3	Nicht sichtbare und unbewusste Anteile der Organisationskultur	155
4.3.1	Nicht sichtbare Phänomene in Organisationen	155
4.3.2	Das „Unbewusste“ in Organisationen	160
4.3.3	Gruppendynamische Phänomene und Konflikte	160
	Literaturverzeichnis	163
	Bildquellenverzeichnis	166
	Stichwortverzeichnis	167