



EĞİTİM KATALOĞU

"PROBLEM ÇÖZME"
PROGRAMI



PROGRAMIN TANIMI VE AMACI

Programın tanımı ve amacı:

Bu program özellikle başkalarıyla birlikte çalışırken yaşanabilecek zor durum senaryolarında çalışanların ilişkisel problemleri çözüme yetkinliğini geliştirmeyi hedefliyor. Bu anlamda çalışanların aşağıdaki noktalarda gelişimi amaçlanıyor:

- Zorluklara farklı açıdan bakabilmek, iç ve dış müşterilere farklı alternatifler sunabilmek, çözüm üreterek onları bu çözüme ikna edebilmek
- Büyük resmi görerek ilişki yönetimini daha geniş bir bakış açısıyla yapabilmek
- İçinden çıkılamayacak problemlere odaklanmak yerine çözüm üretilebilecek olanlara odaklanmak, enerjiyi verimli harcamak
- Engellerde takılıp kalmamak, doğru ve farklı çözüm seçenekleri üretebilmek
- Her problemi fırsata çevirebilme bakış açısına sahip olabilmek

Program, katılımcıların karşılaştıkları problemlere uygun, uygulanabilir ve yaratıcı çözüm önerileri geliştirmelerini ve “yarı-otomatik” karar alma süreçlerini daha bilinçli hale getirmelerini sağlamaya odaklanıyor. Bunu yaparken hem başkalarının yaşadığı durumlarla ilgili örnekler hem de bireysel vaka çalışmaları ile paylaşılan konuların pratikte uygulamaya konulması sağlanıyor.



Katılımcı Sayısı: 12 Kişi



Eğitim Süresi: 1 Gün

PROGRAMIN TASLAK ANA BAŞLIKLARI:



Problem çözme süreci

- Problem çözme ve karar almanın bizim için ve kurumumuz için önemi
- Her gün kaç karar alıyoruz?
- "Kedi-fare" uygulaması
- Yarı-otomatik problem çözme sürecimiz
- "Problemleri onları yaratan düşünce yapısıyla çözemeyiz" – Albert Einstein
- Problem çözme ve karar alma tanımı, her ikisinin farkları
- Problem çözme yaklaşımı
- 4 adımlı problem çözme süreci



1. adım – Problemi tanımlamak

- Önceliğimiz: İç ve dış müşteriler
- Zorlukların kategorize edilmesi; somut (teknik) ve soyut (insanlar/ilişkiler) boyutlar
- İlişkilerimizi geliştirmek için enerjimizi nereye odaklayalım?
 - İlgi-etki alanı – "Ben naaaapabilirim ki?" yerine "Ben ne yapabilirim?" demek
 - Pareto şeması ve doğru problemleri seçmek
- Yaşanan problem senaryoları
- Paydaş analizi ve direnç sebepleri analizi
- Belirtilerin sıklığı, sürekli yaşadığımız problemler
- "5 Neden" yöntemi ve kök neden analizi
- Vaka çalışması – Gerçek vakalarda kök neden sorgulama



2. adım – Alternatif çözümler üretmek

- "Buradakiler-Oradakiler" uygulaması
- Çözüm seçenekleri üretirken paydaşlara danışmak
- Ön yargılarımız, zihinsel sınırlarımız
 - Çözüm üretme yöntemleri
 - Büyük resmi görmek
 - Farklı bakış açıları edinmek ve soru sormak (Sokratik yöntem)
 - Çalışma – Resimlerle derinlemesine soru sorma alıştırması
 - Nominal grup çalışması
 - Çalışma – NASA uygulaması
 - 3K yöntemi
 - Koruyalım
 - Kurtulalım
 - Kazanalım
 - 6 Şapkalı Düşünme Yöntemi
 - Çalışma – Örnek senaryo ile çözüm üretme uygulaması
 - SCAMPER yöntemi ile yaratıcı çözümler üretmek
- Çalışma – Yaşadığımız engeller ve bunlara getirebileceğimiz çözümler



3. adım – Alternatif çözümler üretmek

- Karar verme kriterlerimiz ne olmalı?
 - Kriter kaynakları ve kriterlerin özellikleri
 - 2 kriter kategorisi; olmazsa olmazlar, olmasa da olurlar
 - Vaka çalışması – Senaryo üzerinden kriter oluşturmak
- Alternatifleri karşılaştırmak ve en uygun kararı almak
 - Matris oluşturmak ve filtrelemek
 - Getiri matrisi
 - Vaka çalışması – Senaryo üzerinden en uygun kararı almak
- Vaka çalışması – Gerçek vakalarda en uygun kararı belirleme çalışması



4. adım – Çözümü uygulamaya koymak ve takip etmek

- 2 farklı rol – görevlerin yönetimi ve paydaşların yönetimi
- Uygulama stratejisi
 - Eylem planı; Kim, Ne, Ne Zaman, Engeller, Çözüm, Destek
 - Her problemten ders çıkarmak ve fırsata çevirmek
- Paydaşları çözüme ikna etmek
 - 4 köşe taşı yöntemi
- Vaka çalışması – Gerçek bireysel vakalar üzerinden tüm karar alma sürecinin uygulanması