

**De igual forma, establece una serie de pasos en el proceso de la ‘resolución de los problemas’; estos son:**

**Identifique el problema:** muchas veces se atacan los síntomas, no la causa.

**Establezca prioridades en el problema:** no tratar de resolver todos los problemas juntos, se deben alinear e ir resolviendo uno por uno.

**Defina el problema:** se debe hacer la pregunta ¿cuál es el problema?; para definirlo, se requieren cuatro pasos: a) haga las preguntas correctas, no hacer preguntas generales como ‘¿qué está pasando aquí?’, ni especular; b) hable a las personas que debe hablar, la creatividad es esencial para resolver problemas; c) obtenga los hechos incontestables, escuche lo que no se dice y reúna esa importante información; d) involúcrese en el proceso: no se limite a hacer preguntas y reunir hechos, se debe involucrar.

**Escoja a las personas** que le van a ayudar en el proceso de resolver problemas.

**Junte las causas del problema:** haga una lista de todas las posibles causas, averiguando que causó el problema y cómo se puede evitar en el futuro.

**Junte todas las soluciones posibles.**

**Establezca prioridades y seleccione las mejores soluciones.**

**Implemente la mejor solución.**

**Evalúe la solución (p.454).**