

De igual forma, establece una serie de pasos en el proceso de la ‘resolución de los problemas’; estos son:

Identifique el problema: muchas veces se atacan los síntomas, no la causa.

Establezca prioridades en el problema: no tratar de resolver todos los problemas juntos, se deben alinear e ir resolviendo uno por uno.

Defina el problema: se debe hacer la pregunta ¿cuál es el problema?; para definirlo, se requieren cuatro pasos: a) haga las preguntas correctas, no hacer preguntas generales como ‘¿qué está pasando aquí?’, ni especular; b) hable a las personas que debe hablar, la creatividad es esencial para resolver problemas; c) obtenga los hechos incontestables, escuche lo que no se dice y reúna esa importante información; d) involúcrese en el proceso: no se limite a hacer preguntas y reunir hechos, se debe involucrar.

Escoja a las personas que le van a ayudar en el proceso de resolver problemas.

Junte las causas del problema: haga una lista de todas las posibles causas, averiguando que causó el problema y cómo se puede evitar en el futuro.

Junte todas las soluciones posibles.

Establezca prioridades y seleccione las mejores soluciones.

Implemente la mejor solución.

Evalúe la solución (p.454).