

"QUAL È IL PROBLEMA?": DI SOLITO QUESTA DOMANDA SEGNALE UN DUBBIO SULL'OPPORTUNITÀ DI PREOCCUPARSI DI QUALCOSA. SI MANIFESTA IL SOSPETTO CHE LA RICERCA DI UNA SOLUZIONE RIGUARDI UN FALSO PROBLEMA. QUALCUNO HA DETTO CHE NON C'È NULLA DI PIÙ PERICOLOSO DELLE GIUSTE SOLUZIONI PER I FALSI PROBLEMI.

Ma la domanda "Qual è il problema?" può riferirsi anche alla necessità di definire meglio il problema stesso. Non sempre infatti i problemi si presentano subito chiari, e le più accreditate scuole di pensiero creativo concordano nel riconoscere che, molto spesso, il punto critico non sta tanto nella risoluzione dei problemi quanto nella loro definizione. Per sintetizzare questo concetto è stata inventata una parola nata dall'incrocio fra 'problem' (problema) e 'solution' (soluzione): 'problution' (un'eventuale traduzione italiana avrebbe un suono orribile: probluzione).

L'ASCENSORE DELL'ALBERGO In molti testi di creatività è citato il caso di un albergo dove i clienti manifestavano una certa insofferenza per le lunghe attese davanti agli ascensori e dove si è ovviato all'inconveniente con l'installazione di grandi specchi all'entrata degli ascensori stessi. Tale accorgimento naturalmente non ha diminuito i tempi d'attesa ma ha sensibilmente ridotto il nervosismo dei clienti. Questo è un significativo esempio di come la soluzione può essere condizionata dalla scelta della definizione del problema che, nel caso specifico, non era "Come ridurre l'attesa dei clienti?", bensì "Come rendere l'attesa meno noiosa?".

Si racconta di una cittadina in cui gli abitanti si lamentavano dell'aumento della microcriminalità e del fatto che nelle strade si vedessero pochi poliziotti, essendo la maggior parte di loro impegnata nel lavoro di routine all'interno degli uffici. Il problema fu definito in vari modi: "Come aumentare il numero complessivo dei poliziotti?", "Come rendere possibile il trasferimento di una parte di loro dagli uffici al servizio sulle strade?", "Come aumentare il numero degli agenti visibili nelle strade?". Quest'ultima formulazione portò all'idea di 'uffici mobili' su camper dotati di computer, in modo che alcuni poliziotti potessero continuare a svolgere il lavoro d'ufficio e contemporaneamente essere visibili all'esterno.



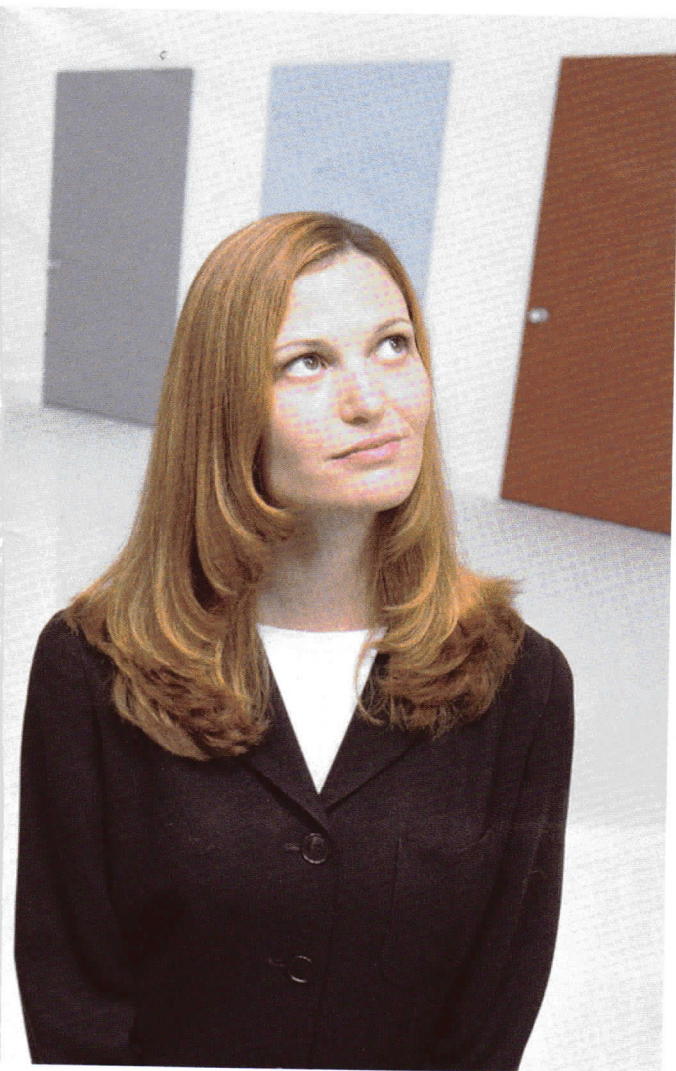
A PROPOSITO DI PROBLEM SOLVING

SPESSE LA CORRETTA DEFINIZIONE DI UN PROBLEMA È IL PASSO PIÙ IMPORTANTE PER LA SUA SOLUZIONE, E RICHIEDE UNA CERTA DOSE DI CREATIVITÀ PER TROVARE FORMULAZIONI ALTERNATIVE ALLO SCOPO DI METTERE IN RILIEVO LA SUA REALE NATURA.

DI CLAUDIO NUTRITO

DEFINIZIONE DEL PROBLEMA: LE ALTERNATIVE Possono esistere varie alternative di soluzione a un problema e il miglior modo di individuarle consiste nella ricerca di alternative alla definizione del problema stesso. "I giardini pubblici non sono puliti, c'è molto pattume per terra": questa è l'enunciazione di uno stato di disagio, più che la definizione di un problema. Le alternative di definizione del problema è meglio porle sotto forma di domande che iniziano con la parola 'come'. Per esempio: "Come rendere più efficiente il servizio di pulizia?", "Come convincere i visitatori a non gettare i rifiuti per terra?", "Come scoprire e punire coloro che sporcano?", "Come rendere più facile ai visitatori il mantenere i giardini puliti?". Sulla base di quest'ultima formulazione, per esempio, si potrebbe pensare a rivedere la quantità e l'ubicazione dei cestini per i rifiuti. In realtà ogni definizione contiene già alcune potenziali soluzioni al problema. In una successiva fase valutativa si stabilirà quale soluzione è più consona alla specifica situazione: il ruolo della ricerca di varie alternative di definizione del problema è quello di porre le basi per produrre una serie di alternative di soluzione.

CAMBIARE UN VERBO È una mattina d'inverno. Durante la notte, la neve prima e la temperatura gelida poi hanno ricoperto di ghiaccio l'auto del signor Rossi, parcheggiata sotto casa. La serratura è ghiacciata: è impossibile inserire la chiave. Il signor Rossi prova a usare l'accendino, ma l'operazione risulta impraticabile a causa di un forte vento. L'utilizzo del fuoco è la risposta scaturita dalla seguente definizione del problema: "Come riscaldare la serratura?". Poi il signor Rossi modifica (magari a livello inconsapevole) la definizione del problema e si chiede: "Come scongelare la serratura?". Si ricorda che l'alcool ha un certo effetto scon-



PER RISOLVERE UN PROBLEMA È SPESSO UTILE TROVARE FORMULAZIONI ALTERNATIVE DEL PROBLEMA STESSO. UN CELEBRE ESEMPIO È QUELLO DELLE PENNE STUDiate DALLA NASA PER GLI ASTRONAUTI, QUANDO SAREBBERO BASTATE DELLE MATITE.

problema rispetto a quella necessaria per la ricerca di soluzioni al problema stesso. Un metodo utile per definire il problema in maniera nuova e creativa consiste nel cercare di riscrivere la formulazione del quesito evitando le parole contenenti una determinata lettera. Esempio: "Proviamo a ridefinire il problema senza usare parole con la 'e' ". La lettera 'proibita' è scelta fra quelle che appaiono più spesso nelle formulazioni iniziali del problema.

Definisco questo sistema il 'metodo Perec' dal nome di Georges Perec, lo scrittore francese che nel 1969 ha pubblicato *La disparition*, un romanzo poliziesco di 300 pagine, senza usare nessuna parola contenente la lettera 'e'. Scrivere un intero libro in francese evitando l'uso della 'e' costituisce indubbiamente una bella prova di virtuosismo. Ma anche in inglese l'impresa è tutt'altro che facile (viene inibito, per esempio, l'uso dell'articolo 'the'), e non è semplice neppure in italiano (basti pensare che in questo articolo la 'e' compare 835 volte). Meritano quindi una citazione anche Gilbert Adair e Piero Falchetta, che hanno provveduto – senza mai usare la 'e' – alla traduzione del libro rispettivamente in inglese (*A Void*) e in italiano (*La scomparsa*).

Per quanto difficoltoso possa apparire il metodo Perec applicato al problem solving, teniamo presente che si tratta in fondo di rinunciare a una determinata lettera dell'alfabeto limitatamente alla definizione di un problema, cioè per una frase di 10-15 parole, non per la stesura di un testo di centinaia di pagine...

Si è soliti affermare che i vincoli ostacolano la creatività. Può essere vero, ma può essere vero anche il contrario. Il metodo Perec si basa sull'auto-imposizione di un vincolo: quello di non usare una certa lettera dell'alfabeto nella ricerca di nuove definizioni di un problema. In altri metodi l'imposizione, anziché da un divieto, è rappresentata da un obbligo, come quello di usare una certa parola. *Logo-rallye*, uno dei famosi 'esercizi di stile' di Raymond Queneau, prevede per esempio, nella stesura di un racconto, l'inserimento di una o più parole obbligatorie.

"Un problema ben definito è già mezzo risolto": è questo, in sostanza, il concetto da tenere presente. Ha detto Albert Einstein: "La formulazione di un problema è di gran lunga più importante della sua soluzione, che può essere semplicemente una questione d'abilità matematica o sperimentale. Per sollevare nuove domande, nuove possibilità, per guardare di nuovo vecchi problemi da un diverso angolo visuale, si richiede un'immaginazione creativa".

mk

gelante, e sale quindi in casa a prendere una bottiglia di grappa: una piccola quantità della bevanda applicata nella serratura è sufficiente per ottenere lo scongelamento.

Sostituire il verbo riscaldare con scongelare può sembrare un sofisma, un cavillo linguistico. Dopo tutto, riscaldare non è forse un modo per scongelare? Sì, è un modo ma non certo l'unico. Nell'esempio esposto, un'ostinata focalizzazione sul 'come riscaldare', senza una definizione alternativa del problema esteso ad altri modi di scongelare, ben difficilmente avrebbe portato a una soluzione pratica.

Un celebre aneddoto parla del problema di produrre una penna speciale per gli astronauti: l'assenza di forza di gravità, infatti, impediva il funzionamento sia delle penne stilografiche sia di quelle a sfera. Si narra che la NASA abbia speso alcuni milioni di dollari in ricerche per realizzare una penna a sfera con azoto pressurizzato che avrebbe consentito il flusso dell'inchiostro. L'autorità spaziale russa aveva lo stesso problema e, si dice, lo risolse in maniera più semplice ed economica: fornendo in dotazione agli astronauti delle matite. Non so se questa storia corrisponde al vero, ma, come si suol dire, "se non è vero è ben trovato". E lo è in quanto ci fornisce un altro esempio di diverse soluzioni scaturite da diverse definizioni del problema: "Come fornire agli astronauti una penna che possa scrivere in assenza di gravità?" e "Come fornire agli astronauti qualcosa per scrivere in assenza di gravità?".

IL METODO PEREC Tutto sommato, occorre forse maggiore creatività nella fase di ricerca di definizioni alternative del

