

Die 7 Schritte der Problemlösung

1) Die Situation erkennen

- Was ist passiert? Wer ist beteiligt? Sind meine Informationen vollständig? Muss ich handeln?

2) Das Problem beschreiben

- Was genau ist das Problem? -> Problemdefinition
- Was ist schon über das Problem bekannt?
- Haben alle Beteiligten die gleiche Vorstellung vom Problem, von der Aufgabe?
- Was soll erreicht werden? – Zieldefinition

3) Die Vorgehensweise festlegen

- Was sind die weiteren Schritte auf dem Weg zum Ziel? -> Meilensteinplan, Arbeitspakete
- Welche Methoden sollen angewendet werden?
- Wer ist Auftraggeber, Moderator, Unterstützer des Prozesses?

4) Informationen sichten

- Haben alle den gleichen Informationsstand? Welche Informationen fehlen noch? Wer kann diese liefern?
- Abgleich der Informationen mit bereits bekannten Fakten
- Unterscheidung von wichtigen und redundanten Informationen

5) Lösungsvorschläge sammeln

- Kreativitätsmethode festlegen, wie z.B. Mindmap, Brainstorming, Kartenabfrage
- Keine Idee darf verloren gehen. Keine Diskussion über die Ideen.
- Rangfolge bilden, z.B. mit Punktabfrage. Was wollen wir zuerst bearbeiten? Welcher Vorschlag erscheint besonders viel versprechend bezogen auf Kosten, Schnelligkeit, Nachhaltigkeit

6) Bearbeitung einzelner Lösungsvorschläge

- Welche Kosten? Welcher Zeit-/Aufwand? Welche Vorteile/Nachteile? Welches Risiko?

7) Maßnahmenplan erstellen

- Was macht Wer mit Wem bis Wann?
- Wer kontrolliert die Umsetzung?

Um in Gruppen diese Vorgehensweise zu trainieren, kann das Spiel „Mipps & Wors“ vorgeschaltet werden, das einige der oben genannten Aspekte aufgreift:

- Haben alle die gleichen Informationen?
- Wem fehlt welche Information?
- Welche Informationen sind relevant? Welche nicht?
- Wer moderiert den Arbeitsprozess?
- Wie werden Lösungsvorschläge gesammelt und bewertet?
- Gibt es „Alleingänge“ einzelner oder einzelner Grüppchen?
- Können alle dem Lösungsprozess folgen?