

PROBLÉMA ÉS PROBLÉMAELEMZÉS

SEGÉDLET CIVIL SZERVEZETEK SZÁMÁRA



Ideális esetben, minden civil szervezet vagy kezdeményezés azért jön létre, mert választ szeretne adni egy társadalmi vagy környezeti

- ▶ **igényre,**
- ▶ **szükségletre,**
- ▶ vagy **problémára.**

→ Ez a 3 szó ebben és más segédleteinkben is szinonimaként jelenik meg. Bár logikailag egyműként kezeljük őket, különbség köztük, hogy ki határozza meg őket. Erről részletesen lejjebb.

VÁLASZ VS. MEGOLDÁS

Sok szervezet használja a megoldás szót vagy a „megoldani a problémát” szófordulatot, de a mi megközelítésünkben ez egy téves és félrevezető gondolkodás lenyomata.

- ▶ **Egyetlen civil szervezet sem fogja tudni önmagában megoldani azt az adott problémát,** akármennyire behatároltan vagy szűken is van megfogalmazva.
- ▶ Akárcsak önmagában elérni azt a kívánt jövőbeli állapotot, amit vízióknak nevezünk.

Azért is fontos, hogy **ne a megoldás szót használjuk**, mert ha nem tudjuk megoldani a problémát (már pedig nem tudjuk), az csak egy *felesleges és be nem tartható ígéret marad*, amely demotiváló és demoralizáló lesz:

- saját magunk mint tág szervezeti csapat,
- első számú stakeholdereink, vagyis a célközönségeink,
- támogatóink,
- és önkénteseink számára is.

PÉLDA

Egy gyermekékezésre reagáló szervezet egyedül, önmagában nem fogja tudni megoldani a gyermekékezés problémáját, még lokálisan sem. Bár itt nem csak nyelvileg érdemes figyelni, hanem a probléma helyes definiálására is, hiszen önmagában nem elég, ha azt mondjuk, a gyermekékezésre szeretnénk választ adni.

A PROBLÉMÁK BEHATÁROLÁSA ÉS LESZŰKÍTÉSE – A PROBLÉMATÉRKÉP

Kulcsfontosságú, hogy a problémát hogyan látjuk és fogalmazzuk meg, hogy ne legyen túl általános és tág, amelyre aztán nem fogunk tudni valós választ adni. Ehhez legjobban azt tesszük, ha egy részletesebb elemzést végzünk el, és kezdésnek meg is rajzoljuk a problématérképünket:

- ▶ Határozzuk meg **a tág problémát** vagy problémákat úgy, hogy már jelöljük az elsődleges célközönségünket és/vagy egy lokális behatárolást.
- ▶ Vizsgáljuk meg, hogy **milyen részei** vannak a problémának!
- ▶ Tovább „belenagyítva”, vizsgáljuk meg, hogy **mi okozza a probléma egyes részeit!** A probléma minden részének van közvetlen és közvetett okozója is, amelyeket külön-külön érdemes jelölni. Ezek végiggondolásához alkalmazhatunk saját elemzési szempontrendszert, de akár **az alábbi kategóriák mentén is haladhatunk***:

- Gazdasági körülmények
- Szociális körülmények
- Politikai körülmények
- Technológiai körülmények
- Környezeti körülmények
- Egészségügyi és pszichoszociális körülmények
- Társadalmi normák és attitűdök



* Az első 5 kategória a PESTEL-analízisből is ismert rendszert mintázza, lásd részletesebben: [Környezetelemzés és állapotfelmérés segédlet](#)

- ▶ Ha újra „kizoomolunk”, melyek azok az elemek, amelyek inkább csak **következményei vagy tünetei** a problémának? Ezeket próbáljuk meg beazonosítani és leválasztani!

A PROBLÉMATÉRKÉP ELKÉSZÍTÉSE UTÁN

Miután elkészült a problématérképünk, minden bizonnyal **realizálni fogjuk, hogy a kiinduló problémánk túl komplex és túl tág** ahhoz, hogy általánosságban reagáljunk rá.

Éppen ezért a folytatásban az lesz a feladatunk, hogy **körbehatároljuk** azokat a részeit a problémának, amelyekre a szervezetünk szeretne választ adni.

Ehhez **vegyük figyelembe** az alábbi tényezőket:

- ▶ Kompetenciánk, tudásunk és tapasztalatunk
- ▶ Szervezeti kapacitásunk és erősségeink
- ▶ Legfontosabb érintettek

A véglegesnek tekintett problémák meghatározása fontos, hogy **konszenzus alapján** történjen. A stratégiai tervezést végző csapatnak tehát egyetértésbe kell kerülnie azzal kapcsolatban, hogy mely problémákra szeretne a szervezet reagálni, vagyis válasz adni. Miután ez megtörtént, minden problémát érdemes majd részletesen **elemezni írásban is**, mely fontos része lesz a stratégiai tervünknek.

Kis és közepes méretű szervezetek esetében, **3-5 probléma az ideális mennyiség**, ennél többet nem érdemes meghatározunk, hiszen ennél többel nem fogunk tudni dolgozni.

KI HATÁROZZA MEG A PROBLÉMÁT?

Egy szervezet stratégiai tervezési folyamataiban gyakran visszatérő dilemma, hogy **ki határozza meg, mi a szükséglete, igénye vagy problémája** egy adott közösségnek, csoportnak vagy társadalmi csoportnak, esetleg a teljes társadalomnak, vagy akár még annál is tágabb érintett csoportnak:

- *a szervezetünk döntéshozói,*
- *az első számú érintettek, vagyis az adott célközönség(ek),*
- *a terület szakértői,*
- *vagy egyéb, például politikai döntéshozók?*



A legtöbb esetben **nem fogjuk tudni (és nem is kell) teljesen elválasztani vagy külön kezelni ezeket a csoportokat**, amikor a probléma meghatározására kerül sor. Hiszen mindegyik csoport más szemszögből, szinten és kontextusban látja a problémát.

De akárhog is történik a probléma definiálásának és elemzésének folyamata a szervezetünkben, valamilyen **egyetértés** (még ha virtuális is) szükséges a szervezetünk döntéshozói és a többi csoport között.

➔ Ebben a folyamatban gondoljunk a **szervezetünkre** úgy, **mint facilitátor** vagy aggregáló, aki össze tudja fésülni:

- az adott terület *kutatásait*, valamint szakmai és tudományos *konszenzusait*,
- a terepen szerzett *információkat és adatokat*,
- az érintettek *tapasztalatait, igényeit és vágyait*, saját szervezeti *értékeinkkel és vízióinkkal*.

Ez fogja biztosítani számunkra, hogy valóban **helyesen és pontosan fogalmazzuk meg**:

1. a *problémát* vagy problémákat,
2. később pedig az azokból kiinduló és azokra közvetlenül reagáló *szervezeti célokat és stratégiai célokat*.

VALIDÁLÁS

Bizonyos esetekben, az első számú érintettek (vagyis a célközönség[ek]) nem fogják problémaként, vagyis saját igényükként definiálni azt, amit szervezetünk igen. Gondoljunk csak egy szemléletformálással foglalkozó szervezetre!

Sőt, ha pl. környezetvédelemmel vagy állatvédelemmel foglalkozunk – ezekben az esetekben nincs is konkrét elsőszámú érintett, aki definiálja a saját igényét.

Ugyanakkor számtalan célközönség esetében tudunk egyfajta jóváhagyást, azaz validálást végezni, mely során megbizonyosodhatunk, hogy elemzésünk, feltevéseink és következtetéseink, vagyis a **probléma-definiálásunk érvényes-e**.

Ez nem csak a munkánk relevanciáját fogja biztosítani, de:

- *növelheti a hatékonyságunkat.*
- *elmélyítheti a kapcsolatainkat és a bizalmat a célközönségeink tagjaival.*
- *számunkra láthatóvá és átláthatóvá teszi a szervezetünket, mely további legitimitást és kredibilitást is biztosíthat számunkra.*



A VALIDÁLÁS MÓDSZEREI

Validálást sokféleképpen végezhetünk, egészen egyszerű módon, kevés erőforrás ráfordításával vagy akár komplexebb módszertanokat alkalmazva, külső szakember bevonásával is.

Ezek lehetnek:

- ▶ **Kérdőívek vagy írásos felmérések**
- ▶ **Személyes interjúk**
- ▶ **Fókuszcsoport interjúk**
- ▶ **Résztvételi workshopok, tervező események**

Bármelyik módszert is választjuk, érdemes extra **körütekintéssel és érzékenységgel** közelíteni, hogy ne intimidáljuk a válaszadókat és hogy a válaszokból kinyert információ ne legyen elfogult!