

Klaus Henning

Die Kunst der kleinen Lösung

Wie Menschen und Unternehmen
die Komplexität meistern

MURMANN
MURMANN PUBLISHERS

Inhalt

I. EINLEITUNG _____	9
<i>Wandern zwischen den Welten</i>	
II. WEGE ZU KLEINEN LÖSUNGEN _____	37
1. »Das Essen ist kalt!« _____	37
<i>Wie durch eine kleine Lösung bei der Essensversorgung 300 000 Euro IT-Kosten eingespart werden konnten</i>	
2. Die richtige Mutter _____	51
<i>Wie die Suche nach einem Ersatzteil zeigt, worauf es ankommt: auf Logistik, auf Details – und auf einen klaren Blick im Chaos</i>	
3. Lass sie schlafen, den Kampf gewinnen wir nicht _____	62
<i>Wie müde Schreiner die Umstrukturierung einer Leitstelle behindern und warum sie trotzdem ausschlafen sollen</i>	
4. Keine großen Worte _____	76
<i>Wer sich bemüht, einen Fehler einzugestehen, ist auf dem besten Weg weiterzukommen</i>	
5. Echte Liebe oder detailverliebt? _____	85
<i>Wie ein kleines Detail ein großes System (zer)stören kann und warum echte Liebe so wichtig ist</i>	
6. Wichtig ist, was zurückkommt _____	93
<i>Wie mit gutem Feedback selbst schwierige Veränderungsprozesse bewältigt werden – auch wenn es lange dauert, bis es funktioniert. Es kann auch gefährlich werden</i>	

- 7. Vollbremsung bergauf mit 160 Tonnen _____ 107**
Wenn man denkt, man hätte an alles gedacht, und am Ende fehlen zehn Zentimeter für eine Vision
- 8. Anstelle von Zuständigkeiten Verantwortung für Ergebnisse – aber das Improvisieren nicht vergessen! _____ 117**
Warum Eiswürfel nur eine vorübergehende kleine Lösung sind
- 9. Chaos am laufenden Band _____ 127**
Wann man Komplexität und Dynamik erhöhen kann, damit die Produktivität am Fließband gesteigert wird
- 10. Von Molotowcocktails zur selbstbewussten Fabrik _____ 135**
Wie in einem hitzigen Arbeitskampf Vertrauen wiedergewonnen wurde. Und wie wenige Worte fast alles zerstören können. Und wie man exzellente Liefertreue erreicht
- 11. »Wir haben die Daten von 500 Flughäfen« _____ 146**
Warum man manchmal die Dinge in einem anderen Licht betrachten sollte
- 12. Ab morgen gibt es nur noch Bachelor und Master _____ 151**
Wer sich in Verbänden für neue Ideen engagiert, weiß, dass die kleine Lösung oft ein Kompromiss ist
- 13. Auf einen Kaffee mit der Witwe _____ 162**
Warum 1000 Schritte besser sind als ein Big Bang – und warum einem nicht immer alles gelingt
- 14. 213 kleine Lösungen _____ 173**
Wie die Kanzlerin in die Zukunft blickte und warum es manchmal besser ist, bescheiden zu bleiben

15. »Ich habe Ihnen nichts mehr zu sagen!« _____ 207

Warum eine Abreise zum richtigen Zeitpunkt eine gute Beratung sein kann

16. »Das muss ich jetzt mal in Ordnung bringen« _____ 220

Mein Freund Albert ist immer geradeaus gegangen. Für ihn gab es keine Probleme. Für ihn gab es Lösungen. Bis zum Schluss

III. WIE ALLES ZUSAMMENHÄNGT _____ 227

Komplexität meistern ist wie die Ausbildung zum Meister – nichts ersetzt die eigenen Erlebnisse und die gemachten Erfahrungen, aus denen man lernt. Meister wird man durch Erfahrung – nicht durch ein Uni-Studium

Nachwort _____ 253