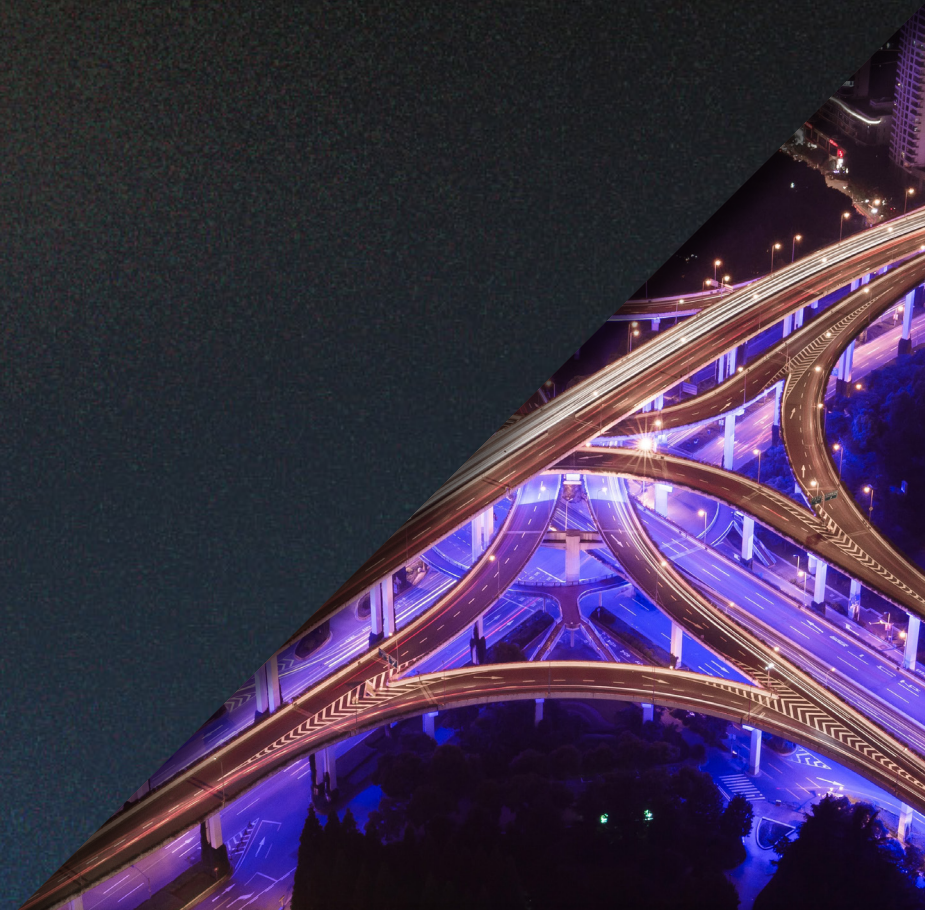
Thread | Esperienze

Interventi complessi

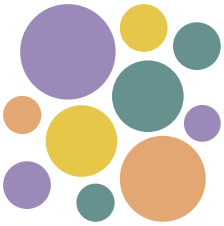
PROFESSIONISTA DI SOLUZIONI

di **ANNA FUGGI**



GRUPPO
PANINI CULTURA

Hyperborea



Conoscenza, esperienza, motivazione e... un po' di semplificazione risolvono ogni complessità!

Ho provato a scorrere l'elenco degli **interventi complessi** di cui mi sono occupata in venti anni di lavoro in Hyperborea. Volevo capire che caratteristiche avessero in comune, presa da un irrefrenabile desiderio di sistematizzazione, ma aldilà del fatto che venti anni mi sembrano essere volati così in fretta, come testimoniano i miei capelli ingrigiti sotto il rosso fiammante e il mio viso non proprio fresco, unico risultato è stato quello di bloccarmi davanti ad un primo interrogativo: ma ho gestito interventi complessi in questi anni o ho semplicemente risolto situazioni complicate?

Beh, ho provato allora a disambiguare il dilemma – complesso o complicato – grazie all'aiuto di una riflessione di Luca D'Elia, filosofo, che si occupa anche lui da quasi vent'anni di formazione manageriale e comportamentale e anche solo per questo ho pensato potesse essere una buona fonte.

Nell'articolo si dice che ***complicazione***, dal latino *complicare* (meglio precisare), indica qualcosa di piegato, avvolto su se stesso. Un problema, dunque, è complicato quando deriva da un insieme di **parti difficili da codificare**. Sciogliere la complicazione anche se faticoso sembra essere possibile, esiste per essa una **soluzione**: ciò che è complicato può essere ridotto quasi sempre a qualcosa di più semplice.

Complessità, invece, da *complexus* (e qui si capisce di più che è latino) sottintende qualcosa di **intrecciato**, composto da una molteplicità di **parti interdipendenti** fra loro. Una situazione è complessa quando ha origine dall'intreccio di elementi che interagiscono, provocano **disordine** e creano **incertezza**. Imprevedibilità e incertezza sembrano essere le caratteristiche fondanti della complessità. In sintesi, in una situazione complessa è difficile individuare e gestire tutte le variabili in gioco, così come prevederne con certezza gli sviluppi.

Un problema complesso non può presentare una **soluzione unica o univoca**, deve essere necessariamente considerato nell'insieme, analizzato in tutti gli elementi che lo compongono, comprendendone le interazioni.

Detto ciò, sono assolutamente d'accordo con Donald A. Norman quando sostiene che ***la complessità è uno stato del mondo, la complicazione invece è uno stato mentale*** e di conseguenza se la complessità è una sfida quotidiana per gli individui e le organizzazioni, la complicazione è solo semplicemente la risposta sbagliata a una richiesta di semplicità.

Date queste premesse, in questi venti anni, deduco che ho provato a gestire complessità e complicazioni!

Lavorando, o meglio, vivendo in Hyperborea ho compreso che un'azienda che fa dell'innovazione la propria ragion d'essere deve necessariamente sfidare la complessità con la **semplificazione**, sforzandosi di eliminare le complicazioni superflue con **poche ed efficaci regole**, con procedure non cristallizzate, ma sempre **rivedibili e modificabili**, in relazione ai cambiamenti che il contesto stimola e suggerisce.

La sfida più importante e più difficile per me è stata proprio questa, evitare di ingabbiare il mio lavoro in norme e procedure complicate, immobili, tipiche di quei contesti ad alto tasso di burocrazia, dove prosperano atteggiamenti che frenano l'innovazione e provocano rallentamenti, frustrazioni, perdite di opportunità e cali di entusiasmo, pregiudicando il raggiungimento di qualunque obiettivo.

In questi venti anni ho guardato al mio lavoro sempre come un'occasione unica per **esplorare l'essenza della complessità**, provando a coglierne la profondità, accettando la sfida a gestirla in maniera tale da farne emergere l'aspetto più semplice, combattendo, almeno nelle mie intenzioni, ogni inutile, superflua e fastidiosa complicazione.

I miei strumenti in seno ad Hyperborea? Tanti.

Oggettivi e soggettivi, validi senza dubbio per me e per il mio contesto, senza nessuna presunzione sul fatto che possano valere in ogni caso e per tutti:

- **competenza**
- **professionalità**
- **motivazione**
- **passione**

Strumenti acquisiti e coltivati negli anni, in ogni intervento, in ogni occasione di lavoro, anche in quelle perse, in ogni incontro.

Fondati sulla ***mission*** di **soddisfare il committente** nelle sue richieste, anche se non sempre e comunque, sullo **studio costante**, sullo sviluppo di capacità di **analisi dei contesti** – sempre diversi in ogni progetto – sulla necessità di **prevedere possibili rischi** e sulla **capacità proattiva** di mettere in campo le possibili soluzioni. Rafforzati dalla costanza di **pianificare** e dal cambiare piano e tattica ogni volta fosse necessario e dal puntuale **monitoraggio e controllo** degli elementi che ogni volta concorrono al raggiungimento degli obiettivi fissati.

Potenziati dall'utilizzo della **tecnologia** e dei suoi strumenti migliori – **Arianna** è stata la chiave di volta in molti dei nostri progetti – ma anche dall'**entusiasmo**, dalla scelta dei compagni di viaggio, dal gioco di squadra, dalla ricerca spasmodica della **comunicazione e contatto** con gli *stakeholders*.

Consolidati dalla capacità di accettare e di proporre il **compromesso**, dal non aver paura di sbagliare e di imparare dagli errori, elaborando ogni volta una **buona pratica**, dai valori della deontologia professionale e dall'amore e dal rispetto per il lavoro che ho avuto e ho la fortuna di fare.

A volte mi è sembrato davvero **complicato**, a volte mi è parso essere uno sforzo inutile, uno spreco di tempo ed energie, in realtà è stato ed è semplicemente e solo **complesso**, come del resto è ogni cosa bella della vita.

GRUPPO
PANINI CULTURA