

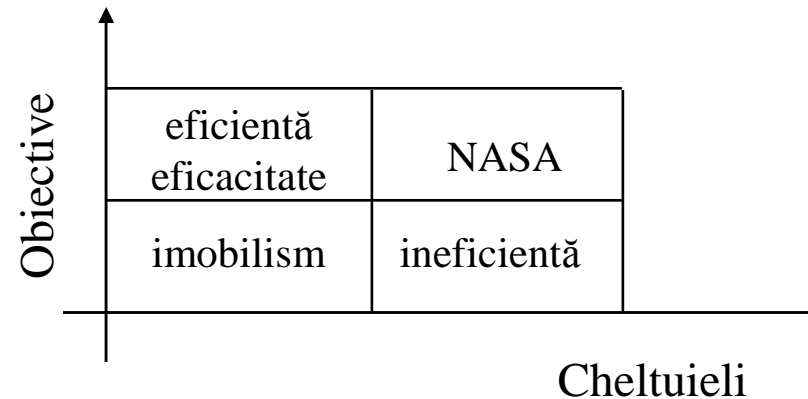
# Elemente de rezolvarea problemelor



- **Problemă:**
  - *Abatere de la situația prevăzută*
    - Sinonime: disfuncționalitate, anomalie, impas, incident, conflict, dilemă, ...
- **Proiect:**
  - *O problemă aleasă pentru a fi rezolvată*
- **Rezolvarea unei probleme:**
  - *Găsirea cauzelor și a acțiunilor corective sau preventive necesare, prin parcurgerea a 2 etape esențiale:*
    - Etapa de diagnostic: identificarea cauzei/cauzelor care determină persistența problemei
    - Etapa de înlăturare a cauzelor: identificarea și aplicarea acțiunilor corective care au ca scop eliminarea cauzei/cauzelor ce determină persistența problemei

## ■ Eficacitate:

- *Măsura în care o organizație își atinge obiectivele stabilite.*



## ■ Eficiență:

- *Măsura în care o organizație își utilizează resursele în mod adecvat, în vederea atingerii obiectivelor stabilite.*

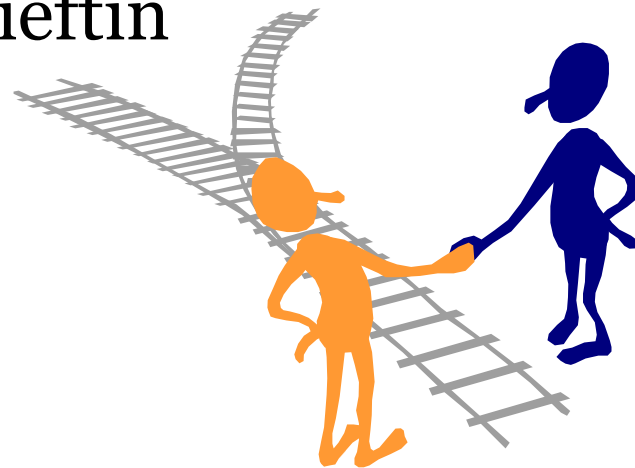
- Schimbare:

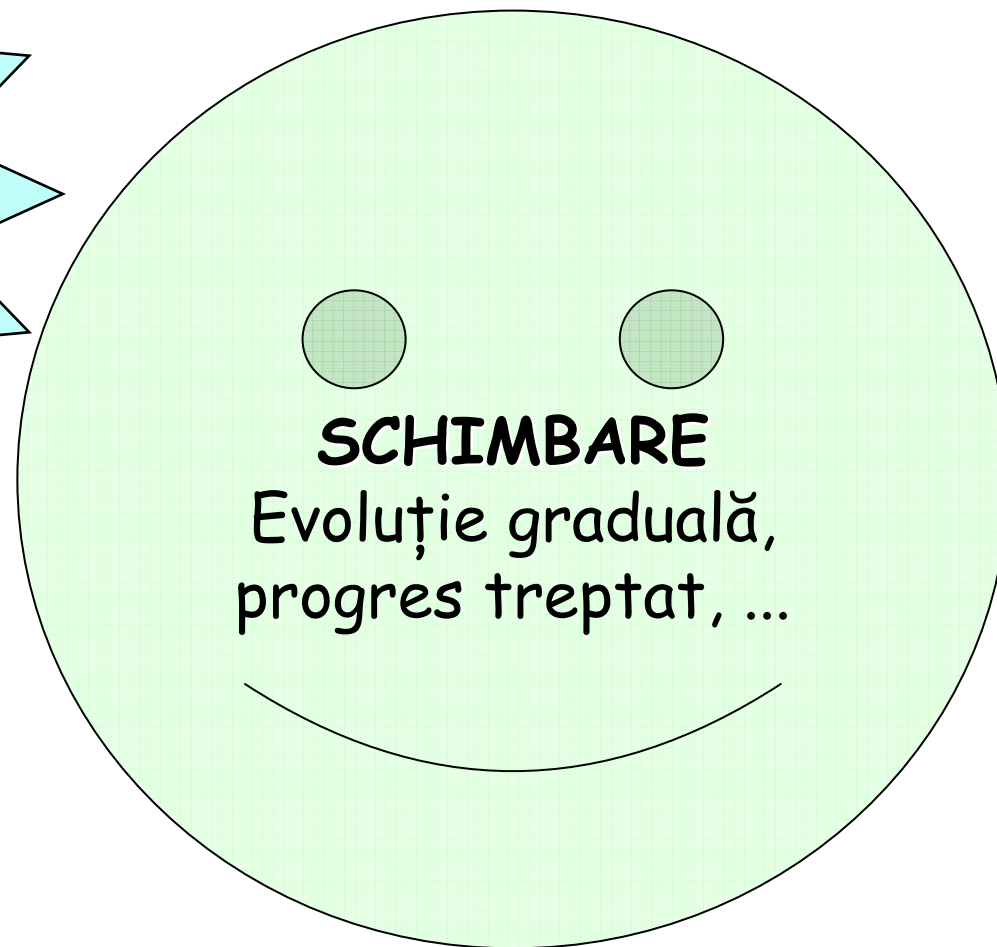
- *A realiza ceva:*

- Mai ușor
    - Mai bine
    - Mai rapid
    - Mai ieftin

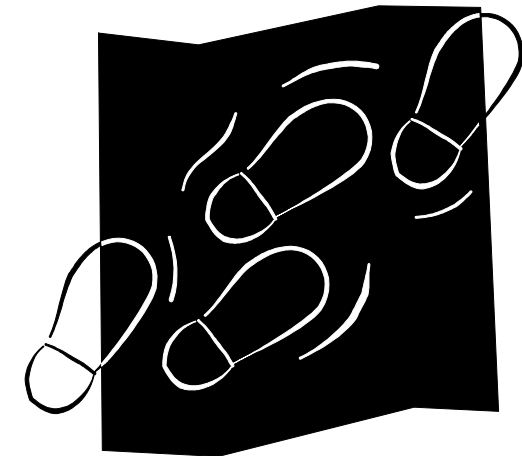
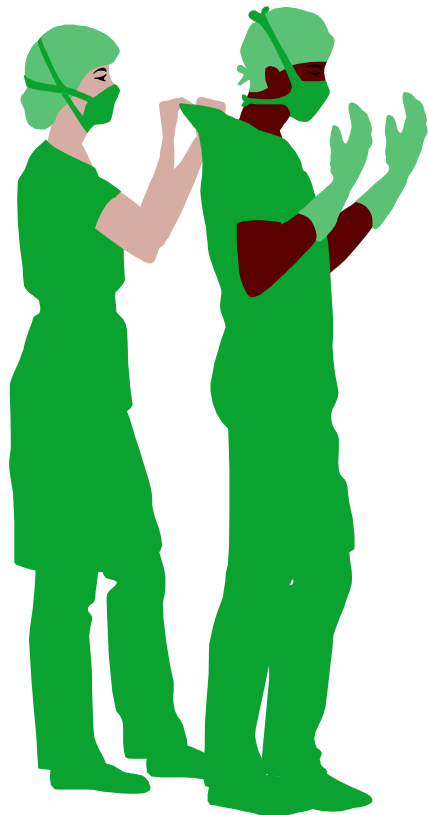
- Rezolvarea problemei

- *O acțiune posibilă doar atunci când se acceptă faptul că nu există doar un mod unic de atingere a unui obiectiv urmărit.*





- Strategii "chirurgicale":
  - *Reengineering*

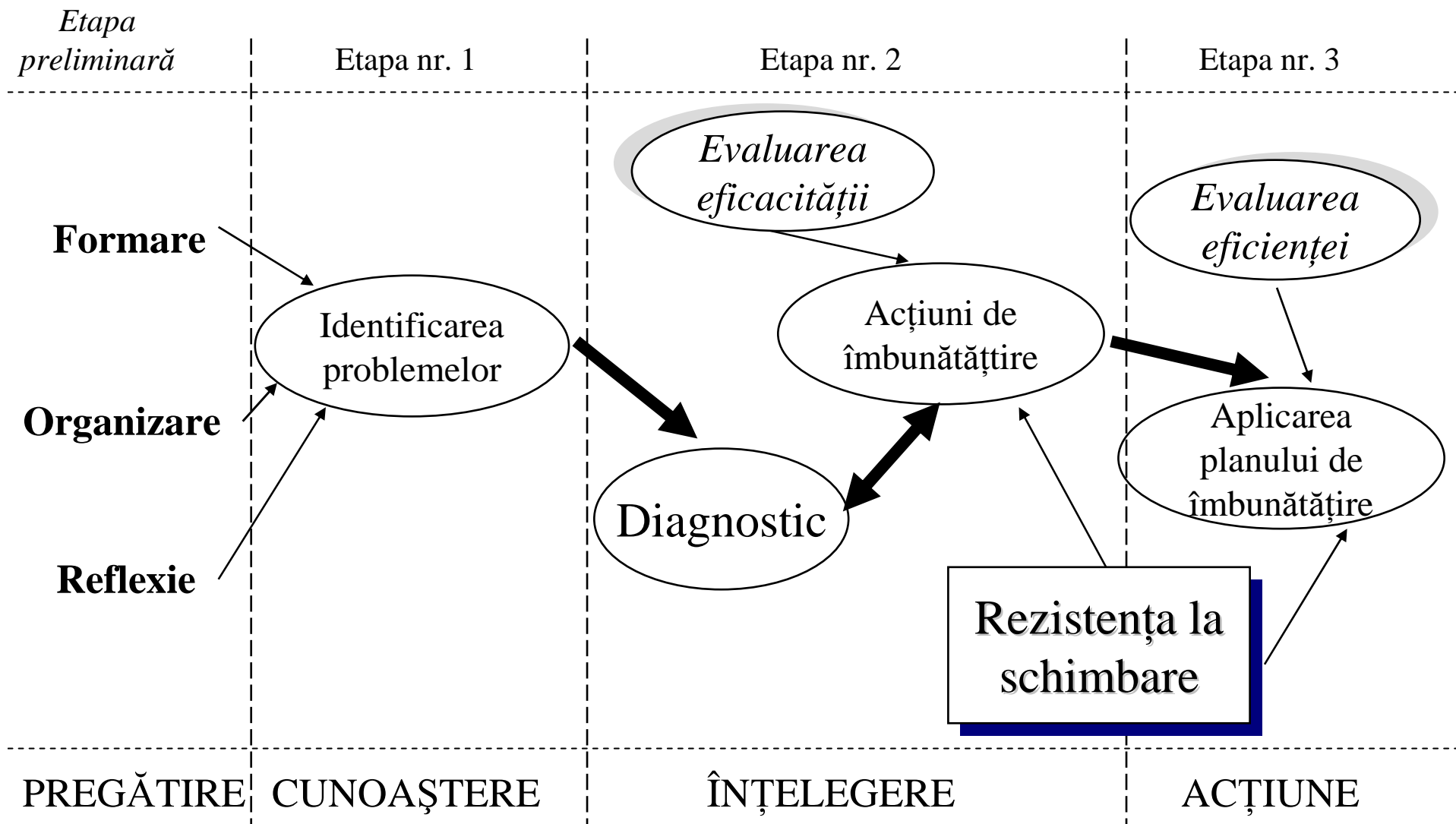


- Strategii "homeopatice":
  - *Kaisen*
  - *Rezolvarea problemelor cronice*

- Cu pași mici și mulți
- Predictibilă
- Pozitivă
- Productivă
- O mică modificare
- O modificare controlată
- Imensă, catastrofică
- Impredictibilă
- Negativă
- Neproductivă
- O devastare a modului actual de lucru
- Un stres major

Mzi plăcut, mzi bine, mzi repede

# Etapele rezolvării problemelor





## *Organizarea pentru rezolvarea problemelor*

- Crearea echipelor de proiect
- Includerea, în sistemul de apreciere a performanțelor personalului, a unei metode de evaluare a contribuției la procesul de îmbunătățire continuă
- Alocarea resurselor necesare pentru derularea proiectelor de îmbunătățire
- Introducerea modelului de “excelență”

## ■ Metodologie:

### □ *Identificarea și definirea problemelor*

- Se identifică acele situații care par anormale în raport cu:

- *Experiența proprie*
- *Planul existent*
- *Comportamentul altora în condiții similare*
- *Opinii ale altor persoane*

### □ *Stabilirea priorităților*

- Procesul prin care se concepe o succesiune de acțiuni în vederea rezolvării problemei identificate

### □ *Diagnostic*

### □ *Alegerea soluției optime*

### □ *Aplicarea deciziilor*

- Succesiunea de activități care conduce la eliminarea anormalităților percepute

## Schimbările sînt de 2 tipuri:

- Schimbări de nivel 1 - Corecțiile:

"CE S-A SCHIMBAT?"

- *Modificări în interiorul sistemului, pentru adaptarea continuă a funcționării, în vederea obținerii de rezultate "normale"*

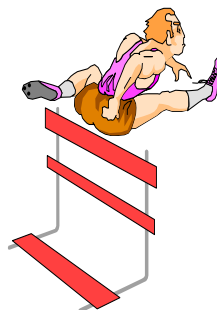
- Schimbări de nivel 2 - Acțiuni corective sau preventive:

"CE FACTOR FACE CA PROBLEMA SĂ PERSISTE?"

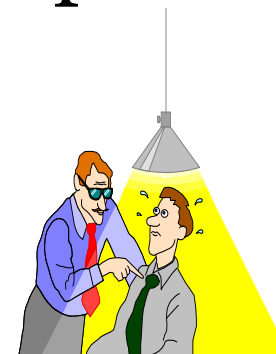
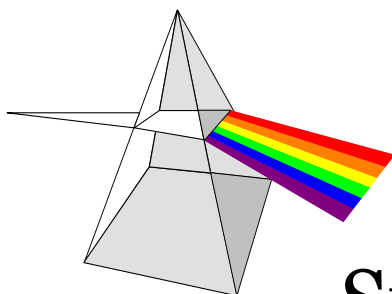
"CE SE POATE FACE PENTRU A PROVOCA O SCHIMBARE?"

- *Modificări ce determină evoluția sistemului, reprezentînd o discontinuitate în funcționarea acestuia*

- Graba de a face ceva

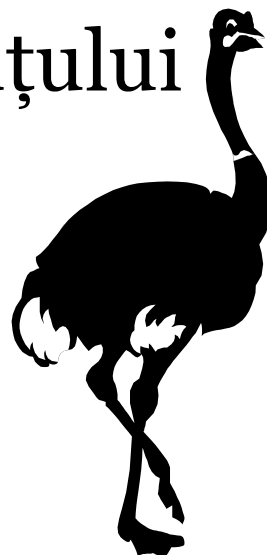


- Căutarea unui vinovat, nu a cauzei problemei

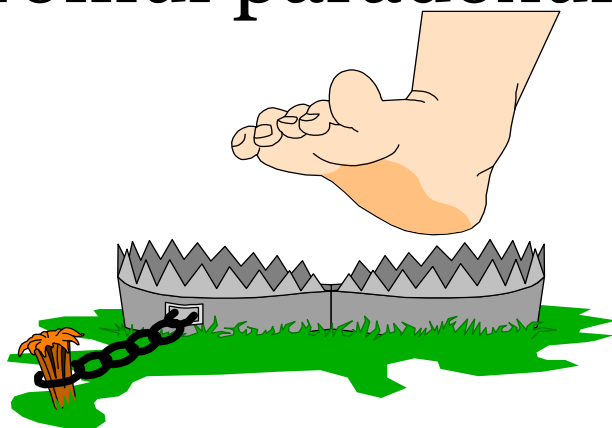


- Simplificarea excesivă a problemei

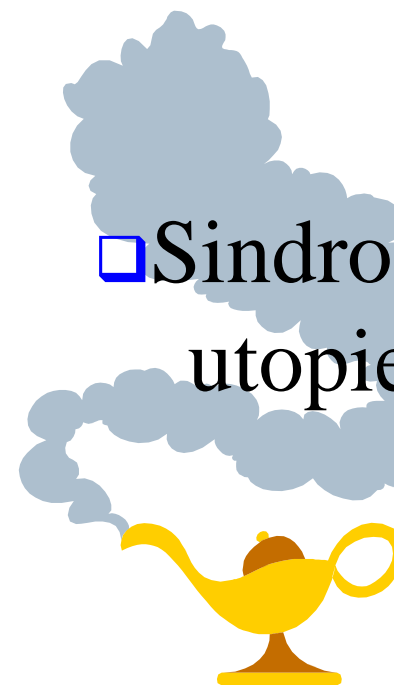
- Sindromul struțului

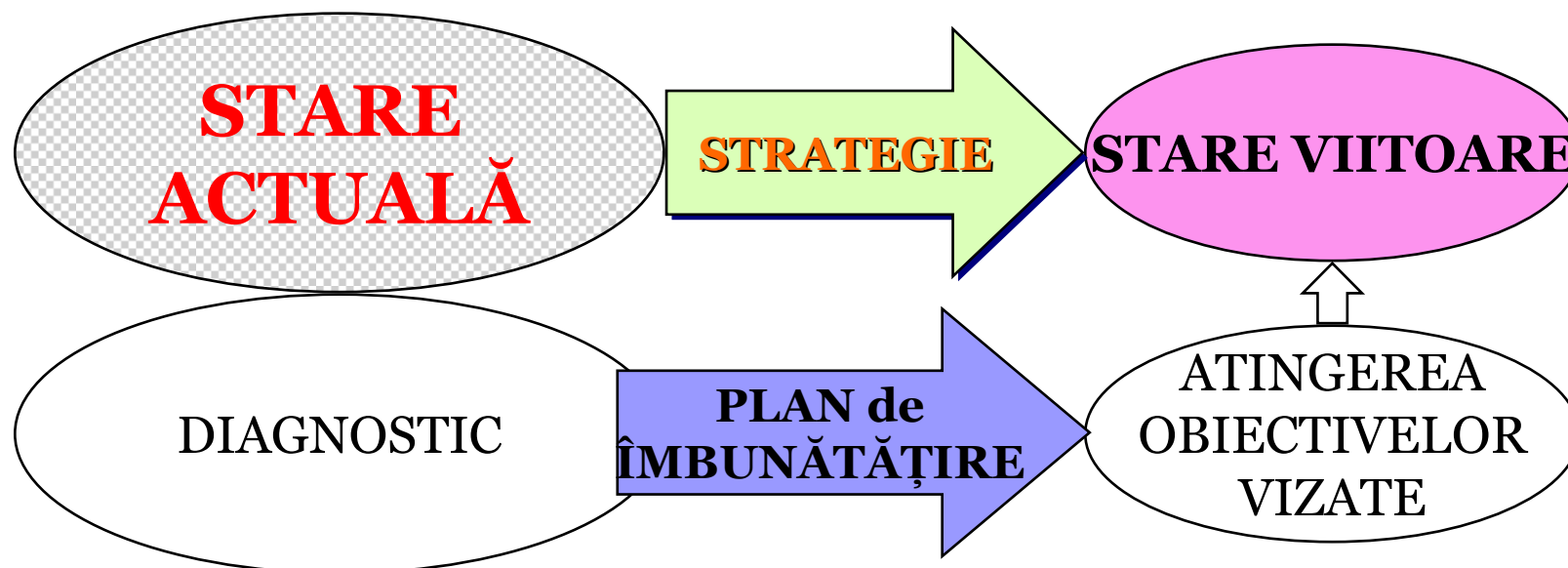


- Sindromul paradoxului



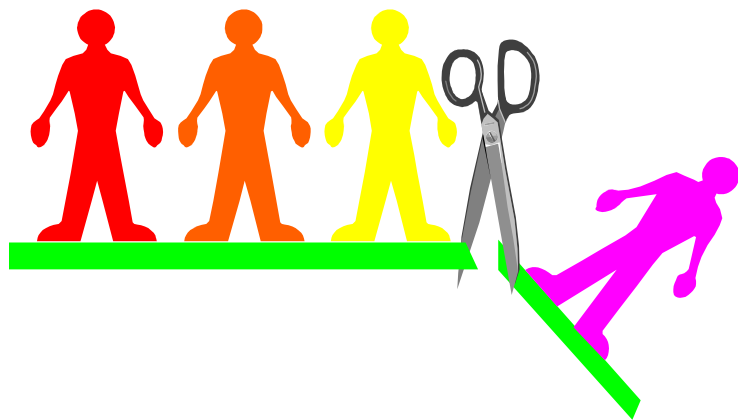
- Sindromul utopiei





Mai plăcut, mai bine, mai repede

Sîntem dispuși să acceptăm schimbările?



"Trebuie adoptată o nouă filozofie. Ne aflăm într-o nouă eră economică. Managementul trebuie să se adapteze la noile cerințe, trebuie să-și asume responsabilitatea și trebuie să accepte schimbările."  
*("The Deming Management Method", 1987)*

- Motive pentru acceptarea schimbării:
  - 1. *Respect*
    - Așa a decis superiorul, deci nimeni nu mai comentează!
  - 2. *Empatie*
    - Conducere prin exemplu personal, implicare de grup
  - 3. *Satisfacție intrinsecă*
    - Implicare personală conștientă, provenită din conștientizarea necesității schimbării
- Strategii posibile:
  - *Educație permanentă / formare continuă*
  - *Convingere*
  - *Implicare în luarea deciziilor, înainte de aplicarea soluțiilor*
  - *Influențare*
  - *Negociere*



- Dacă aveți nevoie de mai multe informații, contactați-mă:

*Cristina Musat*

*0745252428 (Orange); 0788486244 (Vodafone)*

*<http://www.philean.ro>; <http://www.leanblog.ro>;*

*<http://www.leansixsigmablog.ro>;*

*<http://philean.wordpress.com>*

"Oricând iei o decizie, cel mai bun lucru este să iei decizia corectă, următorul lucru bun este să iei o decizie proastă, iar cea mai nefavorabilă alegere este să decizi să amâni luarea unei decizii." (Theodore Roosevelt)

- Protejeaza mediul!

Nu tipări această prezentare dacă nu este absolut necesar.