



PROBLEM SOLVING

problem solving (locuzione inglese che può essere tradotta in italiano come risoluzione di un problema) è un'attività del pensiero messa in atto per raggiungere una condizione desiderata a partire da una condizione data. Il problem solving indica più propriamente l'insieme dei processi atti ad analizzare, affrontare e risolvere positivamente situazioni problematiche.

Va precisato che il problem solving è solo una parte di quello che è l'intero processo di risoluzione di un problema vero e proprio: quest'ultimo comprende anche i processi cosiddetti di problem finding e problem shaping.

PROBLEM SOLVING

*Il termine **problem finding** che letteralmente significa "scoperta di un problema", indica una parte del processo mentale che porta alla risoluzione di un problema. Il **problem finding** è quella fase che comprende l'individuazione e la definizione di una situazione problematica a partire proprio dalla decisione di fermarsi a pensare. Nell'ambito delle ricerche cognitive sulla risoluzione dei problemi, si teorizza che la capacità di scoprire un problema richieda sia apertura intellettuale ed intuizione che pensiero critico.*

PROBLEM SOLVING

A nessuno piace avere a che fare con i problemi e questo è il motivo per cui la gente spesso non solo non ne rimanda all'infinito la soluzione, come se aspettasse tempi migliori, ma in alcuni casi addirittura finge di non vederli. Sono veramente rari i casi in cui un problema si risolve da sé. In molte aziende, ad esempio, il management si comporta come quel gruppo di musicisti del film *il Titanic* che continuano a suonare anche mentre la nave sta colando a picco. Più si finge che non esista alcun problema, oppure si rimanda la sua soluzione, più il mostro si ingigantisce e rischia di schiacciarci.

PROBLEM SOLVING

Nel contesto dei processi formali di soluzione dei problemi, le espressioni inglesi **problem shaping** o **problem framing** (letteralmente *dare forma al problema e inquadrare il problema*) si riferiscono a una componente dell'attività di risoluzione dei problemi il cui scopo è quello di delineare e meglio definire un problema, formulato in termini troppo vaghi per poter essere efficacemente affrontato e risolto. Come per il *problem finding*, il *problem shaping* richiede l'applicazione del pensiero critico.

PROBLEM SOLVING

"La vita non è quella che dovrebbe essere;
è quella che è. E' il modo in cui l'affronti
che fa la differenza." (V. Satir)



IL PROBLEMA

Che cos'è?

Definire un problema in funzione del disagio sperimentato non aiuta molto a capire in che cosa consiste e come lo si possa affrontare.

Per capire la natura del problema dobbiamo scoprire cosa c'è dietro al disagio, quali sono la struttura ed il significato della difficoltà che stiamo incontrando.

*UN PROBLEMA ESISTE QUANDO C'E' UN OSTACOLO AL
RAGGIUNGIMENTO DI UN OBIETTIVO.*



IL PROBLEMA

PROBLEMA \neq OSTACOLO

Per PROBLEMA si intende il riconoscimento di un impasse, di una interruzione del nostro cammino, con la conseguenza di dover pensare a fare qualcosa di nuovo, di generare delle soluzioni che ci consentano di continuare il nostro percorso verso i nostri obiettivi.

IL PROBLEMA

PROBLEMA ≠ DISAGIO

Spesso di fronte ad un problema ci sentiamo a disagio ed a volte ci capita di vivere questi stati negativi rimuginando sempre gli stessi pensieri, oppure non riuscendo ad identificare alcun problema sottostante. E così finiamo per pensare che il nostro problema sia il disagio che proviamo (es. se ci sentiamo depressi è del tutto naturale pensare che la nostra depressione sia il problema).

*IL DISAGIO invece è il SEGNALE della presenza di un problema .
Le emozioni possono essere gestite e capite e quindi si possono modificare le condizioni che le attivano. E' inutile scagliarci contro l'ostacolo, mentre è necessario modificare alcune cose nel nostro comportamento.*



IL PROBLEMA

Quando ci rendiamo conto di avere un problema ci stiamo trovando di fronte alla necessità di cambiare qualcosa nel nostro modo di vedere e nel nostro comportamento, **SE VOGLIAMO RAGGIUNGERE I NOSTRI OBIETTIVI**.
Quando abbiamo un problema, la prima cosa da fare è.....

DEFINIRE CON CURA I NOSTRI OBIETTIVI

PROBLEM SOLVING

OBIETTIVO = stato al quale consapevolmente aspiriamo, a partire dal nostro stato attuale.

PROBLEMA = condizione in cui ciò che stiamo facendo, le nostre azioni abituali, o le nostre conoscenze non sono sufficienti per raggiungere i nostri obiettivi; da ciò risulta uno stato di disagio e l'identificazione di ostacoli nel nostro cammino.

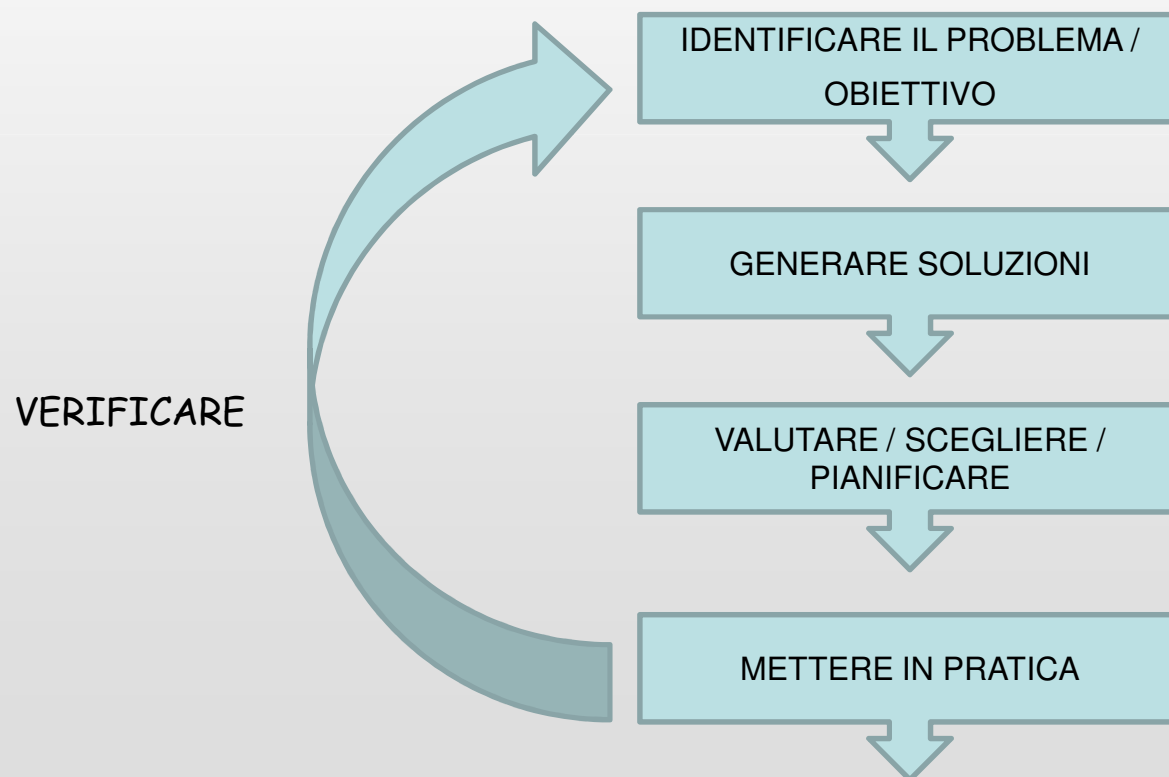
OSTACOLO = insieme degli impedimenti a procedere come di consueto o secondo le nostre conoscenze ed esperienze, in direzione di un obiettivo.

SOLUZIONE = insieme dei cambiamenti nel nostro stato mentale e nei nostri comportamenti che ci consentono di raggiungere il nostro obiettivo.

PROBLEM SOLVING

IL PROBLEM SOLVING

Possiamo suddividerlo in 4 FASI:



PROBLEM SOLVING

Vi sono delle situazioni in cui è necessario procedere all'inverso, una sorta di
PROBLEM SOLVING INVERTITO:

in tal caso esistono solo poche soluzioni possibili ad un problema (es. crisi coniugale in cui bisogna decidere solo se separarsi o rimanere insieme; in tal caso partendo dalle uniche soluzioni possibili e analizzando gli sviluppi conseguenti sarà possibile esplorare i propri sentimenti e prevedere le conseguenze delle proprie decisioni).

SI RISALE DALLE SOLUZIONI AGLI OBIETTIVI = DECISION MAKING

PROBLEM SOLVING

LA CIRCOLARITA' DEL PROBLEM SOLVING

Il Problem Solving è circolare nel senso che termina con una verifica del Piano e quindi con un confronto tra obiettivi e risultati.

Ciò che è interessante è che la circolarità del Problem Solving non solo comporta la verifica dei risultati, ma, eventualmente anche la possibilità di modificare gli obiettivi e quindi di trovare nuove soluzioni, in un processo di affinamento progressivo.

PROBLEM SOLVING

LA CIRCOLARITA' DEL PROBLEM SOLVING

IL PENSIERO LATERALE

Abilità di tenere acceso il nostro canale creativo e di saperlo utilizzare al momento opportuno. Capacità di guardare agli aspetti logici di un problema e contemporaneamente di affrontarli in modo creativo e dinamico.

Non sempre la creatività si realizza al momento opportuno. Il *Brain Storming* è il mezzo più efficace per stimolare l'atteggiamento creativo.

PROBLEM SOLVING

LA RAMIFICAZIONE DEL PROBLEM SOLVING

Il Problem Solving è un processo ramificato. Ogni problema corrisponde ad un obiettivo ed ogni obiettivo può essere scomposto in una serie di sotto-obiettivi di vario ordine e grado.

PROBLEM SOLVING

LA RAMIFICAZIONE DEL PROBLEM SOLVING

NOSTRO OBIETTIVO: fondare un'associazione per cani abbandonati.



PROBLEMA: non sapere se questo tipo di attività sia compatibile con le leggi del nostro Paese.



NUOVO PROBLEM SOLVING il cui obiettivo è di informarsi su alcuni aspetti legali relativi al nostro obiettivo principale.



SOLUZIONE: chiedere informazioni ad un avvocato competente.



Giunti a questa fase ci accorgiamo che non sappiamo come trovare un bravo avvocato. Il Piano d'azione di questo sotto-problema ci obbliga a sua volta ad un nuovo Problem Solving il cui obiettivo è trovare un buon avvocato.



LA RAMIFICAZIONE DEL PROBLEM SOLVING

La ramificazione è talvolta un modo per uscire da situazioni difficili imparando a spezzettare il problema principale in problemi quanto più semplici possibili. In questo modo lungi dall'essere una complicazione, la ramificazione può costituire invece una "soluzione".



L'ORGANIZZAZIONE DEL PROBLEM SOLVING

Per fare un buon Problem Solving in gruppo è importante che siano rispettate alcune regole organizzative:

- 1 - ELEGGERE UN SEGRETARIO
- 2- ELEGGERE UN MODERATORE

PROBLEM SOLVING

L'ORGANIZZAZIONE DEL PROBLEM SOLVING

COMPITO DEL SEGRETARIO:

- prendere nota, per tutti i partecipanti, degli elementi fondamentali del Problem Solving. E' bene che il modo di organizzare gli appunti sia condiviso dal gruppo.

COMPITO DEL MODERATORE:

- far rispettare le regole del Problem Solving
- sancire il passaggio ad ogni nuova fase del Problem Solving
- evitare che si mescolino le fasi in modo improduttivo
- incoraggiare il giusto atteggiamento mentale per ogni fase
- ricordare ai partecipanti che non vi devono essere sovrapposizioni e che tutti hanno diritto di parola.



LE FASI DEL PROBLEM SOLVING

FASE I - IDENTIFICARE IL PROBLEMA / OBIETTIVO (Osservativa):

- 1 - Definire l'obiettivo
- 2 - Analizzare gli ostacoli

Tale fase presuppone un atteggiamento osservativo o conoscitivo. Non si tratta di conoscenza logico-scientifica, ma di avere accesso alla nostra vita più profonda: si tratta di riconoscere ed accettare i nostri bisogni più autentici, le nostre esigenze, le nostre paure.



LE FASI DEL PROBLEM SOLVING

FASE II - TROVARE LE SOLUZIONI (Creativa):

- 1 - Generare le idee (Brain Storming)
- 2 - Trasformare le idee

Tale fase presuppone un atteggiamento di piena libertà di pensiero, di abbandono delle proprie intuizioni, visioni, sensazioni ed emozioni. In questa fase è importante lasciare la mente libera di collegare elementi apparentemente tra loro lontani, avere accesso alle nostre risorse e formulare quelle ipotesi apparentemente poco realistiche.



LE FASI DEL PROBLEM SOLVING

FASE III - VALUTARE E PIANIFICARE (Critico-realistica):

- 1 - Valutare efficacia, fattibilità e conseguenze
- 2 - Scegliere la soluzione
- 3 - Pianificare (chi, che cosa, quando, come e con quali risorse)

Tale fase ha lo scopo di produrre dei veri e propri piani d'azione dettagliati. Quando le idee diventano progetti è importante valutare il loro grado di realismo.

PROBLEM SOLVING



LE FASI DEL PROBLEM SOLVING

FASE IV - METTERE IN PRATICA (Esecutiva):

- 1 - Eseguire il Piano
- 2 - Valutare i risultati

Tale fase ha lo scopo di rendere effettivo il Piano. Presuppone un atteggiamento mentale operativo, pratico, esecutivo.

PROBLEM SOLVING

LA FASE 1 DEL PROBLEM SOLVING: IDENTIFICARE IL PROBLEMA / OBIETTIVO

CARATTERISTICHE DEGLI OBIETTIVI BEN FORMATI:

1- OBIETTIVI POSITIVI

Spesso formuliamo i nostri obiettivi in questo modo: "non voglio stressarmi al lavoro".

Dire di non volere una cosa può essere un buon modo di cominciare, ma non aiuta molto a definire cosa vogliamo ottenere al posto di ciò che non vogliamo.

Inoltre concentrarsi esclusivamente sugli aspetti negativi di un problema induce a bloccarsi e a non trovare le soluzioni.

PROBLEM SOLVING

LA FASE 1 DEL PROBLEM SOLVING: IDENTIFICARE IL PROBLEMA / OBIETTIVO

CARATTERISTICHE DEGLI OBIETTIVI BEN FORMATI:

2- OBIETTIVI BEN SPECIFICATI E VERIFICABILI

Come facciamo a sapere se abbiamo raggiunto il nostro obiettivo?

Obiettivi come "voglio migliorare la mia autostima", pur essendo positivi, non ci aiutano molto a capire se abbiamo raggiunto o meno il nostro obiettivo.

Sarebbe meglio dire "voglio sentirmi a mio agio quando parlo in assemblea e voglio esprimere tranquillamente la mia opinione" (SPECIFICARE GLI OBIETTIVI IN MODO DA RENDERLI VERIFICABILI).

PROBLEM SOLVING

LA FASE 1 DEL PROBLEM SOLVING: IDENTIFICARE IL PROBLEMA / OBIETTIVO

CARATTERISTICHE DEGLI OBIETTIVI BEN FORMATI:

3- OBIETTIVI PERSEGUIBILI DIRETTAMENTE

Quando ci poniamo un obiettivo è importante tenere presente che non possiamo disporre delle altre persone nello stesso modo in cui disponiamo di noi stessi.

Il comportamento di una persona dipende dalle sue convinzioni, dai suoi valori. Quello che noi possiamo fare è al massimo favorire le sue decisioni per aiutarla a perseguire l'obiettivo.

E' per questo che un obiettivo ben formato deve poter essere perseguibile direttamente da noi stessi. Se invece desideriamo che siano altre persone a cambiare, dobbiamo chiederci cosa possiamo fare noi per favorire quel comportamento, oppure se possiamo individuare degli obiettivi condivisi che implicino il nostro obiettivo.

PROBLEM SOLVING

LA FASE 1 DEL PROBLEM SOLVING: IDENTIFICARE IL PROBLEMA / OBIETTIVO

CARATTERISTICHE DEGLI OBIETTIVI BEN FORMATI:

4- OBIETTIVI ECOLOGICI

Quando ci si pongono degli obiettivi bisogna sempre chiedersi: "Chi o che cosa potrebbe essere influenzato dal raggiungimento di questo obiettivo?" "Quali conseguenze possono derivare da queste influenze?"

PROBLEM SOLVING

LA FASE 1 DEL PROBLEM SOLVING: IDENTIFICARE IL PROBLEMA / OBIETTIVO

IDENTIFICAZIONE DEGLI OSTACOLI

Una definizione troppo generica dell'ostacolo non consente di valutare appieno il suo impatto nella genesi del problema. Al contrario, una definizione dettagliata consente di effettuare una valutazione molto più accurata del problema e delle possibili soluzioni.

Es. non è sufficiente dire: "se parlo in pubblico divento ansioso".....ma "Quando divento ansioso? Poco prima di parlare? Mentre parlo? Cosa sento esattamente? A che cosa penso prima, durante e dopo?..."

PROBLEM SOLVING

LA FASE 1 DEL PROBLEM SOLVING: IDENTIFICARE IL PROBLEMA / OBIETTIVO

AFFRONTARE GLI OSTACOLI

Esistono diverse tipologie di ostacoli che generano diverse azioni:

- RIMUOVERE UN OSTACOLO. Quando l'ostacolo è considerato un inutile fardello occorre rimuoverlo (un pelo nell'occhio va rimosso senza indugio).
- AGGIRARE UN OSTACOLO. Ci sono tipi di ostacoli che vanno semplicemente ignorati, in quanto la soluzione è altrove (se il nostro lavoro non ci fa guadagnare abbastanza, è inutile pensare di affrontare la situazione eliminandolo. Piuttosto dobbiamo trovare un altro lavoro in alternativa o in aggiunta al primo).
- UTILIZZARE UN OSTACOLO. L'ostacolo può diventare una risorsa da utilizzare. Una certa condizione può rappresentare un ostacolo da un certo punto di vista, ma un vantaggio rispetto ad altri punti di vista (una piccola azienda è svantaggiata sul piano delle risorse economiche da dedicare a investimenti e promozione, ma è avvantaggiata sul piano della rapidità delle decisioni).

PROBLEM SOLVING

LA FASE 2 DEL PROBLEM SOLVING: TROVARE LE SOLUZIONI

E' il cuore del Problem Solving. In essa sono inclusi aspetti fortemente creativi ed intuitivi, ma anche una buona capacità di organizzare le idee.

Per Einstein, la fantasia visiva era un elemento essenziale della scienza. Egli affermò che "l'immaginazione è più importante della conoscenza", e si lamentava del fatto che le scuole mettono enfasi soltanto sulla conoscenza e non sullo sviluppo dell'immaginazione creativa. (È ben noto il fatto che Einstein non ebbe una carriera scolastica particolarmente brillante durante il suo percorso di studi istituzionale). Egli si spinse fino a dichiarare: "È, infatti, un autentico miracolo che i moderni metodi di istruzione non abbiano ancora interamente soffocato la sacra curiosità della ricerca". (Strategie del genio, Dilts)

PROBLEM SOLVING



LA FASE 2 DEL PROBLEM SOLVING: TROVARE LE SOLUZIONI

GENERARE IDEE

In questa fase è importante liberarsi anche momentaneamente da vincoli, preconcetti, convinzioni del tipo "non ce la farò mai".

Occorre disporsi in una condizione d'animo efficace per ricercare la soluzione.

PROBLEM SOLVING



LA FASE 2 DEL PROBLEM SOLVING: TROVARE LE SOLUZIONI

GENERARE IDEE - IL BRAIN STORMING

Consiste in sedute strutturate in cui si favorisce, per tutti i partecipanti, la possibilità di lasciare il cervello libero di creare idee, immagini, collegamenti. La generazione di idee da parte di alcuni stimola la generazione di idee da parte di altri.

E' opportuno iniziare la ricerca di soluzioni con il Brain Storming in quanto prima di tutto è necessario creare idee; a tale processo può seguire l'analisi delle soluzioni e quindi un atteggiamento critico.

PROBLEM SOLVING



LA FASE 2 DEL PROBLEM SOLVING: TROVARE LE SOLUZIONI

LE REGOLE DEL BRAIN STORMING

- TUTTO E' POSSIBILE. Durante il Brain Storming è importante assumere l'atteggiamento mentale di assenza di limiti.
- NON VALUTARE, NON GIUDICARE, NON CRITICARE, NON ANALIZZARE.
Si deve imporre il divieto ai partecipanti alla riunione di esprimere qualsiasi giudizio o analisi critica.
- NON ESCLUDERE NIENTE. Nel Brain Storming non bisogna eliminare nessuna idea in quanto a volte anche gli spunti più strampalati possono suggerire idee risolutive.
- TUTTI SONO UGUALI. Chi partecipa al Brain Storming è uguale agli altri indipendentemente dal suo ruolo, dal suo status sociale, etc.

PROBLEM SOLVING

LA FASE 2 DEL PROBLEM SOLVING: TROVARE LE SOLUZIONI

IL PROCESSO DEL BRAIN STORMING

1) CREARE UNA PRIMA MAPPA LIBERA.

Procurarsi una lavagna o un grande foglio che possa essere visto da tutti. Scrivere al centro l'obiettivo e circoscriverlo; a questo punto far partire dal centro alcuni rami cui scrivere le idee.



PROBLEM SOLVING



LA FASE 2 DEL PROBLEM SOLVING: TROVARE LE SOLUZIONI

IL PROCESSO DEL BRAIN STORMING

2) CREARE DELLE MAPPE PERSONALI.

E' importante che i membri del gruppo possano non solo influenzare o lasciarsi influenzare, ma anche seguire i loro propri pensieri.

E' utile quindi lavorare sia sulla mappa mentale comune che su tante mappe personali.

PROBLEM SOLVING

LA FASE 2 DEL PROBLEM SOLVING: TROVARE LE SOLUZIONI

IL PROCESSO DEL BRAIN STORMING

3) COSTRUIRE UNA MAPPA COMUNE INTEGRATA.

Questa seconda mappa è una revisione della prima. In questa fase le idee sono organizzate secondo i seguenti principi:

- DELL'ALTERNATIVA. Si operano delle scelte tra idee incompatibili.
- DELLA RAMIFICAZIONE. Le idee si sviluppano in altre idee e sottoidee.
- DELL'INTEGRAZIONE. Le idee si combinano e si rinforzano tra loro.
- DEI COLLEGAMENTI. Le idee sono collegate tra loro da una sequenza o da altri fattori.

PROBLEM SOLVING

LA FASE 2 DEL PROBLEM SOLVING: TROVARE LE SOLUZIONI

IL PROCESSO DEL BRAIN STORMING

4) TRASFORMARE LE IDEE IN SOLUZIONI

La differenza tra idee e soluzioni è che le prime sono visioni molto generali, le seconde, invece sono dei veri e propri abbozzi di progetti.

Il Brain Storming non consiste soltanto nella generazione di idee, ma anche nella loro organizzazione e sviluppo.

Le idee non sono tutte uguali; alcune sono alternative alle altre, altre sono più generali, altre sono collegate tra loro da alcuni parametri, etc.

l'evidenziazione dei rapporti tra le idee comporta → ORGANIZZAZIONE DELLE IDEE

Una buona organizzazione delle idee comporta → SVILUPPO DELLE IDEE

Scopo dello sviluppo delle idee è → GENERAZIONE DI SOLUZIONI POSSIBILI.

PROBLEM SOLVING

LA FASE 3 DEL PROBLEM SOLVING: VALUTARE, SCEGLIERE E PIANIFICARE

VALUTAZIONE

A questo punto del Problem Solving abbiamo un certo numero di soluzioni organizzate ed integrate. **ORA BISOGNA SCEGLIERE.**

La scelta della soluzione è uno degli aspetti più delicati del Problem Solving.

Quando si lavora in gruppo infatti, è opportuno evitare che alcune persone difendano per partito preso alcune soluzioni, solo perché sono state da loro proposte.

Inoltre alcuni preconcetti, problemi relazionali, etc. possono interferire con il lavoro del Problem Solving.

La prima regola per evitare questo tipo di interferenze consiste nel **VALUTARE LE IDEE E NON LE PERSONE CHE LE HANNO ESPRESSE.**

PROBLEM SOLVING

LA FASE 3 DEL PROBLEM SOLVING: VALUTARE, SCEGLIERE E PIANIFICARE

VALUTAZIONE DI EFFICACIA

La domanda fondamentale è:

"se mettiamo in pratica la soluzione, quante possibilità vi sono che l'obiettivo venga raggiunto?"

Per effettuare una buona valutazione di efficacia bisogna essere molto critici.

Alcune domande che ci possono aiutare sono:

"Quali sono i punti deboli delle soluzioni?"

"Ci sono esempi precedenti di efficacia delle soluzioni, a cui fare riferimento?"

"Quali sono gli effetti di un eventuale insuccesso?"

PROBLEM SOLVING

LA FASE 3 DEL PROBLEM SOLVING: VALUTARE, SCEGLIERE E PIANIFICARE

VALUTAZIONE DI FATTIBILITA'

E' l'esame critico delle possibilità di mettere effettivamente in pratica delle idee o soluzioni. Essa implica la domanda *"E' possibile mettere in pratica questa soluzione?"*.

Bisogna chiedersi SE ESISTONO LE RISORSE NECESSARIE PER APPLICARE LA SOLUZIONE.

Alcune domande che ci possono aiutare sono:

"C'è il tempo sufficiente?"

"Ci sono le persone capaci di fare questo?"

"Abbiamo il denaro?"

"Conosciamo le persone giuste?"

PROBLEM SOLVING

LA FASE 3 DEL PROBLEM SOLVING: VALUTARE, SCEGLIERE E PIANIFICARE

VALUTAZIONE DELLE CONSEGUENZE ECOLOGICHE

Riguarda gli effetti delle soluzioni sull'intero sistema in cui ci troviamo immersi.

Essa riguarda la domanda *"Cosa accadrebbe a noi e a tutto ciò che ci circonda se mettessimo in pratica questa soluzione?"*

PROBLEM SOLVING

LA FASE 3 DEL PROBLEM SOLVING: VALUTARE, SCEGLIERE E PIANIFICARE

SCEGLIERE LA SOLUZIONE

La scelta di una soluzione richiede un **PROCESSO DECISIONALE**.
In realtà non esiste una "tecnica" per prendere decisioni. Tuttavia possiamo aiutare la nostra naturale capacità decisionale con alcuni strumenti molto semplici.

- possiamo dare un punteggio da 1 a 100 a ciascuna soluzione relativamente a ciascuna area di valutazione (efficacia, fattibilità, conseguenze ecologiche);
- oppure, semplicemente, dobbiamo ricorrere al nostro istinto, alla nostra "pancia".

PROBLEM SOLVING

LA FASE 3 DEL PROBLEM SOLVING: VALUTARE, SCEGLIERE E PIANIFICARE

PIANIFICARE

Un PIANO D'AZIONE è una serie di compiti che devono essere svolti da qualcuno.

Un a buona pianificazione deve rispondere a queste domande:

-Chi?

-Che cosa?

-Quando?

-Con che mezzi?

Bisogna quindi identificare: **COMPITI, RISORSE, PROCESSI**

PROBLEM SOLVING

LA FASE 3 DEL PROBLEM SOLVING: VALUTARE, SCEGLIERE E PIANIFICARE

PIANIFICARE

COMPITI

Sono gli obiettivi parziali di cui si compone la strategiaolutiva adottata in uno specifico Problem Solving (es. ottenere un prestito, realizzare delle brochure, etc.).

I compiti devono essere stabiliti con precisione.

PROBLEM SOLVING

LA FASE 3 DEL PROBLEM SOLVING: VALUTARE, SCEGLIERE E PIANIFICARE

PIANIFICARE

RISORSE

Sono i mezzi necessari per la realizzazione dei compiti (es. denaro, strumenti, persone, etc).

Per identificare le risorse occorre fare una lista, dalla quale si evidenzieranno sia quelle in nostro possesso, sia quelle da acquisire.

Per quanto riguarda le risorse umane, è importante stabilire con precisione chi dovrà eseguire i diversi compiti.

PROBLEM SOLVING

LA FASE 3 DEL PROBLEM SOLVING: VALUTARE, SCEGLIERE E PIANIFICARE

PIANIFICARE

PROCESSI

I compiti di cui si compongono le soluzioni sono degli eventi che si realizzano nel tempo. Nello stabilire i compiti è importante tener conto di eventuali scadenze e quindi è necessario definire i tempi di esecuzione previsti.

Inoltre il tempo è importante anche in termini di concatenazione relativa di compiti e azioni. Alcuni compiti o azioni devono essere svolti necessariamente prima o dopo; altri possono essere svolti contemporaneamente; altri ancora solo se si verificano determinate condizioni.

PROBLEM SOLVING

LA FASE 4 DEL PROBLEM SOLVING: METTERE IN PRATICA IL PIANO

Mettere in pratica significa agire e quindi *confrontarsi con la realtà che ci circonda* (un piano d'azione non può tenere conto di tutte le piccole e grandi variabili, coincidenze, di tutti i cambiamenti che sono sopravvenuti nel momento in cui effettivamente agiremo).

Inoltre mettere in pratica significa *confrontarsi anche con la "propria realtà"* (chi esegue il piano potrebbe stancarsi, sentirsi annoiato, sopraffatto).

Le nostre reazioni all'esecuzione del piano costituiscono una variabile tanto più importante quanto più grande è il nostro impegno nel piano d'azione.

METTERE IN PRATICA UN PIANO NON E' SOLTANTO UN PROCESSO ESECUTIVO

PROBLEM SOLVING

LA FASE 4 DEL PROBLEM SOLVING: METTERE IN PRATICA IL PIANO

DAL PIANO ALL'AGENDA

In questa fase siamo proiettati nell'azione. Lo stato mentale più adatto è quello pratico, esecutivo, poco teorico.

LA FASE DELL'AZIONE E' IL REGNO DEL DETTAGLIO

In un piano può essere sufficiente dire "Tizio va a Roma ad incontrare Caio". Nell'azione invece, Tizio deve prendere appuntamento con Caio, scegliere un treno o un aereo con orari adeguati, comprare il biglietto, preparare le valigie e così via.

Inoltre un piano di gruppo coinvolge molte persone nell'esecuzione dei compiti. Dunque un piano generale si dispiega in tante pianificazioni dettagliate per ciascuna persona coinvolta.

PROBLEM SOLVING



LA FASE 4 DEL PROBLEM SOLVING: METTERE IN PRATICA IL PIANO

DAL PIANO ALL'AGENDA

La pianificazione dettagliata di ciascun componente del gruppo d'azione è la sua AGENDA.

Un es. di come compilare un'agenda personale:

- dividere un foglio in 3 colonne
- nella prima colonna annotare i compiti
- nella seconda colonna, a fianco di ciascun compito, annotare le azioni che devono essere compiute
- nella terza colonna annotare i referenti di ciascuna azione
- notare se vi sono altre azioni che abbiano lo stesso luogo o lo stesso referente
- provare a stabilire il tempo per ciascuna azione, avendo cura di accostare gli orari.

PROBLEM SOLVING



LA FASE 4 DEL PROBLEM SOLVING: METTERE IN PRATICA IL PIANO

VERIFICA DEL PIANO

Una volta che tutti i membri del gruppo hanno eseguito le azioni e svolto i compiti, occorre verificare che si realizzi l'obiettivo.

La verifica è un passaggio molto delicato in quanto costituisce un'occasione per aggiustare il tiro.

PROBLEM SOLVING

LE INSIDIE DEL PROBLEM SOLVING

Le insidie principali che possono influire sulla nostra capacità di risolvere i problemi sono:

- Mancanza di tempo*
- Essere di fronte ad un problema che peggiora velocemente*
- Incapacità di gestire le proprie emozioni*

PROBLEM SOLVING



PENSARE VELOCEMENTE

Sai segnare da 5 metri? E da 12? Da centrocampo?

E con l'uomo addosso?

PROBLEM SOLVING



PENSARE VELOCEMENTE

Nel caso ci sia poco tempo siamo costretti ad entrare in uno stato mentale in cui si deve mettere da parte qualsiasi emozione e pensare come un computer.

PROBLEM SOLVING

PENSARE VELOCEMENTE

1) Rilevare più informazioni possibili, anche se possono sembrare apparentemente irrilevanti. In questa fase è importante sfruttare al massimo 2 sensi, la vista e l'udito. E' necessario focalizzarci sul problema ed osservare ogni minimo dettaglio. Se c'è qualcuno che può darci informazioni ascoltiamo e facciamo più domande possibili. E' importante porsi in uno stato di massima apertura sensoriale.

PROBLEM SOLVING



PENSARE VELOCEMENTE

2) Andare a cercare nel proprio bagaglio culturale qualsiasi informazione possa aiutarci a risolvere la situazione, valutare contemporaneamente se abbiamo il tempo di contattare qualcuno che abbia più esperienza e professionalità di noi.

PROBLEM SOLVING



PENSARE VELOCEMENTE

3) Se non abbiamo tempo di avvalerci dell'aiuto di qualcun altro valutiamo immediatamente quali possono essere le conseguenze dell'evento e le conseguenze del nostro intervento.

PROBLEM SOLVING



PENSARE VELOCEMENTE

4) Nel caso in cui si dimostrasse comunque necessario prendere una decisione, avvalersi del proprio istinto e agire senza tentennamenti convinti che la scelta effettuata sia la migliore a disposizione in quel momento.

PROBLEM SOLVING



GESTIRE LE EMOZIONI

-FLY
-FREEZE
-FIGHT

PROBLEM SOLVING

GESTIRE LE EMOZIONI

Molte teorie enfatizzano l'elemento irrazionale dell'emozione invece le emozioni guidano e favoriscono i processi decisionali (decision making) e la soluzione dei problemi (problem solving); stabiliscono degli obiettivi per l'elaborazione cognitiva, pongono alla cognizione dei problemi perché li risolva; importante è integrare emozione e ragione per la produzione di un nuovo significato se esiste la consapevolezza della emozione emersa.

PROBLEM SOLVING

GESTIRE LE EMOZIONI

Scappare di fronte ad una situazione problematica, a meno che scappare non sia la soluzione migliore, non può portare nessun vantaggio. Non affrontare un problema non fa che lasciarci nella stessa situazione evitando di crescere e di imparare quale sia il comportamento corretto da utilizzare. In questo modo, la volta successiva ci ritroviamo nella stessa situazione emotiva. Sbagliare è comunque preferibile alla fuga, visto che perlomeno impariamo una reazione da non ripetere. Anche sbagliando la nostra zona di comfort si allarga.

PROBLEM SOLVING



GESTIRE LE EMOZIONI

Bloccarci di fronte a situazioni problematiche è lo scoglio più duro da superare. E' in questi casi che la PNL può venire in nostro aiuto. Saper cambiare posizione, cambiare il proprio stato, effettuare esercizi sulle sub-modalità possono essere tecniche estremamente efficaci per imparare a gestire le proprie emozioni.

PROBLEM SOLVING

EVOLUZIONE PROBLEMA

Se ci troviamo di fronte ad una situazione che degrada velocemente dobbiamo valutare le seguenti variabili:

- Quali sono i problemi che possono ancora crearsi?*
 - Che possibilità ho di intervenire?*
- Quali possono essere le conseguenze del mio intervento sull'evoluzione del problema?*

PROBLEM SOLVING



EVOLUZIONE PROBLEMA

Per prima cosa dobbiamo capire che in una situazione del genere non è sufficiente intervenire su ciò che è accaduto ma prevedere l'evoluzione ed intervenire sui possibili incidenti o problemi non ancora presenti.

PROBLEM SOLVING



EVOLUZIONE PROBLEMA

Naturalmente in una situazione che evolve velocemente anche i miei interventi avranno un impatto maggiore; è quindi capire bene quali possono essere le conseguenze del mio comportamento.

PROBLEM SOLVING



EVOLUZIONE PROBLEMA

Capire che ci sono momenti e situazioni in cui è preferibile non intervenire.

Alessandro Bartolucci