Probleme lösen

Oft zielen Entscheidungen im Team darauf, Probleme zu lösen. Ein Problem ist dabei definiert als eine Herausforderung, der man sich gegenübersieht und die mit der bewährten Herangehensweise nicht zu lösen ist.

Probleme können eine harte Nuss sein, deshalb kommt es auf die richtige Herangehensweise an.

BEI DEM THEMA GEHT ES UM DIE FRAGEN:

- Wie gehen Sie an die Lösung von Problemen heran?
- Wie können Sie Probleme schrittweise lösen?
- Wie arbeiten Sie mit dem Problem-Netzwerk?
- Wie strukturieren Sie Lösungsmöglichkeiten mit Mind-Mapping?

Welche Erfahrungen haben Sie bisher im Team mit der Lösung komplexer Probleme gemacht?

Was hat gut funktioniert, wo gab es Schwierigkeiten?

Keywords

elementares Problem | Entscheidungsproblem | hierarchisches Problem | Krise | Mind-Mapping | Optimierungsproblem | Problem-Netzwerk | Teillösungen

Nehmen Sie sich der Probleme an

Um Probleme zu lösen, muss man sie erst verstehen, im Detail analysieren. Albert Einstein hat mit Recht gesagt: *Ein Problem zu erkennen, ist wichtiger, als ein Problem zu lösen, denn erst die genaue Darstellung des Problems führt fast automatisch zur richtigen Lösung.*

Probleme lassen sich in zwei Kategorien unterteilen, je nachdem, welches Ziel die Problemlösung hat:

- Geht es darum, überhaupt zu ermitteln, ob es für das Problem eine Lösung gibt, spricht man von einem **Entscheidungsproblem**.
- Will man hingegen wissen, wie die Lösung im Detail aussieht, um sie dann auch umsetzen zu können, spricht man von einem **Optimierungsproblem**.

Probleme unterscheiden sich auch dadurch, wie gut eine Lösung voraussagbar ist. Probleme im gewohnten Kontext sind mit den vorhandenen Erfahrungen und Entscheidungsroutinen zu lösen. Was als Lösung dabei herauskommt, ist in etwa vorhersagbar. Anders sieht es aus bei Problemen, die aus dem Kontext herausfallen. Die Aufgabenstellung ist neu und komplex, die vorhandenen Erfahrungen müssen erst zusammengetragen werden.

Potenzieren sich die Probleme, sind sie mit dem vorhandenen Wissen und Erfahrungen und den gewohnten Lösungsstrategien nicht mehr zu lösen, so spricht man von einer **Krise**. Hier müssen erst neues Wissen aufgebaut und neue Methoden erprobt werden, um der Situation Herr zu werden.

Um Probleme zu durchleuchten und sie auf die Ursachen zurückführen zu können, ist oft eine intensive Recherche notwendig, als Grundlage für eine ausreichende Datenbasis. Dazu gehören fast immer intensive Gespräche mit Personen, die sich mit dem Problem auskennen und mit Personen, die im Alltag mit dem Problem zu tun haben. Dazu können auch Recherchen im Internet, etwa Analysen von Forenbeiträgen oder Ergebnisse von Bewertungen im Internet gehören.

Eine Hilfe bei der Einstimmung auf die Lösungssuche ist, wenn man das Problem veranschaulicht, etwa die Situation eines typischen Kunden in den Mittelpunkt stellt.

Stellen Sie sich vor, Sie rufen unser Servicetelefon an. Was passiert dann: Erst einmal werden von einer mechanischen Stimme Kundendaten abgefragt, auch solche, die der Kunde vielleicht gar nicht zur Hand hat. Was soll der Kunde dann tun? Das Gespräch abbrechen? Den Hörer danebenlegen? Hat er diese Klippe umschifft, wird er in eine Warteschleife geschickt ....