

## L'arte di gestire i problemi

**Problemi ... alimentari:** la nutella nell'ultimo scaffale, troppo in alto per poterci arrivare ... **di cuore:** come dichiararci alla persona che ci piace.  
... **professionali:** come convincere il cliente della bontà dei nostri servizi.  
I problemi sono accompagnati da una inevitabile carica emotiva. Saperla gestire significa agevolare il flusso delle nostre risposte.

Le aziende sono un terreno fertile per lo sviluppo di paradossi organizzativi, dettati dal bisogno di:

... disporre di piani precisi ma flessibili  
... differenziarsi restando nella norma  
... industrializzare coltivando l'esclusiva  
... offrire innovazione a basso costo

oppure, più semplicemente:

... comandare senza decidere  
... eseguire senza capire.

Perciò la popolazione aziendale deve sviluppare una particolare capacità di analisi della realtà.

Con questa scheda proponiamo una riflessione relativa all'arte di gestire i problemi, osservandoli in modo positivo, senza l'ambizione di offrire 'ricette magiche'.

### I NON PROBLEMI

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

Per evitare che piccoli non-problemi maturino, semplicemente, è **necessario e affrontarli**. Cioè trasformare l'ansia, che spesso accompagna la difficoltà, in energia risolutrice.

### PIGRIZIA: AMICA DEI PROBLEMI

*Eliminiamo la pigrizia che ci porta  
ad affrontare nuovi problemi  
con vecchi metodi.*

I 'termini chiave' in questo caso sono:

- DECISIONISMO, per **non fare domani quello che potresti fare oggi.**
- CURIOSITÀ, per **individuare nuove soluzioni per nuovi problemi.**

Ma spesso ciò non è possibile perché assumere una decisione implica una scelta che non ci è concessa, perciò è necessario lasciare il campo dei buoni consigli ed entrare nella sfera delle tecniche strutturate.

(segue)

## Cos'è un PROBLEMA?

Fisiologicamente nasce da una tensione emotiva che produce disagio. Può essere risolto, applicando dei riduttori di complessità (schemi, modelli, rappresentazioni, etc.)

La tensione che accompagna un problema è un segnale fisiologico che prepara l'organismo alla reazione. Quando tale fenomeno raggiunge livelli sensibili verrà definito ansia.

Per rispondere in modo positivo ai propri stimoli naturali, traendone benefici per se e per l'azienda, l'uomo che vive in organizzazioni complesse, deve conoscere delle tecniche di *problem resolution*.

Tali procedure, peraltro intuitive, permettono di ridurre notevolmente gli stati d'ansia che, se non vengono adeguatamente monitorati, potrebbero trasformarsi in stress.

Le tecniche di *problem resolution* si basano sul concetto che affrontare un problema significa prendere l'iniziativa per non subirne gli eventi.

### Le tappe di una formazione in *Problem resolution* sono:

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

*HeS organizza periodicamente incontri di problem resolution sia a Milano che in Svizzera e negli USA, seguiti con crescente interesse da un pubblico eterogeneo. Ciò a dimostrazione che la necessità di risolvere problemi è un tema centrale dell'attività professionale di tutti noi.*

## Problem resolution

Nelle newsletter di HeS abbiamo spesso sostenuto che le persone all'interno delle aziende debbono essere considerate come un bene fondamentale, una forza promotrice di innovazione, un valore altissimo.

Assistere le persone chiave proponendo tecniche di risoluzione dei problemi significa aumentarne il valore e nel contempo garantirsi un clima aziendale accettabile.

Il protrarsi dell'incapacità di risolvere problemi danneggia il clima e non facilita l'esecuzione dei compiti affidati ai collaboratori.

In particolare questi settori risultano sensibili alla materia proposta:

**Il marketing** che diventa sempre più analitico e strategico.

**La comunicazione** che deve fare i conti con i nuovi media e con una sempre più grande mole di informazioni da gestire.

**Le risorse umane** che si impegnano a gestire il flusso di comunicazione interna.

A livello manageriale l'attenzione è rivolta ad un approccio al problema che faciliti la focalizzazione dell'individuo sul core business, escludendo i temi marginali. Quindi capacità di analizzare e risolvere problemi di:

- **new business**
- **innovazione del prodotto**
- **individuazione di nicchie di mercato**
- **cura delle relazioni con i clienti.**

## Vuoi valutare la tua capacità di risoluzione di problemi?

Rispondi alle domande (1>5) scrivendo a:  
[cristina@hes-net.com](mailto:cristina@hes-net.com)

Entro il 31 gennaio trasmetteremo le soluzioni ai quesiti.

Chiediamo, cortesemente, di indicarci:

- Nome, Cognome
- Azienda
- E-mail
- Numero telefono

**1**

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

**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?

**3**

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

**4**

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

**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?