

Resolución de problemas

Sonia Jara T.

Esta técnica se basa en que los problemas a los que no se encuentra solución, que no se resuelven de forma apropiada pueden crear un malestar crónico que puede terminar en enfermedades psíquicas o físicas.

Thomas D'Zurilla y Marvin Goldfried, idearon la Técnica de Solución de Problemas en 1971. Consiste en una estrategia de cinco pasos para encontrar solución a cualquier tipo de problema con el que nos encontremos. Se define un problema como "un fracaso para encontrar una respuesta eficaz ante una situación determinada".

La vida está llena de situaciones que en sí mismas no son problemáticas. Lo que en realidad se considera "problema" es la solución adoptada. Por ejemplo, el hecho de encontrar un lápiz en mi escritorio no es un problema en sí mismo. Se convierte en problema si me pongo a buscarlo en los cajones, en la papelería o en el suelo, cuando lo más probable es que se encuentre en la superficie del escritorio oculto por algún documento u objeto.

Los cinco pasos para resolver un problema son:

- 1°- Especificar el problema.
- 2°- Especificar la respuesta habitual damos al problema.
- 3°- Hacer una lista con soluciones alternativas.
- 4°- Valorar las consecuencias de cada alternativa.
- 5°- Valorar los resultados.

Paso 1. Especificar el problema

Hay que identificar en primer lugar las situaciones problemáticas. No hay ninguna situación en sí misma problemática, más bien existen respuestas ineficaces a diferentes situaciones. De hecho, el tener problemas es algo intrínseco al ser humano. Sin la existencia de problemas no lo seríamos. Debemos partir del hecho de que tener problemas es algo normal en el ser humano, aunque unos tengan más problemas que otros.

El cuestionario que hay a continuación le puede ayudar a concretar el problema. Cualquier respuesta a cada tipo de problema que sea igual o mayor a 3 requerirá buscar soluciones eficaces.

Lista de problemas

Emplee la siguiente escala para responder cómo le afectan los siguientes problemas:

0=No me molesta nada 1=Me molesta un poco 2=Me molesta bastante 3=Me molesta mucho

Salud física:

- | | |
|---|---------|
| 1.Problemas del sueño..... | 0 1 2 3 |
| 2.Problemas con el peso..... | 0 1 2 3 |
| 3.Abuso de alcohol o tabaco..... | 0 1 2 3 |
| 4.Sentirse físicamente cansado..... | 0 1 2 3 |
| 5.Problemas médicos de larga duración.... | 0 1 2 3 |
| 6.Otro (anotar): | 0 1 2 3 |

Economía:

- | | |
|---|---------|
| 1.Tener poco dinero para final de mes..... | 0 1 2 3 |
| 2.Poco dinero para cubrir necesidades básicas.. | 0 1 2 3 |
| 3.Aumento de deudas..... | 0 1 2 3 |
| 4.Gastos imprevistos..... | 0 1 2 3 |
| 5.Poco dinero para aficiones y ocio..... | 0 1 2 3 |
| 6.No hay una fuente fija de ingresos..... | 0 1 2 3 |

Trabajo:

- | | |
|--|---------|
| 1.Trabajo monótono y aburrido..... | 0 1 2 3 |
| 2.Relaciones difíciles con el jefe o superior... | 0 1 2 3 |
| 3.Problemas de relación con los compañeros | 0 1 2 3 |
| 4.Temor a perder el trabajo..... | 0 1 2 3 |
| 5.Condiciones de trabajo desagradables..... | 0 1 2 3 |

Vivienda:

- | | |
|--|---------|
| 1.Mala relación con los vecinos..... | 0 1 2 3 |
| 2.Casa demasiado pequeña..... | 0 1 2 3 |
| 3.Malas condiciones de la vivienda..... | 0 1 2 3 |
| 4.Vivir lejos del trabajo o escuela..... | 0 1 2 3 |
| 5.Reparaciones..... | 0 1 2 3 |

Relaciones sociales:

- | | |
|---|---------|
| 1.Tímido o vergonzoso con otras personas..... | 0 1 2 3 |
| 2.Tener pocas amistades..... | 0 1 2 3 |
| 3.Muy sensible a las críticas de los demás..... | 0 1 2 3 |
| 4.Dificultad para llevar una conversación..... | 0 1 2 3 |
| 5.Otros..... | 0 1 2 3 |

Ocio:

- | | |
|--|---------|
| 1.Tener poco tiempo libre..... | 0 1 2 3 |
| 2.Disfrutar poco de las diversiones..... | 0 1 2 3 |
| 3.Poca habilidad para el deporte..... | 0 1 2 3 |
| 4.Deseo de viajar..... | 0 1 2 3 |
| 5.Otros..... | 0 1 2 3 |

Relaciones familiares y de pareja:

- | | |
|---|---------|
| 1.Desacuerdos con mi pareja..... | 0 1 2 3 |
| 2.Desacuerdos con otros familiares..... | 0 1 2 3 |
| 3.Ruptura o separación matrimonial..... | 0 1 2 3 |
| 4.Problemas con los niños o la escuela..... | 0 1 2 3 |
| 5.Otros: | 0 1 2 3 |

Psicológica o emocional:

- | | |
|--|---------|
| 1.Dificultad para controlar la irritación..... | 0 1 2 3 |
| 2.Exceso de ansiedad o nerviosismo..... | 0 1 2 3 |
| 3.Exceso de exigencia y perfeccionismo... | 0 1 2 3 |
| 4.Sentimientos depresivos..... | 0 1 2 3 |
| 5.Otros: | 0 1 2 3 |

Paso 2: Especificar la respuesta habitual al problema

El segundo paso requiere describir con detalle el problema y la respuesta que usted da habitualmente a dicho problema. Una forma de tener información precisa

de este segundo paso es realizar un autorregistro como éste:

situación	pensamientos automáticos	estado emocional	conducta y resultado

En la columna de situación, puede especificar un ejemplo de problema seleccionado, dónde ocurrió, qué sucedió...en las otras columnas puede anotar sus pensamientos automáticos, estado emocional, conducta y resultado. La columna de conducta y resultado reflejará su manera habitual de responder.

Paso 3: Hacer una lista con soluciones alternativas

Consiste en hacer una lista de posibles soluciones alternativas siguiendo la técnica de la "Tormenta de Ideas" o "Brainstorming". Se trata de que usted anote todas las posibles soluciones que se le ocurran al problema siguiendo las siguientes normas: Vale cualquier idea que se le ocurra, no vale criticar las ideas que se le ocurran. La valoración se hará en otra fase. Todo vale. Aunque le parezca la posible solución un disparate en principio es válida. Es deseable producir muchas ideas de soluciones alternativas. Combine ideas para mejorar. Repase la lista para ver si puede combinar o mejorar algunas ideas. Dos buenas ideas podrían juntarse y formar una idea aún mejor.

Puede utilizar unas notas en este paso que recoja tanto el objetivo que usted desea conseguir ante ese problema, como las posibles soluciones que se le han ocurrido siguiendo la tormenta de ideas:

Objetivo:
Soluciones posibles:
1:
2:
3:
4:
5:
6:

Ejemplo:

Objetivo: *Tener calma*

Soluciones posibles:

- No gritar bajo ningún concepto.
- Tomar unos días de vacaciones.
- Hablar en vez de criticar.
- Asistir a conferencias relacionadas con la psicología.
- Dar paseos por la playa.
- Practicar diariamente la relajación.

Paso 4: Valorar las consecuencias de cada alternativa

El cuarto paso consiste en valorar las consecuencias previstas para cada solución ideada. Se puede hacer una lista de las ventajas e inconvenientes para cada solución ideada, y darle una puntuación.

Si la consecuencia que se obtiene es *personal*, se darán 2 puntos.

Si la consecuencia es *social*, se pondrá 1 punto.

Si la consecuencia es a *largo plazo*, se puntuará con 2 puntos.

Si es a *corto plazo*, 1 punto.

Tenga en cuenta estas combinaciones:

Si la consecuencia es al mismo tiempo personal y a largo plazo, se darán 4 puntos.

Si la consecuencia es al mismo tiempo personal y a corto plazo, la puntuación es de 3 puntos.

Si es social y a largo plazo, se puntuará con 3.

Y si es social y a corto plazo, con 2 puntos.

Ejemplo:

Valorar las consecuencias			
Estrategia o solución: <i>No gritar</i>			
Ventajas	Puntuación	Inconvenientes	Puntuación
<i>Estaré más tranquilo.</i>	3	<i>No me desahogo de inmediato</i>	3
<i>Podré concentrarme mejor</i>	4	<i>Los demás no me harán caso</i>	2
TOTAL:	7		5

Haga lo mismo con el resto de soluciones y dé su puntuación:

La estrategia o solución que puntúe más alto en consecuencias positivas (ventajas) es la que hay que poner en práctica.

Paso 5: Valorar los resultados

Consiste en poner en práctica esa solución y comprobar si se cumple el objetivo. Si el objetivo no se ha cumplido, no significa un fracaso, sino que simplemente hay que buscar otra alternativa. Es una "oportunidad para aprender".

*Sonia Jara T.
Psicóloga.*

*Apuntes para uso exclusivo de docencia.
Departamento de Psiquiatría y Salud Mental Sur.
Universidad de Chile.
2008.*