

PROTOCOLO DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

PRESSUPOSTOS DA TÉCNICA

Na maior parte dos casos, o humano não segue um algoritmo eficiente para resolver problemas. Com efeito, em vez de *ter em conta explicitamente* as emoções, sentimentos e desejos no processo de tomada de decisão, é *guiado tacitamente* por estes fatores. Por este motivo, quando há problemas de vida importantes para resolver, é mais adequado seguir um conjunto de procedimentos segundo determinada ordem, a fim de garantir a máxima eficiência.

Para ser efetiva, a resolução de problemas cognitivos e interpessoais exige diversas características, como a sensibilidade para os problemas humanos, a capacidade de gerar soluções alternativas, a capacidade de ajuizar os meios mais adequados para alcançar uma determinada solução e a sensibilidade para as consequências e relações de causa-efeito no comportamento humano.

Um formato para o treino na resolução de problemas pode incluir ensinar o aluno a ser mais capaz de reconhecer ou identificar problemas (“Qual é o problema?”), a criar alternativas (“Quais são afinal as minhas opções?”), a avaliar as consequências emocionais e comportamentais (“O que é que aconteceria com esta opção? Como é que eu me sentiria?”), selecionar ou implementar uma opção ou solução (“Como posso eu aplicar a melhor opção?”) e, finalmente, avaliar o sucesso da alternativa escolhida (“A escolha resultou? Da próxima vez devo fazer uma opção diferente?”).

OBJETIVOS

- 1) Incrementar a tomada de consciência acerca da existência de um problema;
- 2) Orientar e sistematizar a tomada de decisões para a resolução do problema;
- 3) Definir em conjunto com o aluno uma estratégia de resolução do problema.

SETTING | Uma sala com acesso restrito.

TIPO DE SESSÃO | As sessões podem ser individuais ou coletivas, dependendo do carácter sigiloso ou não do problema .

NÚMERO DE SESSÕES | Em média, serão necessárias 2 a 3 sessões de treino.

PERIODICIDADE | Uma semana de intervalo entre cada sessão.

DURAÇÃO PREVISTA | 45 minutos cada sessão.

MATERIAIS | Folhas de papel A4, lápis e borracha, esferográficas + ANEXO 4 (Folha de protocolo de resolução de problemas).

Guião 2A | Protocolo de Resolução de Problemas – sessão 2

PROCEDIMENTO PASSO A PASSO

Nota inicial | Deve ter sempre o cuidado de abordar as dificuldades do aluno como problemas a serem resolvidos, em vez de resultados inevitáveis de um processo ou circunstância familiar.

Passo 1 | Receba o aluno na sessão começando por lhe perguntar como correu o seu dia ou semana.

Passo 2 | Explique-lhe os objetivos e conteúdos da sessão de hoje.

Passo 3 | Numa **conversa não diretiva** partilhe com o aluno os seguintes pontos, incentivando os seus comentários:

- A crença de que ter problemas é normal e faz parte da vida.
- A importância de ter a capacidade de reconhecer um problema corretamente no momento em que ele ocorre.
- A capacidade para identificar corretamente a “causa” do problema.
- A tendência para avaliar novos problemas como “desafios” em vez de os ver como “catástrofes”.
- A importância da crença na capacidade individual de lidar efetivamente com problemas stressantes.
- O conhecimento de que os problemas complexos podem envolver muito tempo e esforços substanciais para serem resolvidos.
- A importância da capacidade para inibir a tendência para ser impulsivo ao lidar com problemas stressantes.

Passo 4 | Incentive o aluno a identificar e partilhar uma situação da sua vida que se constitua um problema.

Passo 5 | Entregue ao aluno uma cópia do Protocolo de Resolução de Problemas (Anexo 2)

Passo 6 | Peça ao aluno que leia e comente cada um dos pontos do protocolo.

Passo 7 | Exemplifique a técnica, seguindo o protocolo com o problema identificado anteriormente com o aluno.

Passo 8 | Peça ao aluno para, durante a semana, identificar outros problemas cujo protocolo queira treinar na próxima sessão.

Passo 9 | Defina com o aluno o dia e horário da próxima sessão.

Prepare a sessão antes de a iniciar! Em anexo a este guião estão disponíveis materiais que o ajudarão nessa tarefa (ANEXOS 3 e 4).



Anexos

ANEXO 3 – GUIÃO 2A | Protocolo de Resolução de Problemas

- 1) **Definir o problema** – a definição deve ser clara, específica, sumária e não emotiva. O aluno deve ser encorajado a: procurar factos e informações importantes relativos ao problema; a escrever esses factos em termos claros e específicos; a diferenciar factos objetivos de inferências, suposições e interpretações que não possam ser verificadas e a identificar circunstâncias e fatores que fazem da situação específica um problema.
- 2) **Gerar Soluções Alternativas** – O objetivo neste ponto é o disponibilizar o maior número de soluções alternativas possível no sentido de aumentar a probabilidade de que as mais efetivas venham a ser identificadas. Deve ser analisado só um problema de cada vez e nenhuma solução deve ser considerada demasiado ridícula para ser desconsiderada – princípio do brainstorming. Para fazer uma lista de soluções devem seguir-se três regras de ouro: registar o maior número possível de ideias (quantidade), não avaliar aprioristicamente as ideias (adiamento do julgamento), ser criativo e sugerir ideias corajosas (variedade).
- 3) **Classificar e decidir qual é a melhor ideia** – Para cada vantagem e para cada desvantagem, o aluno deverá quantificar o grau de importância que tem para ele, numa escala de 1 (pouco importante) a 5 (extremamente importante). Depois calcula a média dos pesos das vantagens e dos pesos das desvantagens. De seguida calcula a diferença entre as médias.
- 4) **Elaborar um plano** – para implementar a solução selecionada que deverá ser clara e específica: Quem é que vai fazer o quê, quando, onde e como?

1º Passo: Definir o problema com precisão.				
2º Passo: Listar todas as soluções possíveis (por mais disparatadas que pareçam):				
3º Passo: Discussão de cada solução listada e avaliação das vantagens e desvantagens:				
Solução 1:	Vantagem	(5)	Desvantagem	(-5)
		Solução		
Sub-total =			Sub-total =	
			TOTAL =	
REPETIR O 3º PASSO TANTAS VEZES QUANTAS AS SOLUÇÕES GERADAS				
4º Passo: Hierarquizar as soluções (desde a que tem o melhor total positivo até à que tiver o maior valor negativo) e escolher a melhor solução (a que tiver o melhor total positivo) ou combinar soluções:				
5º Passo: Planificar a aplicação da solução e monitorização:				