Temat: Rozwiązywanie problemów

Problem innymi słowy: kłopot, trudna sytuacja, dylemat - jest to każde zadanie, którego nie możemy rozwiązać za pomocą posiadanej wiedzy, w związku z czym musimy opracować zupełnie nowe rozwiązanie.

W literaturze spotykamy wiele definicji, określających, co to jest problem. Oto kilka przykładów.

"Problem to zasadniczo pewien dylemat bez widocznej drogi wyjścia; to niepożądana sytuacja bez rozwiązania albo pytanie na które nie można natychmiast odpowiedzieć".

"Problem powstaje wtedy, gdy działalność podmiotu skierowana jest na osiągnięcie jakiegoś celu, lecz droga do tego celu nie jest znana, przynajmniej nie jest znana w pełni, tak że osiągnięcie celu wyłącznie na podstawie działania instynktownego lub nawykowego jest niemożliwe".

"Problem (sytuacja problemowa) powstaje wtedy gdy człowiek zmierza do jakiegoś celu, lepiej lub gorzej sformułowanego, ale nie wie, w jaki sposób przekształcić stan wyjściowy w pożądany stan końcowy".

Całe nasze życie polega na rozwiązywaniu problemów, od najprostszych poczynając, na bardzo skomplikowanych i poważnych kończąc. Ale czy zastanawiamy się nad tym, **jak** rozwiązujemy problemy? Czy zastanawiamy się nad stosowanymi strategiami, technikami, metodami, które przyjmujemy, albo które mogłyby ułatwić nam życie?

Problemy możemy podzielić na:

1) proste - ich rozwiązanie nie jest trudne i nie wymaga wielu informacji,

2) złożone - są skomplikowane i czasochłonne, wymagają wielu informacji i odrębnych analiz,

3) bardzo złożone - są problemami wyjątkowymi, które wymagają rozpatrzenia wielu aspektów, pochłaniają dużo czasu na rozwiązanie , wymagają nie tylko analizy istniejącej sytuacji problemowej, ale również prognozowania przyszłych zdarzeń.

**W zależności od przyczyn** problemy możemy podzielić na sytuacje: deprywacji, przeciążenia, utrudnienia , zagrożenia oraz konfliktu.

**Sytuacje deprywacji** mają miejsce wtedy, gdy zakłócenia dotyczą podstawowych elementów funkcjonowania człowieka. Mogą one powodować niepokój, trudności w skupieni się, a nawet zachwianie systemu wartości.

**Sytuacje przeciążenia** występują wtedy, gdy problem polega na osiągnięciu granicy naszej wytrzymałości fizycznej lub psychicznej. Może to powodować uczucie bólu fizycznego lub psychicznego oraz wymagać wzmożonej motywacji do działania.

**Sytuacje utrudnienia** mają miejsce wtedy, gdy pojawiają się pewne trudności, które jednak nie powodują w żaden sposób odczucia, ze sobie nie poradzimy. Są one traktowane raczej jako wyzwanie i mogą powodować koniczność uruchomienia dodatkowych środków, zmodyfikowania planów lub przesunięcia osiągnięcia celu w czasie.

**Sytuacje zagrożenia** występują wtedy, gdy pojawia się ryzyko utraty wartości najwyżej cenionych przez danego człowieka.

**Sytuacje konfliktu** - ze względu na konsekwencje jakie ze sobą niosą, rozróżniamy konflikty destrukcyjne i konstruktywne. Konflikt destrukcyjny niszczy relacje międzyludzkie, natomiast konstruktywny oczyszcza atmosferę, buduje poprawne relacje, a nawet integruje uczestników konfliktu.

Udowodniono, że osoby, które stronią od negatywnych myśli, znacznie szybciej znajdują wyjście z trudnych sytuacji. Pozytywne myślenie pozwala im na szybkie rozwikłanie sprawy, a także znajdowaniu pozytywów w nawet najgorszej sytuacji czy też okoliczności. Obierając taką drogę, skupiają się oni na pozytywach, wyciągają wnioski, a także starają się obrócić wszystko na własną korzyść.

W społeczeństwie zauważyć można pewną zależność – osoby, które na co dzień starają się żyć pozytywnie, mają znacznie mniej problemów, od tych, które we wszystkim zauważają negatywy. Można uznać, że brak problemów wynika właśnie z faktu, że optymiści nie podchodzą do każdej złej sytuacji z negatywnym podejściem, doszukując się w niej kłopotów, a raczej przyjmują ją taką, jaką jest. Należy jednak nadmienić, że pozytywne myślenie to nie tylko szeroki uśmiech przyklejony do twarzy, ale wewnętrzne poczucie, że nie wszystko jest przecież złe, a z każdej sytuacji jest wyjście. Warto zatem zapisać sobie, że pozytywne myślenie jest formą rozwiązywania problemów i szukania rozwiązań, w momencie, gdy negatywne tylko je pogłębia i nawarstwia.

Metody i techniki rozwiązywanie problemów

Metody rozwiązywania problemów są to świadomie stosowane sposoby postępowania prowadzące do osiągnięcia określonego celu.

Etapy rozwiązywania problemów:

* dostrzeżenie problemu - podmiot spostrzega sytuację i zauważa tkwiący w niej problem.
* analiza sytuacji problemowej – odbiór i wstępne wyodrębnienie informacji problemowych
* weryfikacja pomysłów - ocena możliwych rozwiązań
* krytyczna ocena rozwiązań
* wybór najlepszego rozwiązania i zaplanowanie jego realizacji
* wprowadzenie w życie zaplanowanych rozwiązań
* weryfikacja podjętych działań

Bardzo często do rozwiązywania problemów wykorzystuje się pracę grupową. Grupa widzi więcej, a członkowie grupy pobudzają się nawzajem do myślenia. Jedną z metod jest technika Osborna czyli tzw. „Burza mózgów”. Metoda ta opiera się na spontanicznym podawaniu pomysłów.

Podstawowe zasady „burzy mózgów”:

1. Brak krytyki –nie krytykujemy ani pomysłów, ani osób. Często zdarza się, że uczestnicy przedstawiają bardzo ciekawe rozwiązania, ale kiedy raz usłyszą krytykę, lub słowa: „To jest nierealne”, „To jest idiotyczne”, „Nie stać nas na to”, „To zbyt nowoczesne i szalone”, „To zbyt techniczne” itp mogą się wycofać i już nie odzywać do końca spotkania. W ten sposób można zabić wiele interesujących propozycji. Odraczanie krytyki to podstawowa zasada Osborna. Zgłaszanych pomysłów nie wolno poddawać natychmiastowej ocenie, należy się powstrzymać od wyrażania jakichkolwiek opinii, również pozytywnych.  
2. Otwarcie się na szalone pomysły – nawet abstrakcyjne rozwiązania. Każdy, nawet najbardziej niecodzienny i innowacyjny pomysł jest przyjmowany.  
3.Rozwijanie pomysłów –czyli budowanie i łączenie pomysłów na bazie rozwiązań podanych przez innych uczestników. To może doprowadzić do powstania nowych i oryginalnych rozwiązań.  
4.Skupienie się na ilości –panuje przekonanie, że im więcej pomysłów tym większe prawdopodobieństwo, że powstaną rozwiązania ciekawe i użyteczne.

Członkowie zespołu wypowiadają pomysły, a wyznaczona osoba zapisuje je w miejscu widocznym dla wszystkich członków zespołu.   
Burza mózgów jest techniką często używaną przez przedsiębiorców, wbrew pozorom wymaga dużej koncentracji i samodyscypliny. Może wnieść nowe rozwiązania oraz powiew świeżości do każdego przedsiębiorstwa. Warto być twórczym i korzystając z tej metody, wprowadzać nowe rozwiązania i wyróżniać się na rynku. Burza mózgów zapewnia doskonały przepływ opinii, poglądów i pomysłów między ludźmi. Dzięki niej ludzie myślą i czują się odpowiedzialni za swoje decyzje.

Zadanie domowe

Istnieją dwa skrajne podejścia do problemu, które wiążą się z określonymi konsekwencjami: podejście pozytywne i podejście negatywne. Proszę opisać pozytywne i negatywne podejście do problemu oraz podać konsekwencje negatywnego podejścia.

*Termin nadesłania prac: 16.04.br.*