

BOX n. 2 - Modello *problem solving*

Modello *problem solving*: elaborato da Helen Perlmann (1957), letteralmente significa modello di soluzione del problema e parte dal presupposto che il soggetto abbia capacità risolutive che vanno individuate al fine di una risoluzione attiva del problema da parte dell'individuo, ciò costituisce un utile apprendimento sociale di nuovi modelli di comportamento nell'affrontare e risolvere i problemi (Dal Pra Ponticelli 1985, 53 e segg.; Lerma 1992, 44).

Riferimenti teorici: la psicologia dell'Io neofreudiana (Freud, A., 1936/2012; Erickson, 1950/1982; Sullivan, H. S. 1953/1962), la psicologia umanistica (Rogers 1970), la teoria cognitivista (Neisser 1975) e quella costruttivista (Kelly 1955).

Breve descrizione: la finalità dell'intervento è quella di "stimolare la soluzione dei problemi del cliente nella vita sociale e attraverso questo processo stimolare la sua capacità di crescita" (Dal Pra Ponticelli 1985, 64 e segg.). L'obiettivo è, pertanto, di "impegnare la persona stessa sia nell'agire sull'unico problema o sui molti problemi che le stanno di fronte, sia nel lottare con essi servendosi di mezzi che possono esserle utilissimi nella vita" (Dal Pra Ponticelli 1985, 58) in questo modo l'azione del servizio sociale è volta a sostenere il soggetto aiutandolo ad accrescere le sue capacità risolutive e ad essere più consapevole delle medesime attraverso esperienze di apprendimento sociale.

Elementi caratterizzanti:

- l'individuo è dotato di una "mente attiva";
- il comportamento umano è guidato da aspetti cognitivi, motivazionali ed emotivi ed anche da una capacità autonoma di *problem solving*
- l'importanza data anche all'ambiente in cui vive la persona

Procedimento metodologico:

- accertare e chiarire i fatti del problema;
- evocare i fatti (pensare i fatti penetrandoli);
- compiere scelte e assumere decisioni su azioni, compiti da assumere per realizzare gli obiettivi condivisi;
- realizzare il piano basato su fiducia reciproca e i principi deontologici;
- valutare i risultati

Il **metodo** utilizzato è di:

- stabilire un rapporto con la persona;
- aiutare la persona a raccontare le sue difficoltà;
- mettere a fuoco e suddividere il problema;
- aiutare la persona ad impegnarsi con l'ente.

Osservazioni: questo modello pone al centro la relazione con la persona, aspetto che continua ad essere fondamentale nella cultura e nell'operatività del servizio sociale. La costruzione di una relazione di fiducia appare fondamentale per poter mettere in atto azioni di cambiamento. Altro aspetto di forte attualità riguarda l'attenzione alle capacità risolutive della persona e all'apprendimento sociale attraverso l'esperienza della 'messa in pratica' di tali capacità. Con questo modello si passa da una posizione passiva della persona che caratterizza il modello diagnostico ad una posizione attiva e l'esperienza costituisce apprendimento e rinforzo del Sé. Inoltre, viene superata la distinzione tra trattamento diretto (con la persona) e indiretto (con le risorse) che vengono considerati in modo sinergico (la persona stessa diventando più consapevole agisce con le risorse del suo ambiente in modo più attivo).