

## **La Solución de Problemas.**

Lic. Galo Guerra Vargas. Psicólogo Modificador De Conducta,  
Miembro de la Academia de Ciencias de Nueva York;  
Director del Instituto Cognitivo Conductual, Y Docente Universitario

### **Conceptualización**

Todos los seres humanos, indistintamente de su edad, están expuestos a una serie de situaciones que implican o demandan en ellos la capacidad de afrontar y resolver situaciones que presentan un conflicto. Muchas personas adolecen de la capacidad de encontrar una gama amplia de soluciones ante las situaciones que considera conflictivas o problemáticas, pues en su repertorio comportamental y cognitivo no ha construido o ejercitado estas habilidades.

Las personas que carecen o no ejercitan estas habilidades, experimentan el fenómeno conocido como “Visión de Túnel”, el cual consiste en la incapacidad de enfocar la atención en otra cosa distinta que no sea el problema. Esta incapacidad incluye, evidentemente, a las soluciones posibles del problema.

Lo cierto es que ante cada situación que se presenta, existe siempre una gama de alternativas que pueden traer paz a la persona que se encuentra emocionalmente perturbada por alguna situación que considere irresoluble. Confucio dijo hace mas de dos mil años ***“Si tus problemas tienen solución, no te preocupes; si tus problemas no tienen solución, no te preocupes”***. En esta milenaria frase se resume la simpleza de la solución de problemas, lo único que necesita el individuo es la tranquilidad emocional para lograr encontrar la o las soluciones racionales pertinentes para hacer frente al problema.

El entrenamiento en la solución de problemas es un proceso cognitivo y comportamental que ayuda al sujeto a hacer disponibles una variedad de alternativas de respuesta para enfrentarse con situaciones problemáticas; y a la vez incrementa la probabilidad de seleccionar las respuestas más eficaces de entre las alternativas posibles.

Como explica Gavino (1997), “(...) el entrenamiento en solución de problemas es un método (...) que enfatiza la importancia de las operaciones cognitivas para comprender y resolver los conflictos intra e interpersonales”.

Dentro de las ventajas de estas técnicas se encuentran las siguientes:

- Es una estrategia que se utiliza tanto para prevenir problemas como para fomentar la autonomía.
- Se usa fundamentalmente en psicología educativa aplicándola a grupos de niños y/o adolescentes.

Gavino, 1997.

### **Técnicas Dirigidas al Entrenamiento en Solución de Problemas.**

La literatura en psicología ofrece una variedad amplia de maneras de trabajo para el entrenamiento en solución de problemas. He aquí algunas de ellas.

#### **Entrenamiento en cinco pasos:**

Esta técnica surge de la combinación de ciertos elementos comunes en todos los tratamientos y entrenamientos de solución de problemas (ESP) y han sido extraídos del libro de Aurora Gavino “Técnicas de terapia de Conducta”. Estos pasos son cinco, a saber:

1. Orientación y sensibilización hacia los problemas.
2. Definición y formulación del problema.
3. Generación de soluciones alternativas.
4. Identificación y valoración de las consecuencias. Toma de decisiones.
5. Ejecución de la solución y verificación.

#### ***Primer Paso: Orientación y sensibilización hacia los problemas.***

En él se focaliza la atención del sujeto hacia las situaciones problemáticas, incrementando su sensibilidad hacia las mismas. La intervención se centra en modificar

las creencias, expectativas, y valoraciones sobre los problemas, en controlar las ideas que el sujeto maneja sobre su propia capacidad para solucionarlos; así como también en minimizar el malestar que esto conlleva. Se plantea pues, que los problemas son normales e inevitables, y que se pueden enfrentar de forma eficaz.

### ***Segundo Paso. Definición y formulación del problema.***

El objetivo de esta etapa es definir el problema en términos operativos, de manera que esto ayude a la generación de soluciones relevantes. Para tal finalidad, se pueden utilizar tres estrategias:

1. **Operacionalización del problema:** delimitar el problema real, y descomponer una situación compleja en una cadena o secuencia de situaciones problemáticas.
2. **Selección de datos relevantes:** recabar información sobre el problema, como por ejemplo quién está implicado; qué, dónde, cuándo, y por qué sucede; cómo respondo, etc.
3. **Establecimiento de metas y objetivos:** qué puede hacerse realmente.

La persona debe definir el problema y abarcar toda la información que desee obtener respecto a la situación que le preocupa. Todo ello debe realizarse en lenguaje concreto, evitando inferencias y suposiciones.

### ***Tercer Paso: Generación de soluciones alternativas.***

El objetivo del ESP es que la persona encuentre una gama amplia de respuestas para su problema; razón para la cual, la “tormenta de soluciones” es una buena opción, pero ella debe ser guiada por una serie de reglas, para llegar a buen término.

- **Principio de aplazamiento del juicio:** la crítica se prohíbe, por lo que cualquier alternativa es válida, y el razonamiento sobre la solución se postergará.
- **Principio de la variedad:** se dará rienda suelta a la imaginación, generando así la mayor variedad de opciones posibles.

- **Principio de la cantidad:** entre mayor sea la cantidad de opciones que se manejen mejor, de entre ellas siempre se obtendrán una serie importante de opciones que sean viables.

***Cuarto Paso: Identificación y valoración de las consecuencias. Toma de decisiones.***

En esta fase, se seleccionará la o las alternativas que contribuyan a la solución del problema. Para ello el individuo debe de tomar en cuenta las consecuencias a corto, mediano y largo plazo para todas y cada una de las soluciones que ha planteado. Luego se ha de razonar críticamente sobre cada una de las soluciones que planteó tomando en cuenta las consecuencias que ha identificado para cada una de ellas. Es conveniente que le asigne un puntaje a cada una de las soluciones, con ello, podrá, posteriormente, seleccionar las que obtengan un puntaje extremo y ponerla en práctica.

***Quinto Paso: Ejecución de la solución y verificación.***

El objetivo de este paso es poner en práctica la alternativa que se ha escogido, y evaluar la efectividad de la misma. En esta evaluación ha de tenerse en cuenta:

- Ejecución de la Solución.
- Autoobservación de los propios comportamientos y resultados.
- Autorregulación y Autoevaluación: la persona debe de comparar el resultado de su solución con lo que esperaba realmente; con el objetivo de continuar con la aplicación de la alternativa, o bien, encontrar el por qué de la falta de éxito.

**El Seminario de Tres Minutos.**

Esta técnica proviene de la corriente moderna conocida como la Programación Neuro – Lingüística, y está diseñada para que las personas encuentren soluciones en un lapso no mayor de tres minutos. En ella se especifican acciones concretas para realizar en

cada uno de los tres minutos. Es importante aclarar que para cada tarea se debe tomar no más de 60 segundos, tomados por un reloj, caso contrario, la técnica pierde efectividad.

**Minuto 1:** en él la persona define en términos concretos su problema, ello implica dejar de lado las valoraciones subjetivas, y las expectativas personales sobre la situación problemática.

**Minuto 2:** en este minuto se debe de realizar una “lluvia de ideas” de posibles soluciones, lo que permite a la persona encontrar al menos 10 soluciones; indistintamente de lo risibles e improbables que estas sean.

**Minuto 3:** en este minuto, se ha de valorar los elementos de los que se dispone para ejecutar las soluciones planteadas, de manera que al finalizar el minuto se pueda seleccionar al menos dos de ellas como las alternativas más viables.

Al concluir el tercer minuto, y seleccionar las alternativas viables, la persona debe de enfocarse en la ejecución de alguna de ellas y volver a centrar la atención en el problema.

### **La filtración de Problemas.**

A título personal, he aquí una forma de solución de problemas que he planteado en consulta a personas de rango de edad mayor de doce años.

1. **Defina si el problema es SU problema:** la mayoría de las personas se complican su propia vida intentando encontrar solución a un problema que no les pertenecen. Esto debido a que somos muy dados a cargar con los agobios de los demás, pues socialmente se nos exige esta actitud. Aunque es encomiable la actitud del altruismo, no es altruista perder la calma emocional por la perturbación emocional de otra persona. En caso de que el problema no sea suyo, desestime continuar preocupándose por él.

2. **Defina su problema de forma Concreta**: evite las valoraciones subjetivas, y en especial, las expectativas de resolución, estas no le ayudarán a resolver su problema y simplemente distraerán su atención. Definir el problema le ayudará a resolverlo, pues si no sabe cuál es su problema no es posible que lo solucione.
3. **Proponga la mayor cantidad de soluciones**: una frase que enseñó a las personas dice que “la vida es sabia, y nunca me enfrenta a ninguna situación sin darme al menos tres alternativas”. La primer pregunta puede ser “¿Cuáles son mis tres opciones?”... entre mayor sea el número de opciones que se generen mejor, pues el malestar inicial creado por un problema es la idea de que éste no se va a resolver, pues no tiene solución.
4. **Evalúe y seleccione tres soluciones**: esto pues no necesariamente la primer solución sea la más viable. Es bueno tener la tranquilidad de saber que hay dos planes de contingencia por si el primero llegase a fallar.
5. **Ejecute la solución**: ningún problema se resuelve si usted se sienta a esperar que su plan se ponga en práctica por sí solo, actúe.
6. **Se prohíbe pensar en el problema**: el problema fue problema mientras no tenía solución. Ahora que la tiene, sería poco productivo seguirse quejando de algo que ya se sabe se puede solucionar. En todo caso si hay algo en que pensar en este momento es en la frase de Confucio que rezaba: *“Si tus problemas tienen solución, no te preocupes; si tus problemas no tienen solución, no te preocupes...”*.

### **Referencias Bibliográficas.**

- Caballo, V. y cols. Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta. Ediciones Siglo Veintiuno, Barcelona, 1991.

- Ellis, A. Razón y emoción en psicoterapia. Desclée de Brouwer Ediciones, Bilbao, 1998.
- Ellis, A. Cómo controlar la ansiedad antes de que le controle a usted. Editorial Paidós, Barcelona, 2000.
- Gavino, A. Técnicas de Terapia de Conducta. Editorial Martínez Roca, Barcelona, 1997.
- McKay, Fanning y Davis. Técnicas cognitivas para tratamiento del estrés. Editorial Martínez Roca, 1985.