

## Arbeitest Du am wirklichen Problem?

Oft machen wir den Fehler unsere Lösungsbemühungen auf der Ebene zu beginnen, auf der wir das Problem zunächst wahrnehmen. Aber arbeiten wir am wichtigsten Problem und wie wissen wir das?

Zum Beispiel spüren wir einen Luftzug an der hinteren Haustür und bemühen uns darum, den Luftzug zu stoppen. Zunächst sollten wir schauen ob das das „wirkliche“ Problem ist. Dazu starten wir beim wahrgenommenen Problem und benützen „deswegen“-Sätze, um uns zum „wirklichen“ Problem hochzuarbeiten.

Zum Beispiel:

- Die Hintertür ist zugig, **deswegen** verlieren wir Temperatur.
- Wir verlieren Temperatur, **deswegen** läuft die Heizung länger, um die Temperatur zu erreichen.
- Die Heizung läuft länger, **deswegen** steigt der Ölverbrauch.
- Der Ölverbrauch steigt, **deswegen** zahlen wir mehr Heizkosten.

Das ist das wirkliche Problem hier – höhere Heizkosten. Dann arbeiten wir uns mit „warum“-Fragen herunter zu den Kernursachen. Wir finden eine große Zahl möglicher Ursachen, einige an denen wir arbeiten können und einige, die wir nicht beeinflussen können, einige mit hohem und andere nur mit untergeordneten Einfluß.

Zum Beispiel:

- Die Ölrechnung ist hoch. **Warum** ist sie hoch?
  - Sie ist hoch, weil der Verbrauch hoch ist.
  - Sie ist hoch, weil die Ölpreise hoch sind. (Daran kann ich nichts ändern.)
  - **Warum** ist der Ölverbrauch hoch?
    - Der Verbrauch ist hoch, weil es draußen kalt ist.
    - Er ist hoch weil die Solltemperatur bei 23° liegt.
    - Er ist hoch, weil der Brenner nicht gewartet wurde.
    - Er ist hoch, weil die Hintertür zieht.
    - **Warum** liegt die Solltemperatur bei 23°.
      - Sie liegt so hoch, weil wir frieren, wenn sie niedriger ist.
      - **Warum** frieren wir?
        - Wir frieren, weil wir im Haus Schlafanzug und T-Shirts tragen.
        - **Warum** tragen wir Schlafanzug und T-Shirts?
          - Frage nicht weiter!

Jetzt haben wir eine Ursachenliste, aus der wir wählen können. Es empfiehlt sich an der Solltemperatur zu arbeiten, weil sie eine große Auswirkung hat und leicht zu ändern ist. So gehen wir weiter, um das Problem (in der Familie) bekannt zu machen, Lösungen zu finden, eine zur Umsetzung auszuwählen und sie mit Hilfe von PDCA umzusetzen.

Aber vor der Umsetzung überprüfe deine vorgeschlagene Lösung nochmals mit Hilfe von „deswegen“-Sätzen. Wenn deine vorgeschlagene Lösung das wirkliche Problem reduziert, bist du auf dem richtigen Weg.

Zum Beispiel:

- Wir legen unsere Schlafanzüge ab und tragen lange Hosen und Pullover im Haus, **deswegen**
- können wir die Solltemperatur senken, **deswegen**
- wird die Heizung weniger laufen, **deswegen**
- wird unsere Heizrechnung niedriger sein.

Also: bevor du zur Fehlerursachenanalyse gehst, bilde eine Kette von „deswegen“-Sätzen, um zum wirklichen Problem zu kommen. Die Zeit dafür lohnt sich durch eine bessere Wirkung unserer Problemlösungen.

Nach: [http://kentblumberg.typepad.com/kent\\_blumberg/2006/12/are\\_you\\_working.html](http://kentblumberg.typepad.com/kent_blumberg/2006/12/are_you_working.html)