



# Problem Solving

Si può dire che

**LA SOLUZIONE DEI PROBLEMI SEGUE  
GENERALMENTE DUE TIPOLOGIE DI PERCORSO**

# la soluzione di un problema...

**può avvenire in maniera del tutto casuale (quindi è una «scoperta»)**

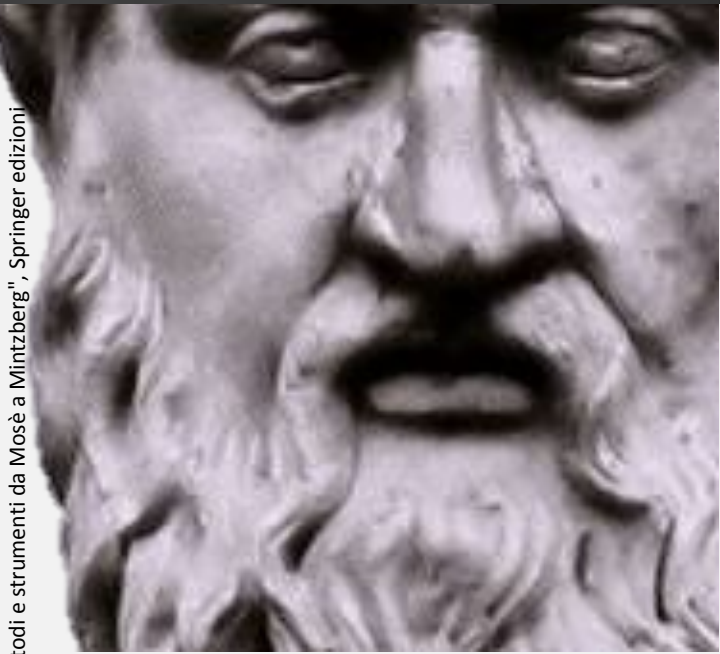
la scoperta consiste nell'individuare in un elemento già esistente in natura  
la soluzione ad un problema  
questo percorso non implica e non necessita  
della creazione di nulla di nuovo

**può avvenire in maniera elaborata ed impegnativa (mediante «l'invenzione»)**

l'invenzione è un processo per cui, attraverso tentativi ed errori, si scopre  
come affrontare efficacemente un problema e giungere all'obiettivo  
che si era prefissato

Questo percorso esige la creazione di qualcosa  
di nuovo, non preesistente in natura

# la soluzione di un problema...



In termini propriamente filosofici, rifacendosi a Platone, la differenza fondamentale tra le due modalità di risoluzione, è *l'esistenza dell'oggetto che costituisce la nostra soluzione in un possibile mondo delle idee*

...pertanto la soluzione ad un problema è costituita da un elemento presente nel mondo delle idee (ossia in natura) o in qualcosa che deve essere creato ex novo

# Il Problem Solving

Il problem solving indica più propriamente l'insieme dei processi atti ad analizzare, affrontare e risolvere positivamente situazioni problematiche

Gaetano Kanizsa propone una definizione di problema secondo

«Un problema sorge quando un essere vivente, motivato a raggiungere una meta, non può farlo in forma automatica o meccanica, cioè mediante un'attività istintiva o attraverso un comportamento appreso»

Nota Bene: rispetto alla parola italiana “soluzione”, il termine inglese “-ing” favorisce il significato di un atto in corso di svolgimento

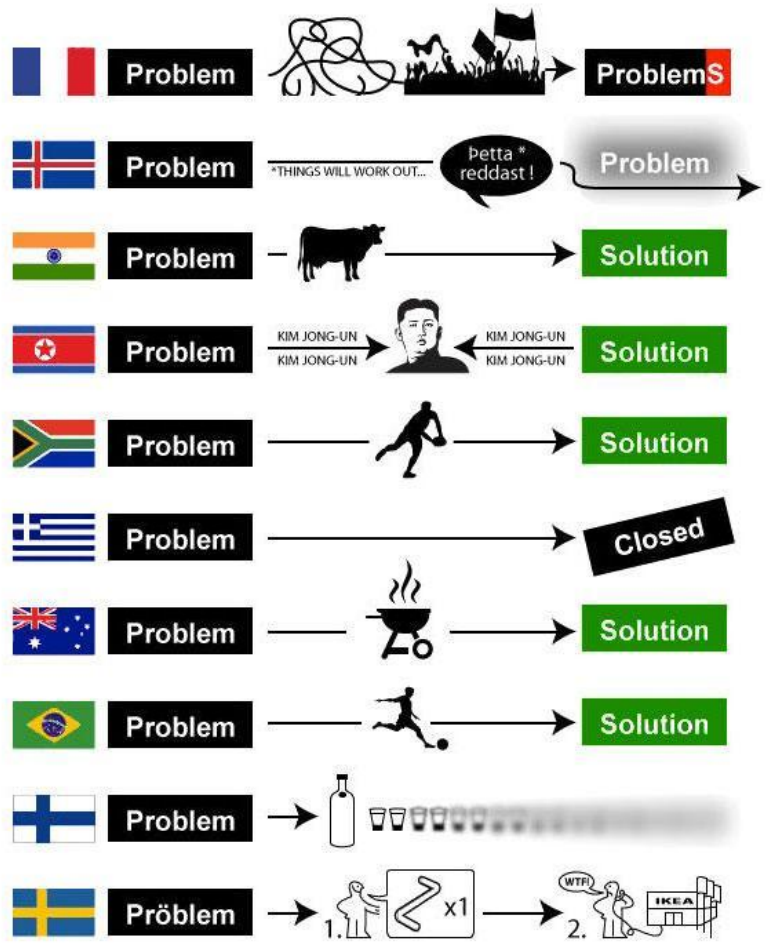
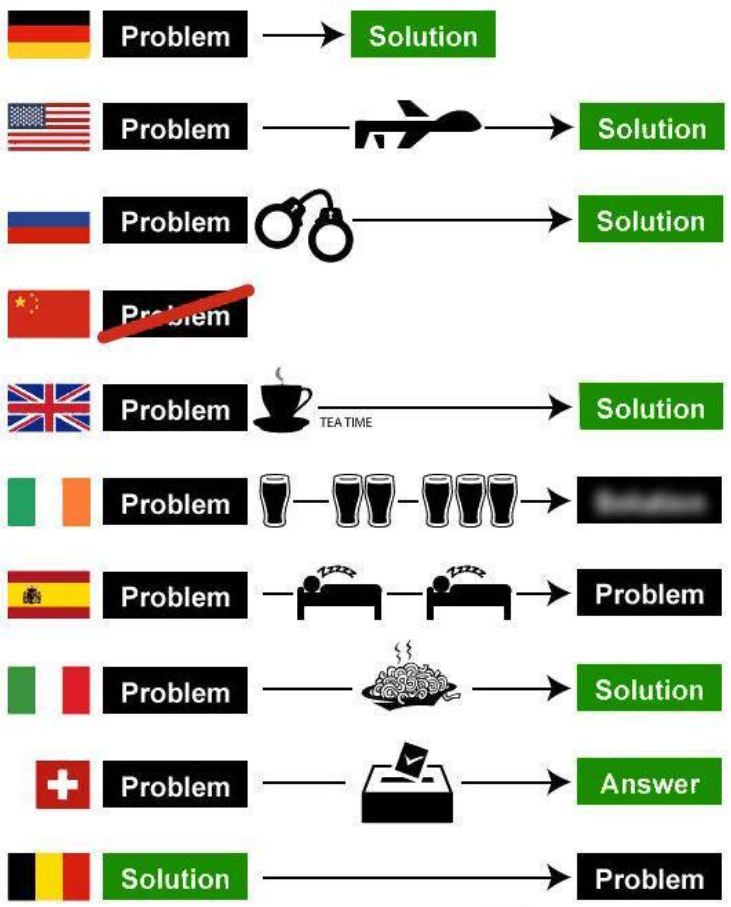
Questo termine sta ad indicare la situazione psicologica nella quale si viene a trovare una persona quando, in conformità ad una varietà di dati e di richieste, deve affrontare un problema



KEEP  
CALM  
AND  
PROBLEM  
SOLVE

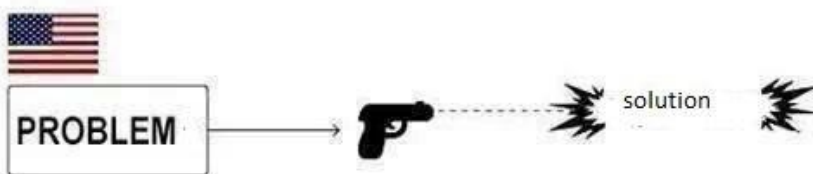
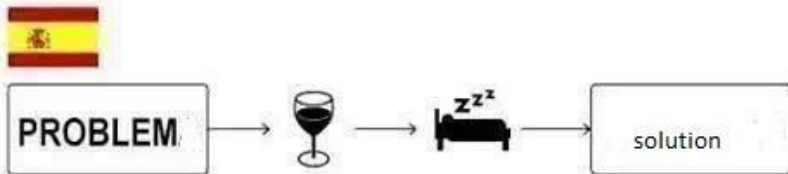
# Il Problem Solving... non esiste un solo metodo

## INTERNATIONAL GUIDELINES FOR PROBLEM SOLVING

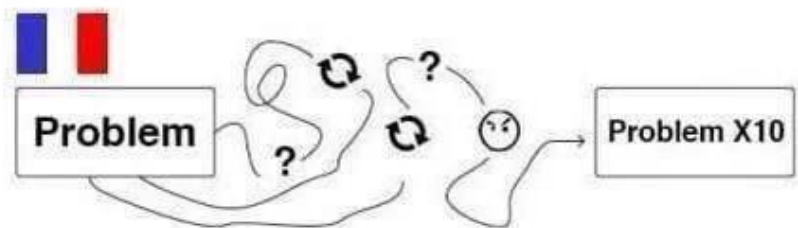
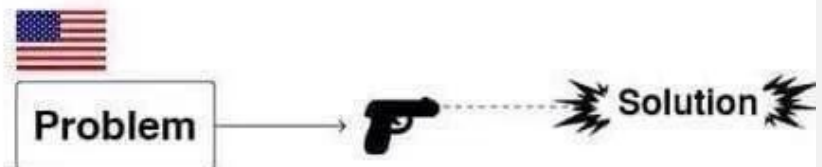
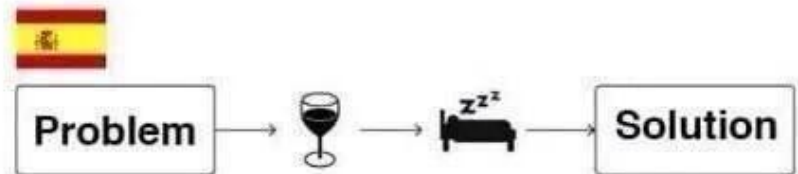


# II Problem Solving

## International problem solving techniques



## International problem solving techniques



# Il Problem Solving

Risolvere problemi è un'impresa specifica dell'intelligenza e l'intelligenza è il dono specifico del genere umano

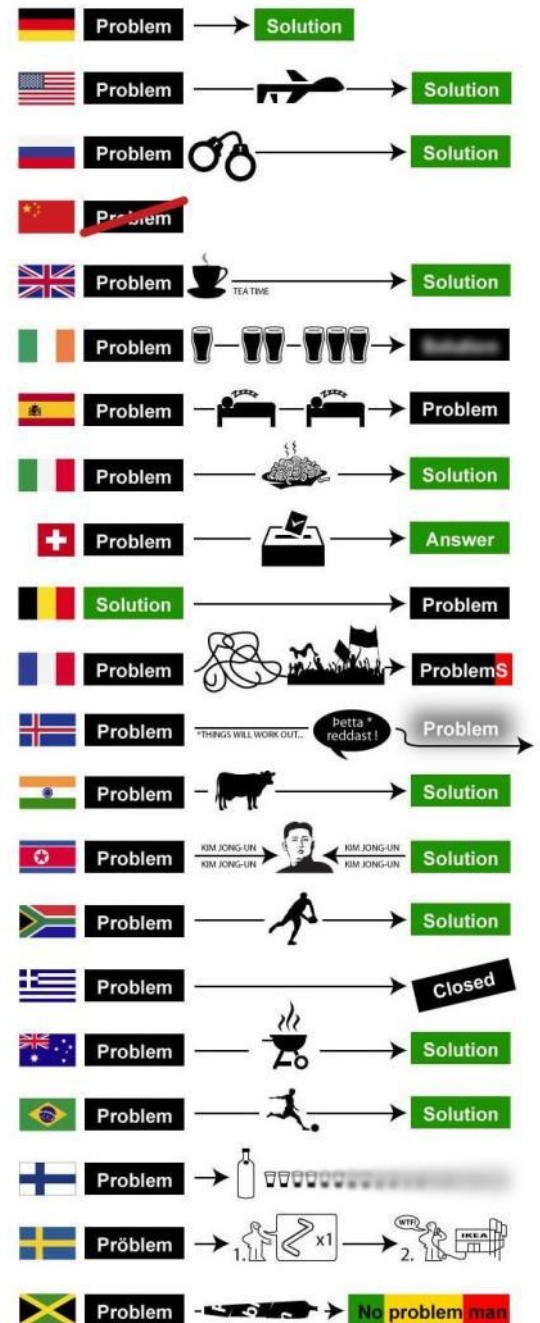
Si può considerare il risolvere problemi come l'attività più caratteristica del genere umano

Risolvere problemi è un lavoro

che si affronta quotidianamente

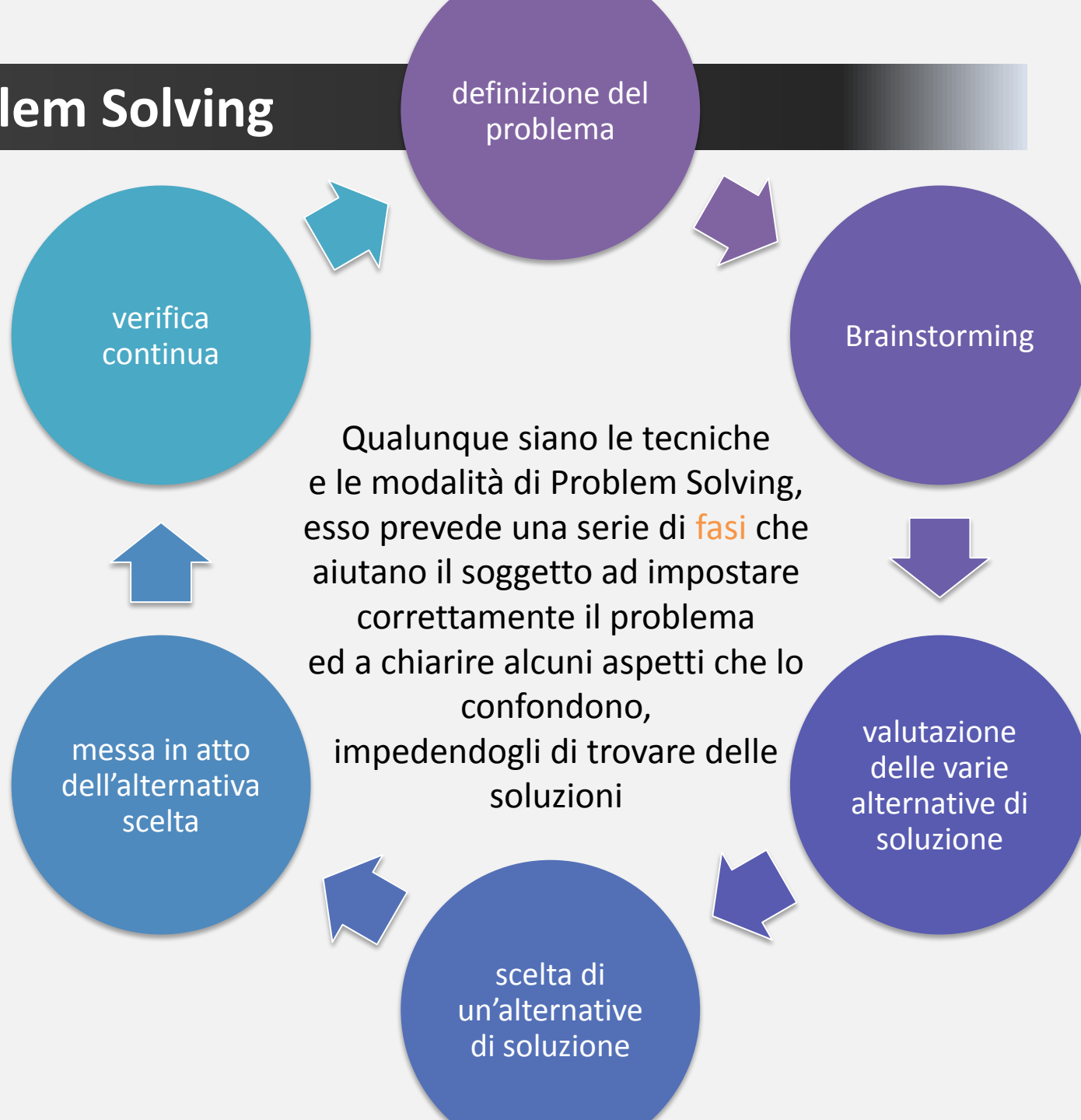
Sono stati pensati diversi metodi per aiutare le persone ad affrontare i problemi in modo articolato e soddisfacente attraverso varie tecniche e modalità di

**Problem Solving**





# Il Problem Solving



# Il Problem Solving

il primo passo fondamentale per avviarsi verso la soluzione di un problema è il focalizzare l'attenzione sulla definizione e sui punti chiave del problema da risolvere  
Una volta eseguito il primo passo si può procedere con le successive fasi di analisi

Se il vero problema non viene correttamente identificato si corre il rischio di lavorare alla soluzione di un falso problema risolvendo solo un falso fastidio che creerà la frustrazione di non essere stati capaci di sistemare la situazione problematica



# Il Problem Solving: strategie

## ERRORI DI DEFINIZIONE:

succede spesso di giungere a conclusioni affrettate oppure di credere di aver capito il problema ma in realtà la situazione non è stata affatto chiarita

Questa è una situazione definita "jump to conclusion" ovvero saltare immediatamente alle conclusioni e alle soluzioni ritrovandosi così ad investire tempo e denaro nel fare attività che possono rivelarsi del tutto vane

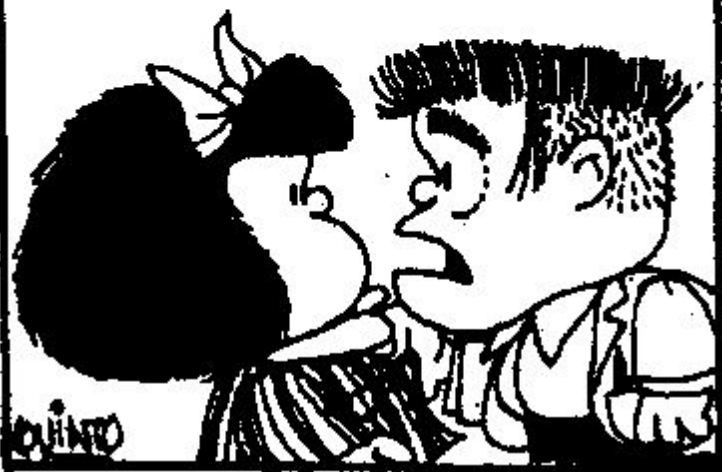
# La «buona comunicazione»: **ERRORI DI DEFINIZIONE**



MA PASTRUGNO.  
NA SARAI TU, CAPITO?  
TU SI' CHE SEI  
PASTRUGNONA!  
TU SI' CHE...



A PROPOSITO,  
MAFALDA, CO-  
SA VUOL DIRE  
PASTRUGNONE.?



# Il Problem Solving: strategie

## ERRORI DI LINGUAGGIO:

Può esserci è un abuso delle parole errate

Questo succede quando:

- si fanno delle accuse (si cerca quindi il colpevole invece di una soluzione);
- si è in presenza di una situazione poco chiara magari dovuta ad una scarsa leadership;
- si sta provando a fare un'azione che vale l'altra, cioè sembra che l'importante sia fare qualcosa...

# Il Problem Solving: strategie

## FERMARE LE LAMENTELE:

l'essere umano trova spesso immediato conforto nel criticare ciò che è accaduto nel passato, ma alla lunga questo comportamento ha un effetto negativo in quanto contribuisce ad aumentare il senso di frustrazione ed impotenza di fronte ai problemi



# Il Problem Solving: strategie

## SCOMPORRE IL PROBLEMA:

molti tra i metodi di problem solving suggeriscono di suddividere il problema principale in problemi più piccoli per renderlo più gestibile

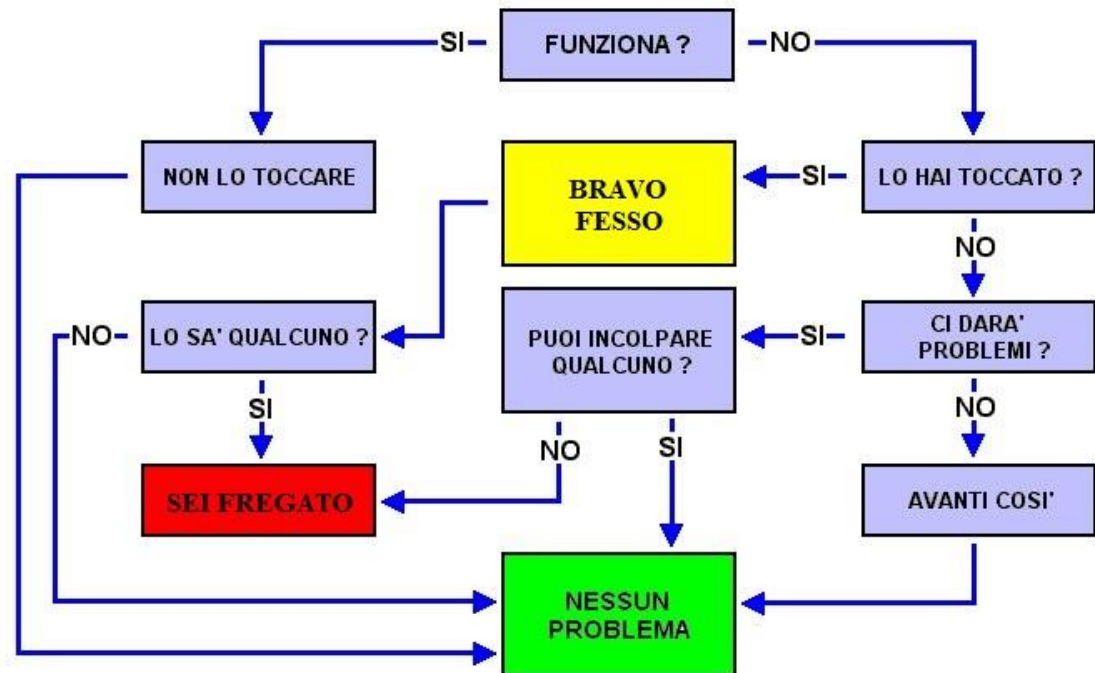


# Il Problem Solving: strategie

## SCOMPORRE IL PROBLEMA:

molti tra i metodi di problem solving suggeriscono di suddividere il problema principale in problemi più piccoli per renderlo più gestibile

### SCHEMA PER LA SOLUZIONE DI OGNI PROBLEMA



# Il Problem Solving

il primo passo fondamentale per avviarsi verso la soluzione di un problema è il focalizzare l'attenzione sulla definizione e sui punti chiave del problema da risolvere  
Una volta eseguito il primo passo si può procedere con le successive fasi di analisi

Esistono vari approcci al problem solving...

## Applied Problem Solving

### Problem Solving Strategico

**Plan** (pianifica) **Do** (prova) **Check** (verifica) **Act** (agisci)

**Define Measure Analyze Improve Control**

# Il Problem Solving

il primo passo fondamentale per avviarsi verso la soluzione di un problema è il focalizzare l'attenzione sulla definizione e sui punti chiave del problema da risolvere

Una volta eseguito il primo passo si può procedere con le successive fasi di analisi

Esistono vari strumenti per il problem solving...

## Analisi di Ishikawa (o Diagramma Causa Effetto)

## Failure modes, Effects and Criticality Analysis

# Il Problem Solving: gli errori più comuni

Quando ci troviamo di fronte a una difficoltà – sia essa personale, relazionale o professionale – la prima cosa che ci viene da fare per risolverla è utilizzare una strategia che ci appare produttiva, magari perché ha funzionato nel passato per una difficoltà simile

Se la strategia scelta funziona, la difficoltà si risolve in breve tempo

Ma, se la nostra strategia non funziona come ci saremmo aspettati, di solito noi continuiamo ad insistere con ciò che di solito ci ha dato riscontro, ma, più lo facciamo, più la difficoltà iniziale si complica, diventando un vero e proprio problema strutturato

Insomma: le “tentate soluzioni” messe in atto dal soggetto e dalle persone a lui vicine finiscono per alimentare il problema e determinarne così la sua persistenza

# Il Problem Solving: strategie di base 1

## 1. Definire il problema nei termini più concreti e descrittivi possibili

L'accento va posto su **come il problema si presenti ora**, in questo preciso momento, e su come funzioni:

*Cos'è effettivamente il problema? Chi ne è coinvolto? Dove si verifica? Quando appare? Come funziona?*

Nel ridefinire il problema in termini concreti, è utile immaginare come potrebbero **percepire il problema altre persone che conosciamo bene**, assumendo il loro punto di vista



# Il Problem Solving: strategie di base 1

## 1. Definire il problema nei termini più concreti e descrittivi possibili

Nel ridefinire il problema in termini concreti, è utile immaginare come potrebbero **percepire il problema altre persone che conosciamo bene, assumendo il loro punto di vista.**

Questo apre la strada ad una **percezione diversa e più ampia, dando al problema delle nuove prospettive**



# Il Problem Solving: strategie di base 1

## 1. Definire il problema nei termini più concreti e descrittivi possibili

L'accento va posto su **come il problema si presenti ora**, in questo preciso momento, e su come funzioni:

*Cos'è effettivamente il problema? Chi ne è coinvolto? Dove si verifica? Quando appare? Come funziona?*

Nel ridefinire il problema in termini concreti, è utile immaginare come potrebbero **percepire il problema altre persone che conosciamo bene**, assumendo il loro punto di vista.

Questo apre la strada ad una **percezione diversa** e più ampia, dando al problema delle nuove prospettive

# Il Problem Solving: strategie di base 1

La definizione del problema è uno dei passi sul quale è consigliabile **spendere più tempo**, perché **permette di risparmiare molto tempo in seguito**



Come diceva Napoleone:  
*"Siccome ho fretta,  
vado molto piano"*



# Il Problem Solving: strategie di base 2

## 2. Concordare l'obiettivo

Una volta stabilito il problema, il passo successivo è quello di **concordare** sempre **in termini concreti** quei **cambiamenti** che, una volta realizzati, **farebbero affermare con assoluta certezza che esso è stato risolto**.

Insomma si parte dalla situazione problema e si **stabilisce l'obiettivo desiderato**

Va definito **cosa effettivamente rappresenti il cambiamento risolutivo** rispetto al problema, **quale sarebbe la realtà concreta che farebbe ritenere l'obiettivo raggiunto**

In altri termini, cosa è necessario toccare, vedere, sentire e provare affinché si possa dire effettivamente che il problema sia risolto?

# Il Problem Solving: strategie di base 3

**3. Individuazione e valutazione di tutte le soluzioni tentate fino ad ora per risolvere il problema, ed anche di tutti i tentativi fallimentari messi in atto allo stesso scopo**

L'analisi di tutte le **soluzioni tentate** finora per risolvere il problema senza successo non è casuale

Cos'è, infatti, che mantiene alimentato un problema se non il suo tentativo fallimentare di combatterlo?

Detto in altri termini, **sono proprio le tentate soluzioni messe in atto dal soggetto ad alimentare il problema che questi vorrebbe risolvere**

**Concentrare l'attenzione sui tentativi fallimentari messi in atto per raggiungere l'obiettivo prefissato libera dalla tendenza a sforzarsi attivamente di trovare soluzioni senza prima aver indagato su tutto ciò che non funziona**

# Il Problem Solving: strategie di base 3

**3. Individuazione e valutazione di tutte le soluzioni tentate fino ad ora per risolvere il problema, ed anche di tutti i tentativi fallimentari messi in atto allo stesso scopo**

per aiutarsi  
in questo processo,  
si può fare ricorso alla  
tecnica che potremo  
chiamare  
*“del come peggiorare”*



# Il Problem Solving: strategie di base 3

## 3. Individuazione e valutazione di tutte le soluzioni tentate fino ad ora per risolvere il problema, ed anche di tutti i tentativi fallimentari messi in atto allo stesso scopo

In sostanza consiste nel **rispondere** alla seguente domanda: **“Se volessi far peggiorare ulteriormente la situazione invece di migliorarla, come potrei fare?”** e si cerca di descrivere tutte le possibili modalità, sempre espresse in termini precisi e concreti



# Il Problem Solving: strategie di base 4

## 4. La tecnica dello scenario oltre il problema

Al fine di facilitare la risoluzione del problema si può far ricorso ad un'altra strategia: quella di **immaginare nei dettagli lo scenario che si presenterebbe al di là del problema**, ovvero come se il problema sia stato pienamente risolto o il miglioramento prefissato completamente raggiunto

In altri termini, dobbiamo convincere la nostra mente a **immaginare quali sarebbero tutte le caratteristiche della situazione ideale**, dopo aver realizzato il cambiamento strategico

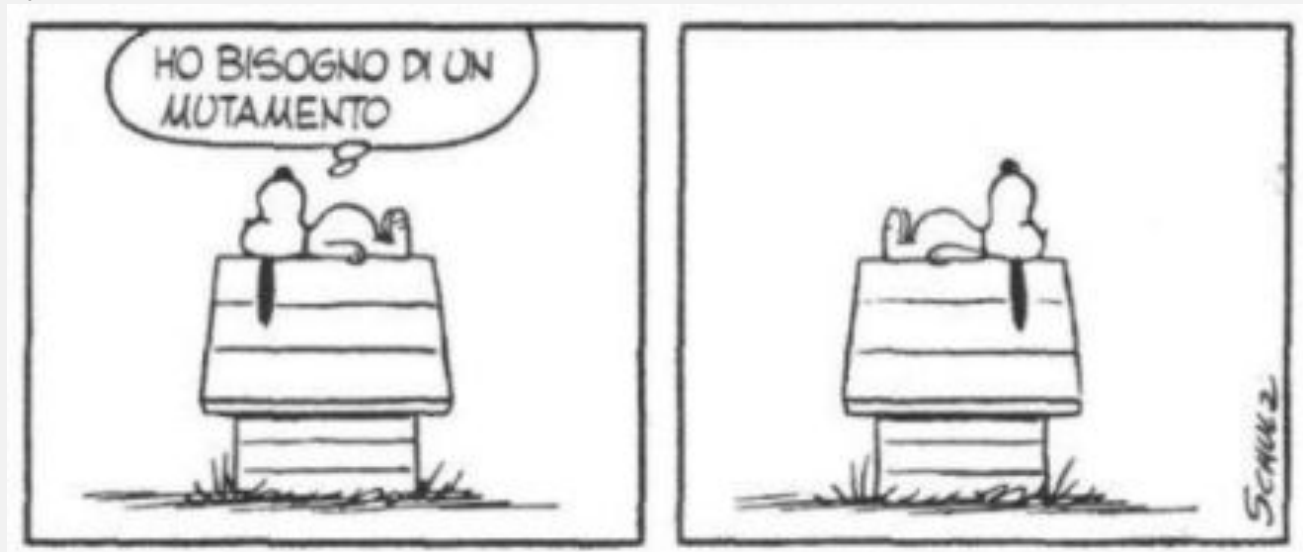
Questo passo aiuta anche a farci vedere **quali sarebbero gli effetti collaterali indesiderati del successo del nostro progetto**, che vanno gestiti in anticipo

# Il Problem Solving: strategie di base 5

## 5. La tecnica dei piccoli passi

*Anche il viaggio più lungo comincia dal primo passo*

La successiva cosa fare è applicare la strategia ideata finora **concentrandosi sul più piccolo**, ed apparentemente innocente, **intervento da realizzare**; questo sarà seguito dal **secondo**, e così via



# Il Problem Solving: strategie di base 6

## 6. La tecnica dello scalatore

Poiché spesso c'è una difficoltà nel capire quale sia il primo passo da compiere, si fa ricorso alla tecnica dello scalatore. In sostanza, si **ragiona come farebbe uno scalatore che ha l'intento di raggiungere la vetta** di una montagna alta. Invece di partire dalla base della montagna, **nello studio del percorso da seguire parte dalla vetta e procede a ritroso** fino al punto di partenza.

In altri **termini, l'obiettivo principale viene frazionato in una serie di stadi, o micro-obiettivi** da conseguire, che, tuttavia, prendono avvio dal punto di arrivo che si vuole raggiungere – l'obiettivo – e tornano indietro fino al punto di partenza – il problema.

# Il Problem Solving: strategie di base 7

## 7. Aggiustare progressivamente il tiro

**Se il problema fosse complesso** a tal punto da richiedere non una singola soluzione, ma un insieme di soluzioni in sequenza, fondamentale non affrontare insieme tutti i problemi e iniziare invece ad **affrontare quello più accessibile sul momento**

Una volta risolto il primo, si passa al secondo e così via, **mantenendo però fin dall'inizio la visione della globalità e delle possibili interazioni fra le concatenazioni dei problemi**



# Il Problem Solving: strategie di base 7

## 7. Aggiustare progressivamente il tiro

L'intento è quello di **aggiustare progressivamente il tiro**, tenendo sempre bene a mente dove si vuole arrivare in concreto, così da sapere quando ci si è arrivati, e agendo in modo dinamico per far fronte a tutti i cambiamenti che si presentano via via in itinere fino a giungere alla soluzione stabilita



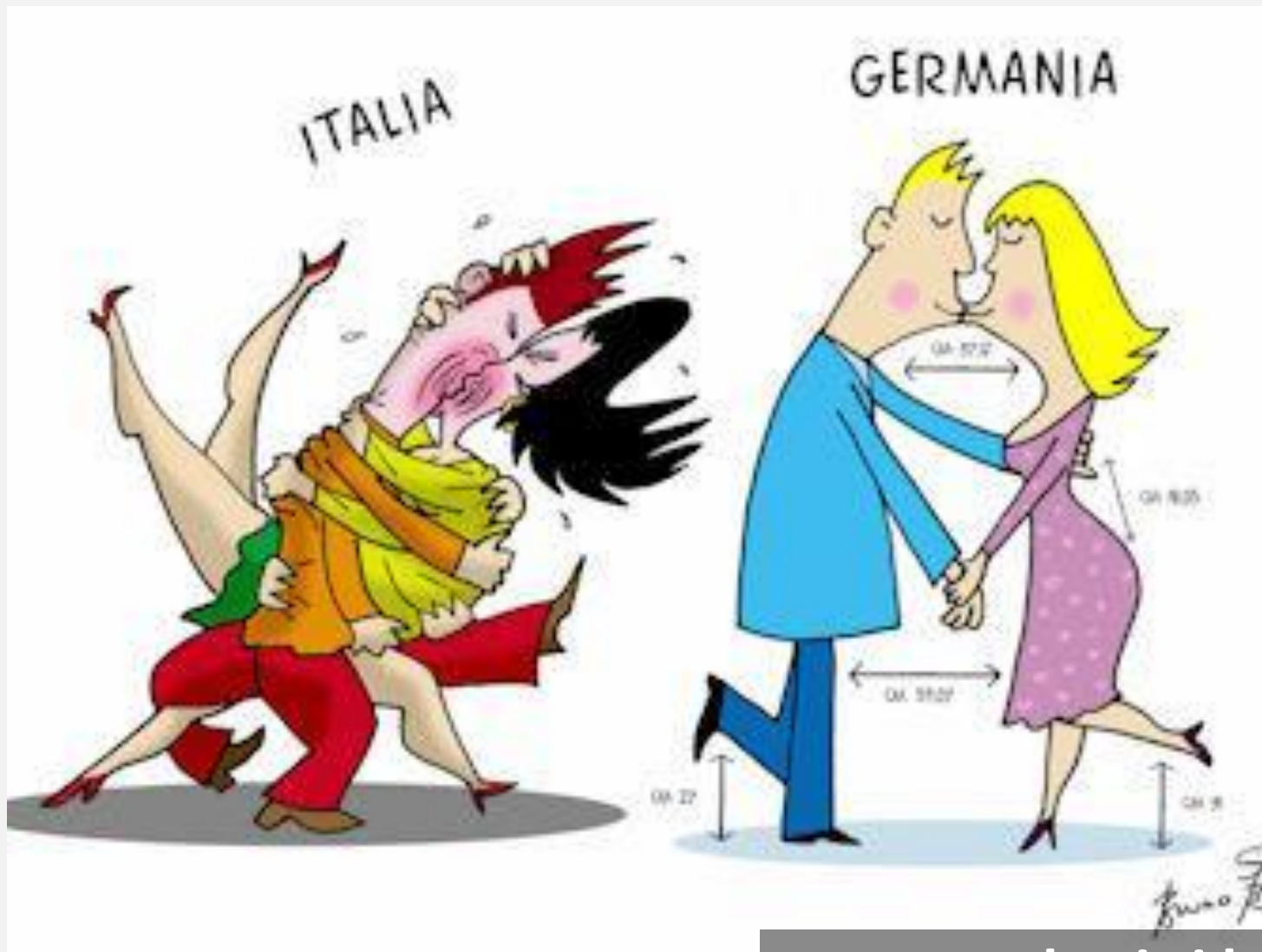
non basta parlare...



**in ascensore...**



**Che cosa succede quando si entra in un ascensore?**



...e quando ci si bacia?



**...o quando ci si saluta?**

il presidente egiziano Abdel-Fattah el-Sissi bacia Abdullah, re dell'Arabia Saudita

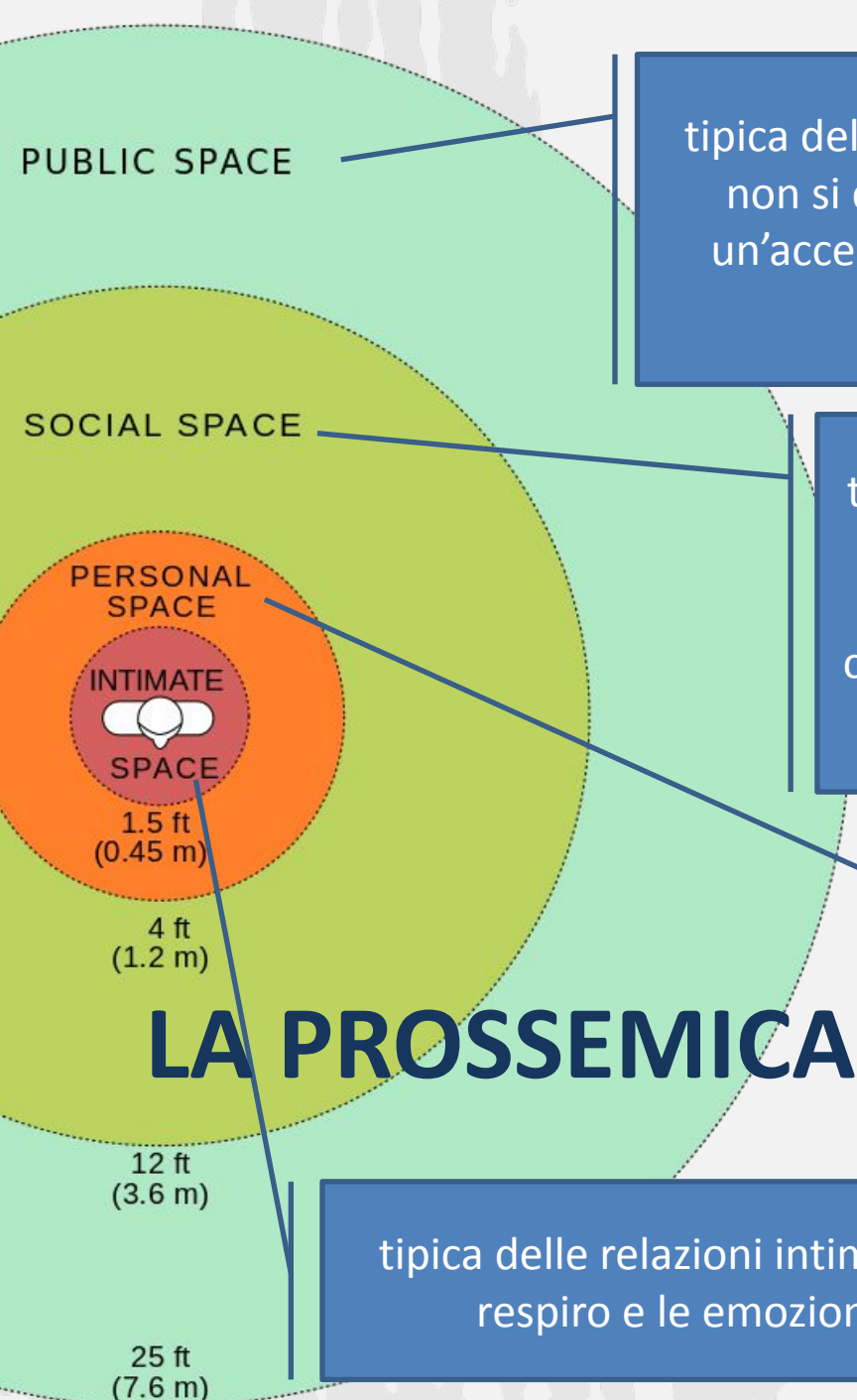
Diversi modi di salutare...





**Diversi modi di salutare...**





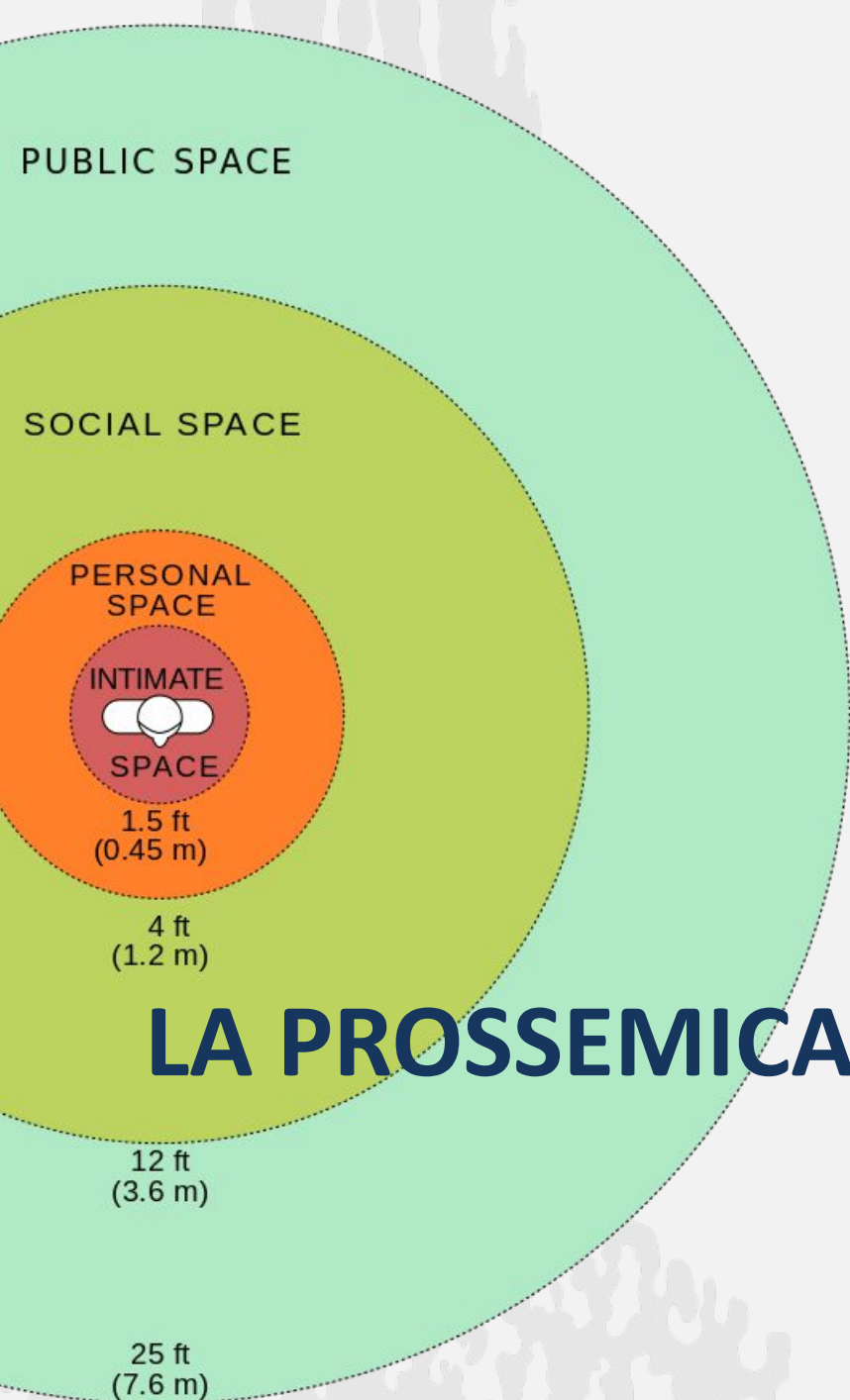
# LA PROSSEMICA

tipica delle circostanze pubbliche in cui generalmente non si conoscono le altre persone e ciò comporta un'accentuazione dei movimenti e un aumento del volume vocale (oltre i 4 m)

tipica delle relazioni meno personali di tipo formale in cui il contatto fisico è per lo più escluso: in quest'area possono entrare colleghi, clienti, persone con cui vogliamo o dobbiamo interagire (da 1,20 a 3,60 m)

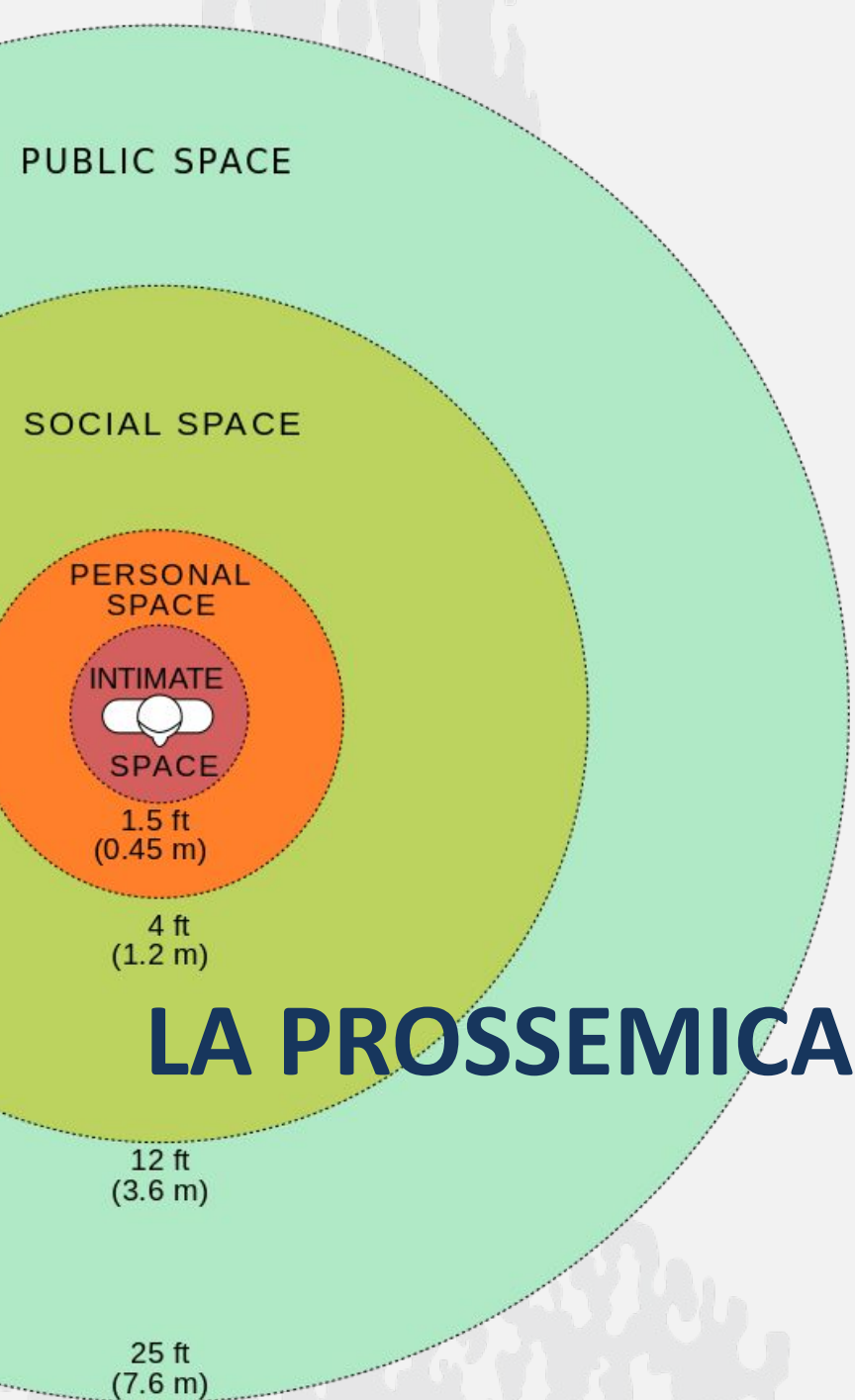
tipica delle relazioni amicali: gli sguardi sono estremamente ravvicinati ma non è possibile percepirne gli odori (da 45 a 120 cm circa)

tipica delle relazioni intime: permette di toccarsi, percepire l'odore, il respiro e le emozioni dell'altra persona (da 0 a 45 cm circa)



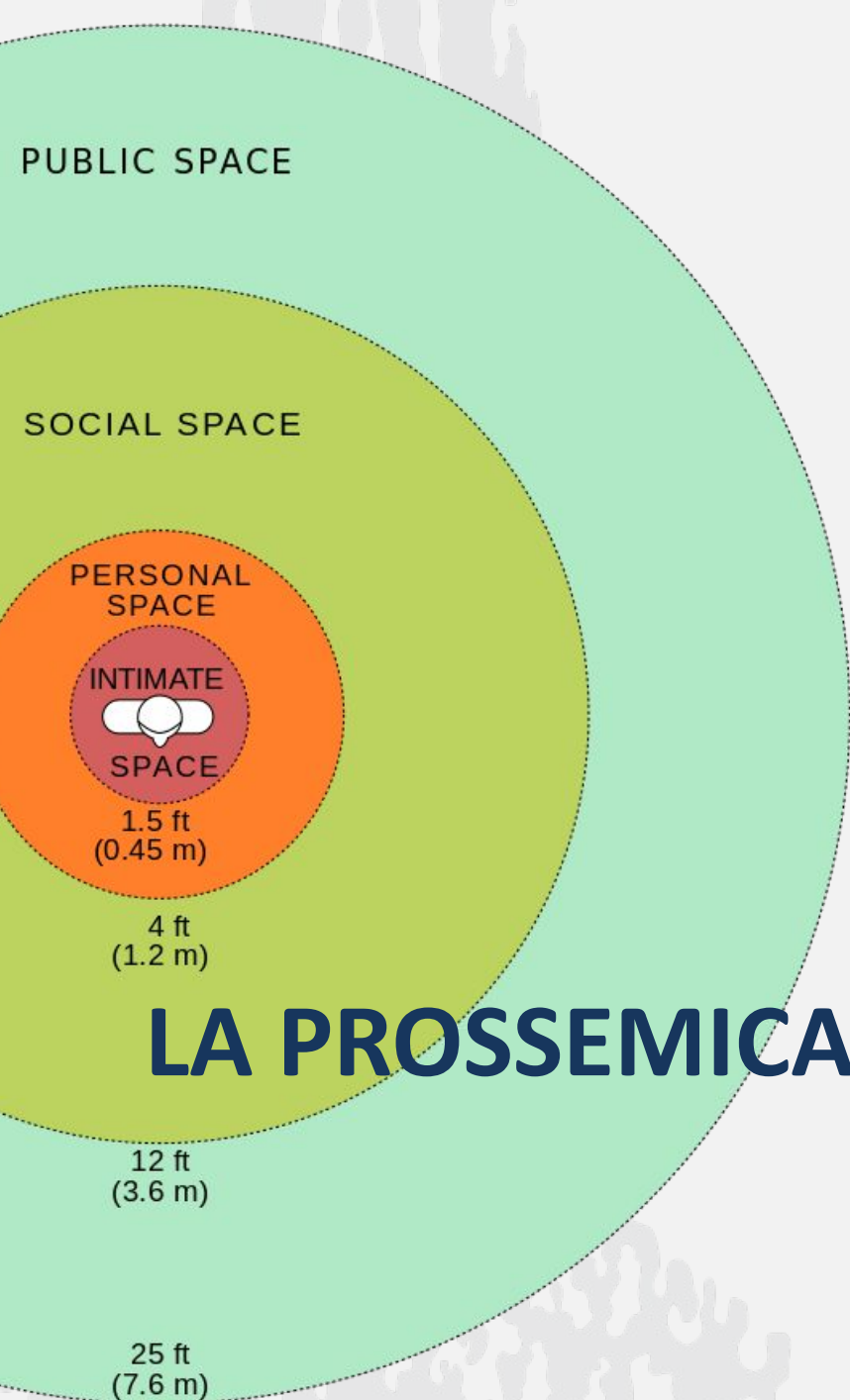
queste distanze non sono da ritenersi universali, in quanto spesso dettate da caratteristiche culturali e socio-ambientali del contesto in cui avviene l'interazione

*(ad esempio vi sono popoli che rispetto ad altri amano maggiormente il contatto fisico)*

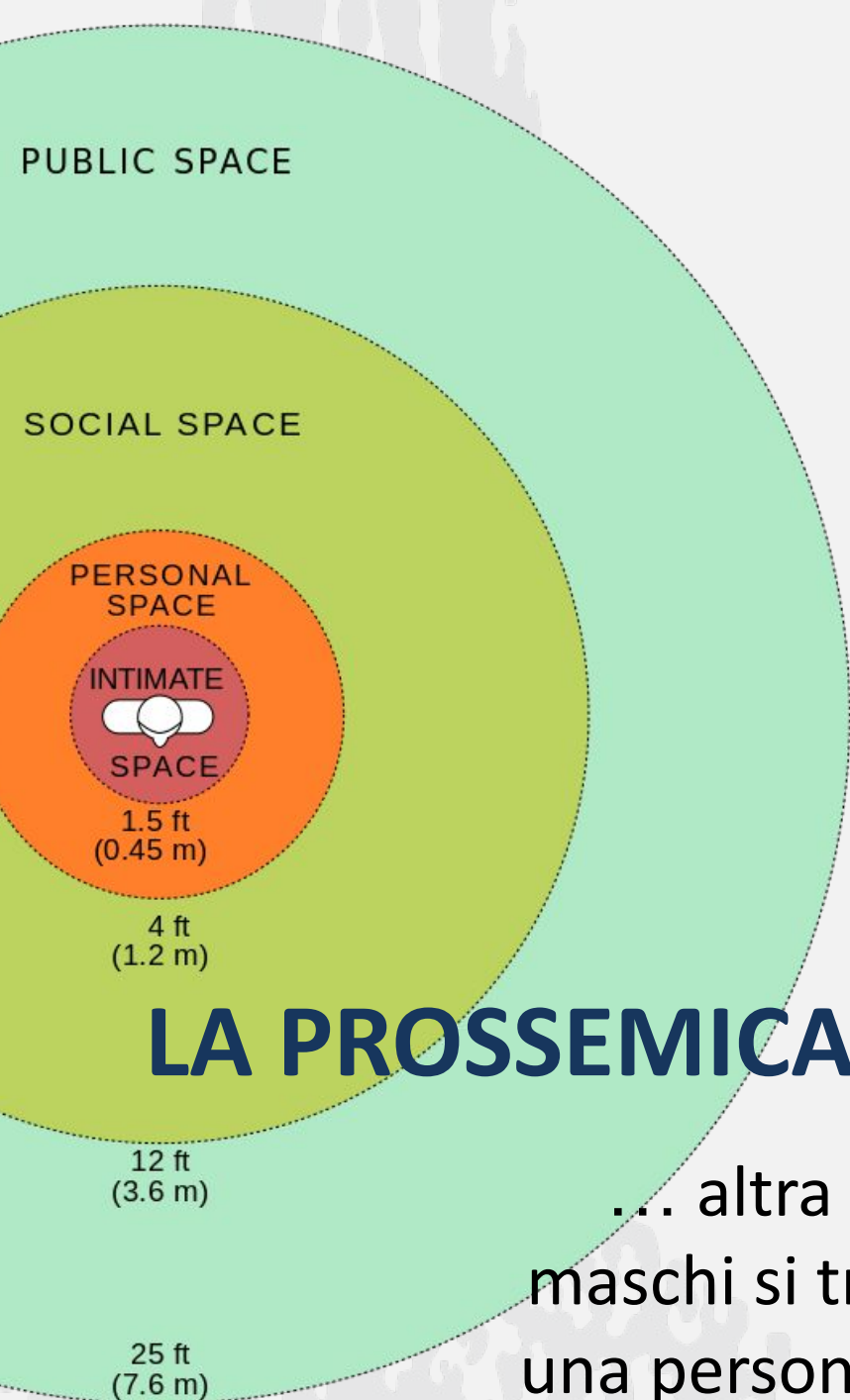


## LA PROSSEMICA

nel libro «*La dimensione nascosta*» Edward Hall osservò che la distanza alla quale ci si sente a proprio agio con le altre persone vicine dipende dalla propria cultura: i sauditi, i norvegesi, gli italiani e i giapponesi hanno infatti diverse concezioni di vicinanza...



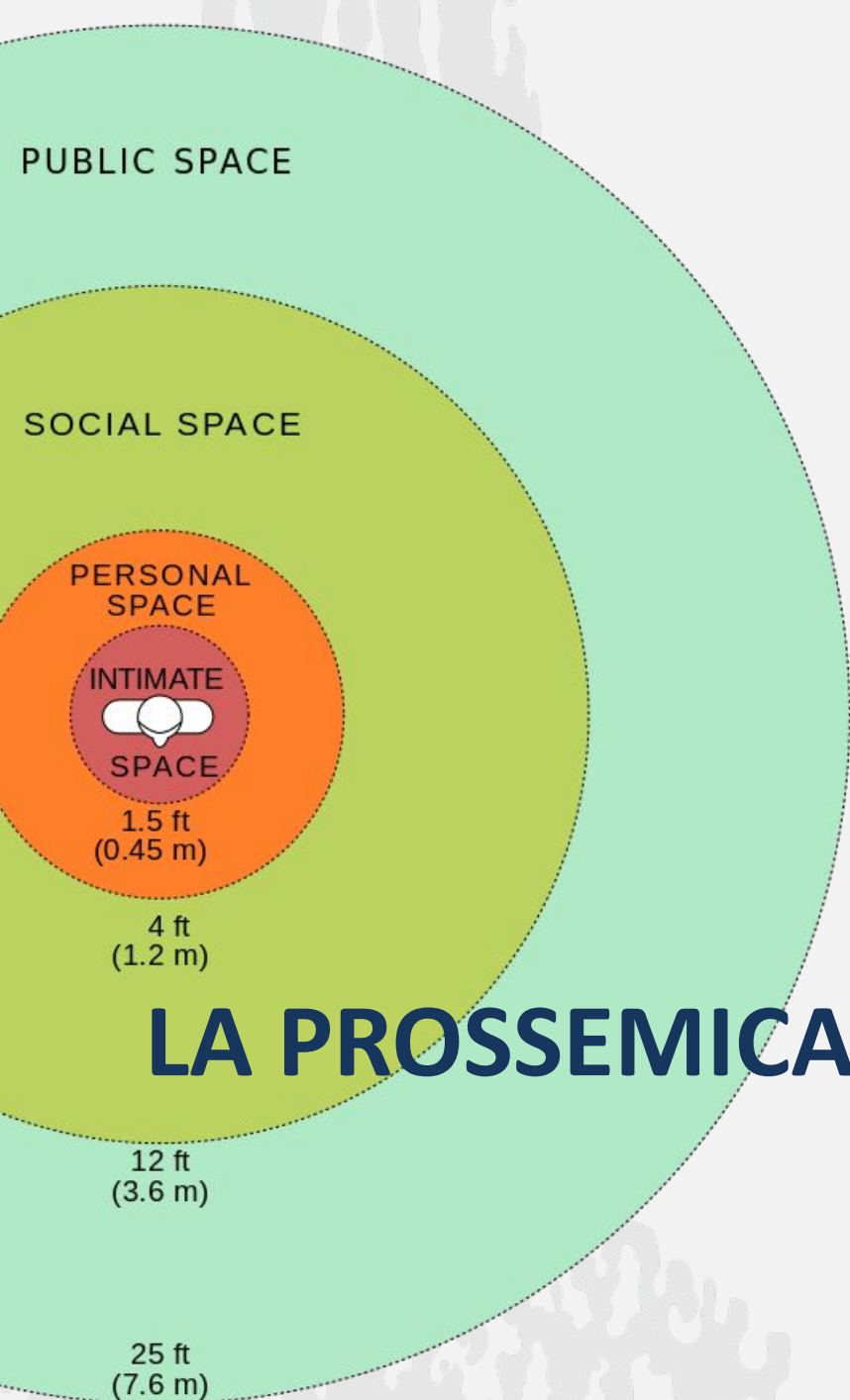
...gli arabi preferiscono stare molto vicini tra loro, quasi gomito a gomito, gli europei e gli asiatici si tengono invece fuori dal raggio di azione del braccio...



In alcune regioni meridionali dell'India, dove la distanza che gli appartenenti alle diverse caste devono mantenere fra di loro è rigidamente stabilita, quando gli individui della casta più bassa (paria) incontrano i bramini, la casta più elevata, debbono tenersi a una distanza di 39 metri

... altra differenza è quella tra i sessi: i maschi si trovano più a loro agio a lato di una persona, invece le femmine di fronte

Uno dei principi fondamentali della prossemica...



## LA PROSSEMICA

*distanze spaziali sbagliate generano comunicazione ambigue, sbagliate e controproducenti*



**La prossemica del ricovero...**

A small grey mouse is on the left, looking up at a large bat on the right. The bat has its wings spread wide, showing the intricate structure of the skin. The mouse's expression is one of awe and surprise.

Oh mio Dio... ma  
è un angelo!!!

... tutto è relativo!



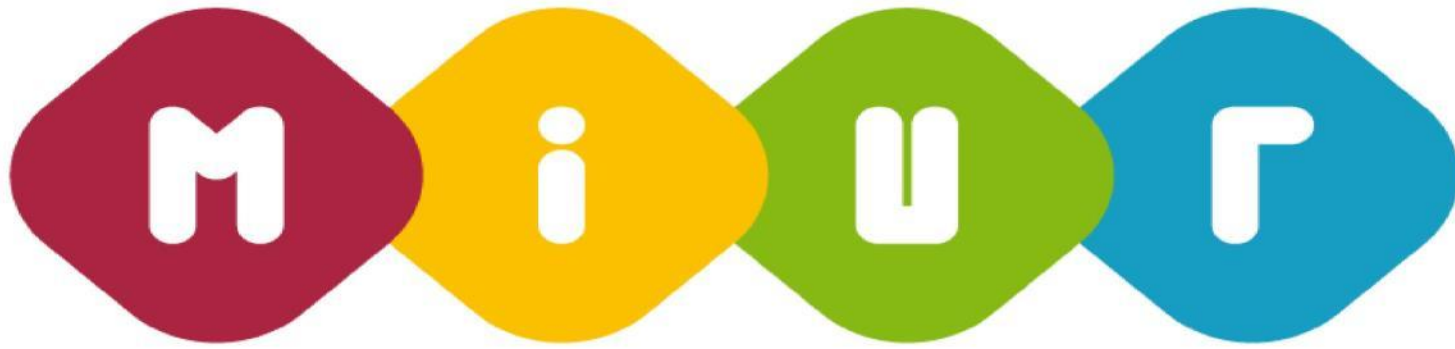


La buona  
comunicazione...

... ovvero mettere d'accordo ragione e sentimento, tecnica ed empatia

- sviluppo in una società laica, pluralistica e democratica del concetto di libertà e autonomia dell'individuo
- nuova collocazione della medicina (in base a spinte sociali e storiche) da scienza di élite a contesto di maggiore democrazia ed uguaglianza
- graduale perdita di autorità del medico nell'assunzione di decisione relative agli aspetti di tutela della salute
- aumento della complessità dei trattamenti e delle scelte da compiere in seguito all'evoluzione tecnologica
- crescente peso dell'aspetto economico nel condizionamento delle decisioni diagnostico-terapeutiche

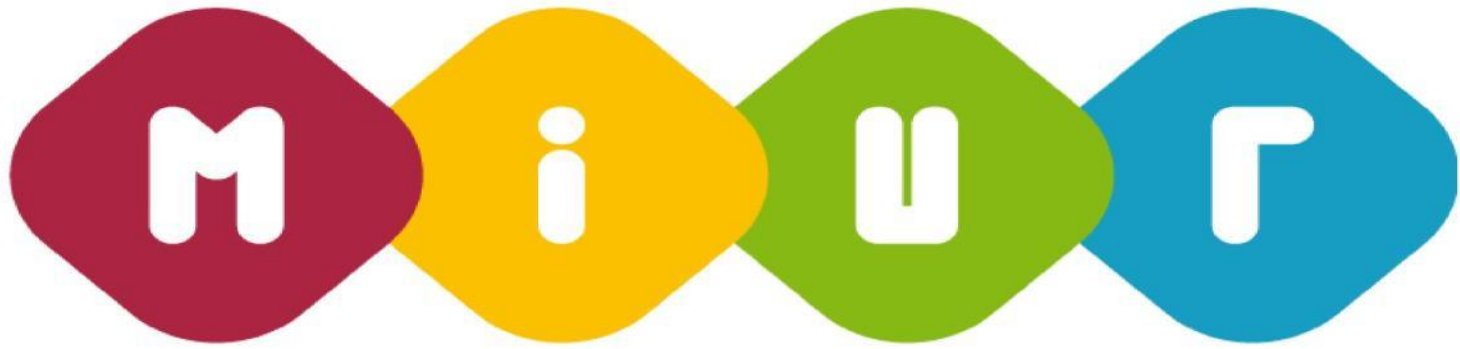
vari cambiamenti sociali hanno determinato una trasformazione del rapporto medico-paziente da un modello paternalistico vs un rapporto di cooperazione



MINISTERO DELL' ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA

... la formazione deve caratterizzarsi per un approccio olistico ai problemi di salute della persona sana o malata, *anche in relazione all'ambiente fisico e sociale che la circonda...*

Decreto del Ministero dell'Università e della ricerca scientifica e tecnologica del 10 luglio 1996 (pubblicato nella G. U. n. 255 del 30 ottobre 1996): «recante modificazioni all'ordinamento didattico universitario relativamente al corso di laurea in medicina e chirurgia»



MINISTERO DELL' ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA

Volgersi al malato e alla malattia prendendo in considerazione non solo il disturbo organico ma anche le componenti affettive ed emotive che partecipano e influenzano il processo patologico

Approccio Olistico:

SONO INDECISO  
FRA STARE ZITTO,  
NON DIRE NIENTE,  
NON APRIRE  
BOCCA  
O TACERE!



si tratta di  
sapere non solo  
che COSA dire al  
paziente  
ma (soprattutto)  
COME parlare al  
paziente



Regione Toscana



# ICTUS

## POCHI MINUTI VALGONO UNA VITA

RICONOSCI SUBITO I SINTOMI  
E CHIAMA IMMEDIATAMENTE IL 118



### BOCCA STORTA

Chiedere di sorridere:  
la bocca sarà di un lato,  
e asimmetrica.



### BRACCIO DEBOLE

Chiedere di alzare entrambe  
le braccia in avanti:  
una delle braccia resterà più



### DIFFICOLTÀ A PARLARE

Controllare se la persona non riesce  
a parlare o se non capisce. Chiedere di  
ripetere una semplice frase ("Il cielo è blu").  
Non riesce a farlo bene. Parla fargliando.



### DIFFICOLTÀ NELLA VISTA

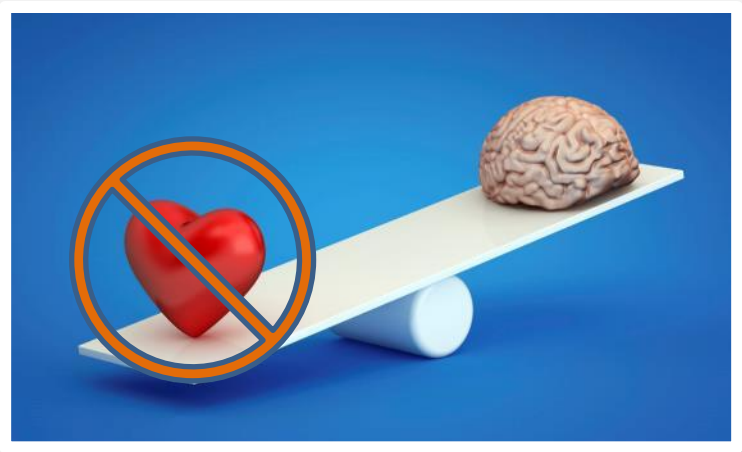
Verificare se la persona vede  
annabbiato, non vede metà degli oggetti,  
oppure vede doppio.

Oppure all'improvviso compare un forte mal di testa mai  
provato prima, accompagnato spesso da nausea, vomito,  
perdita di coscienza.

Comunicare: due stili espositivi molto differenti  
tra loro

Partecipazione formativa regionale e on-line in accordo con  
Regione Toscana - Associazione per la Lotta all'Ictus Cerebrale

[www.regione.toscana.it/ictus](http://www.regione.toscana.it/ictus)



I disturbi derivano da un transitorio deficit ischemico del cervello

Forse c'è stato un disturbo emodinamico a livello del circolo carotideo oppure l'origine è embolica, magari a causa di una cardiopatia oppure si tratta di un processo arteriosclerotico



I suoi disturbi dipendono dal fatto che per alcuni minuti è arrivato poco sangue in una piccola zona del cervello

Poi tutto è tornato come prima  
Ma la cosa non va trascurata perché potrebbe ripetersi e magari lasciare conseguenze

Bisogna controllare come stanno le arterie del collo perché in questi casi possono essere in parte ostruite

Dovrà anche controllare il cuore perché qualche volta questi disturbi dipendono da emboli che partono dal cuore oppure da piccole irregolarità del battito cardiaco

**l'attitudine a rapportarsi adeguatamente con il paziente è un insieme di...**

- **caratteristiche personali**
- **Capacità tecniche**
- **che si devono evolvere nel corso degli studi e della professione**

**La comunicazione operatore-paziente**



## Il rapporto medico-paziente

PROF. ANTONELLO BELLOMO  
Università degli Studi di Foggia  
Docente di Psicologia Medica

### Ciò che non si può fare con i pazienti

- Fumare, masticare gomma, avere scarsa igiene personale
- Provocare o scherzare pesantemente
- Superare limiti accettabili nel raccontare qualcosa di sé
- Evitare lo sguardo del paziente scrivendo tutte le notizie fornite: al contrario è necessario prendere la penna con un gesto casuale, per annotare solo le cose più difficili da memorizzare e dopo aver chiesto al paziente se ciò lo possa distrarre o inibire

### Ciò che si deve fare con i pazienti

- Avere massimo riguardo, rispetto, disponibilità all'alleanza
- Mostrare fiducia in sé stessi, ma temperata dall'umiltà
- Incoraggiare l'autonomia del paziente senza forzarla
- Riconoscere almeno un punto di forza o un carattere distintivo del paziente
- Spiegare al paziente il ruolo del medico nel processo terapeutico
- Intuire ed accogliere le richieste non espresse dal paziente



## **ciò che non si può fare con i pazienti**

fumare, masticare gomma, avere scarsa igiene personale (ma anche mettere troppo profumo...)  
provocare o scherzare pesantemente  
superare limiti accettabili nel raccontare qualcosa di sé  
evitare lo sguardo del paziente scrivendo tutte le notizie fornite  
(al contrario è necessario prendere la penna con un gesto casuale, per annotare solo le cose più difficili da memorizzare e dopo aver chiesto al paziente se ciò lo possa distrarre o inibire)



## **ciò che si deve fare con i pazienti**

avere massimo riguardo, rispetto, disponibilità all'alleanza  
mostrare fiducia in sé stessi, ma temperata dall'umiltà  
incoraggiare l'autonomia del paziente senza forzarla  
riconoscere almeno un punto di forza o un carattere distintivo del paziente  
spiegare al paziente il ruolo dell'operatore nel processo terapeutico/riabilitativo  
intuire ed accogliere le richieste non espresse dal paziente



## uso inappropriato

SPAZIO: distante o vicinissimo al paziente

MOVIMENTI: di allontanamento dal malato

POSTURA: rigida, sedersi all'indietro

CONTATTO VISIVO: assente, incostante, sfuggente

PIEDI E GAMBE: usati per mantenere le distanze

MOBILI: usati come barriera

ESPRESSIONI DEL VOLTO: contrastanti con espressioni verbali

GESTI: discordanti con le parole

VOCE: volume alto o basso

VOCE: ritmo impaziente o distaccato, lento o evitante

LIVELLO DI ENERGIA: apatico, assonnato, eccitato



SPAZIO: avvicinarsi al paziente con le braccia e le gambe

MOVIMENTI: di avvicinamento al malato

POSTURA: rilassata, ma che presta attenzione

CONTATTO VISIVO: regolare

PIEDI E GAMBE: non intrusivi

MOBILI: usati per avvicinare le persone

ESPRESSIONI DEL VOLTO: concordanti con espressioni verbali

GESTI: che sottolineano le proprie parole


VOCE: udibile chiaramente

VOCE: ritmo medio, un po' lento

LIVELLO DI ENERGIA: sempre vivo durante la conversazione

**uso appropriato**

**usi della comunicazione non verbale**

A small grey mouse is on the left, looking up at a large bat on the right. The bat has its wings spread wide, showing the intricate structure of the skin. The mouse's expression is one of awe and surprise.

Oh mio Dio... ma  
è un angelo!!!

... tutto è relativo!

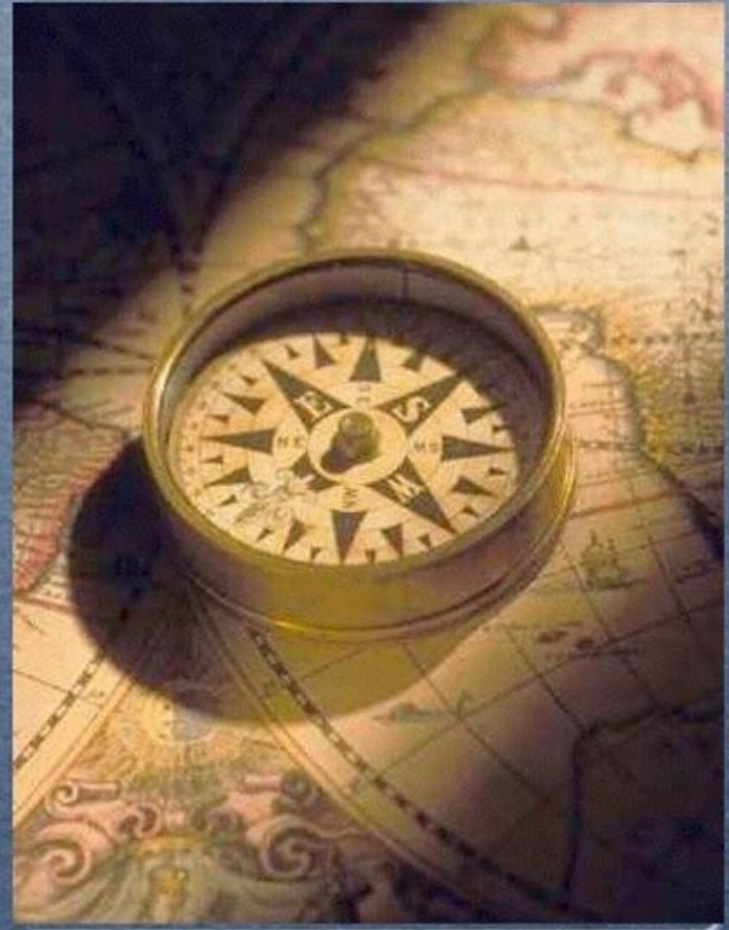
Ancora qualche  
riflessione...



«Studia prima la scientia  
e poi seguita la pratica  
nata da essa scientia.

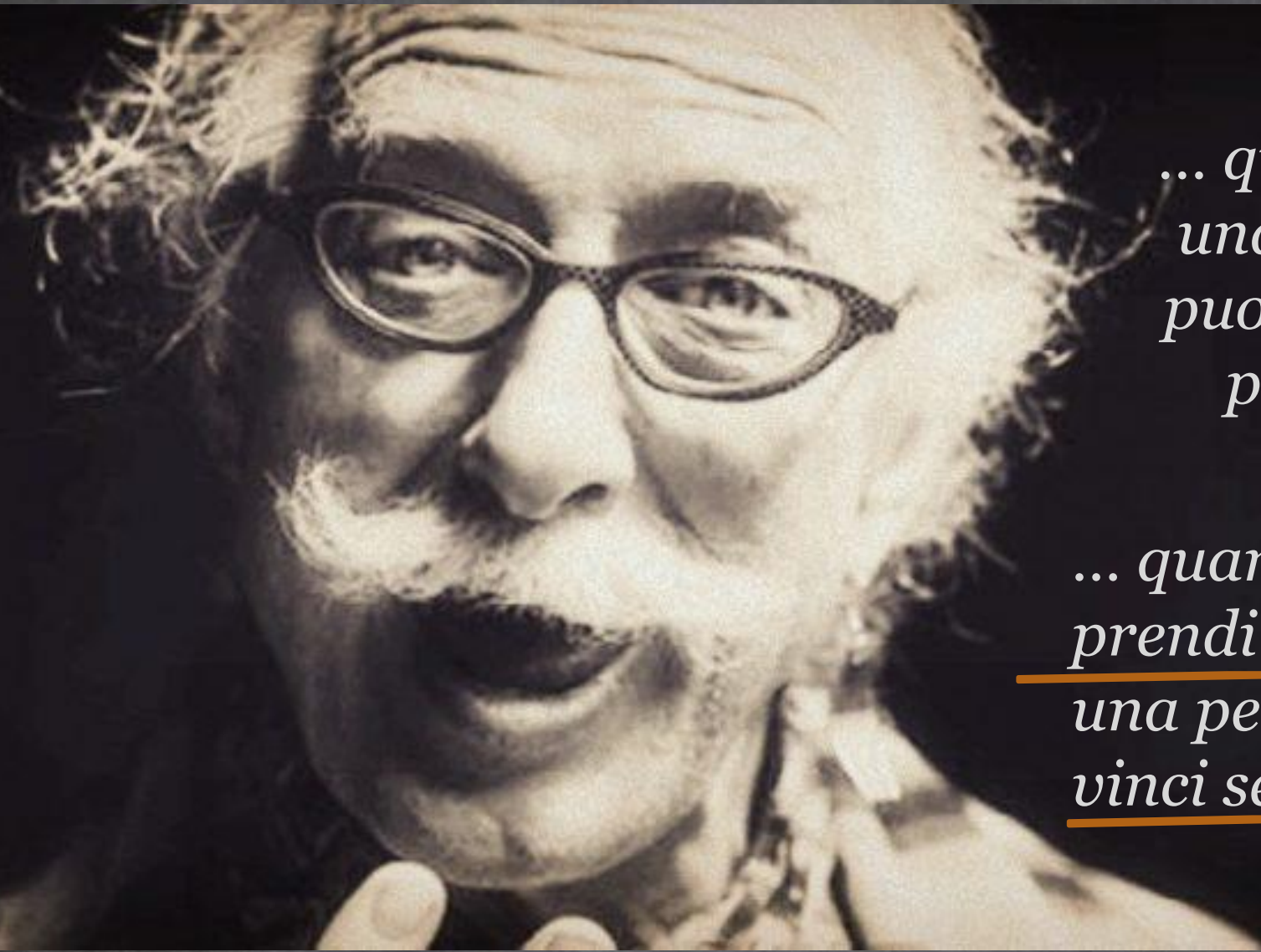
Quelli che s'innamorano  
di pratica senza scientia  
sono come li nocchieri che  
entran in naviglio  
senza timone o bussola»

Leonardo da Vinci, c. , c. Urb, fol. 32r.









*... quando curi  
una malattia  
puoi vincere o  
perdere...*

*... quando ti  
prendi cura di  
una persona  
vinci sempre...*

**GRAZIE PER  
L'ATTENZIONE!!!**



**Grazie per l'attenzione...**

**...ed auguri  
per il vostro futuro  
lavorativo!**