

SERVICETODAY

Das Magazin für Entscheider aus Service, Marketing, Logistik, Personal und Technik

Neue Technologien im Service

AUSZUG

me Weiterbildung
MeFeS Fachartikel
Methodische Fehlersuche

E-MOBILITÄT & DATENBRILLEN

Welche Innovationen von heute
Potenziale für neue Dienstleistungen
von morgen bieten ▶ 36

DIGITALISIERUNG & DIENSTLEISTUNG

Wichtige Impulse der Fachkonferenz
beim Bundesministerium für
Wirtschaft und Energie ▶ 52

0101010101010



DER SERVICE-VERBAND

Jetzt anmelden:
KVD Spotlight PERSONAL
Alle Infos in dieser Ausgabe
sowie auf www.kvd.de



KERNKOMPETENZEN IM TECHNISCHEM SERVICE

Die Chancen der methodischen Fehlersuche

Eine gute Fehlersuche ist eine zentrale Kernkompetenz im technischen Service. Gleichzeitig sind die sehr wirksamen Methoden, Ansätze und Techniken nahezu unbekannt. Was also ist „Methodische Fehlersuche“ (MeFes) eigentlich? Und vor allem: Was bringt sie? [Fred Kastens, me Weiterbildung - die Spezialisten GmbH]

In der Praxis ist zu beobachten, dass es z. T. erhebliche Unterschiede gibt, wie gut, schnell und sicher Techniker oder auch Ingenieure den Fehler z.B. bei einer Störung finden. Methodische Fehlersuche vermittelt, was die Unterschiede in den Denk- und Handlungsstrategien ausmacht. In diesem Sinne vermittelt es, welche Strategien „Best Practice“ sind und wie man diese erlernen kann.

Zentral ist dabei die Fähigkeit, sich selbst beim Denken „zusehen“ zu können, dieses Denken zu überprüfen und ggfs. zu korrigieren.

Unsere Intuition/Erfahrung macht uns ständig Vorschläge, was die Antwort/Lösung sein könnte. Betrachtet über den gesamten Suchprozess liegt sie zu einem unangenehm hohen Prozentsatz eben nicht ganz richtig und sollte sinnvollerweise durch das systematische/

rationale Denken begleitet werden.

Probieren Sie es aus: Ein Schläger und ein Ball kosten zusammen 11 €, der Schläger kostet 10 € mehr als der Ball: Wie viel kostet der Ball? Was ist ihre erste intuitive Antwort?

Dies Beispiel stammt aus dem Buch „Schnelles Denken, langsames Denken“ von Kahneman. Einem sehr lesenswerten Buch, das das Zusammenspiel zwischen intuitivem und systematischem Denken recht erschreckend aufzeigt. Fazit: Ohne intensives Denktraining neigen wir zu Schnellschüssen.

Hier ist die Lösung: Schläger=10,50 €/ Ball=0,50 €.

Bei allen Menschen ist die intuitive Lö-

sung 10 € / 1€.

Nur 30-50% aller Menschen sind in der Lage, diese Lösung noch einmal rational in einem 2. Schritt zu überprüfen. In diesem Sinne braucht unser Gehirn eine bestimmte Art der Informationsgewinnung und der Entscheidungsfindung, damit es zur Bestform aufläuft.

Die Regeln sind:

- Lange und breit Informationen sammeln. Die Intuition findet bessere Lösungen, wenn viel vorliegt.
- Erstellung eigener Fehlerbäume und anderer visueller Lösungsstrategien (Ishikawa, Systemgrenze, Prozessbetrachtung...), damit wir einen geordneten Entscheidungsprozess haben (Intuition/Erfahrung am richtigen Platz einsetzen).

- Die gefundene Lösung überprüfen: Mental: Erklärt diese Lösung alle vorliegenden Informationen?

Technisch: Wie kann ich die gefundene Ursache technisch (leicht) überprüfen?

- Erst dann zur Tat schreiten.

Um dieses sorgsame Erarbeiten zu ermöglichen, gibt es einen Trick: Sobald dieser Prozess visualisiert/notiert wird, sind sehr viele Menschen in der Lage methodisch vorzugehen.

Warum ist dies so?

Sobald man die eigenen Gedanken notiert,

- können Menschen 2-3x mehr Komplexität verarbeiten,
- sind sie fähig, das eigene Denken zu beobachten, zu kontrollieren und daraus zu lernen,
- werden Denkfehler zumindest im Nachhinein überprüfbar.

Spannend ist auch der Satz: „Wer die richtigen Fragen stellt, erhält auch gute Antworten!“.

Fragetechnik auf unterschiedlichen Ebenen (Frage zu Symptomen, lösungsinduzierende Fragen, übergeordnete Meta-Fragen) ist das Handwerkszeug, das für die meisten Lerner die Augen extrem öffnet und sie regelrecht gierig macht, das neue Können in der Praxis auszuprobieren.

Hier sind Checklisten der allgemeinen Fragen sehr hilfreich (gelten für alle

Produkte/Branchen).

Fragetechnik gehört zu den eher rationalen Fähigkeiten unseres Gehirns. Hier ist bewusstes Lernen als erster Schritt notwendig, bevor man diese Fähigkeiten dann auch intuitiv/automatisch einsetzen kann.

In der Praxis werden dann weiterhin viele typische Denk- und Handlungsfehler auftreten:

- Flucht in Handlung / schnell etwas tun
- Statistik: Bei dieser Maschine ist es immer ...
- Prägung: Letztes Mal war es ...
- Das muss es sein / ohne Prüfung anfangen...

Der Clou: Wenn man diese kennt und identifizieren kann, umgeht man viele Probleme oder kann zumindest anschließend das Richtige aus der Erfahrung lernen.

Methodische Fehlersuche ist entsprechend:

- die Fähigkeit, das eigene (technische) Denken zu beobachten,
- systematisch anhand einiger Konzepte vorzugehen,
- visuelle Lösungsstrategien zu nutzen,
- zu prüfen bevor man tut,
- sich visuelle/schriftliche Problemlösung anzugewöhnen,
- sich an allen Ebenen des Prozesses der passenden Fragetechnik zu bedienen,
- Denk- und Handlungsfehler sicher zu erkennen und zu korrigieren... und den dabei auftretenden Frust, Stress und den „werde schnell“-Impuls zu ertragen.

Zentral geht es dabei um ein geschmeidiges Zusammenwirken von intuitiv/unbewussten Prozessen und den gezielten/systematischen Prozessen.

Mit der Methodischen Fehlersuche erwirbt man die Fähigkeit, die eigene Intuition gezielt zu trainieren und aus Erfahrungen wirklich schnell und intensiv zu lernen. Gerade die Fähigkeit, dies auch für fremde Themen zu machen (neues Produkt, neue Anwendung, ...), wird enorm gestärkt.

Dies lernt man sehr selten in der technischen Ausbildung. Auch wenn man

sich dies selbst beibringen möchte, ist dies ohne Anleitung/ein „gewusst wie“ nur sehr schwer möglich.

Zum gezielten Lernen sind überzeugende/einprägsame Konzepte, Fälle an denen man viel lernen kann und eine systematische Anleitung im Denken/Anwenden der Methodischen Fehlersuche notwendig.

Technische Trainer, die das Konzept „methodische Fehlersuche“ kennenlernen, sind überwiegend nicht in der Lage, dieses Konzept anderen zu vermitteln. Bei der Methodischen Fehlersuche handelt es sich um die Mischung von Mental-, Emotional- und Verhaltenstraining, die große Anforderungen an den Trainer stellt.

Es ist immer wieder spannend im Seminar zu sehen, wie gestandene Techniker erst erschrocken sind, wie häufig man sie zu Denkfehlern verleiten kann, und dann begeistert immer mehr der Konzepte annehmen und in eigenes Handeln übernehmen.



Fred Kastens, me Praxis-Trainer