



## Keynote

# Problemlösung durch Gespräche – Der Fünfsatz

Damit Dein nächstes Gespräch erfolgreich abläuft.

### 1. Problem eingrenzen und klar formulieren

- aus mehreren Problemen das Wichtigste auswählen
- das noch vage formulierte Problem präzisieren
  - ✘ z.B. nicht: Die Mitarbeiter sind unzufrieden.
  - ✔ sondern: Die Mitarbeiter erhalten nicht die erforderlichen Informationen.

### 2. Ist-Zustand analysieren

- bestehende Problemsituation darstellen
- bisherige Lösungsversuche feststellen und persönliche Erfahrungen einbringen
  - ✘ z.B. nicht: sich gegenseitig beschuldigen
  - ✔ sondern: Wie funktioniert heute der Informationsfluss in unserem Betrieb?

### 3. Soll-Zustand feststellen

- praktisch erreichbares Ziel nennen
- Zielvorstellung genau formulieren
  - ✘ z.B. nicht: Wir möchten immer über alles informiert sein (zu ungenau).
  - ✔ sondern: Wir wollen den Informationsfluss in unserem Betrieb verbessern.

### 4. Wege von Ist nach Soll finden

- Ideen zu Lösungen sammeln ohne Bewertung der einzelnen Lösungen
- die gesammelten Lösungen nach bestimmten Kriterien bewerten:
  - z.B. kurz-, mittel-, langfristig planen?
  - realisierbar nach personellen, sachlichen, finanziellen Mitteln?
- sich für die bestmögliche(n) Lösung(en) entscheiden
  - ✘ z.B. nicht: Vorschläge der anderen Mitarbeiter verteufeln
  - ✔ sondern: gemeinsam eine angemessene Lösung suchen

### 5. Entscheidung durchführen

- genaue Aufgaben festlegen und Aufgaben verbindlich an Mitarbeiter delegieren
- in bestimmter Zeit über Zwischenergebnisse berichten (Ergebnissicherung)



Viel Spaß beim nächsten Gespräch.

**Dein Büro-Produktivitäts-Guide Dipl.-Ing Andreas Frank, MBA**

---