

## PERCORSO COMPETENZE TRASVERSALI

### Problem Solving

#### Introduzione al Problem Solving

##### Introduzione

Benvenuti, oggi introduciamo un argomento importante, una competenza trasversale molto apprezzata nel modo del lavoro: il problem solving.

Pensate che nel 90% delle offerte di lavoro è richiesta la competenza di Problem Solving!

Al giorno d'oggi, infatti, per essere competitivi bisogna essere in grado di trovare soluzioni efficaci anche in contesti altamente stressanti.

La nostra vita è una continua corsa a ostacoli, tutte le strategie che mettiamo in atto per riconoscere e risolvere un problema non sono altro che strategie di Problem solving.

Un buon Problem Solver è colui che analizza e guarda i problemi dalla giusta prospettiva, focalizzandosi sulle possibili soluzioni e non sulle cause del problema stesso.

##### Che cos'è il problem Solving

In psicologia, il Problem Solving è definito come una sorta di riprogrammazione della nostra mente che avviene quando l'individuo non riesce a vedere chiaramente e in maniera immediata la risoluzione di un problema e, per riuscire a farlo, mette in atto un meccanismo di conversione di una situazione problematica in una più funzionale all'obiettivo da perseguire.

Il problema di per sé provoca uno stato di squilibrio nella persona, che per tornare in equilibrio può attuare dei comportamenti casuali (andando per tentativi ed errori), oppure può tentare di trovare una soluzione attraverso il ragionamento.

##### le fasi del Problem Solving

Anche se gli approcci al problem solving sono vari e spesso diversi tra loro, in generale possiamo immaginarlo come un processo che attraversa più passaggi, ben distinti e definiti:

1. in primo luogo c'è l'Identificazione del problema. Una fase cruciale che, se non viene svolta in maniera corretta, non ci permetterà di arrivare alla risoluzione del problema
2. dopo aver identificato il problema, passiamo alla sua Definizione e rappresentazione, che attuiamo attraverso una vera e propria scomposizione del problema in parti più piccole e semplici da risolvere
3. si passa poi all'Organizzazione delle informazioni, utili alla risoluzione del problema
4. e poi alla Creazione di una strategia da attuare per poter risolvere il nostro problema

5. i Problem solver più esperti sanno che è molto importante dedicare più “tempo” a questi passaggi iniziali di analisi del problema. Infatti, solo dopo una attenta analisi si può passare alla Distribuzione delle risorse
6. alla Verifica del processo di risoluzione
7. e alla Valutazione finale dell’efficacia della soluzione adottata

### Il giusto approccio del Problem Solver

Partiamo dal presupposto che ogni problema nasce con una soluzione. Pensateci un attimo... In fondo fatti ed eventi vengono considerati problemi quando presuppongono la possibilità di trovare una o più soluzioni.

Una delle caratteristiche principali del Problem Solver è quella di credere in sé e nelle proprie capacità, non perdendo tempo in domande improduttive come:

“Perché non riesco mai a raggiungere un obiettivo?”

“Ma perché capitano tutte a me?”

Trovarsi in stati emotivi negativi, caratterizzati da ansia, frustrazione e rabbia, risucchia le nostre energie e ci porta, al contrario, a trovare un problema per ogni possibile soluzione, rendendo poi impossibile trovare invece una soluzione al problema principale.

Quindi, cosa possiamo fare?

Fermarci, riflettere, adottare un linguaggio e una visione positiva, focalizzarci sulle risorse che abbiamo a disposizione, aprendo la nostra mente a nuove soluzioni, magari rimaste ancora inesplorate.

### Il giusto approccio del Problem Solver, problema = opportunità

Per riuscire a vedere nei problemi opportunità, è necessario utilizzare il pensiero creativo.

Il pensiero creativo è una modalità di pensiero che si discosta da quello logico proprio perché per essere più creativi è necessario liberare la mente dagli stereotipi e dalla paura di proporre le proprie idee.

Un primo passo per riuscire a trasformare il problema in un’opportunità è cercare di guardare la situazione da un punto di vista diverso e da esso partire per trovare soluzioni alternative.

Fondamentale è pensare al problema come l’inizio di una nuova opportunità, applicando il Pensiero Antitetico.

Il Pensiero Antitetico ci aiuta a non ritenere sempre valida una soluzione e ad escludere il consueto modo di analizzare i problemi.

Sicuramente non è facile da mettere in pratica, poiché significa rifiutare:

- la norma
- gli standard
- le prassi consolidate
- e i know how già acquisiti

### Le tre fasi della risoluzione di un problema

Per arrivare a risolvere un problema abbiamo detto che attraversiamo più stadi, che possono essere sintetizzati in tre fasi:

- 1) il Problem Finding, cioè il momento dell'identificazione, in cui si inizia a riflettere sul problema. In questa fase utilizziamo il pensiero critico
- 2) C'è poi la fase del Problem Shaping, quella di definizione, in cui si ha piena comprensione del problema
- 3) Per arrivare al Problem Solving, cioè la fase che racchiude in sé tutti gli stadi del processo necessario ad esaminare, far fronte e risolvere il problema

### Le strategie standard del PS

Come abbiamo già detto, saper venire a capo di un problema è una competenza che nel mondo del lavoro è molto richiesta, quindi andiamo a vedere insieme una serie di "strategie standard", cioè indicazioni precise a cui attenersi per imparare a risolvere problemi.

Ne citiamo solo alcune, le più note, alcune delle quali avremo modo di vedere insieme nelle prossime lezioni. Abbiamo:

1. il Problem Solving strategico
2. il metodo F.A.R.E., dove l'acronimo FARE sta per Focalizzare, Analizzare, Risolvere, Eseguire
3. il P.D.C.A (il famoso Plan, Do, Check, Act, ovvero pianifica, prova, verifica, agisci)
4. il 5W2H dove le 5 W stanno per Cosa (ad es. Cosa sarà fatto?), Chi (ad es. Chi sarà responsabile?), Quando (Quando sarà fatto?), Dove (Dove sarà fatto?) e Perché (Qual è la ragione per farlo?), e le due H stanno per Come (Come sarà fatto?) e Quanto (c Quanto costerà?)
5. il Brainstorming
6. e il diagramma causa effetto di Ichikawa

### Come affrontare gli ostacoli attraverso il cambiamento

Proviamo adesso a considerare insieme una situazione tipo. Il problema che ci si presenta e come possiamo attivare un meccanismo di problem solving per risolverlo.

Immagina che, come ogni giorno, devi recarti a lavoro, ma oggi è prevista la visita del Direttore Generale, che passerà per fare un controllo interno. Quindi è fondamentale arrivare puntualissimo alla tua postazione.

Nel normale tragitto che percorri per arrivare a lavoro si è verificato un incidente (proprio questa mattina!) e la viabilità è nel caos più totale.

A questo punto hai due alternative: mantenere il percorso invariato, sperando di non arrivare tardi a lavoro o cercare un percorso alternativo.

Tu cosa faresti? Probabilmente avrai pensato che sceglieresti la seconda opzione.

Con questo semplice esempio di vita quotidiana vorrei solo farti capire che a volte la difficoltà non è data dal problema in sé, quanto dal fatto che sta a noi "trovare un nuovo percorso" per raggiungere il nostro obiettivo.

Spesso la soluzione al problema sta semplicemente nell'attuare un cambiamento nel modo che hai di affrontare i problemi.

### Il pensiero creativo e il pensiero laterale

Quindi è chiaro che risolvere un problema non è solo una questione di seguire delle regole, ma spesso è qualcosa di più, che implica competenze da attivare, come il pensiero creativo.

Essere creativi non significa solo sapere disegnare, comporre musica o dipingere, ma produrre nuove e originali idee allo scopo di migliorare la nostra vita o il nostro modo di lavorare.

Nel nostro caso è la capacità di pensare a soluzioni nuove e originali per risolvere i problemi. Ve la ricordate la scena del film Apollo 13 quando gli ingegneri della NASA devono costruire i filtri del modulo lunare per risolvere il problema della CO2?

Come per i nostri muscoli, anche la creatività è qualcosa che si può allenare, basta fare esercizio e conoscere gli ostacoli che bloccano il pensiero creativo.

Gli ostacoli possono essere di tipo psicologico, come i pregiudizi culturali o la paura dei cambiamenti che ogni idea può rappresentare.

Chiediamoci allora: come si possono superare questi blocchi e uscire dalle strade già battute delle abitudini?

La risposta è: cambiando il proprio modo di pensare. Esistono diversi metodi per sviluppare il pensiero creativo, uno di questi è esercitarsi a usare il Pensiero laterale.

Il pensiero laterale sfrutta i dati in nostro possesso riorganizzandoli in un modo più creativo, svincolandoli dalle vecchie convinzioni e permettendoci di guardare una situazione da un altro punto di vista.

L'adozione di un punto di vista differente, esente da giudizi, ci permette di generare nuove idee e, con esse, la stupenda sensazione di certezza sul da farsi.

### La forza di volontà e l'autostima

Il fisico tedesco Albert Einstein riteneva che vi fosse una forza più potente dell'atomica. Questa è la forza di volontà. Ma a volte questa forza può scarseggiare e allora può essere utile chiedersi:

Sto facendo davvero quello che voglio?

Devo fare questo, oppure, io voglio fare questo?

Quando mi trovo di fronte un problema la prima cosa che penso è "Non ce la faccio"?

La buona notizia è che la forza di volontà è una competenza e quindi può essere appresa, allenata e migliorata nel tempo esercitandosi.

Allenare la nostra forza di volontà ci aiuta a tenere alto un altro elemento fondamentale della nostra psiche, l'autostima...

...Quel processo soggettivo basato sull'autopercezione che porta la persona a valutare e apprezzare il proprio valore personale. A un alto valore di autostima consegue un alto valore di autoefficacia.

L'autoefficacia è la consapevolezza dell'individuo riguardo alla propria efficacia nel gestire eventi e problemi. Ad essa sono legate la perseveranza, la resilienza, la vulnerabilità allo stress e più in generale la qualità della prestazione nel lavoro.

### Chiusura

Bene, In questa lezione abbiamo visto molte cose, tra cui:

- che cos'è il problem solving
- e chi è il problem solver

Abbiamo poi citato:

- alcune tecniche di problem solving
- e alcune soft skills importanti per il problem solver

Infine, abbiamo parlato dell'aspetto psicologico del problem solver.

Spero ti sia stata utile!

Alla prossima video lezione