



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Formazione Maggioli

Corso on line Valore PA INPS di 1° livello (bando 2020)

Gestione del cambiamento e sviluppo personale

Maggio-Giugno 2021

Problem solving e decision making
Approcci e strumenti per gestire la complessità ed i conflitti

Martedì 8 giugno 2021, ore 9.00-13.00 e 14.00-18.00

Docente:

Vito Piccinni

Senior Consultant & coach. Certificatore dei sistemi di apprendimento consapevole Persolog

Introduzione

Obiettivi:

Riflettere su come si affrontano abitualmente situazioni critiche

Esaminare un approccio sistematico per:

- Analizzare problemi

- Prendere decisioni

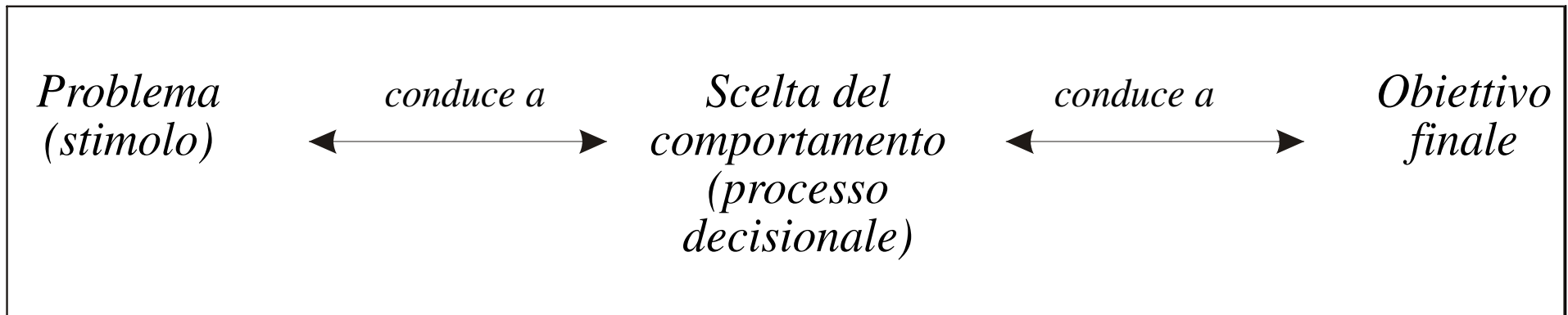
- Evitare problemi futuri

- Gestire situazioni complesse

Imparare a porre domande in modo sistematico

Esercitarsi su quanto appreso

Problem solving / decision making



Un modello “strutturato” di problem solving

Un processo sistematico per programmare la soluzione delle situazioni

Fasi ed attività del metodo

Focalizzazione

- Creare un elenco di situazioni problematiche
- Verificare e definire i problemi
- Selezionare i problemi

Analisi

- Raccogliere i dati
- Determinare le cause rilevanti

Risoluzione

- Generare soluzioni
- Selezionare soluzioni
- Sviluppare un piano d'azione

Esecuzione

- Ottenere l'impegno
- Eseguire il piano
- Monitorare l'impatto e standardizzazione



FASE 1: FOCALIZZAZIONE

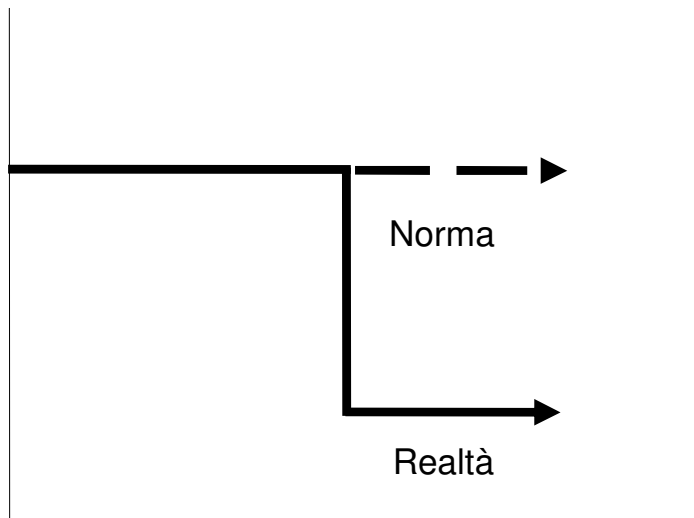
FOCALIZZAZIONE: definizione di problema

- Definizione formale: una **deviazione** dal percorso progettato che ostacola/impedisce il raggiungimento dell'obiettivo desiderato
- Definizione operativa: ogni **evento** che genera una criticità per la quale **non** si possiedono le procedure per affrontarla e risolverla

FOCALIZZAZIONE: definizione di problema

Definizione di problema

Abbiamo una deviazione?



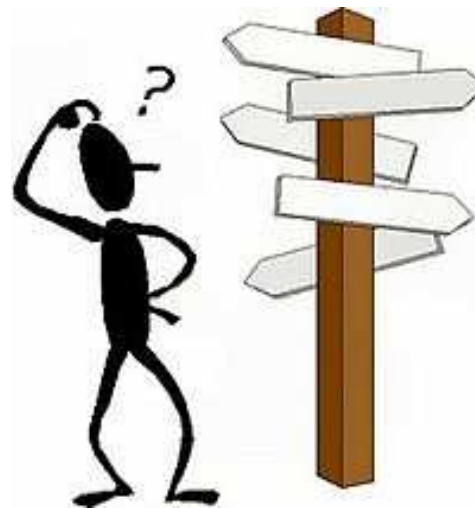
FOCALIZZAZIONE: la situazione problematica

- Impedisce un risultato desiderato (attenzione: bisogna sapere/essere d'accordo su **cosa si vuole...**)
- Ha più di una soluzione (attenzione: altrimenti è un **vincolo**)
- Ha una scadenza temporale (attenzione: bisogna definirne l'**urgenza/importanza/tendenza**)
- Impone una ridefinizione delle **priorità**

FOCALIZZAZIONE: crea un elenco di situazioni problematiche

Observations:

ssid	name	ssid	month	signal	latitude	longitude	alt	type	attributes	accuracy
	work1		2017-07	-34	41.776	12.3348109	0			902
	work1		2017-08	-35	41.771	12.331	82			48
	Hacker Web Security		2017-11	-37	41.771	12.331	0			19.247
	work1		2017-07	-41	41.776	12.3	0			902
	work1		2017-08	-42	41.771	12.335	94			16
	work1		2017-07	-49	41.778	12.336	0			902
	work1		2017-08	-50	41.776	12.335	-4			192
	work1		2017-07	-54	41.771	12.331	0			902
	work1		2017-07	-58	41.771	12.331	93			24
	work1		2017-07	-58	41.771	12.331	0			902
	Hacker Web Security		2017-07	-58	41.771	12.331	92			24
	Hacker Web Security		2017-07	-58	41.771	12.331	0			14.7587
	work1		2017-03	-61	41.771	12.331	0			24
	work1		2017-07	-62	41.776	12.331	0			902
	Hacker Web Security		2017-07	-62	41.771	12.331	0			14.7687
	Hacker Web Security		2017-07	-62	41.772	12.331	0			27.8698
	Hacker Web Security		2017-07	-63	41.776	12.331	92			12
	Hacker Web Security		2017-07	-63	41.771	12.331	83			24
	Hacker Web Security		2017-07	-64	41.781	12.337	0			15.0417



FOCALIZZAZIONE: valutazione della situazione problematica

Considerare gravità, urgenza e tendenza

Identificando la situazione o le situazioni da risolvere per prime



Per sapere dove impegnare le risorse per ottenere il massimo beneficio

Chiedere:

Quale situazione dovremmo affrontare per prima?

Se la risposta non è ancora chiara, chiedere:

Qual è l'impatto attuale sulle persone, la sicurezza, i costi, la clientela, la produttività, l'immagine, ecc.?

Quando la situazione potrebbe diventare difficile, costosa o impossibile?

Che dati ci sono sull'evoluzione della gravità?

FOCALIZZAZIONE: valutazione delle situazioni problematiche

PROBLEMA/SITUAZIONE	G (Gravità)		U (Urgenza)	T (Tendenza)	Priorità
	Danno Economico	Danno Immagine			

A: Alto
 AA: Molto Alto
 M: Medio
 B: Basso
 BB: Molto Basso

A: Aumenta/Peggiora
 B: Stabile
 C: Cala da solo

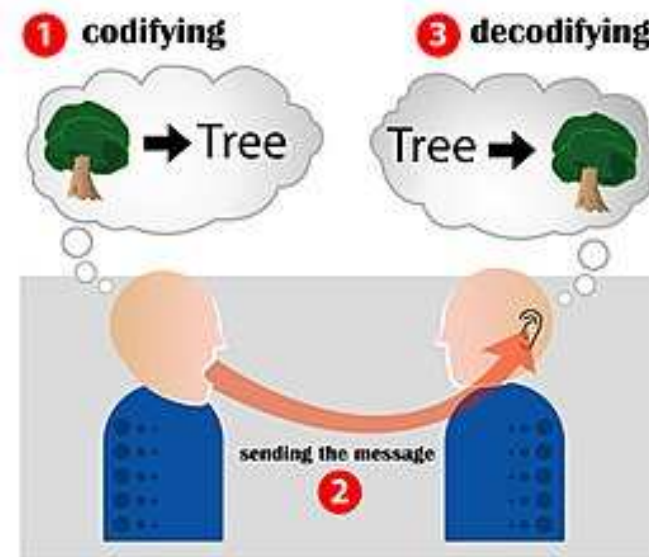


FOCALIZZAZIONE: l'uso del linguaggio

Nelle organizzazione buona parte dei problemi sono veicolati attraverso le informazioni linguistiche

Ma il linguaggio ha un elevato contenuto di ambiguità e di soggettività.

Per affrontare il percorso di problem solving in modo efficace occorre formulare le espressioni linguistiche in modo che esprimano contenuti «intersoggettivi»

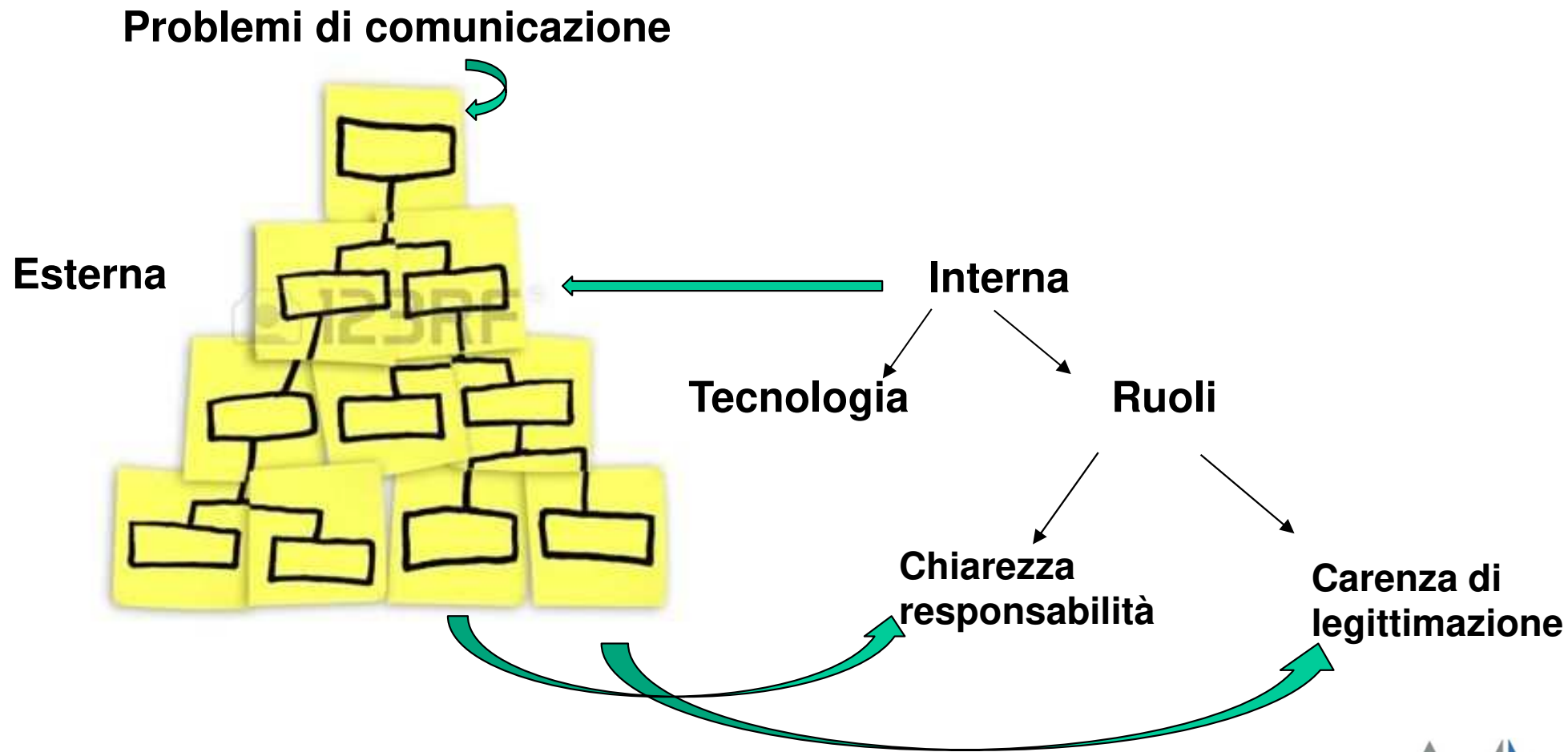


FOCALIZZAZIONE: l'uso del linguaggio

Scrivi il problema che ti sta a cuore
risolvere sul lavoro

FOCALIZZAZIONE: l'uso del linguaggio

Il grado di astrazione

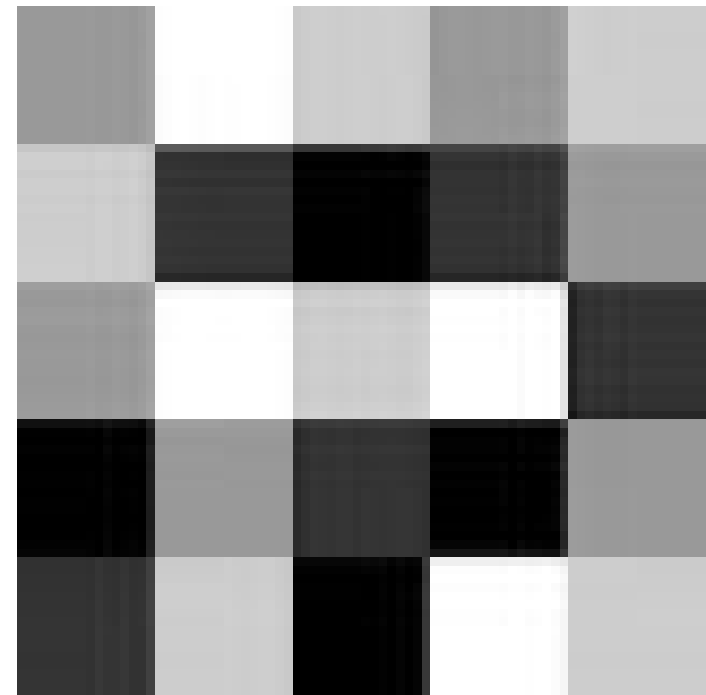


Dal giudizio al report

Esempio:

- a. «La struttura x riceve il 10% delle lamentele totali" (**report**).
- b. «La struttura x sbaglia buona parte delle sue attività" (**illazione**)
- c. "Le persone del reparto x non fanno il loro dovere" (**giudizio**)

Il linguaggio multimodale



Il linguaggio multimodale

Affrontando i problemi di un'azienda è possibile ascoltare enunciati del tipo:

- a. "Allo sportello c'è molta fila".
- b. "Il nostro servizio è scarso".
- c. "Questa è una buona attrezzatura di ufficio".
- d. "Il ritmo di lavoro è lento".
- e. "Questa lamentela è fatta da molti utenti".
- f. "Nell'ufficio c'è freddo".

Gli enunciati citati usano tutti il linguaggio duale, pertanto, vanno "tradotti" nel linguaggio multimodale.

- a. "Al ricevimento ci sono 7 persone in attesa".
- b. "Il nostro servizio non prevede la consegna a domicilio".
- c. "Questa attrezzatura non ha avuto rotture in 3 anni".
- d. «Istruisco mediamente 15 delle pratiche X in 6 ore".
- e. "Questa lamentela è fatta dal 18% degli utenti".
- F. "Nell'ufficio ci sono 18°C".

Un modello “strutturato” di problem solving

Un processo sistematico per programmare la soluzione delle situazioni

Fasi ed attività del metodo

Focalizzazione

- Creare un elenco di situazioni problematiche
- Verificare e definire i problemi
- Selezionare i problemi

Analisi

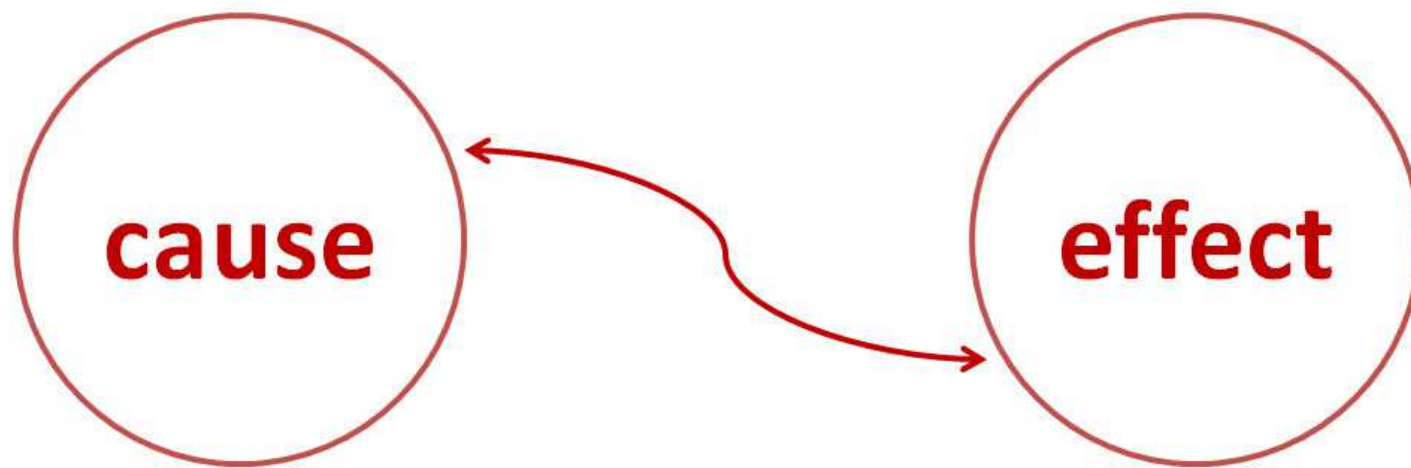
- Raccogliere i dati
- Determinare le cause rilevanti

Risoluzione

- Generare soluzioni
- Selezionare soluzioni
- Sviluppare un piano d'azione

Esecuzione

- Ottenere l'impegno
- Eseguire il piano
- Monitorare l'impatto e standardizzazione



FASE 2: ANALISI

ANALISI: analisi del problema

Processo sistematico per trovare la causa di una deviazione positiva o negativa

Per evitare di saltare alla causa

Descrivere il problema

Identificare le cause possibili

Valutare le cause possibili

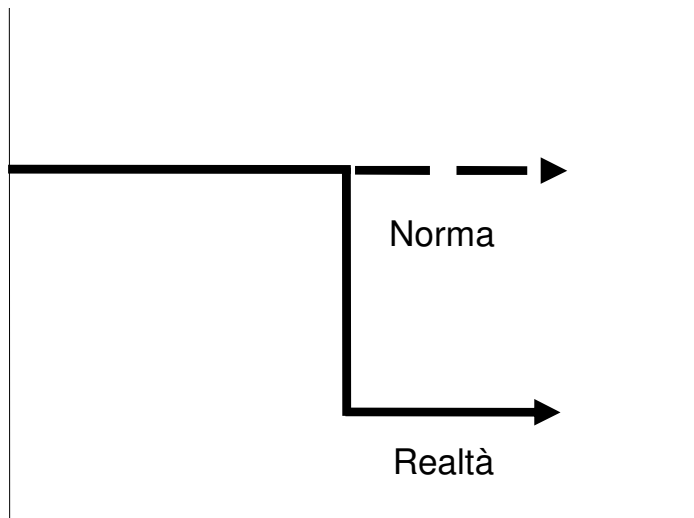
Determinare la causa più probabile

Confermare la vera causa

ANALISI: analisi del problema

Definizione di problema

Abbiamo una deviazione?

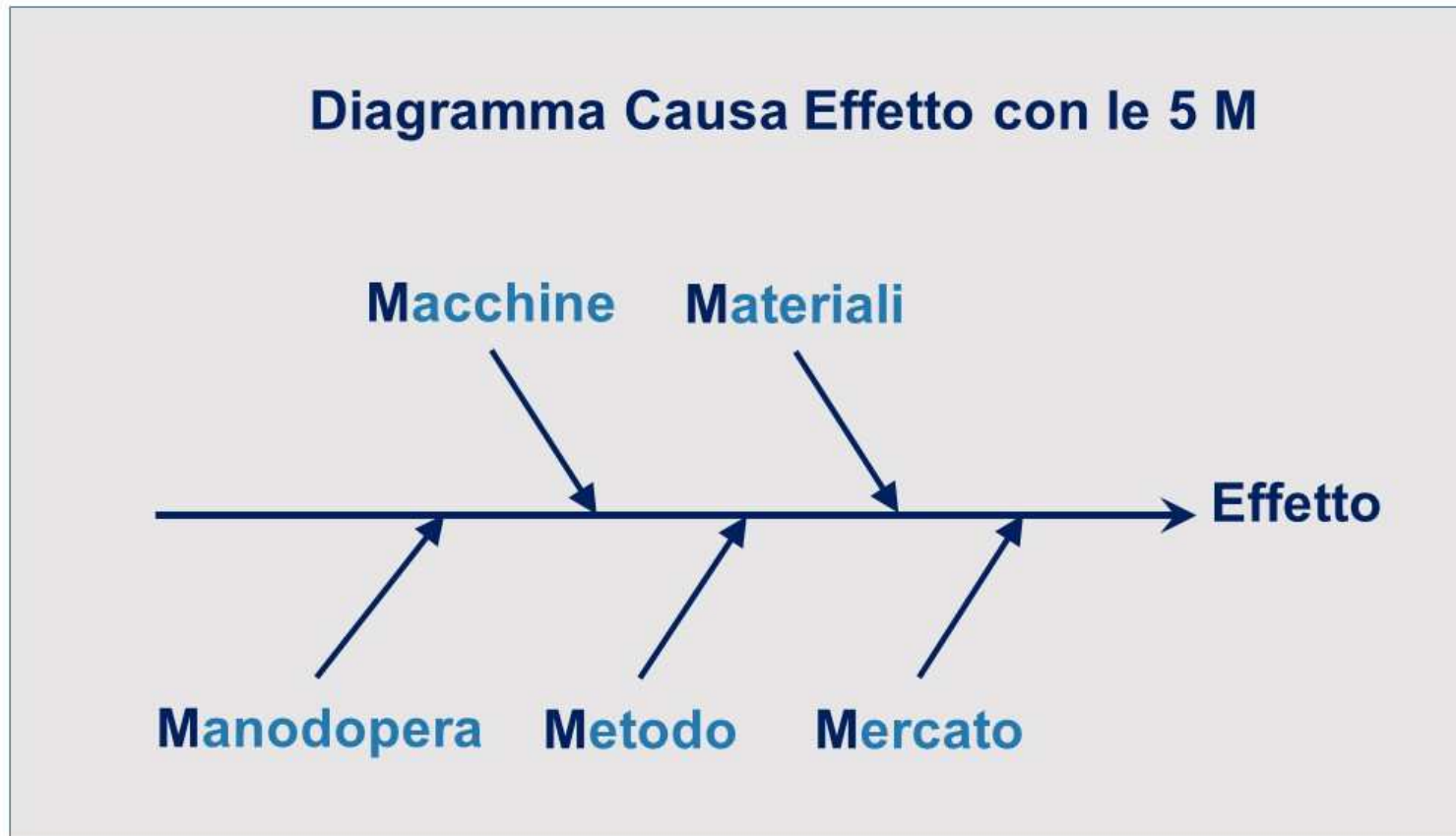


La causa è sconosciuta?

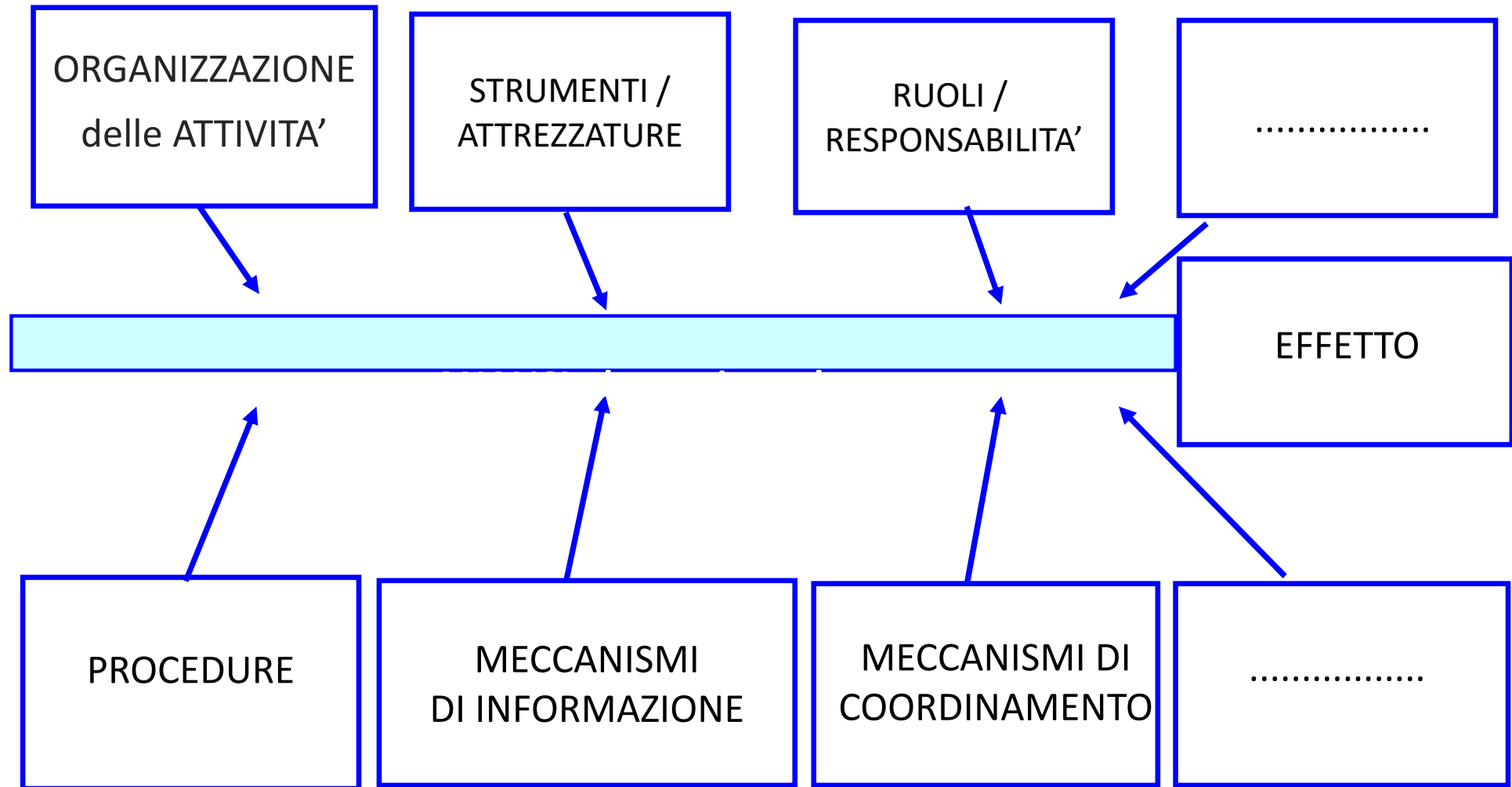
Dobbiamo conoscere la causa per prendere un'azione efficace?

ANALISI: determinare le cause

Diagramma causa-effetto

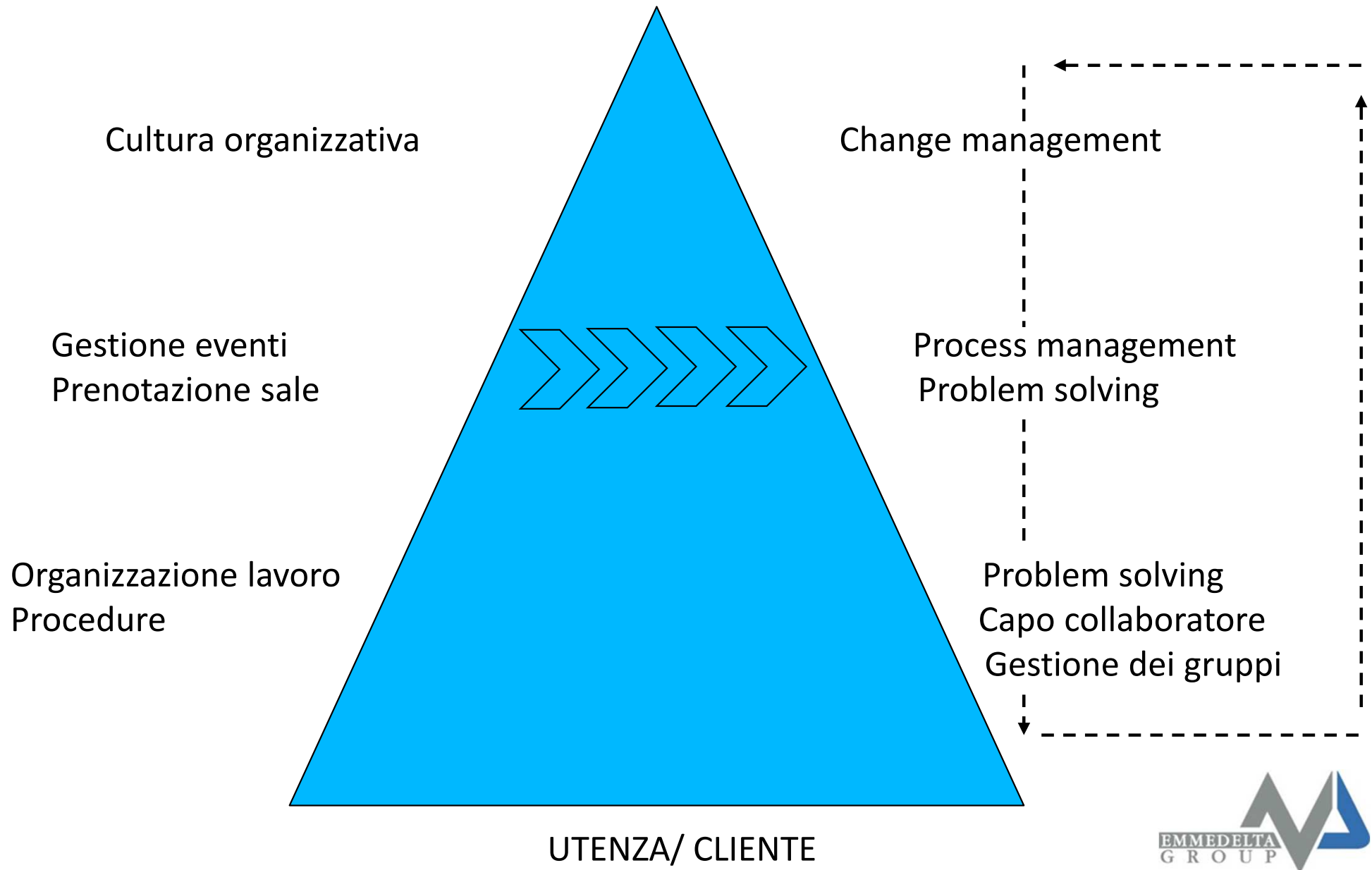


ANALISI: determinare le cause



Esercitazione: il caso Polis

L'importanza di collegare problema, responsabilità, attori da coinvolgere / strumenti



Un modello “strutturato” di problem solving

Un processo sistematico per programmare la soluzione delle situazioni

Fasi ed attività del metodo

Focalizzazione

- Creare un elenco di situazioni problematiche
- Verificare e definire i problemi
- Selezionare i problemi

Analisi

- Raccogliere i dati
- Determinare le cause rilevanti

Risoluzione

- Generare soluzioni
- Selezionare soluzioni
- Sviluppare un piano d'azione

Esecuzione

- Ottenere l'impegno
- Eseguire il piano
- Monitorare l'impatto e standardizzazione



FASE 3: RISOLUZIONE

FASE 3: 1a RISOLUZIONE

Enunciare il piano di azione

Identificare le possibili soluzioni al problema...

Definire il risultato finale che si vuole proteggere

RISOLUZIONE: l'azione degli obiettivi

Gli ***obiettivi sfidanti (challenging)*** conducono a prestazioni più elevate rispetto a quelli facili

Gli ***obiettivi specifici*** conducono a prestazioni più elevate rispetto a quelli poco chiari ('fai del tuo meglio') o alla mancanza di obiettivi. I goals vaghi sono compatibili con parecchi risultati, compreso quello inferiore alle capacità della persona.

Gli ***obiettivi misurabili*** ci permettono la valutazione del loro raggiungimento.

La presenza di una ***deadline*** ci fornisce la pressione-stimolo (o l'ansia...)

RISOLUZIONE: identificare le possibili soluzioni al problema

Tecniche di creatività

- Cambiare il punto di vista
- Il brainstorming
- I '6 Cappelli'

RISOLUZIONE: cambiare il punto di vista

Nel 1949 Frank McNamara era a cena, con alcuni clienti, presso il *Major Cabin Grill* di New York e, al momento di pagare, si accorse, con un certo imbarazzo, che aveva lasciato i soldi a casa.

Un collega gli prestò i soldi per il conto, ma McNamara contrariato si domandò:

***“Perché le persone devono limitarsi a spendere
per quel che portano con sé,
invece che per quel che possono permettersi?”.***

RISOLUZIONE: cambiare il punto di vista

Pochi mesi dopo, insieme a Ralph Schneider e Casey Taylor, McNamara fondò il *Diners Club Inc.* e mise sul mercato la prima carta di credito, usata principalmente, come indicava il nome, per pagare nei ristoranti.



RISOLUZIONE: cosa è il pensiero laterale?

(E. de Bono)

Pensiero laterale = **cercare di risolvere problemi con metodi non ortodossi o apparentemente illogici.**

Il pensiero verticale implica di assumere una posizione e costruire il ragionamento partendo da questa. Quindi il passo successivo dipende dal punto in cui ci si trova e da questo deve essere derivato logicamente...

Con il pensiero laterale ci spostiamo di **traverso** alla ricerca di nuove percezioni e di nuovi concetti e nuovi modi di affrontare le questioni, al limite anche con la provocazione.

RISOLUZIONE: la creatività come strumento

La teoria dei Sei Cappelli

Come impedire a qualcuno di insistere in un atteggiamento negativo?

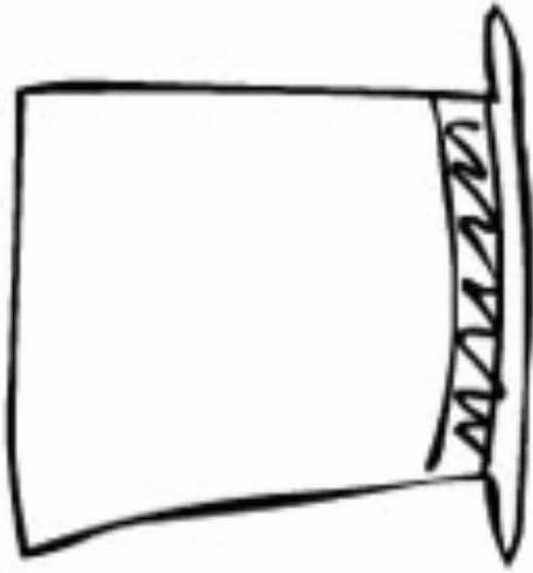
Come far vedere i vantaggi di una idea?

Come si possono esprimere intuizioni e sensazioni in una riunione?

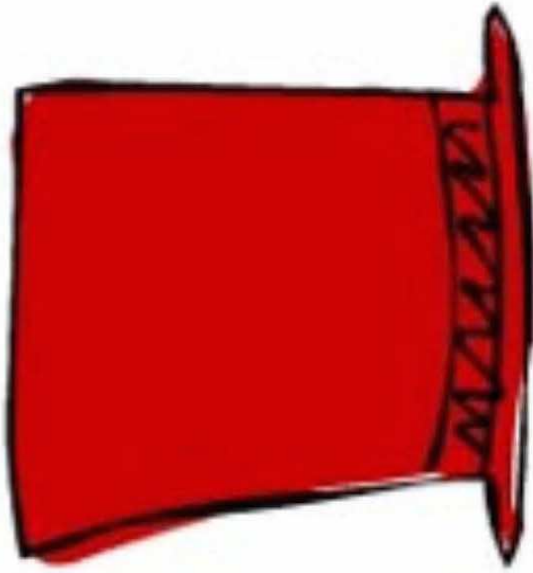
La teoria dei Sei Cappelli per pensare consiste nel suddividere il percorso in sei distinti momenti, in ognuno dei quali si utilizza un determinato modo di pensare (corrispondente ad un cappello diverso).

I temi e le soluzioni che emergono, vengono filtrate attraverso tutte le fasi, in un processo di sintesi che rappresenta tutti i possibili modi di affrontare il problema

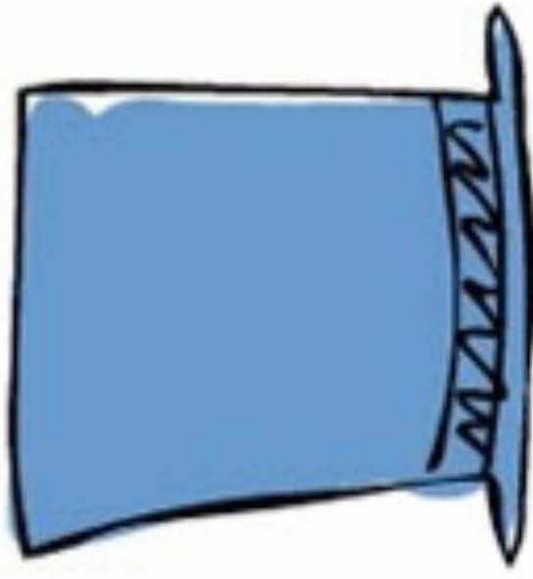
Facts



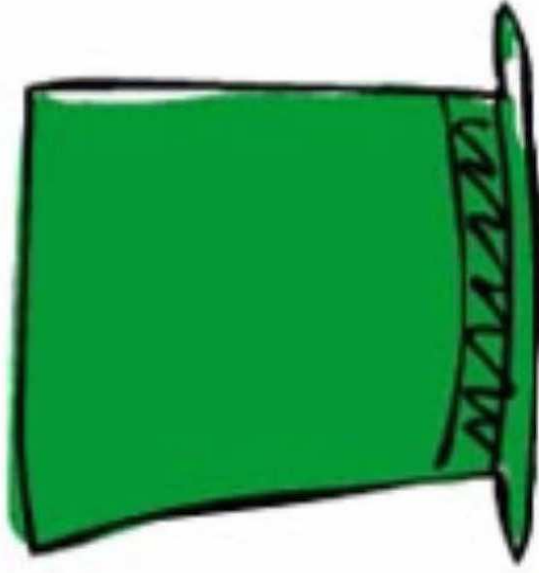
Feelings



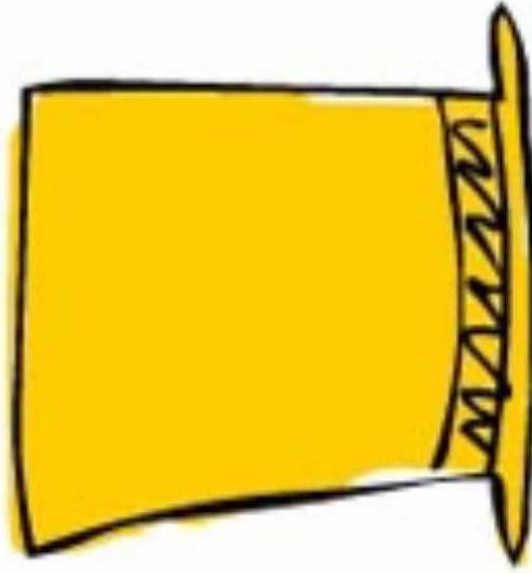
Control



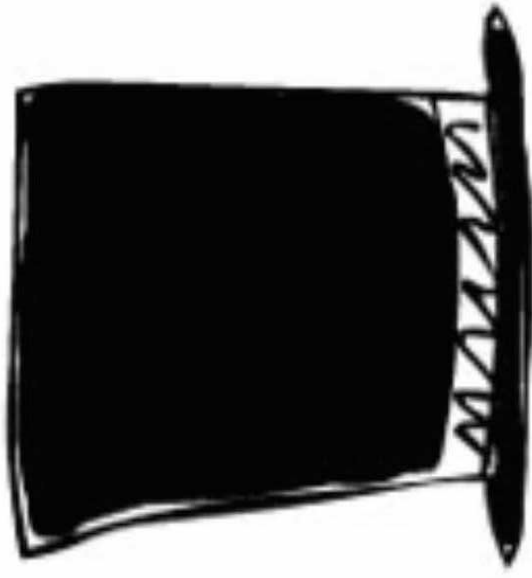
Creativity



Positive



Negative



RISOLUZIONE: la teoria dei 6 cappelli

Il pensiero **neutro** alla ricerca di dati e informazioni per comprendere problemi e situazioni

Il pensiero **positivo** alla ricerca di opportunità

Il pensiero critico e **negativo** alla ricerca dei rischi

Il pensiero **emozionale** che aiuta ad esprimere le percezioni

Il pensiero **creativo** per la generazione delle idee

Il pensiero **direttivo** definisce le modalità di controllo e di gestione per ottenere da tutti risposte coerenti ed efficaci e organizzare i lavori

RISOLUZIONE: il brainstorming

Il Braistorming ha delle regole da seguire:

- 1) Niente critiche agli altri partecipanti
- 2) Nessuna valutazione fino a quando le idee generate non siano state raccolte e registrate
- 3) Free flow: i partecipanti devono andare a ruota libera
- 4) Privilegiare la quantità delle idee da raccogliere; tutti devono contribuire
- 5) Registrare tutte le idee
- 6) Partecipazione piena in modalità entusiastica
- 7) Interscambio: utilizzo delle proprie idee come spunto per far emergere altre idee
- 8) Meditare e riflettere per scegliere le idee migliori o le idee «ponte» che conducono ad altre strade.

Risoluzione: selezionare soluzioni

VALUTAZIONE E SCELTA DELLA SOLUZIONE

Soluzioni	Benefici Monetari	Immagine Azienda	Costo	Altro	Totale
Soluzione A	O	Δ	Δ	X	8
Soluzione B	X	X	Δ	Δ	6
Soluzione C	O	X			
Soluzione D					
Soluzione E					
Soluzione F					
Soluzione G					

O - 3

Δ - 2

X - 1

RISOLUZIONE: analisi del problema potenziale

Dalle soluzioni nascono altri problemi?

Elencare i problemi potenziali

Identificando deviazioni future indesiderate

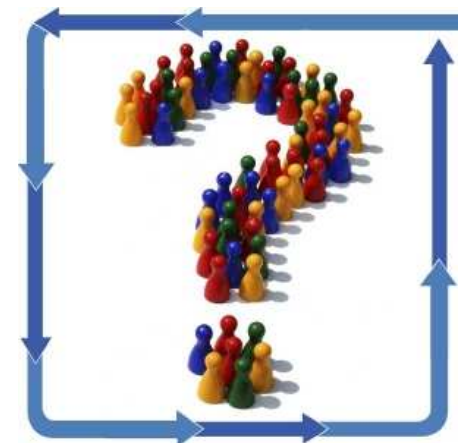
Per anticipare e prepararsi ad eventuali problemi futuri

Chiedere - chiedersi:

Se facciamo questo, cosa potrebbe andar male?

Che problemi potrebbe causare questa azione?

Prendere in esame un problema potenziale per volta



Risoluzione: sviluppare un piano d'azione

NOME _____					
PROGETTO _____					
<i>Data di realizzazione</i>	<i>Azione da intraprendere</i>	<i>Metodo</i>	<i>Responsabili</i>	<i>Risorse necessarie</i>	<i>Esigenze particolari</i>

Un modello “strutturato” di problem solving

Un processo sistematico per programmare la soluzione delle situazioni

Fasi ed attività del metodo

Focalizzazione

- Creare un elenco di situazioni problematiche
- Verificare e definire i problemi
- Selezionare i problemi

Analisi

- Raccogliere i dati
- Determinare le cause rilevanti

Risoluzione

- Generare soluzioni
- Selezionare soluzioni
- Sviluppare un piano d'azione

Esecuzione

- Ottenere l'impegno
- Eseguire il piano
- Monitorare l'impatto e standardizzazione



FASE 4: ESECUZIONE

FASE 4: esecuzione

Creare le condizioni affinché l'azione sia messa in atto e crei l'effetto desiderato, nel tempo

Progettare un percorso di comunicazione interno con cui coinvolgere i vari stakeholders, orientandone i comportamenti

La messa in pratica di alcune azioni, implica un percorso così complesso, che rende necessario il ricorso a metodiche e strumenti di change management

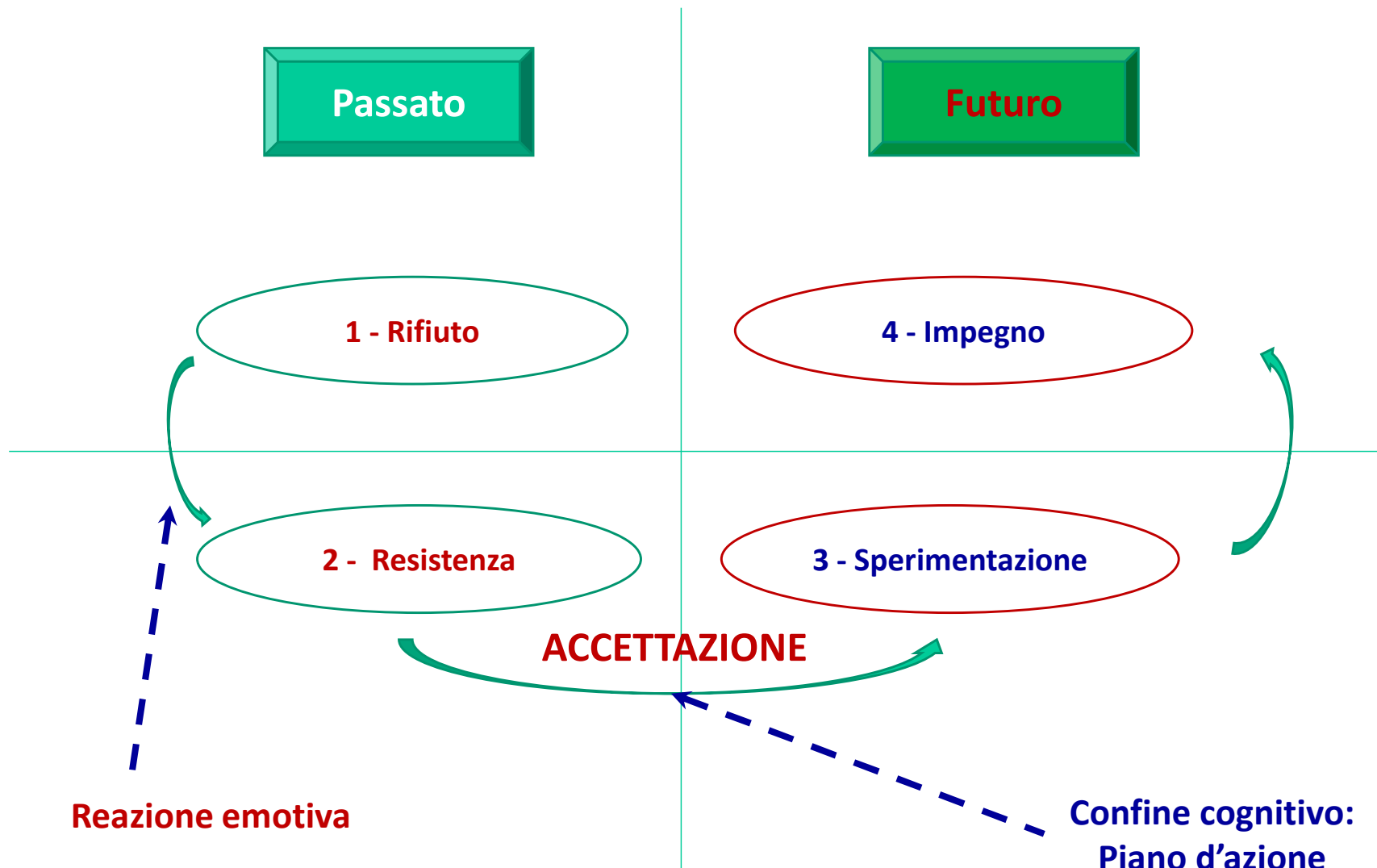
ESECUZIONE: ottenere l'impegno

Prendere nota delle persone o dei gruppi che devono essere contattati prima o durante l'implementazione del piano di azione.

Occorre registrare qualsiasi evento, contributo o variazione significativi nel piano, man mano che si effettuano gli incontri.

<i>Individui / gruppi contattati</i>	<i>Da chi? Quando?</i>	<i>Osservazioni?</i>

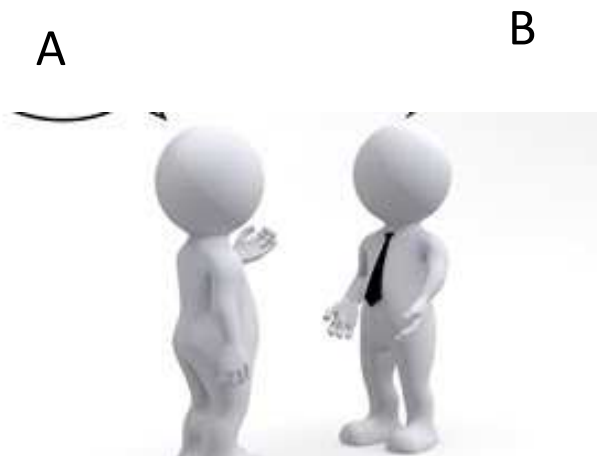
Modello di risposta al cambiamento: il ruolo del LEADER



Reazione emotiva

**Confine cognitivo:
Piano d'azione**

Dinamica cliente – fornitore interno



pertinenza	
tempo	
completezza	
Chiarezza	
Disponibilità	
Cortesia / Ascolto	

DISC: Le quattro dimensioni della PERSONA nel cambiamento



I fattori DISC nel cambiamento

Direttivo

Mostrare più empatia e comprensione nelle relazioni

Comprendere l'importanza del gioco squadra

Prestare attenzione ai dettagli nel problem solving

Coinvolgere gli altri sulla base di una partecipazione «voluta» più che imposta

Statico

Usare una comunicazione più diretta e incisiva nelle relazioni

Accettare situazioni conflittuali che servono per far superare nel gruppo situazioni irrisolte

Nel problem solving accettare con meno stress i cambiamenti prospettati

Mantenere il controllo anche se fortemente sollecitato dagli altri e dai cambiamenti

Comunicatore / Influyente

Dare più importanza all'analisi, ai dati, ai vincoli di tempo

Nel lavoro di gruppo affrontare anche le situazioni ambigue

Nel problem solving comprendere l'importanza dei vari step

Affrontare in modo diretto ed obiettivo i naturali ostacoli del percorso di cambiamento

Coscienzioso

Aprirsi agli aspetti emotivi nelle relazioni interpersonali

Nel lavoro di gruppo considerare anche le dinamiche senza eccedere sugli aspetti critici

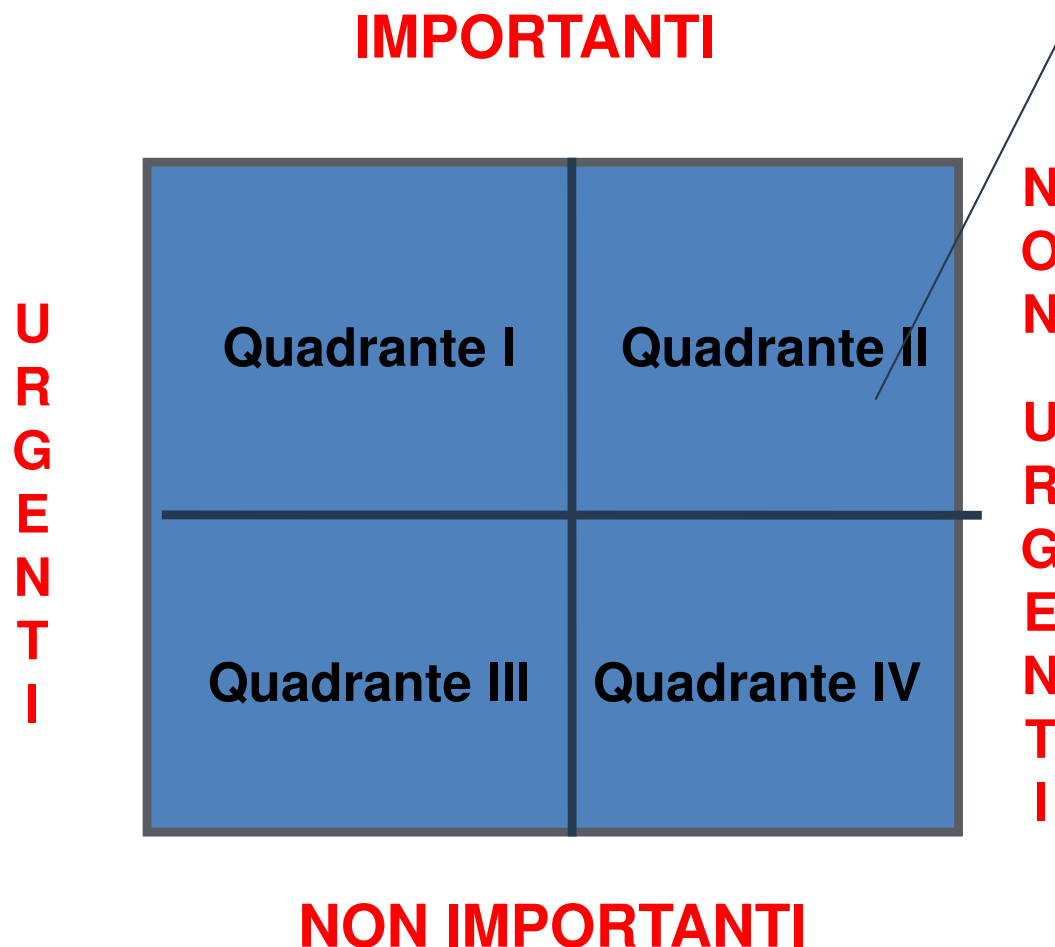
Nel problem solving coniugare la perfezione con gli obiettivi di tempo

Esercitarsi nel prendere decisioni rapide

Gestire bene il tempo per prevenire problemi

La gestione del tempo

Attività di Quadrante II



- Motivazione del Personale
- Pianificazione
- Organizzazione
- Sviluppo nuove opportunità
- Consolidamento relazioni importanti
- Formazione del Personale
- Attività Preventive
- Prendersi cura di sè