

## EL VINCULO ENTRE LAS EMOCIONES Y LA RESOLUCION DE CONFLICTOS

Deja que mi corazón sea sabio,  
es el mejor regalo de los dioses.  
Eurípides, *Medea* (431 a.C.)

Ya hemos descrito la etiología de los trastornos psiquiátrico y cómo los conflictos, y el estrés que producen, son factores desencadenantes que favorecen claramente su aparición. En este capítulo queremos profundizar en la influencia de las emociones negativas a lo largo de las diferentes etapas en el proceso de resolución de conflictos (Figura 1).

### LAS EMOCIONES Y LA INTERPRETACION DE LOS CONFLICTOS

Un problema objetivo puede producir respuestas emocionales condicionadas provenientes de experiencias previas del individuo que están relacionadas con sus conflictos particulares anteriores y que, generalmente, poco tienen que ver con el problema actual. La incapacidad para valorar de forma objetiva estos aspectos hace que el individuo sufra y desarrolle más fácilmente estrés y patología psiquiátrica asociada. De esta forma se percibe y valora el conflicto de una forma errónea, lo que producirá respuestas también inadecuadas y más estresantes, cerrando un círculo vicioso del que es difícil escapar. Veamos un ejemplo.

#### CASO 1: BAJA TOLERANCIA A LA FRUSTRACION (PATRON DE RESPUESTA DEPENDIENTE)

Juan es un joven brillante recién licenciado en económicas y derecho, hijo de un padre autoritario e hipereigente, pero a la vez muy protector. Aunque bien parecido físicamente, es muy tímido e inseguro, con pocos amigos y de habilidades limitadas en sus relaciones con las mujeres. Posee un brillante currículum y ha realizado un importante master privado. Sin embargo, se ha presentado a varias entrevistas de selección en empresas multinacionales y, aunque le han valorado bien y así se lo han expresado, no le han seleccionado en ninguna de ellas. En la entrevista le habían

realizado algunas preguntas que no había podido contestar por su falta de experiencia profesional, factor que valoraban especialmente en ambas convocatorias.

Hasta aquí comprobamos que la situación a nivel laboral es normal, que sólo se ha presentado a tres entrevistas y que el factor limitante ha sido su nula experiencia profesional. Sin embargo, y debido a sus experiencias previas (padre autoritario e hiperexigente) la **interpretación** que hace del conflicto es:

- 1.- Atribuir el problema a un “defecto personal”: timidez y falta de habilidades sociales.
- 2.- Valorar el conflicto como amenaza importante para su futuro y su bienestar personal: “nunca trabajaré”.
- 3.- Dudar de su capacidad para resolver el conflicto: Soy un inútil, nunca cambiaré, nadie me contratará.
- 4.- Experimentar una sensación de urgencia: con lo cual no se dedica tiempo a la resolución del conflicto, sino que la intensa ansiedad experimentada obliga a ir al médico en busca de una solución rápida y pasiva.

De esta forma el conflicto pasa de ser etiquetado como un conflicto externo tipo “problema laboral” a un conflicto interno tipo “trastorno depresivo” o “problema de salud mental” para el que se ha buscado ayuda. Si además existe historia personal o familiar de enfermedades mentales es probable que el individuo desarrolle aún más temor o preocupación de que el cuadro se agrave o cronifique, disminuyendo sus recursos y facilitando su dependencia. La forma en que los individuos valoran los conflictos, como amenazantes o no, depende básicamente de la experiencias previas en su vida, como observamos en el Caso 2.

#### CASO 2: PATRON DE RESPUESTA CON “CAPACIDAD PARA RESOLVER PROBLEMAS”

El jefe de ventas de una compañía aseguradora acaba de informar a Jorge que debe incrementar sus ventas durante el próximo ejercicio anual un 100%. Aunque Jorge no sabe cómo podrá hacerlo tiene confianza en que lo logrará. Primero, asume que es un problema normal en su trabajo (una de las profesiones más estresantes como comprobamos en las consultas) y un aspecto más de la vida. Por otra parte, si no lo consigue no se reprochará a sí mismo ni pensará que es incompetente o incapaz, sino

simplemente que la exigencia de la empresa era desmedida. En segundo lugar, considera la situación como un reto para aprender y mejorar. Es mejor aceptar un reto aunque se fracase en el intento que evitarlo. Tercero, piensa que él es capaz de encontrar solución al problema, que tiene recursos personales para hacerlo (pero tampoco se hundirá si no lo consigue). Y cuarto, para resolverlo sabe que tiene que dedicarle recursos, es decir, tiempo y esfuerzo, y no espera que nadie “le saque las castañas del fuego”.

En el otro extremo, en la misma empresa, se encuentra Marcelo. El jefe le ha informado de la misma demanda. Tampoco sabe cómo conseguir semejante meta. En primer lugar, Marcelo se encuentra muy ansioso, con miedos y dudas sobre sí mismo. Piensa que es un vendedor incompetente y que nunca logrará unos resultados tan espectaculares y que, por tanto, le despedirán. Segundo, no concibe el trabajo como un reto y una posibilidad de aprendizaje sino como una amenaza para su bienestar económico y social (principalmente para su reputación) y, sobre todo, como un castigo. Le encantaría evitar el problema si pudiese. En tercer lugar, está convencido de que no podrá resolver el problema. Por tanto, y cuarto, no piensa dedicarle ningún tiempo y esfuerzo, sino que su única esperanza es conseguir encontrar a alguien que le ayude con él, alguien en quien pueda delegar o pedirle ayuda. Como alternativa, se buscará otro trabajo menos demandante.

En las primeras fases de la resolución de conflictos (definición del conflicto y listado de soluciones) pueden aparecer las siguientes dificultades emocionales:

A la hora de orientarse el sujeto hacia la meta, puede hacerlo de forma negativa, desencadenándose creencias sobre la irresolubilidad del problema, dudas sobre sus propias habilidades, estrés ante la presente situación y frustración ante el conflicto que rompe la expectativa de armonía del día a día (“es catastrófico que las cosas no vayan por dónde a uno le gustaría que fuesen”). Podrían despertarse emociones como el sentimiento de impotencia (“la desgracia se origina por causas externas y poco o nada podemos hacer frente a ello”) y la desilusión.

Cuando una persona intenta definir el conflicto se puede encontrar con sensaciones de desorientación, confusión y dispersión al verse abrumado por el nivel de abstracción del problema. Asimismo si se centra en aspectos muy concretos, parciales y aislados del

problema puede experimentar sensación de derrota y abatimiento (“si algo pudiera ser perturbador debemos sentirnos inquietos por ello, teniendo presente que lo peor pudiera ocurrir”) poniéndose bajo un halo pesimista de cara a la solución del conflicto.

Otra emoción bastante frecuente es la indefensión aprendida (“el pasado condiciona plenamente mi presente, así que poco o nada puedo hacer, ya que el pasado no lo puedo cambiar”). Todo esto podría generar un bloqueo emocional a la persona de cara a seguir con la siguiente fase del proceso.

## LAS EMOCIONES Y LA TOMA DE DECISIONES

Una vez que el problema ya está formulado y etiquetado, aunque sea erróneamente, como en los casos que hemos visto, las emociones de nuevo son cruciales para la búsqueda de soluciones. Parece que las emociones negativas (4, 5) tipo daño o pérdida potencial se valoran con mucha más intensidad que los beneficios potenciales sobre la preferencia de las soluciones. Además, es mayor la probabilidad de sobrevalorar el daño o pérdida importante, porque tales sucesos se perfilan en la mente con mayor viveza como consecuencia del afecto intenso asociado a ellos. Durante la elaboración de soluciones alternativas esto no debe tenerse en cuenta, pero a la hora de elegir una de ellas, es importante ser consciente de estos aspectos para no sobrevalorar lo negativo como vemos en el Caso 3.

### CASO 3: VALORANDO EL COSTE MAS QUE EL BENEFICIO

Antonio es un varón de 50 años, divorciado, que quiere relacionarse con mujeres. Recientemente ha conocido a dos y le gustaría pedirle a una de ellas que saliese con él. Ana es una mujer atractiva y le gusta; además comparte bastante cosas con ella (alto beneficio). Sin embargo, no está seguro sobre lo que ella siente por él y teme que la posibilidad de ser rechazado es muy alta y no lo soportaría (alto coste). Por el contrario, Luisa es mucho menos atractiva, no le gusta tanto y comparte muchos menos intereses con ella (bajo beneficio), pero por su comportamiento está convencido de que le gusta y que aceptaría salir con él (bajo coste). Como Antonio es hipersensible al rechazo, exagera la probabilidad de que esto ocurra y el malestar que le produciría, por lo tanto descarta la opción de Ana e invita a salir a Luisa, quien acepta.

Otro aspecto que ilustra este caso es como la necesidad de aprobación puede condicionar la toma de decisiones del sujeto. Esta dificultad, más bien de tipo social, surge en función del grado de necesidad que tenga el sujeto de ser aceptado por su entorno, se ponen en juego todos los temores y miedos que giran alrededor del rechazo social.

Uno de los mayores problemas surge cuando existe incertidumbre en varias de las alternativas, entra en juego la intolerancia a la frustración de expectativas, anticipando emociones negativas en caso de no obtener los resultados esperados. Cuando la persona se guía por patrones de autoevaluación muy exigentes (“mi valor como persona depende de cuanto consiga y realice”) el miedo a equivocarse en la elección está muy presente. Asimismo, el individuo quiere saber siempre cuál es la “mejor” de las alternativas posibles (predominan procesos de idealización, catastrofismo y perfeccionismo) y, a menudo, ninguna de las que aparecen es suficientemente buena, ya que todas tienen algunos inconvenientes importantes, con un componente de afecto negativo. Esto inhibe al sujeto a actuar, dejando la toma de decisiones para más adelante, con la esperanza mágica de que, en el futuro, aparecerá alguna solución más satisfactoria que le permitirá elegir mejor. Sin embargo, si la toma de decisiones está bien hecha, uno sabe que éstas que tiene delante son todas las alternativas posibles, tanto ahora como en los próximos años, y que no va a haber más por mucho tiempo que dedique a pensar. Uno puede retrasar la toma de decisiones, pero eso implica en sí mismo tomar una decisión: quedarse uno como está, con todas las implicaciones que esto conlleva.

En algunos individuos todos estos procesos reflexivos no aparecen y gana terreno la impulsividad en la elección de alternativas, buscando la posible gratificación más inmediata.

#### LAS EMOCIONES Y EL RENDIMIENTO EJECUTIVO ANTE LOS CONFLICTOS

Los individuos que actúan bajo condiciones de estrés focalizan su atención en tareas irrelevantes como su propia actividad autonómica o sus propias valoraciones sobre el temor, entre las que se hallan la tendencia a catastrofizar, autorreprocharse, preocuparse indebidamente y pensamientos de inutilidad. El estrés reduce la capacidad de atención (4, 5) afectando a la elaboración de alternativas y a la toma de decisiones, de modo que sólo se toman en consideración las soluciones alternativas y los resultados obvios, se

evalúan erróneamente los resultados esperados y se utilizan reglas excesivamente simples para la toma de decisiones. Todo esto limita la gama de soluciones posibles y afecta gravemente la elección de la solución. Los dos modelos de decisiones maladaptativas más frecuentes que suelen adoptar los individuos en situaciones de estrés son los siguientes (4, 5):

- **EVITACION DEFENSIVA:** Se caracteriza por el intento de trasladar la responsabilidad de la toma de decisiones a otra persona. Típicamente, el paciente va a preguntarnos: “Usted qué haría en mi situación, doctor?”. Lo que quiere evitar es la toma de responsabilidades asociada a la vida adulta, realizando una regresión donde una figura de autoridad, como es el terapeuta, asumirá todas las responsabilidades y se le podrán adscribir las culpas si, como ocurrirá casi seguro, las cosas no salen bien. Evidentemente, no podemos caer en este error teniendo que devolver amablemente la responsabilidad al paciente con frases del tipo: “Mis circunstancias y las tuyas no se parecen en nada,.. mis soluciones no le serían útiles. Sólo usted puede decidir sobre su vida con conocimiento de causa”.

- **HIPERVIGILANCIA:** Es un estado de pánico en que el individuo busca desesperadamente una solución, oscilando a favor o en contra de las alternativas, aferrándose a ideas apresuradamente que parecen prometer remedio inmediato. La extrema necesidad de soluciones inmediatas es enemiga de la reflexión y paciencia necesaria para la evaluación juiciosa de las alternativas, con lo cual el fracaso es mucho más probable. Es una forma de intentar evitar la angustia asociada a la decisión, pero hay que asumir que la angustia es un proceso normal ante la existencia de un problema.

Otras actitudes desadaptativas que presentan los individuos al llegar a las últimas fases del proceso (planificación y evaluación) son las siguientes:

- **INDEFENSIÓN APRENDIDA:** Pasividad refugiada en etiquetaciones (“pero es que yo siempre he sido tímido”; “para que voy a ponerme en marcha si siempre lo hago mal, siempre me han llamado torpe”) o en el razonamiento emocional (“sí, el plan y la decisión son muy adecuadas, pero no tengo ganas de hacer nada, ¿para qué?”; “me invade la apatía”; “esto es un rollo, nada me motiva”).

- **AUTOOBSERVACIÓN NEGATIVA:** Centrarse en los detalles que no han ido del todo como esperábamos, generalizarlos a todo el proceso llevado a cabo y abandonar el plan sin reelaboración.
- **AUTOVALORACIÓN NEGATIVA:** Examinar el proceso o plan seguido con escasos criterios de evaluación (“Solo importa el resultado”) y/o con criterios muy exigentes (“He conseguido invitar a Ana, pero no quiere quedar para este fin de semana”).
- **AUTORREFUERZO Y AUTOCASTIGO:** En relación a la valoración que hace el sujeto de su papel en el proceso, puede optar: bien por el castigo, lo cual le impediría plantearse de nuevo el mecanismo de afrontamiento o si se lo planteara sería bajo un nivel inicial más elevado de ansiedad y temor. O bien si consigue reforzarse aquellos aspectos que haya hecho bien a lo largo del proceso, le permitiría plantearse dicho mecanismo de afrontamiento como una situación de aprendizaje que le concediera la oportunidad de mejorar en sucesivos intentos.

## MANEJO DE LAS EMOCIONES EN LOS CONFLICTOS

Aunque no es tema de este libro (no obstante dedicamos un capítulo a algunas herramientas básicas cognitivo-conductuales para emplear en atención primaria), existirían una serie de técnicas para el manejo de las emociones en las situaciones de conflicto, simplemente para evitar que dichas emociones alterasen nuestra habilidad para resolverlo. Sin afán de ser exhaustivo, y simplemente nombrando las principales técnicas podríamos describir las siguientes:

- **REESTRUCTURACION COGNITIVA (3, 4):** Reevaluar el temor que nos produce el conflicto (reinterpretarlo) corrigiendo malentendidos y creencias irracionales.
- **TERAPIA RACIONAL EMOTIVA (8, 9):** Sustitución de ideas irracionales por otros supuestos cognitivos y emocionales más adaptativos.
- **REATRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDADES:** Situar de la manera más adaptativa los agentes de cambio.
- **TECNICAS DE RELAJACION (10)/DESENSIBILIZACION (11):** Permitirán mantener un nivel de excitación no excesivo para la resolución efectiva del

conflicto. Permitirá también “rupturas relajantes” durante un problema de larga duración para poder desconectar en un momento dado. El “ensayo encubierto” (imaginario) donde la resolución del conflicto se realiza mediante la imaginación permite desensibilizar al sujeto para resolver temas conflictivos.

- AUTOINSTRUCCION (12): Mantener autoafirmaciones y conversar con nosotros mismos de forma positiva, para centrarse en tareas relevantes y en creencias y expectativas que faciliten la ejecución resolutive.

## BIBLIOGRAFIA

1. Bandura, A. Social learning theory. Englewood Cliffs. NJ. Prentice-Hall. 1977. (trad. Cast. Teoría del aprendizaje social. Madrid. Espasa-Calpe.1987).
2. Bandura, A. Principios de modificación de conducta. Salamanca. Sígueme. 1983.
3. Beck, AT y Freeman, A. Cognitive therapy of personality disorders. New York. Guilford Press. 1990.(trad.cast. Terapia cognitiva de los trastornos de la personalidad. Barcelona. Paidós. 1995).
4. Beck, AT, Rush, AJ, Shaw, BF y Emery, G. Cognitive Therapy of Depression. New York. Guilford Press. 1979. (trad. cast. Terapia cognitiva de la depresión, Barcelona. Paidós. 1995).
5. Davis, M, McKay, M y Eshelman ER. Técnicas de autocontrol emocional. Barcelona. Martínez Roca. 1985.
6. D’Zurilla TJ. Terapia de resolución de conflictos. Bilbao: Desclée de Brouwer, 1993.
7. D’Zurilla TJ, Nezu AM. Problem-solving therapy. 2<sup>do</sup> ed. New York: Springer, 2000.
8. Ellis, A. Reason and emotion in psychotherapy. New York. Lyle Stuart. 1962. (trad. cast. Razón y emoción en psicoterapia. Bilbao. Desclée Brouwer. 1998).
9. Ellis, A y Grieger, R. (comps). Manual de terapia racional-emotiva. Bilbao. Desclée Brouwer. 1981.
10. Jacobson, E. Progressive Relaxation. Chicago. Univ. of Chicago Press. 1929.
11. Goldfried, MR y Davison, GR. Clinical behavior therapy. New York. Holt, Rinehart and Winston. 1976.

12. Meichenbaum, D. Manual de inoculación del estrés. Barcelona. Martínez Roca. 1987.

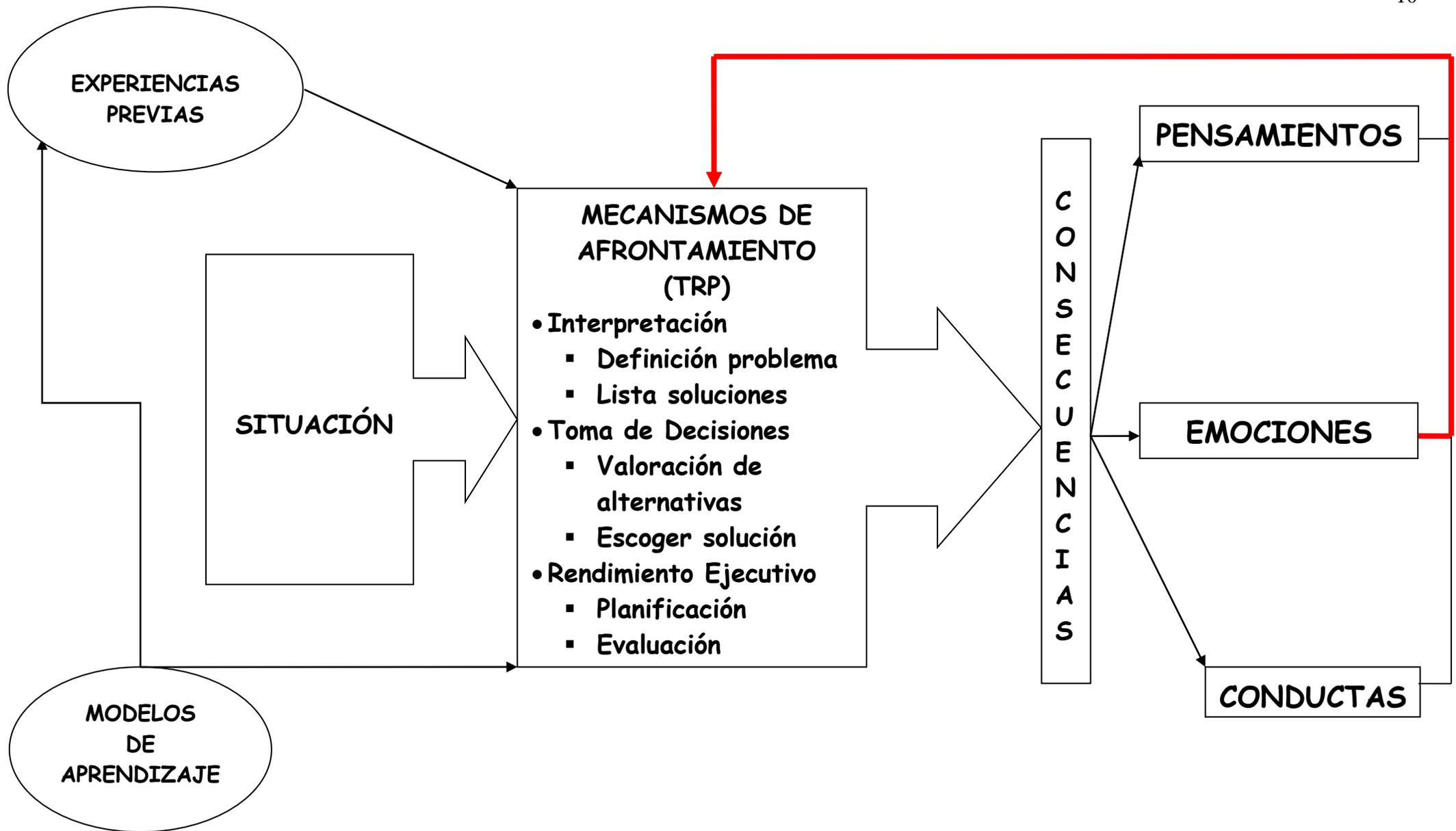


Figura 1. Modelo Explicativo (Sergio Moreno y Esther Fernández)