



Problemlösungsprozess (PLP)

Eine strukturierte Methode zur systematischen Lösung komplexer beruflicher Herausforderungen

The logo for dresdencoaching! features a faint watermark of the Frauenkirche dome in Dresden, Germany, positioned behind the company name.

dresdencoaching!

Was ist der Problemlösungsprozess?

Ihre Vorteile

Der PLP ermöglicht Ihnen eine strukturierte Herangehensweise an komplexe Problemstellungen. Sie lernen, Probleme systematisch zu analysieren, Ursachen zu identifizieren und nachhaltige Lösungen zu entwickeln.

Ziele dieser Arbeitsanleitung

- Sichere Anwendung einer Standardmethode zur Problemlösung
- Einheitliche Nutzung von Werkzeugen und Tools
- Effiziente Zusammenarbeit im Team
- Nachhaltige und messbare Ergebnisse

Die 6 Phasen des Problemlösungsprozesses

Der PLP gliedert sich in sechs aufeinander aufbauende Phasen, die Sie Schritt für Schritt durch den gesamten Problemlösungsprozess führen. Jede Phase hat spezifische Ziele, Methoden und Ergebnisse, die nahtlos in die nächste Phase überleiten.

01

Zielstellung und Solldefinition

Klare Definition des gewünschten Zielzustands

02

GAP-Analyse

Ermittlung der Abweichung und Ursachenforschung

03

Lösungsfindung

Entwicklung und Bewertung von Lösungsansätzen

04

Lösungsplanung

Detaillierte Planung der Umsetzungsschritte

05

Lösungsumsetzung

Praktische Implementierung der geplanten Maßnahmen

06

Wirksamkeitsanalyse

Überprüfung und gegebenenfalls Anpassung

Zielstellung und Solldefinition



Ziel dieser Phase

In der ersten Phase definieren Sie präzise, wie die Situation aussehen soll, wenn das Problem gelöst ist. Dies ist die Grundlage für alle weiteren Schritte.

Vorgehen

- Zerlegen Sie das Problem in überschaubare Einzelthemen
- Führen Sie eine strukturierte Diskussion mit allen Beteiligten
- Binden Sie alle relevanten Stakeholder ein
- Schaffen Sie ein gemeinsames Verständnis und Commitment

Leitfragen zur Zielstellung

Erkennungsmerkmale

Woran erkenne ich konkret, dass das Problem gelöst ist? Welche messbaren Kriterien kann ich anlegen?

Zielzustand

Was ist dann die Situation? Wie sieht der gewünschte Endzustand detailliert aus?

Erfolgsparameter

Welche Kennzahlen oder Indikatoren zeigen mir, dass ich das Ziel erreicht habe?

- Wichtig:** Nehmen Sie sich ausreichend Zeit für diese Phase. Eine klare Zieldefinition ist entscheidend für den Erfolg des gesamten Prozesses. Dokumentieren Sie alle Erkenntnisse schriftlich.

PHASE 2

GAP-Analyse durchführen

In der zweiten Phase analysieren Sie die Lücke (GAP) zwischen dem aktuellen Ist-Zustand und dem in Phase 1 definierten Soll-Zustand. Dabei identifizieren Sie systematisch alle Ursachen, die zu dieser Abweichung führen.

- 1 **GAP ermitteln**
Konkrete Abweichung zwischen Ist und Soll quantifizieren
- 2 **Ursachen erarbeiten**
Alle möglichen Ursachen ohne Bewertung sammeln
- 3 **Ursachen clustern**
Hauptursachen strukturiert im Ishikawa-Diagramm ordnen



Methode: Brainstorming für Ursachen

Grundregeln

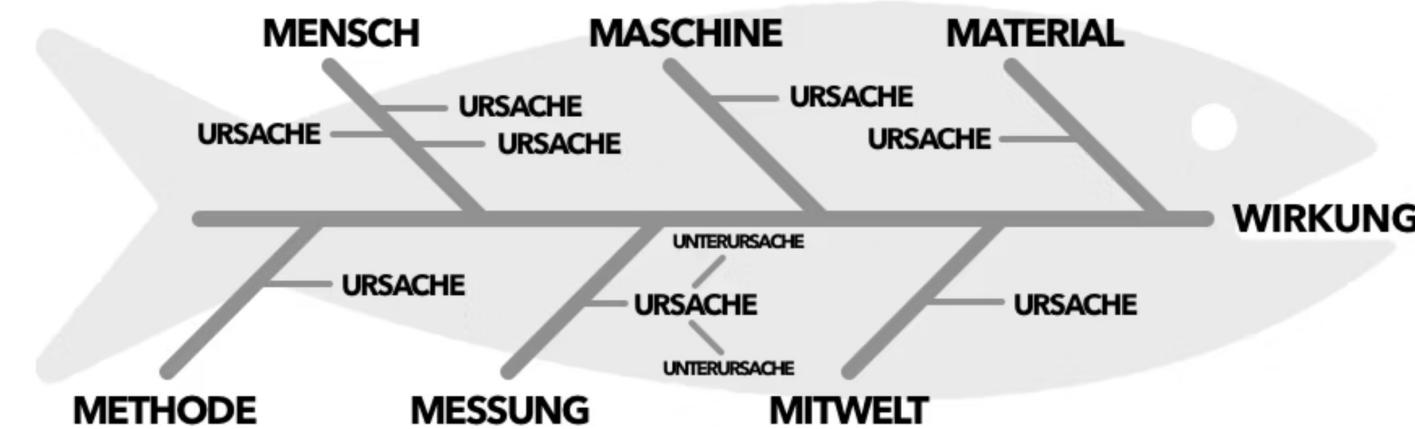
- Alles darf genannt werden – keine Idee ist zu abwegig
- Keine Bewertung während der Sammlung
- Quantität vor Qualität in dieser Phase
- Alle Teilnehmenden haben gleiches Rederecht
- Bauen Sie auf Ideen anderer auf

Tipps für effektives Brainstorming

Nutzen Sie visuelle Hilfsmittel wie Haftnotizen oder digitale Whiteboards. Setzen Sie ein Zeitlimit, um Fokus zu bewahren. Dokumentieren Sie alle Beiträge wertfrei.



Das Ishikawa-Diagramm verstehen



Die Fischgräten-Struktur

Die Gräten stellen die verschiedenen Ursachenkategorien dar, die zum Problem führen



Der Fischkopf

Der Kopf des Fisches charakterisiert die Wirkung – das Hauptproblem oder das zu erreichende Ziel



Ursachen clustern

Ordnen Sie Ihre gesammelten Ursachen systematisch den Hauptkategorien zu (z.B. Mensch, Maschine, Material, Methode, Milieu)



💡 PHASE 3

Lösungsfindung

Nachdem Sie die Ursachen identifiziert haben, entwickeln Sie in Phase 3 konkrete Lösungsansätze. Auch hier gilt zunächst: Kreativität ohne Einschränkungen, bevor Sie zur Bewertung übergehen.

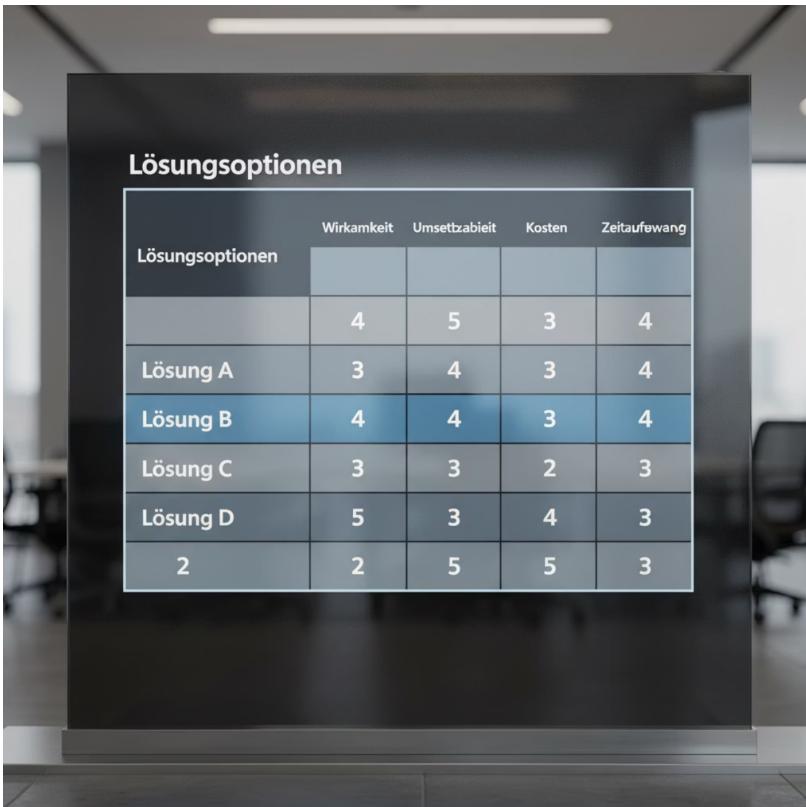
Lösungssuche

Sammeln Sie im Brainstorming alle denkbaren Lösungsansätze. Jede Idee wird ohne Bewertung aufgenommen. Ermutigen Sie kreatives und querdenkendes Vorgehen.

Lösungsbewertung

Nutzen Sie eine Entscheidungsmatrix, um die gesammelten Lösungen systematisch zu bewerten und die vielversprechendsten Ansätze zu identifizieren.

Die Entscheidungsmatrix anwenden



Lösungsoptionen	Wirkamkeit	Umsetzbarkeit	Kosten	Zeitaufwand
	4	5	3	4
Lösung A	3	4	3	4
Lösung B	4	4	3	4
Lösung C	3	3	2	3
Lösung D	5	3	4	3
2	2	5	5	3

Bewertungskriterien

Bewerten Sie jede Lösungsoption nach mehreren Kriterien und gewichten Sie diese nach Wichtigkeit: Zum Beispiel:

- **Wirksamkeit:** Wie gut löst der Ansatz das Problem?
- **Umsetzbarkeit:** Wie realistisch ist die Implementierung?
- **Kosten:** Welche finanziellen Ressourcen werden benötigt?
- **Zeitaufwand:** Wie lange dauert die Umsetzung?
- **Risiko:** Welche Risiken sind damit verbunden?

Vorgehen

1. Definieren Sie alle relevanten Bewertungskriterien
2. Gewichten Sie die Kriterien nach Wichtigkeit (z.B. 1-5)
3. Bewerten Sie jede Lösung für jedes Kriterium (z.B. 1-10)
4. Multiplizieren Sie Bewertung × Gewichtung für jeden Wert
5. Summieren Sie die Gesamtpunkte pro Lösung
6. Die Lösung mit der höchsten Punktzahl ist die empfohlene Option

Je nach Zielstellung ist auch eine Kombination aus Lösungen denkbar.



dresdencoaching!

CALENDAR PHASE 4

Lösungsplanung strukturiert angehen

In der vierten Phase planen Sie die Umsetzung Ihrer gewählten Lösung im Detail. Eine sorgfältige Planung ist entscheidend für eine erfolgreiche Implementierung.



GANTT-Diagramm erstellen

Nutzen Sie ein GANTT-Diagramm zur zeitlichen Planung. Excel bietet hierfür praktische Vorlagen, die Sie an Ihre Bedürfnisse anpassen können.

Maßnahmenplanung

Erstellen Sie eine detaillierte Aktionsliste mit konkreten Maßnahmen, Verantwortlichkeiten und Terminen.

Ressourcen einplanen

Berücksichtigen Sie benötigte Ressourcen wie Zeit, Budget, Personal und Material in Ihrer Planung.

Die Aktionsliste im Detail

Eine strukturierte Aktionsliste ist Ihr zentrales Steuerungsinstrument während der Umsetzung. Sie sorgt für Transparenz und Verbindlichkeit im Team.

1

Was?

Beschreiben Sie jede Maßnahme präzise und messbar

2

Wer?

Benennen Sie einen konkreten Verantwortlichen

3

Bis wann?

Setzen Sie realistische, aber verbindliche Termine

4

Status?

Dokumentieren Sie den aktuellen Bearbeitungsstand

- Praxis-Tipp:** Aktualisieren Sie die Aktionsliste regelmäßig in Teambesprechungen. So behalten Sie den Überblick und können frühzeitig auf Abweichungen reagieren.

↗ PHASE 5

Lösungsumsetzung in die Praxis

Jetzt setzen Sie Ihre sorgfältig geplanten Maßnahmen in die Tat um. Die Umsetzungsphase erfordert konsequentes Handeln, regelmäßige Kommunikation und die Bereitschaft, auf unvorhergesehene Herausforderungen zu reagieren.

Erfolgsfaktoren

- Klare Kommunikation mit allen Beteiligten
- Konsequente Verfolgung der Aktionsliste
- Regelmäßige Status-Updates im Team
- Flexibilität bei Anpassungsbedarf

Wichtige Aktivitäten

- Führen Sie regelmäßige Team-Meetings durch
- Dokumentieren Sie Fortschritte und Herausforderungen
- Eskalieren Sie Probleme rechtzeitig
- Feiern Sie Zwischenerfolge



Kommunikation während der Umsetzung



Regelmäßige Team-Meetings

Halten Sie wöchentliche oder zweiwöchentliche Abstimmungen ab, um Fortschritte zu besprechen und Hindernisse gemeinsam zu lösen.



Stakeholder informieren

Kommunizieren Sie wichtige Meilensteine und Fortschritte aktiv an alle relevanten Stakeholder, um Unterstützung zu sichern.

Wirksamkeitsanalyse durchführen

In der letzten Phase überprüfen Sie systematisch, ob Ihre Lösung die gewünschte Wirkung erzielt hat. Dies schließt den Kreis zum in Phase 1 definierten Zielzustand.

1 Zielerreichung messen

Vergleichen Sie die erreichten Ergebnisse mit den definierten Zielkriterien aus Phase 1

2 Abweichungen analysieren

Identifizieren Sie eventuelle Abweichungen und untersuchen Sie deren Ursachen

3 Anpassungen vornehmen

Leiten Sie bei Bedarf Korrekturmaßnahmen ein und optimieren Sie die Lösung

4 Erkenntnisse sichern

Dokumentieren Sie Learnings für zukünftige Problemlösungsprozesse



Erfolgsmessung konkret gestalten

Quantitative Kennzahlen

Nutzen Sie messbare Indikatoren zur objektiven Bewertung:

- Zeitersparnis in Prozent oder absoluten Werten
- Kostenreduktion oder Effizienzsteigerung
- Fehlerquoten oder Qualitätsmetriken
- Kundenzufriedenheit oder NPS-Werte

Qualitative Bewertung

Berücksichtigen Sie auch nicht-messbare Aspekte:

- Mitarbeiterzufriedenheit und Akzeptanz
- Verbesserte Zusammenarbeit im Team
- Positive Veränderungen in Prozessen
- Kulturelle oder organisatorische Effekte

Wichtig: Geben Sie der Lösung ausreichend Zeit zum Wirken, bevor Sie die finale Bewertung vornehmen. Manche Effekte zeigen sich erst nach mehreren Wochen.



ERFOLGSFAKTOREN

Was macht einen PLP erfolgreich?



Teamarbeit

Binden Sie alle relevanten Personen frühzeitig ein und schaffen Sie ein gemeinsames Problemverständnis



Systematik

Folgen Sie konsequent dem strukturierten Ablauf und überspringen Sie keine Phasen



Dokumentation

Halten Sie alle Schritte, Entscheidungen und Erkenntnisse nachvollziehbar fest



Anpassungsfähigkeit

Bleiben Sie flexibel und passen Sie Ihre Vorgehensweise bei Bedarf an die Situation an

Typische Stolpersteine vermeiden

Lernen Sie aus den häufigsten Fehlern, die bei der Anwendung des Problemlösungsprozesses auftreten können, und wie Sie diese vermeiden.

Zu schnelle Lösungssuche

Viele Teams springen direkt zu Lösungen, ohne das Problem und seine Ursachen gründlich analysiert zu haben. Investieren Sie ausreichend Zeit in die Analyse.

Mangelnde Beteiligung

Wenn wichtige Stakeholder nicht eingebunden sind, fehlt später oft die Unterstützung. Identifizieren Sie frühzeitig alle relevanten Personen.

Unklare Zieldefinition

Ohne klares Ziel ist die Erfolgsmessung unmöglich. Nehmen Sie sich Zeit für eine präzise Zieldefinition in Phase 1.

Fehlende Nachverfolgung

Viele Lösungen scheitern an mangelnder Konsequenz bei der Umsetzung. Etablieren Sie ein strukturiertes Controlling.

Ihre nächsten Schritte



So starten Sie erfolgreich

- 1. Wählen Sie ein geeignetes Problem:** Beginnen Sie mit einem überschaubaren, aber relevanten Problem aus Ihrem Arbeitsalltag
- 2. Stellen Sie Ihr Team zusammen:** Identifizieren Sie alle relevanten Personen und laden Sie sie zur Mitarbeit ein
- 3. Planen Sie ausreichend Zeit ein:** Ein vollständiger PLP benötigt je nach Komplexität mehrere Wochen
- 4. Nutzen Sie die richtigen Tools:** Bereiten Sie Templates für Ishikawa, Prioritätenmatrix und Aktionsliste vor
- 5. Starten Sie mit Phase 1:** Definieren Sie gemeinsam ein klares, messbares Ziel

Viel Erfolg bei Ihrer Problemlösung!

Mit dem strukturierten Problemlösungsprozess haben Sie ein bewährtes Werkzeug an der Hand, um auch komplexe Herausforderungen systematisch und nachhaltig zu lösen. Bleiben Sie diszipliniert in der Anwendung der Methode, binden Sie Ihr Team aktiv ein und dokumentieren Sie Ihre Fortschritte konsequent.

„Ein Problem ist halb gelöst, wenn es klar formuliert ist.“

