

1	Einführung	1
2	Repertory-Grid-Technik	9
2.1	Herkunft und Hintergrund	11
2.2	Zielsetzungen und Einsatzmöglichkeiten	12
2.3	Umsetzung	14
2.3.1	Wer ist beteiligt?	15
2.3.2	Ablauf	16
2.3.3	Ergebnisse	22
2.4	Aufwand	23
2.5	Einsatzbeispiel	24
2.5.1	Vorbereitung	24
2.5.2	Durchführung	26
2.5.3	Auswertung/Analyse	27
2.6	Potenzial und Grenzen	28
3	Critical-Incident-Technik (CIT)	31
3.1	Herkunft und Hintergrund	32
3.2	Zielsetzungen und Einsatzmöglichkeiten	33
3.2	Umsetzung	35
3.2.1	Wer ist beteiligt?	36
3.2.2	Ablauf	37
3.2.3	Ergebnisse	43
3.3	Aufwand	44
3.4	Einsatzbeispiel	45
3.4.1	Vorbereitung	45
3.4.2	Durchführung	49
3.4.3	Analyse und Auswertung	54
3.5	Potenzial und Grenzen	55

4	Narrative Storytelling	57
4.1	Herkunft und Hintergrund	59
4.2	Zielsetzungen und Einsatzmöglichkeiten	59
4.3	Umsetzung	62
4.3.1	Wer ist beteiligt?	62
4.3.2	Ablauf	63
4.3.3	Ergebnisse	65
4.4	Aufwand	66
4.5	Einsatzbeispiele	67
4.5.1	„Mein erster Newsletter“	67
4.5.2	Einstellungsveränderung durch Storytelling	71
4.6	Potenzial und Grenzen	76
5	Springboard Storytelling	79
5.1	Herkunft und Hintergrund	81
5.2	Zielsetzungen und Einsatzmöglichkeiten	81
5.3	Umsetzung	82
5.3.1	Wer ist beteiligt?	83
5.3.2	Ablauf	84
5.3.3	Ergebnisse	88
5.4	Aufwand	89
5.5	Einsatzbeispiel	89
5.5.1	Vorbereitung	89
5.5.2	Durchführung	89
5.5.3	Analyse und Bewertung	93
5.5.4	Verbreitung	93
5.6	Potenzial und Grenzen	95
6	World Café	97
6.1	Herkunft und Hintergrund	99
6.2	Zielsetzungen und Einsatzmöglichkeiten	99
6.3	Umsetzung	100
6.3.1	Wer ist beteiligt?	103
6.3.2	Ablauf	104
6.3.3	Ergebnisse	105
6.4	Aufwand	106
6.5	Einsatzbeispiel	107
6.5.1	Vorbereitung	107
6.5.2	Durchführung	109
6.6	Potenzial und Grenzen	113

7	Wissenslandkarten	115
7.1	Herkunft und Hintergrund	116
7.2	Zielsetzungen und Einsatzmöglichkeiten	117
7.3	Umsetzung	120
	7.3.1 Wer ist beteiligt?	122
	7.3.2 Ablauf	122
	7.3.3 Ergebnisse	129
7.4	Aufwand	130
7.5	Einsatzbeispiel	130
	7.5.1 Vorbereitung	130
	7.5.2 Durchführung	133
	7.5.3 Auswertung	135
7.6	Potenzial und Grenzen	136
8	Bildkartenmethode	141
8.1	Herkunft und Hintergrund	142
8.2	Zielsetzungen und Einsatzmöglichkeiten	143
8.3	Umsetzung	145
	8.3.1 Wer ist beteiligt?	146
	8.3.2 Ablauf	146
	8.3.3 Ergebnisse	147
8.4	Aufwand	149
8.5	Einsatzbeispiel	150
	8.5.1 Vorbereitung	150
	8.5.2 Durchführung	150
	8.5.3 Auswertung	151
	8.5.4 Analyse	152
8.6	Potenzial und Grenzen	153
9	Balanced Scorecard (BSC)	155
9.1	Herkunft und Hintergrund	158
9.2	Zielsetzungen und Einsatzmöglichkeiten	159
9.3	Umsetzung	161
	9.3.1 Wer ist beteiligt?	163
	9.3.2 Ablauf	163
	9.3.3 Ergebnisse	167
9.4	Aufwand	168
9.5	Einsatzbeispiel	169
	9.5.1 Vorbereitung	169
	9.5.2 Durchführung	174
	9.5.3 Auswertung und Analyse	175
9.6	Potenzial und Grenzen	176

10 Value Networks	179
10.1 Herkunft und Hintergrund	181
10.2 Zielsetzungen und Einsatzmöglichkeiten	182
10.3 Umsetzung	183
10.3.1 Wer ist beteiligt?	188
10.3.2 Ablauf	188
10.3.3 Ergebnis	190
10.4 Aufwand	190
10.5 Einsatzbeispiel	191
10.5.1 Vorbereitung	192
10.5.2 Durchführung	192
10.5.3 Auswertung	193
10.5.4 Ergebnis	195
10.6 Potenzial und Grenzen	196
11 Dialog	199
11.1 Herkunft und Hintergrund	201
11.2 Zielsetzungen und Einsatzmöglichkeiten	201
11.3 Umsetzung	202
11.3.1 Wer ist beteiligt?	203
11.3.2 Ablauf	204
11.3.3 Ergebnisse	206
11.4 Aufwand	207
11.5 Einsatzbeispiel	208
11.6 Potenzial und Grenzen	215
ANHANG	219
A.1 Interviews	219
A.1.1 Vorbereitung	219
A.1.2 Durchführung	221
A.1.3 Nachbereitung	225
A.2 Arbeiten in Teams	226
A.2.1 Teambildung	226
A.2.2 Moderation	229
Glossar	233
Die Autoren	237
Index	241