



Milan Grković

RJEŠAVANJE PROBLEMA – vještina bez koje nema uspjeha

Uzroci problema

Bolje spriječiti, nego liječiti (narodna mudrost). Brojni su problemi i mogući su brojni uzroci koji ih stvaraju. Pitanje: Postoji li ograničen broj uzroka problema koji dovode do niza novih problema ako se sustavno i kontinuirano ne uklanjaju? **Model univerzalne izvrsnosti - MUI © 2007** je identificirao četiri uzroka problema iz kojih se generiraju svi ostali problemi u njihovoj beskonačnoj paleti "raskošnosti" i posljedica.

Evo **ključnih** (izvornih) uzroka problema:

1. Bolest

Kada obolimo ili je bolestan netko iz našeg okruženja, sve se promijeni i iz takvog stanja nastaju brojni novi problemi.

2. Nedostatak novca

Nedostatak novca u dužem periodu ili kod specifičnih situacija stvara brojne probleme koje se temelje na nestašici, odricanju, nezadovoljstvu, sukobima, optuživanju, ...

3. Poremećeni odnosi

Ako se izgubi iz vida zajedništvo (zajednički ciljevi) i dođe do nerazumijevanja između članova obitelji, u organizacijama, između prijatelja, susjeda, u zajednici,

... , javljaju se poremećeni odnosi koji najčešće eskaliraju i završavaju prekidom odnosa sa svim svojim posljedicama. A nekada završavaju i tragično.

4. Naše neodgovorno ponašanje

Naša nedosljednost u ponašanje dovodi prvo do našeg nezadovoljstva, ali isto tako i do nezadovoljstva osoba u našem okruženju. Ako je ponašanje loša navika koju prakticiramo često ili stalno prakticiramo, to je onda "bure baruta" za kreiranje brojnih novih problema.

Crtice

- Svaki problem se može reducirati na jedan od četiri ključna uzroka.

- Svako nerješavanje problema pokreće brojne nove probleme.

- S odgađanjem mali problem postaje veliki problem.

- Često puta dolazi do kaskadne (jedan za drugim) pojave problema zbog ključnih uzroka problema.

Primjer: Bili smo neodgovorni prema svojem zdravlju (nismo se držali uputa liječnika) i kronično smo oboljeli što je dovelo do prekida posla u kojem smo bili uspješni. Ubrzo se osjetio nedo-

statak novca (značajno su smanjenja primanja) što je postepeno dovelo do potpuno poremećenih odnosa u obitelji i u okruženju. Je li u ovom primjeru teško pretpostaviti kakav će biti kraj?

Zaključak

- Postoje ključni uzroci problema koji su "krivi" za sve probleme.

- Uklonimo uzrok problema i riješili smo problem.

- Ne dopustimo (preventiva) stvaranje uzroka problema i nećemo imati niti jedan problem.

- Fokusrirajmo se na sprječavanje pojave ključnih uzroka problema (navedena u točkama 1. do 4.) i postizati ćemo stanje izvrsnosti.

MUI način rješavanja problema

Model univerzalne izvrsnosti - MUI © 2007 rješava sve probleme na univerzalan način (bez obzira na problematiku, mjesto nastanka, uzrok, sudionike, ...).

Za rješavanje problema koristi se alat Osnovna pitanja sa sljedećim sastavnicama:

1. Što? - Opis problema.

2. Zašto? - Analiza problema: Informacije o problemu, Povod za rješavanje problema, Uzrok pro-

blema, Posljedice nerješavanja problema, Ciljevi rješavanja problema.

3. Kako? - Traženje rješenja: Moguća rješenja, Izbor najboljeg rješenja, Provedba potrebnih aktivnosti (planer), Kontrola provedbe potrebnih aktivnosti.

4. S čime? - Definiranje potrebnih resursa za rješavanje problema (materijalni, financije, ljudski, vrijeme, znanje, sastanci).

5. Tko? - Sudionici u rješavanju problema.

6. Gdje? - Mjesta rješavanja problema.

7. Kada? - Rokovi za rješavanje problema (problema cjelovito i pojedinih faza rješavanja problema).

8. Izvjestiti? - Informiranje tijekom rješavanja problema.

9. Nastavak? - Pokretanje novih aktivnosti na osnovu rješenja problema.

Traženje rješenja na MUI način se temelji na dominantnoj uporabi mekih resursa (vrijeme, znanje i sastanci) i to rješavanju problema daje potpuno novu dimenziju.

Praktikum – rješavanje najvećeg problema

Uvjet za postizanje izvrsnosti je prioritarno uklanjanje vašeg trenutno **najvećeg** problema.

1. Znete li koji je vaš trenutno najveći problem?

2. Znete li kako ćete ga riješiti?

3. Jeste li definirali rok do kada ćete ga riješiti?

4. Jeste li započeli rješavati vaš trenutno najveći problem?

Ako je i jedan odgovor "**Ne**", nemate uvjeta za postizanje izvrsnosti (postizanje željenog cilja).

Zaustavite sve aktivnosti i pri-