



**Master de formación de profesorado
en educación secundaria
*Especialidad: historia y geografía***

**Trabajo de fin de master:
Una nueva metodología educativa:
*“Problem Solving”***

**Tutor: Mariano González Clavero
Alumna: Abriola Anna
A/o Académico 2010/2011**

Índice

Resumen	p. 3
Introducción	p. 4
1. El estrés en la escuela.	p. 5
2. Metodología específica: el <i>Problem Solving</i>	p. 7
3. Problemas complejos	p. 10
4. <i>Problem Solving</i> para problemas emotivos e interpersonales	p. 11
5. Reconocer los objetivos y los obstáculos	p. 12
6. El <i>Problem Solving</i> en la escuela	p. 13
7. Materiales y métodos	p. 14
8. Caso Clínico	p. 15
9. Definición y análisis de un problema complejo	p. 16
10. La solución del problema: una competencia compleja	p. 17
11. Realización del <i>Problem Solving</i>	p. 18
12. Conclusiones	p. 19
Bibliografía	p. 20

RESUMEN

Problem Solving significa, de manera literal, “solucionar problemas”. La palabra, que se originó en el ámbito matemático, se ha difundido en los últimos años en relación con las capacidades y los procesos implicados en el enfrentar problemas de cualquier tipo, de los de tipo práctico a los de tipo interpersonal o psicológico.

El *Problem Solving* es un método para enfrentar de manera positiva todos los tipos de problemas y su función es la de hacer que el individuo sea más capaz de decidir y evaluar de manera objetiva situaciones potencialmente problemáticas.

La escuela, siendo un contexto educativo, es un lugar en el que se encuentran muchos estímulos, compromisos y oportunidades de socialización, y, por lo tanto, ella puede transformarse en un ambiente en el que se encuentra nervosismo, el chico puede vivir momentos de estrés y se crean situaciones que producen inquietud y preocupaciones.

También en el contexto de la escuela, hay la oportunidad de reconocer estos comportamientos y prevenirlos a través de la utilización del *Problem Solving*. El alumno tiene la posibilidad de enfrentar, en el grupo, un eventual problema personal gracias al ensanche de las estrategias de solución.

Por lo tanto, sin duda alguna, la escuela es un sistema que se encarga tanto de favorecer el aprendizaje de los jóvenes, a través de la transmisión de conocimientos, como de ofrecer a cada individuo iguales oportunidades para triunfar en la vida. La escuela podría ofrecer a los estudiantes la posibilidad de razonar, reflexionar y enfrentar cualquier tipo de situación problemática que podrían encontrar durante el camino de la vida y eso gracias a la adquisición de un método de reflexión como el *problem solving*. Eso produce una capacidad reflexiva activa y conlleva la posibilidad de reconocer de manera totalmente dinámica e interpersonal un número más elevado de estrategias resolutivas respecto a cualquier problema. Eso permite, por un lado, que el profesor ofrezca una alta calidad de la información y, por otro lado, que los estudiantes adquieran habilidades reflexivas, activadas gracias a una influencia recíproca.

El caso clínico de Andrea, una alumna que presenta dificultades para enfrentar, desde un punto de vista emotivo, el miedo del juicio escolástico, nos permite comprender cómo el *problem solving* es una técnica cognitivo-comportamental que es útil también en la escuela para solucionar, de manera constructiva, social y activa, situaciones problemáticas específicas que cada profesor pudiera encontrar en su clase.

La finalidad del profesor será la de enseñar a Andrea y a los otros alumnos a solucionar la situación problemática que procede de la inadaptación, ofreciendo soluciones al problema que sean alternativas y aceptables desde un punto de vista social

Introducción

En la vida de cada persona o de cada grupo social siempre hay problemas a enfrentar:
¿Cómo comunicar en esta situación?

¿Cómo responder a esta intervención?

¿Qué papel hubiera sido más correcto desempeñar en aquella situación?

¿Qué estrategia hubiera sido más adecuada para solucionar el problema inesperado?

Muchos estudiosos coinciden en que las capacidades de solucionar un problema son tan importantes para la supervivencia de cada hombre, que deberían ser consideradas como parte de las características peculiares de la inteligencia. La inteligencia es entendida como la capacidad de comparar las experiencias del pasado y de asociarlas justamente para distinguir la respuesta adecuada para un problema. Se puede hacer referencia a modelos teóricos diferentes:

- Piaget¹: reconoce la inteligencia como la capacidad de enfrentarse a diferentes solicitudes ambientales. Piaget afirma que cada ser humano propende, de manera innata, a adaptarse al medio ambiente y define inteligente el tipo de comportamiento que se demuestra apropiado a las solicitudes ambientales. Él es el estudioso que más objetó la óptica del niño pasivo que es moldeado por cualquier acontecimiento de su vida. En cambio, el niño de Piaget es, desde el primer momento, un sujeto activo. Este tipo de desarrollo, por un lado, depende de la capacidad del niño de desarrollar formas diferentes de adaptación a los estímulos ambientales (con el término acomodación Piaget se refiere a la modificación de la estructura cognitiva que ocurre durante la vida de cada persona para enfrentar las exigencias de la realidad) y, por el otro lado, del hecho que el niño encuentre las experiencias justas/adecuadas. En esta fase es importante el papel de los adultos

¹ Piaget,(1936)

que intentan garantizar que el niño realice las experiencias adecuadas para moverse de un estadio al otro;

- Sternberg² define la inteligencia como un conjunto de componentes: componentes de adquisición del conocimiento, componentes de rendimiento y meta-componentes. Cuando un niño no tiene el conocimiento necesario para solucionar un problema, los componentes de adquisición obtienen la información que se pide. Los meta-componentes, que se utilizan para planificar y tomar decisiones, unen las nuevas informaciones al conocimiento precedente para desarrollar una estrategia apropiada para solucionar el problema, a partir de los componentes de rendimiento. En fin, los componentes de rendimiento solucionan de manera concreta el problema.
- Gardner³ supone una multidimensionalidad de la inteligencia que resulta, según su tesis, compuesta por siete expresiones diferentes: lingüística, matemática, espacial, musical, corporal – cenestésica y, al fin, interpersonal (capacidad de relacionarse con los demás) e intrapersonal (capacidad de reflexionar, analizar y comprender a sí mismo).

También en la escuela, se presentan muchas veces problemas entre los alumnos, o entre los alumnos y los profesores, o, incluso, entre los padres y los profesores; y es necesario saber actuar de manera correcta y específica según el caso que se nos presenta.

1. El estrés en la escuela.

Según lo que Garnefski y Okma⁴ dicen en literatura, el contexto escolástico puede desempeñar un papel significativo y protector para el desarrollo de la adolescencia, ayudando a los adolescentes a construir su propio sentido de la identidad personal⁵, a establecer sus relaciones con las instituciones sociales⁶, a crear la imagen que el adolescente tiene de sí y a mediar las relaciones entre los adolescentes y sus coetáneos⁷. Sin embargo, la escuela puede contener unos elementos que llevan el chico a periodos de malestar y pudiera no lograr reconocer y manejar sus señales de dificultad. De hecho,

² Sternberg,(1985)

³ Gardner ,(1983)

⁴ Gamefski e Okma(1996)

⁵ Pombeni,(1997)

⁶ Palmonari et al.(1998)

⁷ Elmer et al.,(1995)

puesto que la escuela es un lugar en el que se encuentran muchos estímulos, compromisos y oportunidades de socialización, ella puede transformarse en un ambiente en el que se encuentra nervosismo, el chico puede vivir momentos de estrés y se crean situaciones que producen inquietud y preocupaciones.

Maiolo⁸ lista las causas probables de la inquietud en la escuela:

- Expectativas exageradas o poco realistas tanto por parte de sus padres como por la de sus profesores que el adolescente percibe como superiores a sus capacidades y que intenta perseguir para evitar decepcionar al adulto, sometiéndose a un gran estrés.
- Comparación con sus compañeros
- Eventuales prepotencias de sus compañeros
- Otros tipos de inquietud sujetos a otras situaciones, como la timidez exagerada, que se unen a los que conciernen la escuela

La mayoría de los adolescentes es capaz de manejar y superar estas vivencias sin consecuencias particulares para su bienestar psicológico, pero algunos pueden desarrollar mucha ansia y mucho estrés⁹. Por tanto, se pueden desarrollar unos comportamientos peligrosos (no sólo manifestaciones de tipo psicopatológico, sino también comportamientos que tienen un sentido y que muchos adolescentes realizan en un momento específico de sus vidas y en un contexto particular para alcanzar sus objetivos personales y socialmente significativos)¹⁰ como el uso de alcohol, tabaco, drogas, guía peligrosa, alimentación no saludable y agresividad.

Siendo un contexto educativo, la escuela tiene la oportunidad de reconocer estos comportamientos y prevenirlos a través de la utilización del *Problem Solving*. Es decir que el alumno, en el grupo, puede enfrentar un eventual problema personal gracias al ensanche de las estrategias de solución con el mejor resultado final y el menor precio personal y social.

⁸ Maiolo, (2004)

⁹ Maiolo, (2004)

¹⁰ Bonino et al (2003)

2. Metodología específica: el *Problem Solving*

El *Problem Solving* es el conjunto de los procesos adecuados para analizar, enfrentar y solucionar de manera positiva situaciones problemáticas. Cabe subrayar que la verdadera solución de un problema consiste en un proceso más amplio que está constituido también por los así llamados *problem finding* (el descubrimiento del problema) y *problem shaping* (colocar el problema).

Con el tiempo, se han desarrollado varios métodos para realizar estas operaciones, implicando áreas diferentes de la comunicación. *Problem Solving* significa, de manera literal, “solucionar problemas”. La palabra, que se originó en el ámbito matemático, se ha difundido en los últimos años en relación con las capacidades y los procesos implicados en el enfrentar problemas de cualquier tipo, de los de tipo práctico a los de tipo interpersonal o psicológico.

El *Problem Solving* es un método para enfrentar de manera positiva todos los tipos de problemas y su función es la de hacer el individuo más capaz de decidir y evaluar de manera objetiva situaciones potencialmente problemáticas. Según la formulación clásica de D’Zurilla e Goldfried¹¹ y de D’Zurilla¹², el *problem solving* consta de cinco aspectos:

Actitud General - el sujeto tiene que:

- Reconocer que es normal encontrar situaciones problemáticas en la vida
- Darse cuenta que estas situaciones pueden ser enfrentadas
- Ser capaz de reconocer una situación problemática al principio
- Conseguir en detener una reacción impulsiva

Definición del problema: permite de identificar concretamente las situaciones problemáticas. Enfocar un problema significa describir, analizar y distinguir los distintos aspectos que lo constituyen. De hecho, cada problema, de los de tipo práctico a los de tipo psicológico, tiene distintas variables interconectadas entre ellas, cada una de la cuales desempeña un papel específico y determina específicas consecuencias. Por ejemplo, si un

¹¹ D’Zurilla e Goldfried,(1971)

¹² D’Zurilla,(1986)

alumno no estudia, debería analizarse el motivo a través de las distintas variables que podrían haber desempeñado un papel importante, como el medio escolar, el familiar, el grupo paritario, las capacidades cognitivas y emotivas. La definición esmerada de un problema es el primer paso hacia su posible solución.

Encontrar las posibles soluciones: Cada problema tiene varias soluciones posibles, cada una con unos costes, unos sacrificios y unas consecuencias precisas. Sin embargo, la mayoría de las personas tiende a elegir sólo algunas de ellas, las más inmediatas y, a veces, las menos adecuadas. Desafortunadamente, esa propensión no juega a beneficio de quien querría y podría resolver cualquier tipo de problema de la mejor manera posible y eso porque si no se conocen las soluciones alternativas que hay que tener en cuenta no es objetivamente posible reconocer la más adecuada.

Elegir la solución más conveniente: Con solución conveniente de un problema se indica la solución más provechosa para aquel determinado sujeto, y no necesariamente para todos, que enfrenta el problema en un determinado contexto y en un específico período de la vida. Con intención no se utilizan los términos “mejor solución” porque no existe la mejor solución en un sentido absoluto, no existe una solución perfecta sino la más conveniente.

Poner en práctica la solución: La última etapa consiste en llevar a cabo la solución más conveniente que se ha elegido y enfrentar de manera concreta el problema examinado.

Cada etapa descrita es propedéutica a la siguiente, no es posible sustituir u omitir ninguna de ellas de lo contrario no se alcanzaría el resultado final.

Por tanto, en el contexto de la vida real, la solución de los problemas consiste en “un proceso cognitivo, emotivo y conductual a través del que un individuo o un grupo distingue medios eficaces para enfrentar los problemas que se encuentran en la vida de cada día”¹³. Este proceso incluye tanto la producción de soluciones alternativas como la elección de un comportamiento y de su actuación. De esta manera, un proceso de solución de los problemas de cada día no implica sólo y exclusivamente una reflexión sobre la existencia de las diferentes posibilidades sino también pide la gestión de sus emociones (inquietud, fracaso, impotencia) y la consiguiente actuación de un comportamiento adecuado.

Varias son las modalidades y las técnicas que se pueden emplear en la resolución de un problema, por ejemplo:

Enfocar:

- Crear una lista de los problemas

¹³ D’Zurilla,(1986)

- Seleccionar el problema
- Comprobar y definir el problema
- Descripción escrita del problema

Examinar

- Decidir qué es necesario saber
- Reunir los datos de referencia
- Determinar los factores relevantes
- Valores de referencia
- Lista de los factores críticos

Solucionar

- Producir soluciones alternativa
- Seleccionar una solución
- Desarrollar un plan ejecutivo
- Elección de la solución del problema
- Plan ejecutivo

Ejecutar

- Comprometerse en el resultado esperado
- Ejecutar el plan
- Tener bajo control el impacto durante la implementación
- Empeño organizador
- Terminar el plan
- Evaluación final

Un “problema” surge cuando un sujeto quiere alcanzar un objetivo pero no “sabe” como hacerlo. Cuando no es posible pasar de la situación en la que uno se encuentra a la situación deseada a través de una simple acción (es decir mediante la ejecución de operaciones totalmente obvias), pues entonces se recurre al pensamiento. El pensamiento nos guía a reflexionar sobre una determinada situación que, como ya se ha mencionado precedentemente, es la condición necesaria para pasar de la situación problemática a la situación deseada. A ese propósito, podríamos distinguir los problemas entre tres

categorías según el papel desempeñado por nuestro pensamiento en determinadas situaciones problemáticas:

- Problemas mal definidos: son aquellos que no tienen claros y unívocos ni el itinerario ni la solución.
- Problemas bien definidos: son aquellos que tienen claros y unívocos tanto el itinerario como la solución (por ej. problemas de matemáticas)
- Problemas complejos: están incluidos los problemas que en realidad son mal definidos pero requieren también continuas reestructuraciones. A ese propósito, es posible pensar en los problemas de tipo psicológico, emotivo y del comportamiento.

3. Problemas complejos

Muy importantes son los problemas complejos que pueden representar un incómodo acentuado para cada persona. Por esto, es muy evidente la importancia del *Problem Solving* para enfrentar los problemas complejos (problemas emotivos e interpersonales). En este caso, los principios fundamentales de esta técnica son los mismos aunque con algunas adaptaciones. Por definición, la emoción es una experiencia compleja y de interacción entre factores de tipo objetivo y subjetivo¹⁴. Las emociones permiten de mejorar la interacción del individuo con el ambiente en el que vive. Además, las emociones y el pensamiento no son procesos opuestos, como se suele definirlos. En realidad, se trata de un proceso único de elaboración mental en cuanto cualquier tipo de emoción puede influir en los procesos cognitivos superiores y, sobre todo, en la capacidad de evaluación, juicio, pensamiento y razonamiento de cada persona en situaciones diferentes. Por lo tanto, las emociones pueden influir en los procesos cognitivos superiores del *Problem Solving*¹⁵. Además un problema no existe simplemente cuando no se sabe que hacer sino también cuando se encuentra un obstáculo para lograr un determinado objetivo. De hecho, no es siempre posible la solución más obvia, la eliminación del impedimento. Por consiguiente, existen distintas maneras para enfrentar el obstáculo:

- **Removerlo**

¹⁴ Kleinginna et al.,(1981)

¹⁵ Cicogna P.C, (1999)

Para algunos problemas la solución más simple, si realizable, es la remoción del obstáculo puesto que representa un peso inútil. Por ejemplo, nos quitamos el jersey si tenemos demasiado calor, nos documentamos si tenemos que dar una clase sobre un tema que no conocemos de manera exhaustiva.

- **Capearlo**

En otros casos, es más ventajoso no tener en cuenta el obstáculo y poner en práctica otras estrategias. Por ejemplo, si con nuestro trabajo no ganamos lo suficiente, buscamos otro empleo u otros pequeños trabajos ocasionales para ganar algo más con los extras.

- **Aceptarlo/utilizarlo**

Algunos obstáculos no se pueden eliminar ni capear pero, si los observamos desde otra perspectiva, pueden volverse incluso en recursos: una pequeña empresa que no es capaz de extender su negocio puede decidir tender a la calidad de sus productos.

4. *Problem Solving* para problemas emotivos e interpersonales

Aunque no se tratara de problemas prácticos sino emotivos o interpersonales, los principios fundamentales del Problem Solving quedan los mismos aunque con algunas adaptaciones.

Los problemas interpersonales surgen de la dificultad de relacionarse con los demás. Por ejemplo, este tipo de problemas pueden verificarse cuando no manifestamos con claridad nuestros objetivos, cuando éstos no están compartidos por otras personas, o bien en los casos en los cuales no reconocemos a los demás el derecho de querer algo.

Los problemas emotivos son aquellos por los cuales percibimos una fuerte sensación de incomodidad y sentimos la necesidad de eliminarla o, por lo menos, reducirla en mínima parte: por ejemplo, cuando nos encontramos deprimidos, ansiosos; cuando tenemos miedo de hablar en público o cuando no aceptamos nuestro aspecto físico.

Una de las razones para la que nos cuesta trabajo resolver los problemas emotivos e interpersonales es la confusión entre problema e incomodidad: el problema no es la incomodidad. Ésta es justamente la consecuencia de un problema. Cada situación problemática tiene unas consecuencias sobre las personas que forman parte de ella y esas mismas consecuencias pueden ser tanto positivas como negativas según el sujeto

involucrado en la circunstancia . A este propósito, la expresión de una incomodidad emotiva se evidencia en el momento en el que no se encuentran soluciones adecuadas a una determinada situación problemática.

Así pues, las emociones negativas son el resultado de la falta de solución y por esa razón, cuando nos proponemos no sentir una determinada emoción, como por ejemplo el miedo o el empacho, la mayoría de las veces no logramos nuestro intento. Cada emoción, tanto positiva como negativa, tiene su propia historia y su motivación y por lo tanto es importante conseguir identificar cuáles exigencia profundas se esconden detrás de las emociones para llegar a establecer los objetivos correctos. Objetivos positivos, no simples negaciones de los obstáculos. Así como afirman Safran y Greenberg¹⁶, las emociones desempeñan un papel de adaptación y están conexas con las relaciones interpersonales, proveen informaciones y modulan la evolución de las relaciones¹⁷. Por estas razones, no es posible no tenerlas en cuenta y/o ignorarlas en la resolución de cualquier tipo de problema.

5. Reconocer los objetivos y los obstáculos

Considerando la complejidad de las emociones y de las relaciones humanas, muy a menudo no es fácil identificar el objetivo y los obstáculos que hay que salvar para lograrlo. De todas formas, el Problem Solving puede ayudarnos gracias a numerosas técnicas cognitivas.

Una de ellas es la “pregunta del milagro” concebida por algunos investigadores ingleses para enfocar los objetivos. Consiste en imaginar la siguiente situación:

Si mañana me despertara y, como por milagro, el problema ya no existiera, ¿cómo me daría cuenta de eso? ¿Cómo vería el mundo? ¿Qué haría durante el día? ¿Qué proyectos haría para el futuro? ¿Cómo describiría a mi mismo en esa nueva situación?

Intentamos contestar identificándonos lo más posible en esa hipotética liberación del problema. Serán las sensaciones experimentadas que nos harán entender si lo que hemos imaginado nos satisface de verdad y, por consiguiente, representa el objetivo o si en realidad estamos buscando algo diferente.

Otra técnica, esa vez para reconocer los obstáculos, consiste en el identificar unas “situaciones modelo” en las que experimentamos el problema con sus obstáculos y luego intentamos describirlas a través de las imágenes, sensaciones corpóreas y diálogos interiores.

¹⁶ Safran e Greenberg,(1987)

¹⁷ Semerari,(2000)

Si por ejemplo creemos que nuestro problema es hablar en público, podemos pensar en qué pasa cuando tenemos que hacerlo durante una reunión de trabajo. La descripción podría ser más o menos esta: “cuando tomo la palabra y todos empiezan a mirar hacia mí, las piernas empiezan a temblarme, tengo mucho calor y la frente se me cubre de sudor. Me abochorna saber que los demás están mirándome mientras estoy sudando, pero intento hacer como que no estuviera pasando nada para no llamar la atención aún más. Casi sin querer, bajo mi tono de voz y encuentro mucha dificultad en encontrar las palabras incluso para explicar los conceptos más simples...”

Queda claro que cuanto más la descripción es pormenorizada y atenta a las señales enviadas por el cuerpo, más sencillo queda la individuación de los diferentes obstáculos que añaden estrés al problema como por ejemplo, la mirada de los demás hacia nosotros o la reacción psicofísica del sudor con el consiguiente empacho.

6. El Problem Solving en la escuela

El *Problem Solving* es una técnica utilizada en ámbitos diferentes y la escuela puede ser entre ellos. También el profesor puede concurrir a ayudar al alumno y la clase a considerar hipótesis alternativas antes de asumir unos comportamientos problemáticos. Suponemos que la escuela sea un instrumento para conocer la realidad y explorar el espacio externo a la familia: en ella se presentan múltiples oportunidades de comparación entre sujetos que se encuentran sobre un mismo nivel. Eso permite estrechar relaciones de varios tipos, de explorar las propias experiencias interiores y de descubrir las propias aptitudes y capacidades. Por lo tanto, sin duda alguna, la escuela es un sistema que se encarga tanto de favorecer el aprendizaje de los jóvenes a través de la transmisión de nociones como de ofrecer a cada individuo iguales oportunidades para triunfar en la vida. La escuela podría ofrecer a los estudiantes la posibilidad de razonar, reflexionar y enfrentar cualquier tipo de situación problemática que podrían encontrar durante el camino de la vida y eso gracias a la adquisición de un método de reflexión como el *problem solving*. Todo eso permitiría no correr el riesgo de que el estudiante salga de la escuela lleno de informaciones y pobre de habilidades o bien, sí dotado de habilidades e informaciones pero sin saber apreciarlas en la funcionalidad de la vida diaria. Teniendo en cuenta este sentido, la escuela podría hasta correr el riesgo de ofrecer lo que la comunidad en realidad no pide¹⁸.

¹⁸ Meazzini,(2000)

A ese propósito, el papel desempeñado por la calidad de la instrucción escolar adquiere una gran importancia en cuanto contribuye al bienestar individual. La escuela así concebida, da la posibilidad de ofrecer una posición activa al estudiante respecto a lo que ha aprendido ya que junta muchos individuos diferentes entre ellos facilitando una cultura de la diferencia. Este principio, admirable bajo el punto de vista teórico y realizable a través de una adecuada acción de educación de los profesores, puede resultar de difícil realización o incluso dañosa en el caso de que, los contenidos, objeto de enseñanza, y las modalidades mediante las cuales esos contenidos se ofrecen a los estudiantes, sean propuestos como realidad absoluta y única forma posible de conocimiento. Eso puede conllevar que los estudiantes empiecen a considerar el conocimiento como si fuera dividido en compartimientos estancos y a no decir lo que piensan sobre un determinado tema sino a decir lo que en realidad el profesor quiere escuchar. Consecuentemente, la escuela puede volverse en la prisión de la creatividad llevando los estudiantes a entender el mundo de manera pasiva¹⁹.

Al contrario, el beneficio del ambiente escolar es precisamente aquello de ofrecer, de manera implícita, una confrontación constructiva llevada a cabo en un contexto natural (clase) y en grupo.

Eso produce una capacidad reflexiva activa y conlleva la posibilidad de reconocer de manera totalmente dinámica e interpersonal un número más elevado de estrategias resolutivas respecto a cualquier problema podemos encontrar día tras día. Eso permite, por un lado, que el profesor ofrezca una alta calidad de la información y, por otro lado, que los estudiantes adquieran habilidades reflexivas, activadas gracias a una influencia recíproca.

Además, la escuela ofrece otro provecho, el de poder ser actuado en un contexto natural (la clase) y en grupo. Éste produce un número más grande de estrategias resolutivas, facilita el modelado recíproco y reforzar la actuación de comportamientos que no sean impulsivos.

7. Materiales y métodos.

Los destinatarios de la intervención son los alumnos de cada clase.

Las finalidades prefijadas son:

¹⁹ Andolfi,(2002)

- Enseñar a cada alumno a reconocer sus habilidades que sirven a resolver y anticipar los problemas de tipo interpersonal.
- Permitir la adquisición la capacidad de pensar de manera autónoma, evaluar la validez de sus ideas y buscar soluciones alternativas a un mismo problema.

Las clases son organizadas profesor que utilizará un método interactivo (conversación) y lúdico (juego, cuentos, juegos de rol, teatro)

8. Caso Clínico

Andrea es un adolescente de 16 años y va al tercero año del instituto. Su hermano Marco asiste a clases de la misma sección (de los mismos profesores) pero del año precedente. Muchas veces, sus padres y sus profesores crean, de manera desavisada, una comparación entre los dos hermanos por lo que concierne sus capacidades y sus calificaciones. Desgraciadamente, desde el principio del año, Andrea es siempre perdedor (*Tienes que empeñarte más porque las clasificaciones de Luca son mejores de las tuyas*). Por eso, el adolescente adopta comportamientos problemático en clase por todo el año. No va a las clases, molesta a sus compañeros, es agresivo con sus profesores, discute frecuentemente con sus coetáneos.

En este caso particular, la impulsividad y la agresividad parecen tener un papel importante. Los comportamientos actuados por Andrea son probablemente las solas estrategias de solución que tiene a su disposición para enfrentar un problema interpersonal. Es probable que no sea consciente de la reacción en cascada, es decir de las otras problemáticas que se producen. Contemporáneamente estos comportamientos parecen haber adquirido un papel importante en la clase también porque tanto los profesores como los alumnos encuentran dificultades en la gestión de esta situación.

9. Definición y análisis de un problema complejo

Refiriéndose a los modelos propuestos, el primer paso es definir y analizar el problema teniendo en cuenta los diferentes factores que lo componen y las necesidades de cada niño. Por lo que concierne el caso que se ha presentado, la expresión de la agresividad parece tomar un papel central. Sin embargo, es fundamental no confundir la agresividad con el verdadero problema a enfrentar, en cuanto la agresividad es la manifestación de Andrea frente a su verdadero problema, es decir su incapacidad de alcanzar sus objetivos escolásticos y la comparación negativa con su hermano. Por lo tanto, la agresividad llega a ser la solución más obvia y conveniente para Andrea. En esta situación, es posible hacer referencia a dos modelos teóricos que han recibido mucho crédito en literatura para la comprensión y el tratamiento de los problemas de agresividad en la edad evolutiva:

- El modelo socio-cognitivo de elaboración de las informaciones²⁰
- El modelo del funcionamiento ejecutivo²¹

Estos modelos no son antitéticos sino se completan recíprocamente en la individuación de las etapas que describen de manera meticulosa las diferentes características de los niños agresivos.

1. Procesos de evaluación de los acontecimientos: *Evaluación exagerada/ atención por estímulos adversos* (los niños agresivos son más sensibles que los otros enfrente a cualquier tipo de actitud, mirada u acción tendencia u aparentemente amenazador u agresivo. Esta situación les hace sentir constantemente amenazados por los demás y, en consecuencia, ellos adoptan una actitud defensiva de tipo agresivo.); *fundamentos en la atribución de intenciones hostiles por parte de los otros* (casi siempre interpretan los comportamientos de los demás como amenazador para sí mismos); *subestimación de la propia agresividad* (la agresividad es para ellos la única reacción posible a las amenazas de los demás. Además la agresividad asume un valor positivo porque es la única manera para tirar de la rienda los comportamientos negativos hacia ellos);
2. Problem solving interpersonal: *Repertorio limitado de soluciones* (la agresividad es la única solución prácticamente posible), *bajo repertorio de soluciones asertivas*

²⁰ Crick e Dodge,1994- Lochman et al.(2000)

²¹ Pennington e Ozonoff,(1996)

(la asertividad es la capacidad de expresar el propio pensamiento de manera correcta), *pocas soluciones cooperativas* (la cooperación es la capacidad de hacer un juego de equipos o de tener confianza en las otras personas);

3. Funciones cognitivas: *Bajos niveles de empatía* (la empatía es la capacidad de reconocer las condiciones emotivas de los demás, comprometiendo, de esta manera, la posibilidad de comprender el punto de vista de los demás), memoria selectiva (el recuerdo de situaciones negativas particulares del pasado son generalizadas para las situaciones siguientes);
4. Esquemas cognitivos básicos: *grande valor atribuido a los objetivos sociales como la dominancia y la revancha en lugar de la afiliación; bajo valor atribuido al sufrimiento de las víctimas causado por sus iguales; expectativas sobre la agresividad que produce recompensas evidentes y reduce las reacciones de aversión por parte de los demás; poca consideración de sí mismos.*

Las antedichas características cognitivas de los niños que tienen problemas de agresividad tienden fácilmente a cronificarse a través de círculos viciosos de tipos diferentes: fracaso escolástico, rechazo por parte de sus compañeros, agregación a grupos de coetáneos desviadores, comportamientos delictivos²².

Por lo tanto, es claro que en la situación de Andrea, para el que se ha probablemente vuelto crónica una situación incómoda frente a un problema constante, la agresividad se ha vuelto como la única solución posible para el niño para enfrentar su problema, junto a otros factores cognitivos que amplifican el problema y no ayudan a solucionarlo.

10. La solución del problema: una competencia compleja.

La solución de los problemas en la vida real tiene diferentes denominaciones: Problem solving social²³, Problem solving cognitivo interpersonal²⁴, Problem solving productivo²⁵ y Problem solving personal²⁶. Entre los protocolos de intervención en la escuela, el ICPS de Shure y Spivack²⁷ es el que ha demostrado su eficacia y su replicabilidad de manera mejor²⁸.

²² Patterson, (1998)

²³ D'Zurrilla e Nezu,(1982)

²⁴ Shure e Spivack (1979), Shure e Spivack (1981), Shure (1992)

²⁵ Carkhuff,(1985)

²⁶ Mahoney (1984),Heppner e Peterson (1982)

²⁷ Shure e Spivack,(1979);(1981)

²⁸ CapoR.,(2006)

Shure y Spivack reconocen seis habilidades fundamentales para la solución de un problema en la vida cotidiana:

- Sensibilidad al problema: implica la capacidad de reconocer rápidamente los señales de la llegada del problema y de desarrollar motivación y interés por la solución;
- Pensamiento alternativo: la capacidad del individuo de aportar opciones diferentes potencialmente útiles para solucionar el problema;
- Pensamiento medio – finalidad: capacidad de definir una estrategia de acción, subdividiéndola en etapas graduales y estableciendo objetivos;
- Pensamiento consecuente: la capacidad de considerar los efectos de sus propias acciones sobre sí mismos y los otros, y de valorar al mismo tiempo las reacciones causadas por el comportamiento en el medio ambiente;
- Pensamiento causal: capacidad de reconocer las relaciones de causa y efecto. Éste permite entender el punto de vista del otro y de explicar su comportamiento a la luz de sus acciones.
- Asunción de la perspectiva de los demás y apreciación de sus sentimientos.

11. Realización del *Problem Solving*.

El objetivo del profesor será el de enseñar a Andrea y a sus compañeros a pensar de manera diferente, es decir pensar a las alternativas a través del problem solving. La clase empieza con un debate sobre un caso de crónica que sea semejante al caso descrito.

En primer lugar, el profesor pide a los alumnos de sugerir soluciones alternativas a la que ha sido propuesta. Cada uno de los alumnos, de hecho, tendrá la oportunidad de sugerir una alternativa posible según sus necesidades y posibilidades. Éste permite una comparación constructiva porque no sólo los alumnos tienen la oportunidad de reconocer sus propias necesidades sino también de observar como individuos diferentes pueden reaccionar de manera diferente a un mismo problema.

Después, cuando se ha elegido una solución (en el caso particular los conflictos continuos con los coetáneos y los profesores) se promueve de nuevo un debate sobre las posibles consecuencias, es decir las respuestas más probables al acto realizado (es decir, en este caso, el rechazo y la exclusión por parte de los otros).

Al final de este proceso, la agresividad será representada de manera explícita como una de las muchas estrategias diferentes que las personas pueden desarrollar pero no como la única solución posible. Además, las estrategias conductuales de tipo pro-social y no agresivo serán reforzadas sistemáticamente, facilitando la escucha de sus necesidades y de las de los otros, la estimación, el respeto recíproco y la asociación.

Conclusiones

Todos experimentamos muchos acontecimientos estresantes cada día; algunas situaciones son más estresantes que otras. Muchas personas consiguen enfrentar de manera eficaz niveles de estrés normales y hasta elevados; pero, algunos individuos son bastante debilitados por el estrés, o porque los acontecimientos estresantes de su vida son demasiado intensos o numerosos, o porque no son en condiciones de enfrentar sucesos de este tipo. Estos individuos pueden beneficiarse de la realización de las técnicas cognitivo-comportamentales como el *problem solving*.

De hecho, el *Problem solving* se demuestra la mejor estrategia para facilitar la resolución de varios problemas en varios contextos. Por lo tanto, también en la escuela se presentan problemas de tipo diferente entre los alumnos, o entre los alumnos y sus profesores, o, incluso, entre los padres y los profesores y se hace necesario que las personas implicadas sepan cómo actuar de manera correcta y específica según el caso que se nos presenta.

Además, el *Problem Solving* tiene la ventaja de poder ser generalizado; es decir que permite enfrentar no sólo el problema individual sino también, como en el caso presentado, amplía el abanico de soluciones posibles a través de la comparación interpersonal, dando la posibilidad de crecer desde un punto de vista cognitivo.

De hecho, el individuo toma un papel activo hacia la realidad externa y, sobre todo, hacia su misma vida. Por lo tanto, el *problem solving* ofrece no sólo la posibilidad de solucionar un problema a corto plazo, sino también la oportunidad de mejorar la calidad de vida

Bibliografia

- Andolfi M (2000) “*S’io fossi foco...*” *La scuola come prigione della creatività*. In: Andolfi M e Manicardi PF (a cura di). *Adolescenza tra scuola e famiglia. Verso un apprendimento condiviso*. Raffaello Cortina, Milano
- Bonino S. , Cattellino E., Ciairano S. (2003). *Adolescenti e rischio*. Giunti, Firenze-Milano
- Capo R. et al, *Cognitivismo clinico* vol. 3, numero 2 dicembre (2006)
- Cicogna P. C. (1999). *Psicologia Generale*. Carocci, Roma
- Crick NR e Dodge KA (1994). *A review and formulation of social information-processing mechanism in children’s social adjustment*. *Psychological Bulletin* 115, 74-101
- D’Zurilla T. J. & Goldfried, M. R. (1971). *Problem solving and behavior modification*. *Journal of Abnormal Psychology*, 78, 107-126.
- D’Zurilla TJ e nez A (1982)*Social problem solving in adults*. In PC Kendall (Ed.) *Advances in cognitive-behavioral research and therapy*.
- D’Zurilla, T. J. (1986). *Problem solving therapy. A social competence approach to clinical intervention*. New York: Springer.
- Elmer N.,Reicher S.(1995) *Adolescence and delinquency*. Blackwell Publishers Ltd, Oxford
- Gardner H. (1983) *Frames of mind: The Theory Of multiple intelligences*, Basic Books, New York

- Garnefsky N., Okma S.(1996). *Addiction-risk and aggressive/criminal behavior in adolescence: Influence of family, school and peers*. Journal of adolescence 19,503-512
- Kleinginna P.R. JR; Kleinginna A.M. (1981) *A Categorized list of emozional definitions with suggestions for a consensual definition* in “Motivation and Emotion” 4, pp. 345-79
- Lochman JE Whidby JM e Fitzgerald DP (2000). *Cognitive-behavioral assessment and treatment with aggressive children*. In PC Kendall (Ed.) *Child and adolescent therapy: Cognitive-behavioral procedures*. Guilford Press New York
- Mahoney MJ (1984) *Cambiare sé stessi. Strategie per risolvere i problemi personali*. Astrolabio, Roma
- Maiolo G, (2004). *Adolescenze spinose. Come comunicare senza fare e farsi del male*. Erickson, Trento.
- Meazzini P. (2000). *L'insegnante di qualità. Alle radici psicologiche dell'insegnamento di successo*. Giunti, Firenze
- Palmonari A,Rubini M(1998). *Adolescenti, scuola e rapporto con le autorità istituzionali*. In: Colucci FP(a cura di). *Il cambiamento imperfetto*. Unicopoli, Milano.
- Patterson GR, Capaldi D e Bank L (1991). *An early starter model of predicting delinquency*. In:DJ Pepler e KH Rubin (Eds), *The development and treatment of childhood aggression*. Erlbaum, New York.
- Pennington BF e Ozonoff S (1996). *Executing functions and developmental psychopathology*. Jurnal of Child Psychology and Ppsychiatry, 37, 51-87

- Piaget, J.(1936) *La naissance de l'intelligence chez l'enfant*, Neuchatel-Paris, Delachaux et Niestlè; trad. it. *La nascita dell'intelligenza nel bambino*, Firenze, La Nuova Italia, 1979.
- Pombeni ML (1997). *L'adolescente e la scuola*. In: Palmonari A(a cura di). *Psicologia dell'adolescenza*. Il Mulino,Bologna .
- Safran JD, Greenberg LS (1993). *Facilitating emotional chang*. Guilford, new York
- Semerari (2000). *Storia, teorie e tecniche della psicoterapia cognitiva*. Llaterza, Roma- Bari.
- Shure MB (1992) *I can problem solve. An interpersonal cognitive problem solving program*. Research Press, Champaign
- Shure MB e Spivack G (1979). *Interpersonal cognitive problem solving and primry prevention. Programming for preschool and kindergarten children*. Jurnal of Clinical Child Psychology, 8 (2),89-94
- Shure Mb e Spivack G (1981). *The problem solving approach to adjustment. A competency- building model of primary prevention. Prevention in human Services* 1 (1-2), 87-103
- Spagnulo P., *Problem Solving. L'arte di trovare soluzioni*, ECOMIND.
- Sternberg R. J. (1985), *Beyond IQ: A Triarchic Theory of Human Intelligence*, Cambridge University Press, New York
- Sternberg, R. J.(1985) *Beyond IQ: A triarchic theory of human intelligence*, New York, Cambridge University Press

