

# Turinys

|   |           |
|---|-----------|
| Pratarmė. . . . .   | 6         |
| Kūrybinis problemų sprendimas ir pagrindinės jo taisyklės. . . . .                    | 9         |
| Kūrybinio problemų sprendimo proceso svarba . . . . .                                 | 9         |
| Pagrindiniai kūrybinio problemų sprendimo proceso etapai . . . . .                    | 11        |
| Dinamiška pusiausvyra kūrybiškai sprendžiant problemas . . . . .                      | 13        |
| Pagrindinės kūrybinio problemų sprendimo proceso taisyklės . . . . .                  | 15        |
| <b>1. Problemų paieška ir įvertinimas, arba esamos padėties įvertinimas . . . . .</b> | <b>21</b> |
| Orientacija į procesą . . . . .   | 22        |
| Problemos nustatymas . . . . .  | 25        |
| Kūrybinio mąstymo barjerai . . . . .  | 30        |
| Asmeniniai barjerai. . . . .  | 33        |
| Organizaciniai barjerai . . . . .   | 34        |
| Situaciniai barjerai . . . . .  | 35        |
| Kokias problemas spręsti . . . . .  | 36        |
| Divergencija . . . . .  | 41        |
| Konvergencija . . . . .   | 47        |
| <b>2. Duomenų paieška ir rinkimas . . . . .</b>                                       | <b>52</b> |
| Duomenų rinkimo svarba. . . . .   | 52        |
| Kas yra duomenų paieška ir kodėl ji svarbi . . . . .                                  | 53        |
| Informacijos rinkimo būdai . . . . .  | 57        |
| Kas yra užduoties analizė ir kodėl ją reikia atlikti . . . . .                        | 58        |
| Popieriaus ir pieštuko užduoties analizės metodas. . . . .                            | 59        |
| Vaidybinis užduoties analizės metodas . . . . .                                       | 61        |
| Pokalbis, interviu . . . . .  | 63        |
| Interviu klausimų rūšys . . . . .   | 65        |
| Klausimų uždavimo ir atsakymo metodai . . . . .                                       | 67        |
| Bendravimo procesas . . . . .   | 69        |
| Kūno kalba. . . . .   | 70        |
| Interviu spąstai. . . . .   | 71        |
| Duomenų rinkimo patarimai . . . . .   | 73        |
| Divergencija . . . . .  | 75        |
| Konvergencija. . . . .  | 87        |

|   |     |
|---|-----|
| <b>3. Problemos performulavimas ir konkretizavimas, arba problemos struktūrizavimas</b> . . . . . | 94  |
| Problemos suformulavimas . . . . .  | 97  |
| Divergencija . . . . .  | 100 |
| Pagrindinių žodžių variantai . . . . .  | 102 |
| Trys paršiukai . . . . .  | 104 |
| Abstrakčios kopėčios . . . . .  | 105 |
| Kodėl dar arba kaip dar? . . . . .  | 110 |
| Konvergencija . . . . .   | 111 |
| Akcentavimas . . . . .  | 112 |
| Vyšnių skynimas . . . . .   | 120 |
| Klientų aptarnavimas . . . . .  | 121 |
| Minčių žemėlapis . . . . .  | 124 |
| Kontroliniai klausimai . . . . .  | 128 |
| Koks yra jūsų verslas? . . . . .  | 134 |
| Modelinė kalba . . . . .  | 136 |
| Kalbėk su nepažįstamaisiais . . . . .   | 141 |
| <br>  |     |
| <b>4. Idėjų paieška ir generavimas</b> . . . . .  | 148 |
| Proto šturmas . . . . .   | 148 |
| Proto šturmas raštu . . . . .   | 158 |
| Proto šturmas – skelbimų lenta . . . . .  | 159 |
| Proto šturmas savarankiškai . . . . .   | 160 |
| Vizualus proto šturmas . . . . .  | 160 |
| V.I. Gordonio metodas . . . . .   | 161 |
| Idėjų generavimo žinynas . . . . .  | 164 |
| <br>  |     |
| <b>5. Problemos šaknų ir sprendimu paieška</b> . . . . .  | 196 |
| Priežasties šaknies nustatymo tikslas . . . . .   | 197 |
| Priežasčių rūšys ir lygiai . . . . .  | 197 |
| Priežasties šaknų nustatymas . . . . .  | 199 |
| Priežastinių veiksmų sąrašas . . . . .  | 200 |
| Priežasties ir pasekmės diagrama (Ishikavo žuvys) . . . . .                                       | 211 |
| Proceso eigos grafikai . . . . .  | 215 |
| Priežasties–pasekmės analizė . . . . .  | 219 |
| Penki KODĖL . . . . .   | 223 |
| Minčių lentelė . . . . .  | 227 |
| Dantų skausmo medis . . . . .   | 232 |
| Ateities scenarijai . . . . .   | 237 |
| Beprotiškas mąstymas . . . . .  | 242 |

|  |     |
|--|-----|
| <b>6. Sprendimo diegimo paieška ir įgyvendinimas</b> ..... | 252 |
| Kodėl sprendimų diegimo etapas yra svarbus .....           | 253 |
| Diegimo skatinantys ir trukdantys veiksmai .....           | 254 |
| Sprendimo diegimo planavimas .....                         | 256 |
| Konvergencija .....  | 260 |
| Kodėl sklaida yra svarbi .....                             | 261 |
| Planavimas ir prioritetų nustatymas .....                  | 266 |
| Lauko jėgų analizė .....                                   | 267 |
| Virvės traukimas .....                                     | 272 |
| Medžio diagrama .....                                      | 276 |
| <br>   |     |
| <b>PRIEDAI</b> .....                                       | 279 |
| <b>Literatūra</b> .....                                    | 285 |