



# **TEMA 11: TÉCNICAS DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS**

# INTRODUCCIÓN

- Continuamente nos enfrentamos a **situaciones** o **problemas nuevos**
- Algunos son **triviales** otros son **cruciales**
- **Las personas difieren en su capacidad** para hacer frente a tales problemas (sea cual sea su grado de complejidad o gravedad)
- Gran parte de lo que llamamos “conducta anormal” o “perturbación emocional” puede considerarse **conducta ineficaz**, con su larga carga de consecuencias negativas: **ansiedad, depresión...**
- La **resolución de problemas** constituye un **modo útil de enfrentar** múltiples **desafíos situacionales**

# \*INTRODUCCIÓN HISTÓRICA (continuación)

- **Notorio desarrollo de la técnica de SP aplicada a problemas interpersonales debido a (D'Zurilla, 1993):**
  - Creciente interés en la naturaleza y el fomento de la **creatividad**.
  - Adopción de un enfoque de **competencia social** en el campo de la Psicopatología.
  - **Rápido desarrollo y expansión del enfoque cognitivo-comportamental** en la TC.
  - Desarrollo de la **teoría transaccional** sobre el **estrés** desarrollada por Lazarus (1961, 81).

# INTRODUCCIÓN HISTÓRICA (continuación)

- **Artículo** de **D’Zurilla y Golfried** (1971) “**Solución de Problemas y Modificación de Conducta**”.
  - Modelo de **Entrenamiento en Habilidades de Solución de Problemas** como medio para facilitar la competencia social general.
  - Aparecen multitud de trabajos y aplicaciones
- **Mahoney y Arknoff** (1978)- **3 grupos de técnicas cognitivas**:
  - **Técnicas de solución de problemas.**
  - **Habilidades de afrontamiento.**
  - **Reestructuración cognitiva.**

# TÉCNICAS DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

- DEFINICIÓN: “es un **proceso cognitivo-afectivo-comportamental** mediante el cual un **individuo o grupo identifica o descubre medios efectivos para solucionar conflictos** del vivir cotidiano” (D’Zurilla y Nezu, 1982).
- Este proceso se refiere a:
  - La **elaboración de soluciones** y
  - La **toma de decisiones**.
- OBJETIVOS (Goldfried y Davison, 1981):
  - **Finalidad terapéutica.**
  - **Finalidad preventiva.**

# ¿Qué entendemos por Resolución de Problemas?

- D'Zurilla y Goldfried definen la SP como un **proceso comportamental**, manifiesto o **cognitivo**, que ante la situación problemática:
  1. Hace que estén disponibles una **variedad de alternativas de respuesta** potencialmente **eficaces**
  2. Aumenta la probabilidad de **dar con la respuesta más eficaz** entre las **diversas alternativas** posibles

# ¿Qué entendemos por Resolución de Problemas? (continuación)

La **relación** entre la **resolución de problemas** y la **terapia** se basa en dos supuestos fundamentales (D'Zurilla y Goldfried, 1971):

La **incapacidad para afrontar** las situaciones problemáticas, con sus consecuencias personales y sociales, a menudo tiene por resultado **desórdenes emocionales o comportamentales** que requieren un tratamiento psicológico → *modelo trast. adaptativos*

- ☒ Es posible **aumentar la eficacia** general de una persona mediante el **entrenamiento** de las aptitudes que le permiten **enfrentar por sí misma** los desafíos de la vida cotidiana → *autoeficacia*

(Nezu y Nezu 1991)

- ☒ Los **seres humanos** son **activos solucionadores** de problemas
- ☒ El **ajuste psicológico** se relaciona con la **destreza en la solución de problemas** de carácter tanto impersonal como intrapersonal

# ¿Qué entendemos por Resolución de Problemas? (continuación)

- Desde esta perspectiva, el entrenamiento en solución de problemas (ESP) puede considerarse como un entrenamiento en autocontrol o independencia
- El **objetivo** del ESP es identificar la alternativa más eficaz. Luego seguirán otras operaciones para estimular y perpetuar la ejecución del curso de acción seleccionado
- El ESP se concibe como la fase inicial de un **proceso de autocontrol** que podemos describir en términos como: independencia, competencia o autoconfianza



# **BASES TEÓRICAS DE LA SP** (Méndez, Olivares y Abásolo, 1999)

- **No existe una base teórica** detrás que sustente las técnicas de SP
- Los teóricos de la resolución de problemas no desarrollan un modelo teórico que explique la RP, sino que se limitan a **describir y a fundamentar su proceso** (D'Zurilla y Goldfried, 1971/85; Mahoney, 1977/81; Spivack y cols., 1974/85; Nezu y Nezu, 1991).
- Se pueden incluir dentro de los modelos de **TCC**.

# EXPERIMENTACIÓN EN SP - Principales ámbitos de investigación (revisión de Mahoney, 1983):

## □ APLICACIONES CON ANIMALES

## □ APLICACIONES EN HUMANOS:

- En condiciones de laboratorio.
- En el ámbito industrial
- Aplicaciones en el ámbito escolar
- Aplicaciones en el ámbito clínico

# EXPERIMENTACIÓN EN SP: APLICACIONES CON ANIMALES

- Estudio de los procesos cognitivos que pueden intervenir a la hora de solucionar problemas (con chimpancés y palomas).
- Se pueden extraer dos grandes generalidades:
  - Algo sucede entre el E y la R: existen **procesos mediacionales** en primates y en animales filogenéticamente inferiores
  - Estos **procesos** pueden ser en ocasiones **complejos** (p.ej., aprender una conducta mediante aprendizaje vicario)
- Queda por descubrir cuál es la naturaleza y la forma de estos mediadores que **hacen posible la SP en animales.**

# EXPERIMENTACIÓN EN SP: APLICACIONES EN **HUMANOS**- En condiciones de Laboratorio

- Investigar cuáles son las habilidades conceptuales y los **procesos cognitivos** intervinientes.
- Tareas más usadas: problemas perceptuales, matemáticos y verbales
- Conclusiones:
  - El **ser humano es extremadamente complejo**: usa **capacidades simultáneas para realizar actividades** innovativas y diversificadas
  - Procesos cognitivos que se siguen en la SP:
    1. **Orientación del problema**
    2. **Definición del problema**
    3. **Generación de soluciones alternativas**
    4. **Selección de una solución**
    5. **Comprobación de la solución (verificación)**
  - La ejecución exitosa ante un problema parece requerir procesos de R horizontales (secuenciales) y habilidades integradas y jerarquizadas (verticales).

# EXPERIMENTACIÓN EN SP: APLICACIONES EN HUMANOS- **En condiciones de Laboratorio** (continuación)

- La **mayoría** de estos **experimentos** han versado sobre **problemas de escasa relevancia** práctica, simples y ajenos a los problemas que nos encontramos diariamente.
- No obstante, aparecen trabajos que usan **tareas más reales y cotidianas** (Spivack, 1985):
  - Se coloca al **sujeto en situaciones problemáticas** donde la **capacidad para predecir o controlar el resultado aversivo** es manipulada (VI).
  - Resultados: en la medida que el individuo percibe que puede **manejar** la situación, que muestra una **actitud positiva** y que posee **habilidades de SP**, el grado de **competitividad social aumenta** al igual que el **ajuste personal**.

# EXPERIMENTACIÓN EN SP: APLICACIONES EN HUMANOS- En el ámbito industrial

- Interés en el entrenamiento **creativo** y desarrollo de habilidades de **manejo de situaciones**.
- Trabajos de Osborn (1963): Tormenta de ideas ("*Brainstorming*") ► aumento de cursos de entrenamiento en **habilidades personales** y **talleres de creatividad**.
- La aplicación de la SP se centra en **conflictos reales** ajenos al ambiente de laboratorio con buenos resultados (p.ej., aplicación de la *técnica de toma de decisiones a la elección de un coche*).

# EXPERIMENTACIÓN EN SP: APLICACIONES EN HUMANOS- Aplicaciones en el ámbito escolar

- Programas **preventivos**- Entrenar a grupos de niños en la técnica de SP con el fin de **prevenir** posibles **dificultades** tanto a nivel académico como conductual
  - P.ej., trabajo de Shure y Spivack (1973) con **niños pequeños** para **prevenir posibles problemas de ajuste y competencia social** (qué hacer para recuperar un juguete) con **resultados positivos**
  - Peores resultados en niños mayores escolarizados (10 años).
- Programas de ESP de **tareas instrumentales**- Examinar la importancia del ESP como parte del currículum escolar.
  - Se enseña a los alumnos a formular problemas, a recoger información relevante, a elaborar hipótesis y a ponerlas a prueba.
  - Ej., ESP de matemáticas para niños de 8º de EGB

# EXPERIMENTACIÓN EN SP: APLICACIONES EN HUMANOS- Aplicaciones en el ámbito escolar (continuación)

- ESP para **mejorar el clima social** en el aula e **intervenir sobre trastornos de conducta**- Pretenden aumentar el grado de ajuste y competencia social dentro del aula:
  - Se emplean **ejemplos de cómo resolver problemas interpersonales** en clase entre alumnos y entre profesor-alumno:
    - P.ej., Kazdin (1993) utiliza el ESP con niños con *problemas de conducta antisocial*
  - Resultados prometedores: **necesidad de enseñar a los alumnos más en cómo pensar que en qué pensar. ¿Cómo lo hago??→**



# EXPERIMENTACIÓN EN SP: APLICACIONES EN HUMANOS- **Aplicaciones en el ámbito clínico**

- Existen **diferencias entre buenos y malos solucionadores de problemas** (p.ej., Mahoney, 1983; D'Zurilla y Golfried, 1971; Spivack y Shure, 1974) .
- Características de los menos eficaces (Macià, Méndez y Olivares, 1993):
  - **Expectativas más pobres** en relación al control de su ambiente.
  - Tienden a **escoger rápidamente una solución**, incluso con falta de información.
  - **Mayores dificultades para recoger información relevante.**
  - **Menos habilidosos en la delimitación y concreción de los problemas.**

# EXPERIMENTACIÓN EN SP: APLICACIONES EN HUMANOS- **Aplicaciones en el ámbito clínico** (continuación)

- En multitud de **disfunciones psicológicas**, tanto a nivel **individual** como **grupal**, en **terapia de pareja y familiar**.
- Problemas clínicos más frecuentes: **estrés, depresión, ansiedad, obesidad, adicciones, comportamiento antisocial, problemas de pareja, ...**
- Es común aplicar SP **en combinación** con otras técnicas en **programas multicomponentes** (Ej: paciente N)

# TÉCNICA DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE D'ZURILLA Y GOLDFRIED (1971)

- Posteriormente revisada por D'Zurilla y Nezu (1982):
  1. Orientación del problema.
  2. Formulación o definición del problema.
  3. Generación de alternativas.
  4. Toma de decisiones.
  5. Puesta en práctica y verificación de los resultados.

# 1. ORIENTACIÓN DEL PROBLEMA

- La **actitud** que presenta un sujeto a la hora de enfrentarse a una situación-problema es con frecuencia **negativa**:
  - “Esto sólo me ocurre a mí”. “Este problema me desborda y no puedo hacerle frente”
  
- La orientación que favorece a una resolución eficaz comprende las actitudes:
  - **Aceptar** que los **problemas son parte de la vida diaria** y hay que sentirse capaz de hacerles frente. (Popper)
  - **Reconocer las situaciones problema** cuando se nos presentan.
  - Procurar **no responder** de forma **impulsiva**.
  
- Objetivos de esta fase:
  - Desarrollar una **actitud facilitadora** a la hora de **resolver problemas**.
  - Alentar hacia la flexibilidad.
  - Aprender a identificar las situaciones problema y pensar en las causas de **forma objetiva, evitando culpabilizaciones** destructivas  
→ **Ver la información objetiva, la real**

## 2. FORMULACIÓN Y DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

- Objetivo fundamental consiste en **evaluar el problema** e identificar un **objetivo realista**.
- Tareas a realizar:
  - **Buscar** toda la **información** relacionada con el problema.
  - Especificar **operacionalmente** el problema, empleando términos **claros** y **concretos**.
  - Identificar las **variables** realmente relevantes.
  - Intentar determinar las **causas** que favorecen la **aparición** y **mantenimiento** del problema.
  - Formular y **fijar objetivos concretos y realistas**.
- Responder a las preguntas:
  - *Quién está implicado? ¿Qué sucede? ¿Dónde? ¿Cuándo? ¿Cómo? ¿Por qué sucede? ¿Cómo me siento? y ¿Qué quiero? → Muchas veces metidos en el problema y no conscientes (Alejarse)*

# 3. GENERACIÓN DE ALTERNATIVAS

- Tarea principal: **generar el mayor número posible** de alternativas para que sea **más probable encontrar soluciones** eficaces.
  
- Siguiendo unos principios básicos (Osborn, 1963):
  - Principio de **cantidad**.
  - Principio de **aplazamiento de juicio**.
  - Principio de **variedad**.
  
- Para conseguir los objetivos de esta fase se utiliza la técnica del torbellino de ideas o **brainstorming** (Osborn, 1963), cuyas reglas son:
  - **Excluir la crítica.**
  - **Lo mejor es la cantidad.**
  - **Combinar y mejorar ideas ya propuestas.**
  
- Diferenciar entre **estrategias** (¿qué?) generales y **tácticas** más concretas (¿cómo?).

# 4. TOMA DE DECISIONES

- Objetivo es **elegir la o las alternativas más apropiadas**, para ello el sujeto ha de:
  - Valorar las consecuencias positivas y negativas de cada alternativa elegida a corto, medio y largo plazo.
  - Estimar el grado de probabilidad de ocurrencia de las consecuencias de cada alternativa.
  - Se desechan las alternativas menos idóneas o inviables, nos quedamos las más viables para conseguir los objetivos y se valoran más detenidamente. Por último, se escogen aquellas que resulten más apropiadas.
- **Criterios de utilidad** que se deben tener en cuenta a la hora de elegir (D`Zurilla, 1993):
  - Resolución del conflicto.
  - Bienestar emocional.
  - Relación tiempo/esfuerzo.
  - Bienestar general personal y social.
- Elegir la alternativa que **maximice** las consecuencias **positivas** y **minimice** las **negativas**.
- Generar **tácticas ¿Cómo?** específicas para llevar a cabo la alternativa.

# 5. PUESTA EN PRÁCTICA Y VERIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

- Puesta en **práctica** de la alternativa elegida.
- **Valoración de los resultados** obtenidos: en qué grado se resuelve el problema, en qué medida se alcanzan los objetivos propuestos.
- Comprobación empírica de la eficacia de la solución aplicándola en la **vida real** y **observando** y registrando los **resultados**: (Ej: **no entrar en discusión, que provoca?**)
  - Entrenamiento en el cumplimiento de auto-registros
  - Incluyendo variables conductuales y emocionales
- Si el problema se ha solucionado: **fin del proceso.**
- Si la valoración es negativa: analizar y **determinar las variables responsables**:
  - Si se debe a un **fallo en la ejecución del sujeto**, intentar mejorar la puesta en **práctica**.
  - **Si no es así, repetir el proceso** total o parcialmente empezando por el paso inmediatamente anterior.



# 5. PUESTA EN PRÁCTICA Y VERIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS (continuación)

- Esta fase incluye 4 componentes principales:
  - **Ejecución:** el sujeto debe darse cuenta de si puede ejecutar la solución seleccionada.
  - **Autoobservación:** el sujeto deberá observar su conducta durante la ejecución y los resultados de sus acciones (auto-registros)
  - **Autoevaluación:** el sujeto compara los resultados observados con los esperados:
    - Si el resultado es satisfactorio el sujeto valora su esfuerzo.
    - Si es insatisfactorio deberá analizar dónde reside el fallo.
  - **Autorrefuerzo:** cuando el sujeto haya solucionado el problema debe reforzarse a sí mismo (autoverbalizaciones, descanso físico o intelectual, actividades placenteras, adquisición de objetos). → elegir!

# Procedimiento y Aplicaciones

- **PROCEDIMIENTO:** Explicación general sobre su fundamento y base lógica y sobre sus fases y consecuencias positivas:
  - **Diariamente** tenemos que afrontar **problemas**.
  - Podemos **seguir un método** que nos ayude a dar con la solución más acertada.
  - **No** existe una **solución para todo**, pero **aumentará** la **probabilidad** de encontrar alternativas válidas y eficaces.
- **APLICACIONES** variadas:
  - Conductas adictivas
  - Problemas académicos
  - Depresión, ansiedad, problemas obsesivo-compulsivos
  - Delincuencia, malos tratos
  - Estrés
  - Terapia de pareja

# VARIANTES DE LA TÉCNICA DE SP

Debidas a:

- El énfasis puesto en los diferentes componentes del programa.
- Los métodos empleados en la enseñanza de estas habilidades (modelado, juego de roles, uso de medios audiovisuales, etc.).
- La modalidad del tratamiento: individual o grupal.
- Presentar la técnica combinada con otras.
- Incluir técnicas conductuales de ayuda.
- El tipo de problema: clínico, laboral, educativo.
- La población a la que va dirigida: niños-adultos, pacientes ambulatorios o internos.
- La finalidad del programa: preventiva o terapéutica.