Uppgift 10: Problemlösning

*"Problem är bara möjligheter i arbetskläder"*

*– Henry Kaiser*

Under handlednings diskussioner kan det hända sig att du vill hjälpa den handledde att se på problem och hjälpa honom i att finna lösningar till problemen. Problemlösning är en färdighetet som är nyttig då det gäller att hjälpa den handledde i att övervinna svårigheter.

Problem kan vara enkla dagliga aktiviteter eller mera komplexa situationer som behöver en långsiktig plan för att lösas.

Tilliten ökar om man har en bra process för hur man ska hantera problem. Om man har en process så löses problemen snabbare och mera effektivt. Om du saknar en process så blir lösningarna oeffektiva, eller så fastnar ni och får ingenting gjort vilket kan ibland leda till drastiska följder.

Då det handlar om ett enkelt problem så finns det ofta en enkel och snabb lösning vilket innebär att man inte nödvändigtvis måste ha ett strukturerat förhållningssätt. Hur som helst så kommer du att omedvetet ha processat processen och automatiskt skapat lösningar.

Då det gäller mera komplicerade problem måste vi ha ett strukturerat tillvägagångsätt för att försäkra oss om att vi förstår oss på problemet och för att finna den bästa lösningen.

Det finns fyra steg när det gäller problemlösning:

1. Definiera problemet.

2. Genera alternativ.

3. Utvärdera och välja ut alternativ.

4. Implementera lösningar.

1. Definiera Problemet

Nyckeln för att skapa en bra definition på problemet är att man försäkrar sig om att man arbetar med det verkliga problemet och inte dess symptom. Till exempel, om prestationen ör under all kritik så kan det hända att det har att göra med människorna som utför arbetet. Men om du forskar djupare så kanske du märker att problemet har att göra med att personen ifråga saknar erfarenhet eller har för många arbetsuppgifter.

Verktyg som “5 varför” eller “Orsaksanalys” kan hjälpa dig att ställa de rätta frågorna så att du får reda på vad som verkligen pågår.

På detta stadium är det viktigt att försäkra sig om att man ser på saken från flere olika perspektiv. Om du binder dig på en sak för tidigt kan det resultera i ett problem istället för en lösning.

Ibland kan det visa sig att det som man tror är ett problem visar sig vara en serie av problem. ”Borra ner tekniken” hjälper dig att dela upp problemen i mindre delar som sedan kan lösas på ett passande sätt. ”Borra ner tekniken är en enkel teknik där man delar större problem i prgressiva mindre beståndsdelar.

För att använda denna teknik så ska man börja med att skriva ner problemet på vänstra sidan av ett papper. Därefter ska man skriva till vänster ner faktorer som t.ex. är delaktiga till att problemet uppstått, information som har att göra med problemet eller frågor som uppstått p.g.a. problemet. Denna process att bryta ner problemet i olika beståndsdelar kallas för ”att borra ner”.

**Steg 2: Skapa Alternativ**

Ju fler bra alternative du funderar ut, desto bättre blir slutresultatet.

Så du skapar alternativ tvingar du dig att gå djupare i problemet och titta på det från olika vinklar. Om du använder dig av tankesättet: ”det måste finnas flera lösningar till detta” kommer du antagligen att fatta bättre beslut. Om du inte har alternativa lösningar så handlar det ju egentligen inte om att fatta beslut!

* **Att skapa idéer**
  + Brainstorming, bästa sättet att skapa idéer.
  + Uppochner-svängd Brainstorming börjar med att be människor brainstorma om hur nå det resultat man inte vill nå och sedan gå tillbaka och analysera dessa
* **Organisera idéer**   
  Det här är till hjälp om du har ett stort antal idéer. Ibland kan man koppla ihop flera idéer till en större helhet
  + Helhets Diagram organiserar idéer i gemensamma teman och grupperingar.

När du anser att du har tillräckligt med realistiska alternativ så måste du utvärdera genomförbarhet, risker och konsekvenser för varje alternativ.

**Steg 3: Att välja det bästa alternativet**

Efter att ha utvärderat alternativen, välj mellan dessa. Valet kan vara enkelt, men om det inte är det så här är verktyg som kan hjälpa dig att göra valet:

* [Nätanalys](http://www.mindtools.com/pages/article/newTED_03.htm), även känd som besluts matrix är ett verktyg som hjälper dig att lyfta fram faktorer som hjälper dig att göra ditt val.
* Beslutsträd är också användbara då det gäller att välja mellan olika alternative. Den hjälper dig att lyfta fram de olika alternativen och öppna dem så att det visar vilka alternativ som är mest framgångsrika.

Titta på beslutet du ska göra neutralt, försäkra dig om att du funderat på de olika alternativen processivt och försäkra dig om att det inte krypit in misstag i beslutsprocessen..

**Steg 4: Berätta om ditt beslut och börja agera!**

När du fattat ditt beslut är det viktigt att motivera beslut åt alla som kommer att beröras av det. Berätta varför du valt detta alternative. Desto mer du berättar om potentiella problem som kan uppstå och vilka som är fördelarna med alternativet du valt, desto större sannolikt är det att de som berörs kommer att stöda dig.