

PROBLEM SOLVING

Silvio Rossi

Di fronte al problema di procurarsi del cibo, un cucciolo si lascia guidare dal suo istinto che gli suggerisce i comportamenti migliori in ogni circostanza. Nel caso sia incerto sul da farsi, l'imitazione dei suoi genitori gli darebbe la sicurezza di non sbagliare. Se le difficoltà rimanessero ancora potrebbe sempre tentare per prove ed errori: battendo diverse strade alla fine capirebbe come agire.

Noi esseri umani siamo pure dotati di un certo istinto. E come gli animali anche noi siamo capaci di imitare dei modelli e di cavarcela con prove ed errori. Per esempio, dovendo accendere un apparecchio che non conosciamo, potremmo guardare un'altra persona come fa o provare tutti i tasti finché non parte. Ma oltre queste capacità che sono in comune con gli animali, noi abbiamo una marcia in più: siamo capaci di ragionare; così quando si trovano di fronte ad un problema qualsiasi, anche nuovo e sconosciuto, possono affrontarlo usando un metodo scientifico ed efficace. Nel caso della macchina da accendere potremmo dirigerci subito al tasto "ON" che di solito è quello che comanda l'avvio di un apparecchio, o leggere il libretto delle istruzioni.

La capacità di risolvere dei problemi non è così spontanea come sembra. Quando noi ci troviamo di fronte ad una qualunque situazione che richiede una risposta nuova mettiamo in azione delle strategie cognitive (cioè del pensiero) molto complicate: se piove, ed io devo uscire subito perché ho fretta, se sono senza l'ombrello l'istinto mi dice di correre. Però' ricordo che indosso una giacca che si sciuperebbe con l'acqua, allora mi fermo e faccio due conti: l'appuntamento vale la macchia indelebile sulla giacca? Se no, aspetto che spiova, altrimenti corro. Se l'appuntamento, ma anche la giacca sono cose ugualmente importanti per me, devo trovare una soluzione alternativa: mi faccio accompagnare. Ma se non c'è nessuno? Mi guardo intorno per trovare una possibile soluzione, e così via...

Tutto un processo del genere avviene nel giro di pochi secondi però' richiede anni di esperienza e molte competenze. Infatti bisogna mantenersi lucidi anche in situazioni fortemente emotive, che nella vita non mancano (come dire a mio padre che voglio cambiare scuola per fare una professione diversa da quella da lui sognata?). Bisogna trovare soluzioni diverse e quindi essere creativi, bisogna valutare qual' è quella migliore, bisogna saperla mettere in pratica.

L'insieme dei passi da fare per risolvere un problema si chiama Problem Solving. E', in pratica, una serie di comportamenti per "tirar fuori" una varietà di risposte alternative per affrontare le situazioni problematiche e aumentare le probabilità di scegliere la risposta più efficace tra le diverse alternative. Senza saperlo tutti usiamo le tecniche di Problem Solving ogni volta che siamo davanti ad un problema, ma quasi sempre in modo superficiale, affrettato e quindi poco produttivo. Invece dovremmo sviluppare in noi stessi una strategia generale per far fronte alle situazioni impegnative della vita di ogni giorno con risultati più efficaci e originali. Un Problem Solving Training, cioè un addestramento per imparare queste tecniche richiede un certo tempo e la presenza di uno psicologo preparato. Però, in attesa di un istruttore competente possiamo ugualmente migliorare di una certa misura le nostre capacità sapendo cosa fare.

Per comodità possiamo distinguere all'interno del processo di risoluzione dei problemi cinque fasi principali: 1) fase di attenzione; 2) definizione del problema; 3) formulazione delle alternative; 4) fase decisionale; 5) verifica. Queste cinque fasi sono anche i passi che dobbiamo fare per diventare abili risolutori di problemi.

1. Fase di attenzione. Si tratta di sviluppare l'abitudine a riconoscere e ad osservare le situazioni problematiche della vita quotidiana e le risposte che gli diamo, risposte che non dovrebbero essere mai automatiche o affrettate. In particolare le nostre reazioni emotive possono essere utilizzate come segnale per osservare cosa succede intorno a noi e identificare le situazioni che innescano le nostre reazioni.

Esempio: Mi sento insoddisfatta e irritabile, tratto male il mio ragazzo senza motivo. Ci penso sopra

e mi accorgo che tutto dipende dal fatto che lui mi ha chiesto se l'aiuto in un suo lavoro, ma non posso perché devo studiare e sono sotto esami. Non riesco a dargli una risposta, non so come fare, vorrei aiutarlo e non posso...

2. Definizione del problema. Spesso, inizialmente, noi siamo abituati a considerare le situazioni problematiche in maniera astratta e vaga. E' importante invece imparare a descrivere il problema in modo più specifico e dettagliato. Inoltre bisogna saper distinguere gli aspetti irrilevanti da quelli più utili e importanti. Questa fase è importante perché quando un problema è ben definito è per metà risolto.

Esempio (2a parte): Il mio problema si può definire in questo modo: Voglio aiutare il mio ragazzo nel suo lavoro, ma voglio anche prepararmi convenientemente agli esami. Non intendo rinunciare a nessuna delle due cose...

3. Formulazione delle alternative. L'obiettivo di questa fase è addestrarsi a produrre tutte le soluzioni possibili e immaginabili senza alcun filtro critico. E' importante saper distinguere tra "strategie" e "tattiche". Le prime riguardano un campo d'azione generale, mentre le tattiche forniscono gli aspetti specifici per mettere in pratica i piani operativi. Per adesso concentriamoci sulle strategie.

Per produrre una quantità sufficiente di risposte ci sono diverse tecniche. Lasciamole agli specialisti. Quello che possiamo fare noi è lanciare a briglia sciolta la fantasia cercando di pensare al maggior numero di soluzioni possibili per il nostro problema, senza interrogarci, in questa fase, se sono più o meno incredibili, più o meno razionali.

Esempio (3a parte): Penso a tutte le soluzioni possibili che mi vengono in mente, da quelle più assurde (lascio gli studi o lo faccio licenziare) a quelle più sensate (Cerco un metodo di studio che mi faccia risparmiare tempo). Le scrivo tutte di getto e poi penso ad altro. Ci ritornerò sopra dopo...

4. Fase decisionale ("decision making") In questa fase si inizia ad analizzare e valutare fra le soluzioni prodotte in precedenza, quelle che possono risultare più efficaci per la soluzione del problema esaminato. Così, poco a poco si avrà un restringimento delle ipotesi. Per ogni soluzione pensata bisogna esercitarsi a valutare le eventuali conseguenze e gli eventuali vantaggi delle stesse. In questo senso occorre tenere presenti le conseguenze personali e sociali a breve, medio e lungo termine. Naturalmente non è facile eseguire delle previsioni efficaci sul futuro, però con la riflessione e l'esercizio si può affinare questa abilità. Alla fine si sceglierà quella alternativa che tra tutte sembra presentare la maggiore probabilità di ottenere il risultato migliore. Una volta scelta una strategia bisogna con lo stesso procedimento trovare la tattica migliore, cioè il modo concreto più adatto a raggiungere l'obiettivo che ci si è proposti.

Esempio (4a parte): Dopo aver esaminato tutte le possibilità e raccolto tutte le informazioni penso che la soluzione migliore sia quella di studiare con il registratore per risparmiare tempo. Inoltre una mia compagna mi riassumerà le parti meno impegnative. Facendo in questo modo mi libererò tre ore al giorno. Il mio ragazzo, poi, lascerà quel lavoro per ultimo, in modo che io possa aiutarlo sia prima che dopo l'esame...

5. Verifica. Dopo che si è messa in pratica la risposta al problema bisogna osservare le conseguenze delle nostre azioni. Se tali conseguenze ci soddisfano la sequenza è completa, se invece rimaniamo insoddisfatti la sequenza di problem solving ricomincia per elaborare una nuova soluzione.

Esempio (5a parte): Provo questo sistema per due o tre giorni. Vedo che riesco a studiare efficacemente e riesco pure ad aiutare il mio ragazzo, quindi decido di continuare così.

Addestrandoci in questo modo, giorno dopo giorno, potremo migliorare sempre di più la nostra capacità di risolvere i problemi quotidiani. Così riusciremo pure a dirigere la nostra vita in modo consapevole. La pratica del Problem Solving sarà un aiuto notevole per acquisire fiducia in noi stessi e nelle nostre possibilità.

box: FATALISMO E PROBLEM SOLVING

Può essere un atteggiamento appreso senza rendersene conto, ma il fatalismo - cioè pensare che le cose non dipendono da noi, ma da forze esterne, quali la fortuna o il caso - è un grossolano errore.

Per chi è fatalista l'esistenza è una continua attesa di eventi, positivi o negativi; comunque la persona non c'entra, subisce solo.

Per chi è addestrato a combattere con le proprie forze, invece, la vita è un insieme di situazioni che possono trasformarsi in opportunità. Avere la mentalità "Problem Solving" vuol dire aver fiducia di possedere le risorse adatte, di saperle usare, di saper trovare sempre una soluzione brillante. Il fatalismo può condurre alla depressione: la fiducia nelle proprie possibilità ne è l'antidoto.