

# Problem Solving

Che cosa è

A cosa serve

Tecniche di Problem solving

Rosario Uccellatore

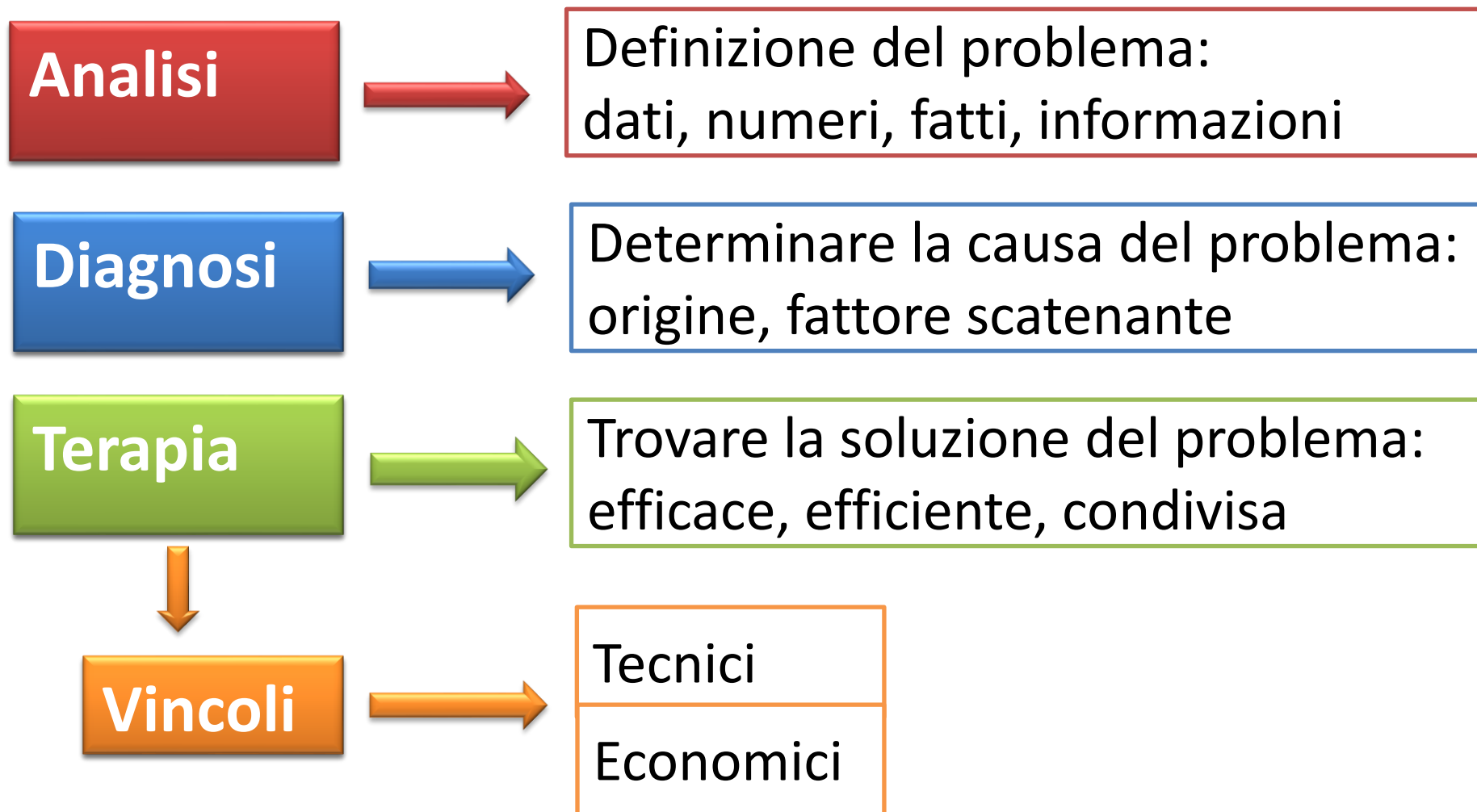
Il **problem solving** è una soft skill, una delle competenze chiave per affrontare nuove sfide e la crisi di un'impresa. Ma in cosa consiste esattamente? E' un talento naturale o può essere appreso?

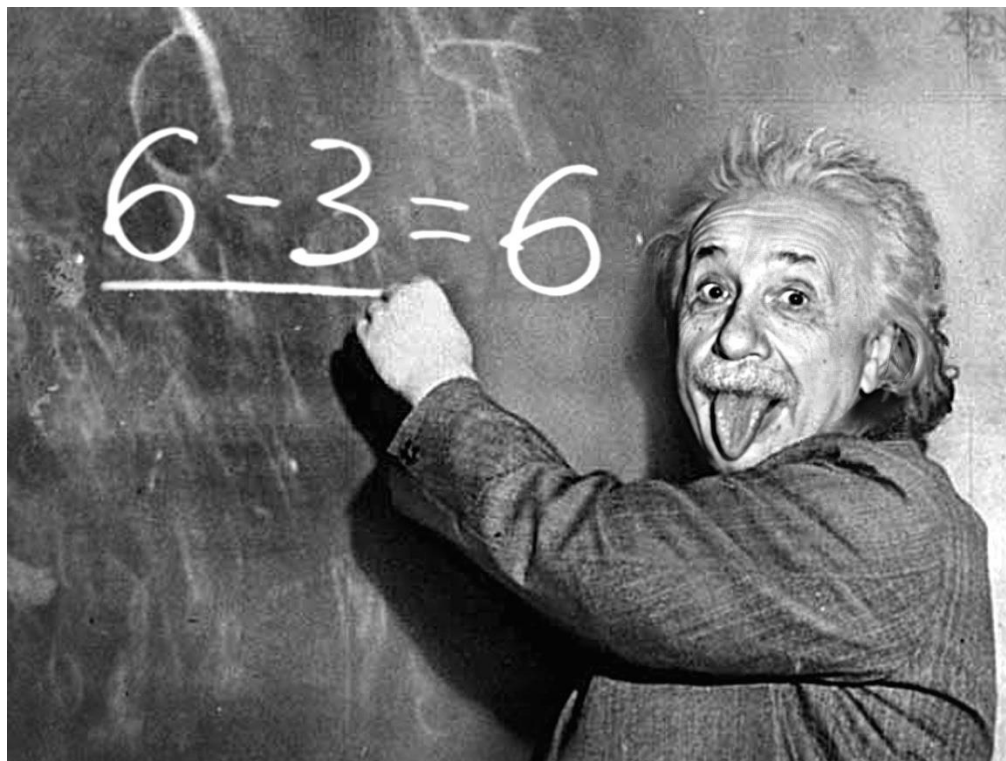
**Problem solving** significa letteralmente «risoluzione di problemi», ovvero la migliore risposta possibile a una determinata situazione critica e solitamente nuova.

“Problem solving” serve a **saper trovare la soluzione più rapida ed efficace alla risoluzione di un problema.**

Il **fulcro di questa abilità** risiede proprio nella capacità di **comprendere quali siano le cause reali**, che manifestano il problema.

È la capacità di definire un problema, determinarne la causa, identificare e stabilire le priorità, selezionare le possibili soluzioni e decidere quale implementare.





Se avessi 60 minuti  
per risolvere un  
problema, io userei  
55 minuti per  
definirlo, e 5 minuti  
per risolverlo.

**Albert Einstein**

Metodo APS, Applied Problem Solving,

- ricostruire i fatti;
- identificare nel modo più corretto e preciso possibile il nodo del problema attraverso analisi;
- individuare le cause dei problemi da risolvere;
- risalire alla “causa radice” (Route Cause);
- studiare le possibili soluzioni;
- scegliere e decidere le o la soluzione più probabile;
- focalizzarsi per ottenere gli obiettivi e valutare i risultati ottenuti.

La tecnica del **F.A.R.E.** prevede quattro fasi:



1. **Focalizzare:** significa concentrarsi sugli aspetti che dobbiamo affrontare e arrivare alla definizione del problema più esatta possibile;
2. **Analizzare:** scegliere le cose importanti da sapere e individuare i dati relativi;
3. **Risolvere:** è la fase di risoluzione vera e propria, in cui si scelgono più soluzioni possibili e si selezionano quelle più utili a raggiungere gli obiettivi;
4. **Eseguire:** la soluzione scelta viene messa in atto e il risultato ottenuto deve essere valutato con attenzione.



La tecnica dei **6 cappelli** è stata ideata dal maltese Edward De Bono, esperto di **pensiero creativo**. Il metodo invita a osservare il problema da risolvere da più punti di vista, immaginando di indossare sei cappelli diversi con cui cambiare il modo di approcciarsi all'ostacolo da affrontare.

**Finalità:** grazie al simbolismo che comporta, l'attività stimola nei partecipanti l'utilizzo di differenti modalità di pensiero e li aiuta a capire meglio i loro processi mentali.

Un altro obiettivo della tecnica è quello di aiutare a comprendere come ragionano gli altri, per poi essere in grado di incorporare alcuni di questi elementi nel proprio pensiero.



Controllo



il cappello blu: è quello della valutazione globale, quello che rimette **ordine** tra le soluzioni proposte.

Razionalità



il cappello bianco: è quello che ci spinge ad individuare cifre, **fatti**, numeri e dati a disposizione;

Emotività



il cappello rosso: scatena le **emozioni** e spinge le persone a esprimere senza filtri e in modo istintivo le emozioni che prova di fronte a una strada scelta;

Creatività



il cappello verde: è quello della **creatività**, quello che spinge a trovare punti di vista alternativi e inaspettati su un problema, suscitando il cosiddetto pensiero laterale;

Ottimismo

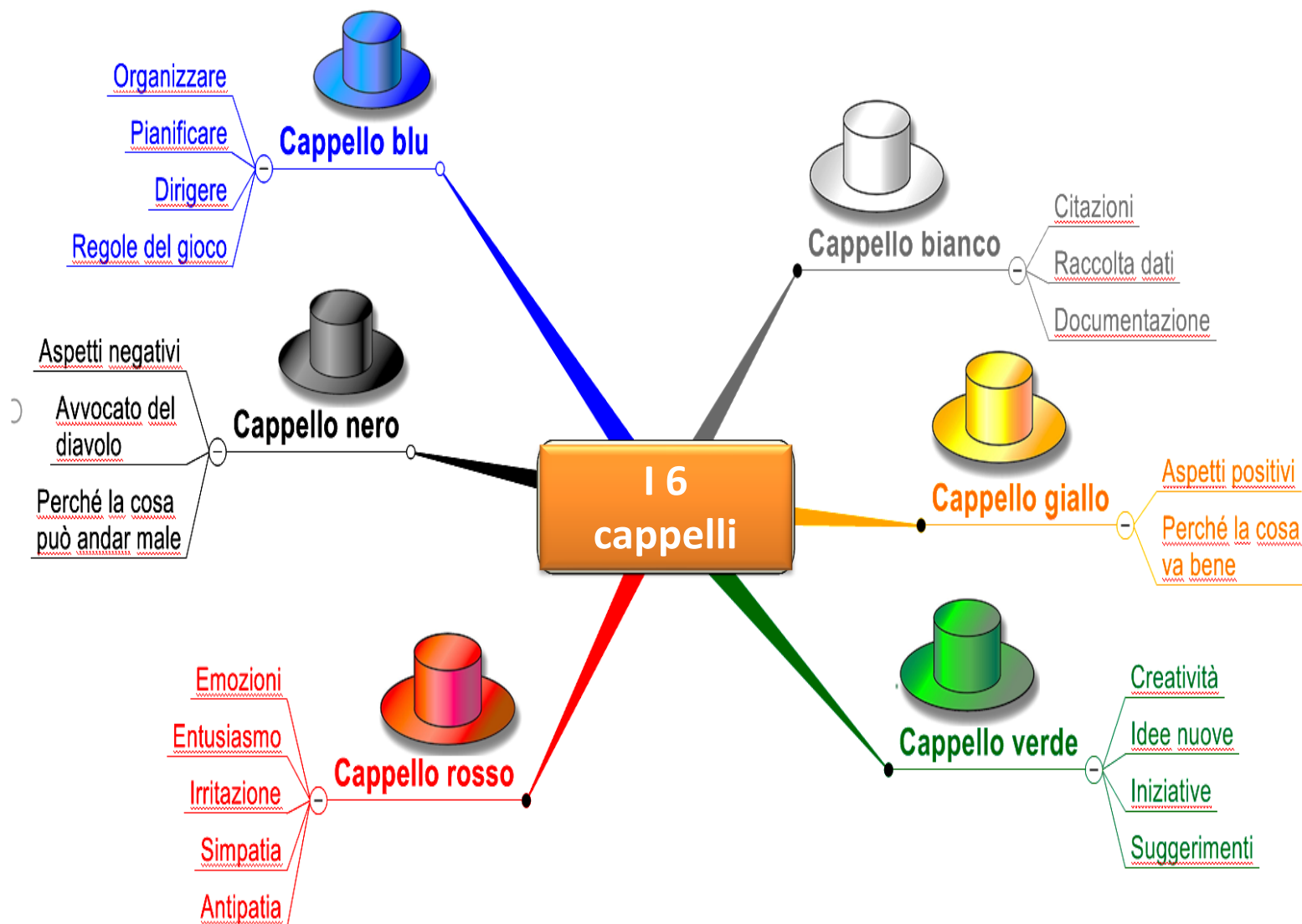


il cappello giallo: è quello della **positività** che mette in luce gli aspetti positivi delle soluzioni proposte;

Pessimismo



il cappello nero: è quello della **logica** e della negatività, che rimette ordine tra le proposte e valuta cosa è applicabile e cosa no, immaginando errori e sconfitte possibili;



# Le tecniche

## I 5 Perché



Introdotta da Sakichi Toyoda, fondatore della Toyota, **la tecnica 5 whys** è utilizzata per identificare la causa profonda che si nasconde dietro un problema complesso. Essa consiste in un approccio iterativo di tipo “drill down” in cui si identificano le relazioni causa effetto rispondendo ad una semplice domanda: perché? Il metodo consiste nel:

- Definire analiticamente il problema
- Chiedersi perché il problema si è verificato. La risposta a questa domanda può essere la causa radice o un “sintomo” della causa radice
- Reiterare il punto due finché non si identifica la causa radice.

# Brainstorming



### Brainstorming



Il **brainstorming** è una tra le tecniche di problem solving più usate nei gruppi di lavoro, e serve a far emergere un gran numero di possibili alternative per la soluzione di un problema.

Attraverso l'**associazione di idee**, la persona elabora quante più varianti possibili, che vengono dapprima registrate e poi discusse all'interno del gruppo, favorendo una selezione qualitativa delle idee.

Il brainstorming favorisce il **pensiero creativo**. Ha 4 regole principali:

1. nessuna critica alle idee degli altri;
2. libertà a tutti i capovolgimenti di idea;
3. spazio a grandi quantità di idee prima di tutto;
4. lavoro di perfezionamento su ogni idea.

### Brainstorming



Si compone di 2 fasi.

**1. Fase divergente:** tutti i partecipanti procedono a ruota libera, con l'obiettivo di tirare fuori ogni idea/ipotesi che può essere utile alla risoluzione dei problemi. Nessun partecipante ha vincoli.

**2. Fase convergente:** tutte le idee vengono valutate e si scelgono quelle più vantaggiose e realizzabili. In questa fase prevalgono la critica, la prospettiva analitica e le competenze tecniche. La valutazione delle scelte deve basarsi su criteri di: efficacia, fattibilità ed ecologicità.

#### **PRECONDIZIONI:**

tutti i partecipanti partono con una prospettiva comune di inizio e condividono il medesimo obiettivo. È necessaria la presenza di un facilitatore.

### Diagramma di Pareto



Il principio di Pareto specifica che l'**80% delle conseguenze (problemi o risultati) proviene dal 20% delle cause** (fattori in gioco).

In altri termini, concentrandosi su un numero ristretto di fattori o cause, che rendono critica una situazione, si possono ottenere i risultati migliori.

Il diagramma di Pareto è uno strumento efficace che consente di capire subito quali siano le azioni da compiere, per ottenere **il miglior risultato nel minor tempo**.



L'analisi SWOT è uno strumento di pianificazione strategica, semplice ed efficace, per valutare le caratteristiche di un progetto o in un'impresa o in ogni altra situazione in cui un'organizzazione o un individuo debba prendere una decisione per il raggiungimento di un obiettivo.

### SWOT ANALYSIS

Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats

	Utile	Dannoso
Interno	Punti di forza	Punti di debolezza
Esterno	Opportunità	Minacce