

# Problemas

**Hay muchas formas de resolver problemas; la determinación del mejor enfoque dependerá de tu situación, tu experiencia, tu conocimiento, tu actitud y tu problema.**

- Tu situación puede ser que tienes un problema a largo plazo que requerirá de tiempo para resolver, como un conflicto legal o un asunto personal. Tu situación puede ejercer presión, pero puede no ser inmediata; tal puede ser el caso de resolver un problema en el trabajo, o ayudar a tu hijo a obtener una mejor calificación en el examen de la próxima semana. En extremo, tu situación puede ser terrible, como descubrir que tu avión monomotor se ha quedado sin gasolina y necesitas una solución inmediata.
- Tu experiencia entra en juego para todo lo anterior.
- Si eres abogado o asesor, sabrás cómo dirigir cuestiones jurídicas y asuntos personales a través del entrenamiento y la experiencia, y sabrás cuáles son los mejores enfoques para resolver esos problemas.
- Si eres educador, o incluso padre de un hijo mayor, ya has experimentado las dificultades de tomar exámenes, y tendrás las habilidades necesarias para ayudar a tu hijo a tener éxito.
- Si estás en serios problemas, probablemente confiarás en tu instinto para solucionar el problema. Como piloto, te has entrenado para saber cómo reaccionar en caso de emergencia.

# Problemas

Veamos un ejemplo con una situación de la vida real para que queden más claros los pasos a seguir en este proceso.

Estas son algunas herramientas y técnicas:

Paso 1. Usa la lógica para llegar a una conclusión. Para resolver prácticamente cualquier problema, puedes usar un proceso de eliminación, dividiendo el asunto hasta que lo único que quede sea el problema. Hay cuatro pasos básicos para llevar a cabo este proceso:

1. Define el problema.
2. Desarrolla un plan.
3. Lleva a cabo el plan.
4. Evalúa los resultados.

Hasta que no hay una respuesta aceptable, debes repetir del paso 2 al 4. Usaremos un problema común para ejemplificar esta situación hipotética.

Paso 2. Define el problema. Tu auto no arranca, no hay nadie cerca y la mecánica automotriz es un completo misterio para ti. Es un auto completamente nuevo, por lo que no estás familiarizado con él. Además, vas a llegar tarde al trabajo si no logras hacer que el auto arranque, por lo que depende de ti averiguar cuál es el problema. Hay muchos asuntos con los que tienes que lidiar, pero solo hay un problema: tu auto no arranca.

Cuando defines el problema, no tengas en cuenta los asuntos ajenos, solo el problema real. Puedes considerar los otros asuntos más adelante.

# Problemas

Paso 3. Ten un plan. Es importante desarrollarlo para resolver cualquier problema, y es la clave para mantener el proceso en marcha y encontrar la solución en el menor tiempo posible. Para nuestro ejemplo, el plan es sencillo, aunque tal vez no sea simple, ya que un auto es una máquina bastante compleja. El plan será romper el problema en pequeños problemitas que sean más fáciles de resolver, hasta que nos quedemos con la causa real del problema.

Paso 4. Lleva a cabo el plan. Vamos a empezar con grandes preguntas obvias, con sí o no como respuesta. Saber cuál no es el problema, es tan importante como saber cuál es el problema.

¿El motor gira cuando tratas de arrancarlo? Si es así, entonces la batería no es el problema, y con esto has eliminado una posibilidad importante. Si no gira, entonces sabemos que el problema probablemente es eléctrico. Para este ejemplo, vamos a decir que no giró.

Ahora sabemos que el problema probablemente se encuentra en algún lugar del sistema eléctrico, ya sea en el motor de arranque, en la batería o es algún otro problema eléctrico.

Paso 5. Evalúa los resultados. ¿Qué descubriste con la primera prueba? ¿Giró un par de veces, y luego redujo la velocidad y se detuvo? ¿Sólo hizo un clic? Si fue así, el problema sería probablemente que la batería está muerta. Sin embargo, para este ejemplo, lo que sucedió fue que ni el motor de arranque ni el motor emitieron ningún sonido en absoluto, y el auto ni siquiera intentó arrancar. Esto podría significar que la batería está totalmente muerta, excepto que, al girar la llave, todas las luces del tablero y el radio se encendieron, como siempre.

Ahora sabemos que la batería parece estar bien, pero hay algo que sigue impidiendo que el auto arranque. Así que sabemos que el problema es que la electricidad no está llegando al motor de arranque cuando se gira la llave. Sin embargo, saber eso no te ayudará a llegar al trabajo, por lo que debes empezar de nuevo desde el paso 2.

# Problemas

Paso 6. Desarrolla el plan siguiente. Si supieras algo de mecánica automotriz, podrías mirar debajo del capó para ver si todas las partes están allí. Sin embargo, para este ejemplo, no sabrías la diferencia entre un empaque para válvula y una bi-válvula. Aun así, miras; te das cuenta de que el motor está todavía adentro, y no hay nada que sea evidente que falte. Así que tu próximo plan es consultar a un experto, el manual de usuario.

Paso 7. Lleva a cabo el plan. Ya que has reducido el problema lo suficiente como para saber que no es que la batería esté muerta o que le falte gasolina, buscas en el manual en la sección donde está realmente el problema: en el arranque del auto.

Observas un gran icono de alerta con un texto que dice: “Por razones de seguridad, debe pisar el pedal del freno para arrancar el vehículo”.

Paso 8. Evalúa los resultados con base en este nuevo descubrimiento. ¿Pisaste el pedal del freno cuando intentaste por primera vez arrancar el auto? Si lo hiciste, entonces ese no es el problema. Sin embargo, para que este largo ejemplo no se vuelva tedioso, digamos que no pisaste el pedal del freno.

Paso 9. Desarrolla el plan siguiente. Cada vez es más fácil ¿no? Tu próximo plan es intentar arrancar el auto pisando el pedal del freno.

Paso 10. Lleva a cabo el plan. Trata de arrancar el auto con el freno puesto.

Paso 11. Evalúa los resultados. ¿Arrancó? ¡Sí! El problema está resuelto, y vas de camino al trabajo.

# Problemas

Si no hubiera arrancado, este podría ser el punto en el que llamas a un experto real, tu mecánico. Sin embargo, gracias a tus intentos metódicos y diligentes de resolver el problema, podrás darle una idea muy buena de lo que podría estar mal, lo que reducirá el tiempo que le llevará descubrir lo que está mal, y por ende, reducirás tu factura.