

## II Problem Solving nella professione infermieristica: *tecniche creative di risoluzione dei conflitti*

*Un pessimista vede le difficoltà in ogni  
Opportunità; un ottimista vede le opportunità in ogni difficoltà*  
W. Churchill

### Premessa

La complessità intrinseca della professione infermieristica, con le nuove e sempre più articolate responsabilità, con problemi complessi legati sia agli aspetti relazionali che di reparto in genere, ha fatto sì che tematiche legate al mondo aziendale divenissero pregnanti anche nelle realtà ospedaliere. Il Problem Solving può divenire uno strumento efficace e efficiente per risolvere situazioni che possono apparire a un primo esame senza soluzioni, per rendere manifeste le dinamiche presenti in ogni gruppo di lavoro.

Il fine di questo corso, fortemente esperienziale, è quello di fornire una metodologia e una serie di tecniche e strumenti pratici per arrivare a definire un problema, analizzarlo a fondo e trovare **soluzioni innovative e non convenzionali**, funzionali al gruppo di lavoro, al reparto e all'azienda.

### Abstract

*“Quello che ho fatto ogni giorno è stato dare il meglio di me stesso.”*  
Abraham Lincoln

Il corso parte da un problema reale –accaduto o che potrebbe accadere in un reparto- portato dai partecipanti e condiviso dal gruppo. Su questo argomento si lavorerà intervallando la teoria a continui Role Playing e lavori di gruppo. Per poter essere il più attinente alla realtà, il corso è stato strutturato come un **intensiva**. Ciò permette ai partecipanti di essere **sempre focalizzati** sul problema da analizzare.

Durante i due giorni si attraverseranno le varie fasi della risoluzione del problema portato:

- la definizione del problema;
- l'analisi del problema;
- l'utilizzo di strumenti grafici e di mappe mentali;
- il brain storming;
- la valutazione e la scelta delle varie possibili soluzioni;
- la presa di decisione da parte del gruppo;

- la condivisione di quanto fatto.

Il corso si concluderà con la stesura di un documento da parte dei partecipanti.

## Parole Chiavi

Lavorare in gruppo  
Problem solving  
Comunicazione efficace  
Creatività  
Brain storming

## Modelli Di Riferimento

Uno dei punti di forza del modello utilizzato in questo corso è l'approccio olistico che analizza:

- da una parte **il gruppo** come un soggetto unico con un obiettivo da portare avanti e delle dinamiche che lo attraversano;
- dall'altro **gli individui** che ne fanno parte con i loro valori, credenze, aspirazioni, potenzialità.

Tale modello rappresenta una integrazione di varie teorie a cui fa riferimento, come:

l'Analisi transazionale di E. Berne, le teorie della Gestalt, i lavori in gruppo e sui gruppi di Rollo May e Kurt Lewin, la Programmazione Neuro Linguistica, l'approccio umanistico-esistenziale di Carl Rogers.

.

## Programma

### Giornata 1

**n. sessioni: 2**

**Sessione 1** Plenaria  
**Titolo** IL PROBLEM MANAGEMENT

**n. dettagli: 4**

**Orario** 08:15 - 09:00 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** LA GESTIONE DEI PROBLEMI

**Docente/Sost.** DOTT. STEFANO MASCI

**Orario** 09:00 - 10:00 **Tipo:** I - Role-Playing  
**Titolo** ESERCITAZIONE: INDIVIDUAZIONE E SCELTA DI UN PROBLEMA PORTATO DAI  
**PARTECIPANTI**

**Docente/Sost.** DOTT. STEFANO MASCI, DOTT. GIORGIO ZAFFAGNINI

**Orario** 10:00 - 12:00 **Tipo:** I - Role-Playing  
**Titolo** ESERCITAZIONE: IDENTIFICARE IL CONTESTO DEL PROBLEMA PORTATO

**Docente/Sost.** DOTT. STEFANO MASCI, DOTT. GIORGIO ZAFFAGNINI

**Orario** 12:00 - 13:00 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** METODI DI ANALISI DI UN PROBLEMA: IL DIAGRAMMA CAUSA-EFFETTO

**Docente/Sost.** DOTT. STEFANO MASCI

**Sessione 2** Plenaria  
**Titolo** METODI E STRUMENTI DEL PROBLEM MANAGEMENT

**n. dettagli: 6**

**Orario** 14:00 - 15:00 **Tipo:** I - Role-Playing  
**Titolo** ESERCITAZIONE: APPLICAZIONE DEL DIAGRAMMA CAUSA-EFFETTO AL PROBLEMA  
**IN ESAME**

**Docente/Sost.** DOTT. STEFANO MASCI, DOTT. GIORGIO ZAFFAGNINI

**Orario** 15:00 - 15:30 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** IL DIAGRAMMA DI PARETO

**Docente/Sost.** DOTT. GIORGIO ZAFFAGNINI

**Il problem Solving nella professione infermieristica: tecniche di  
risoluzione dei conflitti**

**CR-MS-10**

**Orario** 15:30 - 16:15 **Tipo:** I - Role-Playing  
**Titolo** ESERCITAZIONE: APPLICAZIONE DEL DIAGRAMMA DI PARETO AL PROBLEMA IN  
ESAME

**Docente/Sost.** DOTT. STEFANO MASCI, DOTT. GIORGIO ZAFFAGNINI

**Orario** 16:15 - 16:45 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** IL DIAGRAMMA DELLE AFFINITÀ

**Docente/Sost.** DOTT. GIORGIO ZAFFAGNINI

**Orario** 16:45 - 17:30 **Tipo:** I - Role-Playing  
**Titolo** ESERCITAZIONE: APPLICAZIONE DEL DIAGRAMMA DELLE AFFINITÀ

**Docente/Sost.** DOTT. STEFANO MASCI, DOTT. GIORGIO ZAFFAGNINI

**Orario** 17:30 - 18:30 **Tipo:** I - Role-Playing  
**Titolo** ESERCITAZIONE DI GRUPPO SUL PROCESSO UTILIZZATO PER DEFINIRE IL  
PROBLEMA E DEI RISULTATI OTTENUTI

**Docente/Sost.** DOTT. STEFANO MASCI, DOTT. GIORGIO ZAFFAGNINI

**Giornata 2**

**n. sessioni:** 2

**Sessione 1** Plenaria  
**Titolo** IL PROBLEM SOLVING

**n. dettagli:** 5

**Orario** 08:30 - 09:30 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** LASCIAR FLUIRE LE IDEE: IL BRAIN STORMING E LA CREATIVITÀ

**Docente/Sost.** DOTT. STEFANO MASCI

**Orario** 09:30 - 11:30 **Tipo:** I - Role-Playing  
**Titolo** VALUTAZIONE E SELEZIONE DELLE IDEE SUL PROBLEMA IN ESAME: 6 CAPPELLI  
PER PENSARE

**Docente/Sost.** DOTT. STEFANO MASCI, DOTT. GIORGIO ZAFFAGNINI

**Orario** 11:30 - 12:00 **Tipo:** I - Role-Playing  
**Titolo** ESAME DELLE IDEE E SCELTA DELLE MIGLIORI

**Docente/Sost.** DOTT. STEFANO MASCI, DOTT. GIORGIO ZAFFAGNINI

**Il problem Solving nella professione infermieristica: tecniche di  
risoluzione dei conflitti**

**CR-MS-10**

**Orario** 12:00 - 12:30 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** IL TEMPO COME FATTORE CHIAVE: IL DIAGRAMMA DI GANTT  
**Docente/Sost.** DOTT. GIORGIO ZAFFAGNINI

**Orario** 12:30 - 13:00 **Tipo:** I - Role-Playing  
**Titolo** ESERCITAZIONE: IL DIAGRAMMA DI GANTT APPLICATO AL PROBLEMA IN ESAME  
**Docente/Sost.** DOTT. STEFANO MASCI, DOTT. GIORGIO ZAFFAGNINI

**Sessione 2 Plenaria**  
**Titolo** IL RISULTATO FINALE

**n. dettagli:** 5

**Orario** 14:00 - 15:00 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** RIEPILOGO E SPIEGAZIONE DEL PROCEDIMENTO ADOTTATO PER AFFRONTARE IL  
**PROBLEMA**  
**Docente/Sost.** DOTT. STEFANO MASCI

**Orario** 15:00 - 16:30 **Tipo:** G - Lavoro a piccoli gruppi su problemi/casi clinici con produzione di  
**rapporto finale...**  
**Titolo** LAVORO A PICCOLI GRUPPI SUL PROBLEMA ESAMINATO E STESURA DI UN  
**DOCUMENTO**  
**Docente/Sost.** DOTT. STEFANO MASCI, DOTT. GIORGIO ZAFFAGNINI

**Orario** 16:30 - 17:15 **Tipo:** I - Role-Playing  
**Titolo** DISCUSSIONE COLLEGALE E ANALISI DEI DOCUMENTI SCRITTI DAI GRUPPI  
**Docente/Sost.** DOTT. STEFANO MASCI, DOTT. GIORGIO ZAFFAGNINI

**Orario** 17:15 - 17:45 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** FEEDBACK: COSA ABBIAMO IMPARATO  
**Docente/Sost.** DOTT. STEFANO MASCI, DOTT. GIORGIO ZAFFAGNINI

**Orario** 17:45 - 18:15 **Tipo:** L - Verifica con questionario  
**Titolo** TEST FINALE DI IDONEITÀ  
**Docente/Sost.** DOTT. STEFANO MASCI, DOTT. GIORGIO ZAFFAGNINI