

Inhalt

Einleitung	9
1. Theoretische Zugänge zu dem Phänomen der Produktion sozialer Dienstleistung in Organisationen der freien Wohlfahrtspflege	12
1.1. Gemeinnützig, freiwillig und weltanschaulich	14
1.2. Formelle, informelle und intermediäre Leistungs- und Hilfesysteme	15
1.3. Inkorporiert in ein Steuerungssystem der Sozialpolitik	19
1.4. Organisationen des Dritten Sektors zwischen Markt und Staat	22
1.5. Nonprofit-Organisationen	28
1.6. Sozialwirtschaft/Sozialwirtschaftliche Unternehmen	39
1.7. Organisationstheorie der Sozialen Arbeit	41
1.8. Zusammenfassung	53
2. Empirische und strukturelle Aspekte der sozialen Dienstleistung in freier Trägerschaft	57
2.1. Strukturen, Aufgaben und Rechtsformen	59
2.1.1. Verbandliche Struktur der Wohlfahrtspflege	59
2.1.2. Einrichtungsarten	62
2.1.3. Rechtsformen	63
2.2. Gesamtstatistik	64
2.2.1. Einrichtungen und hauptamtlich Beschäftigte	64
2.2.2. Veränderungen der Größenordnungen	67
2.3. Wirtschaftliche Daten und Finanzierung	72
2.3.1. Wohlfahrtspflege als Wirtschaftsbranche	73
2.3.2. Finanzierung	79
2.4. Personal	87
2.4.1. Personalbestand und Personalstruktur	89
2.4.2. Personalgewinnung, Qualifikation	92
2.4.3. Arbeitsrecht	97
2.4.4. Ehrenamtliche Hilfe und Selbsthilfe	98
2.4.5. Professionalisierung	103
2.5. Öffentlichkeit	108
2.5.1. Akzeptanz	110
2.5.2. Kunden-/Klientenverhalten	113
2.5.3. Orientierungsmuster sozialer Dienste	115

2.6.	Gesellschaftliche und politische Rahmenbedingungen	116
2.6.1.	Gesellschaftliche Wandlungsdimensionen	117
2.6.2.	Entwicklung der Problemlagen und Bedarfswelder	122
2.6.3.	Auswirkungen der politischen Entwicklungen in Europa	133
2.7.	Zusammenfassung	135
3.	Innovation sozialer Dienstleistung	137
3.1.	Innovation	138
3.1.1.	Innovationsmerkmale	139
3.1.2.	Innovationsarten	140
3.1.3.	Innovationsphasen	142
3.1.4.	Innovative Organisation	143
3.1.5.	Innovationsfördernde und -hemmende Faktoren in Organisationen	145
3.2.	Soziale Innovationen	149
3.3.	Innovationsdruck und Entwicklungspotentiale im Bereich sozialer Dienstleistungen	153
3.3.1.	Identität	156
3.3.2.	Kostendruck	164
3.3.3.	Organisationsdilemma	171
3.3.4.	Führungs- und Hierarchiekrise	178
3.3.5.	Organisationsmitglieder als Innovationspotential	184
3.3.6.	Markt, Konkurrenz, Akzeptanz	193
3.4.	Zusammenfassung	200
4.	Management sozialer Dienstleistungsorganisationen/ Sozialmanagement	203
4.1.	Sozialwirtschaft	212
4.2.	Nonprofit-Dienstleistungs-/Verbandsmanagement	219
4.3.	Organisationsentwicklung	228
4.4.	Soziale Innovation	239
4.5.	Zusammenfassung	244
5.	Konzept entwicklungsorientierten Managements	247
5.1.	Die Entscheidung für ein entwicklungsorientiertes Managementverständnis	248
5.1.1.	Veränderung der System-Umwelt-Beziehungen	250
5.1.2.	Bewältigung von Komplexität	252
5.1.3.	Ungewißheit	256
5.1.4.	Werthaltung	256
5.1.5.	Kundenorientierung, Nutzen- und Sinnstiftung	258

5.1.6.	Paradigmenwechsel: Prozeß des Veränderens verändern	260
5.2.	Grundorientierung	263
5.2.1.	Menschenbild und Wirklichkeitskonstruktion	264
5.2.2.	Organisationales Lernen	266
5.2.3.	Selbstorganisation	270
5.3.	Gestaltungsperspektiven	272
5.3.1.	Förderung des Sinnbezugs: Identität	273
5.3.2.	Eröffnen von Interaktionsspielräumen: Heterarchie	276
5.3.3.	Auflösung starrer Kopplungsmuster: Flexibilität	281
5.3.4.	Verbesserung der interaktiven Umweltverarbeitung: Proaktivität	285
5.4.	Perspektivenanalyse	287
5.5.	Gestaltungsbereiche	294
5.5.1.	Kontextsteuerung	297
5.5.2.	Lernsystem	299
5.5.3.	Dienstleistungsmanagement	304
5.5.4.	Ressourcenmanagement	306
5.6.	Transformation und Transition	310

Schluß		314
---------------	--	-----

Verzeichnis der Abbildungen		317
------------------------------------	--	-----

Literatur		318
------------------	--	-----