

Toma de decisiones como actividad psicológica

por Angélica Pérez García

Introducción

La resolución de problemas significa siempre para las personas el tomar muchas decisiones diferentes, a veces complicadas, y sabemos que cada persona afronta la toma de decisiones de manera diferente, dependiendo de la experiencia de cada uno y de acuerdo a su criterio.

La toma de decisiones es una función fundamental pero de las más difíciles a las que se enfrenta el ser humano; además de ser un tema muy estudiado en la psicología. Dentro de la psicología se estudian muchos detalles como los objetivos de la toma de decisiones, los planes que se deben realizar al tomarlas, las acciones que se toman dentro del plan, la marcha que lleva y los resultados a los que se va llegando.

En qué consiste la toma de decisiones

Principalmente la toma de decisiones se enfoca a encontrar las soluciones adecuadas para resolver situaciones problemáticas a las que las personas se enfrentan, donde suceden muchos acontecimientos inciertos.

El primer paso para ayudar a una persona a que tome las decisiones correctas es hacer un análisis de lo que hace y estudiar los elementos que lo mantienen bloqueado, una idea que puede ser muy oportuna es basarse en modelos de toma de decisiones para saber por dónde empezar.

El tomar decisiones es el primer paso del afrontamiento de un problema, esto quiere decir que se empieza a hacer algo para resolver algo que nos preocupa, pero no siempre se dirige esta preocupación a lo que nos está molestando.

Es el análisis concreto del problema, lo que va a permitir ayudarlo eficazmente. No sirve de nada preocuparse por cosas que no pueden provocarnos grandes problemas, no se puede

simplemente vivir evitando experiencias diferentes por la preocupación de lo malo que podría traernos. Preocuparse de los problemas que no se pueden resolver puede causar una evaluación negativa de nuestras capacidades, al darnos cuenta que no se puede enfrentar el problema que tenemos. A veces pensamos que el preocuparnos de problemas muy difíciles nos está ayudando a encontrar posibles soluciones, aunque la verdad es que se están evitando. Las personas que han caído en esta trampa acuden a terapia cuando el miedo a perder o fracasar es tan fuerte que le impide funcionar con normalidad. La labor del psicólogo está en lograr que superen ese miedo y también identificar si existe un problema que evitan. (Hastie, 2001)

Modelos de toma de decisiones

Existen modelos clásicos de toma de decisiones que se utilizan en distintas terapias psicológicas, aunque sabemos que todas las personas son diferentes y no se pueden simplemente ajustar a las condiciones que propone un modelo.

Dentro de las terapias y técnicas de intervención de la psicología se encuentran distintos tipos de modelos como los cognitivos; algunos ejemplos de estas técnicas son el esquema de resolución de problemas de D’Zurilla y Goldfried y la Terapia de valoración cognitiva de Wessler y Wessler, que incluyen elementos importantes de información acerca de la toma de decisiones.

Esquema de resolución de problemas

Uno de los modelos de toma de decisiones se basan en el esquema de resolución de problemas desarrollado por D’Zurilla y Goldfried en el año de 1971, que tiene como principal objetivo el ayudar a las personas a solucionar sus problemas por una buena toma de decisiones y enseñarle cuáles son las soluciones acertadas. En el esquema se dice que los problemas son situaciones a las que no se les puede dar una solución inmediata. Entonces la

solución para estas problemáticas consiste en brindarles las estrategias correctas y técnicas que le enseñen a enfocar sus problemas hacia soluciones válidas.

El procedimiento que proponen D'Zurilla y Goldfried para la resolución de problemas es el siguiente:

1. Orientación al problema: El primer paso que proponen los autores consiste en definir la orientación que llevan las problemáticas, darse cuenta que el problema no es la situación sino que es falta de conductas más; que se aprendan a valorar las causas y la importancia que tiene este problema; y saber cuánto tiempo y esfuerzo es el que tenemos disponible para resolver este problema.
2. Definición y formulación del problema: El segundo paso es definir los términos objetivos y soluciones que se le pueden dar al problema, así como definir lo que me molesta de este problema, buscar la información que me es relevante, comprender el conflicto, y definir mis metas.
3. Propuestas de alternativas: El siguiente punto consiste en determinar 3 principios; el principio de cantidad, que es el que genera calidad; el principio de dilación de juicio, que es no valorar las consecuencias; y el tercero es el principio de variedad, que es proponer soluciones posibles y combinarlas.
4. Toma de decisiones: El cuarto paso consiste en anticipar las consecuencias positivas y negativas que tiene cada alternativa, así como comparar las alternativas entre ellas y empezar a preparar un plan de acción.
5. Llevar el plan a la práctica y comprobar los resultados: El quinto y último paso es donde se pone el plan ya en práctica, se requiere de observación de nuestro plan y la evaluación de uno mismo y el autorrefuerzo si los resultados son satisfactorios, así como hacer un nuevo análisis del proceso. Además también se puede determinar si se debe poner en práctica un nuevo proceso si los resultados son insatisfactorios.

Este esquema de resolución de problemas es sólo un ejemplo de las muchas técnicas y terapias de intervención de la psicología, que entra dentro de los modelos cognitivos de la toma de decisiones.

Terapia de valoración cognitiva de Wessler y Wesler

Otra terapia o técnica de intervención de la psicología que está dentro de los modelos cognitivos¹ es la terapia de valoración cognitiva de Wessler y Wesler, que habla fundamentalmente de 3 tipos de terapia que son la terapia centrada en el cliente, la terapia gestal y la terapia racional emotiva, y menciona que las cogniciones y valoraciones de una persona hacia sí mismo, hacia otras personas y hacia las situaciones son aspectos de las emociones e influyen directamente en la toma de decisiones.

En esta terapia se menciona que las personas nos regimos por ciertas reglas personales de vida que nosotros aplicamos a ciertas situaciones (Wessler & Wessler-Hankin, 1991).

Estas reglas actúan de tres formas:

1. Como mediadores cognitivos de la experiencia efectiva.
2. Como componentes de un sistema interactivo de cognición, de afecto y de interacción.
3. Como algoritmo no consciente para las respuestas basadas en valores.

La terapia de valoración cognitiva tiene como función adicional el justificar la experiencia de los sentimientos dentro de la toma de decisiones.

¹ Cognitivo: El significado de este término está relacionado con el proceso de adquisición de conocimiento mediante la información recibida del ambiente, el aprendizaje.
Deriva del latín *conocer*.

Problemas a los que nos podemos afrontar

Aún después de haber superado nuestros problemas y después de llevar a cabo el plan estratégico, nos podemos encontrar con problemas psicológicos. Al evaluar los resultados obtenidos, nos debemos basar en los hechos que son medibles y objetivos.

Podemos caer en la tentación de tener sólo en cuenta las sensaciones que nos ha quedado, sin un pensamiento consciente. Este error genera un trastorno de ansiedad o un trastorno compulsivo porque estos sentimientos puede que sean causados por otros factores, como la incertidumbre del resultado, nuestro exceso de perfeccionismo o a nuestro estado general por otros sucesos ocurridos en nuestra vida.

La no aceptación de los pensamientos, sentimientos, sensaciones y emociones que conlleva el riesgo es lo que mantiene a las personas con un comportamiento obsesivo en la eterna duda y les dificulta la toma de decisiones. La exposición al miedo al fracaso y el entrenamiento en la aceptación de pensamientos, sentimientos, sensaciones y emociones es un medio importante para enfrentar estos problemas. (García Higuera, 2006)

Conclusión

La toma de decisiones se ha estudiado desde hace muchos años como un tema psicológico. De acuerdo a los modelos, las terapias y las técnicas la toma de decisiones influye de manera directa en nuestros intereses, por eso no es un tema que se deba tomar a la ligera, debe ser pensado y analizado y las decisiones no deben ser automáticas ni habituales.

Tomar decisiones es un proceso mediante el cual seleccionamos entre diferentes alternativas con el fin de resolver las situaciones que se presentan en nuestras vidas, sea a nivel familiar, laboral o sentimental. Los modelos explican que para lograr una decisión pensada es importante conocer y entender el escenario o problema que nos afecte. Debemos pensar muy bien para comprender y analizar las posibles consecuencias de las diferentes decisiones que podamos tomar, ya que una buena o incorrecta resolución podría tener

resultados positivos o negativos para nosotros, y por supuesto si son tomadas dentro del ámbito laboral las consecuencias afectarán a toda nuestra empresa.

Bibliografía

García Higuera, J. A. (01 de Marzo de 2006). *Infocop Online*. Obtenido de http://www.infocop.es/view_article.asp?id=622

Hastie, R. (2001). Problems for Judgment and Decision Making. *Annual Review of Psychology*, 653-683.

Wessler, R. L., & Wessler-Hankin, S. (1991). La Terapia de la Valoración Cognitiva TVC. *Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta*, 555-579.

Tema de tesis:

Definir los pasos que se deben considerar para la toma de decisiones de un área de determinada empresa.

Objetivo:

Elaborar un manual que estandarice todos los pasos necesarios para tomar las decisiones correctas en una cierta área de la empresa, y así evitar errores en las decisiones que se toman.