

# Mut zur sicheren Entscheidung

## Die systematische Problemlösung

Seit Menschengedenken müssen wir Tag für Tag Probleme lösen. Aber erst um 1910 wurden von dem amerikanischen Philosophen und Pädagogen John Dewey Ideen für eine systematische Problemlösung entwickelt und publiziert.

Der Problemlöseansatz beinhaltet die allgemeine Orientierung, die Definition und Formulierung des Problems, die Suche nach Alternativen, eine Entscheidungsfindung, die Implementati-on der Lösungen und eine Effektkontrolle. Es werden zunächst die Analyse des IST- und SOLL (Ziel)-Zustandes vorgenommen und Interventionen geplant, die sich als Mittel anbieten, um den IST-Zustand in den gewünschten SOLL-Zustand zu verändern.

Vorteil: Wenn der Focus auf der aktuellen und der angestrebten Situation liegt, verläuft der Prozess der systematischen Problemlösung weniger emotionsgeladen, als wenn der Blick immer nur auf das Problem und die Suche nach dem Schuldigen gerichtet ist.

Eine systematische Problemlösung besteht aus sieben Phasen. Mit ihr kann eine große Zahl an Lösungsvorschlägen entwickelt und bewertet und eine optimale Lösung für das Problem gefunden werden. Durch das systematische Vorgehen sparen Sie Zeit,

behalten den Überblick und verringern das Risiko, interessante Lösungsmöglichkeiten zu übersehen.

### Sieben Schritte eines Problemlösungs-Prozesses

**Schritt 1: Analyse der IST-Situation**  
*Situation und/oder Problem definieren.*  
Probleme erkennen und definieren. Was sehe ich? Was ist da, was nicht? Bewertungsfrei beschreiben

**Schritt 2: SOLL-Zustand**  
*Ziele formulieren*  
Was wollen wir konkret erreichen? Besprechungsziel bzw. Projektziel? Hier sind noch keine Lösungen zu definieren!

**Schritt 3: Ursachenanalyse**  
*Was sind die Ursache? Welche Auswirkungen haben diese?*  
Eine gute Hilfe für die Ursachenanalyse ist das Ishikawa- oder Fischgrätenmodell.

**Schritt 4: Lösungssuche**  
*Sammeln von Ideen und Lösungsvorschlägen, Quantität vor Qualität*  
Abwägen der Vor- und Nachteile, dann erst bewerten:

- Während der Sammelphase darf keine Kritik geübt werden. Die Bewertung der Vorschläge erfolgt im Anschluss an das Sammeln.
- Originelle und außergewöhnliche Vorschläge sind erwünscht.
- Kombinationen und Verbesserungen der Vorschläge sind erwünscht.

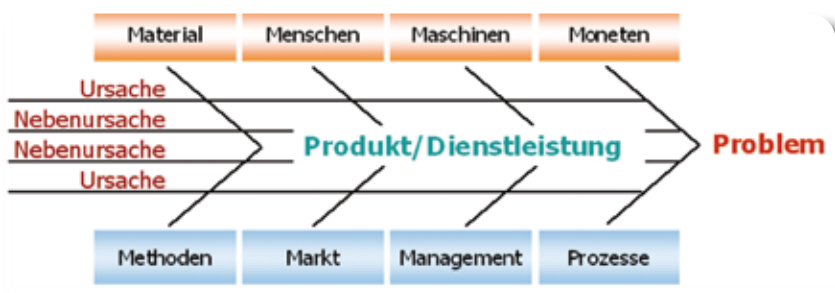
**Schritt 5: Entscheidungsfindung**  
*Aktionsplan erstellen (Maßnahmen/ Reihenfolge). Festlegen, wer was wann wie macht.*

Wenn Sie die bisherigen Schritte durchlaufen haben, ist dieser Schritt nur noch ein formaler Akt. Folgende Fragen sind zu klären:

- Wird die Entscheidung von der gesamten Gruppe getragen?
- Wenn nicht, akzeptiert die Minderheit diese Entscheidung?
- Ist das Problem gelöst?

**Schritt 6: Umsetzung/Anwendung der Lösungsmaßnahmen**

**Schritt 7: Kontrolle**  
*Prozess auf Abweichungen überprüfen*  
Muss Abweichungen mit neuen Maßnahmen begegnet werden? Wurde das (richtige) Ziel erreicht?



Das Ishikawa- oder Fischgrätenmodell



**Kontakt**

**Gerhard Jantzen**  
 implus Trainings AG  
 Aegetholzstrasse 11  
 CH-9443 Widnau  
 Tel. +41 71 7223 888  
 Fax +41 71 720 0079  
 www.implus.ch  
 www.gerhardjantzen.com