

1 문제의 이해

1) 창의적 사고의 개념

◇ 하인리히 법칙과 개구리

- 1개의 대형사고 뒤에는 대형사고로 이어지지 않은 29건의 경미한 사고가 있었으며, 그 이전에는 사건으로 이어지지 않았던 300건의 이상 징후가 존재함

2) 위험 vs 위협 vs 위기

- 위험: 피해 또는 부정적 상황을 초래할 가능성이 내재되어 있는 상태
- 위협: 내재된 위험이 표출되고 가시화 되는 단계
- 위기: 위험이 사건으로 발생하여 이미 1차 피해를 본 상태

3) 문제의 정의와 종류

- 문제: 원하는 상태와 현재 상태 사이에 존재하는 차이(Gap)
- 문제는 '발생형 문제', '탐색형 문제', '설정형 문제'로 나눌 수 있음

2 문제해결 프로세스

1) 문제정의

- 구체적으로 해결 가능한 범위에서 작성
- 해결책을 내포하거나 두 개 이상의 문제를 한 문장에 작성하면 안됨

2) 원인분석

- Fish Bone 기법을 활용하여 근본원인을 발견

3) 대안개발

- 'MECE' & 'Logic Tree'

4) 대안선택

- 준거평정
- ◇ 하인리히 법칙과 개구리