

Módulo: Solución de problemas

1) Definición general del tema

Según la Sociedad Estadounidense para la Calidad, la resolución de problemas es “el acto de definir un problema; determinar la causa del problema; identificar, priorizar y seleccionar soluciones alternativas; implementar una solución.” Otras definiciones dividen la primera fase en tres partes: “identificación del problema”, “identificación de los hechos” y “definición del problema”. Otros más proponen un enfoque más neutral, en el que la resolución de problemas se identifica con el proceso de alcanzar un objetivo, para el cual se deben superar obstáculos.

En esta ficha optamos por hacer referencia a la definición propuesta por la ASQ, que parece menos especulativa y más útil en la vida laboral diaria.

2) Cómo adaptar este tema a tu organización

Los problemas en las organizaciones de la economía social, o en las organizaciones de bienestar en general, pueden presentarse de muchas maneras: pueden ser problemas relacionados con el proceso de producción y prestación de servicios, pueden ser problemas relacionados con la organización interna del trabajo, pueden ser problemas relacionados con la gestión de los flujos de recursos, pueden ser problemas relacionados con la relación entre el productor de servicios y el beneficiario... la lista podría, por supuesto, continuar. Lo importante es intentar definir un procedimiento de resolución de problemas que pueda adaptarse en cada momento a las situaciones concretas de nuestra organización.

3) Cómo aumentar el conocimiento de su organización

La capacidad de comunicarse se cita como la base de otras habilidades en el entorno DULCE. Pero para poder comunicarse de manera efectiva, generalmente es necesario aprender:

- a) claridad. Esto significa transmitir mensajes minimizando el riesgo de ser mal entendido.
- b) Concisión. Las explicaciones breves nos obligan a ir al grano y mantener la atención del oyente.
- c) Corrección. La comunicación debe utilizar un lenguaje lo más libre de errores posible.
- d) Concreción. El mensaje debe estar conectado con la realidad a la que se refiere, y no transmitirse de forma abstracta.
- e) Coherencia. Las partes de la comunicación respetan un flujo lógico, de modo que el oyente puede conectar fácilmente las partes.
- f) Integridad. No dejes ninguna información útil fuera de la comunicación.
- g) Educación. La comunicación es cortés con el público.

h) Inclusividad. La comunicación debe evitar el uso de estereotipos o expresiones que puedan considerarse ofensivas o excluyentes.

4) Qué puedes hacer (ejemplos)

A partir de las fases descritas anteriormente se pueden proponer posibles estrategias de actuación.

0. Verifique que el problema realmente exista. Verificar la existencia real del problema. Como decíamos, la definición de un problema no es sencilla, ya que todo lo que se interpone entre mi objetivo y yo puede considerarse un problema. Sin embargo, en el funcionamiento de una empresa tendremos en cuenta únicamente aquellas situaciones que impidan la consecución de un objetivo según un marco previamente utilizado o predeterminado.

1. Entonces lo primero que debes hacer es:

2.- Pregúntate si hay algún problema.

Puede parecer banal, pero implica cuestionar la situación según un modelo de pensamiento crítico: no basta con que alguien diga que hay un problema para afirmar que el problema realmente existe.

- Preguntar si lo que llamamos "problema" es un problema persistente, es decir, que se repite cada vez que realizamos un procedimiento (es decir, una serie de acciones). Si la respuesta es sí, ¡podemos continuar!

1 Identificación del problema.

a. Pida a tantas personas como sea posible involucradas en el proceso que articulen el problema.

b. Elaborar un breve informe de las respuestas obtenidas de cada persona.

do. Desarrolle un resumen conciso del problema (preferiblemente en una oración).

d. Compare la definición con todos los involucrados. Compare la definición con todos los involucrados en el proceso (incluidos aquellos que no pudieron articular el problema).

2. Definición del objetivo respecto de la solución del problema.

a. Defina si el problema realmente se puede resolver.

b. Determinar si el problema se puede resolver aunque sea parcialmente: suficiente para lograr nuestro objetivo.

do. Desarrollar una propuesta para seleccionar un objetivo (o tantos objetivos alternativos como sea posible).

d. Proponer el objetivo a los colaboradores.

Y. Elige una meta.

3. Identificar y explorar posibles soluciones.

a. Identificar posibles soluciones a través de la comunicación y el intercambio con colaboradores y analizando soluciones identificadas por otros en situaciones similares.

b. Elaborar un diagrama resumen de las posibles soluciones.

do. Categorizar las posibles soluciones en función de sus características: i. La seguridad de la solución ii. Asequibilidad iii. El impacto en las personas involucradas en el proceso v. Equidad vs. Trabajabilidad

d. Proponer el esquema de solución a los compañeros.

Y. Elija la "mejor" solución.

4. Implementar la solución elegida:

a. Desarrollar un plan de implementación.

b. Ejecute el plan de implementación de la solución, ¡con la menor cantidad de desviaciones posibles!

5. Monitorear (y ajustar) la implementación:

a. Definir un cronograma para la implementación. Monitorear (y ajustar) la implementación:

a. Defina un período de tiempo para permitir que la solución surta efecto.

b. Pregunta si está funcionando.

do. Si no funciona: reinicia el proceso buscando otra solución (o implementando una de las no elegidas inicialmente).

d. Antes de implementar una solución alternativa, intente aprender de la solución que no funcionó.

5) Ejercicios de evaluación

¿Cómo evaluar si sus habilidades para resolver problemas están mejorando? Intenta reunir un grupo de al menos 3 colegas con quienes trabajes estrechamente y en temas comunes. Identifica con ellos un problema que se considere "menor": por ejemplo, la máquina de café del lobby hace un café pésimo. Intente aplicar los pasos de resolución de problemas para encontrar una solución. Aplicar la solución. ¡Prueba tu café! (y recabar la opinión de tus compañeros...)

Recursos

<https://www.demetraformazione.it/competite-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

