

PROBLEM SOLVING - TEORIA ED ESERCITAZIONE

CHE COS'È UN PROBLEMA?

Il problema nasce da uno stato di ansia, da una condizione di disagio, dalla percezione di una carenza.

Tuttavia rappresenta in qualche modo l'uscita dal disagio, il momento in cui si passa da un atteggiamento passivo ad uno attivo, "si prende il toro per le corna", si cerca di fare qualcosa.

Rendersi conto che una certa situazione altro non è che un problema significa in qualche modo già uscirne, crearsi una prospettiva da cui le cose possono essere viste meglio.

Nell'attività proposta si affrontano i diversi aspetti del problema, dalla sua definizione alla sua dissoluzione.

PROBLEM SOLVING - PROBLEM SETTING

In genere quando ci si riferisce a metodi e tecniche di soluzione dei problemi si parla di "problem solving", forse perché si preferisce mettere in evidenza il momento risolutivo che ci libera dallo stress del problema.

Tuttavia, il solving viene dopo il setting ed è anche meno importante dal punto di vista gerarchico. Chi pone i problemi in genere ha un potere superiore a chi li deve risolvere.

La soluzione del problema, detta per brevità "problem solving", è un processo che ha queste componenti:

Problem finding	rendersi conto del disagio
Problem setting	definire il problema
Problem analysis	scomporre il problema principale in problemi secondari (WBS)
Problem solving	eliminare le cause e rispondere alle domande poste dal problema
Decision making	decidere come agire in base alle risposte ottenute
Decision taking	passare all'azione

Componenti centrali del processo di problem solving sono:

- acquisizione della capacità di visione d'insieme, per cogliere i collegamenti e le interdipendenze tra le parti – componenti del fenomeno indagato;
- predisposizione di un metodo di analisi, distinguendo tra aspetti e tecniche conosciute e non, ai fini di acquisire nuova conoscenza;
- apprendimento ed impiego di nuovi modi di pensare e determinazione della metodologia di analisi;
- raccolta di informazioni finalizzate alla suddetta metodologia;
- sintesi delle informazioni in modo da renderle facilmente percepibili ai fini della creazione di semplici scenari di riferimento alternativi;
- confronto tra scenari di soluzione, impiegando tecniche creative ed intuitive;
- formulazione dello scenario di riferimento, identificando i fattori che supportano il cambiamento;
- traduzione dello scenario in risultati aspettati ed indicatori di misurazione;
- sperimentazione e valutazione dei risultati.

Varie sono le tecniche e le modalità di problem solving, attualmente impiegate nelle imprese di eccellenza. Una delle più interessanti è sintetizzata nell'acronimo FARE.

Focalizzare	Creare un elenco di problemi Selezionare il problema Verificare e definire il problema	Descrizione scritta del problema
Analizzare	Decidere cosa è necessario sapere Raccogliere i dati di riferimento Determinare i fattori rilevanti	Valori di riferimento Elenco dei fattori critici
Risolvere	Generare soluzioni alternative Selezionare una soluzione Sviluppare un piano di attuazione	Scelta della soluzione del problema Piano di attuazione
Eseguire	Impegnarsi al risultato aspettato Eseguire il piano Monitorare l'impatto durante l'implementazione	Impegno organizzativo Piano eseguito Valutazione dei risultati

Prova ora a fare un elenco dei problemi che spesso gli adolescenti di oggi devono affrontare...

Si possono rilevare problemi in varie situazioni: a scuola, in famiglia, con amici...

Per svolgere questa attività hai bisogno di assoluta concentrazione: potrai occupare l'ambiente a tua disposizione nella maniera che ritieni essere più comoda per permetterti di riflettere.

1)

2)

3)

4)

5)

Ora scegli un problema tra questi elencati che ti sta particolarmente a cuore e prova a definire:

- come l'affronteresti?
- quali capacità/risorse ed esperienze metteresti in campo?
- a chi ti rivolgeresti per avere un aiuto?

Per facilitarti il compito prova a definire la tua strategia di problem solving (come risolvere un problema) utilizzando come schema l'acronimo del verbo FARE:

Focalizzare



Verificare e definire il problema

Analizzare



Decidere cosa è necessario sapere
Raccogliere i dati
Determinare i fattori rilevanti

Risolvere



Generare soluzioni alternative
Definire una soluzione
Sviluppare un piano d'attuazione

Eseguire



Eseguire il piano
Impegnarsi per ottenere
il risultato atteso

PROBLEM SOLVING - SCHEDA RACCOLTA DATI

1) Focalizzare

Problema: _____

2) Analizzare

- Quali cause?
- Quali dati raccogliere?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3) Risolvere

- Quali le possibili soluzioni?
- Quali capacità metti in campo?
- A chi ti rivolgi ?
- Quale piano d'azione intendi sviluppare?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4) Eseguire

- Come t'impegni per ottenere il risultato atteso: risolvere il problema?
- Come metti in atto il piano d'azione?
- Qual è il tuo stato d'animo al termine del processo di definizione delle strategie per risolvere un problema?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Al termine dell'attività verrà effettuato un confronto in gruppo, per analizzare i problemi emersi ed individuare eventuali strategie di soluzione comuni.