



Índice

Introducción	9
Parte I: ¿Cuánto le gustan los problemas?	13
1. Me encantan los problemas	13
2. ¿Por dónde empiezo?	16
3. ¿Alguien ha perdido un problema?	17
4. Mi ordenador tiene un problema, yo no tengo ninguno	19
5. Esto no hay quien lo arregle	20
6. ¿Qué papel juega usted en su problema? ¿víctima o agente? ¿combatiente o triunfador?	22
7. Contemplar las estrellas no le hará daño	24
8. ¿A dónde mirar cuando estamos en un problema?	24
Parte II: Lo que de verdad es un problema	27
1. Los problemas no son necesariamente malos	27
2. La solución no es el problema	29
3. Con chaqué en el fondo sur	33
4. Quiero resultados	33
5. ¿Problema, duda o incertidumbre?	34
6. Entonces ¿qué es un problema?	35
Parte III: Lo que se gana y se pierde con los problemas	39
1. Se confunde solución con problema	40
2. Se confunde problema con culpable	41



3. Se busca el error más que el yerro	41
4. Se confunde problema con responsable	42
5. Confundimos la enfermedad con la medicina	43
6. Un secuestrador no quiere dinero	44
7. Falsos dilemas	44
8. Rendirse por no descansar	46
9. Si encuentra la solución perfecta, llámeme, por favor	46
10. ¿Qué se gana al solucionar problemas?	48
11. Siempre se obtiene algo bueno de los problemas	49
12. Solución llama a solución	49
13. La excepción nunca confirma la regla	50
14. Equivocarse no es fracasar	51
15. ¿Qué ganamos al no solucionar problemas?	52
16. Cómo acabamos metidos en problemas malos	53
17. Problemas con personas	56
18. Ese no cambia	57
Parte IV: Por qué es bueno meterse en problemas	59
1. Por qué es bueno solucionar problemas	59
Parte V: Solucionando de verdad los problemas de verdad	61
1. Siga haciendo nada y tendrá... ..	62
2. Mañana mismo empiezo	62
3. Antes de remangarse... ..	63
4. ¿Deseo, debo o debería hacer algo?	64
5. ¿Creo que se puede hacer algo?	66



6. ¿Cómo se sobrevive a un secuestro?	67
7. ¿Ha trazado un plan para superar su cautiverio?	67
8. ¿Le ha dedicado tiempo (de calidad) y seguimiento a su problema? ...	68
9. ¿Cómo pensar ante un problema?	68
10. We have a situation!	69
11. Posiciones e intereses	70
12. Las tres “pes”: Para, piensa y planifica	70
13. Americe en el río hudson	71
Parte VI: Método fordec para resolver problemas	73
1. Facts (hechos) ¿cuál es mi problema?	74
2. Options ¿qué puedo hacer?	78
3. Riks and benefits. Valorar cada opción	82
4. Decision ¿qué hacer?	84
5. Execute: hágalo	85
6. Check: darle seguimiento	87
Parte VII: Y después de resuelto ¿qué?	89
1. Después de solucionar problemas	89
2. Aprender de los problemas	90
3. Saber cómo se hace algo no es lo mismo que saber hacerlo	91
4. Para saber hay que sacrificarse	91
5. Equivocarse no es fracasar	92
6. La guerra fatiga pero no extenúa	92
Epílogo	93
Bibliografía	95