

PROBLEMI: l'arte di gestirli

Fin dalla più tenera età, la realtà ci pone delle barriere: la nutella posta nell'ultimo scaffale troppo in alto per poterci arrivare; come dichiararci alla ragazzina che ci piace; come convincere il cliente della bontà dei nostri servizi....

Spesso, il rilevarsi di un problema si accompagna di una carica emotiva che ci blocca, ci rende inermi, impediti in ogni nostro pensiero ed azione.

Nei moderni contesti organizzativi la complessità e la confusione delle informazioni impone la necessità di familiarizzare con l'arte di porsi i problemi.

Crediamo che questa necessità si sviluppi anche a causa di ciò che noi definiamo i paradossi organizzativi, dettati dal bisogno:

- Di avere piani precisi e, al tempo stesso, essere flessibili.
- Di differenziarsi riuscendo anche a integrarsi.
- Di operare in un mercato di massa e soddisfare le esigenze di molte nicchie.
- Di trovare sistemi che consentono di offrire una molteplicità di prodotti innovativi e di qualità ma a basso costo.

Ma se un problema si rivela attraverso un'importante carica emotiva, quanti allora sanno effettivamente trasformare questo stato d' ansia in energia risoltrice?

Quanti conoscono un metodo con cui porre correttamente il problema, definirlo, strutturarne ed infine affrontarlo?

Dal nostro punto di vista, l'essere umano tende (per sua ingenuità o chissà per pigrizia) ad affrontare anche problemi completamente nuovi sempre con lo stesso approccio risolutivo che si è rilevato vincente nel passato.

Piattelli Palmerini nel suo libro "L'illusione del sapere, che cosa si nasconde dietro ai nostri errori" ce ne da conferma.

Ma perché porsi problemi? Non bastano quelli che abbiamo già?

Come afferma Umberto Santucci:
"I problemi sono come gli alberi. Da piccoli possono essere sradicati con una mano, ma se crescono c'è bisogno di un bulldozer".

Viste le situazioni che si sono create negli ultimi tempi sul mercato (Enron, Cirio e per ultima Parmalat) allora é meglio prevenire che curare".

FOTOGRAFIA DEL PROBLEMA

Fisiologicamente nasce da una tensione emotiva, da una condizione di disagio, dalla percezione che qualcosa ci manca. Ha come caratteristica principale che in un modo o nell'altro può essere risolto applicando dei riduttori di complessità (schemi, modelli, rappresentazioni, etc.)

Questo non significa necessariamente che un problema sia qualcosa di negativo. Alle volte (ci permettiamo di fare una similitudine) succede come per lo stress; la tensione che si crea non è altro che un segnale fisiologico una spinta per preparare l'organismo a meglio reagire.

Quello che noi definiamo il *problem resolution* è l'insieme di attività organizzate volte a ridurre l'ansia e lo stress.

Definire un problema significa allora prendere l'iniziativa per non subire gli eventi.

LE TAPPE

1. Prendere coscienza del disagio (Problem finding).
2. Definire il problema (Problem setting).
3. Scomporre per gradi il problema (Problem analysis).
4. Affrontare le cause (Problem solving).
5. Decidere le azioni (Decision making).
6. Agire (Decision taking).

DA DOVE L'IMPORTANZA?

Oggi, le aziende di qualsiasi dimensioni esse siano sono obbligate a dotarsi di sensori che le rendono sensibili ai segnali (anche deboli) che le giungono dal suo interno e dall'esterno; al fine di ridurre al minimo l'imprevedibile.

La learning organization riesce dunque a trasformarsi e a migliorarsi in base alla costante raccolta ed elaborazione di notizie.

Ma per poterlo fare è altrettanto importante che costantemente ci si prenda cura:

- Del marketing che diventa sempre più analitico e strategico.
- Della comunicazione che deve fare i conti con i nuovi media e con la grande quantità di informazioni in cui siamo immersi.
- Dello sviluppo delle risorse umane che impone nuove ed energiche attenzioni alle relazioni interne.
- Dell'individuazione del core business che spinge a evidenziare le attività significative, escludendo quelle complementari.
- Dello sviluppo del new business che spinge all'innovazione del prodotto, alla scoperta di nuove nicchie di mercato, alla cura delle relazioni con i clienti.
- Della definizione della qualità totale che impone porsi problemi anche quando le cose vanno bene, perché è sempre possibile migliorare.

LE POSSIBILI CAUSE PSICOLOGICHE

Overconfidence

Grado eccessivo di fiducia che ogni soggetto ha della propria risposta.

Pensiero magico/effetto pigmalione

Quando si è convinti del valore di una correlazione (positiva o negativa), per quanto questa possa essere oggettivamente illusoria si riesce sempre a trovare nuove conferme ed a giustificarla.

Senno di poi

Credere nella probabilità nel poter prevedere un fatto dopo che questo è avvenuto. Un esempio, il dopo WTC.

Ancoraggio

Fatta una domanda e posto un range di soluzioni difficilmente ci si disconsta da queste anche se la realtà è diversa.

Un esempio, i bollettini relativi ai caduti civili nella guerra del golfo che parlavano di poche vittime. Sebbene queste informazioni ci potevano sembrare inverosimili difficilmente l'aggiustamento si distaccava dalla cifre indicate.

Facile rappresentatività

Il verificarsi di un evento o di una situazione è giudicato tanto più frequente quanto più ci è facile immaginarlo mentalmente. La Sars o le bottiglie d'acqua minerale avvelenate ne sono un esempio.

DIVERTIAMOCI UN PO'

Problema 1

Ci sono due papere dietro a due papere davanti a due papere quante papere ci sono?

Problema 2

Alfonso clochard milanese ha imparato a prepararsi una sigaretta raccogliendo sette mozziconi. Un giorno particolarmente fortunato trova 49 mozziconi. Quante sigarette riesce a fumarsi?

Problema 3

Se cinque gatti prendono cinque topi in cinque minuti quanti gatti ci vogliono per prendere cento topi in cento minuti?

Problema 4

Due padri e due figli uccidono tre lepri; poi ciascuno di essi porta a casa una lepre. Com'è possibile?

Problema 5

Giulia la lumaca vuole scalare un muro alto nove metri. Durante il giorno percorre tre metri esatti. Tuttavia dopo il tramonto scivola verso il basso perdendo due metri rispetto all'altezza raggiunta durante il giorno. Il mattino seguente riprende la sua faticosa salita e dopo il tramonto la lenta discesa. In quanti giorni riuscirà a raggiungere la sommità del muro?

Soluzioni

P1:4 - P2:8 - P3:5 una volta preso un topo un gatto è in grado di prenderne un altro e via di seguito - P4:perché sono il figlio, il padre, ed il nonno - P5: al tramonto del settimo giorno.

Per ulteriori informazioni rivolgersi a:
Info@hes-net.com