

¿CÓMO RESOLVER PROBLEMAS?

Propuesta de conceptos, procedimientos y actitudes básicos(as) para aplicar la creatividad personal a la solución de problemas cotidianos en el hogar, en el aula, en el interior de uno mismo, en el puesto de trabajo y en el entorno social.

Autor: ELIAS ALVAREZ BUENO. Consultor empresarial y docente universitario en Desarrollo Organizacional y Crecimiento Personal. **DIRECCION:** Calle 11A #43B-20 apartamento 101, Teléfono y fax 2668326. Medellín, Colombia

Objetivo de este escrito. En este escrito el autor ofrece respuestas a los siguientes interrogantes: ¿qué es problema?, ¿cuáles son los escenarios en los cuales suceden los problemas de las personas?, ¿cómo dialogar consigo mismo cuando se trata de resolver un problema?, ¿cuál es una estrategia básica para resolver cualquier problema?, ¿cómo salir crecido de un problema?, ¿cuáles premisas básicas se deben tener en cuenta para tener acierto cuando se intenta solucionar un problema?.

1. ¿Qué es problema?

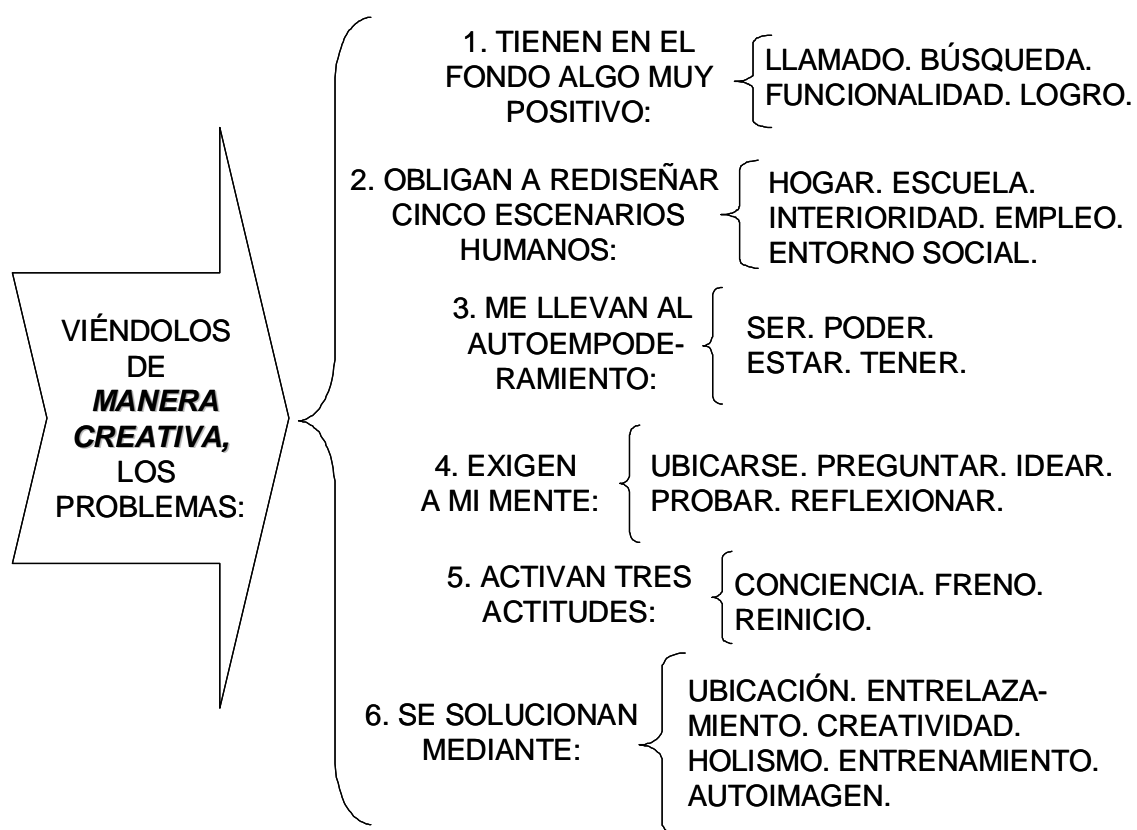
Problema puede ser sinónimo de insatisfacción, adversidad, atadura, percance; todo problema es una especie de requerimiento, alerta o LLAMADO regenerador.

El requerimiento o llamado nos pone en un estado sediento de BÚSQUEDA de soluciones.

Cuando encontramos una o varias soluciones, enseguida entramos en un estado de expectativa feliz respecto de si las soluciones que hemos puesto en marcha tienen FUNCIONALIDAD.

Cuando vemos que las cosas están resultando funcionales, entonces nos vemos involucrados en otro estado de expectativa feliz respecto de los LOGROS.

Entonces, un problema es el primer paso por el camino que nos lleva al encuentro de logros.



2. ¿Cuáles son los escenarios en los cuales suceden los problemas de las personas?

En mi concepto, el escenario desde el cual se generan la mayor parte de los éxitos o de los problemas es el **hogar**, porque dentro de él se construyen programaciones racionales y emocionales muy poderosas y duraderas. Una pregunta, de vital importancia, debemos hacernos respecto del hogar: ¿cuál es el vínculo esencial que une a las personas de un hogar?; ese vínculo es el amor. Pues bien, si la vivencia del amor funciona bien, habrá un hogar feliz y próspero; pero si las personas del hogar no saben dar amor ni saben recibirlo habrá muchos problemas. Una pregunta más: ¿es el amor un estado que surge completo y de una vez?; creo que el amor es una construcción interminable que se hace mediante una adecuada relación y comunicación, especialmente entre los esposos. Al cabo de 28 años de casado, llego a la siguiente conclusión: si hay adecuada relación y comunicación, entonces es factible mantener la interminable construcción del amor. Es bueno tener en cuenta la siguiente advertencia de una gran mayoría de terapeutas: muchos problemas que tienen los adultos tienen su raíz en experiencias durante la temprana edad dentro del hogar.

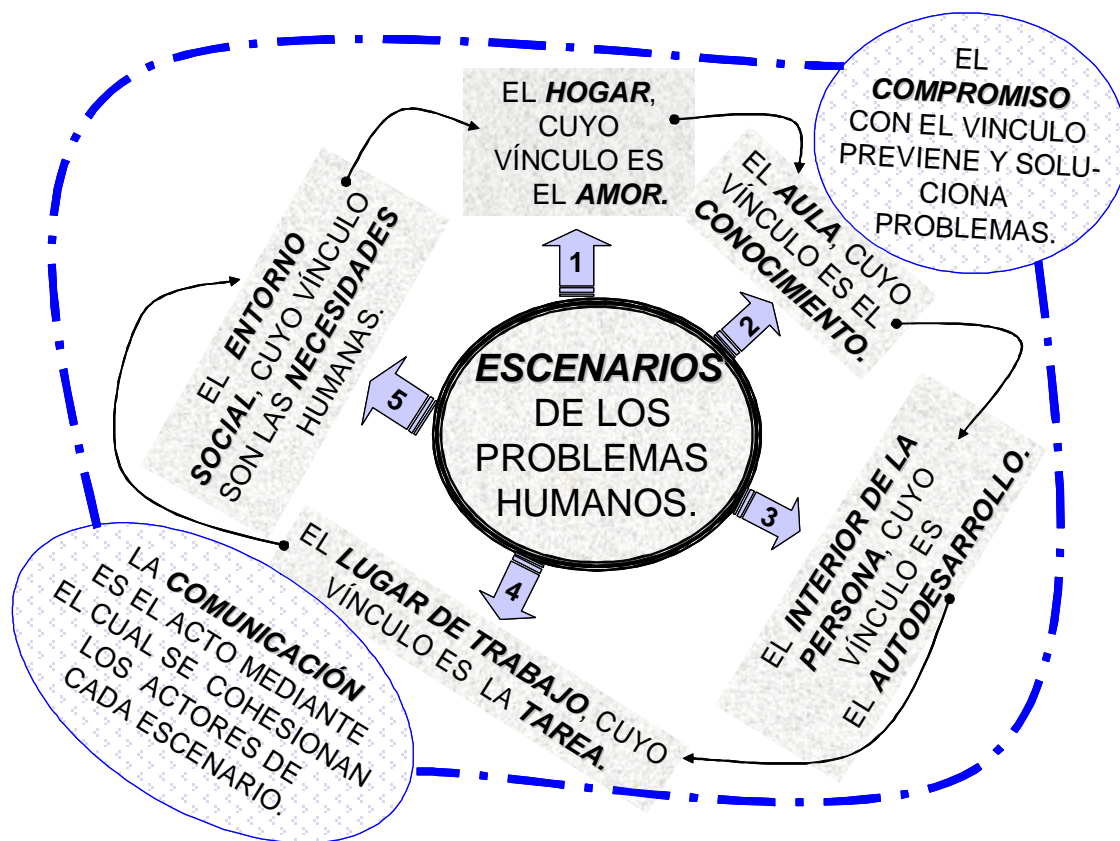
Un segundo escenario en el cual se construyen bases y/o condicionamientos para el éxito o el fracaso de las personas es el **aula**. Una pregunta, de vital importancia, debemos hacernos respecto del aula: ¿cuál es el vínculo que une a las personas que se desempeñan dentro de las instituciones educativas?; ese vínculo es el conocimiento y la formación. En efecto, en el aula, de manera muy metódica y durante largo período, el cerebro del individuo va siendo llenado de información, las habilidades de pensamiento se ejercitan o no se ejercitan, se tienen buenas o malas vivencias emocionales, se reciben buenas o malas pautas para el desempeño de algún oficio, se reciben o no se reciben procesos de formación sobre ética. Basado en mi experiencia de tres años como docente en bachillerato y 15 en postgrados universitarios (desde 1990 hasta hoy 2005) hago la siguiente advertencia: los problemas de los procesos de docencia-aprendizaje surgen, en gran parte, de la falta de planeación del evento didáctico y de que los docentes desconocen variedad de estrategias o métodos didácticos que se acoplen a los diferentes estilos de aprendizaje y perfiles de personalidad de los alumnos.

Cuando la persona ha salido del escenario hogareño y del escenario escolar tiene que enfrentarse al mundo de manera autónoma. Nos encontramos en un tercer escenario, el escenario **interior del individuo**. Sobre este escenario se desarrollan batallas, festines, inicios y finales satisfactorios o problemáticos, sueños o realizaciones, estancamientos o avances, claridades u oscuridades, reproches o aceptaciones, decisiones o indecisiones. ¿Y entre quiénes se desarrolla todo esto?. Todo esto se desarrolla entre los diferentes “yoes de cada persona”: el yo sexual, el yo trabajador, el yo que se alimenta, el yo de relaciones, el yo amigo, el yo que siente, el yo que ama, el yo religioso o el yo ateo, el yo que sufre, el yo que filosofa, el yo poeta, el yo alegre, el yo infiel, el yo temeroso, el yo prepotente, etc.

Una pregunta, de vital importancia, debemos hacernos respecto de la interioridad de la persona: ¿cuál es el vínculo que une las diferentes facetas (“yoes”) de la personalidad individual?; muchos de mis estudios, muchas de mis meditaciones y más de 100 veces que he sido facilitador de encuentros de crecimiento personal me sirven de fundamento para responder que ese vínculo es el autoconocimiento.

Ya es el momento de referirnos al **escenario laboral**, un cuarto escenario de vital importancia para el individuo y para la humanidad. Una pregunta, de vital importancia, debemos hacernos respecto del escenario laboral: ¿cuál es el vínculo que une a las personas que actúan en el escenario laboral?; ese vínculo es la tarea. Y los éxitos o problemas en la tarea dependen de si hay o no compromiso de todos, de si todos (no solo unos pocos) hacen con calidad, productividad y efectividad su tarea; al fin de cuentas, estas dos últimas características de la tarea son un efecto de la calidad. Revisando mis 17 años durante los cuales fui directivo de procesos de desarrollo humano en grandes empresas, unas nacionales y una multinacional, deduzco que la mayor parte de los problemas de las instituciones de productos o servicios se ubican en el desempeño y en las relaciones de los trabajadores.

Hay un escenario de gran amplitud que enmarca a los escenarios que hemos descrito; es el **entorno social**. Una pregunta, de vital importancia, debemos hacernos respecto del entorno social: ¿cuál es el vínculo esencial que une a los miembros de la gran sociedad?; ese vínculo es la escala de necesidades humanas. Los humanos nos juntamos porque somos insuficientes, porque aceptamos nuestra interdependencia, porque somos conscientes de que necesitamos satisfacer nuestras necesidades con ayuda de los demás. Para satisfacer sus necesidades, el hombre desarrolla competencias o alianzas, hace guerras o acuerdos, entabla buenas o malas relaciones, practica la equidad o la inequidad, delinque o respeta el estado de derecho, aporta o es egocéntrico, es propositivo frente a los problemas sociales o es quejumbroso.



3. ¿Cómo dialogar consigo mismo cuando se trata de resolver un problema?

Los neurolingüistas (especialistas de la psicología que estudian la excelencia humana) nos enseñan a tener conversaciones empoderadoras en nuestro interior y nos demuestran que el lenguaje presenta asociación directa con determinados sectores de nuestro sistema neurológico, como se explica a continuación; ellos nos enseñan que los diálogos interiores son empoderadores cuando nosotros hacemos afirmaciones positivas de nosotros mismos. Usted mismo(a) puede construir sus propias afirmaciones positivas empoderadoras. Los neurolingüistas nos recuerdan que esas afirmaciones deben tener las siguientes características:

- ü Redactadas en tiempo presente.
- ü Redactadas de manera positiva.
- ü Cortas y entendibles fácilmente.
- ü Expansivas, liberadoras, sustentadoras.

Se sugieren afirmaciones al estilo de las siguientes:

- ü "Soy el dueño de mi vida".
- ü "Puedo dar y recibir amor libremente".
- ü "Reconozco que mi vida es un plan divino".

Es muy importante tener en cuenta lo siguiente:

- ü Afirmaciones positivas que inician con palabras como "**Yo soy...**" estimulan positivamente al sistema nervioso central, al sistema inmunológico y al sistema endocrino, a los cuales está asociada la identidad. Tome una hoja y escriba varios calificativos positivos referentes a usted, a continuación de la expresión "yo soy
- ü Afirmaciones positivas iniciadas con "**Yo puedo ...**" estimulan positivamente nuestra zona límbica del cerebro en donde se gestan los aprendizajes más potentes. Tome una hoja y escriba varios verbos positivos, triunfales o enorgullecedores referentes a usted, a continuación de la expresión "yo puedo.....
- ü Afirmaciones positivas iniciadas por "**Tengo...**" o "**Estoy ...**" estimulan positivamente los sistemas sensoriales periféricos, destinados a las funciones perceptivas básicas (ver, oír, tocar, etc.). Tome una hoja y escriba varios sustantivos que se refieran a cosas de valor o útiles, en su posesión o disponibles para usted en algún momento, a continuación de la expresión "yo tengo ...". Tome una hoja y escriba varios calificativos positivos referentes a usted, a continuación de la expresión "yo estoy ...". Recuerdo que varios grupos de vendedores salieron muy fortalecidos luego de que realizaron los anteriores ejercicios.

Dialogue consigo mismo, con frecuencia y con intensa fe, utilizando expresiones como las siguientes:

- Ü **“Soy capaz de priorizar”**. Dice el Dr. Robert K Cooper. Ph.D, célebre investigador de la inteligencia emocional, que dentro de mi médula existe un lazo vital que se conoce como el Sistema de Activación Reticular (SAR). El SAR se conecta con los principales nervios de mi columna vertebral y mi cerebro. El SAR organiza los 100 millones de impulsos que acosan mi cerebro cada segundo rechazando lo falso de importancia y permitiendo que la información vital siga su rumbo.
- Ü **“Puedo competir”**. Dice Tony Buzan, autor de muchos libros sobre desarrollo de las inteligencias múltiples, que el espermatozoide que me concibió ganó a otros cuatrocientos la carrera hacia el óvulo de mi madre.
- Ü **“Tengo un corazón que es una maravilla de la naturaleza”**. Tony Buzan también dice que mi corazón bombea hora tras hora, año tras año, despierto o dormido, alcanzando a bombear 2.7 millones de litros de sangre al año a través de 97.000 kilómetros de venas y arterias.
- Ü **“Estoy dotado con mecanismos para hacer simultáneamente cosas muy complejas”**. El Dr Maxwel Maltz, cirujano plástico y escritor de varios libros, uno de ellos sobre psicocibernética, me dice que tengo neuronas en mi cerebro que se pueden comunicar simultáneamente con otras 50.000.
- Ü **“Tengo asegurada mi vitalidad”**. El Dr. Deepak Chopra, autor del libro “La Perfecta Salud” me dice que cada tres semanas cambia por completo mi tejido adiposo (las células de grasa); cada cinco días adquiero una nueva pared estomacal; cada cinco semanas mi piel es nueva; cada tres meses mi esqueleto está enteramente nuevo; de año en año, el 98% de la cantidad total de átomos que hay en mi cuerpo queda reemplazado.
- Ü **“Mi juventud es cosa de vitalidad, no cosa de años”**. Practicando habitualmente la meditación logro tener alto grado de DHEA (dehidroepiandrosterona), que es una hormona anti envejecimiento; en una investigación el doctor Jay Glaser –citada por el Dr. Chopra- descubrió que los hombres meditadores mayores de 45 años tenían un 23% más de DHEA, las mujeres, un 47% más que las personas entre 5 y 10 años más jóvenes.
- Ü **“Mi carcajada me aporta beneficios”**. Los especialistas en la inteligencia emocional y los maestros de la risoterapia dicen que cuando suelto una carcajada, mis pulmones mueven 12 litros de aire, en vez de los 6 habituales, lo que mejora mi respiración y aumenta mi oxigenación.
- Ü **Tengo:** personas alrededor en quienes confío y que me quieren incondicionalmente, que me ponen límites para que aprenda a evitar los

peligros, que me muestran por medio de su conducta la manera correcta de proceder, personas que quieren que aprenda a desenvolverme solo, personas que me ayudan cuando estoy enfermo o en peligro o cuando necesito aprender.

- Û **Soy:** alguien por quien los otros sienten aprecio y cariño, feliz cuando hago algo bueno para los demás y les demuestro mi afecto, respetuoso de mí mismo y del prójimo.
- Û **Estoy:** dispuesto a responsabilizarme de mis actos, seguro de que todo saldrá bien.
- Û **Puedo:** hablar sobre cosas que me asustan o me inquietan, buscar la manera de resolver mis problemas, controlarme cuando tengo ganas de hacer algo peligroso o que no está bien, buscar el momento apropiado para hablar con alguien o actuar, encontrar a alguien que me ayude cuando lo necesito. (Edith Grotberg: “La Resiliencia en Acción”, trabajo presentado en el Seminario Internacional sobre Aplicación del Concepto de Resiliencia en Proyectos Sociales, Universidad Nacional de Lanús, Fundación Van Leer, 1997). <http://www.elpsicoanalisis.org.ar/numero1/resiliencia1.htm>
- Û Proyecto de vida: “yo soy un **aprendiz permanente** de actitudes y hábitos”.
- Û La propia identidad: “yo soy **honesto** conmigo al momento de descubrir mi autoimagen; doy por hecho que tengo algunas ilusiones o engaños por desechar relacionadas con mi autoimagen”.
- Û Perfil motivacional: “yo estoy genéticamente dotado de “**sed**” de diferentes cosas o vivencias; por ejemplo, sed de poder, sed de afiliación, sed de logro, sed de estima, sed de autorrealización, etc.
- Û Liderazgo: “yo tengo potencial para **influnciar**”.
- Û Expresión auténtica: “yo puedo **decir** lo que quiero, siento y pienso, sin sentirme culpable, respetando a los otros y manteniendo mi control emocional”.
- Û Productividad: “yo puedo llegar a ser una persona de **alto desempeño**”.
- Û La madurez personal: “yo soy un **proceso** de crecimiento paulatino, secuencial, acumulativo, interminable.”

Advertencias.

- Û “**Yo no soy mi nombre**”. Mi nombre me fue dado para distinguirme de los demás y para que tuvieran una forma de referirse a mí.
- Û “**Yo no soy mi cuerpo**”; yo poseo mi cuerpo.

- ü **“Yo no soy mi mente”**; yo pienso con mi mente; yo puedo pacificar mi mente; yo soy el dueño de mi mente.
- ü **“Yo no soy mi ocupación”**; yo no soy todas esas etiquetas relacionadas con mi ocupación; yo puedo observar lo que hago.
- ü **“Yo no soy mis relaciones”**; yo soy un alma individual que puede establecer relaciones.
- ü **“Yo no soy ni mi país, ni mi raza, ni mi religión”**. Yo soy mucho más que todas las etiquetas utilizadas o utilizables para definir mi país, mi raza, mi religión.

Si el lector desea mejorar sus habilidades para ser persona de éxito, le sugiero estudiar los siguientes libros: “Creación de Modelos con PNL (programación neurolingüística)”, de Robert B. Dilts, Editorial Urano; “El poder del Pensamiento Tenaz”, de Norman Vincent Peale, de editorial Grijalbo; “Tu Yo Sagrado”, de Wayne W. Dayer, Editorial Grijalbo.

4. ¿Cuál es una estrategia básica para resolver cualquier problema?

Para afrontar un problema hay cinco acciones, que se debieran hacer en el orden:

- ü Ubicar el problema en alguno de los cinco escenarios,
- ü hacer preguntas,
- ü “madurar” las ideas de solución,
- ü hacer pruebas y
- ü reflexionar.

Cuando estamos frente a un problema, lo primero que debemos hacer es tomar conciencia del escenario dentro del cual se da el problema. Los escenarios son el hogar, el aula, el interior de la persona, el puesto de trabajo, la sociedad.

En segundo lugar, nos hacemos interrogantes empoderadores al estilo de ¿cómo puedo yo solucionar esto?, ¿cómo puedo superar esto?.

Luego de darme la oportunidad de producir un número abundante de respuestas, las aclaro, las documento y las comparto, con el fin de “madurarlas mentalmente”.

Luego de madurar las ideas, ensayo las que encuentro con mayor probabilidad de éxito, antes de adoptarlas definitivamente para la vida cotidiana.

Finalmente miramos hacia atrás las soluciones que hemos adoptado con el fin de verificar los resultados esperados.

5. ¿Cómo salir crecido de un problema?

Piense en cualquier problema, insatisfacción o adversidad que haya tenido y hágase las siguientes preguntas. Deténgase unos minutos para hacer este ejercicio; es suficiente detenerse tres minutos para tener una experiencia regeneradora.

1. En ese problema, ¿qué cosas descubrí, que antes del problema me eran inconscientes, confusas o desconocidas?
2. Ese problema, ¿qué cosas indebidas me impidió seguir haciendo?
3. Ese problema, ¿cuáles cosas buenas me obligó a empezar o a volver a hacer, que yo estaba dejando de hacer?

Si usted hizo cuidadosamente el anterior ejercicio habrá obtenido tres beneficios: 1) descubrió algo positivo, 2) dejó de hacer algo que no debía estar haciendo y 3) empezó a hacer algo que estaba dejando de hacer. Es decir, usted salió crecido del problema.

Stefan Vanistendael, licenciado en sociología y demografía, que estaba de Secretario General de BICE en 1996 (BICE es "Bureau International Catholique de l'Enfance", "International Catholic Child Bureau", " Oficina Internacional Católica de la Infancia"), escribió un documento titulado "Cómo crecer superando los percances"; en este documento este autor utiliza la palabra "resiliencia" para referirse a la capacidad de una persona o de un sistema social de vivir bien y desarrollarse positivamente a pesar de las condiciones de vida difíciles, y esto de manera socialmente aceptable".

RESILIENCIA es una palabra que se ha venido utilizando en castellano, especialmente por parte de los profesionales del comportamiento; no se sabe si ya la real academia de la lengua castellana oficializó el término; pero este término ya ha sido objeto de muchos libros, revistas, páginas de internet, congresos, conferencias y cursos.

El vocablo resiliencia tiene su origen en el verbo latino RESILIO (primera persona del verbo en presente) o RESILIRE (el verbo en infinito), que significa volver atrás, volver de un salto, resaltar, rebotar.

La resiliencia (RESILIENCE en idioma inglés) es un término muy conocido entre los ingenieros civiles y entre los metalúrgicos y se refiere a "la capacidad de un material de recobrar su forma original después de haber estado sometido a altas presiones".

Uno puede encontrar personas que tienen esta característica en diferentes situaciones de la vida; en efecto, se encuentran personas que saben soportar fuertes presiones, que crecen frente a los obstáculos profesionales; hay personas que son verdaderos "héroes" de conflictos familiares, ambientes de constante presión por rivalidades de poder, riñas y discusiones con sus superiores, compañeros y subalternos; hay personas que tienen "estómago" para soportar las situaciones adversas, que afrontan exitosamente ataques, infidelidades, imprevistos legales, tragedias.

¿Por qué unas personas afrontan satisfactoriamente la adversidad y otras no?: porque unas tienen la actitud resiliente y otras la “actitud de víctima”. (Sugiero estudiar el libro “En Busca de Sentido”, del psiquiatra Viktor Frankl, Editorial Herder).

Craig Chalquist (<http://www.elexion.com/lakota/textos/texto27.htm>), terapeuta de mucha experiencia, hace la siguiente invitación: **“Reemplaza la actitud de víctima con una actitud de sobreviviente”**. Es importante tener conciencia de lo que algo o alguien te ha hecho y cómo te sientes al respecto, pero también es importante adueñarte del hecho de que tienes opciones y que siempre puedes elegir qué postura tomar. La actitud de víctima crea una "fuga de responsabilidad" que drena tu vida de energía y tus actividades de sinceridad. Como a menudo les digo a mis clientes, tener alguien a quien inculpar es la mejor manera de quedarse atorado. Enfócate en lo que harás con los hechos pasados y presentes de tu vida, incluyendo el protegerte asertivamente de las situaciones opresivas o de abuso en la casa, el trabajo o cualquier otro sitio donde ocurran. Llegar a ser tú mismo es incompatible con permitir que alguien te trate mal”.

6. ¿Cuáles premisas básicas se deben tener en cuenta para tener acierto cuando se intenta solucionar un problema?

Las siguientes pueden ser premisas muy útiles:

- ü Es indispensable darse cuenta que hay cinco escenarios típicos de problemas: el hogar, cuyo vínculo esencial es el amor; la escuela, cuyo vínculo esencial es el conocimiento y la formación; el lugar de trabajo, cuyo vínculo esencial es la tarea; la interioridad del individuo, cuyo vínculo esencial es el autodesarrollo; la sociedad cuyo vínculo esencial son las necesidades humanas.
- ü Es indispensable reconocer que las personas afrontamos problemas en cada escenario cuando incumplimos el compromiso con el vínculo; pero también sabemos que se puede revivir, recordar, celebrar o reforzar ese compromiso a través de la comunicación entre los actores de cada escenario. Por esta razón, se sugiere adquirir la destreza en diferentes esquemas de comunicación adecuados a cada escenario: para el hogar se sugiere un esquema de diálogo “cara a cara”; para el aula se sugiere una comunicación multisensorial (vista, oído, tacto, gusto, olfato) que asegure saber decir, saber oír, saber retener el conocimiento, saber comprenderlo a cabalidad, saber recordarlo, saber aplicarlo a la cotidianidad; para la interioridad de la persona se sugieren los “diálogos interiores” diseñados por los psicólogos neurolingüistas; para el puesto de trabajo se sugiere una comunicación con énfasis en la retroalimentación; para el escenario social se sugiere la comunicación empática y asertiva.
- ü Es indispensable conocer que la raíz o causa de todo problema tiene que ver, de alguna manera, con inconformidades en la relación de pareja y entre

padres e hijos, con incongruencias entre estilos de docencia y estilos de aprendizaje, con inconformidades entre el desempeño del trabajador y los estándares preestablecidos por la institución; con desequilibrios en el escenario social entre dar y recibir satisfacciones.

- Ü Para solucionar exitosamente los problemas, es indispensable ejercitar las diferentes inteligencias personales, en especial es necesario ejercitar la inteligencia creativa y la inteligencia comunicacional.
- Ü Es indispensable saber que existen componentes externos del problema como son su raíz, sus síntomas, sus causas, sus efectos y una parte interna del problema como son los sentimientos que desarrollan los actores frente al problema, generalmente sentimientos negativos.
- Ü Es indispensable reentrenarse permanentemente para la solución de los problemas, pues muchas veces estos son nuevos o tienen matices nuevos debido a la permanente evolución o mutación de la realidad.
- Ü Es indispensable tener en cuenta que hay una estrecha relación entre la autoimagen, la reacción frente a los problemas y el acierto o desacierto en la solución de los mismos. La imagen de sí mismo “es una especie de convencimiento que tengo acerca de quién y cómo soy”. La autoimagen puede ser negativa o positiva y se manifiesta con expresiones tales como “yo soy”, “yo no soy”, “yo tengo”, “yo no tengo”, “yo puedo”, “yo no puedo”, “yo estoy”, “yo no estoy”; estas afirmaciones las hace el individuo (en su interior o frente a los demás) acerca de su inteligencia racional, su inteligencia emocional, su corporalidad, sus características temperamentales y rasgos de su carácter; la autoimagen impulsa a la acción o frena.