

Vorwort	7
Überblick	12
1. Kapitel Probleme für wahr nehmen	16
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)	
2. Kapitel Probleme lösen heißt entscheiden	44
Entscheiden: Wann ist das Lösen von Problemen im Team nützlich? (44) - Bei welchen Problemtypen im Team arbei- ten? (47) - Was sind Beweggründe für den Einsatz von Teams? (53) - Fazit (59)	
3. Kapitel Das Problemlösungs-Team als besondere Form eines Meetings	60
Fünf Arten von Meetings (60) - Welches Meeting in wel- cher Phase der Problemlösung? (66) - Was ist charakteris- tisch für proloktische Meetings? (68) - Fazit (76)	
4. Kapitel Die Phasen der Problembearbeitung	77
Die ersten drei Phasen: Problem wahrnehmen, verleugnen und annehmen (77) - Phase 4: Problemlösungsweg orga- nisieren (83) - Phase 5: Auslegeordnung herstellen (87) - Phase 6: Alternative Lösungen erarbeiten, bewerten und entscheiden (92) - Phase 7: Die Problem-Lösung durchset- zen (104) - Fazit (105)	
5. Kapitel Probleme strukturieren, Lösungen erfinden	106
Eine logische Struktur orientiert sich an der Pyramide (106) - Der gelungene Einstieg (109) - Bewährte Muster (112) - Logikbäume (112) - Problem-Struktur (120) -	

Fischgrat (121) - SWOT-Analyse (122) - Die vier Kausalitäten des Aristoteles (128) - Pareto-Analyse (130) - Fazit (132)

6. Kapitel Die Problemlösung visualisieren 133

Weswegen visualisieren? (133) - Visualisierung von: Quantitäten (137), Qualitäten (142) - Fazit (146)

7. Kapitel Arbeiten in der Kleingruppe 147

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)

8. Kapitel Vortragen mit Überzeugungsvermögen 190

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)

9. Kapitel Zuhöreranalyse 228

Fazit (237)

10. Kapitel Der Moderierende und sein Steuerungsvermögen 238

Fragetechnik und Fragehaltung (239) - Weitere nützliche Details (249) - Qualifikation des Moderators (257) - Fazit (259)

Literaturverzeichnis 260

Der Autor 262

Stichwortverzeichnis 263