



TOOLKIT
per lo Sviluppo delle Soft Skills per giovani

PROBLEM SOLVING E CAPACITÀ ANALITICA

PROBLEM SOLVING E CAPACITÀ ANALITICA



Cosa sono e perché sono importanti?

- Ti piace la sfida di affrontare un problema difficile?
- Sei in grado di individuare connessioni che altre persone non vedono facilmente?

Le nostre vite costantemente si confrontano con problemi e sfide. A volte facciamo di tutto per evitare di affrontarli, ma raramente i nostri problemi vanno via di loro spontanea volontà, e alla fine dovremo affrontarli.

Per fortuna, la risoluzione dei problemi è un'abilità che può essere appresa come le altre del resto. Imparare ad applicare queste abilità ai veri problemi che si presentano può renderti più forte e più sicuro come persona. Sarai in grado di affrontare le sfide della vita in modo più positivo e proattivo.

Come usare questo toolkit

Puoi utilizzare le sezioni del toolkit in autonomia o in gruppo. Il tuo tutor di supporto ti aiuterà a decidere quale approccio è più adatto a soddisfare le tue esigenze individuali.

Se non lo hai già fatto, leggi la sezione "Introduzione e guida" che offre una panoramica su come ottenere il massimo dal tuo utilizzo del toolkit UMJ.

Se hai bisogno di più spazio per annotazioni, usa fogli di carta aggiuntivi.

PROBLEM SOLVING E CAPACITÀ ANALITICA

Risultati di apprendimento

In questa sezione potrai:

- Riflettere su come attualmente risolvi i problemi e arrivi alle soluzioni.
- Pensare a diversi aspetti della capacità di problem solving e di analisi, e quali di questi potrebbero essere applicati in una serie di scenari.
- Migliorare le tue abilità per risolvere problemi e pensare in modo analitico
- Identificare una situazione o un compito in cui sei coinvolto e pianificare di applicare alcune tecniche di problem solving e analisi mentre sei coinvolto in questo.
- Valutare come le tue abilità si sono sviluppate come risultato di questa attività e come intendi continuare a svilupparle.

Ricorda! Le competenze non migliorano da un giorno all'altro. Avrai bisogno di prenderti del tempo per concentrarti sulle attività, mettere alla prova le tue competenze per poi tornare indietro e osservare il tuo progresso.

Se hai bisogno di aiuto, chiedi a qualcuno di dedicarsi a questa sezione insieme a te. Puoi chiedere ad un insegnante, operatore giovanile, tutor, mentore, consulente del lavoro o qualcuno con un ruolo simile.

Hai intrapreso un viaggio lungo il quale svilupperai competenze comunicative in situazioni che potrebbero accadere nella vita reale. Prima di iniziare, però, è il momento di esaminare la tua posizione, è il momento della verifica delle competenze.

Questa tabella potrebbe esserti di aiuto per tenere traccia dei tuoi progressi:



Attività	Data inizio	Data fine	Note
Skills check iniziale			
Attività di sviluppo			
Action planning			
Attività di sviluppo			
2° skills check			
Passi successivi			

PRIMA DEL VIAGGIO – VERIFICA DELLE COMPETENZE

Ti piace risolvere enigmi e indovinelli?

Guarda i seguenti enigmi e vedi se riesci a ‘pensare fuori dagli schemi’ per risolverli. Quanto tempo ti ci è voluto per trovare le soluzioni?



A. Ci sono sei uova nel cestino. Sei persone prendono un uovo ciascuno. C'è un uovo rimasto nel cestino. Come?

La tua risposta:



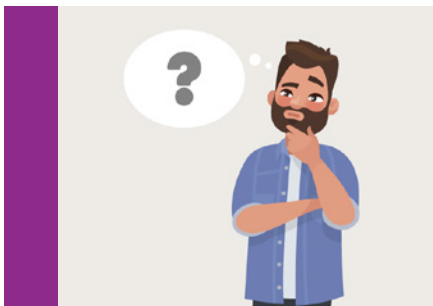
B. Un uomo e suo figlio sono vittime di un incidente d'auto. L'uomo viene ucciso e il bambino viene ricoverato in ospedale in ambulanza. Quando arriva alla sala operatoria, il chirurgo dice: "Non posso operare su questo bambino, è mio figlio". Come può essere?

La tua risposta:



C. Una donna vive all'ultimo piano di un condominio. Ogni mattina porta l'ascensore al piano terra. Al suo ritorno, può viaggiare solo fino a metà dei piani e usa le scale per il resto della strada, a meno che non piova. Perché?

La tua risposta:



D. Sono un uomo senza fratelli o sorelle, ma il padre di questa persona è il figlio di mio padre. Chi è questa persona?

La tua risposta:

Come ti sei sentito provando a risolvere questi enigmi?

Livello	Stimolato	Interessato	Incuriosito	Confuso	Frustrato	Annoiato
Alto						
Medio						
Basso						

Per le risposte, vai all'ultima pagina della skill.

Adesso completa la Verifica delle Competenze.

Passo 1:

Indica il numero della tabella che meglio rappresenta il livello delle tue attuali competenze.

Colora la casella corrispondente o traccia una X, poi tira una riga per tenere traccia delle tue competenze. Puoi farlo in autonomia, se vuoi. Se, invece, non sei sicuro, chiedi aiuto.

		Emergenti		In via di sviluppo	Consolidate	
		Mai, faccio fatica	Quasi mai	A volte	Spesso, ma non sempre	Sempre, non ho problemi
	Esempio: Vedo i problemi come opportunità di sviluppo e apprendimento	1	2	3	4	5
1	Cerco di trovare le cause profonde dei problemi prima di lanciarmi nella ricerca di soluzioni	1	2	3	4	5
2	Faccio un passo indietro e guardo il quadro più ampio prima di provare ad analizzare un problema	1	2	3	4	5
3	Mi piace fare giochi di parole, giochi matematici, puzzle o risolvere enigmi	1	2	3	4	5
4	Imposto e seguo una sequenza logica di fasi per risolvere un problema	1	2	3	4	5
5	Vedo i problemi come opportunità di sviluppo e apprendimento	1	2	3	4	5
6	Penso in modo creativo e trovo soluzioni alle quali altre persone non hanno pensato	1	2	3	4	5
7	Chiedo costantemente perché le cose sono come sono e cerco di capire come funziona il mondo	1	2	3	4	5
8	Trovo il senso di varie piccole parti di informazioni e vedo le connessioni tra le idee	1	2	3	4	5
9	Sono perseverante e non mi distraigo quando cerco di risolvere un problema	1	2	3	4	5
10	Conosco i miei limiti di fronte ai problemi e sono felice di chiedere aiuto se ne ho bisogno	1	2	3	4	5

Colora la casella corrispondente al tuo attuale livello problem solving e capacità analitica.

In generale, le mie competenze di problem solving e capacità analitica sono:	Emergenti	In via di sviluppo	Consolidate
---	-----------	--------------------	-------------



Emergenti = le tue competenze iniziano a svilupparsi.

In via di sviluppo = stai praticando e sviluppando le tue competenze, ma non sei ancora arrivato al traguardo.

Consolidate = le tue competenze sono ben sviluppate e fanno parte del tuo naturale modo di fare le cose.

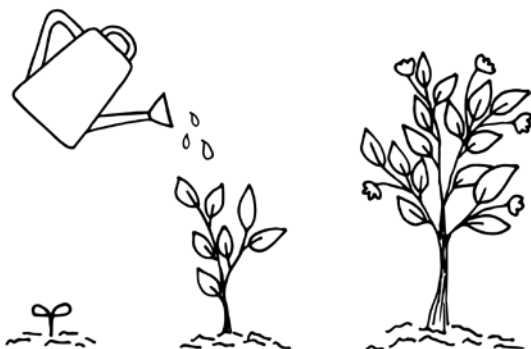
Passo 2:

Chiedi a qualcuno che ti conosce bene di colorare o contrassegnare la casella che meglio rappresenta il tuo livello attuale. Puoi chiedere ad un insegnante, operatore giovanile, mentore, consulente del lavoro o qualcuno con un ruolo simile. Ricorda di non far vedere le tue risposte!

Riflessione condotta da: Relazione:		Emerging		Consolidating	Established	
		Mai, faccio fatica	Quasi mai	A volte	Spesso, ma non sempre	Sempre, non ho problemi
	Esempio: <i>Vede i problemi come opportunità di sviluppo e apprendimento</i>	1	2	3	4	5
1	Cerca di trovare le cause profonde dei problemi prima di lanciarsi nella ricerca di soluzioni	1	2	3	4	5
2	Fa un passo indietro e guarda il quadro più ampio prima di provare ad analizzare un problema	1	2	3	4	5
3	Ama fare giochi di parole, giochi matematici, puzzle o risolvere enigmi	1	2	3	4	5
4	Imposta e segue una sequenza logica di fasi per risolvere un problema	1	2	3	4	5
5	Vede i problemi come opportunità di sviluppo e apprendimento	1	2	3	4	5
6	Pensa in modo creativo e trova soluzioni alle quali altre persone non hanno pensato	1	2	3	4	5
7	Chiede costantemente perché le cose sono come sono e cerca di capire come funziona il mondo	1	2	3	4	5
8	Trova il senso di varie piccole parti di informazioni e vede le connessioni tra le idee	1	2	3	4	5
9	È perseverante e non si distrae quando cerca di risolvere un problema	1	2	3	4	5
10	Conosce i suoi limiti di fronte ai problemi ed è felice di chiedere aiuto se ne ha bisogno	1	2	3	4	5

Colora la casella corrispondente al suo attuale livello problem solving e capacità analitica.

In generale, le sue competenze di problem solving e capacità analitica sono:	Emergenti	In via di sviluppo	Consolidate
---	-----------	--------------------	-------------



Emergenti = le tue competenze iniziano a svilupparsi.

In via di sviluppo = stai praticando e sviluppando le tue competenze, ma non sei ancora arrivato al traguardo.

Consolidate = le tue competenze sono ben sviluppate e fanno parte del tuo naturale modo di fare le cose.

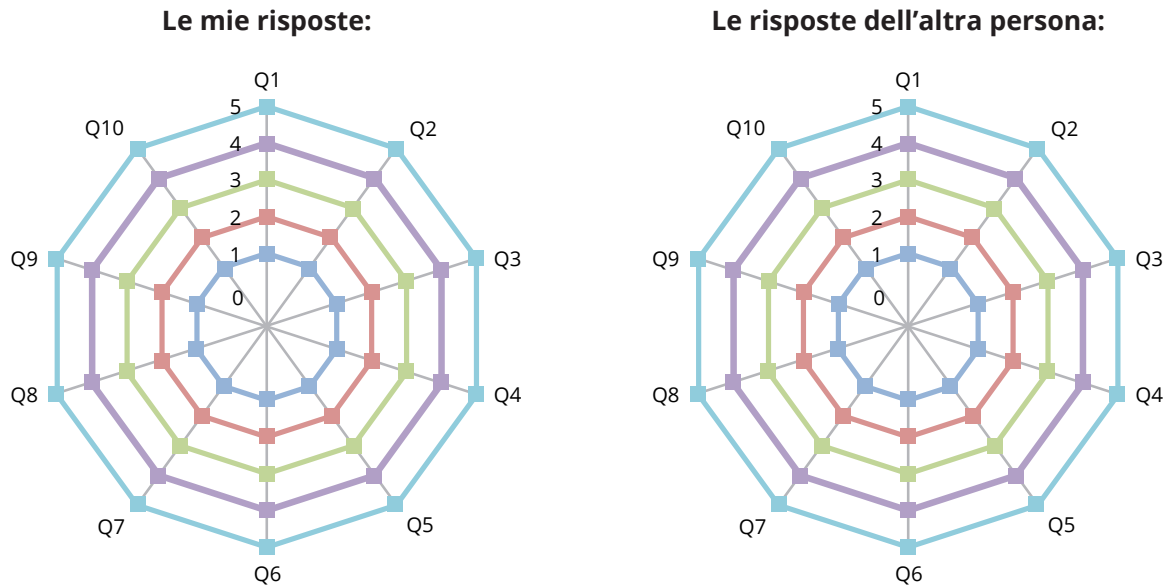
Passo 3:

Adesso traccia le risposte sul grafico riportato qui di seguito.

Q1 - Q10 rappresentano le domande. Per ogni domanda, se il punteggio corrispondente è 5, cerchi la croce azzurra; se il punteggio è 4, cerchi la croce viola, se il punteggio è 3, cerchi la croce verde; se il punteggio è 2, cerchi la croce rossa e se il punteggio è 1, cerchi la croce blu.

Una volta completata questa operazione, unisci le croci cerchiare con una linea nera. Il diagramma finale dovrebbe somigliare ad una ragnatela, che può assumere forme molto diverse a seconda delle risposte.

Se hai bisogno di aiuto, consulta la sezione **Introduzione e Guida** per capire come fare.



Confrontatevi sui diagrammi.

- I diagrammi finali sono uguali o diversi?
- Gli altri ti vedono esattamente come ti vedi tu?



Decidete insieme quali sono le tue aree di forza e di debolezza, assicurandovi di essere d'accordo. Completa la lista dei tuoi punti di forza e di debolezza riportata qui di seguito.

Quali sono le tue aree di **debolezza**?

Area 1:

Area 2:

Area 3:

Quali sono le tue aree di **forza**?

Area 1:

Area 2:

Area 3:

Le aree di forza potrebbero essere competenze comunicative già consolidate, ma c'è sempre spazio per un ulteriore miglioramento. Le aree di debolezza sono invece quelle che dovrai certamente sviluppare.

Ricorda che i livelli sono personali per te e riflettono le tue abitudini, conoscenze ed esperienze e non possono essere confrontati con altre persone con background diversi.

NOTE

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

PROSEGUENDO LUNGO IL VIAGGIO – ATTIVITÀ DI SVILUPPO

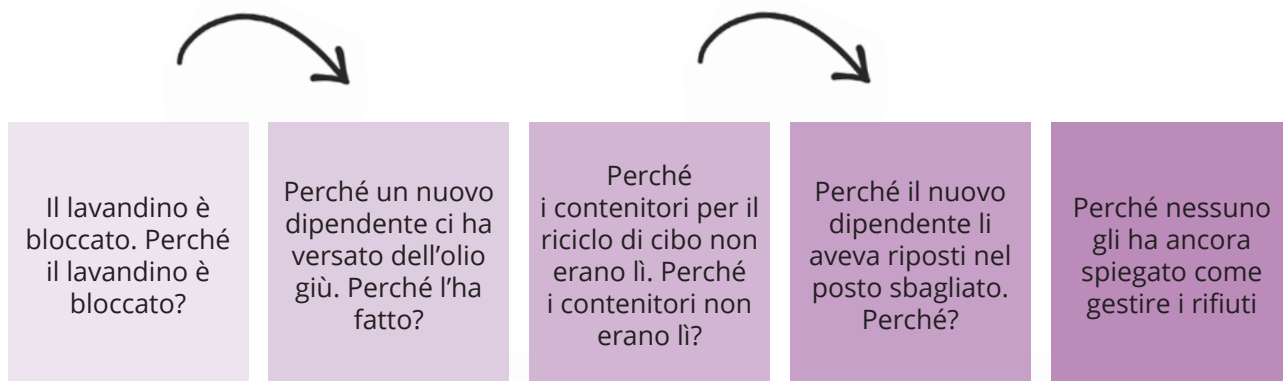
Pensando al problem solving e al pensiero analitico

Sei già in viaggio, perché sei già coinvolto in qualche tipo di attività o progetto, il che significa che dovrai risolvere problemi e trovare soluzioni. Questa sezione è leggermente diversa dalle altre. Invece di introdurre 10 azioni, vedrai tre metodi ben noti per risolvere i problemi.

L'approccio dei "5 perché" per identificare i problemi¹

Trovare la causa principale di un problema può spesso essere utile prima di iniziare a pensare a possibili soluzioni. Con questo approccio, si chiede semplicemente "perché?" Cinque volte, per rintracciare le origini del problema all'indietro.

Il seguente problema si è verificato in una cucina del ristorante. In un primo momento sembra che sia colpa del nuovo dipendente, ma chiedendo "perché" cinque volte, possiamo vedere che non è del tutto da biasimare.



Pensa a un problema che hai recentemente sperimentato nel tuo lavoro, studio o vita domestica. Puoi applicare l'approccio "5 Perché" a questo problema?



The form consists of five empty rectangular boxes arranged horizontally, connected by curved arrows pointing from right to left, identical in structure to the example above. This is intended for the user to write their own problem and its causes.

¹ Vedi: https://it.wikipedia.org/wiki/Cinque_Perch%C3%A9

Abilità in contest – Problem solving e capacità analitica

Essere in grado di risolvere i problemi in modo creativo ed efficace è un'abilità che è molto apprezzata sul posto di lavoro. È anche un'abilità preziosa in tutti gli aspetti della vita. Se ti senti sconfitto dai problemi della vita, è difficile che tu ti senta sufficientemente sicuro per affrontare nuovi problemi mentre si presentano, e potresti anche arrivare alla decisione di affrontare la vita evitando i problemi.

Fortunatamente, tuttavia, il problem solving è un'abilità che può essere appresa e ci sono vari metodi e tecniche per aiutarti in questo.

Un altro modo di affrontare i problemi è l'Albero dei problemi e l'albero delle soluzioni².

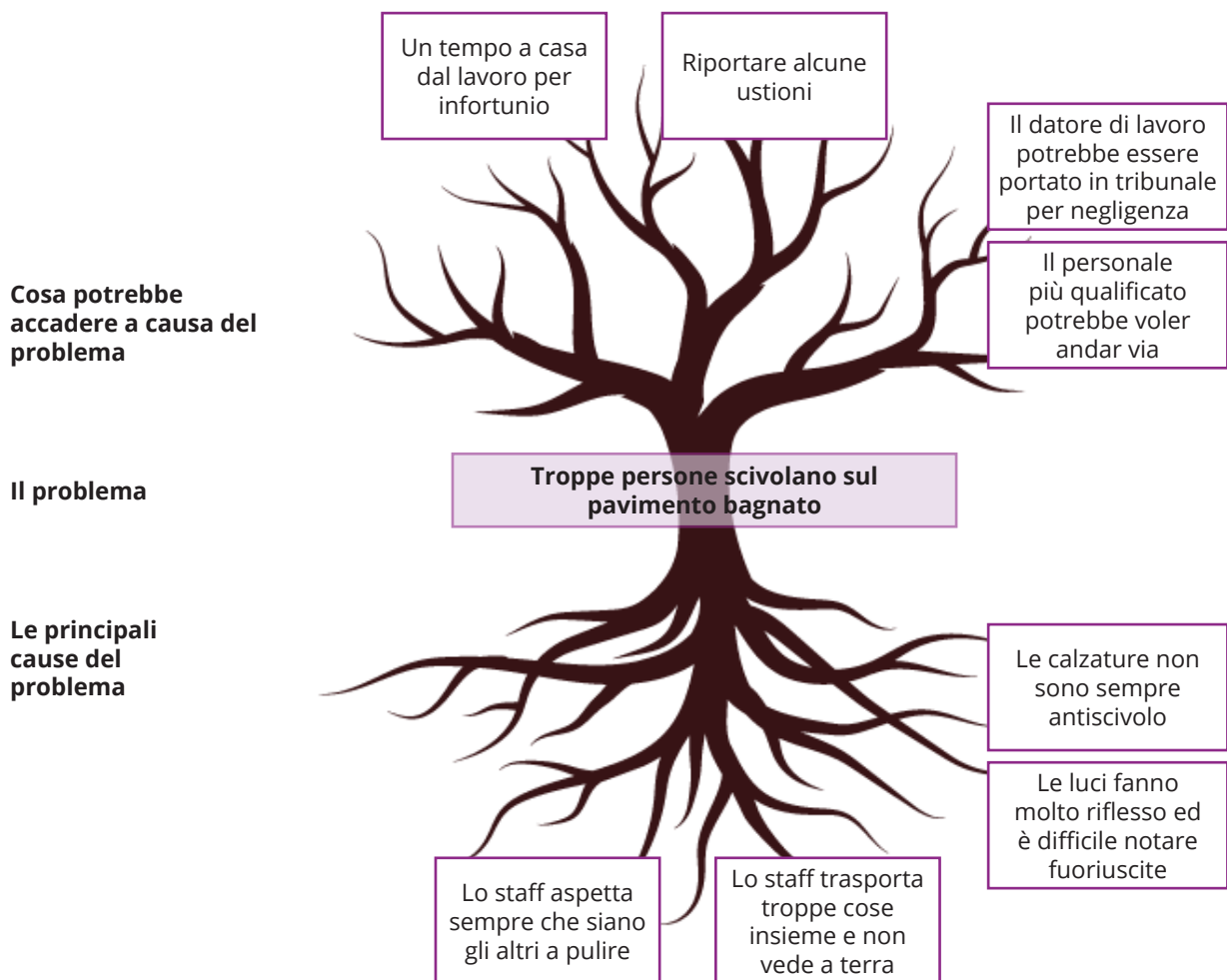


Hai iniziato a lavorare in una cucina di un ristorante. È solo la tua prima settimana, ma hai notato che tre persone sono scivolate sui pavimenti bagnati. Fortunatamente nessuno è rimasto gravemente ferito, ma sei preoccupato.

Parli con i tuoi colleghi, e sono tutti d'accordo sul fatto che abbiano avuto cattive abitudini.

Sei sicuro di poter aggiustare questa situazione senza menzionarlo al tuo capo. Quali soluzioni puoi identificare?

L'albero dei problemi



² Vedi: https://en.wikipedia.org/wiki/Issue_tree

Il metodo di risoluzione dei problemi in 6 passaggi³

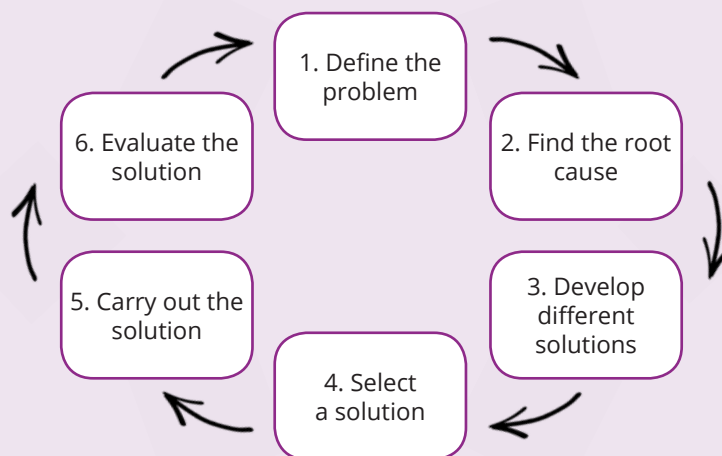
Questa è una tecnica di risoluzione dei problemi che può essere applicata a quasi tutti i problemi, grandi o piccoli.

Con l'approccio dei "5 perché" hai iniziato a esaminare le cause alla radice di un problema, ma di per sé non è sufficiente. Devi anche trovare la soluzione appropriata.



1. Definisci il problema.

Prima di risolvere un problema, devi prima capire qual è il problema. Pensa a cosa succederebbe se non facessi nulla, e se il problema debba essere risolto ora o se può attendere. Potresti anche pensare a chi è la persona migliore per risolvere questo problema e se la responsabilità dovrebbe risiedere in te o in qualcun altro. Nel pensare in questa fase, può aiutare lo scrivere il problema in un linguaggio semplice e facile da capire.



2. Trova la causa principale.

Nell'esempio della pagina precedente, abbiamo visto che il problema era che il lavandino della cucina era bloccato. Tuttavia, usando il metodo i "5 perché", abbiamo visto che la causa principale del problema era qualcosa di completamente diverso. Un problema e ciò che causa un problema non sono la stessa cosa. A volte potresti essere in grado di trovare più di una causa principale di un problema. Dopo aver identificato una o più cause alla radice, puoi testare le tue idee per vedere se ci sono prove per supportarle o se hai raggiunto la conclusione sbagliata.

3. Sviluppa varie soluzioni.

In questa fase dovresti cercare di pensare il più creativamente possibile. Chiedi ad altre persone o fai delle ricerche su come gli altri hanno risolto questo problema in passato. Usa le mappe mentali o crea elenchi per mettere le tue idee su carta o per disegnarle se sei più artistico. Potresti anche immaginare il problema da risolvere e poi lavorare all'indietro per immaginare i diversi modi in cui avrebbe potuto essere risolto. Scrivi le idee che ti vengono in mente e sfida te stesso a pensare alla soluzione più insolita che riesci a trovare. Pensa a "cosa succede se ...?" Piuttosto che semplicemente "cosa" o "come".

4. Scegli una soluzione.

Una volta che hai una gamma di possibili soluzioni, puoi quindi pensare a quella migliore. Crea due liste e annota i vantaggi e gli svantaggi di ciascuna soluzione. Pensa a cosa potrebbe accadere se il problema non viene risolto. Se il denaro è la questione più importante, allora cerca di elaborare la soluzione più economica. Se il tempo è un problema ricorrente, scegli la soluzione più rapida.

5. Attua la soluzione.

Quando hai preso una decisione sulla soluzione da utilizzare, dovresti quindi pianificare ogni passaggio prima di iniziare a risolvere il problema. Pensa a quanto tempo potresti aver bisogno e chi altro deve essere coinvolto. Decidi cosa devi fare, ciò che gli altri devono fare e assicurati che anche altre persone lo capiscano. Datti un limite di tempo e ricorda a te stesso che aspetto potrebbe avere il problema. Decidi come farai a sapere quando il problema sarà risolto..

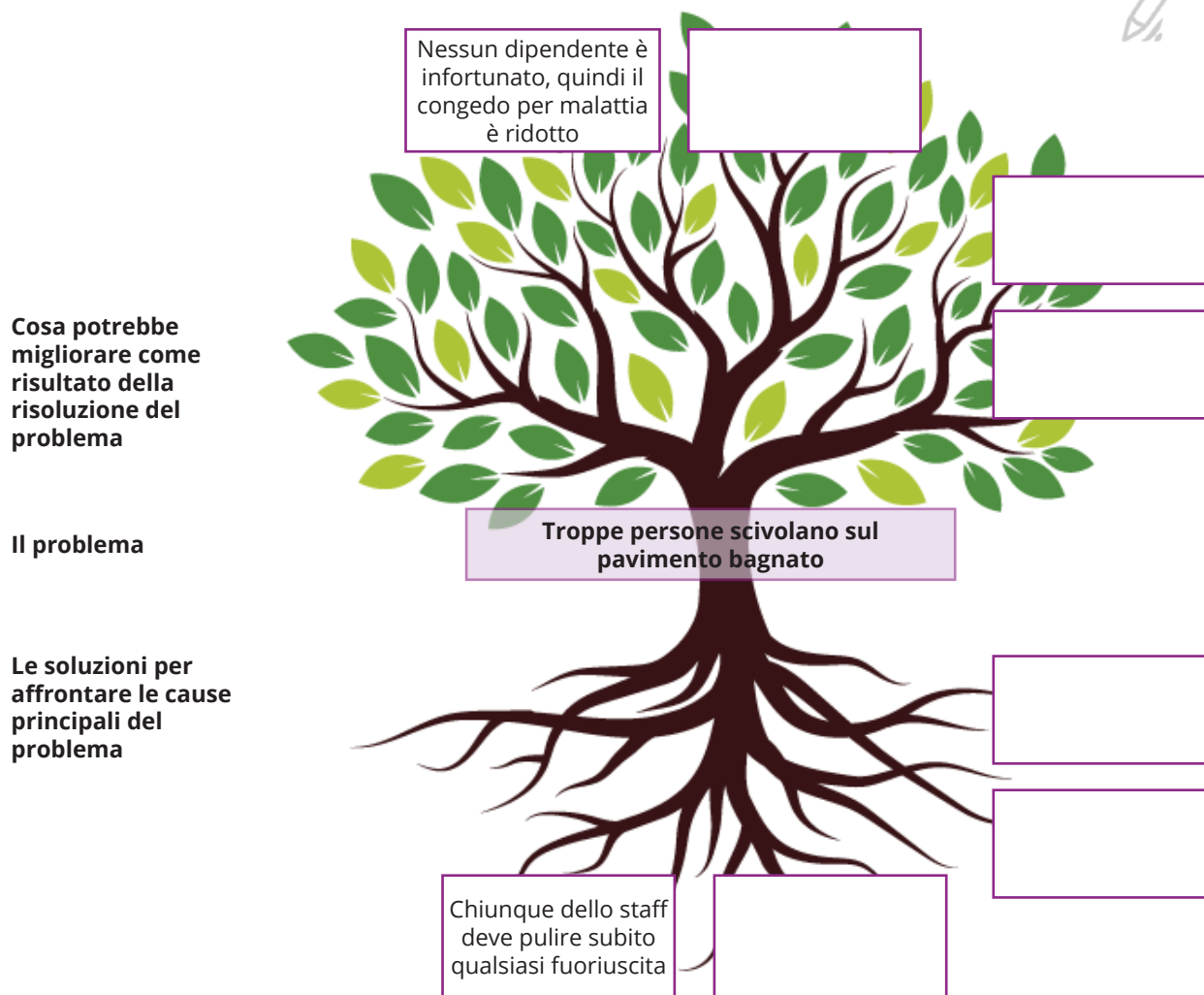
³ Vedi: <https://www.linkedin.com/pulse/20140530154920-39527870-6-effective-problem-solving-steps-for-business-and-life-in-general/>

ACTION PLANNING

L'albero delle soluzioni

L'albero del problema sta morendo perché le radici non sono salutari. Al contrario, l'albero delle soluzioni ha delle soluzioni alla radice e, affrontando il problema, i suoi rami e foglie possono prosperare.

Annota alcune soluzioni per sostituire le cause principali e dire cosa potrebbe migliorare come risultato della risoluzione del problema.



Pensa ad alcune attività a cui parteciperai.

Una volta identificato questo, identifica tre problemi che potrebbero verificarsi a un certo punto.



Problema 1:	Problema 2:	Problema 3:

Scegli un problema su cui concentrarti, se e quando si verifica. Usa il metodo 6 Step per risolvere il problema. Puoi anche disegnare il tuo Problema e le Soluzioni per aiutarti.



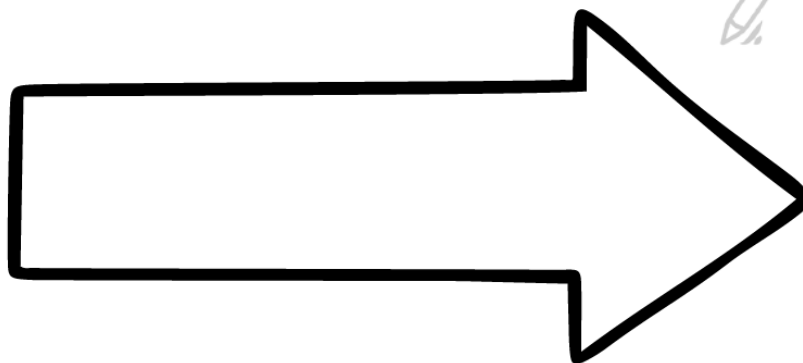
1. Definisci il problema	
2. Trova la causa principale	
3. Sviluppa varie soluzioni	
4. Scegli una soluzione	
5. Attua la soluzione	
6. Valuta la soluzione	

RIFLETTERE E VALUTARE

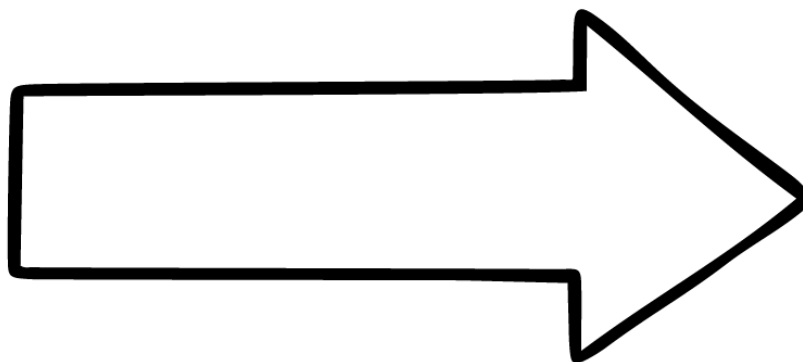
Com'è andata? Ora, hai la possibilità di riflettere sul miglioramento delle tue competenze. Completa le frecce sottostanti riportando i tuoi risultati e commenti.



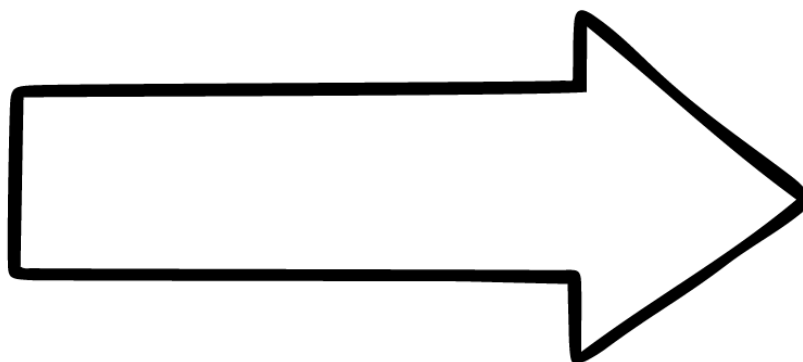
Quali attività hai
completato?



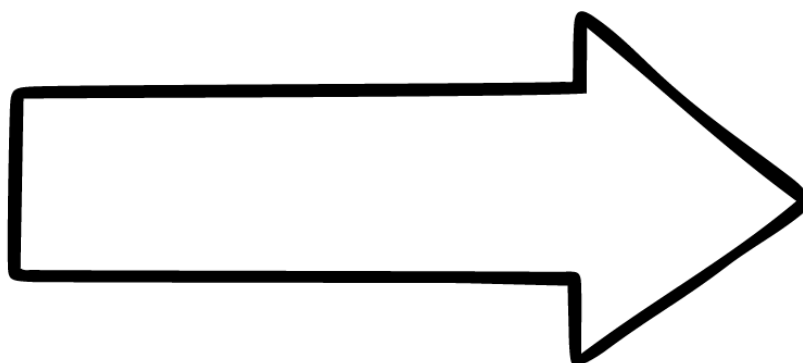
Hai seguito i consigli
indicati? Come?



Ora puoi affrontare
meglio i problemi?
Come?



Quali nuove
competenze porterai
con te? E quali vorresti
sviluppare di più?



DOPO IL VIAGGIO – VERIFICA DELLE COMPETENZE

Ci sei quasi! Stai per completare questa tappa del viaggio nelle soft skills, che ti ha aiutato a riflettere sulle tue competenze comunicative. È giunto il momento di guardare indietro alla strada che hai fatto. Contrassegna le caselle che meglio rappresentano le tue competenze adesso.

		Emergenti		In via di sviluppo	Consolidate	
		Mai, faccio fatica	Quasi mai	A volte	Spesso, ma non sempre	Sempre, non ho problemi
	Esempio: Vedo i problemi come opportunità di sviluppo e apprendimento	1	2	3	4	5
1	Cerco di trovare le cause profonde dei problemi prima di lanciarmi nella ricerca di soluzioni	1	2	3	4	5
2	Faccio un passo indietro e guardo il quadro più ampio prima di provare ad analizzare un problema	1	2	3	4	5
3	Mi piace fare giochi di parole, giochi matematici, puzzle o risolvere enigmi	1	2	3	4	5
4	Imposto e seguo una sequenza logica di fasi per risolvere un problema	1	2	3	4	5
5	Vedo i problemi come opportunità di sviluppo e apprendimento	1	2	3	4	5
6	Penso in modo creativo e trovo soluzioni alle quali altre persone non hanno pensato	1	2	3	4	5
7	Chiedo costantemente perché le cose sono come sono e cerco di capire come funziona il mondo	1	2	3	4	5
8	Trovo il senso di varie piccole parti di informazioni e vedo le connessioni tra le idee	1	2	3	4	5
9	Sono perseverante e non mi distraigo quando cerco di risolvere un problema	1	2	3	4	5
10	Conosco i miei limiti di fronte ai problemi e sono felice di chiedere aiuto se ne ho bisogno	1	2	3	4	5

Colora la casella corrispondente al tuo attuale livello problem solving e capacità analitica.

In generale, le mie competenze di problem solving e capacità analitica sono:	Emergenti	In via di sviluppo	Consolidate
---	-----------	--------------------	-------------



Emergenti = le tue competenze iniziano a svilupparsi.

In via di sviluppo = stai praticando e sviluppando le tue competenze, ma non sei ancora arrivato al traguardo.

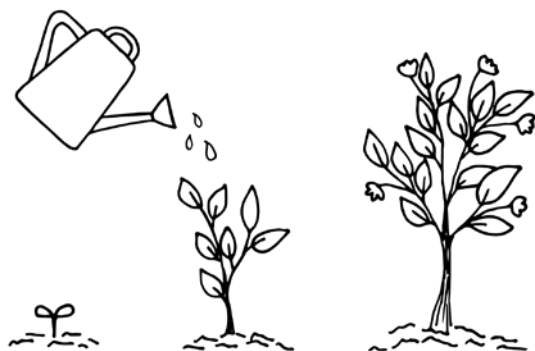
Consolidate = le tue competenze sono ben sviluppate e fanno parte del tuo naturale modo di fare le cose.

Chiedi nuovamente alla stessa persona che ti conosce bene di contrassegnare le caselle che meglio rappresentano il tuo livello attuale. Ricorda di non far vedere le tue risposte!

Riflessione condotta da: Relazione:		Emergenti		In via di sviluppo	Consolidate	
		Mai, faccio fatica	Quasi mai	A volte	Spesso, ma non sempre	Sempre, non ho problemi
	Esempio: <i>Vede i problemi come opportunità di sviluppo e apprendimento</i>	1	2	3	4	5
1	Cerca di trovare le cause profonde dei problemi prima di lanciarsi nella ricerca di soluzioni	1	2	3	4	5
2	Fa un passo indietro e guarda il quadro più ampio prima di provare ad analizzare un problema	1	2	3	4	5
3	Ama fare giochi di parole, giochi matematici, puzzle o risolvere enigmi	1	2	3	4	5
4	Imposta e segue una sequenza logica di fasi per risolvere un problema	1	2	3	4	5
5	Vede i problemi come opportunità di sviluppo e apprendimento	1	2	3	4	5
6	Pensa in modo creativo e trova soluzioni alle quali altre persone non hanno pensato	1	2	3	4	5
7	Chiede costantemente perché le cose sono come sono e cerca di capire come funziona il mondo	1	2	3	4	5
8	Trova il senso di varie piccole parti di informazioni e vede le connessioni tra le idee	1	2	3	4	5
9	È perseverante e non si distrae quando cerca di risolvere un problema	1	2	3	4	5
10	Conosce i suoi limiti di fronte ai problemi ed è felice di chiedere aiuto se ne ha bisogno	1	2	3	4	5

Colora la casella corrispondente al suo attuale livello problem solving e capacità analitica.

In generale, le sue competenze di problem solving e capacità analitica sono:	Emergenti	In via di sviluppo	Consolidate
---	-----------	--------------------	-------------



Emergenti = le tue competenze iniziano a svilupparsi.

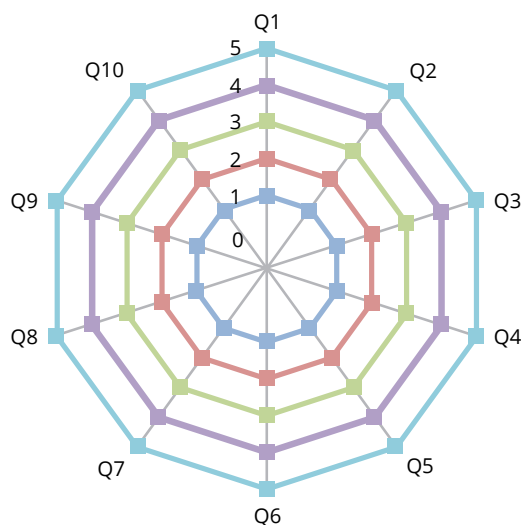
In via di sviluppo = stai praticando e sviluppando le tue competenze, ma non sei ancora arrivato al traguardo.

Consolidate = le tue competenze sono ben sviluppate e fanno parte del tuo naturale modo di fare le cose.

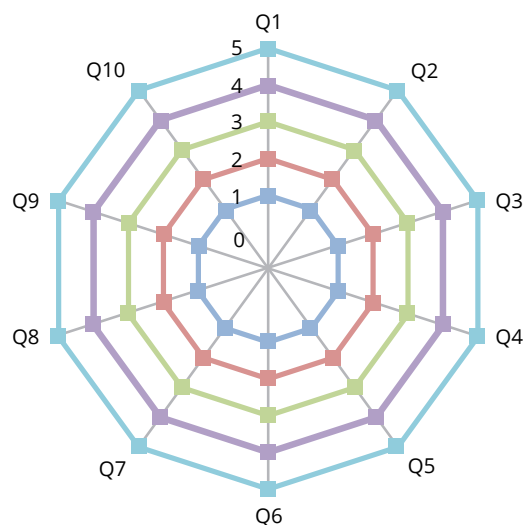
Adesso traccia le risposte sul grafico riportato qui di seguito.

Se hai bisogno di aiuto, consulta la sezione **Introduzione e Guida** per capire come fare.

Le mie risposte:



Le risposte dell'altra persona:

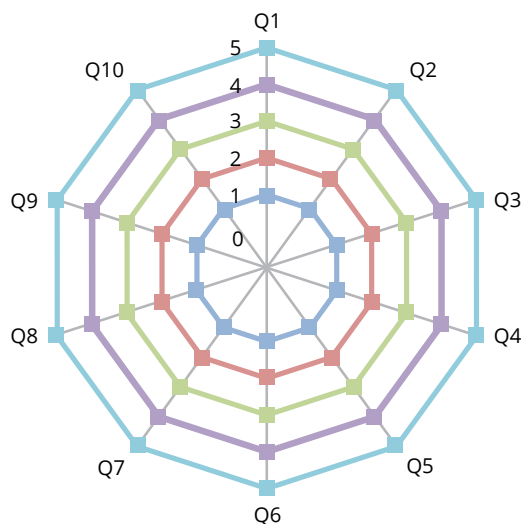


Se i vostri grafici mostrano un risultato simile, passa alla fase successiva.

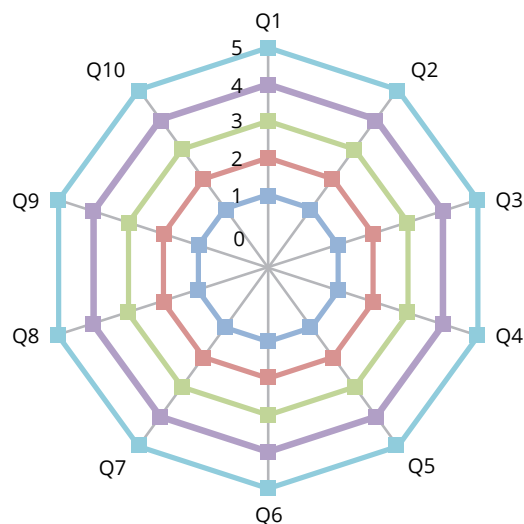
Se sono diversi, lavorate insieme per creare un grafico unico che metta entrambi d'accordo.

Crea due grafici - le tue competenze prima e le tue competenze adesso.

Le mie competenze prima:



Le mie competenze adesso:



I due grafici - 'prima' e 'dopo' - sono diversi? Quanto progresso hai fatto?

Non lasciarti scoraggiare, se sono uguali. Succede di fare dei passi indietro o di avere bisogno di più tempo per sviluppare le competenze. Fa parte del viaggio!

Ricorda che i livelli sono personali per te e riflettono le tue abitudini, conoscenze ed esperienze e non possono essere confrontati con altre persone con background diversi.

CONTINUANDO IL VIAGGIO

Hai quasi completato questa tappa del viaggio. È ora di prepararsi per la prossima.



1. Come continuerai a sviluppare il problem solving e la capacità analitica?

Continuerò a sviluppare le mie abilità:

2. Hai inviato la tua candidatura per un lavoro o un corso di formazione, dove ti viene chiesto quali sono le tue esperienze in termini di problem solving e capacità analitica.

Quali esempi puoi inserire nella candidatura scritta?

3. La tua candidatura è stata accettata e sei stato contattato per un colloquio.

Quali ulteriori esempi puoi presentare durante il colloquio?

Ora sei pronto per passare a una nuova skill.

RISPOSTE:

- A. L'ultima persona non prende un uovo dal cesto, ma prende il cesto con l'uovo ancora dentro.
- B. Il chirurgo è femmina ed è la madre del bambino ferito.
- C. La donna è molto più bassa della media e non può raggiungere i pulsanti ai piani superiori. Quando piove, porta un ombrello e lo usa per raggiungere i pulsanti più in alto.
- D. La persona è mio figlio! Non ho fratelli o sorelle, quindi sono il figlio di mio padre e sono il padre di mio figlio.

NOTE

A series of horizontal dotted lines for taking notes.