

METHODISCHES VORGEHEN ZUR PROBLEMLÖSUNG

– Verlaufsmodell –

1. Phase: Kontakt
Erste einseitige Orientierung und Vorentscheidung über eine mögliche Zusammenarbeit.
2. Phase: Vorgespräche
Abwehr vorschneller Lösungsvorschläge des Klienten durch den Berater; Klärung der anzuwendenden Methoden, der Ziele des Klienten und der Rolle des Beraters.
3. Phase: Vereinbarung
Entwicklung einer gemeinsamen Arbeitsbeziehung und eine „Kontraktes“; erste Problemsicht; Auswahl der Datensammlungs- und Daten-Feedback-Methoden.
4. Phase: Datensammlung
Aufnahme des Ist-Zustandes durch entsprechende Methoden der Datenerhebung (im wesentlichen Befragung).
5. Phase: Datenfeedback
Rückgabe der aufbereiteten Daten an das Klientensystem zur Diskussion und Diagnose.
6. Phase: Diagnose
Einsicht in die derzeitige „innere Verfassung“ der Organisation (Stärken, Defizite und Probleme).
7. Phase: Maßnahmenplanung und -durchführung
Entwicklung spezifischer Maßnahmenpläne, die eine Entscheidung darüber einschließen, wer die Pläne ausführt und wie der Erfolg gemessen und bewertet werden kann; Ausführung der erarbeiteten Veränderungsstrategien.
8. Phase: Erfolgskontrolle
Bewertung der Effektivität/Ineffektivität der durchgeführten Maßnahmen; Entscheidung über Abschluss oder Weiterführung des Projektes.

Quelle: Becker & Langosch, 1995