



# Problem Solving WebQuest Introductory



# Introductory Level Challenge-based Activity Template

<b>Skill Addressed:</b>	Problem Solving
<b>Level of Challenge:</b>	Introductory
<b>Title of Activity:</b>	Defining the problem
<b>Introduction to the Skill</b>	
<p>Defining the problem is the initial step in problem solving as it serves all of the subsequent actions needed for solving problems successfully. The definition of the problem offers the following benefits:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cost efficiency: As the path towards the solution is more precise, fewer resources are wasted towards trying ineffective methods</li> <li>2. Matching resources: The nature of the problems define the types of recourses needed</li> <li>3. Task assignment: Some employees are better suited for certain problems</li> <li>4. Creativity: Defining the problem opens the door for more creativity as it limits mechanical thinking associated with trial and error</li> <li>5. Decision Making: Defining problems sets a proper framework for making better decisions</li> </ol> <p>It is even more important to define the problem when it is time sensitive or the nature of it is new or unknown. Just because the concept of definition is associated with familiar issues and environments, it does not diminish its importance in unexplored contexts.</p>	
<b>The Challenge</b>	
<p>Imagine you are working at a startup company and the CEO instructs you to find out why the profits of the company decreased over the last three months. While the problem itself is clear, the decrease in profit, the company does not know why the profit has decreased. The reason behind the decrease is the essence of the problem. You have relatively little time to act as needed and save your company from bankruptcy, meaning that you cannot afford to try too many things. You know that you must successfully define the problem. By the end of this challenge you should comprehend some effective methods of defining where the problem is which will definitely save your company some expenses. You will be provided with the tools and you will have to combine them in a way which best defines a multifaceted problem.</p>	
<b>Structure</b>	
<p>To prepare your assessment keep in mind the following:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Understand how to create a mind map. A mind map is a structured way to present ideas, thoughts or data, breaking down a problem to smaller bits. You can read more about what makes a great mind map <a href="#">here</a>.</li> </ol>	

2. Know how to do a Root Cause Analysis (RCA) using techniques such as “[5 Whys](#)”. An RCA is about searching for underlying causes of an event or problem and 5 Whys aims to dig into the very core of the issue
3. The [SWOT](#) analysis (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats) is a useful framework to understand the internal factors and the external factors to a problem. Albeit, the S and O in SWOT have a positive attribute. Could this hint that defining the problem also defines the solution?
4. Usually the first steps of the problem’s definition are also the hardest ones. Once there are some points of reference, they guide you to define the further details of the problem.

### Demonstration and Evaluation

Great job making it this far!

*How do you feel about defining problems? Has this activity made you think that you have done something similar before?*

This is because the models provided have long been tested in entrepreneurial contexts. At this point, you should be able to delve deep into the nature of the problem and understand its essence in more detail.

By examining the causes with a clear mind you will be able to rationalise it and define the limits of some possible scenarios. In this sense, by defining the problem you also limit some parts of the identity it could have taken. Having done this in-depth analysis, you will notice that some of the negative aspects come from beyond the immediate area of control one has, which can be described as the sum of threats in the SWOT analysis.

While these frameworks view some details in different dimensions, everything can be tied together with a comprehensive mind map. In this regard, a mind map will literally paint a picture in one’s head which will provide a visual identity for the definition of the problem.

## Vorlage für herausfordernde Aktivitäten auf der Einführungsebene

<b>Angesprochene Fertigkeit:</b>	Problemlösung
<b>Niveau der Herausforderung:</b>	Einführende Informationen
<b>Titel der Aktivität:</b>	Definition des Problems
<b>Einführung in die Fertigkeit</b>	
<p>Die Definition des Problems ist der erste Schritt bei der Problemlösung, denn sie dient allen nachfolgenden Aktionen, die für eine erfolgreiche Problemlösung erforderlich sind. Die Definition des Problems bietet die folgenden Vorteile:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kosteneffizienz: Da der Weg zur Lösung präziser ist, werden weniger Ressourcen für das Ausprobieren unwirksamer Methoden verschwendet.</li> <li>2. Entsprechende Ressourcen: Die Art der Probleme bestimmt die Art der benötigten Ressourcen</li> <li>3. Aufgabenzuweisung: Manche Mitarbeiter sind für bestimmte Probleme besser geeignet</li> <li>4. Kreativität: Die Definition des Problems öffnet die Tür für mehr Kreativität, da sie das mechanische Denken in Verbindung mit Versuch und Irrtum einschränkt</li> <li>5. Entscheidungsfindung: Die Definition von Problemen schafft einen geeigneten Rahmen für eine bessere Entscheidungsfindung</li> </ol> <p>Es ist sogar noch wichtiger, das Problem zu definieren, wenn es zeitkritisch ist oder die Art des Problems neu oder unbekannt ist. Nur weil das Konzept der Definition mit vertrauten Themen und Umgebungen in Verbindung gebracht wird, schmälert dies nicht seine Bedeutung in unerforschten Kontexten.</p>	
<b>Die Herausforderung</b>	
<p>Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten in einem neu gegründeten Unternehmen und der Geschäftsführer beauftragt Sie, herauszufinden, warum der Gewinn des Unternehmens in den letzten drei Monaten zurückgegangen ist. Während das Problem an sich klar ist, nämlich der Rückgang des Gewinns, weiß das Unternehmen nicht, warum der Gewinn gesunken ist. Der Grund für den Rückgang ist der Kern des Problems. Sie haben relativ wenig Zeit, um zu handeln und Ihr Unternehmen vor dem Konkurs zu retten, d. h. Sie können es sich nicht leisten, zu viele Dinge auszuprobieren. Sie wissen, dass Sie das Problem erfolgreich definieren müssen. Am Ende dieser Herausforderung sollten Sie einige wirksame Methoden kennen, um das Problem zu definieren, was Ihrem Unternehmen definitiv einige Kosten ersparen wird. Sie erhalten die Instrumente, die Sie so kombinieren müssen, dass Sie ein vielschichtiges Problem am besten definieren können.</p>	
<b>Struktur</b>	
Bei der Vorbereitung Ihrer Bewertung sollten Sie Folgendes beachten:	

1. Verstehen Sie, wie man eine Mind Map erstellt. Eine Mind Map ist eine strukturierte Methode, um Ideen, Gedanken oder Daten darzustellen und ein Problem in kleinere Teile zu zerlegen. [Hier](#) können Sie mehr darüber lesen, was eine gute Mind Map ausmacht.
2. Wissen, wie man eine Ursachenanalyse (RCA) mit Techniken wie den "[5 Whys](#)" durchführt. Bei einer RCA geht es um die Suche nach den zugrundeliegenden Ursachen eines Ereignisses oder Problems, und die "5 Whys" zielen darauf ab, dem Kern des Problems auf den Grund zu gehen
3. Die SWOT-Analyse (Strengths (Stärken), Weaknesses (Schwächen), Opportunities (Chancen) und Threats (Bedrohungen)) ist ein nützlicher Rahmen, um die internen Faktoren und die externen Faktoren eines Problems zu verstehen. Allerdings haben das S und das O in SWOT ein positives Attribut. Könnte dies ein Hinweis darauf sein, dass die Definition des Problems auch die Lösung definiert?
4. In der Regel sind die ersten Schritte der Problemdefinition auch die schwierigsten. Sobald es einige Bezugspunkte gibt, leiten sie Sie dazu an, die weiteren Details des Problems zu definieren.

#### **Demonstration und Bewertung**

Toll, dass Sie es so weit geschafft haben!

*Was halten Sie davon, Probleme zu definieren? Haben Sie bei dieser Aktivität daran gedacht, dass Sie etwas Ähnliches schon einmal gemacht haben?*

Denn die bereitgestellten Modelle sind seit langem in unternehmerischen Kontexten erprobt worden. An diesem Punkt sollten Sie in der Lage sein, tief in die Natur des Problems einzutauchen und sein Wesen im Detail zu verstehen.

Wenn Sie die Ursachen mit klarem Verstand untersuchen, können Sie sie rationalisieren und die Grenzen einiger möglicher Szenarien festlegen. In diesem Sinne schränken Sie durch die Definition des Problems auch einige Teile der Identität ein, die es hätte annehmen können. Nach dieser eingehenden Analyse werden Sie feststellen, dass einige der negativen Aspekte außerhalb des unmittelbaren Einflussbereichs liegen, was in der SWOT-Analyse als Summe der Bedrohungen beschrieben werden kann.

Während diese Rahmenwerke einige Details in verschiedenen Dimensionen betrachten, kann alles mit einer umfassenden Mind Map verbunden werden. In dieser Hinsicht wird eine Mind Map buchstäblich ein Bild im Kopf malen, das eine visuelle Identität für die Definition des Problems bietet.

## Εισαγωγικό επίπεδο Πρότυπο δραστηριότητας με βάση την πρόκληση

<b>Δεξιότητα που απευθύνεται:</b>	Επίλυση προβλημάτων
<b>Επίπεδο πρόκλησης:</b>	Εισαγωγικό
<b>Τίτλος Δραστηριότητας:</b>	Καθορισμός του προβλήματος
<b>Εισαγωγή στη δεξιότητα</b>	
<p>Ο καθορισμός του προβλήματος είναι το αρχικό βήμα στην επίλυση προβλημάτων, καθώς εξυπηρετεί όλες τις επόμενες ενέργειες που απαιτούνται για την επιτυχή επίλυση προβλημάτων. Ο ορισμός του προβλήματος προσφέρει τα ακόλουθα οφέλη:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Αποδοτικότητα κόστους: Καθώς η πορεία προς τη λύση είναι πιο ακριβής, σπαταλώνονται λιγότεροι πόροι για τη δοκιμή αναποτελεσματικών μεθόδων.</li><li>2. Αντιστοίχιση πόρων: Η φύση των προβλημάτων καθορίζει τα είδη των απαιτούμενων πόρων.</li><li>3. Ανάθεση εργασίας: Ορισμένοι εργαζόμενοι είναι καταλληλότεροι για ορισμένα προβλήματα</li><li>4. Δημιουργικότητα: Ο καθορισμός του προβλήματος ανοίγει την πόρτα για περισσότερη δημιουργικότητα, καθώς περιορίζει τη μηχανική σκέψη που σχετίζεται με τη δοκιμή και το λάθος.</li><li>5. Λήψη αποφάσεων: Ο καθορισμός των προβλημάτων θέτει το κατάλληλο πλαίσιο για τη λήψη καλύτερων αποφάσεων.</li></ol> <p>Είναι ακόμη πιο σημαντικό να προσδιορίσετε το πρόβλημα όταν είναι ευαίσθητο στον χρόνο ή όταν η φύση του είναι νέα ή άγνωστη. Το γεγονός ότι η έννοια του ορισμού συνδέεται με γνωστά ζητήματα και περιβάλλοντα, δεν μειώνει τη σημασία της σε ανεξερεύνητα πλαίσια.</p>	
<b>Η πρόκληση</b>	
<p>Φανταστείτε ότι εργάζεστε σε μια νεοσύστατη εταιρεία και ο διευθύνων σύμβουλος σας αναθέτει να βρείτε γιατί τα κέρδη της εταιρείας μειώθηκαν τους τελευταίους τρεις μήνες. Ενώ το ίδιο το πρόβλημα είναι σαφές, η μείωση των κερδών, η εταιρεία δεν γνωρίζει γιατί τα κέρδη μειώθηκαν. Ο λόγος πίσω από τη μείωση είναι η ουσία του προβλήματος. Έχετε σχετικά λίγο χρόνο για να ενεργήσετε όπως χρειάζεται και να σώσετε την εταιρεία σας από την πτώχευση, πράγμα που σημαίνει ότι δεν έχετε την πολυτέλεια να δοκιμάσετε πολλά πράγματα. Γνωρίζετε ότι πρέπει να ορίσετε με επιτυχία το πρόβλημα. Μέχρι το τέλος αυτής της πρόκλησης θα πρέπει να κατανοήσετε ορισμένες αποτελεσματικές μεθόδους για να ορίσετε πού βρίσκεται το πρόβλημα, οι οποίες σίγουρα θα γλιτώσουν την εταιρεία σας από κάποια έξοδα. Θα σας δοθούν τα εργαλεία και θα πρέπει να τα συνδυάσετε με τρόπο που να ορίζει με τον καλύτερο τρόπο ένα πολύπλευρο πρόβλημα.</p>	
<b>Δομή</b>	

Για να προετοιμάσετε την αξιολόγησή σας, λάβετε υπόψη σας τα εξής:

1. Κατανοήστε πώς να δημιουργήσετε έναν χάρτη του νου. Ο χάρτης του νου είναι ένας δομημένος τρόπος παρουσίασης ιδεών, σκέψεων ή δεδομένων, αναλύοντας ένα πρόβλημα σε μικρότερα κομμάτια. Μπορείτε να διαβάσετε περισσότερα σχετικά με το τι κάνει έναν σπουδαίο χάρτη μυαλού [εδώ](#).
2. Γνωρίζετε πώς να κάνετε ανάλυση αιτιών (RCA) χρησιμοποιώντας τεχνικές όπως το "[5 Whys](#)". Η RCA αφορά την αναζήτηση των υποκείμενων αιτιών ενός συμβάντος ή προβλήματος και το 5 Whys στοχεύει να φτάσει στον πυρήνα του προβλήματος.
3. Η ανάλυση [SWOT](#) (Δυνατά σημεία, Αδυναμίες, Ευκαιρίες και Απειλές) είναι ένα χρήσιμο πλαίσιο για την κατανόηση των εσωτερικών και εξωτερικών παραγόντων ενός προβλήματος. Αν και τα S και O στην SWOT έχουν θετική ιδιότητα. Θα μπορούσε αυτό να υποδηλώνει ότι ο ορισμός του προβλήματος καθορίζει και τη λύση;
4. Συνήθως τα πρώτα βήματα του ορισμού του προβλήματος είναι και τα δυσκολότερα. Μόλις υπάρξουν κάποια σημεία αναφοράς, σας καθοδηγούν στον καθορισμό των περαιτέρω λεπτομερειών του προβλήματος.

### Επίδειξη και αξιολόγηση

Σπουδαία δουλειά που τα κατάφερες μέχρι εδώ!

*Πώς αισθάνεστε για τον ορισμό των προβλημάτων; Σας έκανε αυτή η δραστηριότητα να σκεφτείτε ότι έχετε κάνει κάτι παρόμοιο στο παρελθόν;*

Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι τα παρεχόμενα μοντέλα έχουν δοκιμαστεί εδώ και καιρό σε επιχειρηματικά πλαίσια. Σε αυτό το σημείο, θα πρέπει να είστε σε θέση να εμβαθύνετε στη φύση του προβλήματος και να κατανοήσετε την ουσία του με περισσότερες λεπτομέρειες.

Εξετάζοντας τις αιτίες με καθαρό μυαλό θα μπορέσετε να τις εκλογικεύσετε και να ορίσετε τα όρια ορισμένων πιθανών σεναρίων. Υπό αυτή την έννοια, ορίζοντας το πρόβλημα, περιορίζετε επίσης ορισμένα μέρη της ταυτότητας που θα μπορούσε να έχει πάρει. Έχοντας κάνει αυτή τη σε βάθος ανάλυση, θα παρατηρήσετε ότι ορισμένες από τις αρνητικές πτυχές προέρχονται από περιοχές πέραν της άμεσης περιοχής ελέγχου που έχει κανείς, κάτι που μπορεί να περιγραφεί ως το άθροισμα των απειλών στην ανάλυση SWOT.

Ενώ αυτά τα πλαίσια εξετάζουν ορισμένες λεπτομέρειες σε διαφορετικές διαστάσεις, όλα μπορούν να συνδεθούν μεταξύ τους με έναν ολοκληρωμένο νοητικό χάρτη. Από αυτή την άποψη, ένας χάρτης μυαλού θα ζωγραφίσει κυριολεκτικά μια εικόνα στο κεφάλι κάποιου, η οποία θα παρέχει μια οπτική ταυτότητα για τον ορισμό του προβλήματος.

# Levada līmeņa uz izaicinājumiem balstīta darbību veidne

<b>Uzrunātā prasme:</b>	Problēmu risināšana
<b>Izaicinājuma līmenis:</b>	Iesācēja
<b>Darbības nosaukums:</b>	Problēmas definēšana
<b>Ievads prasmēs</b>	
<p>Problēmas definēšana ir sākotnējais solis problēmu risināšanā, jo tas kalpo par pamatu visām turpmākajām darbībām, kas nepieciešamas problēmu veiksmīgai risināšanai. Problēmas definēšana piedāvā šādas priekšrocības:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Izmaksu efektivitāte: Tā kā ceļš uz risinājumu ir precīzāks, mazāk resursu tiek izšķiesti, lai izmēģinātu neefektīvas metodes</li><li>2. Atbilstoši resursi: problēmu raksturs nosaka vajadzīgo resursu veidus.</li><li>3. Uzdevumu piešķiršana: Daži darbinieki ir labāk piemēroti noteiktām problēmām.</li><li>4. Radošums: problēmas definēšana paver durvis lielākam radošumam, jo tas ierobežo mehānisko domāšanu, kas saistīta ar izmēģinājumiem un kļūdām</li><li>5. Lēmumu pieņemšana: problēmu definēšana rada pareizu sistēmu labāku lēmumu pieņemšanai</li></ol> <p>Vēl svarīgāk ir definēt problēmu, kad tā ir jutīga pret laiku vai tās raksturs ir jauns vai nezināms. Tikai tāpēc, ka definīcijas jēdziens ir saistīts ar pazīstamiem jautājumiem un vidi, tas nemazina tās nozīmi neizpētītos kontekstos.</p>	
<b>Izaicinājums</b>	
<p>Iedomājieties, ka strādājat jaunizveidotā uzņēmumā, un izpilddirektors uzdod jums uzziņāt, kāpēc uzņēmuma peļņa pēdējo trīs mēnešu laikā samazinājās. Lai gan pati problēma ir skaidra - peļņas samazināšanās - uzņēmums nezina, kāpēc peļņa ir samazinājusies. Samazinājuma iemesls ir problēmas būtība. Jums ir salīdzinoši maz laika, lai rīkotos un glābtu savu uzņēmumu no bankrota, kas nozīmē, ka jūs nevarat atļauties izmēģināt pārāk daudz lietu. Jūs zināt, ka jums ir veiksmīgi jādefinē problēma. Līdz šī izaicinājuma beigām jums vajadzētu saprast dažas efektīvas metodes, kā noteikt, kur ir problēma, kas noteikti ietaupīs jūsu uzņēmumam dažus izdevumus. Jums tiks nodrošināti rīki, un jums tie būs jāapvieno tādā veidā, kas vislabāk definē daudzšķautņainu problēmu.</p>	
<b>Struktūra</b>	
<p>Lai sagatavotu novērtējumu, ņemiet vērā tālāk norādīto informāciju.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Saprast, kā izveidot domu karti. Domu karte ir strukturēts veids, kā prezentēt idejas, domas vai datus, sadalot problēmu mazākās daļās. Vairāk par to, kas veido lielisku domu karti, vari lasīt <a href="#">šeit</a>.</li></ol>	

2. Zināt, kā veikt pamatcēloņu analīzi (RCA), izmantojot tādas metodes kā "[5 kāpēc](#)". RCA ir par notikuma vai problēmas cēloņu meklēšanu, un 5 Whys mērķis ir iedziļināties pašā problēmas būtībā
3. [SVID](#) analīze (stiprās un vājās puses, iespējas un draudi) ir noderīga sistēma, lai izprastu problēmas iekšējos faktorus un ārējos faktorus. Lai gan S un I SVID analīzē ir pozitīva īpašība. Vai tas varētu dot mājienu, ka problēmas definēšana nosaka arī risinājumu?
4. Parasti problēmas definīcijas pirmie soļi ir arī visgrūtākie. Kad ir daži atskaites punkti, tie palīdz jums definēt sīkāku informāciju par problēmu.

### Demonstrējumi un novērtēšana

Lielisks darbs, lai to paveiktu tik tālu!

*Kā jūs jūtaties par problēmu definēšanu? Vai šī nodarbe jums ir likusi domāt, ka iepriekš esat darījis kaut ko līdzīgu?*

Tas ir tāpēc, ka piedāvātie modeļi jau sen ir pārbaudīti uzņēmējdarbības kontekstā. Šajā brīdī jums vajadzētu būt iespējai dziļi ienirt problēmas būtībā un sīkāk izprast tās būtību.

Izpētot cēloņus ar skaidru prātu, jūs varēsiet tos racionalizēt un noteikt dažu iespējamo scenāriju robežas. Šajā ziņā, definējot problēmu, jūs arī ierobežojat dažas identitātes daļas, ko tā varētu būt pieņēmusi. Veicot šo padziļināto analīzi, jūs pamanīsiet, ka daži no negatīvajiem aspektiem nāk no tiešās kontroles zonas, ko var raksturot kā draudu summu SVID analīzē.

Lai gan šie ietvari aplūko dažas detaļas dažādās dimensijās, visu var sasaistīt kopā ar visaptverošu domu karti. Šajā gadījumā domu karte burtiski uzgleznos attēlu galvā, kas nodrošinās vizuālu identitāti problēmas definīcijai.

# Szablon aktywności opartej na wyzwaniach na poziomie wprowadzającym

<b>Umiejętności:</b>	Rozwiązywanie problemów
<b>Poziom wyzwania:</b>	Wprowadzenie
<b>Nazwa działania:</b>	Definiowanie problemu
<b>Wprowadzenie do umiejętności</b>	
<p>Zdefiniowanie problemu jest początkowym krokiem w rozwiązywaniu problemów, ponieważ służy wszystkim kolejnym działaniom potrzebnym do skutecznego rozwiązywania problemów. Zdefiniowanie problemu oferuje następujące korzyści:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Efektywność kosztowa:</b> Ponieważ ścieżka prowadząca do rozwiązania jest bardziej precyzyjna, mniej zasobów jest marnowanych na wypróbowywanie nieskutecznych metod</li><li>2. <b>Dopasowanie zasobów:</b> Charakter problemów określa rodzaje potrzebnych zasobów</li><li>3. <b>Przydzielanie zadań:</b> Niektórzy pracownicy lepiej radzą sobie z określonymi problemami</li><li>4. <b>Kreatywność:</b> Zdefiniowanie problemu otwiera drzwi dla większej kreatywności, ponieważ ogranicza mechaniczne myślenie związane z próbami i błędami.</li><li>5. <b>Podjęcie decyzji:</b> Definiowanie problemów tworzy odpowiednie ramy do podejmowania lepszych decyzji</li></ol> <p>Zdefiniowanie problemu jest jeszcze ważniejsze, gdy zależy nam na czasie lub gdy jego natura jest nowa lub nieznana. Tylko dlatego, że pojęcie definicji jest związane ze znanymi kwestiami i środowiskami, nie zmniejsza to jego znaczenia w niezbadanych kontekstach.</p>	
<b>Wyzwanie</b>	
<p>Wyobraź sobie, że pracujesz w firmie rozpoczynającej działalność, a dyrektor generalny poleca ci dowiedzieć się, dlaczego zyski firmy spadły w ciągu ostatnich trzech miesięcy. Podczas gdy sam problem jest jasny - spadek zysków - firma nie wie, dlaczego zyski spadły. Przyczyna spadku jest istotą problemu. Masz stosunkowo mało czasu na podjęcie odpowiednich działań i uratowanie firmy przed bankructwem, co oznacza, że nie możesz sobie pozwolić na próbowanie zbyt wielu rzeczy. Wiesz, że musisz skutecznie zdefiniować problem. Pod koniec tego wyzwania powinieneś zrozumieć kilka skutecznych metod definiowania problemu, które z pewnością pozwolą Twojej firmie zaoszczędzić trochę wydatków. Otrzymasz narzędzia i będziesz musiał połączyć je w sposób, który najlepiej zdefiniuje wieloaspektowy problem.</p>	
<b>Struktura</b>	
Aby przygotować ocenę, należy pamiętać o następujących kwestiach:	

1. Dowiedz się, jak tworzyć mapy myśli. Mapa myśli to ustrukturyzowany sposób przedstawiania pomysłów, myśli lub danych, dzielący problem na mniejsze części. Więcej informacji na temat tego, co składa się na świetną mapę myśli, można znaleźć [tutaj](#).
2. Umiejętność przeprowadzania analizy przyczyn źródłowych (RCA) przy użyciu technik takich jak "5 powodów". RCA polega na poszukiwaniu przyczyn leżących u podstaw zdarzenia lub problemu, a 5 Whys ma na celu dotarcie do sedna problemu.
3. Analiza SWOT (Strengths (mocne strony), Weaknesses (słabe strony), Opportunities (szanse) i Threats (zagrożenia)) jest użytecznym narzędziem do zrozumienia wewnętrznych i zewnętrznych czynników danego problemu. Aczkolwiek S i O w SWOT mają pozytywny wydźwięk. Czy może to oznaczać, że zdefiniowanie problemu definiuje również rozwiązanie?
4. Zazwyczaj pierwsze kroki definiowania problemu są również najtrudniejsze. Gdy istnieją już pewne punkty odniesienia, prowadzą one do zdefiniowania dalszych szczegółów problemu.

#### Demonstracja i ocena

Świetna robota!

*Co sądzisz o definiowaniu problemów? Czy to ćwiczenie sprawiło, że pomyślałeś, że zrobisz coś podobnego wcześniej?*

Wynika to z faktu, że dostarczone modele zostały już dawno przetestowane w kontekście przedsiębiorczości. W tym momencie powinieneś być w stanie zagłębić się w naturę problemu i zrozumieć jego istotę bardziej szczegółowo.

Analizując przyczyny z czystym umysłem, będziesz w stanie je zracjonalizować i określić granice niektórych możliwych scenariuszy. W tym sensie, definiując problem, ograniczasz również niektóre elementy tożsamości, jakie mógł on przyjąć. Po przeprowadzeniu tej dogłębnej analizy można zauważyć, że niektóre negatywne aspekty pochodzą spoza bezpośredniego obszaru kontroli, który można opisać jako sumę zagrożeń w analizie SWOT.

Podczas gdy te ramy postrzegają niektóre szczegóły w różnych wymiarach, wszystko można powiązać z kompleksową mapą myśli. W tym względzie mapa myśli dostownie maluje obraz w głowie, który zapewnia wizualną tożsamość definicji problemu.

# Aprendizagem baseada em desafios

<b>Competência abordada:</b>	Resolução de problemas
<b>Nível de desafio:</b>	Introdutório
<b>Título da atividade:</b>	Definição do problema
<b>Introdução</b>	
<p>A definição do problema é o passo inicial na resolução do problema e é essencial para fundamentar as ações subsequentes a desenvolver para os resolver com sucesso. O processo de definição tem os seguintes benefícios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• eficiência de custos: como o caminho para a solução parte da definição do problema, são desperdiçados menos recursos na experimentação de métodos de resolução de problemas que podem ser ineficazes;</li><li>• adequação dos recursos: a natureza do problema identificado permite a definição dos tipos de recursos necessários;</li><li>• atribuição de tarefas: permite a atribuição da resolução do problema a trabalhadores aptos para os resolver;</li><li>• criatividade: permite o uso da criatividade, uma vez que limita o pensamento mecânico associado ao método de tentativa e erro;</li><li>• tomada de decisões: estabelece um quadro adequado para a tomada de melhores decisões.</li></ul> <p>A definição do problema é especialmente importante quando este tem a característica de se agravar com o passar do tempo ou se é um problema novo ou desconhecido.</p>	
<b>Desafio</b>	
<p>Imagine que está a trabalhar numa empresa e que o diretor-geral lhe dá instruções para descobrir por que razão os lucros da empresa diminuíram nos últimos três meses.</p> <p>Embora o problema em si seja claro (a diminuição do lucro), a empresa não sabe porque é que o lucro diminuiu. A razão por detrás da diminuição é a essência do problema.</p> <p>Tem relativamente pouco tempo para atuar e salvar a sua empresa da falência, o que significa que não se pode dar ao luxo de tentar vários métodos de resolução de problemas. Sabe que tem de definir o problema com sucesso.</p> <p>No final deste desafio, deverá compreender alguns métodos eficazes para definir o problema, o que irá certamente poupar custos à sua empresa. Ser-lhe-ão fornecidos recursos e terá de os combinar de forma a melhor definir um problema multifacetado.</p>	
<b>Estrutura</b>	
<p>Para responder ao desafio, considere o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• compreenda como criar um mapa mental: um mapa mental é uma forma estruturada de apresentar ideias, pensamentos ou dados, dividindo um problema em pequenas partes;</li></ul>	

- saiba como efetuar uma análise de causa raiz (RCA) utilizando métodos como o dos cinco porquês: uma RCA procura as causas subjacentes a um evento ou problema e a técnica dos cinco porquês tem como objetivo ir ao cerne da questão;
- realize uma análise SWOT: permite compreender os fatores internos e externos de um problema.

Normalmente, os primeiros passos da definição do problema são também os mais difíceis. Tenha em conta os pontos de referência do problema, pois podem guiá-lo na definição dos detalhes adicionais para definir o problema.

Consulte os seguintes *links* para obter mais informações sobre as técnicas e métodos indicados:

- [pmemagazine.sapo.pt/sao-mapas-mentais/](http://pmemagazine.sapo.pt/sao-mapas-mentais/);
- [www.cms.gov/medicare/provider-enrollment-and-certification/qapi/downloads/fivewhys.pdf](http://www.cms.gov/medicare/provider-enrollment-and-certification/qapi/downloads/fivewhys.pdf) (disponível em inglês);
- [corporatefinanceinstitute.com/resources/management/swot-analysis/](http://corporatefinanceinstitute.com/resources/management/swot-analysis/) (disponível em inglês).

### **Demonstração e avaliação**

Parabéns! Terminou o nível introdutório do *WebQuest* sobre resolução de problemas!

Como é que se sente em relação à definição de problemas? Já tinha utilizado alguma das técnicas indicadas?

Agora deve ser capaz de aprofundar a natureza do problema e compreender a sua essência.

Ao examinar as causas do problema com uma mente aberta, será capaz de as racionalizar e definir os cenários possíveis para a sua resolução. Neste sentido, ao definir o problema, está também a identificar os possíveis meios de resolução.

Embora para a definição do problema possam concorrer várias causas de diferentes dimensões, a utilização de um mapa mental permite interligá-las e dá-lhe a identidade visual para a definição do problema.