

Modulo : Risoluzione dei problemi

1) Definizione generale dell'argomento

Secondo l'American Society for Quality, il problem solving è "l'atto di definire un problema; determinare la causa del problema; identificare, dare priorità e selezionare soluzioni alternative; implementare una soluzione". Altre definizioni dividono la prima fase in tre parti: "individuazione del problema", "individuazione dei fatti" e "definizione del problema". Altri ancora propongono un approccio più neutro, in cui il problem solving si identifica con il processo per raggiungere un obiettivo, per il quale si devono superare degli ostacoli.

In questa scheda scegliamo di fare riferimento alla definizione proposta dall'ASQ, che sembra essere meno speculativa e più utile nella vita lavorativa quotidiana.

2) Come adattare questo argomento alla tua organizzazione

I problemi nelle organizzazioni dell'economia sociale, o nelle organizzazioni di welfare in generale, possono presentarsi in molti modi: possono essere problemi legati al processo di produzione ed erogazione dei servizi, possono essere problemi legati all'organizzazione interna del lavoro, possono essere problemi legati alla gestione dei flussi di risorse, possono essere problemi legati al rapporto tra il produttore di servizi e il beneficiario.... l'elenco naturalmente potrebbe continuare. L'importante è cercare di definire una procedura di problem solving che possa essere adattata di volta in volta alle situazioni specifiche della nostra organizzazione.

3) Come aumentare la tua consapevolezza rispetto alla tua organizzazione

La capacità di comunicare è citata come base di altre competenze nell'ambiente SWEET. Ma per essere in grado di comunicare efficacemente, è generalmente necessario apprendere:

- a) chiarezza. Questo significa trasmettere messaggi riducendo al minimo il rischio di essere fraintesi
- b) Concisione. Le spiegazioni brevi ci costringono ad arrivare al punto e a mantenere l'attenzione dell'ascoltatore
- c) Correttezza. La comunicazione deve utilizzare un linguaggio il più possibile privo di errori.
- d) Concretezza. Il messaggio deve essere collegato alla realtà a cui si riferisce, e non trasmesso in modo astratto.
- e) Coerenza. Le parti della comunicazione rispettano un flusso logico, in modo che l'ascoltatore possa facilmente collegare le parti.
- f) Completezza. Non lasciare fuori dalla comunicazione alcuna informazione utile.
- g) Educazione. La comunicazione è educata nei confronti del pubblico.
- h) Inclusività. La comunicazione deve evitare l'uso di stereotipi o di espressioni che possono essere considerate offensive o escludenti.

4) Che cosa puoi fare (esempi)

In base alle fasi sopra descritte, si possono proporre possibili strategie d'azione.

0. Verificare che il problema esista effettivamente. Verificare l'effettiva esistenza del problema. Come abbiamo detto, la definizione di problema non è semplice, poiché tutto ciò che si frappone tra me e il mio obiettivo può essere considerato un problema. Tuttavia, nel funzionamento di un'azienda, prenderemo in considerazione solo quelle situazioni che impediscono il raggiungimento di un obiettivo secondo un quadro precedentemente utilizzato o predeterminato.

1. Quindi la prima cosa da fare è:

2. - Chiedersi se esiste un problema.

Può sembrare banale, ma si tratta di mettere in discussione la situazione secondo un modello di pensiero critico: non basta che qualcuno dica che c'è un problema per affermare che il problema esiste davvero.

- Chiedere se quello che chiamiamo "problema" è un problema persistente, cioè si ripresenta ogni volta che eseguiamo una procedura (cioè una serie di azioni). Se la risposta è affermativa, possiamo procedere!

1 Identificazione del problema.

a. Chiedere al maggior numero possibile di persone coinvolte nel processo di articolare il problema.

b. Preparare un breve resoconto delle risposte ottenute da ciascuna persona.

c. Sviluppare un riassunto conciso del problema (preferibilmente in una frase).

d. Confrontare la definizione con tutte le persone coinvolte. Confrontare la definizione con tutte le persone coinvolte nel processo (comprese quelle che non sono state in grado di articolare il problema).

2. Definizione dell'obiettivo rispetto alla soluzione del problema.

a. Definire se il problema può essere effettivamente risolto.

b. Determinare se il problema può essere risolto anche solo in parte: la parte sufficiente per raggiungere il nostro obiettivo.

c. Sviluppare una proposta per la selezione di un obiettivo (o di più obiettivi alternativi possibili).

d. Proporre l'obiettivo ai collaboratori.

e. Scegliere un obiettivo.

3. Identificare ed esplorare le possibili soluzioni.

a. Identificare le possibili soluzioni attraverso la comunicazione e lo scambio con i collaboratori e analizzando le soluzioni identificate da altri in situazioni simili.

b. Redigere uno schema riassuntivo delle possibili soluzioni.

c. Categorizzare le possibili soluzioni in base alle loro caratteristiche: i. La sicurezza della soluzione ii. L'accessibilità economica iii. L'impatto sulle persone coinvolte nel processo v. L'equità v. La lavorabilità

d. Proporre lo schema della soluzione ai colleghi.

e. Scegliere la soluzione "migliore".

4. Implementare la soluzione scelta:

a. Sviluppare un piano di implementazione.

b. Eseguire il piano di implementazione della soluzione, con il minor numero possibile di deviazioni!

5. Monitorare (e regolare) l'implementazione:

a. Definire una tempistica per l'implementazione. Monitorare (e regolare) l'implementazione:

a. Definire un periodo di tempo per consentire alla soluzione di avere effetto.

b. Chiedere se sta funzionando.

c. Se non funziona: riavviare il processo cercando un'altra soluzione (o implementando una di quelle non scelte inizialmente).

d. Prima di implementare una soluzione alternativa, cercare di trarre insegnamento dalla soluzione che non ha funzionato!

5) Esercizi per la valutazione

Come valutare se le vostre capacità di problem solving stanno migliorando? Provate a riunire un gruppo di almeno 3 colleghi con cui lavorate a stretto contatto e su questioni comuni. Identificate con loro un problema considerato "minore": ad esempio, la macchina del caffè nell'atrio fa un caffè pessimo. Provate ad applicare i passaggi del problem solving per trovare una soluzione. Applicare la soluzione. Testate il vostro caffè! (e raccogliete il parere dei vostri colleghi...)

6) Risorse

<https://www.demetraformazione.it/compete-competences-for-effective-labour-market-entry/>

<https://www.radford.edu/content/cobe/innovation-analytics/analytics/career-prep/report-e.html>

<https://louisville.edu/ideastoaction/about/criticalthinking/what>

<https://asq.org/quality-resources/problem-solving>

https://en.wikipedia.org/wiki/Problem_solving