

NO SE ENOJE!

La agresión es contagiosa



Alberto Chertok

© Dr. Alberto Chertok

Edición Digital del Centro de Terapia Conductual

www.psicologiatotal.com

Lorenzo J. Pérez 3172/004

Montevideo, mayo de 2018

CONTENIDO

CONTENIDO	3
NOTA AL LECTOR	5
INTRODUCCIÓN	6
LA IRA DE LOS DIOSES	9
El enojo por la injusticia	9
La ira por el comportamiento ajeno	10
CONFLICTOS DE PAREJA	12
Buscar culpas o buscar soluciones	12
Diálogo centrado en la persona	12
Diálogo centrado en la solución	13
AGRESIVIDAD Y TOLERANCIA	15
¿Es normal enojarse?	15
Buenos y malos	16
Buscando culpables	17
La culpa está afuera	17
Me lo hicieron a mí	17
¿Quién tiene razón?	18
Deben complacerme	19
LA CRÍTICA CONSTRUCTIVA	20
¿Cuál es el propósito de la crítica?	20
Calificar no ayuda	21

Conducta no deseada	21
Conducta deseada	22
¿HACER REPROCHES O PEDIR CAMBIOS? Sesión de Terapia	23
METÁFORA DEL HIPNOTIZADOR Cuento Didáctico	30
POR QUÉ MONTAMOS EN CÓLERA	41
¿Qué es la ira?	41
El modelo A-B-C	42
El enojo se alimenta a sí mismo	44
Las ideas que nos hacen enojar	44
El autoengaño	47
Cómo desarrollamos un comportamiento agresivo	48
Las ideas que nos hacen reaccionar	50
Anticipar las consecuencias	51
Centro de Terapia Conductual	55
Test PSI – Perfil Sicológico Individual	56
Obras del mismo autor	57
LAS CAUSAS DE NUESTRA CONDUCTA	57
60 MENTIRAS QUE NOS COMPLICAN LA VIDA	57
EL NEUROTICO QUE LLEVAMOS DENTRO	58
DEJE DE PELEARSE CON EL MUNDO	58
LA LOCURA DE LOS NORMALES	59
LA ESTRATEGIA DEL AMOR	60
SOBRE EL AUTOR	61

NOTA AL LECTOR

El presente material es una recopilación de artículos publicados en libros anteriores. Los mismos han sido modificados y adaptados para su inclusión en este “libro digital” orientado a brindar herramientas para un mejor relacionamiento social. Al pie de cada capítulo se incluye las referencias para que los lectores interesados puedan acceder a la publicación original o al texto completo. Al final se agrega una descripción más detallada de cada uno de los libros en los cuales se basa la presente entrega.

Esta recopilación se ofrece para descargar libremente de la web debido al interés social que representa su difusión. La entrega de este material no pretende reemplazar la lectura de los textos originales, los cuales tratan estos temas con mayor profundidad y abordan temas no incluidos en esta selección.

El autor

INTRODUCCIÓN

Nuestra sociedad vive en un clima de violencia y agresión insoportables. Y no me refiero sólo a las rapiñas y homicidios que nos sorprenden desde los titulares del diario o en la pantalla del televisor cuando miramos las noticias. No. Me refiero a la agresividad cotidiana, al enfrentamiento de todos los días que sufrimos en la calle, en el trabajo y en nuestra propia casa. Esa violencia verbal y hasta física que se ha adueñado del tráfico, de las canchas de fútbol y de las redes sociales. Me refiero a la sensibilidad a flor de piel que impregna hoy en día las más diversas relaciones y que nos mantiene a la defensiva y prontos a reaccionar ante cualquier cosa que parezca una provocación. Cualquier chispa enciende la mecha, ya sea entre patrones y empleados, funcionarios y clientes, peatones y conductores, colegas y compañeros y entre los miembros de la pareja. Y no siempre reviste la forma de violencia física. A veces es sólo una mirada o un gesto de impaciencia, o simplemente la falta de cortesía o la ausencia de buenos modales que otrora fueron orgullo de nuestra población. Como amante del fútbol siento nostalgia por la época en que compartíamos la tribuna olímpica amigos y parejas de diferentes simpatías, cuando gorros y bandera de los clásicos rivales se mezclaban y cada cual festejaba sus goles, y cuando el cántico más ofensivo era “¡hijos nuestros!”.

¿Qué sucesos nos han llevado a esta paranoia colectiva? ¿A qué se debe el cambio que ha sufrido nuestra

sociedad, otrora pacífica y moderada y ahora agresiva e intolerante? No pretendo conocer los procesos que han conducido a este estado de cosas. Han influido, sin duda, múltiples factores, y cualquier explicación simplista pecará seguramente de limitada e incompleta. Pero más allá de los fenómenos que han contribuido al deterioro del respeto y la tolerancia, hay un fenómeno que tiende a mantener la hostilidad generalizada, y que podemos llamar el *efecto contagio*: quien sufre una agresión tiende a devolverla, en un círculo interminable de ataque – defensa – contraataque. Más aún: la respuesta no se limita a la persona o institución que nos ha ofendido. El automovilista que recibe un insulto o es víctima de una maniobra imprudente tiende a desahogar su irritación con otros conductores que nada tienen que ver con el episodio que protagonizó. “Si el tráfico es una selva, no tendré más consideración con nadie...” parece pensar. El funcionario increpado por el usuario del servicio puede responder con dureza a los próximos clientes. El empleado maltratado por su jefe exhibirá su malhumor al volver a casa. El resultado es una multiplicación de los destratos y un incremento global de la intolerancia.

La buena noticia, sin embargo, es que la paciencia y el trato afable también se propagan. Cuando cedemos el paso, pedimos disculpas y decimos “gracias” estamos contribuyendo a un relacionamiento más sano y armónico entre nuestros semejantes. Por eso cultivar una actitud tolerante genera beneficios que van más allá de la paz que nos otorga evitar un enfrentamiento. Además de cuidar nuestra presión arterial y reducir el estrés -que no es poca cosa-, cultivar una actitud medida y moderada nos transforma en poderosos agentes de

cambio. Si muchos de nosotros nos proponemos aportar a un mejor relacionamiento en nuestro espacio de influencia, estaremos contribuyendo a una mayor armonía de la sociedad en que vivimos.

Claro que todos atravesamos situaciones ingratas: sufrimos injusticias y contratiempos capaces de irritarnos desde que empezamos el día hasta que terminamos la jornada. ¿Cómo responder entonces a los sucesos adversos? ¿Qué expectativas debemos cultivar para manejar mejor las frustraciones? ¿Qué rasgos de nuestro carácter nos predisponen a la ira y al enojo ante el comportamiento ajeno? ¿Cómo expresar nuestro desacuerdo y pedir cambios en forma civilizada? ¿Qué diferencia existe -por ejemplo- entre un pedido y un reproche?

En este material he reunido artículos publicados en mis libros anteriores que proponen estrategias para alcanzar esos objetivos. Se trata de ideas o enfoques capaces de ayudarnos a aceptar la realidad y centrarnos en cambiar lo que es cambiante. Su propósito es proponer actitudes que contribuyan a un relacionamiento social más sano, y brindar al mismo tiempo herramientas prácticas que resulten aplicables en la vida cotidiana.

Alberto Chertok
Montevideo, mayo de 2018

LA IRA DE LOS DIOSES

Sentirse enojado, fastidiado o molesto cuando las cosas no salen como uno espera forma parte de la naturaleza humana. La ira es una reacción normal del individuo ante las frustraciones, y sólo se convierte en un problema cuando se torna muy frecuente, persistente o desmedida con relación al hecho que la provoca. Tal es el caso de las personas susceptibles que se ofenden fácilmente, o de aquellas crónicamente disgustadas que viven "envenenadas" alimentando viejos resentimientos. Estos sujetos se rebelan ante los contratiempos inesperados y se quejan de la suerte, el destino, la ingratitud o la falta de consideración por parte de los demás. Sus expectativas poco realistas respecto al comportamiento ajeno les condiciona una actitud hipercrítica que deteriora sus vínculos familiares y sociales. Idealizan la amistad y el amor a tal punto que sus exigencias de lealtad y compañerismo resultan difíciles de satisfacer.

El enojo por la injusticia

Este no es un mundo justo. Las guerras, enfermedades, accidentes, terremotos y mil tragedias más determinan sufrimientos y penurias inmerecidas en gran parte de la

¹ Del libro: "60 mentiras que nos complican la vida", Dr. Alberto Chertok, Ediciones B, Montevideo, 2013.

humanidad. También nuestro pequeño mundo está plagado de injusticias. Podemos ver a nuestro alrededor personas malvadas e inescrupulosas que jamás pagarán sus pecados (al menos en esta vida) mientras que individuos humildes, trabajadores y virtuosos deberán soportar una existencia dura y a veces trágica. La justicia parece ser un ideal utópico en el mundo en que vivimos y sin embargo, muchas personas se niegan a aceptar esta realidad y se perturban en gran forma porque suceden cosas injustas. Creen que **aceptar** una situación equivale a **aprobarla** o estar de acuerdo con ella. Podemos desaprobamos una situación injusta y aún esforzarnos por corregirla dentro de nuestras posibilidades. Pero exigir que exista justicia y enojarnos porque no existe, implica negar la realidad.

Dicha exigencia se expresa en frases tales como "esto no puede pasarme a mí, porque no me lo merezco". Sin embargo, no existe una ley universal que establezca que cada cual recibe lo que se merece, y rebelarnos contra los hechos consumados sólo conduce a una reacción histérica e improductiva. Una postura más racional consiste en admitir que las cosas ocurren independientemente de nuestros deseos: el hecho de que algo sea justo y razonable no determina que ocurra necesariamente. Es preferible aceptar que los acontecimientos desafortunados "pueden ser" y tratar de modificarlos cuando resulta posible, antes que enfurecernos porque las cosas son como son.

La ira por el comportamiento ajeno

Pretender que los demás sean absolutamente leales, sinceros y agradecidos constituye una exigencia sobrehumana.

El hecho de que estas virtudes resulten deseables y convenientes, no las convierte en rasgos característicos de las personas que tratamos todos los días. La personalidad individual se desarrolla a partir de la herencia, la educación y el ambiente, y no de acuerdo a nuestros deseos o preferencias.

Montar en cólera cada vez que alguien se conduce de manera desleal o enojarnos porque la gente se equivoca y no entiende cosas elementales, tampoco ayuda a promover cambios duraderos en su comportamiento. En lugar de esperar que nuestros familiares, compañeros y amigos exhiban una conducta ejemplar, sería más razonable esperar que cometan errores y que muestren debilidades humanas. Esto no significa, claro está, que debamos aprobar cualquier actuación o eximir de responsabilidad a quien se conduce en forma inmoral o poco ética. Hacer que las personas sean responsables por su conducta es uno de los factores que contribuye precisamente a controlar su comportamiento. Ser tolerante tampoco significa ser insensible ante los fallos ajenos: podemos sentirnos molestos y contrariados en muchas ocasiones sin estar permanentemente disgustados. Y podemos plantear nuestras discrepancias en forma civilizada, sin descargar sobre los "culpables" la ira de los dioses.

CONFLICTOS DE PAREJA

Buscar culpas o buscar soluciones

Aunque los miembros de una pareja posean valores y afinidades comunes, continúan siendo seres diferentes cuyos intereses, prioridades y puntos de vista suelen entrar en conflicto. Este hecho es normal y no conduce necesariamente a un enfrentamiento. El diálogo afectuoso, comprensivo y tolerante permite superar muchas de estas diferencias y asumir, en otros casos, que no es posible alcanzar un acuerdo. El intercambio de ideas se transforma en una pelea cuando los interlocutores encaran la discusión con un objetivo equivocado.

Diálogo centrado en la persona

Cuando la finalidad consiste en establecer quién tiene la culpa o quién tiene razón, los participantes de la contienda traen a colación hechos del pasado con objeto de fundamentar sus acusaciones. Algunas personas retienen en su memoria gran número de incidentes antiguos los cuales esgrimen ante su pareja como prueba de que él o ella "siempre hace lo mismo." Subyace a este planteo el objetivo básico de hacer justicia: los culpables deben ser confrontados con sus faltas y reconocer sus

² Del libro: "60 mentiras que nos complican la vida", Dr. Alberto Chertok. Ediciones B, Montevideo, 2013.

pecados. El resultado es un intercambio de reproches que sigue la típica secuencia acusación - defensa - contraataque. En este punto el diálogo (¿diálogo?) está centrado en las personas y en sus presuntos errores o contradicciones, mientras el tema original ha sido olvidado o relegado a un segundo plano.

Diálogo centrado en la solución

Este enfoque supone en cambio que el objetivo de una discusión es resolver una discrepancia específica en lugar de ajustar cuentas pendientes. Si el tema es cómo distribuir los ingresos y ordenar los gastos, con qué frecuencia visitar a las respectivas familias o cómo encarar el bajo rendimiento escolar de un hijo, el análisis se centra en el problema y especialmente en sus posibles soluciones. Los integrantes de la pareja trabajan juntos con la prohibición expresa de reflatar incidentes anteriores a menos que aporten algo útil a la solución del actual. La consigna es: "qué podemos hacer para resolver esta situación" y no "quién tiene la culpa".

Orientar el diálogo a las posibles soluciones no garantiza, naturalmente, que los interlocutores alcancen un acuerdo total, pero acerca las posiciones en lugar de polarizarlas y genera un clima de cooperación. Incluso cuando el problema consiste en que a un miembro de la pareja le disgusta la conducta del otro, no es útil embarcarse en una discusión estéril con objeto de demostrar al acusado lo injusto, egoísta o desconsiderado que fue. Apabullar al compañero con argumentos contundentes tal vez permita un desahogo momentáneo, pero no suele ser eficaz para modificar su comportamiento. Es preferible pedirle que

actúe en la forma que esperamos de aquí en adelante y asumir incluso que parte de la responsabilidad, preguntando qué podemos hacer para facilitar el cambio.

Modificar nuestro estilo de comunicación requiere un esfuerzo considerable y el acuerdo de ambos miembros de la pareja. Aún así es frecuente caer en el viejo hábito de "discutir contra" en lugar de "dialogar con". Cuando la discusión sube de tono y comienza el intercambio de reproches, es útil volver al problema actual y preguntarse cuál es el objetivo de la conversación: establecer quién tuvo la culpa y hacer justicia, o asumir que el pasado no puede cambiarse y orientar el diálogo a modificar la situación en el futuro.

AGRESIVIDAD Y TOLERANCIA

Sobre este tema no parece haber dos opiniones, al menos «de la boca para afuera»: casi todos coincidimos en que el respeto y la tolerancia constituyen la base de una sociedad civilizada. La paciencia, la consideración y la cortesía son valores universales, y casi nadie discute las ventajas de una convivencia pacífica. En los hechos, sin embargo, la mayoría de nosotros exhibimos reacciones agresivas al atravesar la puerta de calle, en cualquiera de los dos sentidos. La familia, el trabajo, las redes sociales y sobre todo el tráfico parecen ser campos de batalla que despiertan nuestros instintos agresivos. No se trata de que nos tomemos a golpes o a puntapiés con nuestros ocasionales enemigos. Cuando hablamos de agresividad lo hacemos en un sentido amplio, que va más allá de la violencia física y que incluye la agresión verbal, la respuesta airada, la crítica dura, la amenaza, la prepotencia y hasta la mirada o el gesto hostil que transmiten enojo sin verbalizarlo.

¿Es normal enojarse?

Tal como ocurre con otras emociones -por ejemplo: el miedo o la tristeza-, la cólera configura un problema sólo cuando es desmedida, desproporcionada a la situación que la ha generado, o bien cuando constituye una reacción habitual del sujeto porque se dispara ante mínimas frustraciones. En tales casos, la respuesta agresiva suele

³ Del libro: “La locura de los normales”, Ediciones B, Buenos Aires, 2015.

comprometer las relaciones interpersonales del individuo, inspirando temor y resentimiento en sus seres queridos, cuando no francos contraataques y duras represalias. Todo ello conduce a un distanciamiento de familiares, amigos y compañeros, mientras que el sujeto se considera incomprendido o marginado sin razón, lo cual aumenta su enojo y deteriora aún más sus vínculos sociales.

Se ha dicho con frecuencia que la agresividad es una respuesta natural ante los obstáculos y contratiempos. Entonces, ¿por qué algunas personas toleran bastante bien las frustraciones, mientras que otras reaccionan en forma airada e iracunda en circunstancias similares? ¿Qué actitudes predisponen a montar en cólera y cuál es el enfoque, en cambio, que permite desarrollar una mayor tolerancia ante las dificultades? La clave no está en los problemas que cada uno enfrenta sino en el modo como los encara. Como veremos a continuación, algunos pensamientos favorecen las respuestas agresivas mientras que otros promueven una mayor comprensión y tolerancia en quien los evoca.

Buenos y malos

Las personas que viven enojadas se forman *juicios de valor globales*, radicales o categóricos sobre los otros. A sus ojos, los demás son justos o injustos, agradecidos o ingratos, sinceros o fallutos, solidarios o egoístas, etc. Quienes demuestran mayor tolerancia, en cambio, pueden juzgar comportamientos aislados de otras personas, por ejemplo: «en esta ocasión no me dijo toda la verdad» en lugar de concluir: «es un mentiroso».

Buscando culpables

Los sujetos iracundos necesitan saber siempre *quién tiene la culpa* de los sucesos adversos. Suelen atribuir toda la responsabilidad a una sola persona o a un grupo social, y luego descargan su ira sobre el o los presuntos culpables. Los individuos menos agresivos, en cambio, toleran mejor la incertidumbre y reconocen muchas veces que no saben quiénes son los responsables de un hecho desgraciado. Además, suelen repartir más las culpas. En un accidente de tránsito, por ejemplo, toman en cuenta el estado del pavimento, la mala visibilidad, los errores de ambos conductores, las posibles fallas mecánicas, la mala señalización de la ruta, etc., en lugar de cargar toda la culpa a la imprudencia de uno de los actores.

La culpa está afuera

Quienes exhiben un mal humor crónico, atribuyen sus propios fracasos y desventuras a *factores externos* como la suerte, el azar o la intervención de otras personas, mientras que los sujetos más moderados asumen la responsabilidad por los resultados que obtienen. Estos últimos se preguntan «qué hice mal o cómo puedo mejorar la situación», mientras que los primeros se quejan del destino o de la mala voluntad de los demás.

Me lo hicieron a mí

La tendencia a considerar las actitudes de los demás como dirigidas intencionalmente *hacia ellos* es otra característica de los individuos agresivos. Cuando alguien los mira directamente a la cara pueden tomarlo como una provocación, en lugar de pensar que el sujeto los confunde con otra persona. Si se cruzan con un conocido

que no los saluda, piensan: «no me quiso saludar» en lugar de suponer: «no me reconoció» o «estaba distraído». En otras palabras, lo toman como algo personal y se enojan en consecuencia. La actitud opuesta, es decir, el buscar explicaciones alternativas para la conducta ajena, en particular motivos distintos de la mala intención, favorece respuestas menos apasionadas y más tolerantes.

¿Quién tiene razón?

Los sujetos agresivos suponen que quienes piensan o actúan en forma diferente a como lo hacen ellos *son malos o están equivocados*. Consideran que hay una manera correcta de hacer las cosas, y que siempre es necesario establecer quién está en lo cierto. Las personas tolerantes, en cambio, suelen ver a los otros como individuos diferentes, no malos o errados sino distintos. Consideran que los demás tienen sus propias costumbres, prioridades y valores, que no son mejores ni peores que los propios sino diferentes. Por eso no creen necesario juzgarlos, al menos mientras no afecten sus derechos.

Este fenómeno explica muchas discusiones violentas que surgen a partir de simples diferencias de opinión. La persona intolerante no se contenta con exponer su punto de vista: pretende *convencer* a su interlocutor de que está en lo cierto. Su objetivo no es sólo comunicar una opinión sino demostrar que tiene razón. Aquellos que se limitan a hacer conocer sus ideas sin el propósito de que los demás las compartan a cualquier precio, pueden intercambiar opiniones sin llegar a una confrontación.

Deben complacerme

A muchas personas agresivas les cuesta reconocer que *los demás tienen sus propias necesidades*, y se conducen como si los otros estuvieran en este mundo para servirlos. Por eso se enojan mucho cuando no son complacidas, y les cuesta aceptar un «no» como respuesta. Los sujetos más tolerantes, en cambio, aceptan tácitamente que los otros van a satisfacer primero sus propios deseos. No ven esto como una forma de egoísmo o insensibilidad, sino como un fenómeno normal y esperable, que por otra parte no es incompatible con una actitud solidaria en otras circunstancias. De hecho, todas las personas tienen sus propias necesidades y es normal que los objetivos individuales entren en conflicto. La dificultad en tomar esto como un fenómeno natural y humano lleva a frecuentes enojos y recriminaciones.

LA CRÍTICA CONSTRUCTIVA

La crítica se asocia generalmente al dedo acusador que señala nuestras faltas y defectos. No hay mejor manera de conseguir que alguien se "cierre" y adopte una actitud defensiva que señalarle sus errores, si es posible en tono de reproche o censura. Se dirá que esta reacción depende de la susceptibilidad de quien recibe el mensaje, y es verdad. Algunas personas se ofenden fácilmente cuando son confrontadas con sus fallas, mientras que otras escuchan con atención e interés este tipo de comentarios. Sin embargo, el modo como se formula la crítica lleva también parte de la responsabilidad.

¿Cuál es el propósito de la crítica?

Algunos señalamientos constituyen formas de descargar la ira sobre otra persona, alimentada tal vez por resentimientos largamente acumulados. El crítico se propone demostrar a su interlocutor -pareja, pariente, amigo- lo malo o injusto que fue. En otros casos, el cuestionamiento toma la forma de una sugerencia o de un pedido. Aquí la finalidad es promover un cambio en el comportamiento del otro, o al menos inducirlo a reflexionar sobre tal posibilidad. ¿Por qué algunas críticas generan resistencia o malestar y otras, en cambio, favorecen el

⁴ Dr. Alberto Chertok. Del libro: "60 mentiras que nos complican la vida", Ediciones B, Montevideo, 2013.

diálogo y el intercambio de ideas? Examinemos brevemente los siguientes ejemplos, los cuales ilustran tres modos de formular el mismo planteo:

1. *"Sos un egoísta, sólo te interesan tus cosas."*
2. *"Me molesta que me interrumpas y cambies de tema cuando te cuento algo."*
3. *"Me gustaría que me escucharas y que formularas alguna pregunta o comentario cuando te comento cómo me fue en el trabajo. De ese modo sentiría que te interesa lo que digo y estaría más dispuesta a prestarte atención cuando me cuentes tus cosas."*

Calificar no ayuda

El primer enunciado califica a la otra persona de egoísta y no le indica cuál es exactamente la conducta cuestionada ni qué debe hacer para modificarla. Lo más probable es que el receptor de la crítica procure defenderse y demostrar lo injusto del reproche, acusando a su vez a quien realiza el planteo.

Conducta no deseada

En el segundo caso la crítica se centra en lo que el otro **hace** y no en lo que el otro **es**. En lugar de cuestionar globalmente a la otra persona aludiendo a su presunta condición de egoísta, describe con claridad y precisión el comportamiento que debe modificarse. Para quien recibe el mensaje resulta más fácil admitir que se conduce equivocadamente en alguna situación, por ejemplo que interrumpe ocasionalmente a su

compañera, que reconocer un rasgo de su personalidad tal como el egoísmo.

Conducta deseada

De manera similar, el tercer ejemplo pone énfasis en una conducta específica y no en la personalidad global del aludido. Sin embargo, en vez de señalar el comportamiento censurado (aquello que me molesta) describe directamente la conducta alternativa que se sugiere (lo que me gustaría que hiciera). Es un planteo positivo, porque propone un comportamiento concreto a la otra persona y le indica cuáles son sus ventajas, en lugar de focalizarse en lo inadecuado de su conducta actual.

Con frecuencia callamos nuestro disgusto con actitudes de familiares o seres queridos por temor a ofenderlos o a generar una pelea. Al actuar de ese modo quedamos molestos o resentidos por no haber expresado nuestra discrepancia y privamos a la otra persona de una información que puede resultarle útil. Proponer conductas alternativas nos permite formular sugerencias concretas y respetar, al mismo tiempo, la integridad y dignidad de nuestros semejantes. Más que una técnica de comunicación, el hábito de la crítica constructiva supone un encare pragmático de las relaciones interpersonales y una apuesta al individuo como agente potencial de su propio cambio.

¿HACER REPROCHES O PEDIR CAMBIOS? Sesión de Terapia

-Perdón...

Beatriz buscó un pañuelo en su cartera y se secó el llanto con decisión. Guardó silencio por unos segundos, avergonzada y un tanto sorprendida por la angustia que le hizo perder omentáneamente el control. Sin embargo, rápidamente recobró la compostura y su imagen de mujer fuerte, la misma que imponía respeto entre sus alumnos del Colegio “San Carlos”. Al otro lado del escritorio, el doctor Bianchi reconoció que su paciente lloraba de rabia, al verse impotente para modificar una situación que le resultaba intolerable.

-Dígame si estoy equivocada, doctor: ¿es mucho pedir que se encargue de Matías cuando viene del trabajo? Cuando éramos novios Ricardo se sentía orgulloso de que yo estudiara, me iba a buscar a la facultad y hasta me ayudaba a preparar los exámenes. Y ahora que estoy por recibirme no está dispuesto a darme una mano para que estudie. Además, si tenemos un hijo la responsabilidad de atenderlo es de los dos.

⁵ Segunda sesión de un tratamiento cognitivo – conductual. Del libro: “La estrategia del amor”, Edición Digital del Centro de Terapia Conductual, Montevideo, 2018. El libro completo puede descargarse de:

www.psicologiatotal.com

Para mí siempre fue obvio que íbamos a compartir la tarea de cuidarlo, porque los dos trabajamos fuera de casa...

Beatriz dejó la frase sin terminar y miró nuevamente al doctor Bianchi como buscando su aprobación. El doctor, sin embargo, eludió la respuesta y preguntó a su vez:

-¿Qué hizo usted para persuadirlo de que la ayudara?
¿Le pidió que se encargara de alguna tarea?

¿Si le pedí? ¡Doctor...! ¡Me aburrí de explicarle que su obligación es ocuparse de Matías cuando yo estoy estudiando! Siempre le digo que es egoísta cuando llega tarde a casa y se sienta a mirar televisión o a leer el diario. Pero es inútil -Beatriz abrió los brazos en un gesto de resignación-: nada le hace cambiar.

-¿Y él que dice? -preguntó el terapeuta, procurando reconstruir la discusión.

-Que arregle mis horarios de estudio para otro momento, que llega cansado y no tiene fuerzas para bañarlo, que es su único momento libre del día... ¡yo qué sé! Pero no entiendo que es injusto y que sólo piensa en su comodidad. El viernes, precisamente, le hice ver que nunca me da el lugar que me corresponde.

-¿Qué quiere decir?

-Todos los fines de semana vamos a comer a lo de su madre, y en realidad a mí no me molesta, porque tiene una casa con fondo y Matías pasa muy bien con su abuela. Pero tampoco quiero quedarme allí toda la tarde. El domingo pasado le propuse ir a San José a visitar a mi hermana, y

fuimos, pero todo el día con mala cara. Como si me hiciera un favor...

-Creí entender que estaban discutiendo sobre quién se ocupa de Matías. ¿Por qué trajo usted a colación lo del fin de semana, si estaban hablando de otra cosa?

-¡Por eso mismo, Doctor! Para mostrarle que es egoísta y que no toma en cuenta mis necesidades.

El doctor Bianchi formuló entonces la pregunta más importante de la sesión, tal vez de toda la terapia:

-¿Para qué quiere demostrarle que es egoísta?

-¿Cómo para qué? Si entendiera que está equivocado, cambiaría. Por eso quiero que venga a una terapia de pareja, para que un profesional neutral le diga quién tiene razón.

-Sin embargo, esa estrategia no le ha dado resultado. Usted ha tratado de explicarle muchas veces que está equivocado, y no ha conseguido que cambie.

-Porque él se cierra y no entiende razones.

-Es posible. Sin embargo, las personas suelen defenderse cuando las tratan de egoístas. La reacción más común consiste en justificarse y contraatacar, para demostrar que no son tan malas y que tienen motivos para actuar como lo hacen. En general, las críticas y reproches no inducen a la gente a cambiar, sino a fortalecer su posición.

-¿Qué tengo que hacer entonces?

-Para comenzar, puede preguntarse usted misma cuál es su objetivo: hacerle reconocer sus errores o motivarlo para cambiar.

Beatriz lo miró con una mezcla de sorpresa e incredulidad.

-Siempre creí que era necesario reconocer nuestros defectos para interesarnos después en corregirlos.

-No siempre -repuso el terapeuta-. En realidad, las personas no somos tan lógicas. Nuestro orgullo nos impide a veces aceptar que nos equivocamos, sobre todo cuando la crítica es dura y cuestiona la imagen que tenemos de nosotros mismos. Eso es lo que ocurre cuando usted procura convencer a su esposo de que es injusto o egoísta.

-Pero si no puedo criticarlo porque se pone a la defensiva, ¿cómo voy a conseguir que cambie? -preguntó la mujer con desesperación.

-Podría empezar por pedírselo. Sin embargo, antes debe conocer la diferencia entre un pedido y un reproche.

-Bueno, no podría decirle exactamente cuál es, pero creo que conozco la diferencia.

-El reproche se formula siempre en segunda persona: "sólo pensás en lo que vos querés, no te interesa ayudarme", y en un tono de acusación o censura -el doctor movió el índice de su mano derecha, como apuntando a un interlocutor invisible-. El reproche implica un juicio negativo sobre la otra persona.

-¿Y el pedido?

-El pedido, en cambio, comienza en primera persona: "Tengo un problema: cuando estoy estudiando de noche se me hace tarde para bañar a Matías y darle de comer. Eso me irrita y me pone de mal humor. Me ayudaría mucho que te

encargaras de esas tareas cuando llegas temprano a casa. Eso me haría sentir que cuento contigo, y nos permitiría acostarlo temprano para cenar tranquilos, mirar TV o ir a la cama.”

-Sí -reconoció Beatriz-, suena menos agresivo, pero todavía no me doy cuenta por qué.

-Quien formula un pedido no está juzgando a la otra persona. No le dice que es egoísta ni que está actuando mal. En lugar de formular una acusación, expresa un deseo: “me gustaría que hicieras tal cosa”, y señala luego las ventajas -para sí misma o para ambos- de ser complacida. El que pide asume que tiene un problema y propone una solución. El tono es neutral, como se estila al tratar un asunto práctico o al resolver una dificultad.

Beatriz reflexionó un momento y replicó con cierto disgusto:

-Admito que mi planteo ha sido bastante agresivo. Sin embargo, tengo motivos de sobra para estar enojada. Además, no es sólo su actitud cuando llega a casa. Me molesta que nunca tome en cuenta lo que yo quiero ni trate de complacerme. Me gustaría que él se diera cuenta y lo reconociera.

-Por eso le pregunté hace un momento cuál era su objetivo. Si se propone demostrarle que usted tiene razón, hacerle reconocer sus errores o simplemente descargar su rabia, emplee el reproche. Pero si su objetivo es conseguir que la escuche y que esté más dispuesto a colaborar, formule pedidos concretos. Lamentablemente ambos objetivos son incompatibles.

-Nunca lo había pensado en esos términos -reflexionó la paciente, mientras fijaba la mirada en un punto indefinido de la pared. Luego, volvió a mirar al terapeuta-. Como le dije, siempre creí que era necesario mostrarle su poca sensibilidad, y la verdad es que no me dio resultado. De todos modos, tampoco estoy segura de que funcione un pedido como el que usted sugiere.

-Es probable -admitió el doctor-. Aprender a formular pedidos nos permite plantear nuestros deseos con mayor chance de ser escuchados, y generar un ambiente de trabajo del tipo “resolvamos un problema” en lugar de promover un clima tenso y hostil. Pero no nos garantiza que seremos complacidos. También debemos estar dispuestos a negociar o a llegar a un acuerdo, cediendo en parte o complaciendo a nuestra pareja en otros temas.

-¿Aunque el acuerdo nos parezca injusto?

-Hacer justicia es otro objetivo neurótico. Entre otras cosas, puede llevarla a tomar represalias...

-Eso es lo que hago -interrumpió Beatriz-. Si él está en la cómoda, yo también. Ayer le dije que se prepare solo la cena, y no fui a retirar un video que habíamos reservado... Le dio mucha bronca y todavía no me habla.

-Exacto. La idea de hacer justicia lleva a ese tipo de revanchismos, que en lugar de mejorar la situación, la empeoran. Una meta más conveniente es motivarlo para que cambie tanto como sea posible, al menos mientras decida mantener la relación.

-De modo que aquí también apunto a objetivos erróneos...

-...o poco prácticos -agregó el doctor Bianchi, completando la frase-. Un buen hábito consiste en preguntarse: ¿qué quiero conseguir en realidad? ¿Cuál es mi objetivo?

-Suena lógico. Pero exige cambiar radicalmente el criterio y la actitud con la que uno encara el problema. Debería tragarme toda la bronca que siento, y tener la frialdad necesaria para encararlo de ese modo.

-Es cierto. Sin embargo, usted ha acumulado bronca y resentimiento precisamente porque no consiguió que él cambie su comportamiento. Si desarrolla un estilo de comunicación más eficaz tal vez logre motivarlo para cooperar, y en tal caso su propia rabia se irá desvaneciendo. En esta etapa, sin embargo, le sugiero hacer los planteos en un momento en que se encuentre serena, por ejemplo al otro día de un incidente, y no cuando se sienta enfurecida.

-Bueno -suspiró Beatriz-, voy a tratar de encararlo así, pero no estoy segura de poder...

-Cambiar los hábitos de comunicación y replantearse los propios objetivos lleva tiempo. No es suficiente con entenderlo. Necesita acostumbrarse al nuevo enfoque. Pero ha comenzado a cuestionar el modo como maneja sus problemas de pareja, y ese ya es un paso importante. La espero la próxima semana.

METÁFORA DEL HIPNOTIZADOR

Cuento Didáctico

¿Se irrita usted mucho ante las faltas y errores de otras personas? ¿Le han dicho que a veces es muy crítico y exigente con los demás, o que no deja pasar «una»? Si ese es su caso, lo invito a leer esta metáfora. La he redactado precisamente para quienes suelen juzgar a sus allegados y pretenden que estos actúen siempre de forma «correcta», por ejemplo que sean leales, considerados, justos, puntuales, honestos, responsables, cumplidores, recíprocos... y en general que respeten las normas y ajusten su comportamiento a reglas éticas y morales estrictas.

Claro que todos pretendemos, en alguna medida, que nuestros familiares, compañeros y amigos se conduzcan de ese modo. De hecho, el respeto a las normas es socialmente deseable y la conducta correcta es apreciada por casi todos nosotros. Sin embargo, algunas personas se irritan con mayor facilidad que el resto cuando detectan transgresiones, y se fastidian incluso ante las mínimas fallas u omisiones. Es posible, por ejemplo, que monten en cólera si les entregan un

⁶ Del libro: “Deje de pelearse con el mundo”, Edición Digital del Centro de Terapia Conductual, Montevideo, 2018. Disponible en:

www.psicologiatotal.com

trabajo que tiene pequeños detalles o si el servicio que les brindan en un restaurante deja que desear, o incluso que se enfaden ante los requisitos que les exigen para realizar un trámite. Censuran con dureza las distracciones o retrasos de los funcionarios, su falta de atención o su escasa dedicación.

Si se reconoce en esta descripción, recuerde que no estamos discutiendo si tiene o no razón. Probablemente la tiene. El punto aquí es que una postura muy crítica no suele ganarse la buena voluntad de los demás; a nadie le gusta sentir que está «dando examen» ante otra persona. Es probable que usted transmita una imagen autoritaria o exigente que genere más resistencia que cooperación, desde una sutil falta de colaboración hasta una oposición frontal.

El siguiente relato sugiere que es inevitable que la gente se comporte como lo hace y que en realidad es absurdo esperar otra cosa. Pero veamos primero la metáfora.

Imagine que usted tiene la oportunidad de ver trabajar a un hipnotizador profesional. Se trata de un excelente operador, capaz de inducir estados hipnóticos profundos e implantar sugerencias posthipnóticas, es decir, aquellas que se cumplen una vez que el sujeto sale del trance.

En este caso está hipnotizando a un hombre de edad media, digamos, de unos 40 años. Le ha consultado por «onicofagia» -se come las uñas-, pero nuestro hipnotizador decide implantar primero otras sugerencias para evaluar el grado de sugestionabilidad que tiene el sujeto, dejando el tratamiento de la onicofagia para la siguiente sesión. En la

actual, se propone modificar transitoriamente la personalidad del consultante⁷.

Una vez inducido el trance, le sugiere que al despertar sentirá deseos de quitarse los zapatos y lo hará allí mismo, en el consultorio, sin importarle la opinión de los presentes o las reglas de conducta social. Más aún: a partir de ahora y hasta la próxima sesión, hará siempre lo que desea o lo que le sirve, sin importarle las normas o la opinión de los demás. Trabaja cuando tenga ganas y a la hora que desee. Tomará ventajas sobre otras personas siempre que sea posible, por ejemplo: se adelantará a otros en una cola, respetará las normas de tránsito sólo si puede ser sancionado, ignorándolas en el resto de las ocasiones, culpará a otros de sus errores para salvarse a sí mismo y priorizará en todo momento sus propias necesidades. Se sentirá a gusto con su conducta, ya que, según le dice el hipnotizador, «el mundo es una jungla y cada uno busca su propia conveniencia». El operador insiste en que tal conducta es necesaria para defender sus intereses, y que actuar de otro modo sería una tontería. Por consiguiente, hará trampas cuando pueda hacerlo, mentirá, simulará o empleará cualquier método que le permita conseguir lo que quiere u obtener beneficios sin preocuparse de si está bien o está mal.

Una vez implantadas tales sugerencias, el hipnotizador le dice que al despertar olvidará que le han dado estas

⁷ Un experimento de esta naturaleza, si fuera realmente posible, sería poco ético, pero a los efectos de la metáfora supongamos que se realiza de todos modos.

instrucciones y que las cumplirá con naturalidad, convencido de que debe comportarse de ese modo. Acto seguido, cuenta hasta tres, chasquea los dedos y despierta al sujeto.

Una vez despierto, el sujeto parece somnoliento pero de a poco va recuperando su claridad mental. Unos minutos más tarde siente calor en sus pies y se quita tranquilamente los zapatos. Mira el reloj, y aburrido, decide retirarse de la sesión. Cuando el hipnotizador le solicita que abone sus honorarios, simula haber olvidado su billetera y promete pagarle la semana entrante. Supongamos que usted continúa viendo al sujeto los días siguientes, y comprueba que efectivamente actúa según sus propios intereses, sin ajustarse a reglas de conducta y sin sensibilidad hacia los demás.

¿Qué sentimientos le despierta la conducta del sujeto? ¿Le fastidia y le enoja que se comporte de ese modo? ¿Se rebela internamente y tiene ganas de reprocharle lo maleducado, egoísta y «ventajero» que es?

La mayoría de los consultados responde que no se irritaría demasiado con el sujeto ni montaría en cólera al verlo actuar de ese modo, ya que no lo consideraría responsable de su conducta. Algunos afirman que se sentirían molestos de todos modos, pero reconocen que su irritación sería menor que aquella que sentirían si no estuvieran al tanto de las sugerencias hipnóticas. Si usted responde como el promedio, dirá entonces que no se enojaría tanto como si se tratara de una persona no hipnotizada, porque identificaría una causa que lleva al sujeto a comportarse de manera inescrupulosa.

Consideraría que su conducta no es producto de su libre elección, sino el resultado de órdenes que lo llevan a actuar como un autómata. En efecto, usted sabe que le han sido implantadas sugerencias para que actúe de ese modo. Por tal motivo, el comportamiento del sujeto sería inevitable: no podría conducirse de otro modo. Por eso usted no reaccionaría con furia, si bien podría disgustarle el comportamiento antisocial.

Una vez establecido este punto, permítame formularle las siguientes preguntas: ¿por qué se molesta y se irrita, en cambio, cuando las personas reales se conducen del mismo modo? Le diré por qué:

- Cuando esa misma conducta es exhibida por personas reales, es decir, por personas con quienes usted se relaciona en su trabajo, en su casa y en la vida cotidiana, usted piensa que *no deberían* actuar de esa manera ya que tienen la libertad de elegir otra forma de proceder. Piensa, por ejemplo, que debieran ser más responsables, honestas, cumplidoras, consideradas o lo que usted espera de ellas.

- Usted no cree que la conducta que exhiben sea inevitable; reclama que se conduzcan de otro modo. Por eso se irrita, se enoja y es posible que le haga notar su fastidio al individuo en cuestión.

Pero la pregunta es: ¿qué diferencia existe entre una persona «real» y el sujeto hipnotizado? ¿Son realmente distintas ambas situaciones? ¿Cómo llega el sujeto real a

comportarse en forma antisocial, egocéntrica e inescrupulosa?

Los seres humanos somos programados a lo largo de nuestra vida para actuar del modo como lo hacemos, mediante múltiples influencias: los mensajes de nuestros padres, amigos y allegados, la cultura y las costumbres de nuestro entorno social inmediato (que puede ser incluso un sector marginal con códigos y valores propios), los modelos que hemos tenido, los resultados de nuestros actos y la suma de todas nuestras experiencias de vida. Como resultado de estas experiencias vamos desarrollando los puntos de vista y las estrategias de conducta que conforman nuestra personalidad, es decir, nuestra forma habitual de pensar, de actuar, de sentir, de reaccionar ante los desafíos de la vida y de relacionarnos con los demás. Los niños, en particular, son sumamente receptivos a estas influencias.

Esto no significa que usted deba tolerar pasivamente la conducta molesta de otras personas, sobre todo si le afecta o le perjudica de algún modo. En algunos casos, puede hacer el intento de modificar esa conducta -es decir: la conducta futura; la que acaba de ocurrir no puede cambiarse. En ocasiones podrá elegir alejarse de la persona o tomar precauciones para no sufrir las consecuencias. Y en otros casos puede elegir tolerarlas, por ejemplo cuando decide mantener una relación a pesar de que no comparte ciertos hábitos y actitudes de su compañero o compañera. Pero lo que no tiene sentido es protestar y patear porque los demás son como son, y exigir que sean de otro modo cuando han sido condicionados a comportarse como lo hacen.

El trance hipnótico es un estado de elevada sugestibilidad, donde el individuo no ejerce su espíritu crítico sobre las ideas que le son propuestas; simplemente las acepta. La inducción de la hipnosis sigue varios pasos destinados a profundizar paulatinamente el trance. Primero, el técnico sugiere cambios mínimos en el sujeto (por ejemplo: somnolencia, pesadez de párpados) y luego sugiere respuestas cada vez más complejas como imposibilidad de separar los dedos entrelazados o de pronunciar un determinado número. Finalmente, consigue generar en el hipnotizado la convicción de que ocurrirá todo aquello que él afirma.

Esta situación es muy similar a la que viven los niños, quienes también exhiben una credibilidad absoluta ante las enseñanzas de sus padres y educadores. Tampoco ejercen su juicio crítico ante los mensajes verbales y no verbales que reciben, con el agravante de que tales mensajes se repiten durante años y su aceptación recibe normalmente la aprobación y beneplácito de sus progenitores.

Por tal motivo, las múltiples influencias de que somos objeto van modelando nuestro carácter en forma similar a la hipnosis, e incluso nos marcan a fuego. Así se incorporan ideas y costumbres de todo tipo, desde creencias religiosas relativamente inamovibles hasta patrones de reacción agresiva e ideas del tipo «el mundo es una selva y tengo que defender mis intereses». Los sujetos expuestos a otros entornos y experiencias pueden desarrollar hábitos diferentes, por ejemplo: una conducta solidaria, respetuosa y ajustada a

las normas, pero tanto los hábitos deseables como los otros (y todas las posibilidades intermedias) son el resultado de experiencias de aprendizaje. Dada cierta historia personal y cierto contexto o desafíos actuales, el sujeto reacciona de la forma en que ha aprendido a hacerlo y para la cual está automatizado, igual que si estuviera hipnotizado. Su conducta no puede ser otra, diríamos que es inevitable o al menos altamente probable, ya que sería absurdo negar la fuerte influencia de la genética, la familia, la educación y la cultura. Y si somos honestos veremos que no ha elegido, realmente, su comportamiento, aunque él lo viva como libre.

A diferencia de una sesión de hipnosis, la programación de que somos objeto durante la vida es permanente: seguimos sometidos a nuevas influencias y experiencias, capaces de alterar nuestra programación original, modificando o acentuando nuestros rasgos y actitudes.

A veces nos «autoprogramamos», es decir, intentamos cultivar nuevos hábitos con mayor o menor éxito; pero sean las influencias externas o producto de nuestra propia intención (o una combinación de ambas), nuestro comportamiento sigue siendo el resultado de dicho aprendizaje: en cualquier momento considerado, es inevitable que nos comportemos de acuerdo a los patrones que hemos adquirido hasta ese momento. Cuando percibimos conductas ajenas que censuramos, debemos recordar que responden a la programación del sujeto hasta ese momento. Es posible que usted piense: «tal vez puedo convencerlo de que actúe de otro modo». Tal vez. Si lo consigue, su intervención será una nueva

influencia capaz de alterar su comportamiento de ahora en más. Pero hasta que no lo convenza, seguirá actuando como la hace, y no tiene sentido esperar otra cosa. Usted puede recordar este análisis pensando «está hipnotizado», o «está programado para reaccionar así».

Me imagino lo que está pensando: ¿significa esto que no podemos hacer responsable a alguien por su conducta? ¿Acaso no debemos sancionar a una persona o hacer que asuma las consecuencias por sus actos? Sí, podemos establecer consecuencias para su conducta, porque al hacerlo responsable o sancionarlo estamos agregando una influencia capaz de afectar su conducta futura. Las sanciones deben entenderse de ese modo: como una herramienta para influir en la conducta ajena. Otra herramienta consiste en premiar una conducta cuando se desea que aumente su frecuencia. Esto puede efectuarse con distintos propósitos. Por ejemplo: la sociedad sanciona ciertos comportamientos para preservar el bien común. Por eso se aplican multas en el tránsito o se encarcela a los delincuentes. En otros casos el castigo está dirigido a controlar hábitos perjudiciales para el propio sujeto, como cuando retamos a un niño por cruzar la calle sin mirar o introducir los dedos en un tomacorriente. Al implementar este tipo de sanciones, hacemos menos probable que el sujeto se comporte de forma inconveniente.

Pero establecer estas consecuencias es diferente de montar en cólera ante el comportamiento ajeno: se trata aquí de estrategias elaboradas para modificar el comportamiento

futuro; no son reacciones pasionales cuyo propósito es sacarnos la bronca, hacer justicia o «darle al otro su merecido». Las sanciones surgen de la idea de que la conducta depende de sus consecuencias pasadas; por eso se establecen consecuencias para la conducta actual, como forma de modificar el comportamiento futuro. Las respuestas iracundas, en cambio, surgen de la idea de que la gente debe actuar correctamente independientemente de las influencias que reciba.

La metáfora de la hipnosis nos recuerda que cada persona es el resultado de su programación anterior, y si bien es adecuado hacerla responsable de sus actos como forma de influir en su conducta posterior, no tiene sentido enfurecerse porque su comportamiento actual es como es.

El propósito del relato es transmitir el concepto de que la conducta de una persona es *inevitable* y de hecho *esperable*, dadas su constitución genética, su historia de aprendizaje y el contexto actual, como forma de reducir las expectativas idealizadas acerca del comportamiento ajeno.

Preserva, naturalmente, su derecho a desaprobare el comportamiento ajeno y a tomar medidas para protegerse, pero sostiene que su irritación y sus eventuales respuestas agresivas provienen de resistirse a aceptar que dicha conducta *debe* ocurrir, dada la constelación causal que la desencadena.

Consecuentemente, la metáfora pretende que usted acepte el hecho de que los demás actuarán de forma

inadecuada, en lugar de decir -y decirse- «no puede ser» que actúen de ese modo.

POR QUÉ MONTAMOS EN CÓLERA

¿Qué es la ira?

Al igual que otras emociones, la ira es una respuesta del organismo que incluye numerosos cambios fisiológicos. Estos cambios ocurren en forma conjunta o integrada: respuestas emocionales y afectivas como rabia, enojo o irritación; liberación de hormonas como adrenalina, hormonas tiroideas y cortico-suprarrenales, las cuales generan a su vez ajustes cardiovasculares y de otros sistemas (taquicardia, aumento de la presión arterial); reacciones motoras como tensión muscular y gestos hostiles; y expresiones verbales, como cambios en el volumen y tono de la voz. Se trata de una respuesta biológica a una variedad de situaciones consideradas por el sujeto como amenazantes, peligrosas, censurables o frustrantes, por ejemplo: injusticias, incompetencia ajena, faltas de consideración o de respeto por parte de otras personas, etc. Frustraciones tales como las temperaturas extremas, la llamada contaminación sonora y el dolor crónico pueden generar también reacciones agresivas. Ya en 1939 dos autores, Dollard y Miller, establecían que los acontecimientos frustrantes pueden desencadenar

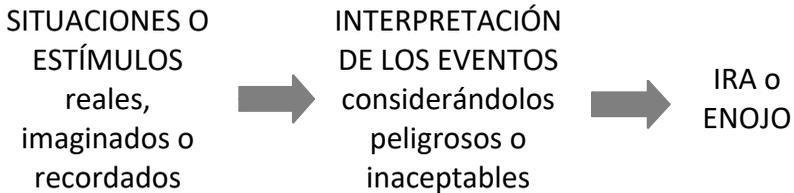
⁸ Este artículo está basado en una exposición realizada por el autor en la Sociedad de Psiquiatría del Uruguay (2009) y publicado en el libro: "El neurótico que llevamos dentro", Ediciones B, Argentina, 2013.

directamente una respuesta de ira, si bien la reformulación de dicha teoría por Miller (1941) señalaba que la ira es sólo una de las posibles respuestas a la frustración.

El modelo A-B-C

En la mayoría de los casos, la posibilidad de que un suceso adverso desencadene una respuesta de ira depende de la forma en que interpretamos y evaluamos dicho evento. La interpretación equivocada ocasiona con frecuencia una respuesta emocional intensa. La evaluación racional, en cambio, genera una reacción más moderada. Esto puede resumirse con el clásico modelo A-B-C de los tres pasos desarrollado por el Ps. Albert Ellis: en el primer paso, «A», tiene lugar una frustración o un suceso molesto (por ejemplo: alguien se comporta en forma incorrecta). En el paso «B» usted evoca alguna idea poco realista acerca de lo sucedido. Más adelante veremos algunas de estas ideas, que toman la forma de «diálogos internos», pensamientos que evocamos como si habláramos con nosotros mismos. Como consecuencia de tales pensamientos, usted reacciona en «C» con ira o conductas agresivas. Las situaciones que disparan esta secuencia pueden ser reales, imaginadas o recordadas, pero lo central es la interpretación o evaluación que usted realiza de tales sucesos que lo lleva a montar en cólera o a responder en forma hostil.

RESPUESTA DE IRA



Aunque existe la posibilidad de que la ira surja sin una interpretación de los eventos, es decir, como un reflejo condicionado ante ciertas situaciones, esta no es la vía principal. Incluso en estos casos, la evaluación del sujeto determina que la reacción inicial se mantenga y aumente o se disipe rápidamente, por lo cual la interpretación del sujeto es el camino determinante para explicar la activación y el mantenimiento del enojo o la cólera. De ahí la importancia de observar cómo interpretamos los acontecimientos y cultivar una visión realista de los mismos. Podemos estimar, por ejemplo, que un suceso es amenazante cuando no lo es (por ejemplo: una mirada o un gesto de otra persona) y responder en forma inadecuada. O podemos atribuir intenciones hostiles a otras personas: «me quiere engañar, me oculta cosas...» y reaccionar en consecuencia. Cuando este tipo de interpretaciones se repite y genera reacciones airadas, debe desconfiarse de ellas y tomarlas como provenientes de un sector predispuesto de nuestra personalidad. De hecho, es

como si se despertara un “neurótico interior” y reemplazara momentáneamente a nuestro yo sensato y racional.

El enojo se alimenta a sí mismo

Una vez que se activa la respuesta emocional, el sector iracundo toma el control y mantiene su furia por varios mecanismos: el estado emocional lo lleva a estar alerta a otras posibles amenazas, provocaciones o destratos. La ira le quita objetividad y lo lleva a interpretar cualquier señal indefinida como la confirmación de sus sospechas. El estado emocional facilita también la evocación de sucesos asociados con el que ha desencadenado la respuesta: recuerda, por ejemplo, otros supuestos engaños o provocaciones por parte de esa u otras personas. Como se dice habitualmente, «se da manija solo». De modo que la ira, una vez activada, tiende a mantenerse e incluso a incrementarse. Como ocurre con otras reacciones irracionales o exageradas, el acto de observarlas y reconocerlas permite distanciarse de ellas y cortar esa escalada. Algunas personas encuentran útil formarse una imagen de su parte iracunda, como una personita enojada y peleadora, con gestos agresivos y una actitud belicosa. Por lo general es una versión pequeña de uno mismo con la cual no resulta atractivo identificarse.

Las ideas que nos hacen enojar

Pero volvamos al mecanismo por el cual se dispara inicialmente la respuesta de ira. ¿Qué lleva a nuestro sector irracional a interpretar en forma sesgada los acontecimientos?

El neurótico interior es proclive a las generalizaciones y los preconceptos. En lugar de examinar cada situación por separado, en forma objetiva y neutral, prefiere manejarse con una visión conocida del mundo y decidir por anticipado «cómo son las cosas». Para ello, incorpora «supuestos básicos», es decir, una visión global de «los otros» percibiéndolos por ejemplo como hostiles, amigables o protectores. También desarrolla sus estrategias predilectas para relacionarse con ellos: dependencia, seducción, persuasión, agresión o manipulación, por mencionar algunas. Algunas de estas creencias globales lo predisponen a interpretar sucesos aislados como amenazantes o inaceptables y tal interpretación suscita reacciones de ira o enojo. En el siguiente esquema agrupamos las creencias irracionales que con mayor frecuencia desatan respuestas iracundas:

Supuestos básicos que promueven la respuesta de ira

Percepción distorsionada del otro

- *la gente es mala, falsa, aprovechadora o malintencionada;*

Expectativas poco realistas sobre el comportamiento ajeno

- *los demás deberían ser justos, considerados y eficientes en todas las ocasiones;*
- *la gente debe ser racional y lógica;*
- *está mal y es egoísta que los demás prioricen sus propias necesidades;*

- *la gente debería hacer lo correcto independientemente de su aprendizaje anterior y de sus circunstancias actuales;*

Expectativas poco realistas sobre la frustración esperable

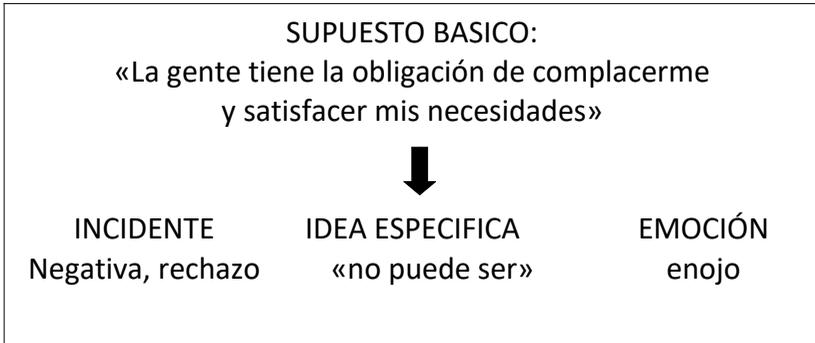
- *siempre debería obtener lo que deseo;*
- *necesito imperiosamente ser complacido;*
- *los demás tienen la obligación de satisfacer mis deseos;*
- *las cosas tienen que salir como yo las planifico;*
- *aceptar una situación no deseada significa aprobarla o convalidarla;*

A qué atribuimos los fracasos y frustraciones

- *causa simplificada: hay una única causa responsable;*
- *causa externo: la culpa es de la suerte o del destino;*
- *causa personal: la causa es siempre la acción u omisión de otras personas;*

Si se propone detectar estas creencias en usted mismo tenga presente que no siempre se perciben con tanta claridad. Recuerde que los supuestos arbitrarios sobre la naturaleza humana y las interacciones sociales llevan a interpretar incidentes aislados como hostiles o inaceptables, y tal interpretación es la que genera irritación o ira en un caso concreto. Mientras que los *supuestos básicos* son creencias amplias y generales del tipo: «la gente es falsa y malintencionada», las *ideas específicas* que derivan de ellos son pensamientos puntuales mediante los cuales usted

interpreta su experiencia cotidiana, por ejemplo: «está simulando...» o «me quiere engañar...». Es más fácil percibir estas ideas específicas y a partir de ellas deducir los supuestos básicos que les dan origen. Por ejemplo:



Las ideas específicas no consisten sólo en auto declaraciones verbales. Pueden ser también imágenes que se evocan ante los sucesos cotidianos, a partir de los supuestos básicos. Incluso cuando se trata de auto verbalizaciones (lo que nos decimos a nosotros mismos), las mismas no deben entenderse como complejas elaboraciones intelectuales, sino más bien como una rotulación automática del evento del tipo «esto es malo para mí», o «¡cuidado!»

El autoengaño

Además de identificar las ideas y supuestos básicos, usted puede identificar y corregir también los llamados *errores en el procesamiento de la información*, es decir, las formas de razonar que caracterizan al pensamiento irracional. Los más comunes son la *personalización* (tendencia a interpretar las

acciones ajenas como dirigidas intencionalmente hacia uno), el *pensamiento polarizado*, que lleva a catalogar a personas y sucesos en forma dicotómica como buenos o malos, correctos o incorrectos, amigos o enemigos, etc., los *deberías*, es decir la exigencia de que las cosas y la gente sean obligatoriamente de cierto modo (por ejemplo justas, equitativas, eficientes, lógicas o razonables) y la *necesidad perturbadora* (el hábito de considerar ciertas condiciones de vida *necesarias* en lugar de *preferibles*, lo cual conduce a una muy baja tolerancia a las frustraciones). Otro error frecuente en las relaciones estables es la *visión de túnel*, que lleva a centrarse en los incidentes que confirman la visión crítica del otro y a ignorar aquellos que la contradicen.

Como ya hemos señalado, la irritación o enojo que se genera al interpretar de forma sesgada los acontecimientos genera un impulso hacia el comportamiento agresivo, pero no siempre desemboca en la expresión violenta de tales sentimientos. Para reaccionar agresivamente, usted debe haber adquirido hábitos de conducta agresiva, debe creer que la agresión es la estrategia más adecuada y deben darse las condiciones ambientales para expresar sus emociones airadas. Examinaremos a continuación estos requisitos.

Cómo desarrollamos un comportamiento agresivo

Para responder en forma violenta o agresiva, usted debe haber adquirido previamente dicho hábito. El desarrollo de un estilo de comportamiento agresivo tiene lugar a partir

de sus interacciones familiares y sociales, básicamente por un mecanismo que se conoce como *imitación de modelos*. Si usted ha estado en contacto prolongado con figuras significativas (familiares, amigos, compañeros) que respondían agresivamente ante las frustraciones o contratiempos, es probable que el sector iracundo de su personalidad haya incorporado estilos de conducta similares. Usted puede haber aprendido a gritar, insultar, patear cosas o golpear objetos cada vez que las cosas salen mal. Este aprendizaje genera respuestas más o menos automáticas e irreflexivas. Si las figuras de su entorno conseguían sus objetivos de ese modo, o si eran aprobadas socialmente, es más probable que usted haya copiado tales estrategias. La imitación de modelos también juega un papel importante en la adquisición de conductas alternativas a la agresión. El desarrollo de habilidades sociales, por ejemplo: la capacidad para plantear desacuerdos, formular pedidos, responder a las críticas y poner límites en formas socialmente aceptables, le permite manejar situaciones adversas mediante herramientas de comunicación y negociación diferentes de la agresión. Si usted no ha incorporado tales estrategias debería ocuparse de desarrollarlas intencionalmente. Una técnica conocida como “aprendizaje asertivo” se utiliza precisamente con esta finalidad. Los libros y seminarios sobre negociación y resolución de conflictos también pueden ser opciones útiles para desarrollar estrategias que reemplacen a la agresión y manejar de otro modo los conflictos y discrepancias.

Las ideas que nos hacen reaccionar

El desarrollo de estilos agresivos y la falta de aprendizaje de estrategias más racionales favorecen naturalmente las reacciones hostiles. Sin embargo, también aquí juegan un papel importante las ideas y creencias acerca de la forma de manejar los problemas. Del mismo modo que ciertas creencias conducen a interpretar los sucesos frustrantes de forma sesgada, dando lugar a una respuesta de ira (en lugar de una reacción de pesar o tristeza, por ejemplo), algunos esquemas de pensamiento disparan la conducta agresiva con preferencia a otras estrategias de afrontamiento. En el siguiente esquema mencionamos algunas de estas creencias irracionales que conviene reemplazar por pensamientos más realistas:

Creencias erróneas que desencadenan comportamientos agresivos

Convicciones erróneas sobre las consecuencias de la agresión

- *el autocontrol es señal de debilidad;*
- *me sirve o me protege ser agresivo;*

Ideas erróneas sobre la forma de manejar la frustración

- *las únicas opciones son callar o explotar;*
- *adaptarse significa aprobar la situación;*

Su parte lógica puede elaborar ideas más razonables en reemplazo de las anteriores. Aquí tiene algunos ejemplos:

Creencias sustitutas más realistas

- *el autocontrol es señal de madurez»;*
- *«el autocontrol me permite ser dueño de mí mismo;*
- *me sirve y me protege pensar lo que voy a hacer;*
- *es inteligente ganar tiempo y decidir lo mejor;*
- *tengo la opción de plantear mi desacuerdo en forma firme pero civilizada;*
- *adaptarse significa elegir la mejor opción, o la menos mala;*
- *puedo adaptarme a una situación aunque no esté de acuerdo;*

Los anteriores son sólo algunos ejemplos; es preferible que usted mismo redacte las ideas que le parezcan apropiadas. Al redactarlas, reemplace los términos peyorativos (por ejemplo: *debilidad* por otros con un impacto positivo: *madurez, inteligente, dueño de mí mismo* y similares.

Anticipar las consecuencias

Finalmente, los resultados que obtiene cuando reacciona violentamente son fundamentales a la hora de explicar el pasaje a la acción. Aquellas personas que suelen conseguir lo que se proponen mediante un comportamiento prepotente o agresivo -debido por ejemplo a su constitución física o a la complacencia de su entorno- tienen más probabilidades de consolidar hábitos de reacción violenta. El

resultado puede consistir en conseguir su objetivo o en obtener aprobación social, o incluso en su propia aprobación por imponerse a los demás. La ausencia de castigo o de consecuencias desagradables para la conducta violenta operan en el mismo sentido, es decir, promueven el comportamiento agresivo. Sin embargo, la agresión casi siempre genera problemas y complicaciones, y en muchos casos estas consecuencias no operan como un freno para las reacciones violentas. Ello es así porque las personas difieren en su *capacidad para anticipar el castigo*. En algunos casos, el sector irracional sólo responde a las consecuencias inmediatas. Estas personas no consiguen controlar su comportamiento en base a la anticipación del castigo, y son más proclives a las conductas antisociales. Si este es su caso, debe aprender a evocar las consecuencias alejadas de su conducta agresiva. Puede imaginar qué ocurrirá después de reaccionar violentamente, por ejemplo qué efecto tendrá su agresión sobre la relación que mantiene con esa persona, o anticipar incluso consecuencias más serias como problemas legales costos económico, lesiones, etc. Esta evocación puede ser verbal (hablando con usted mismo) o en imágenes (pasándose una película mental con los resultados de su agresión). Cuanto más vívida sea la película, más eficaz será para tener presente los riesgos de reaccionar violentamente. El entrenamiento debe efectuarse sobre todo como medida de prevención, antes de exponerse a situaciones que podrían desencadenar reacciones violentas.

En síntesis, si usted ha pagado un costo importante por sus reacciones violentas, debe examinar las actitudes de su sector irracional en los dos niveles: la respuesta emocional en sí misma, esto es, la experiencia de ira ante una frustración, y la expresión de dicha emoción en forma violenta o inadecuada. En el primer nivel, la respuesta de ira puede ser desmedida en su magnitud, injustificada con relación al evento que la desencadena o demasiado frecuente. En tales casos es necesario identificar las creencias que usted asume implícitamente, mediante las cuales rotula o interpreta los eventos que disparan su reacción. Este análisis apunta al desarrollo de ideas y expectativas más realistas. El objetivo no es entonces «contener» la ira sino interpretar de otro modo las mismas situaciones para experimentar una menor respuesta emocional.

Una vez que la ira se experimenta, es necesario cultivar una forma de expresión alternativa de la misma. Este es el objetivo del segundo nivel de intervención, que puede incluir el desarrollo de habilidades sociales (terapia asertiva), aprendizaje de hábitos adecuados para la expresión de emociones negativas y ensayo de conductas alternativas mediante práctica real e imaginaria. Como hemos visto, los procedimientos de visualización de consecuencias y el entrenamiento en auto instrucciones (hablar con usted mismo para dirigir y controlar su propia conducta) resultan útiles para cultivar respuestas más adaptativas. Es posible que requiera ayuda terapéutica para llevar adelante estos cambios y regular su propio comportamiento, pero la disposición a hacerse

cargo de sus reacciones en lugar de dejarlas libradas a automatismos aprendidos constituye ya un logro y una motivación importante para emprender la tarea.



Centro de Terapia Conductual

Lorenzo J. Pérez 3172/004 - Montevideo

Tel/Fax: (598) 2709 1830

terapiaconducta@gmail.com

Director: Dr. Alberto Chertok

- *Terapia Individual* de orientación cognitivo - conductual.
- *Asesoramiento y Orientación Psicológica*: asesoramiento de breve duración centrado en el análisis y manejo de situaciones puntuales.
- *Terapia de Parejas*: sesiones conjuntas dirigidas a mejorar la comunicación y desarrollar habilidades de negociación para alcanzar acuerdos y una convivencia armónica.
- *Tratamiento Psiquiátrico* como única alternativa o complementando el tratamiento psicológico.
- *Psicología Laboral*: estudios psicológicos para selección de personal, apoyo psicológico para funcionarios que atraviesan situaciones de crisis, seminarios sobre comunicación y motivación.

Visite el sitio del CTC en internet

www.psicologiatotal.com

Test PSI – Perfil Sicológico Individual

www.testpsicologicolaboral.com

Una potente herramienta para psicólogos clínicos y laborales, recursos humanos, consultoras y selectoras de personal

- brinda puntajes en 14 rasgos básicos, 4 dimensiones globales de la personalidad y 6 competencias laborales
- sistema de corrección automatizado a través de internet

De gran utilidad para psiquiatras y psicólogos clínicos

El perfil gráfico y la descripción de cada puntaje permiten una adecuada devolución al paciente, lo cual consolida el vínculo y facilita la definición de objetivos terapéuticos.

Con importantes ventajas en psicología laboral

- las preguntas ofrecen opciones igualmente preferibles, a efectos de evitar la tendencia a dar una buena imagen
- admite aplicación individual o grupal, en pantalla o sobre hoja impresa
- no es necesario instalar programas en las computadoras de la empresa, es posible corregir el test desde cualquier PC conectado a internet
- el acceso a los resultados es inmediato: el sistema entrega el informe en segundos
- calcula automáticamente los baremos y entrega el perfil pronto para interpretar o imprimir.

Solicite información sobre el Test PSI en el
Centro de Terapia Conductual
Lorenzo J. Pérez 3172/004 - Montevideo - (598) 2709 1830
www.testpsicologicolaboral.com

Obras del mismo autor

LAS CAUSAS DE NUESTRA CONDUCTA

Edición digital

www.psicologiatotal.com

Este manual presenta en forma didáctica los principios básicos del comportamiento, incluyendo preguntas, ejemplos y ejercicios para guiar al lector. Utilizando un lenguaje claro y comprensible, el autor explica cómo se desarrollan nuestros hábitos de conducta, estilos de pensamiento y respuestas emocionales, y cómo se aplican los mismos principios para modificar el comportamiento. Aunque se dirige principalmente a psicólogos, psiquiatras, educadores y estudiantes de esas disciplinas, resulta muy apropiado para el público en general interesado en obtener una información actualizada y de «primera mano» sobre la psicología conductista.

60 MENTIRAS QUE NOS COMPLICAN LA VIDA

Cómo descubrir y modificar las creencias erróneas que producen depresión, timidez, hostilidad y otras molestias

Ediciones B, Montevideo

Con un lenguaje claro y directo, el Dr. Chertok explica «el A-B-C de la perturbación emocional»: cómo generamos nuestro propio malestar al asumir inadvertidamente distintas creencias irracionales. El texto nos conduce paso a paso, primero a identificar las creencias erróneas y luego a reconocer cómo nos engañamos a nosotros mismos. También nos brinda instrumentos para cambiar nuestros diálogos internos y modificar hábitos perjudiciales como la indecisión, la tendencia a discutir y la preocupación obsesiva

EL NEUROTICO QUE LLEVAMOS DENTRO

Cómo vivir con nuestra parte irracional

Ediciones B, Buenos Aires

En esta obra original y reveladora, el Dr. Chertok nos muestra cómo reconocer al personaje neurótico que habita en nuestro interior y tomar distancia de su discurso destructivo, reemplazándolo por un enfoque racional y sensato de los problemas cotidianos. El autor nos brinda herramientas novedosas para controlar emociones y conductas inadecuadas como las obsesiones y rituales, el resentimiento prolongado, la tendencia a discutir y la dificultad para formar pareja, ofreciendo una descripción detallada de las técnicas que propone para hacer frente a tales perturbaciones.

DEJE DE PELEARSE CON EL MUNDO

Relatos para enfrentar la vida con humor y sabiduría

Edición Digital

www.psicologiatotal.com

¿A quién no le gusta que le cuenten una fábula? Las metáforas resultan atractivas para el oyente, despiertan su interés y le permiten examinar sus actitudes en forma amena y distendida. Los relatos que se ofrece en este libro atrapan al lector y le permiten desarrollar nuevas estrategias para alcanzar sus metas y hacer frente a sus dificultades. *El genio de la radio, la fantasía del bolillero, el grupo de quejosos, la sociedad de los justos y la metáfora del hipnotizador* son algunos de los cuentos que le ayudarán a descubrir con humor sus propios errores y a cultivar expectativas más realistas.

LA LOCURA DE LOS NORMALES

Manías y rarezas de cada día

Ediciones B, Buenos Aires

- ¿Constituyen los celos una prueba de amor?
- ¿Cuál es la causa de la infidelidad?
- ¿Cómo se explica la seducción?
- ¿Son normales los sueños y fantasías?
- ¿Cómo responder a las críticas y reproches?
- ¿Por qué postergamos indefinidamente nuestras tareas?

Estos son algunos de los temas que el Dr. Alberto Chertok encara en forma incisiva a lo largo de esta obra. A partir de un interesante formulario de autodescripción, con trece rasgos de personalidad, el lector puede identificar sus propias actitudes generadoras de conflictos y sus conductas de dudosa normalidad. Es así que algunos comportamientos habituales como la mentira, la envidia, las obsesiones, la falta de motivación, los prejuicios, las adicciones y las disfunciones sexuales, entre otros, son puestos al descubierto y analizados con precisión.

Una lectura amena, instructiva y reveladora, que brinda al lector una explicación psicológica de sus propias debilidades que afectan la calidad de vida y condicionan el vínculo con otras personas. Además, en el marco de la terapia cognitivo – conductual, el autor propone valiosas sugerencias para mantener el equilibrio psicológico y el bienestar emocional.

LA ESTRATEGIA DEL AMOR

Consejo y orientación psicológica a una pareja

sesión por sesión

Edición Digital

www.psicologiatotal.com

Cada vez son más numerosas las parejas que buscan en una terapia la solución para sus conflictos. Pero, ¿qué ocurre exactamente en el consultorio del terapeuta? En esta novela didáctica y reveladora, el autor nos invita a seguir paso a paso el tratamiento de un matrimonio. A través del diálogo entre el psiquiatra y sus pacientes, el lector aprende la clave de la motivación humana y las reglas de una buena comunicación. A lo largo de las sesiones se abordan problemas de convivencia, incidentes cotidianos y dificultades sexuales, y se describen técnicas apropiadas para formular pedidos, responder a las críticas y alcanzar acuerdos.

SOBRE EL AUTOR

El [Dr. Alberto Chertok](#) desarrolla su actividad como psiquiatra y psicoterapeuta en la ciudad de Montevideo, donde dirige el Centro de Terapia Conductual. Es miembro fundador y Presidente Honorífico de la Sociedad Uruguaya de Análisis y Modificación de la Conducta (SUAMOC). Fue Asistente titular de Clínica Psiquiátrica de la Facultad de Medicina y se desempeñó durante más de veinte años como docente en la Facultad de Psicología de la UDELAR. Complementando su vasta labor docente publicó «Las causas de nuestra conducta» (1988), primer libro uruguayo sobre psicología conductual. Publicó luego «60 mentiras que nos complican la vida», un manual de autoayuda y crecimiento personal que alcanzó gran difusión, «La estrategia del amor», «El neurótico que llevamos dentro» y «La locura de los normales». Es autor del «Test PSI», un moderno inventario de personalidad utilizado en psicología clínica y laboral y ha publicado numerosos trabajos científicos sobre su especialidad.



Para seguir en contacto con el autor:
www.psicologiatotal.com - www.testpsicologicolaboral.com
terapiaconducta@gmail.com