

Workshop dei Presidenti di zona

Risoluzione dei problemi



*Manuale del
partecipante*



Obiettivi della sessione

Al termine di questa sessione, i partecipanti saranno in grado di:

- Definire il metodo dei 5 perché
- Applicare il metodo dei 5 perché
- Sperimentare l'utilizzo del metodo dei 5 perché nella loro zona

Come utilizzare il Metodo dei 5 perché

1. Definire il problema.
2. Chiedere il primo “perché”.
3. Chiedere perché altre quattro volte.
4. Affrontare la causa di fondo e implementare le azioni di rimedio.

I cinque perché da chiedere al vostro amico

1. Perché sei arrivato in ritardo?

Risposta dell'amico: *Perché la sveglia non ha suonato.*

2. Perché la sveglia non ha suonato?

Risposta dell'amico: *Perché era scarica.*

3. Perché la sveglia era scarica?

Risposta dell'amico: *Perché la batteria non ha funzionato.*

4. Perché non avevi cambiato la batteria?

Risposta dell'amico: *Perché non avevo batterie da sostituire.*

5. Perché non avevi batterie da sostituire?

Risposta dell'amico: *Perché avevo dimenticato di comprare delle batterie nuove.*

Causa di fondo = Il suo amico si era dimenticato di acquistare delle batterie nuove.

Azioni di rimedio

1. Perché la sveglia non ha suonato.

Chiedere qualcuno a casa di svegliarti.

2. Perché la sveglia era scarica.

Avere una sveglia di scorta.

3. Perché la batteria non ha funzionato.

Sostituire le batterie prima che si scarichino.

4. Perché non avevi batterie da sostituire.

Tenere delle batterie nuove di scorta.

5. Perché hai dimenticato di comprare delle batterie nuove.

Comprare delle batterie nuove.

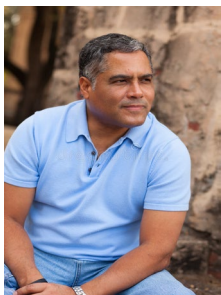
Caso di studio: perdite di nuovi soci

Quest'anno un club della vostra zona ha perso quattro nuovi soci. Essendo la crescita associativa uno degli obiettivi del vostro distretto, volete assicurarvi che i soci del club della vostra zona siano soddisfatti. Non siete sicuri del motivo delle dimissioni, ma avete sentito che potrebbero dipendere dalla mancanza di orientamento.

Sondate il terreno e contattate alcune persone di quel club. Parlate con il presidente, con un Lions di lunga data e un nuovo socio per vedere se riuscite a raccogliere maggiori informazioni.

Ecco quello che vi dicono:

 Elena, il presidente di club	Sono preoccupata per i nuovi soci che si sono dimessi. Non ho ancora avuto modo di vedere perché abbiano deciso di dimettersi, ma ho sentito che quei soci pensavano che l'orientamento per i nuovi soci non fosse stato fatto molto bene.
 La Lions Mariella	È un peccato aver perso quei nuovi soci. In un primo tempo sembravano entusiasti, ma poi si sono demoralizzati perché non avevamo fatto un orientamento formale con loro. Il nostro Lions che normalmente si occupava delle sessioni di orientamento si è trasferito altrove e finora non abbiamo ancora trovato nessuno che sia disponibile a ricoprire quel ruolo. Per il momento chiediamo ai nuovi soci di far riferimento alle informazioni sull'orientamento disponibili sul nostro sito web.



**Il nuovo socio,
il Lions Raffaele**

Ho avuto modo di conoscere bene i nuovi soci prima che decidessero di dimettersi. È stato un piacere conoscere gli altri Lions che erano nuovi. Erano scoraggiati perché non c'è stato un orientamento formale.

Non ci si sente benvenuti quando ci si sente dire di andare nel sito web e di leggersi i materiali per l'orientamento. Quando diventiamo parte del club per servire il prossimo, molti di noi sperano di stringere dei contatti con i volontari di lunga data durante le attività di servizio.

I 5 perché

Dopo aver letto i commenti dei 3 soci del club, esaminateli insieme agli altri partecipanti del vostro gruppo e rispondete alle seguenti domande-perché. Inizieremo dando la risposta al primo perché. Preparatevi a condividere le risposte con il resto del gruppo.

Perché i quattro nuovi soci hanno deciso di dimettersi?

1. Perché?

Scarso orientamento dei nuovi soci.

2. Perché?

3. Perché?

4. Perché?

5. Perché?

Azioni di rimedio

Usate le risposte alle domande sui 5 perché per pensare alle azioni di rimedio per ogni risposta. Inizieremo dandovi la prima azione di rimedio per il primo perché. Siate pronti a condividere le risposte con il resto del gruppo.

1. Azione di rimedio per il primo perché.

Garantire che ci sia continuità nell'orientamento ai nuovi soci.

2. Azione di rimedio per il secondo perché.

3. Azione di rimedio per il terzo perché.

4. Azione di rimedio per il quarto perché.

5. Azione di rimedio per il quinto perché.

Scheda con i 5 perché per il primo problema

Descrizione del problema
Che cosa puoi confermare indipendentemente sul problema?
Chi puoi contattare per chiedere le domande sui 5 perché?
Quali sono alcune delle domande sui 5 perché che potrebbero esserci utili per raccogliere maggiori informazioni su questo problema?

Scheda con i 5 perché per il secondo problema

Descrizione del problema
Che cosa puoi confermare indipendentemente sul problema?
Chi puoi contattare per chiedere le domande sui 5 perché?
Quali sono alcune delle domande sui 5 perché che potrebbero esserci utili per raccogliere maggiori informazioni su questo problema?

Note: