Oefening 10: Problemen oplossen

*"Problemen zijn alleen kansen in werkkleding."*

*– Henry Kaiser* (Amerikaans industrieel)

Tijdens mentorgesprekken zou het kunnen dat je de mentee zou willen helpen om naar een probleem te kijken en dan de beste manier om het op te lossen uit te zoeken. Problemen oplossen is als vaardigheid een handig hulpmiddel in je doos met strategieën om de mentee te helpen problemen te overwinnen.

Problemen kunnen eenvoudige dagelijkse gebeurtenissen zijn of leiden tot complexere situationele problemen die een langetermijnvisie en oplossing vereisen.

Veel vertrouwen ontstaat als een probleem aan de hand van een goed proces benaderd wordt. Alleen dan kun je problemen snel en effectief oplossen. Zonder een goed proces zijn je oplossingen misschien niet effectief of je loopt vast en doet misschien niets, met soms pijnlijke gevolgen.

Wanneer het probleem eenvoudig is, is er vaak een eenvoudige en snelle oplossing, zodat een gestructureerde aanpak misschien niet nodig is. Echter, onbewust heb je het bewijsmateriaal verwerkt en automatisch oplossingen gecreëerd die duidelijk zijn zonder verdere analyse en testen.

Maar voor meer gecompliceerde problemen moeten we een gestructureerde aanpak toepassen om ervoor te zorgen dat we het probleem volledig begrijpen en weten wat de beste oplossing zal zijn.

Er zijn vier basisstappen voor probleemoplossing:

1. Het probleem definiëren.

2. Alternatieven bedenken.

3. Evalueren en alternatieven selecteren.

4. Implementatie van oplossingen.

**Stap 1: Het probleem definiëren**

De sleutel tot een goede probleemdefinitie is ervoor te zorgen dat je met het echte probleem aan de gang gaat en niet de symptomen ervan. Als de prestaties bijvoorbeeld onder de maat zijn, zou je misschien denken dat het probleem ligt bij de werknemers die hun werk niet goed doen. Als je echter wat dieper kijkt, is het echte probleem misschien een gebrek aan training of een onredelijke werklast.

Tools zoals de “5 x Waarom- methode” en Root Cause Analysis (RCA) helpen je de juiste vragen te stellen en door de lagen van een probleem te werken, om te ontdekken wat er echt aan de hand is.

In dit stadium is het ook belangrijk om ervoor te zorgen dat u het probleem vanuit verschillende perspectieven bekijkt. Als je jezelf in een te vroeg stadium commit, kun je in plaats daarvan een probleemstelling krijgen die geen definiëring maar een oplossing is.

Soms lijkt wat een enkel probleem lijkt te zijn een hele reeks problemen. De Drill Down-techniek helpt je om je probleem op te splitsen in kleinere delen, die elk dan op de juiste manier kunnen worden opgelost.

Drill Down is een eenvoudige techniek om complexe problemen in steeds kleiner wordende delen te splitsen.

Om de techniek te gebruiken, begint u met het schrijven van het probleem aan de linkerkant van een groot vel papier. Noteer vervolgens de punten die het volgende detailniveau over het probleem vormen een beetje aan de rechterkant hiervan. Dit kunnen factoren zijn die bijdragen aan het probleem, informatie die daarmee verband houdt of vragen die daarmee worden opgeworpen. Dit proces waarbij het probleem in stukken wordt onderverdeeld, wordt 'naar beneden boren' genoemd.

Herhaal voor elk van deze punten het proces. Blijf naar punten boren tot je de factoren die bijdragen aan het probleem volledig begrijpt. Als je ze niet kunt opsplitsen met de kennis die je hebt, onderzoek dan wat nodig is om het punt te begrijpen.

**Stap 2: Alternatieven genereren**

Hoe meer goede opties je overweegt, hoe beter de uiteindelijke beslissing zal zijn.

Wanneer je alternatieven genereert, dwing je jezelf dieper te graven en het probleem vanuit verschillende invalshoeken te bekijken. Als je de mindset gebruikt, 'er moeten andere oplossingen zijn,' dan maak je waarschijnlijk de best mogelijke beslissing. Als je geen redelijke alternatieven hebt, is er eigenlijk niet echt een beslissing te nemen!

* **Ideeën genereren**
  + Brainstormen, de meest populaire methode om ideeën te genereren.
  + Omgekeerd Brainstormen begint door mensen te vragen om te brainstormen over het bereiken van de tegenovergestelde uitkomst van de gewenste en vervolgens deze acties om te keren.
* **Ideeën organiseren**
  + Dit is handig als u een groot aantal ideeën heeft. Soms kunnen afzonderlijke ideeën worden gecombineerd tot één uitgebreid alternatief.
  + Affinity Diagrammen helpen bij het organiseren en groeperen van ideeën in gemeenschappelijke thema's en groepen.

Als je tevreden bent en een goede selectie van realistische alternatieven hebt, moet je de haalbaarheid, risico's en implicaties van elke keuze evalueren.

**Stap 3: Het beste alternatief kiezen.**

Nadat je de alternatieven hebt geëvalueerd maak je een keuze. De keuze kan voor de hand liggen. Als dit niet het geval is, helpen deze hulpprogramma's:

* [Grid Analysis](http://www.mindtools.com/pages/article/newTED_03.htm), ook wel een beslissingsmatrix genoemd, is een sleutelinstrument voor dit type evaluatie. Het helpt je om op een betrouwbare en rigoureuze manier verschillende factoren in je besluitvormingsproces te betrekken.
* [Decision Trees](http://www.mindtools.com/dectree.html) zijn ook handig bij het kiezen tussen opties. Deze helpen je bij het uiteenzetten van de verschillende opties die voor je open staan en brengen de waarschijnlijkheid van het slagen of falen van een project in het beeld.

Kijk naar de beslissing die je op het punt staat om objectief te nemen, om ervoor te zorgen dat je proces grondig is geweest en om ervoor te zorgen dat veelgemaakte fouten niet in het besluitvormingsproces zijn geslopen.

**Stap 4: Communiceer je beslissing en ga over tot actie!**

Nadat je je beslissing hebt genomen, is het belangrijk om dit uit te leggen aan degenen die de gevolgen ervan ervaren en betrokken zijn bij de implementatie ervan. Communiceer over waarom je voor het alternatief hebt gekozen. Hoe meer informatie je verstrekt over risico's en verwachte voordelen, hoe groter de kans dat mensen de beslissing ondersteunen.