

1	Kompetenzen im Wandel	1
1.1	Der Kompetenzbegriff	1
1.2	Das bisherige 4-Kompetenzen-Modell	3
1.3	Die neuen Kompetenzen	6
1.3.1	Systemische Kompetenz	9
1.3.2	Innovationskompetenz	11
1.3.3	Transferkompetenz	13
1.4	Die 6C-Strategie	16
1.5	Die neue Agilität	18
	Literatur	22
2	Die technischen Methoden	23
2.1	Kaizen und kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	23
2.2	Fließfertigung	30
2.3	Verschwendung erkennen und eliminieren	31
2.4	Das Leistung-Nutzen-Verhältnis	36
2.5	Arbeitsorganisation 5 S/5A	37
2.6	Ablaufzeitoptimierung (SMED)	41
2.7	Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse (FMEA)	44
2.8	Poka-Yoke und Standardisierung	45
	Literatur	50
3	Die prozessorientierten Methoden	51
3.1	Systematische Bearbeitung komplexer Aufgaben (SKA)	51
3.1.1	Situationsanalyse	52
3.1.2	Entscheidungsanalyse	57

3.1.3	Ursachenanalyse.....	68
3.1.4	Risikoanalyse	75
3.1.5	Ergänzende Werkzeuge	83
3.2	Prozessablaufanalyse	88
3.3	Wertstromanalyse	92
3.4	Kraftfeldanalyse	93
3.5	Visualisierte Beobachtung: Instrumente der strategischen Prozessregelung (SPC)	95
3.6	Six Sigma	96
3.7	Zeitmanagement	98
3.7.1	Die ABC-Analyse.....	101
3.7.2	Das Eisenhower-Prinzip.....	101
3.8	SCRUM.....	103
3.9	SWOT-Analyse	105
3.10	Work Hacks.....	108
	Literatur	109
4	Die kommunikativen Methoden	111
4.1	Moderationstechniken.....	111
4.2	Kreativitätstechniken.....	122
4.2.1	Brainstorming.....	122
4.2.2	Mind-Map.....	122
4.2.3	Gruppendiskussion/Gruppenarbeit.....	123
4.2.4	Design Thinking.....	124
4.2.5	Alphabetmethode	124
4.2.6	Rollen- oder Perspektivetechniken.....	124
4.2.7	Die Retromethode.....	125
4.2.8	Die Osborn-Methode	126
4.2.9	Paradoxie und Provokation.....	126
4.3	Kollegiale Beratung – Potenziale im Unternehmen nutzen	127
4.4	Fragetechnik	134
4.5	Aktives Zuhören	138
4.6	Konfliktbewältigung	139
4.7	In den Mokassins des Anderen gehen und von Antilopen lernen ..	142
4.7.1	Vom Rechthaben.....	142
4.7.2	Blockaden überwinden.....	142
4.7.3	Vom Umgang mit „Killerphrasen“.....	146
4.7.4	Paradoxe Intervention.....	147
4.8	Das 30-Sekunden-Statement	151

4.9	Feedback und kritische Gespräche	152
4.10	Systematische Verhaltensbeobachtung	159
4.11	Wissenstransfer	162
	Literatur	169
5	Einführung und Begleitung im Unternehmen	171
5.1	Umsetzungsstrategien	172
5.2	Das Methodenmindset	173
5.3	Der Weg zur ehrlichen Unternehmenskultur	174
5.4	Managementtechniken	177
5.5	Epilog	180
	Literatur	181
	Links zu weiterführenden Informationen.	183