

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Läßt sich Krisenmanagement systematisieren?	3
1.2	Wodurch ist eine Krise gekennzeichnet?	5
1.3	Planung und Krise.....	9
1.4	Krise und Projekt.....	12
1.5	Der Krisenmanager muß Problemlöser sein	15
1.6	Übersicht über das Buch	16
1.7	Ziele und Aufbau dieses Buchs.....	17
2	Krisenlebenszyklus	19
2.1	Typischer Verlauf einer Krise	19
2.2	Krisenentstehung	20
2.3	Krisenerkenntnis.....	21
2.4	Krisendarstellung.....	23
2.5	Krisenlösung.....	24
2.6	Aus der Krise lernen.....	25
2.7	Zusammenfassung	25
3	Methode zur Krisenbewältigung	26
3.1	Die KOPV-Methode.....	27
3.2	Anwendungsbereich von KOPV	30
3.3	Analyse von Krisensituationen	32
3.3.1	Krisenfaktoren	33
3.3.2	Krisendarstellung	35
3.3.2.1	Wer fertigt eine Krisendarstellung an?.....	37
3.3.2.2	Mittel zur Krisendarstellung	38
3.3.2.3	Welche Motive und Ziele verfolgen beteiligte Personen?.....	40
3.3.2.4	Krisenkategorien	41
3.3.3	Problembeschreibung	43
3.3.4	Zielbeschreibung.....	45
3.3.5	Wodurch läßt sich das Problem kennzeichnen (Sollabweichung)?	47

3.4	Krisenentscheidung bewußt herbeiführen.....	49
3.5	Schadenserwartung der Parteien ermitteln.....	57
3.5.1	Welcher Schaden wird erwartet?.....	59
3.5.2	Rahmenbedingungen und Problemverlagerung.....	60
3.5.3	Wie läßt sich der Schaden ermitteln?.....	66
3.5.3.1	Kreativitätstechniken.....	68
3.5.3.2	Allgemeine Hinweise zur Lösungssuche.....	69
3.5.3.3	Lösungskosten.....	69
3.6	Lösungsalternativen systematisch suchen.....	74
3.7	Darstellung des Nutzens.....	74
3.8	Vereinbarung über die Lösung.....	76
3.9	Zusammenfassung.....	79
4	Praktische Krisenbewältigung.....	81
4.1	Anwendung von Handlungsregeln.....	81
4.2	Krisenablauf aus praktischer Sicht.....	82
4.3	Auf Krisennachrichten richtig reagieren.....	83
4.3.1	Nachricht des Kunden an den Lieferanten.....	86
4.3.2	Nachrichtenermpfang durch den Lieferanten.....	88
4.3.2.1	Gesprächseröffnung.....	90
4.3.2.2	Informationsaufnahme.....	92
4.3.2.3	Gesprächsabschluß.....	95
4.4	Mit Interimshandlungen Probleme umgehen.....	97
4.4.1	Workarounds.....	99
4.4.2	Vor-Ort-Einsatz.....	99
4.4.3	Hot-Stand-By.....	101
4.4.4	Auslagerung.....	102
4.5	Kommunikation als Mittel zur Lösungsfindung.....	103
4.6	Zusammenfassung.....	104
5	Psychologische Aspekte einer Krise.....	107
5.1	Kategorien von Persönlichkeiten in der Krise.....	108
5.2	Abwarten: Unfähigkeit zum Handeln (A-Typ).....	109
5.3	Besitzen: Gütererwerb als wichtigstes Bedürfnis (B-Typ).....	112
5.4	Chronischer Mangel: Verlustangst behindert Kreativität (C-Typ).....	114
5.5	Deklamieren: Rechthaberei steht einer Krisenlösung entgegen (D-Typ).....	116
5.6	Existentialismus: Formalismus negiert die Welt der Emotion (E-Typ).....	117
5.7	Freund/Feind-Denken: Emotionalisierung verhindert den Blick auf die Realität (F-Typ).....	118
5.8	Selbstanalyse ist ein Schlüssel zum erfolgreichen Krisenmanagement.....	120
5.9	Was bewegt Menschen in der Krise?.....	122
5.10	Zusammenfassung.....	122

6	Durch Verhandlung die Einigung herbeiführen	124
6.1	Verhandlungsvorbereitung	124
6.1.1	Formale Vorbereitung	126
6.1.2	Inhaltliche Vorbereitung	127
6.1.3	Taktische Vorbereitung	129
6.1.4	Verhandlungsführung	130
6.2	Verhandlungsmethoden	132
6.2.1	Bilanzmethode	133
6.2.2	Aussaamethode	135
6.2.3	Offensivmethode	137
6.2.4	Verschiebemethode	138
6.2.5	Stufenmethode	140
6.2.6	Kesselmethode	142
6.3	Verhandlungsverlauf	143
6.4	Zusammenfassung	146
7	Juristisches Basiswissen für die Krisenbewältigung	147
7.1	Gesetzesaufbau	148
7.2	Projektarbeit aus juristischer Sicht	149
7.3	Verträge und Leistungen	153
7.4	Eigenschaften von Verträgen und Leistungen	155
7.4.1	Vertretung	158
7.4.2	Sonderregeln beim Vertragsabschluß	161
7.5	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	162
7.6	Haftungstatbestände	171
7.6.1	Verzug	174
7.6.2	Fixgeschäft	175
7.7	Kaufvertrag	177
7.8	Werkvertrag	178
7.9	Zusammenfassung	183
8	Dokumentation und Checklisten	185
8.1	Projektordner	185
8.2	Schlußbemerkungen	187
8.3	Checklisten	187
	Literatur	195
	Index	197