

EXERCİȚIU: Identificarea Problemei

Primul pas pentru rezolvarea unei probleme este identificarea acesteia: trebuie să recunoașteți faptul că aveți o problemă și să o definiți clar. Acordați cât de mult timp aveți nevoie pentru a răspunde întrebărilor. Dacă chiar aveți probleme cu privire la transmiterea unui răspuns la una dintre ele, treceți mai departe. Dacă preferați, puteți ruga un prieten sau un coleg să vă adreseze întrebările.

Adresarea unei serii de întrebări clare determină precizie, ceea ce vă ajută, ulterior, să rezolvați problema mai ușor. Transmiterea unui răspuns la toate întrebările despre problema dvs. va genera un proces natural de clasificare și cernere, ceea ce vă va concentra procesul de cercetare, în scopul colectării doar a informațiilor specifice de care aveți nevoie. Respectiva concentrare va face procesul mai simplu de urmat. Întrebările transmise mai jos sunt inspirate din activitatea lui Dale Emery, consultant IT și informatică, care a dezvoltat acest exercițiu pentru blog-ul său [<http://cwd.dhemery.com/2010/08/questions-to-explore-problems/>]

ÎNTREBĂRI DESPRE PROBLEMA

Descrieți problema în câteva cuvinte.	
Ce ați fi dorit să se întâmple?	
Ce se întâmplă, de fapt?	

ÎNTREBĂRI DESPRE STAREA DORITĂ

Dacă ați fi avut acel lucru, ce ar fi însemnat pentru dvs.?	
Dacă ați fi avut <i>acel lucru</i> , ce ar fi însemnat pentru dvs.?	
Dacă ați fi avut acel lucru, ce ar fi însemnat pentru dvs.?	
Ce altceva ați fi dorit să se întâmple?	

ÎNTREBĂRI DESPRE STAREA PERCEPUTĂ

Ce face din <i>acel lucru</i> o problemă pentru dvs.?	
Ce face din <i>acel lucru</i> o problemă pentru dvs.?	
Ce face din <i>acel lucru o problemă</i> pentru dvs.?	
Ce face din <i>acel lucru</i> o problemă pentru dvs.?	
Ce ați dori să vă asigurați că nu se modifică?	
Ce nu ați observat cu privire la această problemă?	

ÎNTREBĂRI DESPRE DIFERENȚĂ

Ce vă îngrijorează cu privire la aceasta?	
Cum vă afectează problema personal?	
Ce face această problemă importantă pentru dvs.?	
Ce credeți despre problemă?	
Ce vă determină să credeți acest lucru?	
Ce alți factori contribuie la problemă?	

Cât de mult sperați că această problemă se poate rezolva?

ÎNTREBĂRI DESPRE DECLARAREA PROBLEMEI

Spuneți că _____ ? (Completați spațiul cu cea mai inspirată presupunere cu privire la semnificația intenționată.)

Ce ați văzut sau ați auzit care v-a condus spre această concluzie?

Ce semnificație ați extras din acest aspect?

Ce alte semnificații ați putea extrage de aici?

Mi-ați putea spune mai multe despre aceasta?

Mai există și altceva pe care ați dori să-l relațați, cu privire la problemă?

ÎNTREBĂRI DESPRE TRECUT

Cum a apărut problema?

Cum ați devenit conștient despre situație?

ÎNTREBĂRI DESPRE PREZENT

Ce împiedică problema să se rezolve singură?

Ce face această situație o problemă de rezolvat acum, mai degrabă decât acum o lună sau peste o lună?

Ce sunteți dispus să faceți?	
Ce nu sunteți dispus să faceți?	

ÎNTREBĂRI DESPRE VIITORUL (IMAGINAT)

Ce se va întâmpla dacă această situație continuă?	
Ce veți face dacă această situație continuă?	
Care este cel mai rău lucru care s-ar putea întâmpla?	
Care este cel mai bun lucru care s-ar putea întâmpla?	
Ce este cel mai probabil să se întâmple?	

ÎNTREBĂRI DESPRE REZOLVARE

Ce ați încercat până acum?	
Cum ați decis să faceți aceasta?	
Ce s-a întâmplat?	
Ce idei ați luat în considerare și ați respins?	
Ce v-a determinat să respingeți acea idee?	

Ce idei ați luat în considerare, dar nu ați încercat încă?	
Cum ați decis să nu faceți acest lucru încă?	
La ce nu v-ați gândit încă?	
Știu că nu puteți avea alte idei, dar dacă ați putea, care ar fi o altă idee?	

ÎNTREBĂRI DESPRE EXPLORAREA DVS.

Ce tocmai s-a întâmplat pentru dvs.?	
Ce alte întrebări vă vin în minte?	
Ce altceva ați dori să spuneți?	
La ce întrebări nu doriți să răspundeți?	
Care dintre întrebări vi s-a părut a fi cea mai utilă? Care a fost cea mai puțin utilă?	
Doriți să întrebați ceva?	