

## DE 5 BELANGRIJKSTE ELEMENTEN VAN OPLOSSINGSGERICHT COMMUNICEREN

5 april 2020

Bij een probleem hoort een oplossing, alleen is het niet altijd gemakkelijk om zo'n probleemoplossing te vinden. Een logisch proces kan je hierbij helpen, te beginnen bij een heldere probleemomschrijving. En vanaf dat prille begin loopt het al vaak fout.

De betekenis van probleemformulering is: het vertalen van een probleem (beschrijving) in een andere beschrijving, zodanig dat een probleemoplossende methode kan worden toegepast op de nieuwe beschrijving.

Een goede probleemformulering heeft 5 basiselementen:

- **Een belangrijk probleem**

Schets het belang van het probleem. Welke impact hebben de problemen op de organisatiemissie? Welke belangrijke organisatiedoelen zullen daardoor niet behaald worden? Welke gevolgen zal dit hebben op klanten, omzet, personeel, stakeholders, ...?

- **Duidelijk**

Het is bewezen dat mensen harder en met meer focus werken aan duidelijke en helder geformuleerde doelen. Verwoord duidelijk welke kloof je wilt dichten. Maak het niet te moeilijk, hou het zo eenvoudig mogelijk en laat je niet meeslepen door emoties.

- **Meetbare doelen**

Communiceer welke doelen je minimum wilt bereiken, realistisch en concreet. Ga op zoek naar de harde cijfers. Welke omzetstijging wil je genereren? Hoeveel minder klachten? Aantal gesloten deals per maand? Enz. Meer of beter mag altijd, maar hiermee geef je een duidelijke richting.

- **Blijf neutraal**

Blijf niet hangen bij het 'waarom' van het probleem. Vermijd ook voorgekauwde oplossingen, want deze zijn vaak te eng geformuleerd. Zoek naar een omschrijving van het probleem waarop actie kan ondernomen worden. Acties die deel uitmaken van een duidelijk proces om overkoepelende organisatiedoelen te bereiken.

- **Vernauw het probleem**

Het probleem is vaak te groot. Te grote problemen leiden tot trage, dure en grote initiatieven. Ga op zoek naar de essentie van het probleem. Hiermee prikkel je het quick-win probleemoplossend denken. Bovendien zal het vertrouwen toenemen en leer je uit de kleiner genomen stappen om de volgende grotere hindernis te nemen.