

Actualmente la capacidad de resolver problemas es considerada una de las aptitudes más importantes en el mundo profesional. De hecho, según el informe de World Economic Forum sobre el futuro del trabajo, la aptitud número uno que hay en su lista de aptitudes más importantes para empresas es la habilidad de resolver problemas. La vida de un emprendedor nunca es lineal, hoy cosas pueden estar funcionando bien y mañana dejan de funcionar. Esto hace que la capacidad de poder resolver problemas sea una actitud crucial para nuestro éxito.

Aron Ralston, un ingeniero norteamericano de 27 años, había dejado su trabajo para dedicarse a su deporte preferido, escalar montañas. Una mañana de mayo, Ralston se fue a escalar a los altos picos de Utah mientras escuchaba con sus audífonos a su banda favorita. De pronto pasó lo inesperado, una roca de casi 400 kg que parecía estable, se desprendió y cayó sobre sus brazos. Logró desprender a tiempo su brazo izquierdo, pero su brazo derecho quedó atrapado hasta el codo. Estaba solo, no había traído el teléfono porque no tendría señal y en su pequeña mochila, además de sogas y poleas, solo tenía un pequeño cuchillo, una botella de agua y un poco de chocolate.

Intento empujar la roca, desplazarla, destruirla a golpes astillarla, pero nada servía, su brazo seguía allí debajo. Estaba atrapado y sin solución, después de 5 días de intentar todo y de agotar el agua, decidió que la única solución era amputarse el brazo, con su pequeño cuchillo comenzó la cirugía, pero no podía cortar el hueso. Hacía falta una sierra, su infinita rabia y sus deseos de vivir lo iluminaron, usaría la misma fuerza de la poderosa roca como palanca, se abalanzó contra ella una y otra vez, hasta que los huesos del antebrazo se quebraron. Terminó de cortar y con el antebrazo amputado, Ralston quedó por fin libre.

Con tela de su pantalón, hizo un torniquete, contuvo la hemorragia y comenzó el descenso, horas más tarde, unos turistas lo encontraron y asistieron y un helicóptero lo llevó en gravísimo estado al hospital, Ralston sobrevivió, usa una prótesis y, de hecho, sigue escalando. Su hazaña inspiró un libro y una película llamada 1:27 H con el actor James Franco haciendo el papel de Ralston, quien sigue siendo un ejemplo a la hora de enfrentar problemas aparentemente imposibles de resolver. La solución de un problema no siempre es obvia, como en este caso, a continuación se presentaran los pasos para resolver los problemas con éxito.

Albert Einstein supuestamente dijo en su momento: *“si me dieran 1 hora para salvar el planeta, dedicaría 59 minutos a definir el problema y 1 minuto a resolverlo”*. En el año 1890 había aproximadamente 740.000 trabajadores ferroviarios estadounidenses en todo el país, el negocio de ferrocarriles fue el más grande, un monopolio con un enorme poder era el equivalente a los negocios de tecnología de hoy. El problema era que definieron su crecimiento exclusivamente a través de crear más ferrocarriles y otras rutas. Sin embargo, más adelante

aparecieron otros medios de transporte como los autobuses, los coches o los aviones y el negocio de los ferrocarriles se quedó atrás. No comprendieron que no estaban en el negocio de los ferrocarriles, sino en el negocio del transporte.

Cómo definimos el problema hace toda la diferencia, y cómo definir mejor los problemas es lo que marca la diferencia a la hora de ser buenos con la definición de problemas. Si por ejemplo tenemos un problema de ventas, si solo somos capaces de verlo desde un ángulo, lo más probable es que nuestra visión se quede corta, pero si podemos verlo desde todas las diferentes áreas, el producto, el mercado, el marketing, la comunicación, las personas que venden, si vemos todo esto como un problema dentro de un sistema, es más fácil llegar a acertar con una definición del problema raíz que podemos resolver. Además, con la resolución hacemos un gran salto para definir mejor un problema, necesitas más información y una visión holística de la situación.

Hay una cita de Abraham Maslow Psicólogo estadounidense que reflejan muy bien esta idea y dice: *“si todo lo que tienes es un martillo, todo parece un clavo”*. Si la única perspectiva que tenemos es de un área, todas las soluciones vendrán a base de lo que ya sabemos. A la hora de resolver un problema, uno de los retos que las personas tienen es que el problema no vuelva a surgir de nuevo. El análisis de causa raíz es una técnica de resolución de problemas muy útil cuando el objetivo principal es que el problema no vuelva a presentarse. Hay que llegar al fondo de cuál es el problema real y una técnica que podemos usar para el análisis de causa raíz es la de los cinco porqués. Preguntar por qué se presentó un problema cinco veces, no se acerca más a la causa de fondo que un análisis superficial.

La técnica funciona de la siguiente manera, decide primero cuál es el problema que quiere resolver y luego resume el problema en una frase, ahora pregúntate ¿por qué? Y vuelve a preguntarte por qué si nos encontramos en una situación en la que siempre surge el mismo problema y no vamos al fondo para eliminar el problema raíz, acabamos enfrentándonos con lo mismo una y otra vez. Hay una historia interesante que nos ilustra la idea de repensar la meta en muchas situaciones cuando tenemos un problema que parece que no se puede resolver: *“Una vez un enorme camión quedó atrapado bajo un puente y obstruyó una de las principales avenidas de la ciudad. Conforme el tráfico empeoraba, cientos de personas se reunieron en torno al accidente. Policías y bomberos acudieron a desencajar el camión sin éxito. Entre tanto, quejas del embotellamiento llegaron a oídos del alcalde, quien se apresuró a la escena junto con todos sus peritos, superado por el problema, el alcalde mandó llamar a los mejores ingenieros, quienes propusieron complejas y costosas alternativas. Desesperado, el alcalde mandó traer maquinaria pesada, pero el camión no cedió y finalmente un niño se aproximó al alcalde y le preguntó, ¿por qué no desinflan los neumáticos? Aunque un tanto escéptico, el alcalde decidió intentarlo y de inmediato desatoraron al*

camión y la ciudad pudo volver a la normalidad. Todo se maravillaron de que un niño pequeño pudiera resolver un problema que había confundido a los más expertos”

Nuestros prejuicios de edad, de educación o de estatus nos impiden buscar soluciones sencillas. Creemos que los problemas difíciles solo pueden tener soluciones complejas y justo por ello podemos atascarnos en un problema, siempre puede haber otras alternativas, otra manera de enfocar el problema si cambiamos por completo la meta, también podemos cambiar el problema y, por consiguiente, la solución.

Cuando si Arthur Conan Doyle publicó en 1893 la muerte de Sherlock Holmes, el famoso detective de Baker Street, era ya tan popular que los lectores protestaron y, según la leyenda, no faltó quien llevara una banda negra en el brazo en señal de luto. En los libros Sherlock Holmes deslumbraba por su capacidad para resolver crímenes y acertijos, el ladrido de un perro, un poco de barro en un zapato. Esto le bastaba a Holmes para recrear en su mente todo un suceso criminal. El detective logró cautivar la imaginación del público con sus habilidades de deducción, usando la lógica dejaba a los investigadores de Scotland Yard boca abierta y sigue deslumbrando a lectores de todas las edades más de un siglo después, ¿cuál era su súper poder? La lógica en cadena para el famoso detective, la resolución de problemas consistía en seguir los eslabones desde el efecto hasta la causa. Hay un impacto de timing relacionado con el proceso de resolver problemas. No puedes resolver algunos problemas antes de haber resuelto otros previamente.

En ocasiones hay que resolver problemas en secuencia. Uno de los problemas más importantes que tienen muchos es en la secuencia de cómo buscan la resolución del problema. Normalmente la secuencia es tengo un problema, necesito una estrategia, embarcar una serie de acciones tácticas para resolver el problema. Cuando en realidad el primer paso es definir todos los por qué importantes. Si primero buscamos organizar el orden de muchos problemas antes de empezar a resolverlos, nuestras probabilidades de éxito se incrementan, si el orden es incorrecto, es muy difícil resolver el problema.

En el libro de los hermanos Heath, Chip Heath hablan de la estrategia de rayos de luz en el libro *Cambiar el Chip*. La estrategia consiste en buscar rayos de luz ante una mala situación, áreas donde el problema no está tan mal o donde no existía. Enfocarnos en estas áreas nos puede dar nuevas perspectivas durante un periodo largo. El mundo de la terapia consistía en quedar con el terapeuta cada semana e ir indagando en el pasado hablando de la infancia, del impacto de los padres, entre otros. Era la manera en la que se hacía hasta que vino Steve de Shazer e Insoo Kim Berg, quienes crearon **La Terapia Centrada en Soluciones**.

Era un enfoque completamente diferente a lo tradicional, en vez de indagar en el pasado y hablar únicamente del problema, el enfoque estaba en buscar un momento del pasado en el que se había resuelto el problema de alguna manera parcialmente, o buscar un momento donde, de entrada el problema no existía. Si aplicamos la estrategia de rayos de luz, estamos buscando uno de estos tres factores, momentos de excepción donde no has tenido el problema en este momento que era diferente, momentos donde todo funcionaba, incluso con el problema, ya que hacía que todo funcionara y momentos en los que sí tenías el problema, pero no pasaba nada, no tenía mucho impacto, que era diferente en ese momento.

Normalmente, incluso en las peores situaciones, hay cosas que funcionan, no tenemos que encontrar algo que funciona perfectamente, solo necesitamos rayos de luz para poder encontrar una solución que nos pueda ayudar a dar el salto en el entorno del emprendimiento. Hablamos mucho de retos o de oportunidades y es válido, pero es que a veces lo que tenemos delante es un problema. En Apolo 13, el astronauta dijo: *"Houston, tenemos un problema"* porque a veces es lo que es, es un problema. Ahora bien, si somos buenos resolviendo los problemas, podemos convertirlos en grandes oportunidades para nosotros, en nuestra vida y para nuestro negocio.