

<b>Vorwort</b>	<b>7</b>
<b>Überblick</b>	<b>12</b>
<b>1. Kapitel Probleme für wahr nehmen</b>	<b>16</b>
Was aber meint Problem und Problembewußtsein ? (16) - Wann nehmen wir Probleme wahr (18) - Ein einziges Problem, aber unterschiedliche Lösungen (20) - Den Wald und die Bäume sehen (29) - Voraussetzungen für das Anpacken von Problemen (30) - Unangemessener Umgang mit Problemen (40) - Fazit (43)	
<b>2. Kapitel Probleme lösen heißt entscheiden</b>	<b>44</b>
Entscheiden: Wann ist das Lösen von Problemen im Team nützlich? (44) - Bei welchen Problemarten im Team arbeiten? (47) - Was sind Beweggründe für den Einsatz von Teams? (53) - Fazit (59)	
<b>3. Kapitel Das Problemlösungs-Team als besondere Form eines Meetings</b>	<b>60</b>
Fünf Arten von Meetings (60) - Welches Meeting in welcher Phase der Problemlösung? (66) - Was ist charakteristisch für proläitische Meetings? (68) - Fazit (76)	
<b>4. Kapitel Die Phasen der Problembearbeitung</b>	<b>77</b>
Die ersten drei Phasen: Problem wahrnehmen, verleugnen und annehmen (77) - Phase 4: Problemlösungsweg organisieren (83) - Phase 5: Auslegeordnung herstellen (87) - Phase 6: Alternative Lösungen erarbeiten, bewerten und entscheiden (92) - Phase 7: Die Problem-Lösung durchsetzen (104) - Fazit (105)	
<b>5. Kapitel Probleme strukturieren, Lösungen erfinden</b>	<b>106</b>
Eine logische Struktur orientiert sich an der Pyramide (106) - Der gelungene Einstieg (109) - Bewährte Muster (112) - Logikbäume (112) - Problem-Struktur (120) -	

	<b>Seite</b>
Fischgrat (121) - SWOT-Analyse (122) - Die vier Kausalitäten des Aristoteles (128) - Pareto-Analyse (130) - Fazit (132)	
<b>6. Kapitel Die Problemlösung visualisieren</b>	<b>133</b>
Weswegen visualisieren? (133) - Visualisierung von: Quantitäten (137), Qualitäten (142) - Fazit (146)	
<b>7. Kapitel Arbeiten in der Kleingruppe</b>	<b>147</b>
Mehrere Dimensionen der Arbeitsfähigkeit (147) - Erst ein arbeitsfähig gewordenes Team kann „zur Sache kommen“ (164) - Gruppenphasen mit Phasenthemen (166) - Die Kommunikation ist wichtig (174) - Hochleistungsgruppen reflektieren und optimieren laufend ihre Prozesse (181) - Die Organisation eines Workshops (187) - Fazit (189)	
<b>8. Kapitel Vortragen mit Überzeugungsvermögen</b>	<b>190</b>
Überzeugungstechnik auf der Sachebene: Material (193), Struktur (197), Sprache (202), Argumentation (205) - Überzeugungskraft auf der Beziehungsebene: Aufmerksamkeit (210), Emotionalität (212), Glaubwürdigkeit und Vertrauen (216) - Mit Folien arbeiten (223) - Fazit (227)	
<b>9. Kapitel Zuhöreranalyse</b>	<b>228</b>
Fazit (237)	
<b>10. Kapitel Der Moderierende und sein Steuerungsvermögen</b>	<b>238</b>
Frage-technik und Fragehaltung (239) - Weitere nützliche Details (249) - Qualifikation des Moderators (257) - Fazit (259)	
<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>260</b>
<b>Der Autor</b>	<b>262</b>
<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>263</b>