

PERCORSO COMPETENZE TRASVERSALI

Problem Solving

Problem Solving

Introduzione

Bentornati! In questa video lezione continuiamo a parlare di problem solving.

Saper individuare un problema è un elemento fondamentale del processo di problem solving. Sbagliare in questa fase significa adottare poi una soluzione errata alla risoluzione del problema.

Inizialmente, quando si affronta una situazione problematica non si ha piena coscienza del problema, ma si avverte una sensazione di disagio. In quel momento è fondamentale ascoltare i nostri innati campanelli d'allarme: le emozioni.

Le emozioni vanno ascoltate, analizzate e sfruttate a proprio vantaggio per capire le difficoltà e la natura del disagio.

Una volta compresa la vera natura del problema, è possibile dedicarsi a quello che nel processo di problem solving viene definito "identificazione" o Problem finding.

Problem finding

Il Problem finding è la fase di scoperta e identificazione in cui, oltre a prendere coscienza del disagio e definire il problema, è importante stabilire le priorità tra i problemi emersi e qual è il più urgente da gestire.

Per fare ciò è necessario fermarsi e riflettere.

Ora se vuoi puoi mettere in pausa il video e fare questo esercizio:

- Pensa al tuo lavoro e prova a identificare le questioni irrisolte che ti preoccupano
- poi raccogli informazioni su queste questioni
- e infine prova a fare una lista dei problemi che riesci a individuare

Problem setting e Problem Analysis

Dopo questo primo e indispensabile passaggio, c'è la fase di Problem setting, nella quale il problema, prima individuato, deve essere inquadrato.

Ora che le idee sono più chiare puoi entrare nel cuore del Problem setting e cercare di definire nel dettaglio il problema e le vie per uscirne.

In questa fase bisogna definire bene il disagio e il problema che lo provoca. Solo successivamente è possibile rispondere alla domanda "Che cosa posso fare ora per risolverlo?"

E si passa così alla fase di Problem analysis in cui il problema principale viene scomposto in tanti problemi secondari per poter essere analizzato nel dettaglio e da tutti i punti di vista.

Procedendo in questo modo vengono definiti una serie di sotto-problemi più semplici e si può creare un elenco di azioni utili da poter attuare per risolverli, che ci permetteranno di arrivare a piccoli passi alla soluzione del problema principale.

Nell'ambito del problem solving questa tecnica è definita top-down e permette di risolvere un problema generale scindendolo in tanti sotto-problemi correlati.

Cercare le soluzioni giuste

Lo psicologo Albert Bandura ritiene che per apprendere non è necessario avere esperienze dirette ma è possibile imparare anche solo osservando la risposta al comportamento degli altri.

Le informazioni acquisite dall'osservatore vengono poi confrontate con quelle già in suo possesso, permettendo di creare una rete logica di elementi che possono essere utili alla risoluzione di problemi simili.

Il processo di "pensiero usato" permette di venire a conoscenza di soluzioni che probabilmente non prenderemmo in considerazione.

Inoltre, tenere ben chiaro a mente qual è il nostro obiettivo permetterà al cervello di creare una mappa mentale dei possibili "percorsi" da seguire per raggiungerlo.

Nella fase di Goal setting, successiva a quella di Problem Analysis, vengono appunto individuati gli obiettivi intermedi che permetteranno di risolvere il nostro problema generale.

Ma cos'è un obiettivo?

L'obiettivo prima di tutto è la fonte della motivazione. Tanto più è importante questo obiettivo per una persona, tanto più è alta la sua motivazione. In definitiva, rappresenta quello che si vuole raggiungere attraverso l'attuazione delle strategie pensate nelle fasi precedenti.

Gli obiettivi devono avere una caratteristica fondamentale, devono cioè essere ritrattabili. Per intenderci, non voglio dire con questo che i nostri obiettivi lavorativi possono essere modificabili a nostro piacimento, ma che gli obiettivi personali, quelli che nascono dalla spinta all'automiglioramento, non devono essere rigidi e immutabili, bensì rimodulabili in base alle situazioni che si presentano.

Questo, inoltre, aiuta ad aumentare la fiducia in se stessi, sviluppa la capacità di valutare i possibili esiti e nel caso, ci aiuta ad accettare che l'obiettivo non può essere raggiunto, evitandoci di perseverare inutilmente sprestando risorse preziose.

Visualizzare i problemi per risolverli

Visualizzare mentalmente i dati di un problema ci permette di evitare di attivare le abituali procedure di ragionamento e di determinare così i componenti di base del problema, aiutandoci ad arrivare alla soluzione attraverso le capacità predittive dell'individuo.

Affinché questa tecnica sia utile, è necessario non limitarsi a visualizzare soltanto il risultato, ma tutto il processo.

Questa operazione porterà a un incremento della motivazione verso il raggiungimento dell'obiettivo.

In sintesi:

- a) è indispensabile avere ben chiaro qual è il tuo obiettivo
- b) dopodiché è fondamentale riflettere su come agire per poterlo raggiungere
- c) fatto questo, prova a visualizzare te stesso mentre compi le azioni necessarie alla realizzazione del tuo obiettivo, in modo semplice e spontaneo e pieno di motivazione. Prova a ripetere questo esercizio per 5 minuti al giorno, ti aiuterà a mantenerti focalizzato

Problem solving a lavoro

Nel mondo del lavoro, oggi più che mai, bisogna essere in grado di trovare soluzioni efficaci e in maniera veloce.

Maggiori sono le responsabilità che il nostro ruolo comporta, più è necessaria la competenza di problem solving. Ma non solo, anche di altre competenze trasversali affini, come:

- la capacità di intuire l'esistenza di un problema (il Problem sensing)
- la capacità di scoprire problematiche o questioni da risolvere (il Problem finding)
- la capacità di mappare un problema, cioè di capire la frequenza, la gravità e la priorità di intervento (il Problem mapping)
- la capacità di individuare i margini di "azione" di un problema (il Problem shaping)
- la capacità di tradurre il problema in dati comprensibili (il Problem setting)
- la capacità di discutere e comunicare in maniera chiara un problema (il Problem talking)
- la capacità di analizzare il problema e comprenderne la struttura (il Problem analysis)
- e la capacità di osservare il problema da angolature differenti (il Problem reframing)

Tieni presente che tutte le tecniche di problem solving nel contesto lavorativo sono utili a incentivare l'uso del pensiero creativo, del pensiero laterale e la capacità di considerare gli errori come fonte di insegnamento, o comunque come feedback utili per raggiungere gli obiettivi previsti.

Rivolgendo maggiore attenzione al problema si è in grado di comprendere gli step necessari alla sua risoluzione.

Inoltre, essere un bravo problem solver nell'ambito lavorativo vuol dire essere in grado di focalizzarsi sul problema e non sulle sue cause.

La paura degli errori e del fallimento

Ma chi non ha mai avuto paura di sbagliare nella vita?

Gli errori fanno parte del percorso di ognuno, ci fortificano, ci aiutano a capire perché abbiamo commesso quell'errore e arricchiscono il nostro bagaglio di esperienze.

Un buon problem solver riesce a vedere le situazioni in maniera oggettiva, riuscendo a individuare gli elementi che hanno generato l'errore.

Quando si commette uno sbaglio e non si riesce a trovare una soluzione è bene farsi delle domande tipo:

- Questo cosa mi ha insegnato?

- Come è accaduto?
- Che cosa posso fare per evitarlo in futuro?

Anche il fallimento, se considerato come un passaggio essenziale del processo di apprendimento, ci permette di imparare delle importanti lezioni che in seguito possono tornare utili.

Commettere degli sbagli fa parte della strada da percorrere per arrivare all'obiettivo. Fermati un attimo e pensa ad alcuni dei tuoi fallimenti. Queste esperienze cosa ti hanno insegnato?

Chi ha paura di fallire si concentra su ciò che potrebbe andar storto e si lascia paralizzare da questi pensieri.

Il fallimento può fare brutti scherzi e distorcere la percezione che abbiamo di noi stessi, facendoci vedere gli obiettivi come irraggiungibili e facendoci sentire incapaci e inadeguati.

La paura di sbagliare è spesso legata alla paura del giudizio e al senso di efficacia che l'individuo ha di sé, che come sappiamo è strettamente legato all'autostima.

Gestire l'ansia

Questo è il momento di fare una breve, ma utile, digressione su un argomento in parte collegato a quanto stavamo dicendo: la gestione dell'ansia.

L'ansia è uno stato psichico caratterizzato da una sensazione di intensa preoccupazione o paura, che si scatena nel momento in cui un individuo non si percepisce in grado di risolvere un problema o completare un compito assegnato.

Non è il problema in sé ovviamente a generare l'ansia, ma i modelli di pensiero che agiscono in modo automatico e spesso portano a una visione negativa ed incapacitante di se stessi.

Bisogna, però, essere capaci di sostituire questi pensieri negativi con dei modelli di pensiero positivi e con il pensiero critico che aiuta a interpretare in maniera analitica le difficoltà.

Lo scopo dell'ansia è di allertarci a fronteggiare una minaccia imminente. Se pensi di non essere in grado di gestire questa minaccia, il cervello attiva un atavico meccanismo di fuga che ti farà sentire sopraffatto, impaurito e preoccupato. Nel caso, invece, in cui ti sentirai sicuro e in grado di poter fronteggiare la situazione, ad attivarsi sarà un meccanismo di lotta e l'ansia svanirà.

Quindi, nel momento in cui senti l'ansia sopraggiungere, ascolta il tuo corpo, respira profondamente, cerca di rilassare uno a uno tutti i muscoli.

Una volta che ti senti tranquillo e la tensione si è alleviata, inizia a lavorare al tuo problema.

Ricorda! La capacità di utilizzare in maniera proficua le competenze dipende dal tuo livello di self-efficacy e di autostima, ma allo stesso tempo, migliore è la padronanza delle soft skill, maggiore saranno i livelli di autostima e di percezione di autoefficacia.

Conclusioni

Bene siamo giunti alla fine di questo video, Ricorda: parlare di problem solving sul lavoro vuol dire essere capaci di risolvere velocemente i problemi, agendo in maniera autonoma e facendo leva su una serie di competenze trasversali.



Essere a conoscenza delle tecniche di problem solving ti permette di essere sicuro di poter affrontare la situazione, lasciando così da parte l'ansia, lo stress di chi preso alla sprovvista perde lucidità di fronte al problema, andando così verso un inevitabile fallimento.