

## IL PROBLEM SOLVING

I *problem solving*, ovvero la soluzione del problema, è un procedimento volto ad affrontare e risolvere situazioni problematiche.

Nato in un ambito ben definito: quello della matematica, dell'informatica, via via è stato applicato e sperimentato in altri ambiti, sino ad essere considerato uno «strumento» attraverso cui acquisire le abilità necessarie alla soluzione di problemi di varia natura: relazionali, psicologici, comunicativi, pratici, organizzativi, didattici...

Ovviamente, esistono modalità specifiche di intervento a seconda l'ambito in cui la procedura del *problem solving* viene utilizzata, ma vi sono abilità di base e processi comuni ai vari ambiti di applicazione. È su questi che punteremo la nostra attenzione nella convinzione che la loro acquisizione possa costituire una valida risorsa sia per gli adulti che per le nuove generazioni, chiamati a muoversi in contesti sempre più problematici e spesso senza il necessario equipaggiamento. A maggior ragione ciò vale per gli educatori a vario titolo, interpellati quotidianamente da sfide educative così complesse e difficili da

sperimentare, se non il senso di impotenza, almeno la sensazione della inefficacia di tanti interventi.

Va sottolineato, inoltre, che le abilità che stanno a fondamento del *problem solving* sono già, più o meno, presenti in noi anche se in modo differenziato sia dal punto di vista quantitativo, che qualitativo. Occorre, pertanto, averne consapevolezza e farle emergere, svilupparle, bilanciarle, renderle stabili e solide.

### Le fasi

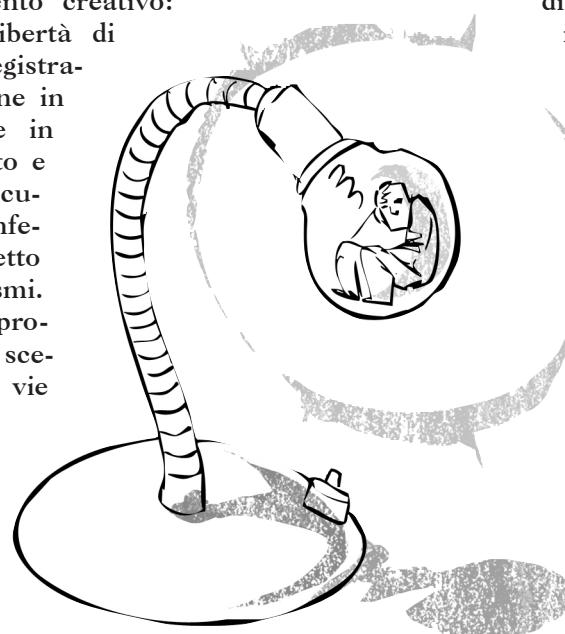
Il punto di partenza, magari ovvio, ma necessario è rappresentato dal riconoscimento del problema, dalla consapevolezza che esso c'è, esiste... è dentro di noi... davanti a noi... Uno stato di malessere, un disagio, una difficoltà, una paura, un limite... se ci sono, non possono essere soltanto subiti: non ci si può limitare, cioè, ad «ospitarli» e registrarli come sensazioni, emozioni, stati d'animo presenti nel proprio vissuto esistenziale, sociale, relazionale, ma vanno identificati come espressione di un problema (*problem finding*).

Definirne esattamente i contorni, gli aspetti, le reali dimensioni, le cause e le conseguenze è il passo successivo (*problem setting*). Esaminare un problema in modo quanto più possibile obiettivo ci mette nelle condizioni di affrontarlo e superarlo con maggiore facilità, perché questo ci consente di avere la necessaria distanza tra noi e la situazione problematica. Meno riusciamo a prendere le misure esatte dell'ostacolo più esso ci sembrerà insormontabile, senza via di uscita.

Terzo passaggio: dal problema alla soluzione. Si tratta di generare idee (*brain storming*) e mettere sul tappeto tutte le soluzioni possibili, per poi scegliere e praticare quella più opportuna (*problem solving*).

Prima il momento creativo: concedersi la libertà di creare idee, registrare quel che viene in mente – anche in modo disordinato e senza la preoccupazione di confezionare un progetto con tutti i crismi. L'importante è provare a delineare scenari nuovi, più vie d'uscita, anche alternative...

Poi verrà quello più analitico-progettuale: le diverse idee verranno vagliate con senso critico, valutate circa la percorribilità, l'efficacia. Conseguentemente, la scelta e la pianificazione del percorso per arrivare al traguardo: i tempi, i modi, le energie e le risorse da



impiegare... Poi viene il tempo dell'attuazione: darsi da fare, mettersi in gioco, operare, realizzare.

Infine, la valutazione: la soluzione adottata ha ottenuto i risultati sperati? Sono opportuni dei correttivi? Abbiamo imboccato la strada giusta? Dobbiamo cambiare totalmente direzione?

### **Il problem solver**

Un buon *problem solver*, «solutore del problema», pertanto, è colui che non si ferma all'ostacolo, non si avvia sui problemi, ma si concentra sull'obiettivo che vuole raggiungere. Il disagio, le difficoltà emergono nel momento in cui non si riesce a raggiungere una meta, ad ot-

tenere un risultato soddisfacente. Individuato il nodo problematico, quindi, è fondamentale arrivare alla soluzione. Ciò è possibile nella misura in cui si è capaci di spostare il tiro (dall'ostacolo alla meta) e di intervenire su quei comportamenti, relazioni, visioni delle cose che si rivelano inefficaci, o, addirittura, costituiscono la causa delle difficoltà. Abitudini, punti di vista, chia-

vi di lettura, interventi sempre gli stessi nel tempo... se si rivelano inadeguati vanno, con determinazione, modificati: essi, infatti, non solo lasciano irrisolti i

problemi, ma li determinano e li consolidano. Bisogna avere, allora, il coraggio di sperimentare modalità di risoluzione altre per innescare, positivamente, processi di cambiamento idonei al raggiungimento dell'obiettivo.

Ancor prima, però, un *problem solver* è realmente tale se sa individuare il problema sul nascere, se sa intervenire immediatamente sulle situazioni che possono creare disagio, incomprensioni, psicodrammi o influire negativamente sulla qualità delle relazioni e del rendimento nei diversi contesti di vita. Lasciar correre, far finta di nulla, rinviare la presa d'atto di un ostacolo non elimina affatto il problema, ma lo accresce, rende sempre più difficile la soluzione, addirittura ne genera altri.

### **Il problem solving nei gruppi cooperativi**

L'applicazione del *problem solving* può risultare particolarmente utile nei gruppi cooperativi, in contesti scolastici, lavorativi, associativi, familiari... Sarà compito dell'animatore individuare, valorizzare, mettere in sinergia le risorse logiche, critiche, creative, operative esistenti nel gruppo per poter giungere ad una soluzione soddisfacente del problema che il gruppo si trova ad affrontare, sia che si tratti della sua *mission*, della sua organizzazione, sia che riguardi qualcosa che non funziona nei rapporti interpersonali. Le varie fasi del *problem solving* ci dicono come siano ugualmente necessarie, per giungere alla meta, le diverse abilità. Bisogna fare in modo che tutte le componenti presenti in un gruppo diano il loro apporto in modo armonico ed equilibrato: non si può e non si deve fare a meno di qualcuno, né vi è chi possa ritenersi più utile di altri. Gli analisti, i creativi, gli operativi interverranno ciascuno per la propria parte e coopereranno per il

buon esito dell'impresa. Come a livello individuale, anche nei gruppi un nemico sempre in agguato è la paura del cambiamento, la resistenza al nuovo, la difficoltà a lasciare il certo per l'incerto. La tentazione da rifuggire riguarda soprattutto la tendenza a percorrere strade già praticate, a riproporre strategie già applicate, illudendosi che risolutivo diventa impiegarvi ancora più energie, intensificare l'impegno. La

resistenza al cambiamento viene sconfitta nella misura in cui non solo ci si convince che la situazione presente non va bene, ma che perpetuare le solide modalità di approccio, nel migliore dei casi, lascia il tempo che trova e spesso, invece, incancerisce il dato negativo. Dare spazio alla creatività, immaginare vie inedite che a prima vista possono sembrare azzardate creano i presupposti necessari per intraprendere nuovi itinerari. Tutto ciò non per smania di novità, tanto per cambiare, ma per rendere efficaci gli sforzi, venire a capo dei problemi, uscire dallo stato di stallo e di rassegnazione, conseguire i risultati sperati. Sviluppare un piano d'azione e attuarlo in modo dinamico e flessibile, efficace ed efficiente, è poi il vero banco di prova per

**ESAMINARE UN PROBLEMA IN MODO QUANTO PIÙ POSSIBILE OBIETTIVO CI METTE NELLE CONDIZIONI DI AFFRONTARLO E SUPERARLO CON MAGGIORE FACILITÀ**

il gruppo cooperativo perché solo così il problema smette di essere tale e diventa un compito da svolgere.

Monitorare il processo e valutare i risultati rappresentano, infine, l'approdo naturale.

Vale la pena sottolineare, a mo' di conclusione, come un'attività di *problem solving* svolta nell'ambito di un gruppo consenta

ai diversi soggetti di sviluppare ancor più le capacità relazionali e le abilità sociali; essa, inoltre, si inscrive perfettamente nel contesto del *cooperative learning* (Lumia, 2007). Tutto ciò presenta risvolti non indifferenti sul piano sociale, civile, e morale, ecco perché va considerato in un'ottica a forte valenza educativa e formativa.

### Bibliografia

SPAGNULO P., *Problem solving. L'arte di trovare soluzioni*, Ecomind, Salerno 2004.

O' CONNEL B., *La terapia centrata sulla soluzione*, Ecomind, Salerno 2002.

PENNATI A., *Risolvere problemi dentro e fuori dalle organizzazioni. Una guida al problem solving metodologico*, Franco Angeli, Milano 2005.

LUMIA V., *Il cooperative learning*, in «Proposta Educativa», 1(2007) pp. 57-60.