

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Arturo Bados y Eugeni García Grau

2 de junio de 2014

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
APLICACIONES DEL ENTRENAMIENTO EN RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.....	3
PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	4
EVALUACIÓN DE LAS HABILIDADES Y RENDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	5
FORMA DE LLEVAR A CABO EL PROCEDIMIENTO	8
Orientación o actitud hacia los problemas	8
Definición y formulación del problema	11
Generación de soluciones alternativas	13
Toma de decisión	17
Aplicación de la solución y comprobación de su utilidad	21
REFERENCIAS	23
TABLAS	23
APÉNDICE 1. AUTORREGISTRO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	31

INTRODUCCIÓN

La **meta del entrenamiento en resolución de problemas (ERP)** es ayudar a la persona a identificar y resolver los problemas actuales de su vida que son antecedentes de respuestas desadaptativas y, al mismo tiempo, caso de ser necesario, enseñar a la persona habilidades generales que le permitirán manejar más eficaz e independientemente futuros problemas (D’Zurilla, 1986/1993). Esto último puede no ser necesario en intervenciones en crisis (separación, divorcio, muerte de un ser querido, intento de suicidio, pérdida de trabajo).

Además de resolver estos problemas antecedentes, el **ERP puede ser también útil si se centra directamente en las respuestas desadaptativas** –tales como ansiedad, depresión, dolor, comer o beber en exceso– y las ve como problemas a ser resueltos. Sin embargo, el énfasis del ERP debe ser siempre la identificación y resolución de problemas antecedentes actuales que están relacionados con estas respuestas, ya que es más probable que esta estrategia produzca cambios duraderos y generalizados. No obstante, en aquellos casos en que las situaciones problemáticas antecedentes sean difíciles de identificar, definir y/o resolver satisfactoriamente, ambas estrategias de resolución de problemas pueden ser igualmente enfatizadas.

Cuando el ERP se emplee con otros métodos de tratamiento como parte de un programa de intervención más amplio, no debe aplicarse aparte de estos métodos, como una intervención distinta y separada. En lugar de esto, es aconsejable que el programa de tratamiento sea conducido dentro de una perspectiva general de ERP en la que los otros métodos son aplicados en los momentos oportunos de la intervención.

A continuación se definen varios conceptos básicos (D’Zurilla, 1986/1993; D’Zurilla y Nezu, 2007).

- **Resolución de problemas.** Un proceso cognitivo-afectivo-conductual mediante el cual una persona intenta identificar o descubrir una solución o respuesta de afrontamiento eficaz para un problema particular.
- **Problema.** Una transacción persona-ambiente en la cual hay una discrepancia o desequilibrio percibido entre las exigencias y la disponibilidad de respuesta. La persona en dicha situación percibe una discrepancia entre “lo que es” y “lo que debería ser” en condiciones donde los medios para reducir la discrepancia no están inmediatamente patentes o disponibles.
- **Solución.** Una respuesta de afrontamiento o pauta de respuesta que es eficaz en alterar una situación problemática y/o las reacciones personales de uno ante la misma de modo que ya no es percibida como un problema, al mismo tiempo que maximiza otros beneficios y minimiza los costos.
- **Estrés.** Una transacción persona-ambiente en la cual las exigencias (externas o internas) percibidas exceden los recursos percibidos de afrontamiento.
- **Afrontamiento.** Las respuestas o actividades mediante las cuales una persona intenta reducir, minimizar, controlar o prevenir el estrés. El afrontamiento dirigido a las metas se refiere a los intentos de la persona para reducir el estrés mediante una meta de resolución de problemas. El afrontamiento facilitativo se refiere a los intentos de la persona para eliminar los obstáculos cognitivos y emocionales a la resolución eficaz de problemas.
- **Emoción.** Una pauta de respuesta que incluye respuestas fisiológicas (p.ej., actividad del sistema nervioso autónomo), respuestas cognitivas (p.ej., valoraciones amenazantes) y respuestas motoras (p.ej., respuestas de evitación). Las emociones varían en calidad subjetiva (placer contra dolor), intensidad (grado de activación autónoma) y duración.

Con relación al afrontamiento, conviene tener en cuenta que se han identificado **dos sistemas cualitativamente diferentes de procesamiento de información:**

- El sistema **automático/experiencial** opera a nivel preconscious, rápido (orientado a la acción inmediata), sin esfuerzo, no deliberado, emocional y es validado intuitivamente.
- El sistema **no automático/racional** es consciente, más lento (orientado a la acción retardada), deliberado, con esfuerzo, analítico, lógico y objetivamente validado (a través de la lógica y los datos).

La mayoría de la conducta cotidiana de afrontamiento, adaptativa y desadaptativa, está dirigida por el sistema experiencial. En cambio, es más probable que se dé la resolución racional de problemas (2º sistema) en situaciones problemáticas en las que hay mucho en juego y en

las que el sistema automático no ha proporcionado una respuesta de afrontamiento adecuada. El sistema racional no sustituye al experiencial, sino que intenta controlarlo (p.ej., inhibiendo la acción automática o desechando las respuestas de mala calidad) para facilitar la selección de respuestas más eficaces (D’Zurilla y Maydeu-Olivares, 1995).

APLICACIONES DEL ENTRENAMIENTO EN RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

A continuación se citan diversas áreas en las que se ha aplicado el entrenamiento en resolución de problemas (Becoña, 1996, 2008; D’Zurilla, 1986/1996; D’Zurilla y Nezu, 2007):

- Pérdidas anticipadas o reales: separación, divorcio, muerte de un ser querido, despido laboral.
- Indecisión ante elecciones importantes: cambio de trabajo, cambio de rol, irse de casa, seguir estudiando o no, carrera a elegir, etc.
- Intento de suicidio.
- Desinstitucionalización de pacientes psicóticos.
- Problemas de interacción social.
- Depresión.
- Agresión, ira.
- Estrés.
- Problemas de pareja.
- Manejo de problemas infantiles.
- Malos tratos.
- Trastorno de ansiedad generalizada.
- Cefaleas.
- Drogodependencias.
- Obesidad.
- Bajo rendimiento académico.

Pueden distinguirse **dos tipos de personas para las que puede ser útil la técnica** de resolución de problemas: a) Aquellas que normalmente se manejan bien, pero no lo están haciendo así en el momento presente debido a la situación por la que están pasando. b) Aquellas que tienen pocos recursos para desenvolverse. Con estas últimas, el procedimiento requiere más tiempo.

Por otra parte, habrá **casos en que** una persona está tan gravemente incapacitada por su trastorno que **no podrá utilizarse la resolución de problemas**, incluso con la ayuda del terapeuta. Posibles ejemplos son pacientes que presentan: a) depresión acompañada de un gran estado de agitación o enlentecimiento, b) un estado grave de crisis (especialmente si es de tipo suicida), c) delirios acusados, y d) abuso grave del alcohol. En todos estos casos, se requiere adoptar primero medidas correctoras (p.ej., para reducir el malestar, proteger la vida del paciente y reducir su sensación de impotencia, disminuir los delirios o controlar la bebida) antes de que pueda aplicarse la resolución de problemas.

Tampoco podrá utilizarse la resolución de problemas con personas que persiguen metas no realistas para un problema determinado. Hawton y Kirk (1989) ponen el ejemplo de un hombre que se había separado de su esposa y que quería volver con esta a pesar de que ella había formado una nueva pareja y había dejado absolutamente claro, tanto a su ex-marido como al terapeuta, que no pensaba en absoluto volver a vivir con él.

PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Se han distinguido **dos componentes** en este proceso: 1) **Orientación o actitud hacia los problemas**, que refleja una actitud general hacia los problemas; y 2) **Habilidades básicas de resolución de problemas**: definición y formulación del problema, generación de soluciones alternativas, toma de decisión, y aplicación de la solución y comprobación de su utilidad. A continuación se presentan los elementos de estos componentes.

1. Orientación o actitud hacia los problemas.

- A. Percepción del problema.
- B. Atribución del problema.
- C. Valoración del problema.
- D. Control personal.
- E. Compromiso de tiempo y esfuerzo.

2. Habilidades básicas de resolución de problemas.

Fase 1. Definición y formulación del problema.

- A. Recogida de información pertinente.
- B. Comprensión del problema.
- C. Establecimiento de metas.
- D. Reevaluación del problema.

Fase 2. Generación de soluciones alternativas.

- A. Especificidad.
- B. Principio de cantidad.
- C. Principio de dilación de la crítica.
- D. Principio de variedad.
- E. Mejora de las soluciones mediante combinaciones, modificaciones e imaginación.
- F. Búsqueda de ayuda en caso necesario.

Fase 3. Toma de decisión.

- A. Criba preliminar.
- B. Anticipación de los resultados de las posibles soluciones.
- C. Evaluación (juicio y comparación) de las posibles soluciones.
- D. Elección de un plan de solución.
- E. Elaboración de un plan de acción.

Fase 4. Aplicación de la solución y comprobación de su utilidad.

- A. Aplicación o puesta en práctica de la solución.
- B. Autorregistro.
- C. Autoevaluación.
 - C1. Autorreforzamiento.
 - C2. Averiguación y corrección.

Según D'Zurilla, Nezu y Maydeu-Olivares (1996), se considera que los resultados de la resolución de problemas vienen determinados por dos procesos generales relativamente independientes: a) orientación hacia los problemas y b) resolución de problemas propiamente dicha.

La **orientación o actitud hacia los problemas** es primariamente un proceso motivacional que implica la operación de un conjunto de esquemas cognitivo-emocionales relativamente estables (tanto funcionales como disfuncionales) que reflejan los pensamientos y sentimientos generalizados de una persona sobre los problemas de la vida y sobre su propia habilidad para resolver problemas (es decir, valoraciones, creencias, expectativas y respuestas emocionales generalizadas). Estos esquemas, junto con las tendencias conductuales de aproximación-evitación que les acompañan tienen un efecto facilitador o inhibidor sobre la resolución de problemas en situaciones específicas. La orientación hacia los problemas no incluye sin embargo las habilidades específicas de resolución de problemas.

Por otra parte, la **resolución de problemas propiamente dicha** implica la búsqueda racional de una solución o soluciones a través de una serie de estrategias que ayudan a solucionar o afrontar una situación problemática. Se consideran cuatro habilidades básicas: 1) definición y formulación del problema, 2) generación de soluciones alternativas, 3) toma de decisión, y 4) aplicación de la solución y comprobación de su utilidad.

Estas habilidades pueden verse como **fases que representan una secuencia útil, pero no necesariamente lineal**. La solución de un problema suele requerir movimientos hacia atrás y adelante entre las distintas fases. Por ejemplo, uno puede estar en la toma de decisión y volver a la definición del problema en busca de más información. O mientras se está en la fase de decisión, se le ocurren a uno mejoras en las soluciones previamente pensadas. Por otra parte, la lluvia de ideas puede emplearse no sólo para generar soluciones alternativas en la fase 2, sino también para identificar más objetivos en la fase 1 o ampliar la lista de consecuencias anticipadas en la fase 3.

Según las personas, aparecen **dificultades en diferentes aspectos de la resolución de problemas**: a) no reconocer la existencia de un problema e incluso negar su existencia; b) actitud de indefensión, sentir que no se puede hacer frente a los problemas; c) mostrarse vago o abstracto a la hora de definir el problema; d) no ser capaces de generar diversas alternativas de solución al problema; e) fallar en prever las consecuencias de las distintas alternativas; f) posponer o suprimir la toma de decisión; g) adoptar una alternativa ineficaz sin reconocer su inutilidad; etc. Según las deficiencias que se den en cada caso, se habrá de enfatizar más o menos los distintos aspectos de la resolución de problemas.

Conviene señalar que las **respuestas emocionales pueden tanto facilitar como estorbar** el proceso de resolución de problemas, dependiendo de su cualidad, intensidad y duración. En aquellos casos en que interfieran con cualquier fase del proceso, será necesario entrenar a la persona en habilidades que permitan afrontarlas: respiración controlada, relajación, imaginación positiva, autoinstrucciones, reestructuración cognitiva.

EVALUACIÓN DE LAS HABILIDADES Y RENDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Las habilidades de solución de problemas hacen referencia a aquellas variables que se ponen en juego en un proceso de resolución de problemas. En cambio, el rendimiento de resolución de problemas hace referencia al resultado de dicho proceso tras aplicar las habilidades existentes.

Para evaluar las habilidades percibidas de resolución de problemas, pueden emplearse cuestionarios y entrevistas. **Para evaluar el rendimiento**, puede utilizarse la observación directa de la actuación de una persona en situaciones problemáticas reales o simuladas. Y para evaluar las **habilidades reales** de resolución de problemas y el rendimiento, puede hacerse uso de pruebas verbales de solución de problemas (reales o hipotéticos) y autorregistros (D’Zurilla, 1986/1993; D’Zurilla y Maydeu-Olivares, 1995; D’Zurilla y Nezu, 2007).

Entre los cuestionarios para evaluar los componentes básicos implicados en el proceso de resolución de problemas, está el **Inventario de Solución de Problemas Sociales - Revisado** (*Social Problem-Solving Inventory-Revised, SPSI-R*; D’Zurilla, Nezu y Maydeu-Olivares, 1997). Está compuesto de 52 ítems valorados de 0 a 4 y repartidos en cinco escalas:

- **Orientación positiva hacia los problemas** (5 ítems). Actitud constructiva hacia la resolución de problemas que implica la disposición general a: a) valorar un problema como un desafío en vez de cómo una amenaza, b) creer que los problemas son resolubles, c) creer en la propia capacidad para resolver bien los problemas, d) creer que una buena resolución de problemas conlleva tiempo, esfuerzo y persistencia, y e) comprometerse a resolver problemas con prontitud en vez de evitarlos.
- **Orientación negativa hacia los problemas** (10 ítems). Actitud negativa que implica la tendencia general a: a) ver los problemas como una amenaza, b) percibir que los problemas son irresolubles, c) dudar de la propia capacidad para resolver problemas, y d) sentirse frustrado y perturbado al encontrarse con problemas en la vida.
- **Resolución racional de problemas** (20 ítems). Consiste en la aplicación deliberada, sistemática y habilidosa de principios y técnicas de resolución de problemas. Esta escala puede descomponerse en cuatro subescalas de 5 ítems cada una: a) definición y formulación del problema, b) generación de soluciones alternativas, c) toma de decisión, y d) ejecución de la solución y verificación.
- **Estilo de impulsividad/irreflexión** (10 ítems). Pauta ineficaz de resolución de problemas caracterizada por la consideración de pocas alternativas, la puesta impulsiva en práctica de la primera idea que llega a la cabeza, la exploración superficial, rápida e irreflexiva de alternativas y consecuencias y la valoración poco cuidadosa de los resultados obtenidos.
- **Estilo de evitación** (7 ítems). Pauta ineficaz de resolución de problemas caracterizada por evitar problemas en vez de afrontarlos, posponer la solución de problemas, esperar que los problemas se resuelvan por sí mismos e intentar que otros resuelvan los problemas de uno.

Aparte de las cinco puntuaciones parciales, también puede calcularse una puntuación total del inventario sumando las medias obtenidas en las cinco escalas (previamente hay que haber invertido las puntuaciones de la 2ª, 4ª y 5ª restando la puntuación actual de la puntuación más alta posible). La escala que mejor correlaciona con medidas de ansiedad o de malestar es la de orientación negativa hacia los problemas. Existe una **versión abreviada** del cuestionario con 25 ítems, 5 en cada una de las escalas, que puede consultarse en la **tabla 1**. Una versión anterior del SPSI con 70 ítems puede consultarse en inglés en Corcoran y Fischer (2000).

Otro cuestionario es el **Inventario de Resolución de Problemas** (forma B) (*Problem Solving Inventory, PSI*; Heppner, 1988). Pretende evaluar las percepciones que una persona tiene sobre

sus propias conductas y actitudes de resolución de problemas a través de 35 ítems valorados de 1 a 6 según el grado en que se está de acuerdo con ellos. Treinta y dos de los ítems se distribuyen en tres factores: a) Confianza en resolución de problemas (11 ítems): confianza en las propias habilidades de resolución de problemas. b) Estilo de aproximación-evitación (16 ítems): tendencia general a aproximarse o evitar las actividades de solución de problemas. c) Control personal (5 ítems): medida en que una persona cree que controla sus emociones y conducta mientras resuelve problemas.

Aparte de puntuación de cada factor, la suma de los tres factores proporciona una puntuación total. Puntuaciones más bajas en cada factor y en la suma total representan autovaloraciones positivas de las habilidades de resolución de problemas. El Inventario de Resolución de Problemas ha sido empleado primariamente como un instrumento de investigación. La forma A del mismo, desarrollada en 1982 y que luego fue modificada para que fuera más fácil de entender (dando lugar a la actual forma B), puede consultarse en D'Zurilla (1986/1993) y en inglés en Corcoran y Fischer (2000).

Maydeu-Olivares y D'Zurilla (1997) han planteado **problemas con la estructura factorial del Inventario de Resolución de Problemas**. Según sus datos, la estructura trifactorial propuesta por Heppner no puede ser interpretada significativamente y los nombres dados a los factores no son adecuados. Los análisis realizados sugieren que el Inventario de Resolución de Problemas puede ser reducido a 16 ítems correspondientes a dos factores: a) autoeficacia respecto a la resolución de problemas (uno de los componentes de la orientación hacia los problemas) y b) habilidades de resolución de problemas (tanto funcionales como disfuncionales).

Hay dos cosas importantes a tener en cuenta con los anteriores cuestionarios. En primer lugar, **evalúan percepciones o valoraciones generales sin hacer referencia a problemas particulares** (p.ej. conflictos maritales). En segundo lugar, **evalúan percepciones subjetivas y no habilidades reales de resolución de problemas**. Habrá personas que sobrestimen o infraestimen sus capacidades de resolución de problemas en general; otros pueden juzgar acertadamente estas capacidades generales, pero presentar dificultades respecto a problemas específicos.

Otra forma de evaluar las habilidades de resolución de problemas es usar **pruebas de solución de problemas reales o hipotéticos en las que haya que verbalizar o escribir el proceso seguido**. De todos modos, estas pruebas no reflejan las habilidades del último paso de la resolución de problemas (aplicación de la solución y comprobación de su utilidad). Además, los resultados de estas pruebas pueden no correlacionar en grado elevado con el proceso de resolución de problemas llevado a cabo en la vida real.

En cuanto a la evaluación del rendimiento de resolución de problemas, puede emplearse la **observación directa de la actuación de una persona en situaciones problemáticas reales o simuladas**.

Para evaluar tanto las habilidades como el rendimiento de resolución de problemas, puede emplearse un **autorregistro** similar al propuesto por D'Zurilla (1986/1993) y que se presenta en el apéndice 1. Un autorregistro más sencillo es el presentado por Dugas y Robichaud (2007), el cual incluye: definición del problema y metas a conseguir, soluciones potenciales, solución escogida, aplicación de la solución y evaluación de los resultados, y observaciones y comentarios. La persona debería registrar cada día un máximo de dos o tres situaciones problemáticas que le han sucedido. Otra posibilidad es el **método de discusión de resolución de problemas** empleado con parejas, grupos o familias. Las personas deben intentar resolver problemas reales o hipotéticos mediante la discusión conjunta: el proceso y los resultados son observados directa-

mente o grabados y posteriormente analizados.

Aparte de lo comentado hasta aquí, puede utilizarse la entrevista, el autorregistro y los cuestionarios para **identificar los problemas generales y específicos** que puede tener una persona. Dos de estas listas de enumeración de problemas, algunos de ellos muy poco o nada definidos, son las de McKay, Davis y Fanning (1981/1985, cap. 5) y las de Sank y Shaffer (1984, apéndice 1); la última de estas se presenta en la **tabla 2**. Asimismo, en la **tabla 3** puede verse una lista más sencilla de problemas generales, mientras que la **tabla 4** presenta una enumeración de problemas relacionados con el trabajo. Finalmente, la **tabla 5** presenta la lista de problemas de una paciente de 32 años que padecía depresión desde hace 5 meses a raíz de su despido laboral.

FORMA DE LLEVAR A CABO EL PROCEDIMIENTO

Por lo general, a la hora de explicar el procedimiento se comienza por emplear algún problema no directamente relacionado con aquellos por los que consulta el cliente. Esto facilita el aprendizaje del proceso. A continuación, se exponen los distintos componentes y fases (Becoña, 1996, 2008; D'Zurilla, 1986; D'Zurilla y Nezu, 1999, 2007).

ORIENTACIÓN O ACTITUD HACIA LOS PROBLEMAS

La orientación o actitud hacia los problemas hace referencia a una **disposición o estilo general hacia los problemas de la vida**, pero puede estudiarse también como una forma de ver y valorar **un problema determinado**. La orientación hacia los problemas incluye respuestas de reconocimiento de estos, creencias, valoraciones y expectativas sobre los problemas de la vida y sobre la propia capacidad para solucionarlos, y respuestas emocionales a los mismos. **Posibles dificultades** a este nivel son no saber reconocer los problemas o ver problemas donde no los hay, hacer atribuciones inadecuadas sobre los mismos, valorarlos como amenazas, sentirse frustrado y perturbado al encontrarse con problemas, no creer en la propia capacidad para resolverlos, no dedicar el tiempo y esfuerzo suficiente a los mismos y mantener un punto de vista pesimista sobre los resultados. Todas estas variables influyen en si se pondrá en marcha o no y si se facilitará o perturbará el proceso de resolución de problemas.

Los **componentes de la orientación hacia los problemas** son: percepción del problema, atribución del problema, valoración del problema, control personal y compromiso de tiempo y esfuerzo. A continuación se describen estos componentes:

- **Percepción del problema.** Es necesario reconocer los problemas cuando se presentan. Esto no siempre es fácil, ya que existe una fuerte tendencia a pasar por alto, minimizar o incluso negar los problemas. Esto permite reducir la amenaza y la ansiedad, pero a costa de seguir padeciendo las consecuencias negativas de los problemas no resueltos. Además, se tiende a llamar "problema" a estas consecuencias negativas (p.ej., ataques de pánico, malestar emocional, conducta ineficaz) sin reconocer el problema real (p.ej., las crisis de ansiedad pueden ser la consecuencia de nuevas responsabilidades laborales para las que uno carece de recursos).
- **Atribución del problema.** Se refiere a las atribuciones causales que la persona hace respecto a sus problemas. Algunas personas hacen atribuciones **desadaptativas**: se culpan a sí mismas por sus problemas y piensan que hay algo mal en ellas; se ven como tontas estúpidas o incompetentes. Esto lleva a sentirse mal y a no intentar resolver el pro-

blema. En el polo opuesto, otras personas creen que los problemas son una parte normal, ordinaria e inevitable de la vida y que no indican necesariamente que algo esté mal en uno. Reconocen cuándo un problema (p.ej., dificultades en el trabajo) es **causado por factores ambientales y/o factores personales que se pueden modificar** (p.ej., tareas complejas, falta de experiencia) en vez de atribuirlo a defectos personales estables (p.ej., estupidez). Creen que cuando un problema es el resultado de alguna deficiencia personal, esto significa sólo que se es humano y no perfecto; lo importante es intentar corregir el problema.

- **Valoración del problema.** Un problema puede enfocarse como una **amenaza** significativa al propio bienestar (físico, emocional, social, económico, autoestima), lo cual facilita las respuestas de ansiedad y evitación. O bien como un **desafío u oportunidad** para aprender algo nuevo, cambiar para mejor o sentirse mejor con uno mismo. En este sentido, el fracaso no es visto como una catástrofe, sino como una experiencia de aprendizaje que requiere medidas correctoras. En consecuencia, es mejor afrontar un problema y fracasar que no intentar resolverlo. Una estrategia útil es situar los problemas en una dimensión de amenaza-desafío para aprender a valorarlos de forma menos amenazante.
- **Control personal.** Tiene dos componentes: a) la probabilidad de que una persona perciba un problema como resoluble y controlable, y b) la probabilidad de que una persona crea que es capaz de solucionar un problema con sus propios esfuerzos. Cuanto más cree uno en que los problemas tienen solución y en su capacidad de afrontarlos, mejor les hace frente. Cuanto menos cree, mayor es la ansiedad y la conducta de evitación y más intenta que otros sean los que le resuelvan los problemas a uno.
- **Compromiso de tiempo y esfuerzo.** Sus dos componentes son: a) la probabilidad de que una persona estime con precisión el tiempo y esfuerzo que le llevará solucionar un problema, y b) la probabilidad de que una persona esté dispuesta a dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios para resolver el problema. Cuanto menores sean estas probabilidades, más evitativo y dependiente será el estilo de afrontamiento de la persona.

Resolver un problema requiere por lo general tiempo y esfuerzo. Por lo tanto, hay que resistir la tentación de responder al problema **impulsivamente**. Es necesario estar preparado para ser **persistente** y no cejar en el empeño si no se descubre una solución rápidamente. Sin embargo, si uno ha hecho todo lo que sabía y no ha logrado solucionar el problema, entonces tiene dos opciones: a) aceptar el problema como inmodificable en la forma en que está planteado e intentar verlo desde una perspectiva diferente (p.ej., reducir el malestar personal, buscar un compromiso); o b) buscar ayuda.

Si se identifican dificultades en algún componente de la orientación hacia los problemas, habrá que establecer medidas correctoras. A continuación se describen algunas estrategias útiles:

- **Reconocer los problemas antes de que sea demasiado tarde.** Para mejorar la habilidad de reconocer problemas cuando surgen, se recomienda: a) Emplear las emociones negativas (ansiedad, depresión, culpa, enfado, decepción) como señales para reconocer los problemas y registrarlos; las emociones no son el problema, sino consecuencias del mismo. b) Emplear la conducta ineficaz como señal para reconocer los problemas y registrarlos. c) Hacer una lista de los problemas que tienden a repetirse y tenerla visible. Esto no sólo ayuda a reconocer los problemas, sino que reduce los sentimientos de enfado y decepción, ya que el problema es esperado, y motiva para solucionar el problema. d) Emplear una lista de enumeración de problemas como las mencionadas en el apartado de

evaluación. e) Preguntar a otros.

- **Ver los problemas como una parte normal de la vida.** Se habla con el cliente de que tener problemas es algo normal e inescapable en la vida. Se le puede preguntar si conoce a alguien que no tenga problemas; la respuesta suele ser “no”. (Aunque puede haber algunas personas que parecen no tener problemas, esto se debe muy probablemente a que los resuelven de forma rápida y eficaz.) Si es necesario, el paciente puede hacer una encuesta a personas conocidas. Las ideas que intentan transmitirse son que a) todo el mundo tiene problemas con mayor o menor frecuencia, no importa cuán inteligente, sociable o hábil sea; b) pensar que es anormal tener problemas puede conducir a pensar que uno es incompetente y a pasar más tiempo molesto por tener problemas; y c) puesto que los problemas son inevitables, al igual que la incertidumbre, es más útil abordarlos que intentar escapar de ellos.
- **Aprender a hacer atribuciones causales correctas de los problemas.** Si estas parecen inadecuadas puede utilizarse la reestructuración cognitiva y experimentos conductuales como preguntar a otros por las causas que ellos perciben.
- **Ver los problemas como desafíos en vez de como amenazas.** Se trata de alentar al paciente a ver qué desafíos u oportunidades existen en resolver los problemas en vez de centrarse únicamente en los aspectos negativos. Se explica que en vez de ver el problema como algo completamente negativo (amenaza) o positivo (oportunidad), puede contemplarse en un **continuo de amenaza-desafío**, el cual puede representarse mediante una línea; esto permite valorar los problemas de forma menos amenazante. Para ver esto de modo más claro, se utilizan **ejemplos** que permitan apreciar cómo una valoración inicial de amenaza puede transformarse a un punto de vista más dimensional en el que también se reconozca el desafío o la oportunidad existente. Uno de dichos ejemplos es el siguiente (otro ejemplo sobre la enfermedad de un ser querido puede verse en Dugas y Robichaud, 2007, págs. 141-142):

Entrevista de trabajo. Una persona piensa: “Odio las entrevistas. ¿Por qué tengo que pasar por esta agonía? Nunca lo hago bien en este tipo de situaciones. Haré el ridículo como la última vez. Deseo que se pase pronto”. Un modo más flexible de pensar es el siguiente: “Estoy realmente nervioso antes de ir a una entrevista. ¿Cuál es la amenaza en esta situación? Bien, puedo no hacerlo bien durante la entrevista y no conseguir el trabajo. Incluso puedo quedar en ridículo. ¿Cuál es la oportunidad para mí en esta situación? Quizá necesito aprender cómo mostrar a los otros lo que soy capaz de hacer. Las entrevistas no son fáciles, pero sería estupendo si pudiera aprender a venderme a mí mismo. Esta es una habilidad que necesitaré muchas veces en mi vida. Creo que puedo intentar mirar esto como un oportunidad para obtener experiencia en entrevistas y mejorar cada vez”.

A partir de los ejemplos utilizados se busca ayudar al paciente a identificar las oportunidades o retos existentes en situaciones que sólo se veían como amenazantes. También pueden emplearse **ejemplos en los que sólo aparezca la interpretación amenazante** y que sea el cliente el que deba apreciar la oportunidad existente. Otro medio útil, como actividad entre sesiones, es pedir al paciente que revise su autorregistro de preocupaciones, que **identifique problemas actuales no resueltos que le llevan a preocuparse y que piense y registre los desafíos u oportunidades** presentes en al menos un problema.

- **Aumentar la percepción de control personal.** Puede utilizarse la **reestructuración cognitiva** para modificar la percepción de los problemas como irresolubles y la creencia de que no se tiene capacidad para resolverlos. Además, pueden utilizarse **experimentos** conductuales tales como preguntar a otros por la propias capacidades y llevar a cabo pruebas graduadas para someter a prueba las propias creencias. Además, cuando sea necesario, se enseñarán o potenciarán habilidades de resolución de problemas.
- **Dedicar tiempo y esfuerzo.** Pueden emplearse **técnicas operantes y el apoyo social** para reforzar la dedicación a la resolución de los problemas.

Debido a que la orientación negativa hacia los problemas puede interferir con la puesta en marcha de cada habilidad de resolución de problemas, **es fundamental que dicha orientación sea abordada en general**, tal como se ha visto en este apartado, **y también en el contexto de cada habilidad de solución de problemas**, cuando sea necesario. Estas habilidades se exponen a continuación.

DEFINICIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Es normal que los pacientes presenten **varios problemas y no uno solo**. Cuando esto ocurre, hay que establecer qué problema o problemas se van a considerar primero en función de variables como gravedad de los problemas, malestar que producen, preferencias del cliente, relación de dependencia entre los problemas (se empezaría por el problema del que dependen otros) y facilidad de resolución de los problemas. Este último criterio es especialmente importante con clientes poco motivados o disforia acentuada que impide abordar problemas más complejos; en estos casos, la resolución de un problema menor aumenta la motivación o autoestima de las personas y facilita la resolución de problemas más complicados.

Es fundamental definir y formular bien un problema, ya que en caso contrario no se encontrarán soluciones adecuadas o bien estas serán parciales o, peor aún, complicarán más el problema. Los **objetivos de esta fase** son: a) recoger la información relevante sobre el problema, b) clarificar la naturaleza y determinantes del problema, c) establecer metas realistas, y d) reevaluar el significado o importancia del problema. Los pasos a seguir para conseguir estos objetivos son los siguientes:

- **Recogida de información.** Hay que recoger toda la información pertinente al problema. Preguntas útiles son: ¿Quién está implicado?, ¿qué sucede o qué no sucede que molesta?, ¿con qué frecuencia, duración y/o intensidad sucede?, ¿dónde sucede?, ¿cuándo sucede?, ¿en qué circunstancias?, ¿qué factores contribuyen a que siga sucediendo?, ¿cómo se responde? (¿qué se hace?, ¿qué se piensa?, ¿qué se siente?), ¿qué consecuencias se derivan?, ¿cómo reaccionan los otros? También es conveniente saber cómo ha manejado la persona anteriormente el problema o dificultades similares a este. Algunos consejos útiles son:
 - # **Escribir** toda la información anterior.
 - # Ser **específico** y concreto en las descripciones. Evitar la vaguedad y la ambigüedad. Es más preciso decir que Héctor pega a su hermano cuando quiere conseguir algo que limitarse a expresar que Héctor es agresivo. Igualmente, describir el problema como que “mi jefe me manda resolver más expedientes que los que puedo terminar” es más preciso que “mi jefe es un egoísta que se aprovecha de mí” y facilita el establecimiento de metas alcanzables y la generación de soluciones.

- # Distinguir la información **pertinente** de la no pertinente; también, los **hechos** de las interpretaciones e inferencias no probadas. Esto último es difícil, dada la facilidad con la que caemos en **errores cognitivos**. Sin embargo, la identificación y corrección de estos es importante, ya que si la formulación de un problema está basada en información errónea, nos encontraremos ante un pseudoproblema en vez de ante un problema real. Por ejemplo, una persona que piensa que su pareja está pasando menos tiempo con ella porque ya no le gusta tanto, cuando en realidad es que tiene determinadas obligaciones laborales ineludibles, está planteando un problema que no existe y para el que puede buscar soluciones inadecuadas (p.ej., exigir más tiempo) que pueden complicar aún más las cosas.
- # Considerar el empleo de la **repetición imaginál** como una técnica útil para identificar información.
 - Primero, hay que imaginarse la situación problemática desde dentro (sin verla como un observador externo) y preguntarse lo que se piensa y siente.
 - Segundo, se repite la experiencia, pero esta vez como un observador externo (como si se estuviera viendo un vídeo) y uno se pregunta qué es lo que sucede, qué hacen, dicen y sienten los demás y qué hace, dice y siente uno mismo.
- **Comprensión del problema.** Paralelamente a la recogida la información, se intenta organizar esta para comprender la naturaleza del problema y **explicar por qué se mantiene**. Se trata de especificar: a) las condiciones actuales, ambientales o personales, que son inaceptables ("**lo que es**"), b) los cambios deseados ("**lo que debería ser**") y c) los **obstáculos ambientales o personales** que se oponen a una respuesta eficaz. Posibles obstáculos son falta de familiaridad, complejidad, ambigüedad, demandas conflictivas, déficit de habilidades, falta de información, falta de recursos, incertidumbre e inhibiciones emocionales. La consideración de estos obstáculos puede afectar a las metas específicas que se pretende alcanzar.

Es importante **determinar si el problema que se intenta resolver es el problema primario o básico o bien es**: a) parte de un problema más importante y más amplio (p.ej., que un hijo no vuelva a casa a la hora acordada puede formar parte de un incumplimiento generalizado de las reglas familiares), o b) consecuencia de un problema antecedente más importante (p.ej., una falta de deseo sexual puede ser el resultado de un trauma sexual no superado). En estos casos, el intento de solucionar el problema secundario puede fracasar sin resolver primero el problema antecedente.

Cuando se identifica un problema más amplio o una secuencia de problemas, el problema puede convertirse en algo realmente complejo. En este caso, conviene descomponer el problema en varios subproblemas y resolverlos uno a uno siguiendo un orden basado en la importancia o prioridad de los subproblemas.

- **Establecimiento de meta/s.** Se trata de establecer la/s meta/s que se quiere conseguir. Hay que hacerlo en términos **específicos** y concretos (p.ej., hablar cada día un rato con mi pareja frente a que mi pareja esté por mí), y evitar las metas no **realistas** o improbables de lograr (p.ej., conseguir que la gente esté siempre de acuerdo conmigo, disminuir el tamaño de mis caderas, volver con mi mujer cuando está ha rehecho su vida y no quiere). Las metas pueden centrarse en: a) cambiar la situación problemática, b) superar un obstáculo para lograr dicho cambio, c) adaptarse a la situación problemática, d) superar un obstáculo para lograr dicha adaptación, y e) alguna combinación de las anteriores. A menudo conviene identificar también una serie de submetas como pasos en la consecución

ción de la/s meta/s final/es, especialmente cuando estas son a largo plazo.

- **Reevaluación del problema.** Una vez que se ha definido bien el problema, se está en condiciones de reevaluar su significado o importancia de forma más precisa, en caso necesario. Para ello, hay que considerar los beneficios y costos que tendrá resolver el problema en oposición a no resolverlo. Deben considerarse no sólo los beneficios y costos a corto plazo, sino también los de a largo plazo; y no sólo los personales, sino también los que atañen a otras personas importantes para uno. A continuación se presenta un ejemplo realizado por un paciente con problemas de bebida:

	Consecuencias a corto plazo		Consecuencias a largo plazo	
	Positivas	Negativas	Positivas	Negativas
Resolver el problema de la bebida	<ul style="list-style-type: none"> - Mejor relación en casa - Mejor relación con mi novia - No llegar tarde al trabajo - Ahorrar dinero 	<ul style="list-style-type: none"> - Aburrimiento - No poder salir con algunos amigos - Que mis amigos se rían de mí - Pasarlo mal cuando me apetece beber - No sentirme como cuando tomo unas copas de más - No poder ir a los bares 	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener y mejorar mi trabajo - Comprarme una casa - Salir más veces con mi novia 	<ul style="list-style-type: none"> - Perder algunos amigos - No ir nunca a los bares - Tener mucho tiempo sin hacer nada
Continuar como hasta ahora	<ul style="list-style-type: none"> - Ir con mis amigos a los bares - Sentirme bien - Poder decirle a la gente lo que pienso 	<ul style="list-style-type: none"> - Problemas en casa - Me echarán del trabajo - Me abandonará mi novia 	<ul style="list-style-type: none"> - Ir con mis amigos a los bares - Sentirme bien - Poder decirle a la gente lo que pienso 	<ul style="list-style-type: none"> - Me echarán de casa - No encontraré trabajo - Nunca tendré dinero

Nota. Adaptado de Buceta (1987, pág. 297).

Un problema es **benigno** cuando se espera poco o ningún costo tanto si se resuelve como si no. Un problema será **importante** si se esperan más beneficios y/o menos costos caso de resolverlo que de no resolverlo. Si se enfatizan los posibles costos, entonces se percibe probablemente el problema como una **amenaza**. Si se enfatizan los beneficios u oportunidades que surgirán de resolver el problema, se percibe probablemente este como un **desafío** (lo cual es más conveniente). Es posible que un problema sea visto como una amenaza y como un desafío al mismo tiempo cuando se enfatizan por igual sus costos y beneficios.

GENERACIÓN DE SOLUCIONES ALTERNATIVAS

Una vez definido y formulado el problema, se trata de generar posibles soluciones al mismo. Dos consejos importantes para lograr una generación más eficaz y creativa de posibles soluciones son no depender totalmente de **viejos hábitos** (es decir, pensar en aproximaciones diferentes) y no limitarse a las **ideas convencionales** (es decir, inventar ideas nuevas u originales). Las **fuertes emociones negativas** también son un obstáculo para generar soluciones eficaces.

Puede ser conveniente **formular las metas de distinta manera** (p.ej., cumplir las exigencias

de una situación o tarea frente a reducir las exigencias, cambiar una situación frente a cambiar las propias reacciones ante la misma), ya que esto facilitará encontrar un mayor número y variedad de posibles soluciones. A continuación, se verán distintos principios importantes a la hora de generar alternativas.

- **Especificidad.** Hay que describir las soluciones en términos específicos (premiar al niño con tiempo extra de TV por hacer los deberes) en vez de generales (recompensar al niño por hacer los deberes). De esta forma, se facilita la toma de decisión posterior y podrá disponerse de más posibles soluciones. Sin embargo, no merece la pena especificar las soluciones hasta el máximo detalle; esto es algo que habrá que hacer sólo con la solución elegida.
- **Lluvia de ideas.** Para lograr un mayor número y creatividad de posibles soluciones, conviene seguir los siguientes principios:
 - # **Cantidad.** Hay que pensar en tantas soluciones como sea posible. Aunque puede pensarse en cómo un problema parecido fue solucionado anteriormente por uno mismo o por otras personas, no hay que limitarse a soluciones convencionales o que hayan funcionado bien en el pasado. Si se ocurren pocas cosas, puede pensarse en cómo resolvería el problema alguna persona a la que se tiene en consideración. No hay que darse por vencido demasiado pronto. Si es necesario, puede tomarse un descanso (a no ser que el problema requiera una solución inmediata) y volver a la tarea más tarde.
 - # **La crítica queda diferida.** La evaluación crítica de las soluciones es importante para la toma de decisión, pero no para la generación de soluciones, ya que limita el número de estas. Por tanto, hay que dejar volar la imaginación e intentar conseguir un gran número de ideas originales sin pensar en si serán apropiadas o factibles. Cuanto más disparatada la idea, mejor. Una idea "ridícula" puede ser modificada más tarde para producir una solución muy buena que de otra manera no habría sido descubierta.
 - # **Variedad.** Se trata de lograr la mayor variedad posible de tipos de soluciones. Para ello, conviene escribir todas las soluciones y clasificarlas según el **tipo de estrategia** o aproximación que representan para resolver el problema. Por ejemplo, dejar a un niño sin TV, tenerlo un tiempo sentado en el pasillo o quitarle uno de sus juguetes por pegar a su hermano, son todas soluciones que implican castigo. Otros tipos de soluciones serían enseñarle modos alternativos de solucionar los conflictos con su hermano y premiarle por no pegar. Otro ejemplo sería la persona que para manejar el estrés ha pensado en soluciones como relajarse, respirar controladamente y hacer ejercicio físico, las cuales implican reducción de la activación somática. Otras posibles estrategias serían reducir las preocupaciones (distracción, fijar un tiempo limitado para preocuparse) y modificar los pensamientos negativos (desafiar su validez, emplear autoinstrucciones).

Si una estrategia está representada por pocas soluciones específicas, debe intentarse generar más soluciones. Luego, hay que intentar pensar en nuevas estrategias que no estén representadas por ninguna de las soluciones y generar nuevas soluciones para dichas estrategias.

Si a una persona no se le ocurren soluciones para un problema, existen algu-

nas alternativas: a) Pedirle que piense cómo resolvería el problema otra persona (p.ej., un amigo); en el caso de los niños podría ser también un héroe o un modelo de rol. b) El terapeuta podría proponer una o dos soluciones claramente inapropiadas con el fin de potenciar el principio de la crítica diferida y favorecer así el surgimiento de más soluciones. En cambio, si de entrada se ofrece alguna solución buena, es posible que la persona se aferre a la misma y no piense en más alternativas. c) Cuando, a pesar de todos los intentos, a una persona no se le ocurren soluciones para un problema, se le puede sugerir alguna posible solución o soluciones correctas.

- **Aumento de la cantidad y variedad de las soluciones.** Una vez que se tenga una lista de soluciones siguiendo los principios enumerados arriba, puede aumentarse la cantidad y calidad de las mismas mediante los siguientes procedimientos:
 - # **Modificaciones.** Examinar la lista de soluciones y considerar qué cambios y adiciones pueden hacerse para mejorar las soluciones existentes o generar nuevas soluciones.
 - # **Combinaciones.** Examinar la lista de soluciones y considerar cómo se pueden combinar soluciones individuales para producir nuevas soluciones.
 - # **Imaginación.** Imaginarse a sí mismo afrontando la situación problemática y alcanzando la meta. Alternativamente, imaginarse cómo actúa un modelo o persona eficiente que es similar a uno mismo en ciertos aspectos, pero que sabe manejar bien la situación problemática.
- **Búsqueda de ayuda en caso necesario.** Con problemas graves o difíciles puede ser necesario buscar información o ayuda sobre las posibles soluciones acudiendo a libros, expertos o profesionales. Este será el caso cuando: a) No se pueda pensar en ninguna posible solución después de haberlo intentado durante algún tiempo. b) La lista de soluciones sea muy limitada. c) Se descubra posteriormente que ninguna de sus soluciones es satisfactoria. Es importante obtener información no sólo de las posibles soluciones, sino también de los pros y contras de cada una de ellas.

Un **ejemplo de generación de alternativas** es el siguiente. Ramón era un paciente alcohólico de 50 años que se había divorciado 18 meses antes de su hospitalización. Su mujer pensó que con el divorcio dejaría de beber y podrían casarse de nuevo. Sin embargo, Ramón pasó los siguientes 18 meses antes de su hospitalización viviendo con una mujer joven. Durante este tiempo contrajo deudas que sumaban miles de dólares e incrementó su consumo de alcohol. Cuando Ramón ingresó en el hospital su ex-mujer contactó con él y le propuso la reconciliación. Tal como había sido el caso antes del divorcio, su ex-mujer comenzó a disponer su vida ocupándose de sus deudas, de cuándo se volverían a casar, de dónde trabajaría él y así por el estilo. Se descubrió que la falta de habilidad para autoafirmarse fue uno de los factores que condujo a Ramón a la bebida y al divorcio final. Además, Ramón tenía ahora otros dos asuntos que manejar: su actual compañera y sus considerables deudas. Ramón propuso las siguientes cuatro alternativas de solución:

- Retornar junto a su compañera actual e intentar pagar las deudas contraídas.
- Declararse insolvente e intentar vivir solo.
- Volver junto a su ex-mujer, casarse de nuevo y continuar su vida pasivamente.
- Volver con su ex-mujer y asumir cierta responsabilidad dentro de la pareja.

En otro caso (Hawton y Kirk, 1989), una mujer tenía el **problema de que su madre se metía demasiado en su vida**: llamadas telefónicas diarias, visitas dos veces por semana, muchas críti-

cas sobre su estilo de vida, etc. La paciente generó la siguiente lista de soluciones:

- Pedirle que no la visitara ni telefonara más.
- Pedirle que redujera sus visitas y llamadas telefónicas.
- Abandonar la ciudad.
- Cambiar el número de teléfono y dejar de figurar en la guía telefónica.
- Discutir el problema con su madre.
- No hacer nada y aceptar las cosas como están.

En un tercer caso (Ladouceur, Bélanger y Léger, 2003/2009), una **secretaria** pretendía seguir llevando a cabo sus tareas habituales en casa y con la familia cuando sus jefes le pedían una o dos veces al mes que hiciese trabajos urgentes. Intentar lograr esto le generaba una tensión y fatiga excesivas y sentimientos de incompetencia como secretaria y como madre por no haber realizado todas las tareas en una sola jornada. Las posibles soluciones que pensó fueron:

1. Dejar de trabajar.
2. Rechazar el trabajo suplementario que mis jefes me piden que haga.
3. Pedir a mis jefes que me liberen de determinadas tareas cuando me exigen que realice un trabajo urgente.
4. Los días que tengo que hacer frente a una sobrecarga de trabajo pedirle ya por la mañana a mi marido y a mis hijos que hagan la cena.
5. Los días con sobrecarga de trabajo encargarle a mi marido que controle los deberes del pequeño y olvidarme del tema.
6. Quedarme en la oficina hasta que haya terminado los trabajos urgentes.
7. Irme de la oficina a lo más tardar las seis de la tarde, cualquiera que sea la urgencia.
8. Los días con sobrecarga de trabajo dejar para el día siguiente algunas tareas domésticas que tengo que hacer en casa.
9. Los días con sobrecarga de trabajo utilizar una agenda para planificar las tareas pendientes y establecer un orden de prioridad.
10. Pedir a mis jefes que contraten una secretaria más.

Otro ejemplo de posibles **soluciones para facilitar que alguien conozca a más gente y aumente sus relaciones sociales** es el siguiente:

- Salir con amigos que nos presenten a conocidos suyos.
- Visitar a otras personas.
- Juntarse con grupos de trabajo voluntario o de esparcimiento (ONG, parroquia, corales, montañismo, ajedrez, excursionismo, etc.).
- Hacerse miembro de organizaciones, partidos políticos o clubes.
- Participar en deportes; asistir a gimnasios, especialmente si poseen club social.
- Asistir a clases o cursos de algún tipo (idiomas, baile, yoga, etc.).
- Asistir a acontecimientos culturales.
- Hacer viajes organizados en grupo.
- Ir a bailar.
- Ir a fiestas (privadas, del barrio).
- Ir a ateneos, centros recreativos, cafeterías, pubs y bares donde se reúne gente para hablar.
- Visitar museos.
- Poner anuncios en diarios, revistas, hojas parroquiales o radio para contactar con gente.
- Ponerse en contacto con gente que ha puesto el tipo de anuncios anteriores.
- Contactar con otra gente por internet, chatear y luego establecer contacto en persona.

- Sacar a pasear el perro por donde otros lo hacen.

TOMA DE DECISIÓN

Una vez generado un número suficiente de posibles soluciones, se trata de ver cuál o cuáles de ellas son las más adecuadas para lograr la meta propuesta, al tiempo que se maximizan los beneficios significativos y se reducen los costes. Los pasos a seguir son los siguientes:

- **Criba preliminar.** Tras examinar la lista de soluciones, se eliminan: a) aquellas cuya realización conlleva obviamente consecuencias negativas inaceptables y b) aquellas que no sean factibles, ya sea por falta de habilidad, falta de recursos u otros obstáculos.
- **Anticipación de los resultados de las soluciones.** Se trata de escribir las principales consecuencias significativas que es probable que tenga cada solución, ya que esto facilitará su evaluación posterior. Hay que tener en cuenta las **consecuencias probables**, no las que es improbable que ocurran. Deben considerarse los siguientes tipos de consecuencias:
 - # Positivas (beneficios, ganancias) y negativas (costos, pérdidas).
 - # A corto y a largo plazo.
 - # Personales (p.ej., eficacia esperada de la solución; tiempo y esfuerzo requeridos; efectos en el bienestar emocional, físico, psicológico y económico; efectos en otras metas personales y valores) y sociales (p.ej., efectos en el bienestar personal y social de otros, en los derechos de otros, en las relaciones interpersonales, en la reputación, estatus y prestigio de otros).

En Becoña (1996, págs. 726-727) pueden verse las cinco soluciones y las ventajas y desventajas de cada una de ellas pensadas por una persona que tenía que hacer muchas cosas y no quería levantarse de la cama. La **tabla 6** presenta las cinco soluciones y las consecuencias positivas y negativas pensadas por un niño impulsivo de 11 años para el problema de subirse a un árbol en el patio de la escuela con el fin de recoger las pelotas que se les quedaban colgadas.

- **Evaluación de las soluciones.** Se trata de juzgar y comparar las distintas soluciones alternativas. Una forma sería ponderar cada una de las consecuencias positivas (ventajas) y negativas (inconvenientes) esperadas de cada solución (véanse Becoña, 1996; Feliu y Güell, 1992; McKay, Davis y Fanning, 1981/1985). Por ejemplo, para cada solución se valoran de 0 a 10 cada una de sus ventajas e inconvenientes; luego la puntuación total correspondiente a los inconvenientes se resta de la puntuación total correspondiente a las ventajas. Finalmente, se elige aquella solución que tiene una puntuación positiva global más alta.

El proceso de **valorar cuantitativamente las ventajas e inconvenientes de cada solución puede resultar costoso, complejo y difícil, por lo que algunos autores han propuesto formas de simplificarlo.** Así, Comeche, Díaz y Vallejo (2005) hicieron que una paciente que había pensado en ocho posibles soluciones para un problema anticipara las ventajas e inconvenientes de cada una y se quedara de entrada con las dos alternativas mejor valoradas. Luego, pasó a valorar de 0 a 10 cada una de las ventajas e inconvenientes de estas dos soluciones. De este modo, el proceso detallado de valoración se lleva a cabo sólo con las mejores soluciones. **No obstante, el método de valorar cuantitativa-**

mente los pros y contras de cada solución puede ser útil para aquellos problemas que consisten en elegir entre dos cursos de acción diferentes (p.ej., estudiar psicología o pedagogía, aceptar un trabajo determinado o no aceptarlo).

D’Zurilla (1986/1993) propuso simplificar también la tarea de evaluación centrándose en los **cuatro criterios** siguientes:

- Resolución del problema.** ¿En qué medida es probable que la solución alcance la/s meta/s propuesta/s?
- Bienestar emocional.** ¿En qué medida es probable que me sienta bien o mal si pongo en práctica esta solución?
- Tiempo/esfuerzo.** ¿Cuánto tiempo y esfuerzo es probable que requiera esta solución?
- Razón beneficios/costos (bienestar personal-social general).** ¿En qué medida es favorable (beneficios sobrepasan a los costos) o desfavorable (costos sobrepasan a los beneficios) la razón beneficio/costos con esta solución? Se consideran aquí las consecuencias positivas y negativas, a corto y largo plazo de cada solución para uno mismo y para los demás.

Posteriormente, D’Zurilla y Nezu (2007) propusieron las siguientes cuatro preguntas para evaluar cada solución, las cuales guardan una estrecha relación con los criterios anteriores:

- ¿Resolverá esta solución el problema?
- ¿Puedo llevarla a cabo realmente?
- ¿Cuáles son los efectos sobre mí mismo, tanto a corto como a largo plazo?
- ¿Cuáles son los efectos sobre los demás, tanto a corto como a largo plazo?

Para evaluar las soluciones, pueden considerarse los cuatro criterios anteriores y elegir luego uno solo de los siguientes **procedimientos**:

Calificar cada solución como "muy mala", "mala", "regular", "buena" o "muy buena". Esto es lo que hizo el niño de la tabla 6 tras considerar las consecuencias de cada solución y sus objetivos (descolgar la pelota, evitar el castigo).

Calificar cada solución según la siguiente **escala** o alguna más sencilla:

-5	-4	-3	-2	-1	+1	+2	+3	+4	+5
Extremadamente insatisfactoria		Moderadamente insatisfactoria		Algo insatisfactoria	Algo satisfactoria		Moderadamente satisfactoria		Extremadamente satisfactoria

Para cada solución, **calificar cada uno de los cuatro criterios** según la escala anterior o alguna más sencilla y luego hallar la suma total; puede verse un ejemplo en D’Zurilla (1986/1993, pág. 136).

- Si se quiere dar **más peso a alguno de los criterios**, se multiplica la calificación de dicho criterio por un número que refleje el peso que se le quiere dar. Por ejemplo, si se piensa que un criterio es el doble de importante que los otros, se multiplica su calificación por dos (véase la **tabla 7**).
- Otra forma de enfatizar la importancia de un criterio es establecer una **calificación mínima para ese criterio** que, de no ser superada, llevará a la eliminación de la solución.

- Si se desea, pueden añadirse **nuevos criterios** (p.ej., coste económico de la solución) **o eliminar alguno** de los criterios.

Sea cual sea el procedimiento elegido, se escribe en un papel las distintas soluciones y las calificaciones otorgadas a cada criterio (si es el caso) y a cada solución. No siempre es fácil anticipar y evaluar las consecuencias de las posibles soluciones. Un método que puede ser útil en algunos casos es **imaginar** paso a paso la puesta en práctica de las diversas soluciones. Ladouceur, Bélanger y Léger (2003/2009, págs. 117-118) presentan el proceso de evaluación de las soluciones llevado a cabo por la secretaria con problemas para conciliar la vida laboral y familiar.

- **Elección de un plan de solución.** Después de evaluar las soluciones, hay que hacerse las tres preguntas siguientes:

- # ¿Hay una solución satisfactoria? (pero, ¡ojo!, que satisfactoria no significa perfecta).
- # ¿Necesito más información antes de poder seleccionar una solución o combinación de soluciones? De todos modos, la búsqueda de información no debe ser excesiva, ya que esto puede servir para evitar la generación e implementación de una solución.
- # ¿Qué solución o combinación de soluciones debo escoger para llevar a la práctica?

Si no hay solución satisfactoria, puede descansarse cierto tiempo y volver posteriormente sobre el problema para ver si surgen ideas nuevas. Si no es así y/o la respuesta a la segunda pregunta es afirmativa, deberá volverse a la fase de definición y formulación del problema para buscar más información y/o a la fase de generación de soluciones alternativas. Otras posibilidades son reformular el problema de modo que pueda ser solucionable (p.ej., metas que enfatizen la aceptación o el manejo de las emociones) o buscar ayuda.

Si se piensa que hay una solución satisfactoria y la respuesta a la segunda pregunta es negativa, se pasa a elaborar un plan de solución que resuelva el problema satisfactoriamente al mismo tiempo que maximice el bienestar emocional, minimice el tiempo y esfuerzo requeridos y maximice la razón beneficios/costos. El **plan de solución** puede adoptar una de estas tres formas:

- # Elegir una **única solución** de entre las previamente evaluadas. Así, Ramón, el paciente alcohólico, decidió volver con su ex-mujer y asumir cierta responsabilidad dentro de la pareja. Y la mujer cuya madre de entrometía en su vida optó por discutir el problema con ella, aunque esta decisión le había parecido imposible antes de generar diversas soluciones y examinar las ventajas e inconvenientes de las mismas. Finalmente, una persona que quería conocer a más gente, eligió colaborar con una ONG.
- # Elegir una **combinación de soluciones** que se pondrá en práctica a la vez. Esta elección se hace cuando se cree que la combinación es mejor que una solución única. Así, la secretaria con problemas para conciliar la vida laboral y familiar eligió combinar sus soluciones 3 y 9 (centradas en la organización del trabajo) con la 4, 5 y 8 (centradas en sus actividades en casa). Igualmente, la persona que quería conocer a más gente podría colaborar con una ONG, asistir a ciertos cursillos y hacer viajes organizados en grupo. O bien, una persona deprimida que quería restablecer el contacto con viejos amigos e iniciar nuevas relaciones informales, decidió verse una vez por semana con uno de sus amigos, llamar a uno de estos una vez por semana, ir una

vez por semana a una actividad social (yoga, clases de pintura) y ayudar en la escuela de sus hijos una vez a la semana (Hawton y Kirk, 1989).

- # Elegir un **plan de contingencia**, esto es una combinación de soluciones que se pondrá en práctica contingentemente. Dos posibilidades son las siguientes:
- **Aplicar la solución A; si no funciona, se aplica la solución B; si esta tampoco funciona, se ejecuta la solución C, etc.** Por ejemplo, la persona que quería conocer a más gente podría elegir primero colaborar con una ONG y, si esto le fallara, se matricularía en ciertos cursillos. O bien, los padres de la tabla 7 podrían empezar por la solución de enseñar a su hijo a cooperar y premiarle por ello, y si esto no terminara de funcionar, añadir el dejar a su hijo sin su programa preferido de TV cada vez que pega a su hermano.
 - **Llevar a cabo la solución A y, luego, en función del resultado, aplicar B o C.** Por ejemplo, una persona que cree que no cobra un salario justo y que tiene poca autonomía en su trabajo puede pedir un aumento a su jefe (A). Si este ofrece finalmente menos de lo deseable, pedirá más autonomía (B). Sin embargo, si el jefe rechaza cualquier aumento, la persona le comunicará que deja el trabajo (C).

Algunas personas **posponen la toma de decisiones**. Esto puede ser favorecido por distintos factores: fijarse normas demasiado elevadas, miedo a no tomar la decisión adecuada (miedo a cometer un error), búsqueda de mayor seguridad a la hora de decidir. Varias guías son útiles aquí:

- a) **Reestructurar** las creencias que subyacen a la posposición de decisiones.
 - 1) En el caso de **normas excesivamente altas**, se pueden analizar sus ventajas y desventajas, preguntarse si se está siendo realista acerca de lo que se puede hacer, consultar a familiares y amigos lo que opinan sobre las normas perfeccionistas y cuestionar las creencias perfeccionistas (“si no tomo la decisión adecuada, soy un fracaso”).
 - 2) Con el **miedo a cometer errores**, la persona puede pensar qué es lo que puede suceder realmente si se equivoca y cuán malas serían realmente las consecuencias. Debe ayudársele a ver que la mayoría de los errores tienen consecuencias negativas mínimas y que además, sirven para aprender. Asimismo, muchas cosas bien hechas tienen errores, lo importante es el resultado global.
 - 3) Finalmente, en el caso de la **búsqueda excesiva de seguridad**, puede hacerse reflexionar a la persona sobre hasta qué punto es posible alcanzar esta seguridad y cuáles son las consecuencias (negativas) de intentar estar del todo seguro. ¿Compensa esta búsqueda de seguridad?
- b) Ponerse un **tiempo máximo para decidir**. Llegado el momento, hay que tomar obligatoriamente una decisión o, caso necesario, echar a suertes con cual de las soluciones alternativas entre las que se duda quedarse.
- c) **Una vez tomada la decisión, no volver de nuevo al proceso de toma de decisiones**, sino poner en práctica la solución elegida y comprobar los resultados.

Una vez elegido el plan de solución y antes de elaborar el plan de acción, es una buena idea **revisar al día siguiente todo el proceso** para ver si se podía haber hecho me-

jor en algún aspecto.

- **Elaboración de un plan de acción.** Una vez elegido el plan de solución, el paso final es **establecer cómo será ejecutado**; esto es lo que se conoce como elaborar el **plan de acción**. Este debe incluir las respuestas a preguntas como qué se hará, en qué orden, cómo, cuándo, con quién, con qué frecuencia, etc.

Es necesario también **anticipar los posibles obstáculos** ambientales y/o personales que se pueden encontrar en la aplicación del plan. Para esto puede ser útil que el paciente imagine lo que tendrá que hacer y lo que puede suceder. Cuando el problema es de tipo interpersonal, también pueden ser útiles la representación de roles (el terapeuta representa a la otra parte) y la inversión de roles (el terapeuta representa al cliente y este a la otra parte). Una vez identificadas las posibles dificultades, el cliente debe pensar en formas de resolverlas o minimizarlas.

APLICACIÓN DE LA SOLUCIÓN Y COMPROBACIÓN DE SU UTILIDAD

Una vez que se tiene elaborado el plan de acción, es hora de poner en práctica la solución y comprobar en qué medida funciona. Los pasos son los siguientes:

- **Aplicación de la solución.** Para comprobar si la solución funciona, hay que ponerla en práctica. Es en este momento cuando se pueden experimentar obstáculos inesperados ya sean de tipo ambiental (oposición o falta de apoyo por parte de otras personas) o personal (inhibiciones emocionales, falta de habilidades, déficit de motivación, creencias erróneas). Si estos obstáculos impiden la realización de la solución, hay que estudiar la forma de superarlos y actuar en consecuencia. Si esto no es posible o falla, puede buscarse otra solución que pueda ser ejecutada más eficazmente.

Algunas personas tienden a postergar la puesta en marcha de la solución elegida. Burns (2000) ofrece varias **técnicas útiles para abordar la posposición**: a) Analizar los motivos que se tienen para la misma. b) Analizar los pros y contras de la posposición y del comenzar hoy. Es importante empezar por las ventajas de la posposición y las desventajas de comenzar a actuar; de este modo, el paciente toma conciencia de lo que le frena y puede aumentar su motivación para cambiar. c) Técnica de abogado del diablo: el terapeuta expresa cada uno de los pensamientos negativos del paciente y este los rebate (esto requiere una reestructuración cognitiva previa). d) Sustituir los pensamientos que interfieren en la tarea por pensamientos orientados a la tarea. e) Adoptar un plan de acción que incluya comenzar a actuar aunque no haya una gran motivación, decidir cuándo se empezará, descomponer en pequeños pasos la actividad postergada y reforzarse por los progresos.

- **Autorregistro.** Conviene observar y registrar en un papel la aplicación de la solución y los resultados que se van obteniendo. Deben seleccionarse una o más medidas apropiadas para ver si se van consiguiendo resultados. Además, es muy útil confeccionar un gráfico que permita observar el grado de progreso.
- **Autoevaluación.** Tras un tiempo suficiente de aplicar la solución, se evalúan los resultados empleando los mismos criterios y procedimiento de calificación utilizados previamente para juzgar cada solución; por ejemplo, resolución del problema, tiempo y esfuerzo requeridos, consecuencias personales y consecuencias para los demás. En función de

los resultados de la autoevaluación, se lleva a cabo uno de los dos siguientes procesos:

- # **Autorreforzamiento.** Si se está satisfecho del grado de coincidencia entre los resultados obtenidos y los resultados anticipados, puede uno felicitarse a sí mismo o recompensarse con la realización de alguna actividad preferida o la compra de algún regalo. Además, se obtienen los beneficios de haber resuelto el problema y la consiguiente satisfacción.
- # **Averiguación y corrección.** Si existe una discrepancia insatisfactoria entre los resultados obtenidos y los resultados anticipados, hay que considerar los siguientes puntos: a) ¿Son exactos los datos en que se fundamenta la evaluación de fracaso? b) ¿Se llevó a cabo la solución del modo previsto? (Si ciertos obstáculos lo impidieron, habrá que pensar en modos de superarlos.) c) ¿Hay señales de cambio o progreso que quizá no se hayan descubierto?

Si se descartan estas otras posibles interpretaciones, hay que **volver al proceso de resolución de problemas** y determinar qué correcciones deben hacerse: consideración de aspectos pasados por alto en la formulación del problema, modificación de las metas, búsqueda o prueba de nuevas soluciones, etc. Si no se tiene éxito tras varios intentos, lo mejor es reformular el problema como uno que debe ser aceptado o buscar ayuda por parte de otras personas que tengan mayores conocimientos sobre el problema.

Ejemplos de diferentes procesos más o menos esquemáticos de resolución de problemas pueden verse en Becoña (1996; tener que hacer muchas cosas y no querer levantarse de la cama), Comeche, Díaz y Vallejo (2005, mujer con fibromialgia que ya no era capaz de ocuparse de todas las tareas de la casa), D’Zurilla (1986/1993, caps. 8 y 9), Feliu y Güell (1992, cap. 14; pareja en la que la mujer es anorgásmica), Hawton y Kirk (1989; mujer con diversos problemas), Sank y Shafer (1984, apéndice 27; mujer que quiere tener la oportunidad de conocer más hombres).

A modo de resumen, una lista de preguntas útiles que el terapeuta puede emplear con un paciente cuando trabaja un problema se presenta a continuación. Finalmente, en la **tabla 8** puede verse un modelo de resolución rápida de problemas para el cliente, propuesto por D’Zurilla (1986) y D’Zurilla y Nezu (2007).

Pasos para una solución eficaz de problemas

1. ¿Cuál es el problema? Esto es, ¿cuál es la situación actual, cómo le gustaría que fuera y qué obstáculos le impiden alcanzar esta situación ideal?
2. ¿Qué meta desea alcanzar? ¿Es realista y alcanzable?
3. ¿Qué posibles soluciones hay para este problema? Tenga en cuenta lo siguiente: a) aplazar la crítica (las soluciones “locas” son bienvenidas), b) genere tantas soluciones como pueda, c) genere soluciones de distinto tipo.
4. ¿Cuál es la mejor solución (no la solución perfecta)? Específicamente, decida qué solución responde mejor a las siguientes preguntas: a) ¿En qué medida resolverá su problema? b) ¿Puede llevarla a cabo realmente? ¿Cuánto tiempo y esfuerzo supondrá? c) ¿Cuáles son las consecuencias de esta solución para usted a corto y largo plazo? d) ¿Cuáles son las consecuencias de esta solución para otros a corto y largo plazo?
5. ¿Cómo llevará a cabo esta solución? Esto es, ¿qué pasos necesita seguir para aplicarla?
6. ¿Cómo sabrá si la solución funciona? ¿Qué indicadores empleará para saber si las cosas van

tal como estaban planeadas.

Nota. Adaptado de Dugas y Robichaud (2007, pág. 150).

REFERENCIAS

- Becoña, E. (1996). Técnicas de solución de problemas. En F.J. Labrador, J.A. Cruzado y M. Muñoz (Eds.), *Manual de técnicas de modificación y terapia de conducta* (pp. 710-743). Madrid: Pirámide.
- Becoña, E. (2008). Terapia de solución de problemas. En F.J. Labrador (Coord.), *Técnicas de modificación de conducta*. (pp. 461-482). Madrid: Pirámide.
- Buceta, J.M. (1987). Programas de bebida controlada para pacientes alcohólicos. En J.M. Buceta (Ed.), *Psicología clínica y salud: Aplicación de estrategias de intervención* (págs. 283-311). Madrid: U.N.E.D.
- Burns, D. (2000). *Autoestima en diez días*. Barcelona: Plaza y Janés.
- Comeche, M.I., Díaz, M.I. y Vallejo, M.A. (2005). Intervención psicológica en un caso de fibromialgia. En J.P. Espada, J. Olivares y F.X. Méndez (Coords.), *Terapia psicológica: Casos prácticos* (pp. 329-360). Madrid: Pirámide.
- Corcoran, K. y Fischer, J. (2000). Measures for clinical practice: A source book. Volume II: Adults (3ª edición). Nueva York: Free Press.
- Dugas, M.J. y Robichaud, M. (2007). *Cognitive-behavioral treatment for generalized anxiety disorder*. Nueva York: Routledge
- D'Zurilla, T.J. (1986). *Problem solving therapy*. Nueva York: Springer.
- D'Zurilla, T.J. (1993). *Terapia de resolución de conflictos*. Bilbao: Desclée de Brouwer. (Original de 1986.)
- D'Zurilla, T.J. y Maydeu-Olivares, A. (1995). Conceptual and methodological issues in social problem-solving assessment. *Behavior Therapy*, 26, 409-432.
- D'Zurilla, T.J. y Nezu, A.M. (1999). *Problem-solving therapy: A social competence approach to clinical intervention*. Nueva York: Springer.
- D'Zurilla, T.J. y Nezu, A.M. (2007). *Problem-solving therapy: A positive approach to clinical intervention* (3ª ed.). Nueva York: Springer.
- D'Zurilla, T.J., Nezu, A.M. y Maydeu-Olivares, A. (1997). *Manual for the Social Problem-Solving Inventory - Revised*. North Tonawanda, NY: Multi-Health Systems.
- Feliu, M.H. y Güell, M.A. (1992). *Relación de pareja: Técnicas para la convivencia*. Barcelona: Martínez Roca.
- Hawton, K. y Kirk, J. (1989). Problem-solving. En K. Hawton, P.M. Salkovskis, J. Kirk y D.M. Clark (Eds.), *Cognitive behaviour therapy for psychiatric problems: A practical guide* (pp. 406-426). Oxford: Oxford University Press.
- Heppner, P.P. (1988). *The Problem Solving Inventory: Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Ladouceur, R., Bélanger, L. y Léger, E. (2009). *Deje de sufrir por todo y por nada*. Madrid: Pirámide. (Original de 2003.)
- Maydeu-Olivares, A. y D'Zurilla, T.J. (1997). The factor structure of the Problem Solving Inventory. *European Journal of Psychological Assessment*, 13, 206-215.
- McKay, M., Davis, M. y Fanning, P. (1985). *Técnicas cognitivas para el tratamiento del estrés*. Barcelona: Martínez Roca. (Original de 1981.)
- Sank, L.I. y Shaffer, C.S. (1984). *A therapist's manual for cognitive behavior therapy in groups*. Nueva York: Plenum.

TABLAS

Tabla 1. SPSI - R: FORMA BREVE.

INSTRUCCIONES. A continuación se presentan varios modos de cómo puede usted pensar, sentir y actuar cuando afronta **PROBLEMAS** en su vida cotidiana. **No** nos referimos a los pequeños contratiempos y presiones que usted resuelve fácilmente cada día. En este cuestionario, entendemos por **problema** algo importante en su vida que le preocupa mucho pero no sabe inmediatamente cómo resolverlo o impedir que le preocupe tanto. El problema puede ser algo sobre usted (como pensamientos, sentimientos, comportamientos, salud o apariencia), sobre su relación con otras personas (como familia, amigos, profesores o jefe), o sobre su entorno y las cosas que posee (como su casa, coche, dinero, propiedades). Por favor, lea detenidamente cada frase y elija, entre los números que se le presentan, el que mejor refleje en qué medida cada frase es cierta en su caso. Responda tal como usted **normalmente** piensa, siente y actúa cuando se encuentra ante problemas importantes en su vida **en el momento actual**.

0 = Nada cierto en mi caso

1 = Algo cierto en mi caso

2 = Moderadamente cierto en mi caso

3 = Muy cierto en mi caso

4 = Totalmente cierto en mi caso

1. Siento miedo cuando tengo problemas importantes _____
2. Cuando tomo decisiones, **no** examino con detenimiento todas mis opciones _____
3. Me siento inseguro/a cuando tomo decisiones importantes _____
4. Cuando mi primer intento para solucionar un problema falla, pienso que si no me rindo, finalmente lo conseguiré _____
5. Intento ver mis problemas como retos o desafíos _____
6. Espero a ver si un problema desaparece por sí solo antes de intentar resolverlo _____
7. Cuando mis primeros intentos para resolver un problema fallan, me siento muy frustrado/a _____
8. Dudo que pueda resolver problemas difíciles a pesar de cuánto me esfuerce _____
9. Creo que mis problemas se pueden resolver _____
10. Hago lo posible para evitar afrontar problemas _____
11. Los problemas difíciles me alteran mucho _____
12. Cuando tomo decisiones, intento predecir los pros y contras de cada opción _____
13. Me gusta afrontar los problemas tan pronto como sea posible _____
14. Cuando resuelvo problemas, me quedo con la primera buena idea que se me pasa por la cabeza _____
15. Creo que puedo resolver problemas difíciles por mí mismo si me esfuerzo _____
16. Cuando tengo un problema, consigo tantos datos sobre él como me sea posible _____
17. Pospongo el resolver problemas tanto tiempo como me sea posible _____
18. Gasto más tiempo evitando mis problemas que solucionándolos _____
19. Antes de intentar resolver un problema, me fijo una meta para saber exactamente a dónde voy _____
20. Cuando tomo decisiones, **no** me tomo el tiempo necesario para pensar en los pros y los contras de cada opción _____
21. Después de llevar a cabo una solución, analizo hasta qué punto el problema ha mejorado _____
22. Pospongo el resolver problemas hasta que es demasiado tarde para hacer algo al respecto _____
23. Cuando resuelvo problemas, pienso en muchas opciones diferentes _____
24. Cuando tomo decisiones, hago caso de mi instinto sin pensar qué pasará _____
25. Soy demasiado impulsivo/a cuando tomo decisiones _____

Nota. Tomado de D'Zurilla, Nezu y Maydeu-Olivares (1997).

Tabla 2. Lista de enumeración de problemas de Sank y Shaffer (1984).

Subraye, por favor, cada una de las siguientes cosas que sea un problema para usted.

<p>A. Problemas de Estado de Ánimo</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Deprimido 2. Tenso 3. Incapaz de relajarme 4. Sentimientos de pánico 5. Demasiado nervioso o excitable 6. Me altero fácilmente 7. Me irrito o enfado fácilmente 8. Me siento solo 9. Demasiado sensible, fácil de herir 10. Constantemente preocupado 11. Lloro más frecuentemente 12. Sin placer en la vida 13. Pérdida de interés por las cosas en general 14. Pensar en acabar con mi vida 15. Desear estar muerto 16. Ansioso 17. Sin esperanzas 18. Lloro desconsoladamente 19. Amargado 20. Triste 21. Descontento 22. Perdido o a la deriva 23. Culpable 24. Me aburro fácilmente <p>B. Problemas Cognitivos</p> <ol style="list-style-type: none"> 25. Dificultades para recordar acontecimientos recientes 26. Dificultades para recordar cosas del pasado 27. Confuso 28. Desorientado 29. Tener dificultades para concentrarme 30. Tener dificultades para comprender lo que leo 31. Ineficaz en el trabajo o en el estudio 32. Soñar despierto 33. Tener dificultades para pensar con claridad 34. Oír voces 	<ol style="list-style-type: none"> 35. Ver visiones 36. Tener sentimientos extraños o irreales <p>C. Preocupaciones Laborales y Económicas</p> <ol style="list-style-type: none"> 37. Incapaz de decidirme por una carrera o profesión 38. Incapaz de seguir la carrera o profesión elegida 39. Insatisfecho con mi decisión sobre la carrera o profesión a seguir 40. Dificultad para combinar matrimonio y carrera 41. No puedo conservar ningún trabajo 42. Trabajar demasiado 43. No interesado o motivado por el trabajo 44. Recibo poco reconocimiento por el trabajo realizado 45. No satisfecho con las condiciones laborales 46. Miedo a perder mi empleo 47. Problemas con los compañeros o supervisores 48. Dificultades económicas 49. Incapaz de asumir la responsabilidad 50. No llegar a tiempo al trabajo o marcharse demasiado pronto <p>D. Preocupaciones Sociales y Familiares</p> <ol style="list-style-type: none"> 51. Tener dificultades para hacer amigos 52. Sentirse incómodo con otras personas 53. Tener muy pocas citas 54. No encontrar una pareja adecuada 55. Tener dificultad para decidir si casarse o establecer un compromiso a largo plazo 56. Tener que romper una relación afectiva 57. Estar interesado en más de una persona 58. Discusiones frecuentes con el cónyuge o pareja 59. Tener intereses diferentes a los del cónyuge o pareja 60. Romper mi matrimonio/pareja 61. Dificultad para decidir si tener hijos o no 62. Tener problemas con la crianza de los hijos
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

63. Sentirse rechazado por la familia	92. Poco o excesivo sueño (rodear uno)
64. Mala relación con el padre o la madre (rodear el que corresponda o ambos)	93. Pesadillas
65. Tener dificultades con los compañeros de piso	94. Mareos
66. Descontento con el lugar donde vivo	95. Problemas estomacales
67. No poder valerse con las tareas cotidianas	96. Diarrea o estreñimiento (rodear una)
68. Malas condiciones en el hogar	97. Fatiga
69. Retraerse o aislarse del resto de las personas	98. Desmayos
70. Sentirse rechazado por los amigos	99. Falta de apetito o comer en exceso (rodear una)
71. Sentirse rechazado por un ser querido	100. Temblores
72. No enamorado del cónyuge o pareja (rodear el que corresponda)	101. Ataques de ansiedad
E Preocupaciones Sexuales	102. Complejión pobre o problemas de piel
73. Carecer de información sobre el sexo	103. Dolores y calambres musculares
74. Encontrar difícil controlar los impulsos sexuales	104. Hipertensión (tensión sanguínea alta)
75. Incomodado por pensamientos o sueños sexuales	105. Peso excesivo o falta de peso (rodear una)
76. Preocupado por los efectos de la masturbación	106. Problemas médicos relacionados con el alcohol
77. Sexualmente atraído hacia alguien del mismo sexo	107. Problemas médicos relacionados con la droga
78. Sexualmente insatisfecho	108. Problemas médicos relacionados con fumar
79. Experimentar deseos sexuales diferentes de los de su/s pareja/s	109. Hiperventilación (respiración acelerada)
80. Sentir repugnancia por ideas de relaciones sexuales	110. Fatiga o debilidad muscular
81. Experimentar dificultades en la erección	111. Problemas menstruales (incluyendo dolor)
82. Eyaculación precoz	112. Pérdida de peso reciente
83. Tener dificultades para excitarse sexualmente	113. Aumento de peso reciente
84. Tener dificultades para llegar al orgasmo	114. Dolor excesivo
85. Encontrar la penetración dolorosa o imposible (rodear la que corresponda)	115. Otros problemas médicos que me preocupan (escriba): _____
86. Preocupación por el embarazo	G. Sentimientos hacia sí mismo
87. Pérdida de interés en el sexo	116. No tener confianza en sí mismo
88. Pensamientos o deseos sexuales no deseados	117. Carecer de habilidades de liderazgo
F. Preocupaciones Somáticas	118. No ser lo bastante listo
89. Dolores de cabeza	119. Tímido o vergonzoso (no asertivo)
90. Palpitaciones o dolor en el pecho (rodear uno)	120. Tomarse las cosas demasiado en serio
91. Problemas de incontinencia	121. Demasiado bajo o alto (rodear uno)
	122. Poco atractivo físicamente
	123. Poca o excesiva ambición (rodear una)
	124. Excesivamente influenciado por los demás
	125. Demasiado descuidado
	126. Incapaz de hacer algo bien
	127. Demasiado centrado en sí mismo
	128. Sentirse inútil
	129. Sentirse culpable

130. Sentirse indefenso	149. Tener hábitos personales malos o peligrosos
131. Culparse por cosas	150. Fumar excesivamente
132. Sentirse incomprendido	151. Morderse las uñas o las cutículas
133. No sentirse querido	152. Morder o arrancarse el pelo (rodear uno)
134. Sentirse intranquilo	153. Beber en exceso
135. Incapaz de tomar decisiones	154. Utilizar drogas en exceso
136. Sentirse avergonzado de algo	155. Tomar demasiados tranquilizantes
137. Sentir que las cosas están fuera de control	156. Asumir riesgos innecesarios
138. No ser lo bastante flexible	157. Conducir de forma temeraria
139. Incapaz de divertirme	158. Comportamientos agresivos
H. Valores y Preocupaciones Religiosas	159. Juego excesivo
140. Necesitado de una filosofía de la vida	160. Incapaz de reducir el ritmo
141. No saber el tipo de persona que deseo ser	161. Incapaz de actuar rápidamente
142. Confundido sobre lo que realmente quiero	162. Tener rabietas
143. Sentir que la vida no merece la pena	163. Ser problemático
144. Confuso respecto a las creencias religiosas	164. Tener hábitos sexuales indeseables
145. Pérdida de las antiguas creencias religiosas	J. Otros problemas (por favor, detalle):
146. No obtener respuestas satisfactorias de la religión	165. _____
I. Problemas Conductuales	166. _____
147. Incapaz de controlar ciertos comportamientos repetitivos	167. _____
148. Inmerso en comportamientos peligrosos o ilegales (rodear uno)	168. _____
	169. _____
	170. _____

Vuelva, por favor, a mirar los ítems que ha subrayado y rodee con un círculo el número que figura delante de los problemas que le gustaría abordar en la terapia. Por ejemplo, si usted tiene dificultades para hacer amigos y le gustaría abordar este tema en la terapia, rodearía con un círculo el número (51) que aparece delante de las palabras subrayadas: Tener dificultades para hacer amigos.

¿De la lista anterior, cuáles son los *tres* problemas más perturbadores en este momento para usted? Escríbalos y apunte, por favor, sus números:

¿Le parece que estos describen de manera precisa los problemas que usted tiene?

En caso negativo, por favor describa lo que desea:

Tabla 3. Listado de problemas generales.

¿Problemas con el trabajo o la profesión? ¿Problemas de pareja? ¿Problemas con los niños o adolescentes? ¿Problemas académicos? ¿Conflicto entre el trabajo y las responsabilidades familiares? ¿Conflicto entre las responsabilidades académicas y familiares? ¿Problemas con las tareas domésticas? ¿Problemas con los padres u otros familiares? ¿Falta de relaciones sociales? ¿Conflictos interpersonales? ¿Problemas sexuales? ¿Problemas para dormir? ¿Problemas económicos? ¿Problemas de enfermedad o incapacidad? ¿Falta de ejercicio? ¿Problemas de peso? ¿Problemas de bebida?	¿Problemas de drogas? ¿Problemas de organización del tiempo? ¿Problemas de autodisciplina? ¿Baja autoestima? ¿Problema emocional? ¿Conflicto moral? ¿Problema religioso? ¿Problema legal? ¿Falta de actividades de ocio? ¿Problemas de transporte? ¿Preocupación con el barrio? ¿Preocupación con la comunidad? ¿Preocupación con el medio ambiente? ¿Problemas con productos o servicios comerciales? ¿Problemas con servicios profesionales? ¿Problemas con servicios sociales o gubernamentales? ¿Preocupación sobre problemas del mundo?
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nota. Tomado de D'Zurilla (1986, pág. 106).

Tabla 4. Listado de problemas relacionados con el trabajo.

¿Problemas para encontrar trabajo? ¿Problemas con entrevistas de trabajo? ¿Rendimiento laboral inadecuado? Absentismo o impuntualidad? ¿Prácticas poco seguras? ¿Demasiado trabajo? ¿Demasiado poco trabajo? ¿Trabajo no lo bastante estimulante? ¿Trabajo demasiado difícil o complejo? ¿Exigencias laborales ambiguas? ¿Exigencias laborales contradictorias? ¿Demasiada responsabilidad? ¿Demasiada poca responsabilidad? ¿Falta de oportunidad para participar en la toma de decisiones que afecta a su trabajo? ¿Indecisión?	¿Reuniones improductivas? ¿Tiempo desperdiciado? ¿Insuficiente autonomía en el trabajo? ¿Pocas oportunidades para ascender? ¿Mala comunicación con los superiores? ¿Mala comunicación con los subordinados? ¿Malas relaciones con los compañeros? ¿Disputas interpersonales? ¿Delegación ineficaz o falta de asertividad? ¿Falta de reconocimiento? ¿Ambiente laboral aversivo o insano? ¿Salario inadecuado? ¿Escasa seguridad en el trabajo? ¿Problemas de transporte? ¿Demasiados viajes en el trabajo?
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nota. Tomado de D'Zurilla (1986, pág. 105).

Tabla 5. Lista de problemas presentados por una paciente.

1. Desempleo tras haber sido despedida de su trabajo hace 6 meses.
2. Baja autoestima; secundario a problema 1.
3. Falta de contactos sociales; secundario a problema 1.
4. Depresión: peor durante los días laborables; secundario a problemas 1, 2, 3 y 7.
5. Pérdida de interés en aficiones habituales; secundario a problema 4.
6. Intrusión de la madre: llamadas telefónicas diarias, visitas dos veces por semana, muchas críticas sobre el estilo de vida de la paciente.
7. Dificultades de comunicación con el marido: él se niega a discutir los problemas de su mujer.

Nota. Tomado de Hawton y Kirk (1989, pág. 411).

Tabla 6. Soluciones y consecuencias de las mismas pensadas por un niño impulsivo de 11 años que se subía a un árbol de la escuela para recoger las pelotas colgadas.

Soluciones	Consecuencias buenas	Consecuencias malas	Valoración
1. Subirse al árbol para descolgar la pelota.	- Puedo descolgar la pelota rápidamente. - Mis compañeros me alaban.	- Me puedo caer y hacer daño. - El profesor me puede descubrir y castigarme.	Mala
2. Avisar a un profesor.	- Me puede ayudar a descolgar la pelota o descolgarla él. - No hay castigo.	- Tengo que esperar y estoy más tiempo sin jugar.	Buena
3. No hacer nada.	- No me meto en líos.	- No consigo la pelota. - Que me critiquen mis compañeros.	Regular
4. Tirar una bamba a la pelota.	- Puedo descolgar la pelota.	- Puedo colgar la bamba. - Me puede reñir el profesor. - Si cuelgo la bamba, tengo que ir descalzo.	Regular
5. Decir a un compañero que se suba al árbol.	- Puede descolgar la pelota.	- Puede decirme que no. - Puede caerse. - Le puede reñir el profesor.	Mala

Tabla 7. Evaluación hecha por unos padres de distintas soluciones para un niño que pega a su hermano cuando compiten por algo.

Soluciones	Resolución del problema	Bienestar emocional	Tiempo/esfuerzo	Razón beneficios/costes	Total
1. Castigarle sin su programa favorito de TV.	+2 (x 2)	-3	+5	-1	5
2. Premiarle con tiempo especial con su padre por no pegar.	+2 (x 2)	+3	+2	+2	11
3. Enseñarle relajación para que se controle.	+1 (x 2)	+4	-3	+1	4
4. Enseñarle a cooperar y/o negociar cuando quiere lo mismo que otro	+3 (x 2)	+5	-1	+3	13
5. Combinación de 1 y 2.	+4 (x 2)	+1	+2	+3	14
6. Combinación de 4 con premiarle por cooperar y/o negociar.	+5 (x 2)	+5	-2	+5	18

Nota. Cada solución es valorada según cuatro criterios de +5 (extremadamente satisfactoria) a -5 (extremadamente insatisfactoria). El primer criterio tiene un peso doble que los demás.

Tabla 8. Modelo de resolución rápida de problemas.

Paso 1. Repítase las siguientes autoafirmaciones:

- a) "Toma una respiración profunda y cálmate."
- b) "No hay catástrofe inmediata."
- c) "Piensa en este problema como un desafío."
- d) "Puedo afrontarlo."
- e) "Detente y piensa."

Paso 2. Hágase las siguientes preguntas:

- a) "¿Cuál es el problema?" (Establezca la discrepancia entre "lo que es" y "lo que debería ser".)
- b) "¿Qué quiero conseguir?" (Establezca una meta.)
- c) "¿Por qué quiero conseguir esta meta?" (Amplíe la meta si es apropiado.)

Paso 3. a) Piense en una solución.

- b) Piense ahora en otras soluciones alternativas (por lo menos dos o tres).

Paso 4. a) Piense en los criterios más importantes para evaluar sus posibles soluciones (por lo menos dos o tres) (p.ej., "¿Conseguiré mi meta?" "¿Qué efecto tendrá en otros?" "¿Cuánto tiempo y esfuerzo llevará?" "¿Algún otro criterio importante?")

- b) Decida rápidamente qué solución alternativa es la que parece mejor.
- c) Piense en uno o dos modos rápidos de mejorar la solución.

Paso 5. a) Lleve a cabo la solución.

- b) ¿Está satisfecho con el resultado?
- c) Si no lo está, pruebe su segunda elección si todavía tiene tiempo de afrontar el problema.

Si dispone de muy poco tiempo, puede eliminar los pasos 2c y 4c.

Nota. Tomado de D'Zurilla (1986, págs., 140-141).

APÉNDICE 1. AUTORREGISTRO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Instrucciones: El propósito de este autorregistro es recoger información sobre un problema significativo que le ocurrió en la vida y sobre cómo intentó resolverlo. Un "problema" es definido como una situación en la cual usted percibe una discrepancia entre "lo que es" (condiciones actuales) y "lo que debería ser" (condiciones solicitadas o deseadas), pero los medios para reducir esta discrepancia (una posible solución para el problema) no son inmediatamente patentes o no están inmediatamente disponibles para usted. Para cada situación de resolución de problemas, escriba la información pedida debajo en las secciones A, B, C, D y E. Cuando describa esta información, sea, por favor, tan **específico** y **concreto** como le sea posible. Si no dispone de bastante sitio en el espacio provisto para completar su descripción, puede escribir en la parte de atrás de la página, pero asegúrese de que identifica la sección que está completando.

A. Información sobre el problema.

Describa aquí debajo todos los hechos pertinentes sobre la situación problemática. Su información debe proporcionar respuestas a las siguientes preguntas:

1. ¿Quién estuvo implicado?
2. ¿Qué sucedió (o qué no sucedió) que fue inaceptable?
3. ¿Dónde y cuándo sucedió?
4. ¿Por qué sucedió? (si las causas o razones son conocidas)
5. ¿Por qué este problema fue importante? (¿Qué estuvo en juego? ¿Hubo una amenaza? ¿Hubo un reto o desafío?)
6. ¿Cuál fue su meta de resolución del problema? (¿Qué resultado específico deseó?)

Responda, por favor, las siguientes preguntas sobre el problema rodeando la respuesta que describa mejor su punto de vista de la situación.

- a. La causa **principal** del problema fue:
 1. Un obstáculo o deficiencia en el ambiente (incluyendo la conducta de otras personas).
 2. Un obstáculo o deficiencia en mí mismo.
 3. Una combinación de un obstáculo o deficiencia en el ambiente y en mí mismo.
- b. ¿Cuán importante fue el problema para su **bienestar general** (físico, psicológico, social, económico)?
 1. Algo importante.
 2. Moderadamente importante.
 3. Extremadamente importante.
- c. ¿En qué medida vio el problema como una **amenaza** para su bienestar (posible daño o pérdida)?
 1. Nada amenazante.
 2. Algo amenazante.
 3. Moderadamente amenazante.
 4. Extremadamente amenazante.
- d. ¿En qué medida vio el problema como un **desafío** (oportunidad para el crecimiento o dominio personal)?
 1. Nada desafiante.
 2. Algo desafiante.
 3. Moderadamente desafiante.
 4. Extremadamente desafiante.
- e. Cuando se dio cuenta del problema por primera vez, ¿cuán probable pensó usted que fue que el problema fuera resoluble (que los factores causantes del problema pudieran ser cambiados o controlados)?
 1. Muy improbable.
 2. Algo improbable.
 3. Algo probable.
 4. Muy probable.
- f. Cuando se dio cuenta del problema por primera vez, ¿cuán confiado se sintió en su habilidad para resolver el problema mediante sus propios esfuerzos?
 1. Nada confiado.
 2. Algo confiado.
 3. Moderadamente confiado.
 4. Extremadamente confiado.
- g. Cuando se dio cuenta del problema por primera vez, ¿cuánto tiempo y esfuerzo estuvo dispuesto a dedicar a la tarea de resolver el problema usted solo?
 1. Nada de tiempo y esfuerzo.
 2. Algún tiempo y esfuerzo.
 3. Mucho tiempo y esfuerzo.
 4. Muchísimo tiempo y esfuerzo.
- h. Comparado con el tiempo que usted esperaba dedicar al problema, ¿cuánto tiempo dedicó realmente?
 1. Mucho más tiempo del que esperaba.
 2. Algo más de tiempo del que esperaba.
 3. Alrededor de tanto tiempo como esperaba, ni más ni menos.
 4. Algo menos de tiempo del que esperaba.
 5. Mucho menos tiempo del que esperaba.

B. Emociones.

Describa aquí debajo todos los sentimientos y emociones que pudo experimentar cuando se encontró por vez primera con este problema (p.ej., miedo, esperanza, tensión-ansiedad, vigorización, ira, alegría, decepción, euforia, depresión, etc.). ¿Qué medidas adoptó, si alguna, para intentar minimizar o controlar las sensaciones y emociones **negativas**?

Califique la intensidad de sus sentimientos negativos o **malestar emocional** rodeando un número en la siguiente escala:

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Bajo				Moderado				Alto

C. Soluciones alternativas consideradas.

Haga una lista aquí debajo de todas las posibles "soluciones" o modos de afrontar las situaciones problemáticas que usted haya considerado antes de decidir realmente lo que iba a hacer. Por favor, sea **específico**.

D. Elección de solución.

Describa aquí debajo la solución o modo de afrontamiento que usted eligió llevar a cabo en esta situación particular y describa **en detalle** todas las razones por las que usted eligió esa solución concreta.

E. Ejecución de la solución y resultado.

Describa aquí debajo lo que sucedió cuando llevó a cabo su solución. Su descripción debe incluir la siguiente información:

1. Los pasos específicos comprendidos en llevar a cabo la solución.
2. Los obstáculos que encontró (p.ej., emociones perturbadoras, pensamientos negativos, falta de habilidades o recursos, resistencia de otros).
3. Las consecuencias o resultados de su solución, incluyendo el grado de resolución del problema, efectos en su bienestar emocional, cantidad de tiempo y esfuerzo requeridos, y otros costes y beneficios importantes.

Califique la medida en que se sintió satisfecho con el **resultado global** de su solución rodeando un número en la siguiente escala:

-5	-4	-3	-2	-1	+1	+2	+3	+4	+5
Extremadamente insatisfactoria		Moderadamente insatisfactoria		Algo insatisfactoria	Algo satisfactoria		Moderadamente satisfactoria		Extremadamente satisfactoria