

Materiales de uso habitual

Como parte del tratamiento cognitivo conductual, es común entregar al paciente artículos o lecturas que complementan los conceptos desarrollados durante la sesiones. Se trata de artículos y libros de divulgación cuyo propósito es corregir ideas y conceptos erróneos e instruir al consultante en estrategias de comunicación más adecuadas.

Ofrecemos a continuación algunos de estos materiales, como ejemplo de las lecturas dirigidas a modificar estilos de comportamiento agresivo o excesivamente crítico. Las mismas se entregan como parte de una estrategia terapéutica personalizada y su contenido se relaciona con los motivos de consulta específicos del paciente.

LA IRA DE LOS DIOSSES*

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 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 desaprobar 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 debemos 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.

* Del libro: «60 mentiras que nos complican la vida», Dr. Alberto Chertok. Centro de Terapia Conductual, www.psicologiatotal.com

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 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.

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 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.

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».

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.

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.

* Del libro: «Pasiones y Pecados del diario vivir», Dr. Alberto Chertok. Centro de Terapia Conductual, www.psicologiatotal.com

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.

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.

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 CRITICA 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.

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

"Sos un egoísta, sólo te interesan tus cosas."

"Me molesta que me interrumpas y cambies de tema cuando te cuento algo."

"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."

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.

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.

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 llamamos 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.

* Del libro: «60 mentiras que nos complican la vida», Dr. Alberto Chertok. Centro de Terapia Conductual, www.psicologiatotal.com

Fragmento de una sesión

SEGUNDA SESION¹

-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 momentáneamente 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. 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 entiende 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:

¹ Del libro: «La estrategia del amor», Dr. Alberto Chertok, Centro de Terapia Conductual. Material disponible en: www.psicologiatotal.com

-¿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.