



İNSAN İLİŞKİLERİ VE PROBLEM ÇÖZME

Problem Nedir

- ◆ Arařtırma yapılacak, üzerinde dūřünőlecek, özőlecek sorundur

PROBLEM ÇÖZME VE KARAR VERME



Poblem;

- “*Araştırılıp öğrenilmesi, düşünülüp çözümlenmesi, bir sonuca bağlanması gereken durum, mesele, sorun*” TDK,

2013

- *Mevcut durum ile istenen durum arasındaki fark..*

ÖRGÜTSEL PROBLEM



❖ Örgütün **etkinliğini bozarak** amacına ulaşmasını veya amaca yönelik çabalarının engellenmesidir.


❖ Bir üretim veya hizmet sürecinde bir sonraki müşteriyi yada **kullanıcıyı hoşnut etmeyen her** durumdur.

Problemler Nasıl Tanımlanır

- ◆ Her hangi bir problem durumu ile ilgili üç unsur vardır

BİREY – ENGEL – AMAÇ

- ◆ Yukarıdaki üç unsur yoksa problem yoktur

- 
- Her çevre ve her devir, insanın karşısına yeni problemler çıkartır. Her yaşın, cinsin, mesleğin v.s. ayrı problemleri vardır.

Problemler;

Maddi,

Manevi,

Sosyal,

Psikolojik,

Bireysel olabilir.

Bir Problemin Yapısında Őunlar Vardır

- ◆ Amaç
- ◆ Karar verici(ler)
- ◆ Sınırlar
- ◆ En az iki alternatif çözüm



Problem Çözme Neyi Gerektirir

- ◆ **SORUNU TANIMLAMA**
- ◆ **ÇÖZÜM ODAKLI OLMA**
- ◆ **İLGİLİ VE BİLGİLİ KİŞİLERİ BİRARAYA GETİRME**
- ◆ **TAKIM ÇALIŞMASI YAPMA**
- ◆ **ETKİN İLETİŞİM KURMA**

Problem Nasıl Çözülür

◆ Problem çözümlerinin dayanakları:

1-Geleneksel yöntem

2-Kişisel deneyimler

3-Uzmanlara dayalı problem çözenler

4-Bilimsel problem çözme süreci



PROBLEM ÇÖZME VE KARAR VERME

Teknikler;

- 1) **PUKÖ Döngüsü**
- 2) **Beyin Fırtınası**
- 3) **5N ve 1K Tekniđi**
- 4) **SebeP-sonuP (Balık KılPığı) Diyagramı**
- 5) **Etkinlik Analizi**
- 6) **İlgi Diyagramı**
- 7) **İlişki Diyagramı**
- 8) **Pareto Analizi**
- 9) **Ađaç Diyagramı**
- 10) **Akış Diyagramı**
11. **Kuvvet/GüP Alanı Analizi**
12. **Nominal Grup Tekniđi**
13. **Altı Şapkalı Düşünme Tekniđi**
14. **Delphi Tekniđi**
11. **Histogramlar**
12. **Dağılım Diyagramı**
13. **İşletim Şemaları**
14. **Çoklu Oylama**
15. **Kontrol Yaprakları**
16. **Radar Diyagramı**



Problem çözümede Başarısızlık Nedenleri

Problemleri çözmek karışık bir süreçtir herkes her bir aşamasında gerektiği kadar etkili olamayabilir. Bunun sonuçlarını şu şekilde özetleyebiliriz.

- Metodik çalışmamak
- Yeterli istek ve kararlılığa sahip olmamak
- Problemi yanlış tanımlamak
- Gereken teknik ve yeteneklerden mahrum olmak
- Teknikleri etkili bir şekilde kullanamamak
- Yanlış bir teknik kullanmak
- Yetersiz yada doğru olmayan bilgi
- Yaraticı ve çözümleyici zihinsel yetenekleri yeterince kullanmamak
- Çözümü bir şekilde uygulamaya sokamamak

Yukarıdaki engeller dışında çözüm önünde duran bir çok gizli faktörde vardır.

