



## AGILE TOOL 16: Thinking Hats

29/10/2020

Photo by Clem Onojeghuo | Unsplash

### Descrizione

Il valore e il costante orientamento al cliente nell'Agile Working non sono un mistero. Nonostante questa consapevolezza evidente, spesso constatiamo che a malapena ci dedichiamo ad essi. Noi - e voi come formatori - affrontiamo spesso la sfida di dare una mano ai nostri partecipanti con i metodi più coerenti, in modo da metterci nei panni dei nostri clienti e - letteralmente - indossare i loro cappelli.

Questo esercizio si rivelerà sicuramente uno strumento utile, che trova la sua origine nelle opere di Edward De Bono, padre del Pensiero Laterale ed esperto di Tecniche per la Creatività. I cappelli sono il simbolo di una particolare percezione e attitudine. I partecipanti possono indossare i cappelli a loro piacimento e quindi tenere conto dei diversi punti di vista. Scopriranno, in modo molto simpatico, che non c'è solo un singolo punto di vista e che potrebbe essere utile considerare le diverse percezioni a disposizione.

Infatti, le migliori intuizioni si raggiungono quando l'esercizio viene svolto in collaborazione diretta con i clienti o quando vengono introdotte alcune funzioni orientate al cliente (Vendite, Supporto).

### Fase 1 (Materiale e preparazione)

Avrete bisogno di una stanza sufficientemente grande, con pareti su cui attaccare i post-it e le schede di moderazione. Preparate 6 cappelli: bianco, rosso, nero, giallo, verde, blu.

Inoltre, avrete bisogno di sufficienti schede di moderazione (idealmente negli stessi colori dei cappelli), post-it e penne per i partecipanti. Infine, si dovrebbe preparare una descrizione di un prodotto o di un'idea di servizio, o anche un prototipo che i partecipanti potranno analizzare grazie all'esercizio.

## Fase 2 (Analisi)

Il moderatore spiega il metodo, approfondisce l'idea di prodotto e divide i partecipanti in 6 gruppi. Ogni gruppo riceve un cappello e le corrispondenti schede di moderazione e/o post-it. I colori dei cappelli rappresentano un certo atteggiamento che il rispettivo gruppo assumerà durante l'esercizio.

- Il cappello **bianco** raccoglie informazioni e rifiuta ogni giudizio soggettivo.
- Il cappello **rosso** è sinonimo di emozioni. Accogliete tutte le emozioni che si manifestano.
- Il cappello **nero** solleva tutte le possibili preoccupazioni, dubbi e rischi.
- Il cappello **giallo** è sinonimo di opportunità, vantaggi, speranze e obiettivi desiderati.
- Il cappello **verde** rappresenta la creatività e le nuove idee - pensare in modi nuovi.
- Il cappello **blu** assemblerà tutti i processi necessari.

I partecipanti scrivono i loro pensieri dal loro punto di vista su schede di moderazione e post-it.

## Fase 3 (Miglioramento dell'orientamento al cliente)

Permettete ai vostri partecipanti di attaccare i loro pensieri e le loro idee - ordinati per colore - su una parete libera. Discutete con loro gli aspetti più importanti dell'analisi effettuata in precedenza. Sviluppate - ad esempio applicando tecniche creative - miglioramenti per la vostra idea di prodotto sulla base di una migliore comprensione da parte del cliente.