

BIBLIOTECA

Problem Solving

Introduzione

Benvenuti in questa nuova video lezione sul Problem solving! Oggi parleremo del problema solving strategico, capiremo che cos'è e illustreremo alcune tecniche per attivarlo.

7. Il Problem Solving strategico

Il problem solving strategico è stato sviluppato negli anni sessanta al Mental Research Institute di Palo Alto ed è utile per trovare soluzioni realmente efficaci ed efficienti a problemi complessi.

Lo psicologo e psicoterapeuta italiano Giorgio Nardone, allievo di Watzlawick, negli anni ottanta iniziò a lavorare al modello della scuola di Palo Alto e lo perfezionò, ideando un modello e delle tecniche, alcune delle quali esploreremo insieme.

Il Problem solving strategico, di base, spinge la mente ad accedere a nuove risorse, nuove forme di ragionamento, mirando a liberare l'inventiva personale e la creatività.

I sette punti sui quali si basa il Problem Solving Strategico sono:

1. Definire il problema
2. Concordare l'obiettivo
3. Valutare le tentate soluzioni
4. La tecnica del come peggiorare
5. La tecnica dello scenario oltre il problema
6. La tattica dei piccoli passi
7. Aggiustare il tiro progressivamente

Vediamo insieme nel dettaglio questi punti e qualche semplice esercizio per aiutarci a sviluppare la nostra competenza di problem solving strategico:

- 1 UNO – Definire il problema** significa renderlo concreto, analizzandone e descrivendone tutte le caratteristiche: di cosa si tratta, chi sono i soggetti coinvolti, in quale contesto esso si verifica, in quale momento si manifesta, come funziona.

Nell'ambito del processo di definizione è utile inserire un semplice esercizio, rivolto ad aprire nuove prospettive: **immaginare come il medesimo problema potrebbe essere percepito da altre persone, che conosciamo bene e delle quali riusciamo ad assumere il punto di vista.**

- 2 **DUE - Concordare l'obiettivo.** Questa fase, per quanto apparentemente superflua, permette di individuare ed avere ben chiaro il focus dell'intervento. Per cui è importante non tralasciarla e cercare di descrivere quali cambiamenti concreti permetterebbero di affermare che la problematica è risolta, stabilendo tutto ciò che è necessario si verifichi affinché l'obiettivo fissato possa essere considerato raggiunto.
- 3 **TRE – Valutare le soluzioni** significa invece individuare e analizzare i tentativi fallimentari messi in atto per risolvere il problema.
L'analisi delle soluzioni che non hanno avuto successo è finalizzata ad individuare cosa non fare e ciò che invece potrebbe essere migliorato o modificato affinché funzioni.
- 4 Passiamo alle tecniche analizzate dal punto 4 in poi – **La tecnica del come peggiorare** consiste nel rispondere ad un quesito piuttosto semplice: “come si potrebbe peggiorare ulteriormente la situazione?”. Le risposte a questa domanda descriveranno le possibili modalità di risoluzione del problema potenzialmente fallimentari.
A cosa serve questo esercizio? L'obiettivo è essenzialmente quello di attivare la consapevolezza in merito alle soluzioni che non possono in alcun modo avere successo e quindi da scartare a priori.
La tecnica è finalizzata a suscitare una sorta di avversione verso le possibili azioni fallimentari e, allo stesso tempo, a creare una leva motivazionale più forte e produttiva.
- 5 Un'altra tecnica è quella **dello scenario oltre il problema** e consiste nell'immaginare lo scenario finale che avremo al raggiungimento dell'obiettivo.
Si tratta in altre parole di ipotizzare dettagliatamente le caratteristiche di una situazione ideale, nella quale la problematica è stata ampiamente risolta.
Immaginando questa situazione ideale, in cui il problema è stato risolto, ci si concentra sugli aspetti dello scenario immaginato che potrebbero essere concretamente realizzati e ci si lavora al fine di renderli concreti.
- 6 C'è poi **La tecnica dello scalatore**, detta anche **tattica dei piccoli passi**. Questa tecnica consiste nell'impostare il lavoro di risoluzione del problema scomponendolo in interventi più piccoli e semplici da realizzare, proprio come farebbe uno scalatore.
La tecnica prevede lo studio del percorso a ritroso, partendo idealmente dalla vetta per raggiungere la base della montagna, che nel nostro caso è identificabile nel problema stesso.
L'espedito è finalizzato ad evitare di compiere passi fuorvianti rispetto all'obiettivo e a individuare il percorso più veloce ed efficace per risolvere la difficoltà, frazionandolo in micro-obiettivi da raggiungere.
- 7 Infine, andremo ad **Aggiustare il tiro progressivamente...** Questa è una strategia da adottare soprattutto quando la problematica è caratterizzata da una complessità tale da richiedere l'attivazione non solo di una sola soluzione, ma di un insieme di soluzioni

diverse.

Anche questa tecnica suggerisce di procedere un passo alla volta, ovvero di affrontare prima le difficoltà più semplici e via via procedere con quelle più complesse.

È importante però mantenere, nel corso dei vari step, una visione globale della situazione, tenendo sempre bene a mente il punto di arrivo.

Il problem solving strategico è applicabile a qualsiasi tipologia di problema, ma risulta particolarmente efficace nei contesti manageriali e nelle aziende dove la risoluzione rapida delle problematiche è un'esigenza.

La cosa importante da ricordare è che, nel problem solving strategico, **non sono fondamentali i “perché” ma “i come”**. Per trovare la soluzione è necessario cambiare il modo di guardare il problema e pensare a strategie nuove mai adottate.

Conclusioni

Bene per oggi è tutto, buon proseguimento.