

mitp Business

## Basiswissen Consulting

Der Elch auf dem Tisch und andere Beratungskonzepte

Bearbeitet von  
Dr. Christa Weßel

1. Auflage 2013 2013. Taschenbuch. 328 S. Paperback  
ISBN 978 3 8266 9231 4  
Format (B x L): 14,8 x 21 cm  
Gewicht: 435 g

Wirtschaft > Betriebswirtschaft: Theorie & Allgemeines > Coaching, Training,  
Supervision

Zu Leseprobe

schnell und portofrei erhältlich bei

**beck-shop.de**  
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung [beck-shop.de](http://beck-shop.de) ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

Christa Weßel

# Basiswissen Consulting

Der Elch auf dem  
Tisch und andere  
Beratungskonzepte



# Inhalt

Vorwort .....	11
Einleitung .....	13
<b>Teil 1 Konzepte</b>	<b>17</b>
<hr/>	
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

**Teil 2 Der Auftrag** 55

---

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 Auf zu neuen Themen und Projekten . . . . .	130

### Teil 3 Menschen 131

---

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

## Inhalt

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
	<b>Index</b> .....	<b>321</b>