

Risolvere problemi e conflitti

I problemi irrisolti possono essere fonte di grande stress per gli individui. Essi ci mettono in allarme e spingono l'intero organismo a cercare immediatamente una soluzione.

Nel contesto attuale, però, di rado bastano soluzioni rapide: gran parte dei nostri problemi sono complessi, stretti in un legame di interdipendenza con tutta una serie di altre variabili. Soluzioni rapide e istintive sono quindi poco utili; abbiamo invece bisogno di rimedi consapevoli e mirati, di un approccio strutturato e creativo.

1° passo: percepire e descrivere il problema

In una situazione problematica o di stress ci si dovrebbe prendere del tempo per riflettere sul problema e imparare a descriverlo nel dettaglio. Solo così si può evitare di spendere le energie in una risoluzione inappropriata.

Rispondi alle seguenti domande:

- Come vivo il problema?
- Quali sono i sintomi fisici e psichici che mi indicano l'esistenza del problema?
- Che differenza c'è rispetto a una situazione senza il problema?
- Quand'è che ho notato per la prima volta l'esistenza del problema?
- Quali altre persone sono "parte" del problema?
- Come reagiscono gli altri?
- Quali segnali/sintomi problematici trasmettono?
- Che rilevanza ha il problema per me/per gli altri?
- Cosa succederebbe se il problema non venisse risolto?
- Quali cause riesco ad identificare nel problema?

2° passo: definire gli obiettivi

Criteri per la formulazione di obiettivi efficaci:

- Gli obiettivi efficaci sono formulati in modo positivo. Esprimono cosa voglio e non cosa non voglio.
- Gli obiettivi efficaci contengono componenti figurative. Posso percepirli con i miei sensi.
- Gli obiettivi sono formulati in modo efficace se è possibile valutarne o misurarne il raggiungimento.
- Domanda di controllo: Come farò a capire (vedendo, ascoltando, sentendo) che ho raggiunto il mio obiettivo?
- Gli obiettivi efficaci sono associati a una scadenza. Le scadenze devono essere quanto più possibile ravvicinate. All'occorrenza, definisci dei traguardi intermedi.

- Gli obiettivi sono efficaci se richiedono da te un impegno, ma sono comunque raggiungibili.
- Gli obiettivi efficaci sono desiderati. «Voglio raggiungere questo obiettivo e credo di farcela.»

Esempi

- *Prima delle vacanze estive avrò una forma fisica tale da poter salire velocemente le scale fino al 6° piano e, una volta in cima, fare direttamente una telefonata senza affanno.*
- *Dalla prossima settimana rientrerò a casa almeno due volte alle 6 e passerò l'intera serata con il mio compagno/la mia compagna.*

3° passo: cercare soluzioni

- Prenditi del tempo. Lascia che l'obiettivo sedimenti.
- Lascia che emergano intuitivamente le prime possibilità risolutive.
- Non accontentarti della prima soluzione che ti sembra perfetta.
- Cerca sempre più approcci risolutivi.
- Chi vede una sola soluzione, non ha altra scelta. Chi vede due soluzioni, deve prima decidersi. Chi ha tre soluzioni, può scegliere.
- Elabora idee risolutive anche parlando con altre persone, siano esse coinvolte o meno nel problema.
- Evita di dare giudizi affrettati.
- Abbi fiducia nella tua creatività: esistono sempre soluzioni sino a quel momento ancora inesplorate.

4° passo: valutare e decidere

- Quali sono i principali criteri che qualsiasi soluzione deve "per forza" soddisfare? (Es.: non deve costare più di 200 franchi oppure deve potersi realizzare nel giro di una settimana.)
- Quali idee risolutive si possono subito scartare perché non soddisfano i criteri "obbligatori" o sono per altre ragioni irrealistiche?
- In che modo ciascuna delle idee può contribuire al raggiungimento dell'obiettivo?
- Quali sono gli aspetti negativi delle soluzioni prese in considerazione?
- Quale soluzione/quali soluzioni scelgo/scegliamo? Per quale motivo?
- Nessuna soluzione: verifica e revisione dell'obiettivo.

5° passo: pianificare e realizzare

- Definisci i singoli passi. Stabilisci chi fa cosa, con chi, quando e come.

- Stabilisci le modalità di controllo delle misure adottate: verifiche intermedie, riunioni, ecc.
- Definisci eventuali incentivi (ricompense) per il raggiungimento dei traguardi intermedi e dell'obiettivo principale.
- Definisci delle "sanzioni" in caso di mancato raggiungimento di quanto concordato.

6° passo: concludere e valutare

- Quando valuto i risultati della mia idea risolutiva al problema in rapporto all'obiettivo che ho definito?
- In che modo verifico i risultati della mia soluzione?
- Da cosa riconosco che ho raggiunto o non ho raggiunto il risultato atteso?
- Cosa ho/abbiamo raggiunto sinora? Cosa invece no?
- È il momento di chiudere il percorso ideato per risolvere il problema?
- Quali passaggi sono stati risolutivi? Quali lo sono stati meno?
- Cosa imparo dalle cose che sono andate bene e da quelle che sono andate male?