



AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE  
PER LA QUALITÀ CERTIFICATO DA DNV  
= UNI EN ISO 9001:2008 =

Conforme per progettazione ed erogazione  
di eventi formativi, anche a distanza (FAD),  
in ambito socio-sanitario



Organizzatore:  
**J&B S.r.l. U.**

Indirizzo: VIA PIEMONTE 12 –

Città: 87036 – RENDE

Telefono: 0984/837852

Fax: 0984/830987

Referente: *Dott. DANIELE PERRELLI*

- WEB -

**www.jbprof.com**

info@jbprof.com

Rif. Organizzatore 10436 – 10025911

Destinatari: tutte le professioni sanitarie

Titolo dell'evento formativo:

## **PROBLEM SOLVING**

### **TECNICHE PER LA RISOLUZIONE DEI PROBLEMI**

Responsabile scientifico del programma formativo residenziale

**Dott.sa Elisa Mazzola** *Psicologa – Formatrice di gruppo - EMIGROUP*

Relatori:

**Dott.sa Elisa Mazzola** *Psicologa – Formatrice di gruppo - EMIGROUP*

# Programma dell'evento residenziale

## Giornata 1

### Sessione 1 Plenaria

**Titolo** PROBLEM SOLVING I

**Orario** 08:30 - 09:30 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato

**Titolo** PRESENTAZIONE DEL PROGRAMMA E ANALISI DELLE ASPETTATIVE. CONTRATTO D'AULA

**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

**Orario** 09:30 - 10:30 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato

**Titolo** TECNICHE DI PROBLEM SOLVING: DAL PARTICOLARE AL GENERALE. TECNICHE PER AFFRONTARE LA RISOLUZIONE DI PROBLEMI.

Problem solving e creatività

- Problemi e decisioni, il ruolo dei paradigmi
- Cristallizzazione del paradigma: preconcetti e pregiudizi
- Paradigmi e cambiamento
- Quando il problema è esterno alla mappa
- Stile di problem solving

**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

**Orario** 10:30 - 11:00 **Tipo:** D - Confronto/dibattito tra pubblico ed esperto/i guidato da un conduttore

**Titolo** TECNICHE EFFICACI PER LA RISOLUZIONE DI PROBLEMI: DAL PARTICOLARE AL GENERALE, LA RAPPRESENTAZIONE GRAFICA CON DISEGNI E SCHIZZI, GLI INGANNI DELLA LOGICA E GLI ENIGMI LOGICI, LA CONOSCENZA DELLO SPAZIO, IL PENSIERO LATERALE, LA PERCEZIONE MENTALE, LO SVILUPPO DELL'ATTENZIONE E DELLA FANTASIA

I.P.A.S.D.A. - Un percorso in 6 fasi

- Informarsi
- Porre il problema
- Analizzare la situazione ricercandone le cause
- Soluzione
- Decisione
- Azione

**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

**Orario** 11:10 - 12:45 **Tipo:** G - Lavoro a piccoli gruppi su problemi/casi clinici con produzione di rapporto finale...

**Titolo** LAVORO DI GRUPPO

**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

**Orario** 12:45 - 13:00 **Tipo:** F - Presentazione di problemi/casi clinici in seduta plenaria (non a piccoli gruppi)

**Titolo** RESTITUZIONE IN PLENARIA

**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

## Sessione 2 Plenaria

**Titolo** PROBLEM SOLVING II

**Orario** 14:00 - 15:00 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato

**Titolo** LA PRIMA FASE DELLA ELABORAZIONE DEL PROBLEMA

Prima fase: informarsi

- Raccogliere informazioni
- Adottare un metodo: saper porre le domande
- Criticare l'informazione: f.o.s.

**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

**Orario** 15:00 - 16:00 **Tipo:** I - Role-Playing

**Titolo** DALL'INFORMAZIONE ALLA ESPRESSIONE DEL PROBLEMA : ESERCITAZIONI IN GRUPPO

**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

**Orario** 16:00 - 17:00 **Tipo:** H - Esecuzione diretta di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche

**Titolo** LA SECONDA FASE NECESSARIE ALLA ELABORAZIONE DI UN PROBLEMA

Seconda fase: porre il problema

- Riconoscere il problema
- Le 4 logiche di formulazione del problema
- Problemi convergenti e divergenti
- Problemi chiusi e aperti
- Come non equivocare tra problema e problema
- Come "migrare" da problema a problema
- Rapporto tra stile individuale di problem solving, logica decisionale e natura del problema
- Come "combinare" la natura del problema con lo stile di decisione

**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

**Orario** 17:00 - 19:00 **Tipo:** F - Presentazione di problemi/casi clinici in seduta plenaria (non a piccoli gruppi)

**Titolo** TECNICHE DI PROBLEM SOLVING: ELABORAZIONE DI UNA GRIGLIA CONDIVISA

**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

## Giornata 2

### Sessione 1 Plenaria

**Titolo** PROBLEM SOLVING III

**Orario** 08:30 - 09:30 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato

**Titolo** L'ANALISI DELLA SITUAZIONE: ELEMENTO FONDAMENTALE PER LA DEFINIZIONE DEL PROBLEMA . FASE 3 .

Terza fase: analizzare la situazione

- Identificare i limiti del problema
- Concentrare la propria analisi
- Collegare causa ed effetto del problema
- Analizzare gli attori coinvolti e la loro strategia

**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

**Orario** 09:30 - 11:00 **Tipo:** H - Esecuzione diretta di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche  
**Titolo** SUDDIVISIONE DEL GRUPPO RISPETTO AI CONTESTI DI APPARTENENZA: QUALE CONDIVISIONE DI RISORSE E STRUMENTI  
**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

**Orario** 11:10 - 12:30 **Tipo:** D - Confronto/dibattito tra pubblico ed esperto/i guidato da un Conduttore  
**Titolo** COME AVVICINARSI LENTAMENTE ALLA SOLUZIONE . FASE 4.

Quarta fase: soluzione

- Problema divergente aperto: ruolo della creatività
- Pensiero divergente
- Problema divergente chiuso: uso di un metodo
- Rapporto con vincoli e limiti posti da situazione e contesto
- Rapporto con la realtà informativa
- Ruolo dell'"avvocato del diavolo": logiche di riformulazione e ricentraggio
- Brainstorming di gruppo

**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

**Orario** 12:30 - 13:00 **Tipo:** H - Esecuzione diretta di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche  
**Titolo** VERIFICA DELLE COMPETENZE GRAFICHE, LOGICHE, PERCETTIVE , DI ATTENZIONE E DI FANTASIA DEI PARTECIPANTI  
**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

## Sessione 2 Plenaria

**Titolo** PROBLEM SOLVING IV

**Orario** 14:00 - 15:00 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** IL LAVORO DI GRUPPO: QUALE COMPONENTE PRIVILEGIARE RISPETTO AI CONTESTI DI INTERVENTO (EMOZIONE O REGOLA?)  
**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

**Orario** 15:00 - 17:00 **Tipo:** I - Role-Playing  
**Titolo** SIMULAZIONE DI CASI  
**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

**Orario** 17:00 - 18:30 **Tipo:** D - Confronto/dibattito tra pubblico ed esperto/i guidato da un conduttore  
**Titolo** CONCLUSIONI  
**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

## Giornata 3

### Sessione 1 Plenaria

**Titolo** PROBLEM SOLVING V

**Orario** 08:30 - 09:30 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** PRESENTAZIONE DEGLI OBIETTIVI RAGGIUNTI DA GRUPPO, ANALISI DELLE COMPETENZE ACQUISITE IN ITINERE ATTRAVERSO LA RIELABORAZIONE DI UNO SCHEMA D'AZIONE CONDIVISO  
**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

**Orario** 09:30 - 10:30 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** LA FASE DECISIONALE COME STRUMENTO DI RIELABORAZIONE DELLA PROBLEMATIC .

Quinta fase: decisione

- Distinguere tra problema tecnico e problema umano
- Assunzione e valutazione dei rischi
- Metodologie e strumenti pratici
- Quando è meglio non decidere
- Decisione individuale e di gruppo
- Rapporto tra tempo e decisione
- Ruolo dello stress

**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

**Orario** 10:30 - 11:00 **Tipo:** D - Confronto/dibattito tra pubblico ed esperto/i guidato da un conduttore

**Titolo** COME AFFORNTARE LA FASE DECISIONALE ATTRAVERSO TECNICHE INDIVIDUALI E GRUPPALI . SE E COME FAR INTERVENIRE IL GRUPPO DEI PARI NELLA FASE DECISIONALE

**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

**Orario** 11:10 - 12:45 **Tipo:** G - Lavoro a piccoli gruppi su problemi/casi clinici con produzione di rapporto finale...

**Titolo** LAVORO DI GRUPPO

**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

**Orario** 12:45 - 13:00 **Tipo:** F - Presentazione di problemi/casi clinici in seduta plenaria (non a piccoli gruppi)

**Titolo** RESTITUZIONE IN PLENARIA

**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

## Sessione 2 Plenaria

**Titolo** PROBLEM SOLVING VI

**Orario** 14:00 - 15:00 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato

**Titolo** LA SESTA ED ULTIMA FASE DELLA ELABORAZIONE DEL PROBLEMA

Ultima fase: azione

- Stabilire un piano d'azione per la messa in opera della soluzione scelta
- Accertarsi del livello di conoscenza del problema da parte dei possibili interlocutori
- Definire le azioni concretamente e positivamente
- Matrice dell'azione
- Come comunicare le soluzioni adottate

**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

**Orario** 15:00 - 16:00 **Tipo:** I - Role-Playing

**Titolo** LE SEI FASI DELLA ELEBORAZIONE DEL PROBLEMA : ESERCITAZIONI IN GRUPPO

**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

**Orario** 16:00 - 17:00 **Tipo:** H - Esecuzione diretta di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche

**Titolo** DALLA TEORIA ALLA PRATICA. DALL'APPRENDIMENTO DELLE COMPETENZE NECESSARIE AI PARTECIPANTI PER SOSTENERE L'ANALISI DELLA DOMANDA ALLA ELEBORAZIONE DI SCHEMI D'AZIONE EFFICACI

**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

**Orario** 17:00 - 19:00 **Tipo:** F - Presentazione di problemi/casi clinici in seduta plenaria (non a piccoli gruppi)

**Titolo** TECNICHE DI PROBLEM SOLVING: ELABORAZIONE DI UNA GRIGLIA CONDIVISA

**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

## Giornata 4

### Sessione 1 Plenaria

**Titolo** PROBLEM SOLVING VII

**Orario** 08:30 - 09:30 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato

**Titolo** OLTRE LE FASI DI SVILUPPO DEL PROBLEMA OCCORRONO ABILITA' SPECIFICHE A LIVELLO PERSONALE. LA PRIMA AREA.

Area di sviluppo personale

- Introduzione al concetto di PSDM
- Problemi e decisioni, il ruolo dei paradigmi
- Cristallizzazione del paradigma: preconcetti e pregiudizi nel PSDM
- Paradigmi e cambiamento
- Cosa fare quando il problema è lontano dal proprio modo di vivere e pensare

**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

**Orario** 09:30 - 11:00 **Tipo:** H - Esecuzione diretta di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche

**Titolo** SUDDIVISIONE DEL GRUPPO RISPETTO AI CONTESTI DI APPARTENENZA: QUALE CONDIVISIONE DI RISORSE E STRUMENTI

**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

**Orario** 11:10 - 12:30 **Tipo:** D - Confronto/dibattito tra pubblico ed esperto/i guidato da un Conduttore

**Titolo** LO STILE PERSONALE CONDIZIONA IL MODO DI RISOLVERE UN PROBLEMA COSI' COME LA MOTIVAZIONE. LA SECONDA AREA

Area diagnostica

- Stile personale di decisione e rapporto tra stile e "tipo di problema"
- Aree di efficacia personale e di miglioramento

**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

**Orario** 12:30 - 13:00 **Tipo:** H - Esecuzione diretta di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche

**Titolo** VERIFICA DELLE COMPETENZE GRAFICHE, LOGICHE, PERCETTIVE, DI ATTENZIONE E DI FANTASIA DEI PARTECIPANTI

**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

## Sessione 2 Plenaria

**Titolo** PROBLEM SOLVING VIII

**Orario** 14:00 - 15:00 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato

**Titolo** LA TERZA AREA: RIPRENDERE LO SCHEMA GENERALE PER ARRIVARE ALLA CONCLUSIONE

Area cognitiva

- Le 6 fasi del processo decisionale secondo il modello I.P.A.S.D.A.
  - informarsi
  - porre il problema
  - analizzare la situazione ricercandone le cause
  - soluzione
  - decisione
  - azione

**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

**Orario** 15:00 - 17:00 **Tipo:** I - Role-Playing

**Titolo** SIMULAZIONE DI CASI

**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

**Orario** 17:00 - 18:30 **Tipo:** D - Confronto/dibattito tra pubblico ed esperto/i guidato da un conduttore

**Titolo** CONCLUSIONI

**Docente/Sost.** DOTT.SA MAZZOLA ELISA

### Scheda di valutazione del corso

**Fine dei lavori.**

### Linea di indirizzo: Gruppo 1 - Cultura gestionale

Spesso la soluzione di un problema, di qualunque natura esso sia, si trova fuori dalla nostra "mappa del mondo". Risolvere problemi presuppone fondamentalmente due cose: individuare correttamente la tipologia di problema con il quale ci stiamo confrontando ed applicare una prassi ragionata, schematizzabile e riproducibile. L'approccio del corso consente di analizzare e verificare i diversi "modelli mentali" nell'affrontare i problemi e permette di comprendere come questi modelli influiscano sul modo di lavorare e sui risultati. Il corso consente di verificare come il proprio approccio ai problemi influisca sui risultati ottenuti ed ottenibili. L'operatore è sempre più coinvolto nei processi decisionali aziendali, quindi deve possedere autonomia, spirito di iniziativa, tecniche di problem solving e di creatività fondamentali per trovare sempre una soluzione ad ogni problema. Grazie ad un percorso in 6 fasi, viene fornito un metodo per affrontare le sfide quotidiane e per gestire qualsiasi situazione, anche la più complessa.

### Obiettivi

Il corso si propone di aiutare i partecipanti a possedere tecniche di risoluzione di problemi e di innovazione creativa in ambito organizzativo. All'interno del processo decisionale si propone inoltre di aiutare i partecipanti a distinguere tra diverse tipologie di problema e risolverli evitando errori costosi. Ci si propone di aiutare l'operatore a ragionare fuori dagli schemi quando necessario, ad individuare paradigmi e vincoli autoimposti maggiormente cristallizzati per superarli. Non solo, ma all'interno del percorso la sfida più significativa è quella di motivare i partecipanti ad aumentare la propria creatività, imparando a trovare la soluzione "dietro l'angolo", conoscere i diversi approcci, le logiche di decision making ed il loro impatto sui risultati. Attraverso l'uso della metodologia Cegos I.P.A.S.D.A. (Le 6 fasi del processo decisionale secondo il modello I.P.A.S.D.A.: informarsi, porre il problema, analizzare la situazione ricercandone le cause, trovare soluzione, prendere la decisione, compiere un'azione) potrà essere determinato il giusto livello di rischio per ogni situazione tenendo conto del fatto che è sempre necessario valutare l'impatto delle decisioni, individuare le situazioni in cui è meglio non decidere e controllare lo stress. Il corso permetterà così ai partecipanti di migliorare le proprie performance all'interno dell'area di sviluppo personale, rispetto alla propria area diagnostica (aspetti problematici della propria personalità) e rispetto alla propria area cognitiva (sviluppo dei 5 sensi e delle abilità intellettive)

## Metodologia

Oltre alla presentazione di una cospicua parte teorica dedicata alla presentazione di casi di successo rispetto all'applicazione del problem solving sia interni alle aziende che personali, ci sarà la possibilità di lavorare con i partecipanti rispetto alla conoscenza delle proprie aree di sviluppo e alla costruzione di un modello di intervento maggiormente efficace rispetto al problem solving.

La metodologia è basata sull'azione, grazie ad una presenza rilevante di esercitazioni individuali, in gruppo e simulazioni che si alternano a momenti d'aula tradizionali. I partecipanti saranno attori protagonisti, insieme al docente, nel contesto di apprendimento. Tutto quanto accadrà all'interno di tale contesto sarà motivo di analisi, conoscenza, comprensione, sintesi in modo da applicarlo alle esigenze ed ai bisogni formativi dei partecipanti. Non solo ma le fasi di sperimentazione permetteranno di riflettere direttamente su quanto accade nei contesti istituzionali e conseguentemente lo svilupparsi di un pensiero che permetterà all'operatore di far emergere nodi emotivi e operativi che se non risolti non permettono la realizzazione del proprio compito istituzionale.

Verranno utilizzate tecniche utili a sviluppare : autodiagnosi sugli stili di problem solving, presa di decisione in gruppo, esercizi di creatività e brainstorming per la ricerca di soluzioni, piano di progresso personale.