

HATÉKONY PROBLÉMAMEGOLDÁS

LÉPJEN IDŐBEN!

MINDEN CÉG ÉLETÉBEN ELJÖHET AZ A PILLANAT, AMIKOR ÚGY ÉREZZÜK, A PIACOK BESZŰKŰLNEK, ROSSZ A HANGULAT, A KULCSEMBEREK TOVÁBBÁLLNAK, A RÉGI KAPCSOLATOK MÁR NEM MŰKÖDNEK. AZ ALÁBBI PONTOK BETARTÁSÁVAL KÖNNYEBBEN ÁTVÉSZELHETJÜK A NEHÉZ IDŐSZAKOKAT.

1. DEFINIÁLJA A PROBLÉMÁT

Fontos, hogy időben lépjen, egy krízis ugyanis nem érkezik előjelek nélkül! Az esetek többségében jóval korábban megszólalnak a vészharangok, észlelhetőek a gyengülés tünetei.

Feladat:

- ▶ Elemezze a helyzetet tiszta fejjel és tárgyilagosan!
- ▶ Hol merültek fel problémák?
- ▶ Milyen tüneteket észlelt?
- ▶ Mindez mikor történt?

2. VÁLLALJA A FELELŐSÉGET

Kivel történik mindez? Ki idézte elő a problémát? Stresszhelyzetben az ember képes másokat okolni a bajokért. Egy céltudatos vezetőnek meg kell tudni oldania a helyzetet. Ne feledjük el, az emberi tényezők fontosak, de nem elsődlegesek!

Feladat:

Írja le a céget érintő probléma lényegét 5 mondatban („Mit kellene másképp tennünk?”)

3. BONYOLULTABB HELYZETEK MEGOLDÁSA

Vannak bonyolult problémák, amelyeket nem lehet megoldani egy lépésben, egyetlen döntéssel.

Feladat:

Bontsa le azt kisebb egységekre, egészen addig, amíg nem válnak világossá az összefüggések.

4. VONJON BE KÜLSŐ SZEMÉLYT

Sokat segíthet a tisztánlátásban, ha külső személyeket tud bevonni a folyamatok elemzésébe.

Feladat:

Beszélje végig a problémát szakmabeli ismerősökkel vagy külső tanácsadókkal. Függetlenek külső szemmel, objektívebben ítélik a gondokat, és az alárendeltségi viszony sem bátortalanítja el őket az értékelésben, a kritizálásban.

5. ÁLLÍTSA SORRENDBE A PROBLÉMÁKAT

A gazdasági életre is igaz az a régi magyar közmondás, hogy a baj nem jár egyedül. Egy cégvezető sokszor kénytelen egyidejűleg több nehézséggel szembenézni, ilyenkor állítson fel fontossági sorrendet.

Feladat:

Tegyen különbséget a fontos és az égető/sürgős problémák között. A fontos dolgok kerüljenek előre, a halaszthatókat sorolja hátrébb.

6. LEGYEN TISZTÁBAN SAJÁT SZEREPÉVEL

Tartson tükröt maga elé: ha Ön idegesnek tűnik, akkor ez az érzés óhatatlanul rányomja bélyegét a cég, illetve osztály hangulatára is. Ezen kívül felfokozott hangulatban sok mindenre ösztönösen reagál, másokat hibáztat vagy éppen ellenkezőleg, a büntudata miatt nem látja mások felelősségét.

Feladat:

Gondolja végig tiszta fejjel, hogy a problémák közül miért felelős más, és miért Ön.

7. NE CSAK EGY MEGOLDÁSBAN GONDOLKODJON

Általában egy problémára több megoldás is létezik, Önnek ezek közül kell a legjobbat kiválasztania.

Feladat:

- ▶ Állítson fel alternatívákat.
- ▶ Az alternatívákat mérlegelje előnyük és hátrányuk alapján, aszerint, hogy melyik szolgálja cége hosszú távú érdekeit.
- ▶ Amennyiben sürgős beavatkozásra van szükség, a hamar kivitelezhető és gyors haszonnal kecsegtető lehetőségek jöhetnek számításba.
- ▶ Mérlegeléskor a kockázatokkal is számolni kell.

8. PONTOSAN TERVEZZE MEG AZ INTÉZKEDÉSEKET

A jól bejáratott, ám már kevésbé hatékony folyamatok megváltoztatása mindig kockázatokkal jár.

Feladat:

- ▶ Gondolja végig az eredményt, hogy a tervezett intézkedések milyen előnyökkel járnak. Elemezze, hogy mely struktúrákat kell tartósan reformálni, mi kerül a régi struktúrák helyére.
- ▶ Mennyi idő alatt akarja elérni a kitűzött célt?
- ▶ Tervezze meg a stratégiát lépésről-lépésre.
- ▶ Nevezzen ki felelőst a különböző lépések betartásáért.

9. KOMMUNIKÁCIÓ

A cégen belüli változtatások sikere sokban azon múlik, hogy milyen a csapaton belüli kommunikáció, hogy az érintettek elfogadják-e a döntéseket.

Feladat:

Fontos, hogy beszélje végig a terveket az összes érintettel. Mondja el nekik, eddig mi nem működött, miért kell váltani, mit hoznak a változások, és mit vár el személyesen minden egyes munkatárstól. Egy tiszta célt kell felvázolni: magasabb bevétel, több fizetés, megmaradás a piacon, biztos munkahely.

10. MONITORING, ÖSSZEGZÉS

A leggyakoribb vezetői hiba a monitoring és a számonkérés elmaradása. A kudarcból is tanulni lehet, de csak akkor, ha a sikertelenség okait megtaláljuk.

Feladat:

- ▶ Ha a dolgok nem úgy működnek, ahogyan azt eltervezte, ha nem éri el az előzetesen felállított mérföldköveket, akkor még egyszer gondolja végig a folyamatot: változtak-e a körülmények, reális volt-e a terv, elegendő forrás állt-e rendelkezésre stb.
- ▶ Mindig fókuszáljon a célra, legyen óvatos, de mindvégig optimista. Ügyeljen arra, hogy a jó emberek ne menjenek el, tartsa meg őket. És ha megoldotta a problémát, akkor végül szánjon néhány órát a történetek végiggondolására.

HASZNOS SZAVAK

Brainstorming: Már nálunk is elismert eljárás, amikor az egész csapat összeül, és közösen ötletel. Leegyszerűsítve: több ember mondja el a véleményét egy témáról, szabadon, kötetlen formában. Az ilyen „ötletrohamok” során több tucat használhatatlan ötlet mellett megtalálhatják azt, ami a napi taposómalomban nem jutott eszükbe. A brainstormingok során a kreativitás az elsődleges, így ilyenkor a vezető is bátran lazíthat.

Workshop: Nagy, komplex problémák megoldására alkalmas találkozó. A részvétel önkéntes. Moderátor vezeti, egy valós probléma köré fonva az egész beszélgetést.