

# Inhaltsverzeichnis

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

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