

PROBLEM NASIL ÇÖZLÜR?

Sorunlar için uygun bir çözüm bulmak, aşağıda özetlenen dört aşamalı temel problem çözme süreci ve metodolojisi izlenerek gerçekleştirilebilir.

1. Sorunu tanımlayın

- Gerçeği görüşten ayırın
- Altta yatan nedenleri belirtin
- Bilgi için dahil olan her gruba danışın
- Sorunu özel olarak belirtin
- Hangi standardın veya beklentinin ihlal edildiğini belirleyin
- Sorunun hangi süreçte yattığını belirleyin
- Veri olmadan sorunu çözmeye çalışmaktan kaçının

Durumu teşhis edin, böylece sadece semptomlarına değil, probleme odaklanın. Yararlı problem çözme teknikleri, bir sürecin beklenen adımlarını belirlemek için akış şemalarını ve kök nedenleri tanımlamak ve analiz etmek için neden-sonuç diyagramlarını kullanmayı içerir.

2. Alternatif çözümler üretin

- İlgili tüm bireyleri alternatiflerin üretilmesine dahil edin
- Organizasyonel hedeflerle tutarlı alternatifler belirleyin
- Kısa ve uzun vadeli alternatifler belirleyin
- Başkalarının fikirleri üzerine beyin fırtınası yapın
- Sorunu çözebilecek alternatifler arayın

Birkaç problem çözme alternatifi önerilene kadar bir çözümün seçimini erteleyin. Birden fazla alternatifi göz önünde bulundurmak, ideal çözümünüzün değerini önemli ölçüde artırabilir. “Ne olması gerektiği” modeline karar verdiğinizde, bu hedef standart, alternatifleri araştırmak için bir yol haritası geliştirmenin temeli haline gelir. Beyin fırtınası ve takım problem çözme teknikleri, problem çözmenin bu aşamasında faydalı araçlardır.

Nihai değerlendirmeden önce probleme birçok alternatif çözüm üretilmelidir. Problem çözmede yaygın bir hata, alternatiflerin önerildiği gibi değerlendirilmesidir, bu nedenle en uygun olmasa bile kabul edilebilir ilk çözüm seçilir. İstedığımız sonuçları elde etmeye odaklanırsak, problem çözme sürecinde gerçek bir gelişmeye izin verecek yeni bir şeyler öğrenme potansiyelini kaçırmız. Alternatifleri değerlendirmeyi başlangıçta erteleyin

3. Bir alternatifi deęerlendirin ve seęin

Nitelikli problem çözücüler, en iyi alternatifi seğerken bir dizi düşünceyi kullanır. Şunların kapsamını dikkate alırlar:

- Belirli bir alternatif, sorunu başka beklenmeyen sorunlara neden olmadan çözecektir.
- İlgili tüm bireyler alternatifi kabul edecektir.
- Alternatifin uygulanması muhtemeldir.
- Alternatif, organizasyonel kısıtlamalara uyuyor.
- Alternatifleri değerlendirmeyi başlangıçta erteleyin

4. Çözümü uygulayın ve takip edin

- Tüm alternatifleri önyargısız değerlendirin
- Belirlenen hedeflere göre alternatifleri deęerlendirin
- Hem kanıtlanmış hem de olası sonuçları değerlendirin
- Seęilen alternatifi açıkça belirtin ve uygulayın

Çözümün nasıl kullanıma sunulduğuna bakılmaksızın, uygulamaya geri bildirim kanalları yerleştirilmelidir. Bu, gerçek olayların beklentilere karşı sürekli olarak izlenmesine ve test edilmesine olanak tanır. Problem çözme ve netlik kazanmak için kullanılan teknikler, çözüm yerinde kalırsa ve gelecekteki değişikliklere yanıt verecek şekilde güncellenirse en etkilidir.

**İyileştirme ve Değişime Yönelik Yönetici Kılavuzu, ASQ Quality Press'ten uyarlanmıştır.*