

Anna Krajewska

# ROZWIĄZYWANIE PROBLEMÓW



## Co to jest „problem”?

- „kłopot”
- „trudna sytuacja”
- „dylemat”
- „zagadnienie”
- „kwestia”, „punkt wyjścia”
- „łamigłówka”
- „wyzwanie”
- „pytanie”
- „zagwozdka”
- „twardy orzech do zgryzienia”
- „temat do ogarnięcia”

## Co to jest „problem”?

- definicja mówi, że problem to:

KAŻDA SYTUACJA  
W ŻYCIU CZŁOWIEKA,  
KTÓRA STWARZA  
PEWIEN RODZAJ TRUDNOŚCI  
I MA OKREŚLONE KONSEKWENCJE

## Kiedy używamy słowa „dylemat”?

- Dylemat to problem do rozstrzygnięcia, w którym są dwie przeciwstawne sprawy tak samo ważne

## Kiedy używamy słowa „konflikt”?

- Konflikt to problem porozumiewania się ludzi, w którym ludzie mają różne, potrzeby, cele, interesy i toczą o nie spór

## Podejście do problemu

Podejście do problemu

to inaczej postawa wobec trudnej sytuacji

- Pozytywne
- Negatywne

## Przykład

Ada bardzo chce wyjechać w ramach międzynarodowej wymiany szkolnej do Hiszpanii. Nie zna hiszpańskiego, a znajomość tego języka jest wymagana (język prowadzenia lekcji).

**Problem** Ady to sytuacja, w której nie ma rozwiązania tu i teraz. Wymaga przemyślenia i poszukania drogi do celu – wyjazdu w ramach szkolnej wymiany międzynarodowej. Ada może **podejść negatywnie** krytykując i narzekając. Ada może **podejść pozytywnie** i podjąć intensywną naukę języka hiszpańskiego.

## Pozytywne podejście do problemu

- polega na zaakceptowaniu istnienia problemu,
- prawidłowym jego określeniu,
- znalezieniu rozwiązania
- podjęciu działań, czyli wdrożeniu rozwiązania.

Konsekwencja umożliwia osiągnięcie celu, satysfakcję z poradzenia sobie z niezwykłą sprawą, zwiększenie motywacji do działania i indywidualnego rozwoju.



## Negatywne podejście do problemu

- polega na bagatelizowaniu trudności lub zachowaniu agresywnym

Konsekwencją agresji jest ryzyko skomplikowania sytuacji, uwikłania w kolejne problemy.

Konsekwencją bagatelizowania, czyli udawania, że problem nie istnieje jest przysłowiowe „zamiatanie śmieci pod dywan”.

## Prawidłowe określenie - zidentyfikowanie problemu

- Trudność jest znana i zrozumiała
- Stan aktualny jest wiadomy (punkt startowy)
- Cel jest wyznaczony (punkt końcowy)
- Plan jest nakreślony (z możliwością poprawek)
- Istnieją wstępne pomysły na rozwiązania

Problem nieprawidłowo określony jest nieprecyzyjny, niejasny i nie posiada w/w elementów.

## Konflikt

### KONSTRUKTYWNY

cele częściowo zbieżne

poszukiwanie rozwiązań

buduje relacje

wzmacnia więzi

### DESTRUKCYJNY

skrajnie różne stanowiska

agresywne zachowania

niszczenie relacji

zerwanie kontaktów

## 6 kroków rozwiązywania problemów

- Krok 1.  
**ZAAKCEPTUJ ISTNIENIE PROBLEMU I NAZWIJ GO**
- Krok 2.  
**ZNAJDŹ MOŻLIWE ROZWIĄZANIA.**
- Krok 3.  
**DOKONAJ KRYTYCZNEJ OCENY ROZWIĄZAŃ.**
- Krok 4.  
**WYBIERZ ROZWIĄZANIE I ZAPLANUJ REALIZACJĘ.**
- Krok 5.  
**DZIAŁAJ! WPROWADŹ W ŻYCIE SWÓJ PLAN.**
- Krok 6.  
**ZWERYFIKUJ DZIAŁANIA.**

## Kreatywne szukanie rozwiązań

### ZASADY

- Przygotowanie
- Nie wolno krytykować żadnego pomysłu  
– warto proponować rozwiązania
- Liczy się każdy pomysł
- Szalone pomysły są w cenie!
- Rozwijanie pomysłów, modyfikowanie
- Koncentracja na tym, co chcemy osiągnąć  
- pilnowanie celu.

## Rozwiązywanie problemów przez negocjowanie

- polega na **zastosowaniu stylu rzeczowego negocjacji**
- wynikiem jest **wygrany-wygrany**

**WIN - WIN**

## Rozwiązywanie problemów przez negocjowanie - techniki

- Wykorzystanie pytań.
- Aktywne słuchanie.
- Odwrócenie ról.
- Stawianie i obrona granic.
- Skupienie na problemie, nie na stanowiskach.

WIN - WIN