SCHEDA DEL MODULO

Problemi ricorrenti nel team: risalire alla causa

Modulo adattivo | ~20 min

Un problema ben posto è già risolto a metà – eppure la trappola classica è proprio correre alle soluzioni prima di aver formulato il problema in una frase fattuale e condivisa. Questo modulo struttura la risoluzione collettiva in sei tappe, con quattro strumenti collaudati – i cinque perché di Toyota, il diagramma di Ishikawa, l'A3 Thinking, l'After-Action Review – e tre ruoli chiari, dal manager facilitatore allo sponsor che impedisce alla soluzione di diluirsi.

OBIETTIVI DIDATTICI

01 Formulare un problema in una frase fattuale e condivisa, senza confonderlo con il suo sintomo.

02 Risalire alle cause profonde con i cinque perché e il diagramma di Ishikawa.

03 Aprire la ricerca di opzioni puntando sulla quantità, poi scegliere una soluzione immediata e una di fondo, con un piano d'azione.

04 Seguire l'avanzamento con l'After-Action Review e ricoprire i tre ruoli: facilitatore, team corresponsabile, sponsor.

DESTINATARI

Manager e team che vogliono venire a capo dei problemi ricorrenti, insieme a chi li vive ogni giorno.

- **Prerequisito:** nessuno

SVOLGIMENTO DEL MODULO

In autonomia, con un allenamento adattato a chi apprende.

1. **Autovalutazione**: su 9 dimensioni, per fare il punto sulle proprie pratiche e orientare l'allenamento.
2. **Video dell'esperto**: di 10 minuti, con 3 pause di riflessione.
3. **Casi pratici**: 2 primi casi scelti in base all'autovalutazione, poi altri 16 facoltativi. Ogni risposta riceve un riscontro didattico: i suoi effetti e una pista per migliorare.
4. **Impegno con una data**: un'azione da provare, scritta dal partecipante o scelta tra le proposte.
5. **Scheda promemoria da scaricare**: punti chiave, domande, impegno, note personali e checklist.

UN ESEMPIO TRA I CASI PRATICI PROPOSTI

Martedì i tecnici hanno ricevuto lampadine della misura sbagliata, ordinate da Ronja. Nel catalogo due lampadine hanno lo stesso nome, senza indicarne la misura. Il mese scorso un collega ha fatto un errore simile. Venerdì il team si riunisce per cercarne la causa. Che cosa deve fare Ronja?

VALUTAZIONE E COMPLETAMENTO

Soglia: 80%

Il punteggio tiene conto delle risposte ai casi pratici, dell'impegno formulato e, se previsto, delle attività di apprendimento complementari. Per completare il modulo servono un impegno e un punteggio di almeno 80%.

METODI & MODELLI

- I cinque perché – Sakichi Toyoda (fondatore di Toyota), resi poi popolari da Taiichi Ohno
- Risoluzione collettiva dei problemi in 6 fasi – metodo Afthonios, basato su modelli riconosciuti
- Diagramma di Ishikawa / a spina di pesce / 6M – Kaoru Ishikawa
- After-Action Review – esercito degli Stati Uniti

FONTI & RIFERIMENTI

- Tannenbaum & Cerasoli, meta-analisi, Human Factors (2013) – 31 studi: il debriefing migliora la prestazione di circa il 25% rispetto a un gruppo di controllo
- Sakichi Toyoda (fondatore di Toyota) – a cui si attribuisce la tecnica dei «cinque perché», resa popolare da Taiichi Ohno (sistema di produzione Toyota)
- After-Action Review (AAR) – resa popolare dall'esercito degli Stati Uniti, oggi ampiamente adottata nelle aziende
- A3 Thinking e diagramma di Ishikawa (a spina di pesce, 6M) – strumenti riconosciuti del Lean giapponese e della gestione della qualità

Modulo creato da Afthonios.com.

Contenuto verificato il 27 ottobre 2026