

# Vještina rješavanja problema – KLJUČNE 'MEKE' VJEŠTINE

MILAN GRKOVIĆ

Model univerzalne izvrsnosti - MUI Š 2007  
www.portalalfa.com



KOLUMNA

Nije problem ako imamo problema, problem je ako ih ne rješavamo kontinuirano i sustavno na pravi način.

## DEFINICIJA PROBLEMA

Problem je svako neželjeno stanje.

Problem je sve ono što nas ometa da postignemo željene ciljeve.

Problem je svako negativno stanje.

Negativna stanja su sljedeća:

- kašnjenja,
- nekvalitetno,
- nedovoljno,
- nezadovoljstva,
- neodgovarajuće trošenje resursa (prekomjerno ili premalo).

## ANALIZA PROBLEMA

**1.** Problem je prilika za postignuća.

Svako rješavanje problema je uvođenje promjena. Problemi nas "prisiljavaju" da mijenjamo postojeće stanje i činimo postignuća koja nas vode k izvrsnosti (željenim ciljevima).

**2.** Rješavanje problema je vještina koja se uči.

Nema prirodno talentiranih osoba za rješavanje problema. Rješavanje problema je vještina koja se mora i može naučiti. Svaki izostanak modela rješavanja problema dovodi do improvizacije u rješavanju problema, a to znači stvaranje brojnih novih problema.

**3.** Svaki problem je rješiv.

Rješivost problema ovisi o izboru strategije. Lakoća rješavanja bilo kojeg problema je u funkciji novonaučenih znanja, vještina i ponašanja u problematici rješavanja problema.

**4.** Imamo problem?

Pa pitajmo nekoga za rješenje! Nitko ne zna sve. Želimo li biti uspješni nije učinkovito i potpuno je iracionalno da sve sami učimo i odradimo. Koristimo osobe iz svog okruženja i razmjenjujmo znanja i vještine iz problematike rješavanja problema.

**5.** I mali problem, ako se ne rješava postaje veliki problem.

Odgađanje problema je učestali oblik pona-

šanja koji dovodi da problem postaje veći, a i do pojave novih problema kao posljedica nerješavanja. "Sasjeci" problem odmah na početku i u korijenu je najbolje moguća strategija.

**6.** Svako rješenje problema, donosi nove probleme.

Kao posljedica rješavanja jednog problema javljaju se novi problemi. To se redovito događa kada ne rješavamo prioritete problema nego one "lakše". Rješavajmo prioritete probleme i "usput" ćemo riješiti i brojne probleme koje su posljedica prioriteta problema.

**7.** Ne odbacujemo da u alternativnim rješenjima problema navedemo i "nemoguća" rješenja.

Ona često donose najkvalitetnija rješenja. Neobična rješenja su ona koja dovode do većih postignuća. Brojna moguća rješenja se stvaraju kada rješavanje problema dominantno temeljimo na mekim resursima (vrijeme, znanje i sastanci) u odnosu na tvrde resurse (materijalni, financije i ljudski resursi).

**8.** Otpori tijekom rješavanja problema

**1.** Kod rješavanja problema neizostavno se javljaju otpori promjenama: nas samih i ostalih sudionika rješavanja problema.

*Rješavanje problema je VJEŠTINA KOJA SE MORA I MOŽE NAUČITI. Svaki izostanak modela rješavanja problema dovodi do improvizacije u rješavanju problema, a to znači stvaranje brojnih novih problema*

**2.** TO su novi problemi kao posljedica otpora promjenama koje zahtjeva rješavanje problema. Obvezno predvidjeti otpore promjenama kod rješavanja problema i beskompromisno ih riješiti.

Svaki otpor promjenama se može savladati odgovarajućim izborom strategije (načina postizanja ciljeva).

**9.** Pravilno definiranje problema daje 80% rješenja.

Ako ispravno (u potpunosti) ne definiramo problem, tijekom njegovog rješavanja otići ćemo pogrešnim smjerom rješavanja i nepotrebno stvoriti nove probleme. Definiranju problema posvetimo dužnu pažnju i ne brzajmo, a da nismo u potpunosti definirali problem.

**10.** Vještina rješavanja problema je vrhunac

ljudskog umijeća.

Učimo na svojim, a prvenstveno na tuđim greškama.

Nemojmo dopustiti da nam se neki problemi sustavno pojavljuju.

## PRAKTIKUM

**1.** Inventura problema

- Napravimo listu problema bez obzira iz kojeg područja dolaze (profesionalni, financijski, zdravlje, emocionalni, intelektualni, obiteljni i društveni).
- Napravimo listu problema u oblicima zajedništva (grupe, organizacije i zajednice) u kojima sudjelujemo.

Za navedene probleme odredimo prioritete (redoslijed po kojem ćemo ih rješavati).

Za svaki navedeni problem definirajmo rok za njegovo rješavanje.

**2.** Svaki problem rješavajmo kroz sljedećih devet sastavnica:

- 1.** Definiranje problema
- 2.** Analiza problema
- 3.** Pronalaženje rješenja
  - Moguća rješenja
  - Izbor najboljeg rješenja
  - Provedba potrebnih aktivnosti
  - Kontrola provedbe
- 4.** Definiranje potrebnih resursa za rješavanje problema

**5.** Sudionici u rješavanju problema

**6.** Mjesta rješavanja problema

**7.** Rokovi za rješavanje problema

**8.** Informiranje o rješavanju problema (prije, tijekom i poslije)

**9.** Pokretanje novih aktivnosti na osnovu rješenja problema

## ZAKLJUČAK

Kontinuirano i sustavno rješavanje problema (upravljanje problemima) je najvažniji prioritet kako u životu svakoga pojedinca tako i kod svih oblika zajedništva (grupe, organizacije i zajednice) bilo koje vrste, veličine i stanja u kojem se trenutno nalaze. Neriješeni problemi su ono što nam stoji na putu uspjeha. Nema stanja izvrsnosti ako ima negativnih stanja koja se ne rješavaju.

Zato rješavanju problema posvetimo dužnu pažnju i svakodnevno ih rješavajmo.