



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
