

NEJČASTĚJŠÍ CHYBY PŘI ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ

Co to vlastně je „problém“

Obecně je charakterizován jako nechtěný, nebo nežádoucí stav, který vyžaduje řešení. Stav, který snižuje výkon jedince i komunity. Správné porozumění problému je předpokladem pro jeho vyřešení.

Pokud budeme nahlížet na takový nechtěný, nebo nežádoucí stav z pohledu procesů a jejich zákonitostí, lze jej charakterizovat jako paralelní narušení přirozené rovnováhy procesu v dané lokalitě. Tedy stav odlišný od přirozenosti procesu tvorby, procesní deformace. Každý proces má při pohledu z elementu svoje přirozená principiální pravidla. Nic se neděje bez příčiny ani nahodile.

Nechtěné nebo nežádoucí stavy lze rozdělit do dvou skupin. Jednak stavy které jsou logickým důsledkem, kdy je zřetelně dána příčina problému a problémové stavy, kdy příčina problému není logicky zřejmá.

Řešení problémů charakterizovaných jako logické důsledky je běžnou součástí života a pokud je řešitelná a je vyřešena příčina problému nijak nezatěžuje realitu ani budoucnost. Předpokladem pro vyřešení problému je reagovat opatřením neprodleně jak se problém objeví. Neřešený problém, logický důsledek se zpravidla stává problémovým stavem.

Nejčastější vědomé chyby při řešení

- Neřešení nechtěného, nebo nežádoucího stavu jeho odmítáním

pomíjení faktu, že nějaký problém vůbec existuje

- Neřešení identifikovaného problému

s vědomím, že problém existuje, nedělá nic pro jeho řešení

- Odkládání řešení identifikovaného problému

s vědomím, že problém existuje, odkládá jeho řešení a bagatelizuje důsledky

- Chybná identifikace problémového stavu

špatné vyhodnocení procesu, který identifikuji jako nežádoucí

- Neschopnost identifikace problému

neexistence schopnosti rozpoznat, který stav je nechtěný, nebo nežádoucí

- Chybné vyhodnocení příčin a následků problému

špatná analýza průběhu stavu, který vyžaduje řešení

- Řešení pouze následků problémového stavu

nepoznaná příčina znamená řešení jen některého z následků, příčina problému zůstává

- Řešení nakrátko

neřešení poznané příčiny, jen následků, příčina problému zůstává

- Řešení problémů na úkor někoho nebo něčeho jiného

snaha zbavit se zátěže jejím rozložením mezi druhé, příčina problému zůstává

- Potlačování důsledků problémového stavu

bagatelizace dopadů příčiny a odkládání řešení následků do budoucnosti

Předpokladem pro vyřešení nechtěného, nebo nežádoucího stavu, problému, je schopnost řešitele rozpoznat problémový stav, tedy jeho identifikace, schopnost a možnost kvalifikovat minulý průběh procesu problémového stavu, schopnost a možnost komplexně analyzovat problém v realitě i jeho důsledky a předpoklad vývoje.

Předpokladem pro vyřešení problému je vědět a umět, mít maximum informací pro rozhodnutí a disponovat schopností umět problémy řešit.

Každý neřešený problém zůstává součástí vytvořených systémů a zatěžuje procesy související. Každý neřešený problém graduje v čase. Chyby při rozpoznávání a řešení nechtěného, nebo nežádoucího stavu, problému, mají zásadní dopad na výsledek přijatých opatření.

Petr Jelínek
CEO
DAXTA Communications a.s.