

Mach es fertig, bevor es dich fertigmacht



Erfolgreiche Unternehmer sind oft daran zu erkennen, dass sie Probleme rasch lösen können. Verfügen sie denn über eine seltene Fähigkeit oder ist es jedem möglich, durch die Kenntnis der verschiedenen Problemlösungsprozesse schwierige Lagen effektiv zu meistern?

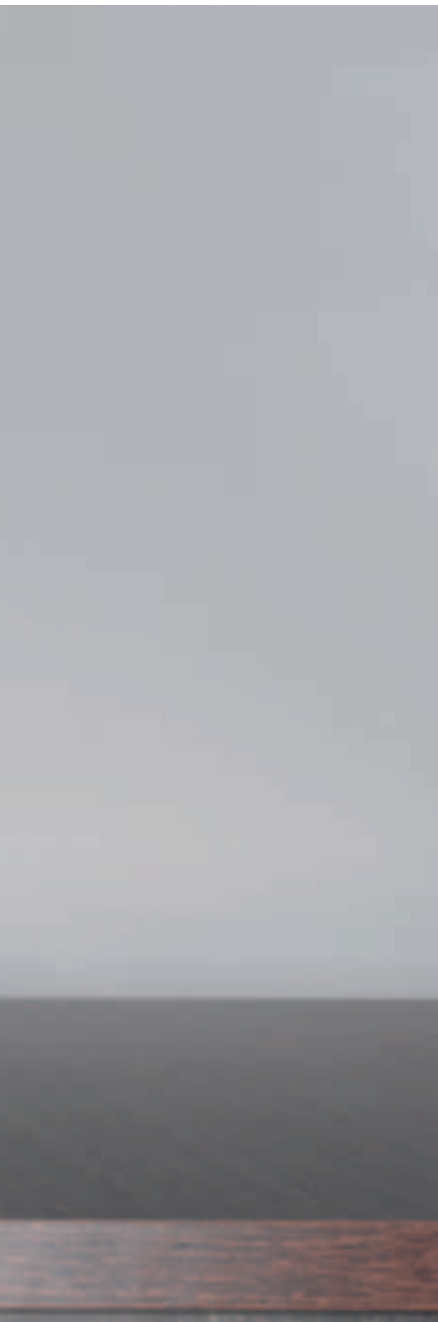
In seiner weltbekannten „Kulturgeschichte der Neuzeit“ sagte der Wiener Historiker Egon Friedell (1878–1938): „Kultur ist Reichtum an Problemen.“ Und gerade diese treiben uns zu geistiger Tätigkeit an. Somit stellen Probleme nicht nur Hindernisse dar, die einem das (Berufs)leben schwer machen,

sondern sie bieten auch Chancen zu neuen Ideen und Entwicklungen.

Es gibt zahlreiche Studien zu diesem Thema. Von Gruppenlösungen und Modellen zum effizienten Behandeln von kritischen Fragen bis hin zu einzelnen Etappen des Problemlösungsprozesses werden dort alle Aspekte untersucht. Beispielsweise hat Canon in Zusammenarbeit

mit den Berufspsychologen von Robertson Cooper Ltd. die Ergebnisse einer Untersuchung und ein Schema zur Lösung von Problemen im Geschäftsleben veröffentlicht.

So analysierte die Studie alle Faktoren, die hinter dem Problemlösungsprozess stecken, um Geschäftsleute in die Lage zu versetzen, schwierige Sachverhalte im Büro effektiver an-



zugehen. Sie fand heraus, dass persönlichkeitsbezogene Faktoren dabei eine wesentliche Rolle spielen. Dazu zählen der Optimismus, mit dem eine Person ein Problem angeht, das Ausmaß, in dem sie sich rational und strukturiert mit diesem Problem befasst und schließlich der Einsatz, mit dem sie es später löst.

REALISTISCHER ZEITRAHMEN

Situationsbezogene Faktoren, wie beispielsweise Ablenkungen und die Art des eigentlichen Problems, spielen ebenso eine Schlüsselrolle. „Der schlechteste Zeitpunkt, komplexe

Aufgaben anzugehen, ist Montagvormittags und Freitagnachmittags, denn dann sind die Leute eher müde, beschäftigt oder abgelenkt“, sagt Adam Gillbe, European Solutions Marketing Manager bei Canon Europa. Auch die Ablenkung, die Mitarbeiter in Großraumbüros erfahren, wirke sich ungünstig aus. „Indem Menschen das Problem richtig angreifen – mit einer positiven Einstellung und ohne Ablenkungen –, können sie ihre Fähigkeit verbessern, geschäftliche Probleme zu lösen.“

Ein ebenfalls wichtiger Faktor für die effektive Problemlösung ist ein gewisser zeitlicher Druck. Steht unbegrenzt Zeit zur Verfügung, so haben Menschen unter Umständen Schwierigkeiten, sich auf das Ziel hin zu motivieren, zu konzentrieren und am Ball zu bleiben. Dies kann dazu führen, dass sie nicht so innovativ handeln, wie das unter Zeitdruck der Fall wäre. Allerdings muss der Zeitrahmen realistisch sein. Ist der Druck zu groß und reicht die Zeit nicht aus, um das Problem zu definieren und zu formulieren, kommt eine ungeeignete Lösung zustande.

Auch das Ziel, das heißt die Lösung des Problems, sollte zwar herausfordernd, aber erreichbar sein. Schwierige Ziele rufen nämlich hohe Leistungen hervor, meinen Managementexperten. Doch müssen die Menschen das Problem als lösbar empfinden: Es besteht sonst die Gefahr, dass sie den Versuch, es zu lösen, infrage stellen.

Und letztendlich sollte das Problem exakt definiert sein, damit ein positiver Einfluss auf die Leistung entsteht. Dies erspart zudem große Reibungs- und Zeitverluste, da sich die Betroffenen direkt an den Lösungsprozess machen können.

Den dritten ausschlaggebenden Faktor für das erfolgreiche Lösen von schwierigen Fragen stellen die Fähigkeiten oder Techniken zur Problemlösung dar, die eine Person erlernt hat und in die Praxis umsetzen kann.

ERLERNBARE KUNST

Die Studie von Robertson Cooper Ltd. gibt außerdem zu bedenken, dass personen- und situationsbezogene Faktoren interagieren und dass erlernte Fähigkeiten und Techniken die Wirksamkeit der Problemlösung weiter steigern.

„Patente Geschäftsleute gehen alle Probleme, die man an sie heranträgt, effektiv an“, weiß Gordon Tinline, Geschäftsführer von Robertson Cooper. „Die erfolgreichsten Unternehmer der Welt sind fantastische Problemlöser.“ Doch auch wenn nicht jeder in dieser Kunst so geübt ist, sollte er doch in der Lage sein, soweit er das Zusammenspiel der Faktoren verstanden hat, die eine erfolgreiche Problemlösung favorisieren, in kritischen Situationen einen Ausweg zu finden.

Graziella Mimic ■

„Indem Menschen das Problem richtig angreifen – mit einer positiven Einstellung und ohne Ablenkungen –, können sie ihre Fähigkeit verbessern, geschäftliche Probleme zu lösen.“

Adam Gillbe, European Solutions Marketing Manager bei Canon Europa



Weitere Informationen zur von Robertson Cooper Ltd. und Canon veröffentlichten Studie unter:

http://www.canon.de/About_Us/News/Corporate_Releases/studie_problemloesung.asp