



# Articoli Area Riservata Olympos Group srl

## Problem solving

L'espressione "Problem Solving" indica il processo psicologico ed emozionale attraverso il quale ci adoperiamo per risolvere un problema, rispondere ad una sollecitazione a noi sconosciuta oppure a modificare in "positivo" uno stato di cose percepito in modo sfavorevole e quindi svantaggioso per noi. L'espressione "Problem Solving" indica il processo psicologico ed emozionale attraverso il quale ci adoperiamo per risolvere un problema, rispondere ad una sollecitazione a noi sconosciuta oppure a modificare in "positivo" uno stato di cose percepito in modo sfavorevole e quindi svantaggioso per noi. Ma come possiamo definire un problema? Proviamo ad approfondire il concetto partendo dal supporto di alcuni autorevoli vocabolari:

"Ogni ordine di difficoltà la cui soluzione incerta implica la possibilità di un'alternativa"  
LE MONNIER

"Questione complicata, dubbio da risolvere"  
ZINGARELLI

"Quesito che attende una soluzione"  
DEVOTO OIL

"Difficoltà che ostacola un'azione"  
DIZIONARIO ALLA ROVESCIA DEL READER'S DIGEST

"Una situazione o un compito dubbi o difficili"  
OXFORD DICTIONARY

"Una deviazione rispetto ad una norma"  
LAROUSSE

Da un punto di vista etimologico, il termine problema viene dal greco "proballo" che significa "propongo". Posso/possiamo "proporre" una questione da risolvere e, ci si augura, anche un'idea risolutiva!

In ogni problema, inteso come situazione da risolvere, entrano in gioco fattori soggettivi – come vivo/percepisco la situazione – e fattori "oggettivi" – elementi/cause riscontrabili dall'esterno.

La soggettività fa la differenza rispetto al "vissuto del problema".

Esistono infatti tre livelli psicologici "progressivi" di approccio ai problemi:

1) OSTACOLO – Vivere la situazione come un ostacolo, un impedimento che genera stati d'animo di irritazione, rabbia, frustrazione, impotenza, ansia, rassegnazione, passività, negatività, pessimismo

2) SITUAZIONE DA RISOLVERE – Vivere la situazione con naturalezza, come "normalità", pensando che "Fa parte del gioco", "Fa parte del lavoro", "E' il naturale corso degli eventi". Gli stati d'animo sono caratterizzati da tranquillità, serenità, voglia di affrontare la questione

3) SFIDA, OPPORTUNITA' – Vivere la situazione come una sfida con se stessi, cogliere l'occasione come opportunità per imparare qualcosa e trasformare un'esperienza negativa in un momento di crescita.

Gli stati d'animo sono caratterizzati da energia, creatività, tensione produttiva, visione positiva degli eventi, dinamismo

Sviluppare abilità di problem solving presuppone prima di tutto lo sviluppo di un atteggiamento personale "positivo" nei confronti delle situazioni problematiche. Le persone emotivamente intelligenti tendono infatti a vivere le criticità che si manifestano nella vita, a prescindere dalla loro natura privata o lavorativa, a partire dal livello due.

E' naturale che in alcune circostanze, tali individui possano anche loro vivere la situazione a livello 1, ossia come un ostacolo o come un momento addirittura drammatico, ma in tutte le altre occasioni essi si posizionano come approccio prevalentemente nel secondo e terzo livello.

Le persone che invece tendono a lamentarsi sistematicamente di tutto e di tutti, creandosi spesso falsi problemi, sono inclini a rimanere a livello 1: ogni situazione critica che si presenta li mette in difficoltà, innescando le relative reazioni emotive "negative".

Una volta consolidato un atteggiamento di fondo costruttivo nei confronti dei problemi in generale, è utile approfondire il "metodo dinamico" da applicare per risolvere i problemi in modo "scientifico".

L'aggettivo scientifico messo tra virgolette significa che il problem solving, oltre a richiedere un approccio strutturato metodologicamente, necessita soprattutto di linfa emozionale proveniente da quel formidabile serbatoio intuitivo rappresentato dal nostro inconscio.

La storia ha evidenziato come alcuni capolavori letterari, invenzioni o teorie che hanno rivoluzionato la conoscenza siano stati il frutto di un'elaborazione inconscia, intuitiva, spesso legata a sogni e visioni.

"Durante tutti quegli anni, ci fu la sensazione di una direzione, dell'andare direttamente verso qualche cosa di concreto. E' molto difficile esprimere a parole quella sensazione, ma decisamente le cose stavano così..."

Naturalmente, dietro una tale direzione c'è sempre qualcosa di logico, ma in me è sempre presente sotto forma di una specie di sguardo generale; in un certo senso visivo"

Albert Einstein, citato da Max Wertheimer

In sintesi la capacità di problem solving è il risultato di una felice combinazione di fiuto, intuito, percezione, visione olistica degli eventi, senso di direzione e metodo scientifico.

Il mix sopra descritto acquista ancora più valore nel momento in cui si utilizza anche la capacità di coinvolgere altre persone, di stimolare la cooperazione, il gioco di squadra: tali modalità facilitano la messa in comune di molte più risorse di quanto un individuo potrebbe fare da solo e, aspetto non trascurabile, possono rendere più divertente e stimolante la ricerca della soluzione.