

Inhaltsverzeichnis

<i>Kapitel</i>	<i>Seite</i>
Teil A Grundlagen	
1. Menschen als Problemlöser	1
1.1 Individuen	3
1.1.1 Denkfähigkeiten	4
1.1.2 Jäger-Gehirne	19
1.1.3 Gefühle und bewusstes Denken	32
1.2 Gruppen	40
1.2.1 Beziehungen zwischen Individuen und Gruppen	40
1.2.2 Ich-Zustände und Transaktionen	54
1.2.3 Rollenverteilungen und Rangpositionen	65
1.2.4 Dynamik der Beziehungen in Gruppen	69
1.2.5 Teams	76
1.2.6 Leiten und Führen	90
1.3 Werte	100
1.3.1 Individuelle Werte	100
1.3.2 Werte in der Zusammenarbeit	102
1.3.3 Werte in Problemlösungs-Prozessen	107
2. Zu lösende Probleme	117
2.1 Über Probleme	117
2.1.1 Kennzeichen und Entstehen von Problemen	117
2.1.2 Sachliche Problemlage	124
2.1.3 Menschliche Problemlage	132
2.2 Problem-Sortierung	139
2.2.1 Einfache und komplexe Probleme	139
2.2.2 Grundsätzliche Sicht komplexer Probleme	144
3. Lösungsansätze und -instrumente	147
3.1 Wissenschaftliche Fundierungen	148
3.1.1 Modellbildung	150
3.1.2 Entscheidungslogisch-mathematische Ansätze	159
3.1.3 Sozialwissenschaftlich-empirische Ansätze	180
3.1.4 Systemtheoretisch-kybernetische Ansätze	190
3.2 Problemlösungs-Möglichkeiten in der Praxis	208
3.2.1 Grundsätzliche Möglichkeiten in der Praxis	209
3.2.2 Anwendungen in der Praxis	222
3.3 Überblick Problemlösungs-Instrumente	232
3.3.1 Methodiken	233
3.3.2 Prozessgestaltung auf der Sachebene	245
3.3.3 Methoden für Einzelaufgaben im Prozess	259
3.3.4 Instrumente der Zusammenarbeit	285
3.3.5 Instrumente für das Management	292

<i>Kapitel</i>	<i>Seite</i>
Teil B Vertiefungen und Anleitungen	301
1. Integraler Prozess	303
1.1 Leitideen	308
1.1.1 Ganzheitliche Sicht des Prozesses	308
1.1.2 Erfolgversprechende Integration	314
1.2 Anleitung für die Prozessgestaltung	322
1.2.1 Meta-Prozessplanung und –steuerung	324
1.2.2 Problemlösungs-Zyklen	335
2. Methoden	343
2.1 Problemstrukturierung und –reduktion	343
2.1.1 Erkennen und Abgrenzen zu lösender Probleme	343
2.1.2 Reduktion des Probleminhalts	349
2.2 Prozess-Phasen und -Schritte	353
2.2.1 Strukturierung nach Phasen und Problemlösungs- Zyklen	354
2.2.2 Prozess-Schritte	356
2.3 Methoden für Einzelaufgaben	377
2.3.1 Zielanalyse	377
2.3.2 Interviews	402
2.3.3 Szenariotechnik	414
2.3.4 Kreativitätsmethoden	425
2.3.5 Morphologischer Kasten	447
2.3.6 Nutzwertanalyse	456
2.3.7 Investitionsrechnung	478
3. Zusammenarbeit	495
3.1 Gestaltung der Gruppenarbeit	495
3.1.1 Wunschziel Konsens	495
3.1.2 Körperliches Wohlbefinden	503
3.1.3 Handlungsregeln für die Kommunikation	506
3.2 Moderation von Gruppen	512
3.2.1 Moderation als Kommunikationshilfe	512
3.2.2 Verhalten und Techniken der Moderation	517
3.2.3 Organisation und Planung der Gruppenarbeit	527
4. Management	537
4.1 Rahmenbedingungen für das Problemlösen	538
4.1.1 Übergeordnete Führung	538
4.1.2 Einbindung in die Stamm-Organisation	543
4.2 Projektmanagement	556
4.2.1 Projektorganisation	557
4.2.2 Projektplanung	565
4.2.3 Projekt-Führungsinstrumente	573

<i>Kapitel</i>	<i>Seite</i>
Teil C Fallbeispiele	585
1. Rundblicke	587
1.1 Beispiele Unternehmens- und Verwaltungsplanung	588
1.1.1 Unternehmerische Strategien	588
1.1.2 Organisation	591
1.1.3 Marketing	593
1.2 Beispiele Infrastruktur- und räumliche Planung	597
1.2.1 Städtebauliche Richtplanungen	597
1.2.2 Standort- und Nutzungskonzepte	600
1.2.3 Baukonzepte	602
2. Details zu ausgewählten Beispielen	609
2.1 Details zu Unternehmens- und Verwaltungsplanung	609
2.1.1 Entwicklung einer Unternehmensstrategie für die Agrico	609
2.1.2 Wirkungsorientierte Verwaltungsführung für das Staatsarchiv Zürich	613
2.1.3 Innovative Produktentwicklung zur Nutzung einer Industriebranche	620
2.2 Infrastruktur- und räumliche Planung	625
2.2.1 Fernsteuerungsanlagen der Deutschen Bundesbahn im Grossraum Hamburg	625
2.2.2 Sanierung Häuser Chorgasse	630
<hr/>	
Teil D Anhang	639
• Literaturverzeichnis	641
• Stichwortverzeichnis	649