

Workshop für Zone Chairpersons

Problemlösung



*Teilnehmer-
handbuch*



Seminarziele

Am Ende dieses Seminarbausteins können die Teilnehmer:

- Die 5-W-Methode definieren
- Die 5-W-Methode anwenden
- Die 5-W-Methode in der eigenen Zone anwenden

Die 5-W-Methode verwenden

1. Definieren Sie das Problem.
2. Fragen Sie das erste „Warum?“.
3. Fragen Sie weitere vier Mal.
4. Befassen Sie sich mit der Grundursache und implementieren Sie Abhilfemaßnahmen.

5-„Warum?“-Fragen für Ihren Freund

1. **Warum bist du verspätet?**

Die Antwort des Freundes: *Weil mein Wecker nicht geklingelt hat.*

2. **Warum hat dein Wecker nicht geklingelt?**

Die Antwort des Freundes: *Weil er keinen Strom hatte.*

3. **Wieso hatte dein Wecker keinen Strom?**

Die Antwort des Freundes: *Weil die Batterie nicht funktioniert hat.*

4. **Wieso hast du die Batterie nicht ausgewechselt?**

Die Antwort des Freundes: *Weil ich keine Ersatzbatterie hatte.*

5. **Wieso hattest du keine Ersatzbatterie?**

Die Antwort des Freundes: *Weil ich vergessen habe, neue Batterien zu kaufen.*

Grundursache = Sein Freund hat vergessen, neue Batterien zu kaufen.

Abhilfemaßnahmen

1. Weil der Wecker nicht geklingelt hat.

Bitte jemanden zu Hause, dich aufzuwecken.

2. Weil er keinen Strom hatte.

Stelle einen zweiten Wecker.

3. Weil die Batterie nicht funktioniert hat.

Wechsel die Batterie aus, bevor der Wecker ausgeht.

4. Weil er keine Ersatzbatterie hatte.

Versuche immer, ein paar Ersatzbatterien im Haus zu haben.

5. Weil er vergessen hat, neue Batterien zu kaufen.

Kauf neue Batterien.

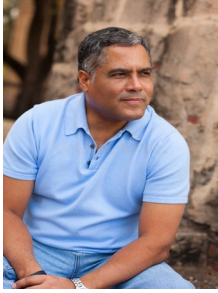
Fallstudie – Verlust von neuen Mitgliedern

Ein Club in Ihrer Zone hat dieses Jahr schon vier neue Mitglieder verloren. Da Mitgliederwachstum eines Ihrer Distriktziele ist, möchten Sie sicherstellen, dass die Clubmitglieder in Ihrer Zone zufrieden sind. Sie wissen nicht, wieso die neuen Mitglieder den Club wieder verlassen haben, aber Sie haben gehört, es liegt an einer fehlenden Orientierung.

Sie kontaktieren einige Mitglieder des Clubs, um mehr darüber zu erfahren. Sie sprechen mit dem Clubpräsidenten, einem erfahrenen Lion und einem neuen Mitglied, um mehr Informationen zu bekommen.

Das haben Sie gesagt:

 Clubpräsidentin Elena	Ich mache mir Gedanken über die neuen Mitglieder, die gegangen sind. Ich hatte noch keine Gelegenheit herauszufinden, wieso sie gegangen sind, aber ich habe gehört, dass diese Mitglieder nicht mit ihrer Orientierung zufrieden waren.
 Lion Marion	Es ist schade, dass wir diese neuen Mitglieder verloren haben. Sie schienen zu Anfang eigentlich sehr enthusiastisch, aber sie waren dann schnell frustriert, weil wir keine formelle Orientierungsveranstaltung für sie gemacht haben. Der Lion, der dafür zuständig war, ist weggezogen. Und bislang haben wir noch niemanden gefunden, der die Position füllen möchte. Momentan verweisen wir unsere neuen Mitglieder nur auf die Informationen für Neumitglieder auf unserer Webseite.



**Neues Mitglied
Lion Radha**

Ich habe die neuen Mitglieder kennengelernt bevor sie gegangen sind. Es war schön, sich mit anderen Lions auszutauschen, die auch neu sind. Sie waren frustriert, weil es keinen formellen Orientierungsprozess gab.

Man fühlt sich nicht sehr willkommen, wenn man lediglich gesagt bekommt, auf die Webseite zu gehen und dort die Orientierungsmaterialien zu lesen. Obgleich wir zusammenkommen, um anderen zu helfen, hoffen doch viele gleichzeitig auch darauf, Freundschaften zu erfahrenen Freiwilligen aufzubauen.

Die 5-„Warum?“-Fragen

Nachdem Sie nun die drei Kommentare der Clubmitglieder gelesen haben, diskutieren Sie sie mit den anderen Teilnehmenden **in Ihrer Gruppe** und beantworten Sie die untenstehenden Fragen. Wir beginnen damit, Ihnen die erste Antwort vorzugeben. Seien Sie darauf vorbereitet, Ihre Antworten später den anderen Teilnehmern vorzustellen.

Wieso haben die vier neuen Mitglieder den Club verlassen?

1. Warum?

Mangelhafte Orientierung für neue Mitglieder.

2. Warum?

3. Warum?

4. Warum?

5. Warum?

Abhilfemaßnahmen

Verwenden Sie die Antworten auf die 5-„Warum?“-Fragen auf Seite 5, um sich Abhilfemaßnahmen für jede Antwort zu überlegen. Wir beginnen damit, Ihnen die erste Abhilfemaßnahme vorzugeben. Seien Sie darauf vorbereitet, Ihre Antworten später den anderen Teilnehmern vorzustellen.

1. Abhilfemaßnahme für das erste „Warum?“.

Gewährleisten einer einheitlichen Mitgliederorientierung.

2. Abhilfemaßnahme für das zweite „Warum?“.

3. Abhilfemaßnahme für das dritte „Warum?“.

4. Abhilfemaßnahme für das vierte „Warum?“.

5. Abhilfemaßnahme für das fünfte „Warum?“.

5-„Warum?“-Fragen Arbeitsblatt – Problem 1

Problemformulierung
Was können Sie unabhängig von anderen über dieses Problem sagen?
Wen könnten Sie kontaktieren, um die 5-„Warum?“-Fragen zu stellen?
Was sind einige der 5-„Warum?“-Fragen, die hilfreich wären, um mehr Informationen über das Problem zu kommen?

5-„Warum?“-Fragen Arbeitsblatt – Problem 2

Problemformulierung
Was können Sie unabhängig von anderen über dieses Problem sagen?
Wen könnten Sie kontaktieren, um die 5-„Warum?“-Fragen zu stellen?
Was sind einige der 5-„Warum?“-Fragen, die hilfreich wären, um mehr Informationen über das Problem zu kommen?

Notizen: