

Problemlösning

1. Allmän definition av ämnet

Enligt American Society for Quality är problemlösning "handlingen att definiera ett problem; fastställa orsaken till problemet; identifiera, prioritera och välja alternativa lösningar; implementera en lösning". Andra definitioner delar upp den första fasen i tre delar: "problem att hitta", "fakta" och "definiera problemet". Ytterligare andra föreslog ett mer neutralt tillvägagångssätt, där problemlösning identifieras med processen för att nå ett mål, för vilket man måste köra om hinder.

I den här fliken väljer vi att referera till den definition som ASQ föreslår, som verkar vara mindre spekulativ och mer användbar i det dagliga arbetslivet.

2. Hur du anpassar detta ämne till din organisation

Problem i socialekonomiska organisationer, eller i välfärdsorganisationer i allmänhet, kan uppstå på många sätt: de kan vara problem relaterade till processen för produktion och leverans av tjänster, de kan vara problem relaterade till den interna organisationen av arbetet, de kan vara problem relaterade till hanteringen av resursflöden, de kan vara problem relaterade till relationen mellan tjänsteproducenten och mottagaren.... listan kan naturligtvis fortsätta. Det som är viktigt är att försöka definiera en problemlösningsprocess som då och då kan anpassas till de specifika situationerna i vår organisation.

3. Hur du ökar din medvetenhet om detta ämne

Förmågan att kommunicera anges som grunden för andra färdigheter i SWEET-miljön. Men för att kunna kommunicera effektivt är det i allmänhet nödvändigt att lära sig:

- a) Tydlighet. Det innebär att skicka meddelanden samtidigt som risken för att missförstås minimeras
- b) Kortfattat. Korta förklaringar tvingar oss att "gå till saken" och hålla lyssnarens uppmärksamhet
- c) Riktighet. Kommunikationen ska använda ett språk som är så felfritt som möjligt.
- d) Konkret. Budskapet ska vara kopplat till den verklighet som det refererar till och inte förmedlas på ett abstrakt sätt.
- e) Konsekvens. Delarna i kommunikationen respekterar ett logiskt flöde, så att lyssnaren enkelt kan koppla ihop delarna.
- f) Fullständighet. Lämna ingen användbar information från kommunikationen.
- g) Artighet. Kommunikationen är artig med respekt för sin publik.
- (h) Inkludering. Kommunikation bör undvika användning av stereotyper eller uttryck som kan anses stötande eller uteslutande.

4. What you could do (examples)

Baserat på stegen ovan kan möjliga handlingsstrategier föreslås.

0. Kontrollera att problemet faktiskt finns. Som vi nämnde är definitionen av vad som utgör ett problem inte okomplicerad, eftersom allt som står mellan mig och mitt mål kan ses som ett problem. I driften av ett företag kommer vi dock endast att beakta de situationer som förhindrar uppnåendet av ett mål enligt ett tidigare använt eller förutbestämt ramverk. Så det första du ska göra är:

- Fråga om det finns ett problem. Det kan tyckas trivialt, men det handlar om att ifrågasätta situationen enligt en kritiskt tänkande modell: det räcker inte att någon säger att det finns ett problem för att hävda att problemet faktiskt existerar.
- Fråga om det vi kallar ett "problem" är ett ihållande problem, vilket betyder att det återkommer varje gång vi utför en procedur (dvs. en serie åtgärder). Om svaret är ja, då kan vi fortsätta!

1. Identifiering av problemet.

till. Be så många som möjligt involverade i processen att formulera vad problemet är.

b. Förbered en kort rapport över svaren från varje person.

c. Utveckla en kortfattad sammanfattning av problemet (helst i en mening).

d. Jämför definitionen med alla personer som är involverade i processen (inklusive de som inte kunde formulera problemet).

2. Målsättning kontra problemlösning.

till. Definiera om problemet faktiskt kan lösas.

b. Bestäm om problemet kan lösas även delvis: den del som är tillräcklig för att uppnå vårt mål.

c. Utveckla ett förslag för att välja ett mål (eller flera möjliga alternativa mål).

d. Han föreslog målet för sina medarbetare.

Och. Välj ett mål.

3. Identifiera och utforska möjliga lösningar.

till. Identifiera möjliga lösningar genom kommunikation och utbyte med medarbetare och genom att analysera lösningar som identifierats av andra i liknande situationer.

b. Gör en sammanfattning av möjliga lösningar.

c. Kategorisera möjliga lösningar efter deras egenskaper:

de. Lösningens säkerhet

ii. Överkomligheten

iii. Inverkan på människor som är involverade i processen

iv. Rättvisan

v. Användbarheten

d. Föreslå lösningsförslaget till medarbetare.

Och. Välj den "bästa" lösningen.

4. Implementera den valda lösningen:

till. Utveckla en genomförandeplan.

b. Utför implementationsplanen för lösningen, med så få avvikelser som möjligt!

5. Övervaka (och justera) implementeringen:

till. Definiera en tidsram för att tillåta lösningen att träda i kraft.

b. Fråga om det fungerar.

c. Om det inte fungerar: starta om processen genom att söka en annan lösning (eller implementera en av de som inte valdes från början).

d. Innan du implementerar en alternativ lösning, försök att dra lärdomar av den lösning som inte fungerade!

5. Övningar för utvärderingen

Hur bedömer du om din problemlösningsförmåga förbättras? Försök att samla en grupp på minst 3 av dina kollegor, som du arbetar nära och med vanliga frågor. Identifiera med dem ett problem som betraktas som "mindre": t.ex. kaffemaskinen i lobbyn gör ett mycket dåligt kaffe. Försök att tillämpa avsnitten för problemlösning för att hitta en lösning. Applicera lösningen. Testa ditt kaffe! (och samla in råd från dina medarbetare...)

6. Resurser

<https://www.demetraformazione.it/competence-competences-for-effective-labour-market-entry/>
<https://www.radford.edu/content/cobe/innovation-analytics/analytics/career-prep/report-e.html>
<https://louisville.edu/ideastoaction/about/criticalthinking/what>
<https://asq.org/quality-resources/problem-solving>
https://en.wikipedia.org/wiki/Problem_solving