

Problem Solving Strategico

Il Problem Solving Strategico è un submodello della Psicologia Strategica, che non va impiegato in modo completamente autonomo, giacché il suo impiego non può disgiungersi dall'utilizzo, sia pure parziale, del Dialogo Strategico e del Coaching Strategico.

Può essere utilizzato in qualsiasi situazione in cui ci sia un problema non risolvibile con saperi esperti, e dove spesso la componente relazionale è presente: ciò comprende la maggior parte dei problemi esistenti.

Il costrutto teorico chiave è la Tentata Soluzione (TS), ovvero il tentativo di soluzione del problema che di fatto mettiamo in atto: fallimentare, ripetitivo, giustificato da teorie e autoinganni (sgriдерò sempre di più Pierino che non fa i compiti, se no come fa a capire che deve farli?).

Poiché la TS aiuta e sostiene il mantenimento del problema il primo compito del *problem solver* è interromperla, di solito suscitando avversione mediante esercizi di consapevolezza emozionale.

Si procede quindi alla ricerca di una strategia di soluzione, che può implementare soluzioni già trovate (di solito per caso, eccezionalmente e senza rendersene conto) oppure ne crea di nuove (mediante una serie di manovre di *invention* di varia natura, tra cui gli stratagemmi).

Il percorso è molto più complesso, quanto anzidetto ne è l'ossatura base. Vi sono dentro numerosi elementi tecnici (le domande a illusione di alternativa per esempio, che peraltro fanno parte del Dialogo Strategico, oppure la *miracle question*, per cui vedi sotto).

Facciamo seguire a questa breve descrizione una serie di punti (tratti da slide), allo scopo di dare qualche informazione in più. L'ordine delle fasi è, come di consueto, logico-cronologico.

1. Analisi descrittiva della situazione

Problema/Obiettivo

Come si presenta, chi coinvolge, in quali momenti si manifesta, rispetto a quali aree/compiti, da quanto tempo, con quale frequenza e quali eccezioni.

Finalità

Individuazione chiara della situazione problematica attuale e/o dell'obiettivo da raggiungere e analisi delle eccezioni.

Tecniche

- Domande ad illusione d'alternativa
- Tecnica dello scenario futuro

2. Lo scenario oltre il problema (*miracle question*)

Se, come per miracolo, riuscissimo a raggiungere l'obiettivo (il problema fosse risolto), cosa succederebbe?

Quale sarebbe lo scenario che potremmo osservare?

- Quale sarebbe lo scenario in azienda una volta raggiunto l'obiettivo (o risolto il problema)?
- Quali sarebbero gli indicatori concreti del cambiamento in azienda?
- Cosa fareste di diverso?
- Da cosa vi accorgeteste che l'obiettivo è stato raggiunto (il problema risolto)?
 - o *Obiettivo conoscitivo*: aiuta a chiarire meglio l'obiettivo in caso di obiettivi confusi, fumosi o complessi
 - o *Obiettivo di intervento*: guida a spostare l'attenzione dal presente problematico al futuro senza il problema (logica della profezia che si autodetermina)

3. Livelli del problema

Strategia

Le tattiche e le manovre (deliberate o spontanee) messo in atto per raggiungere l'obiettivo sono:

- A. Assenti, non ancora definite o non applicate.
- B. Inadeguate.
- C. Applicate in modo inadeguato o intermittente.

Comunicazione

La strategia sembrerebbe efficace ma viene applicata in maniera non adeguata dal punto di vista comunicativo.

L'errore è a livello del tipo di comunicazione utilizzata (deliberata o spontanea), sia da un punto di vista verbale che non verbale.

Emozione/Relazione

C'è un blocco nell'applicazione della strategia individuata. Generalmente si tratta di un blocco emotivo (paura, rabbia, insicurezza, senso di colpa...) che impedisce alla persona di applicare fino in fondo la strategia o di comunicarla in maniera efficace.

4. Individuazione delle tentate soluzioni

Chi ha fatto che cosa e con quali risultati?

Cosa è stato fatto e:

- non ha funzionato
- ha funzionato parzialmente o in una situazione simile
- ha prodotto un peggioramento della situazione

Finalità:

individuazione delle tentate soluzioni messe in atto fino ad ora per risolvere il problema/raggiungere l'obiettivo

Tecniche di problem solving:

- domande ad illusione d'alternativa
- tecnica del "come peggiorare"

5. Come peggiorare la situazione?

Se, invece di migliorare, volessi volontariamente peggiorare la situazione, cosa dovrei fare o non fare, pensare o non pensare?

- *Obiettivo conoscitivo*: aiuta a individuare meglio le T.S. messe in atto dal cliente
- *Obiettivo di intervento*: guida a realizzare la disfunzionalità delle sue T.S. e quindi a iniziare a bloccarle spontaneamente

6. Sintesi, definizione e accordo sull'obiettivo da raggiungere

Finalità:

riassumere gli elementi emersi, individuare in maniera chiara e accordata l'obiettivo da raggiungere, se possibile introdurre già una prospettiva ristrutturante della situazione

Tecniche di problem solving:

- tecnica dello scalatore per frazionare obiettivi complessi
- tecnica solution oriented (vedi coaching strategico)
- tecnica problem oriented (vedi coaching strateico)

7. La tecnica dello scalatore

Immaginando il percorso a ritroso cerchiamo di individuare almeno 10 stadi (obiettivi parziali).

Più stadi costruiamo, più risulterà facile costruire i passi necessari a raggiungere l'obiettivo prefissato.

L'intervento iniziale sarà minimale e partirà dall'individuazione di quale sarà il primo passo da compiere.

Utilizzata per:

- obiettivi grandi o troppo generici
- individuare concretamente il primo passo da effettuare
- focalizzare l'attenzione verso il riconoscimento di un iniziale cambiamento
- Segmentare il percorso per individuare il primo passo da fare.
- Introdurre il più piccolo minimale cambiamento per innescare una reazione a catena di piccoli cambiamenti che porteranno al raggiungimento dell'obiettivo finale:

“Quale sarebbe il più piccolo e concreto cambiamento che ci indicherebbe che stiamo andando nella direzione desiderata?”