

Diplomado “Instructorado en Educación Emocional” SEGUNDO NIVEL

**Materia: Consejería matrimonial
Profesor: Coach Daniel Montaña**

CLASE 1: FORMACIÓN Y DESARROLLO DE LAS EMOCIONES

Modelo A B C.

Lo primero que necesitas saber es que, en tu pareja, dentro de él/ella existe un mundo psíquico de experiencias únicas. Nunca pretendas entender lo que está pasando en la cabeza de la otra persona porque no lo vas a poder lograr jamás ya que tiene su propia historia, su propia secuencia de pensamientos, de valoraciones; apenas podemos evaluar lo que nos permiten ver desde afuera. Los que nos permiten ver desde afuera son sus emociones, por eso es que nos hemos enfocado en este entrenamiento en la educación emocional, porque nos va a permitir saber por dónde va el surco de pensamiento que está dentro de ellos.

A dichas emociones, se las irá conociendo con el tiempo a medida que la relación valla madurando.

Una de las características que tienen las personas es que a medida que van pensando van sintiendo ya que las emociones están absolutamente relacionadas con los pensamientos. Todo lo que nosotros sentimos tiene que ver con nuestra forma de valorar los acontecimientos que estamos viviendo.

Hace algún tiempo los psicoterapeutas Albert Ellis o Aaron Beck (pioneros en todo lo que tiene que ver con la terapia cognitiva), comenzaron a observar que las personas no tenían emociones en función de lo que pasaba a su alrededor, sino más bien asociaron lo que ellos valoraban con lo que ellos estaban sintiendo. Así fueron apareciendo diferentes tipos de teorías en relación con esto:

Primero hubo una teoría conductual, que decía que las personas sentían lo que sentían en función de lo que vivían. Es decir, si alguien lo irritaba el pelear la personas iba a sentir bronca, si alguien se encontraba en una situación de peligro iba sentir miedo, o sea, el acontecimiento era lo que definía el estado emocional. A esto se lo llamó conductismo y fue básicamente practicado por Pavlov quien fue el padre de la reflexología, quien empezó a hacer pruebas con perros donde probaba la estimulación de los reflejos. Hacía sonar una campanita antes de darles la carne repetidas veces y los perros empezaban a salivar. Luego de repetir este acto varias veces, se dio cuenta que este estímulo activaba la glándula salival pensando el perro que iba a comer. A esto se

lo conoció como conductismo o reflexología y muchos asociaron que nuestras emociones están funcionando de una forma similar a esta.

Pero fue en 1956 donde el doctor Albert Ellis comienza a explicar que las personas sienten en función de lo que valoran, el propone una teoría ABC que es lo que se define como el ABC de la teoría racional de Albert Ellis.

Recuerden tres letras la A, la B y la C habla de: "A": "acontecimiento". "B": "creencia".

"C": "emociones".

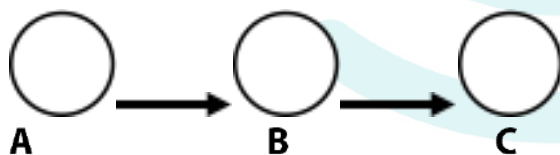
Estas tres instancias, el acontecimiento, la creencia y las emociones dan lugar a la terapia relacional-cognitiva de Albert Ellis se funda en tres reglas.

" **A** " (por " *Activating Event* ") representa el acontecimiento activador, suceso o situación. Puede ser una situación o acontecimiento externo o un suceso interno (pensamiento, imagen, recuerdo, fantasía, conducta, sensación física, emoción, etc.).

" **B** " (por " *Belief System* ") representa en principio al sistema de creencias, pero puede considerarse que incluye todo el contenido del sistema cognitivo: pensamientos, recuerdos, imágenes, supuestos, inferencias, actitudes, atribuciones, normas, valores, esquemas, filosofía de vida, etc.

" **C** " (por " *Consequence* ") representa la consecuencia o reacción en ocasión de la situación "A". Las "C" pueden ser de tipo emotivo (emociones), cognitivo (pensamientos) o conductual (acciones).

"*Activating Event*" "*Belief System*" "*Consequence*"



Lo primero que dice esta regla es que muchas personas asumen que el acontecimiento es lo que define el estado emocional, es decir para la mayoría del mundo exterior dependiendo lo que me está pasando es lo que voy a terminar sintiendo.

Lo que ocurra a mi alrededor termina influyendo sobre mi estado, esto es lo que piensa la mayoría de las personas, entonces ocurre lo siguiente: la gente espera que los acontecimientos cambien. Si nosotros asumimos que lo que ocurre a nuestro alrededor es lo que termina generando nuestro estado emocional, entonces mi demanda de forma obvia y coherente va a ser que lo exterior cambie. Si esta teoría, conductismo, es cierta, entonces es el acontecimiento el que define la emoción por ende nosotros deberíamos hacer todo lo necesario para que el mundo cambie. Entonces, nos vamos a poner violentos cuando alguien irrumpa en alguna actividad que estemos haciendo, nos vamos a poner demandantes cuando alguien no quiera hacer algo que nosotros queremos hacer, porque estamos esperando que lo que cambie sea el otro.

Acá comienza la disfuncionalidad social porque todos tenemos emociones y esto hace que cada uno de nosotros espere que el otro cambie para que no nos estorbe o que el otro haga algo para que yo me sienta mejor. En función de esto socialmente nos volvimos disfuncionales, no nos volvimos personas coherentes.

Las personas comienzan a culpar al medio, al entorno, a los hechos de la vida acerca de sus emociones. *"Yo estoy mal porque el mundo es injusto"* *"Yo estoy mal porque mi mamá/papá me abandonó"*, y si prestamos atención, la mayoría de las personas le echan la culpa de lo que les sucede al entorno.

Lo que propone Albert Ellis en este cuadro es que **las personas pueden vivir acontecimientos similares pero tener emociones diferentes**. Para una persona puede aparecer un perro que ladrando y estas se asustarán pero para otras esto no genera un temor. El acontecimiento es el mismo mientras que las emociones no ¿Por qué las emociones son diferentes si el acontecimiento es el mismo? Lo que cambia aquí es la forma de valorar y la creencia. Aquí aparece una nueva regla, la creencia del acontecimiento, **la valoración del acontecimiento termina definiendo el estado emocional. Esto a lo que le vamos a llamar sistema de creencias**, es el núcleo de nuestro abordaje, no son los acontecimientos, ni si quiera son las emociones, la educación emocional no consiste en intentar controlar la ira, tristeza, ansiedad; **la educación emocional consiste en aprender a darle el valor adecuado a los acontecimientos**.

¿Qué entendemos cuando hablamos de la valoración de los acontecimientos?

La forma de procesar la información.

Las emociones son movimientos psíquicos internos generados por circuitos de pensamientos y que se va a identificar por el sentimiento. Una emoción siempre va a producir un estímulo. Nosotros tenemos emociones todo el tiempo, pero no siempre somos conscientes de ellas. La emoción es inconsciente, pero cuando se hace consciente se le llama sentimiento, entonces todos tienen emociones, pero no todos identifican lo que sienten.

¿Por qué siento lo que siento? Esta es la clave de lo que estamos hablando. Toda emoción cumple una función, nosotros no somos seres plenamente biológicos somos seres tripartitos. Formados por cuerpo, alma y espíritu; tenemos un creador que sopló aliento de vida sobre nosotros. Ahora nos interesa el alma porque es la funcionalidad interna, intrínseca del ser humano y básicamente te distingue del que tenés al lado, es lo que te permite tener conocimiento interno de vos mismo y lo que te permite diferenciarte de los demás, es lo que te va a dar personalidad, voluntad te va a permitir desarrollar pensamientos y va a ser la que te permita identificar cuáles son aquellas emociones que se van a volver sentimientos en vos.

Los sentimientos nos van a permitir tomar conciencia de nuestras emociones, las emociones nos van a permitir movilizar nuestra vida. Ej: si yo voy por la calle caminando y alguien quiere asaltarme o llevarse a mi hija, la emoción más funcional para ese momento va a ser la ira, tengo que reaccionar con violencia porque están por llevarse a mi hija, el miedo va a ser suprimido por la ira y la ira va a permitir defender aquello que es valiosísimo para mí.

Hay momentos en nuestra vida donde las emociones gatillan impulsos de acción que nos van a permitir ser funcionales.

Ejemplo: Si ponés un pie en la calle y sentís un bocinazo, pegás un salto para atrás y gritás porque reaccionás pensando que pasa un auto. A eso se le llama miedo, y el miedo me permite saltarirme para atrás y salvarme la vida.

En la película "Intensamente", Alegría que parece estar graficada como una niñita quiere que todo sea feliz en la vida, y minimiza la importancia de Tristeza, este personaje que se mueve de manera melancólica.

Alegría no quiere que toque nada Tristeza pero lo que muchos no saben es que la tristeza es el recurso psíquico necesario para elaborar las pérdidas, si no te pusieras triste en algún momento

del día no te sería posible recabar información o sucesos de tu vida; estarías todo el tiempo intentando vivir el presente o futuro de una forma acelerada y probablemente no recordarías la información.

Todos necesitamos un momento de quietud y melancolía para elaborar lo pasado y poder sentir lo que se perdió para darle el valor adecuado, las emociones son necesarias.

¿Cuándo las emociones deben ser ordenadas? ¿Cuándo son desprolijas? Cuando se vuelven disfuncionales.

Primero, necesitamos saber que lo que creo del acontecimiento es lo que termina generando la emoción.

Tenemos emociones que pueden ser perturbadoras y emociones no perturbadoras.

Nosotros vamos a trabajar la educación emocional de alguien cuando se encuentre con emociones perturbadoras.

La emoción perturbadora es aquella que estimula conductas disfuncionales, una emoción perturbadora es aquella que estimula conductas disfuncionales. Una emoción perturbadora es aquella como por ejemplo la que daba antes en el ejemplo del asaltante que quería llevarse a su hija, esta persona se enoja y defiende la vida de su hija ¿esta conducta es funcional o disfuncional? Es una conducta funcional porque están intentando hacerle daño a mi hija, en este caso la ira no me está perturbando, porque yo necesito ser valiente en ese momento.

Pero si por ejemplo yo llego tarde del trabajo a mi casa y espero que mi esposa me espere con una comida rica, pero al llegar no es la comida que yo esperaba o directamente no hay nada para comer y por eso me enoja y grito, ¿esa es una conducta funcional o disfuncional?

Es una conducta disfuncional ¿por qué decimos que es una conducta funcional o disfuncional?

Una conducta se vuelve disfuncional cuando boicotea el propósito o meta que yo tenía anticipado.

Ejemplo: una pareja de novios en donde él le dice a ella "voy a pasar a buscarte a las 7 de la tarde" "quiero invitarte a tomar un helado después ir al cine, y después ir a cenar" "vamos a pasar una noche hermosa" y cuando la va a buscar ella está demorada unos minutos por lo que él comienza a ponerse nervioso y cuando por fin ella sale le grita y recrimina todo y se va. Esta es una conducta disfuncional y es un caso real, cuando entrevisto al muchacho el intenta justificar su emoción, yo le digo "yo no discuto tu emoción si no tu conducta"; a mí también me hubiera molestado su actitud pero el problema no es la emoción, si no cómo la emoción gobierna sobre la conducta. Porque lo

que querías era salir con tu novia, pasar una noche hermosa y terminás boicoteando tu meta, tu propósito para esa noche, ahí aparece la conducta disfuncional.

Esta aparece cuando boicoteo por mi emoción la meta que tenía, cuando lo que yo siento me lleva a hacer algo que yo no quería, ahí se convierte una conducta disfuncional. Si las emociones son no perturbadoras, no hay ningún problema, me puedo enojar, ponerme triste, puedo tener un miedo o una ira fisiológicos ¿Qué es fisiológica? Cuando me permite funcionar y desarrollarme coherentemente, pero cuando esas emociones me llevan a consumir drogas, pelear, divorciarme, suicidarme, dejar trabajos, estudios etc., ahí se volvió disfuncional.

Comenzamos a hablar ya de emociones perturbadoras que nos llevan a conductas disfuncionales.

¿Hay emociones que producen placer? Sí, la alegría, la felicidad; pero en lo que estamos intentando enfocarnos es en este módulo es tratar de ver aquellas emociones que producen angustia.

Todas las emociones que producen angustia van a generar una sensación subjetiva, desagradable y que produce estrechamiento mental. La palabra angustia que es el sustrato detrás de la emoción, es una palabra que significa angostura o estrechamiento.

Cuando una persona tiene la sensación de angustia, tiene la sensación de opresión, es como si le estuvieran apretando el pecho, y le cuesta mucho poder pensar, razonar, analizar con coherencia; y no puede salirse del foco del acontecimiento que le está generando esa angustia.

La angustia se percibe de manera subjetiva, subjetivo es que las personas no logran definir con claridad, sino que lo están sintiendo; saben que están angustiados y que algo no está bien, por eso la definimos como una sensación subjetiva desagradable y te impulsa a buscar el placer.

Siempre la angustia nos impulsa al placer, las personas terminan buscando el placer inmediato en función de que hay una angustia subjetiva.

A veces las personas no saben por qué comen desordenadamente, o por qué fuman, la respuesta es porque hay una angustia subjetiva y a veces no le pueden poner palabras, muchas veces no es consciente. Entonces nuestra pareja está mal y no sabe que está mal, algunos me dirán "¿eso es posible?" "¿tenemos que intervenir cuando nuestra pareja está mal y no sabe que está mal?" no se trata de lo que ellos están viviendo, si no de las conductas que están viviendo.

Si te encuentras con una persona que está aislada, que es tímida, que no se desarrolla socialmente, vos te das cuenta de que está teniendo una angustia interna a la cual no le está

pudiendo poner palabras. La gente puede tener angustia y no saber que tiene angustia, porque nunca nadie les dijo que eso es algo de lo que podían salir. Conozco personas que vivieron situaciones de trauma y nunca supieron que vivían situaciones de trauma.

Por eso esta gente tiene tanta facultad para caer en mecanismos de placer automático, porque el placer es un diseño psíquico, que calma la angustia, pero no resuelve la causa de la angustia.

Esto en la pareja es un ALERTA ROJO, porque si uno o el otro está en ANGUSTIA, va buscar inconsciente o consiente mente el PLACER.

Ejemplo, él está angustiado por su mala relación en la pareja, llega al trabajo y una compañera de trabajo le ofrece un café amablemente y no solo eso le dice que lindo te viniste vestido hoy, esas palabras en medio de la angustia, son un anzuelo para salir del estado de ANGUSTIA y entrar AL PLACER, lo que sigue se lo pueden imaginar.

Estas son las emociones que estamos intentando resolver, emociones que producen angustia y que llevan a una emoción perturbadora que te empuja a una conducta disfuncional.

Sobre las emociones que producen angustia vamos a evaluar 4 tipos de emociones

1-La ira

2-La tristeza

3-Los miedos

4-La ansiedad.

El fundamento del trabajo que estamos haciendo tiene que ver con el modelo ABC que Albert Ellis propuso para explicar el funcionamiento de las emociones. Habíamos hablado de que la valoración del acontecimiento es lo que termina generando mi emoción, entonces **el núcleo de toda esta problemática es la valoración porque lo que yo valoro del acontecimiento define mi emoción.**

Tres reglas que tenemos que conocer y entender:

1- Los acontecimientos no definen nuestras emociones, sino que lo que yo valoro del acontecimiento es lo que genera mi emoción.

2- Si lo que yo valoro del acontecimiento es lo que produce mi emoción al cambiar mi valoración del acontecimiento cambia mi emoción.

3- Todo cambio de valoración requiere esfuerzo y constancia, nadie va a cambiar la estructura de valoración solamente por saber que tiene que pensar de otra forma, requiere de esfuerzo y constancia.

Tres reglas que son fundamentales para este Módulo de las Emociones, nos vamos a concentrar en la valoración.

Para hablar de valoración hay que hablar de pensamiento, de dinámicas psíquicas, sobre todo lo que pasa en nuestra cabeza desde el momento de vivir, de tomar los acontecimientos de una manera u otra.

Es muy importante poder comprender los distintos niveles de pensamientos y cómo van a funcionar. Muchas personas asumen que, pensando de forma diferente, van a terminar sintiéndose de forma diferente. Este tipo de pensamiento es muchas veces erróneo porque nuestros pensamientos tienen una variabilidad y una implicancia psíquica diferente, dependiendo la información psíquica que manejen.

Tenemos tres niveles de pensamientos.

Primer nivel: Los pensamientos nucleares Estas creencias son ideas que son tomadas por la persona como verdades absolutas. Las creencias más centrales o creencias nucleares son interpretaciones tan fundamentales y profundas que las personas frecuentemente no las expresan ni aún a sí mismas, no tienen clara conciencia de ellas.

Segundo nivel: Pensamientos o creencias intermedios

Las **creencias intermedias** son valoraciones, suposiciones y reglas y obedecen a ideas que se encuentran en un nivel más profundo que los pensamientos automáticos.

Estas **creencias** se mezclan, relacionan e implican unas a otras.

Tercer nivel: Los pensamientos automáticos

Los **pensamientos automáticos**, según Beck, son cogniciones negativas, es decir, ideas, imágenes, creencias, expectativas, atribuciones, interpretaciones, auto instrucciones y esquemas que modulan la conducta a través de las emociones y, por tanto, son claves tanto en la aparición de diversos trastornos como en el proceso de cambio.

¿Cómo comenzamos con la agradabilidad o la desagradabilidad?

Hay personas que a la misma situación la consideran de manera diferente, a otros les gusta más la cerveza, a otros el vino, a otros las gaseosas. Lo que hace que algo sea agradable o desagradable son las experiencias previas. A mi mamá, por ejemplo, le gusta una gaseosa naranja; resulta que de chica su papá la llevaba al cine y le compraba una gaseosa naranja que venía en botellita de vidrio y se tomaba ese rato para tomar ese refresco con su hija por lo que y para ella era una experiencia tremenda invertir ese tiempo con él. Entonces, de grande, le gusta esta bebida por las experiencias de niña vividas, todos tenemos algo que en función de lo que hemos vivido de agradable y de grande lo vamos a vivir como agradable. Ejemplo, si me encuentro en una escuela en un curso donde mis compañeros se burlaban de mí, me hacían bullying porque era alto o bajo, eso va a marcar una experiencia que luego en el futuro va a determinar un gusto, por lo que probablemente pueda decir: "no me gusta estudiar" "no me gusta ir a la facultad" porque hay una experiencia previa que asocia el acontecimiento a la emoción.

Lo agradable o desagradable tiene que ver con la carga informativa que yo tengo, esa carga informativa no es teórica si de experiencias, las experiencias del pasado terminan generando qué es o no agradable para una persona. Por eso le es tan útil a alguien cuando estás ayudando a educar su sistema emocional, que te pueda contar acerca de su vida, por eso es bueno sentarte y preguntarle "¿Cómo te relacionabas con tu papá?" "cuéntame de tu vida".

Muchas veces vas a recaudar datos que son extremadamente necesarios para saber cómo la personas procesan la información, te vas a encontrar con que algunos son personas sumamente solitarias porque siempre abusaron de ellos y no me refiero solo sexualmente, la cantidad de información que vos puedas recabar cuando te sentás con alguien que está necesitando ayuda emocional te va a ser sumamente útil para que vos puedas explicarle, que volver a ir a esa placita y decirle "mira la hamaca no es gigante es chiquita" puede ser un paso de sanidad para su vida.

Lo que pasó cuando vos eras chico fue un asunto casual lo cual no significa que eso va a seguir estando, esta persona tiene que volver a valorar a tener la experiencia de esa situación para poder dialogar.

La forma de ayudar a la gente es que ellos mismos vayan recaudando experiencias que son las que van a generar creencias profundas, las experiencias son las que producen sistemas de creencias profundos. Uno tiene miedo a manejar hasta que empieza a manejar, no importa cuánto vos

conozcas de autos, cuando empezás a tener la experiencia se te van los miedos, el miedo se confronta con experiencia no con teoría.

El segundo punto tiene que ver con la importancia de valoración que un determinado asunto representa para mí. La importancia no es un nivel de importancia asociado al mundo ¿Qué es más importante que la milanesa que yo tenga en el plato sea grande o que los niños del mundo no sufran enfermedades crónicas? Si pudiera cambiar mi milanesa por lo niños del mundo lo cambiaría, pero yo no conozco los niños del mundo, pero si tengo la milanesa en mi cara. Para la persona lo importante tiene que estar asociado al presente y a su historia.

Lo que les importa a las personas es aquello que les afecta directamente, vos no te vas a enojar por cualquier injusticia en el mundo sino por una que te produzcan a vos.

Todo aquello que sea valorado como importante o no importante tiene que ser valorado por tu historia, si te saludaron o no para el cumpleaños tiene que ver con vos "para mí es muy importante" "porque cuando era chico siempre se olvidaban de mí y se lo festejaban a mi hermano" ahí comenzás a darte cuenta por qué era importante o no algo. Los sistemas de agradabilidad e importancia van a ir definiendo a la hora de valorar los acontecimientos.

Lo que valoramos como malo o bueno.

"Para muchas personas la moral es algo totalmente arbitrario y que puede no funcionar y en esto yo disiento."

La moral es una necesidad social, todos tenemos que tener un acuerdo no puede ser cuestión de gustos, la moral es lo que nos protege como sociedad, si saliera a la calle mostrando mis libertades desnudo porque a mí me gusta andar así, pero olvidando de que cuando pasa un niño y es estimulado sexualmente ante genitales de adultos está alterando su proceso normal de resolución de conflictos internos ante su sexualidad.

Necesitamos protegernos socialmente, para eso es la moral, **la moral no tiene que ver con lo religioso si no con lo social**, la moral te va a permitir definir si algo es bueno o malo y si se aprueba a nivel social. ¿Robar es bueno o malo? "Como a mí me gusta robar lo hago" robar no está bien, porque si robás le quitás al otro todo lo que estuvo trabajando.

La valoración de la moral no puede ser subjetiva, pero si lo es, no importa lo que yo crea o lo que la teoría crea, la realidad es que este aspecto que es tan importante para todos pero también es subjetivo. Lo que significa que no importa que creas que sea bueno o malo, al que tenés al lado

tiene pensamientos personales de lo que es bueno o malo, estas tres instancias son los sistemas de valoración.

Es muy importante que puedas recordar que la valoración del acontecimiento es lo que genera el estado emocional.



CLASE 2: LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

La Asertividad: es entendida como la forma de comunicación interpersonal equilibrada emocionalmente. ¿Qué significa ser interpersonales?

El adjetivo **interpersonal** hace referencia a aquello que se establece o se lleva a cabo entre, al menos, dos personas. El término se utiliza para elaborar diferentes conceptos y expresiones. Se llama relación **interpersonal** a la interacción recíproca que mantienen dos o más individuos.

Concepto de "equilibrada emocionalmente": es la capacidad que se logra, a través de una valoración correcta de las situaciones, en donde NO predomina, EL YO TENGO LA RAZON, si no que se elige un pensamiento flexible y NO rígido (demanda) ya que una demanda es una ley interna, que cuando esta NO se cumple ocasiona una CRISIS.

La Comunicación **ASERTIVA** tiene dos características principales.

1. NO AGREDE A LOS DEMAS. Respeta sus derechos.

2. DEFENDER NUESTROS DERECHOS, partiendo de una base que SI CONOCEMOS nuestros propios derechos con relación a la conversación que está teniendo lugar.

La **ASERTIVIDAD** se posiciona en el punto medio entre dos tipos de comunicación extrema.

LA AGRESIVA Y LA PASIVA.

Este grafico nos indica lo mencionado.

Comunicación Pasiva.

Se descuida los propios limites, o no saben donde estan.

Se deja la responsabilidad en manos de otro.

e

El foco de atención esta puesto en los demás.

Complacer a los demás, aunque sea a costas de renunciar a nuestros propios derechos.

Comunicación Agresiva.

No respetamos el derecho del

otro.

No importa oírle.

Se pone la mirada solo de uno.

Se quiere tener la razón a toda

costa.

FOCO DE ATENCION

Línea Horizontal: **NOSOTROS (Y.**

La ASERTIVIDAD está en el medio de la comunicación PASIVA Y LA AGRESIVA en donde el foco esta equilibrado.

Comunicarse de una manera **ASERTIVA** es una habilidad, algunas personas la tienen más innatas que otras, y esta es relacionada con **3 características.**

1) MADUREZ EMOCIONAL.

2) AUTOESTIMA.

3) EMPATIA.

Estas habilidades NO son innatas, pero si se pueden entrenar.

1) Madurez Emocional.

La persona que ha llegado a un nivel de madurez, es porque aprendió a valorar correctamente los acontecimientos, ya que las Emociones se activan por lo que valoro y no por lo que el acontecimiento.

Como aprendió? empezar a cambiar la manera de pensar de los hechos y aplicar un pensamiento flexible y no rígido y absolutista. Para así poder gestionar con éxito las emociones.

2) AUTOESTIMA.

Aprendió a tener una mirada de aceptación hacia uno mismo y no catastrófica, aceptando la realidad y realizando planes de acción concretas en pos de probabilidades y no de posibilidades.

3) EMPATIA.

Dejar de ser egoísta y poder mirar al otro con su realidad y NO la mía, así puedo verdaderamente participar efectivamente en otra persona.

4 PASOS A SEGUIR PARA OBTENER UNA COMUNICACIÓN LO MÁS ASERTIVA POSIBLE.

1- **Describir los hechos concretos**, No opiniones, esto nos permite poner una base indiscutible, un punto de partida en común para la comunicación con la otra persona.

2- **Expresar nuestros sentimientos y emociones**, cuando esos hechos suceden. En la comunicación asertiva es sumamente importante poder expresar claramente lo que sentimos.

Es la parte de respetarnos a nosotros mismos.

3- Pedir de forma clara y concreta lo que queremos que haga la otra persona. ESTO NO ES imponer o manipular, solo estamos pidiendo lo que queremos.

4- **Dejar claro lo que va suceder si se accede a nuestra petición**, como nos vamos a sentir y como va mejorar la relación entre las dos personas.

Quizás sea necesaria una negociación, escuchando bien al otro a través de sus peticiones, tratando de comprender y aceptar lo que nos dice, entendiendo realmente a la otra persona en lo que me está diciendo. Esto es respetar al otro. Esta parte es la que encierra todo lo enseñado, ya que aplicando los puntos mencionados demostramos respeto por la opinión del otro. Equilibrando esto será una situación en la que todos ganan.

CLASE 3: RESOLUCION DE CONFLICTOS

Supongo que te gustan los conflictos en el trabajo tan poco como a mí. Pasarse el día discutiendo, resentido, en constante estado de alerta, tratando de evitar al compañero de turno con el que tenés 'el problema' y buscándole fallos en todo lo que hace y dice, termina pasando factura a nivel físico y mental.

Afortunadamente este escenario no es la regla, sino la excepción. Y aunque en algún momento de tu vida profesional habrás tenido que lidiar con algún conflicto, la mayoría de la veces no llegan a tal categoría, sino que se quedan en simples **desavenencias** originadas por **ideas, opiniones y puntos de vista diferentes**.

Si rascás un poco en las situaciones 'incómodas' que hayas vivido, notarás que muchas se iniciaron por emplear un tono de voz fuera de lugar y llevar el ataque al terreno personal. Te sonará la frase: "No es lo que dices, sino cómo lo dices"

¿Qué haces tú cuando chocas con alguien? ¿Eres de los fingen que todo es normal para suavizar la situación o de los que saltan al mínimo error? ¿Tratas de ser conciliador o sólo limas asperezas si el otro da el primer paso?

Cómo gestionar un conflicto

Según Louis Kriesberg (sociólogo - 1950), un conflicto es una forma de interacción en que las personas se perciben sí mismas como envueltas en una lucha por recursos o valores sociales escasos.

Dos puntos importantes antes esa definición:

1) La utilización de la palabra PERCEPCIÓN, en las personas se perciben así mismas, que indica que un conflicto es algo subjetivo.

Lo que es un conflicto para una persona, el mismo hecho en otra no lo es.

2) Es que los "RECURSOS O VALORES ESCASOS" a los que hace referencia, pueden ser realmente escasos o solo aparentemente.

La escases de un recurso esta abecés solo en la mente de la persona que, efectivamente, lo percibe así. Otra vez la percepción, otra vez la subjetividad.

Al tener en cuenta esta subjetividad en la gestión de conflictos entre personas, hay tres reglas de oro que debemos respetar con el objetivo de reducir o eliminar las consecuencias negativas del conflicto.

LA PRIMER REGLA.

Es analizar la realidad más objetiva y exactamente posible, eliminar al máximo la subjetividad en la descripción del asunto origen del conflicto.

LA SEGUNDA REGLA.

Es que las partes deben hacer un esfuerzo para encontrar una visión compartida del conflicto. Poco podremos hacer para solucionarlo si uno está mirando en una dirección y los otros en otra.

LA TERCER REGLA.

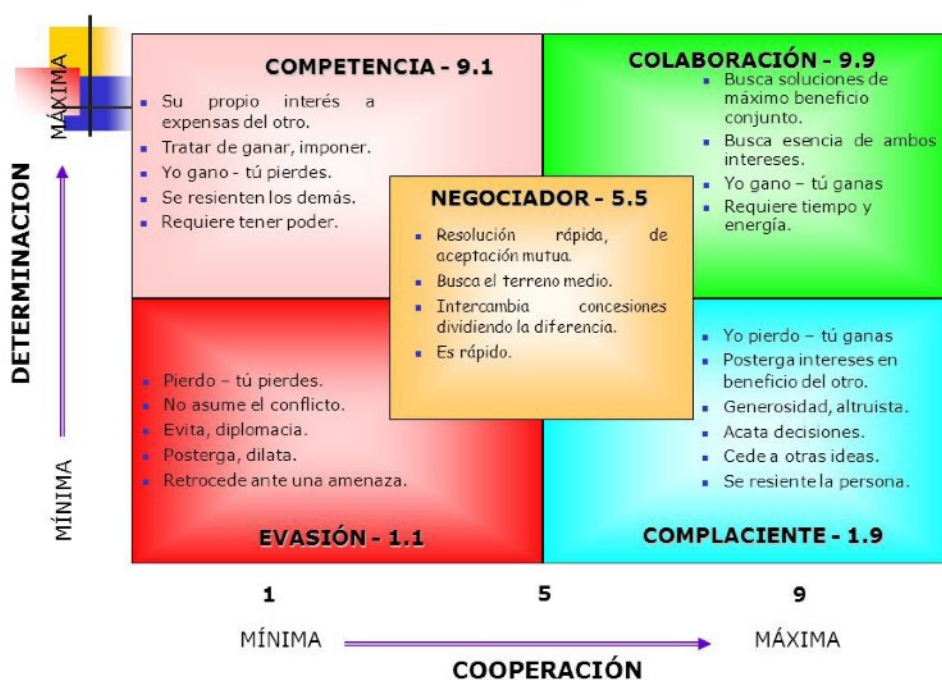
Trabajar para encontrar la forma de pasar de una estrategia, llamémosla **A, de suma cero. "LO QUE YO GANO LO PIERDES TU"**

La forma en la que resolvemos nuestros conflictos va a revelar nuestro carácter.

Según Ken Thomas y Ralph Kilmann, cada individuo es capaz de utilizar **5 maneras distintas para manejar los conflictos**; si bien a la hora de la verdad tendemos a utilizar solo una o dos, nuestros estilos favoritos.

Conocerlas te ayudará a escoger el estilo más adecuado cuando el conflicto se presente. ¿Cuál es tu estilo predominante?

Estilos en el manejo de conflictos



Estilo competitivo

El objetivo es ganar a toda costa y hacer valer la posición de uno mismo.

En este estilo es vital que las cosas se hagan como uno quiere, aunque exista el riesgo de quedar mal o de romper alguna relación. Lo que cuenta es aferrarse a una idea y tratar de salirse con la suya, especialmente cuando uno está convencido de que su posición es la más acertada y conveniente para todos. Mejor utilizarlo con moderación.

Estilo complaciente

Actuamos así cuando estamos más pendiente de los problemas y preocupaciones de los demás que de nuestros propios intereses. Y como resultado, nos acomodamos y cedemos.

¿Motivos por los que cedemos? Cuando conservar la relación entre las partes es sumamente importante, por deferencia, por aprecio, generosidad, obediencia, por evitar un daño mayor, porque la otra parte está en plan intransigente, etc.

Estilo evasivo

Como puedes imaginar, consiste en actuar de forma esquiva y no afrontar el conflicto.

Actuamos de forma evasiva cuando consideramos que no es el momento ni el lugar adecuado para tratar el conflicto. Cuando esto sucede, lo aplazamos, damos un rodeo o ponemos cualquier pretexto para evitarlo. También cuando nos sentimos en desventaja o pensamos que no saldríamos beneficiados porque corremos el riesgo de terminar cediendo (y no queremos eso). Los asuntos incómodos y embarazosos también son firmes candidatos a ser aplazados.

Estilo Colaborador

En esta forma de manejar los conflictos se procura dar con una solución que satisfaga a todas las partes implicadas.

Por supuesto hay que trabajárselo, la paz no llega por arte de magia... sino escuchando de forma activa, intercambiando información para conocer cada punto de vista y que todos tengan la oportunidad de defender su razonamiento. Es el estilo preferido cuando ambas partes quieren conservar en buen estado su relación; y también para los casos en los que hay tiempo de sobra para encontrar una solución en la que todos ganen.

Estilo Comprometido

A medio camino entre el estilo complaciente y competitivo, pero no tan colaborador como el anterior. El concepto podría ser «ni para ti, ni para mí». Lo utilizamos para llegar a una solución

intermedia en la que todos han cedido un poco. En principio no es la que hubieras deseado, pero es una solución aceptable que te puede valer.

Los creadores de este modelo afirman que **el estilo más utilizado es el colaborador, seguido del complaciente**. En tercer lugar, el competitivo, y a más distancia queda el Comprometido y Evasivo como último lugar. Con la particularidad de que el estilo *competitivo* se utiliza cada vez más a medida que escalamos por la pirámide organizacional (pero esto no te sorprende, ¿verdad?).

Por último, y para cerrar este capítulo sobre los conflictos, traigo una historia de autor desconocido para reflexionar. Dice así:

HISTORIA DE UN CONFLICTO

Había una vez, dos hermanos que vivían en granjas colindantes. Ambos estaban peleados. Este era su primer conflicto grave en 40 años. Hasta entonces habían vivido compartiendo maquinaria y vendiendo juntos sus productos.

Un día, esta colaboración terminó. Hubo un malentendido, intercambiaron amargas palabras y se dejaron de hablar.

Una mañana alguien llamó a la puerta del hermano mayor. Al abrir la puerta, se encontró con un hombre que llevaba una caja de herramientas de carpintero. «Estoy buscando un par de días de trabajo.» –dijo. «Tal vez usted necesite alguna pequeña reparación en su granja que me pudiera ayudar.»

«Sí.» –dijo el hermano mayor. «Tengo un trabajo para ti. Mire al otro lado del arroyo, aquella granja que ve pertenece a mi vecino; de hecho, es mi hermano menor. La semana pasada había una hermosa pradera entre nosotros y él tomó su bulldozer y desvió el cauce, de manera que ahora hay un arroyo entre nosotros. Así que yo tengo en mente algo mejor. ¿Ve esa pila de madera junto al granero? Quiero que me construya una valla para no ver su cara nunca más.»

El carpintero le dijo: «Comprendo la situación. Haré un trabajo que le complazca.»

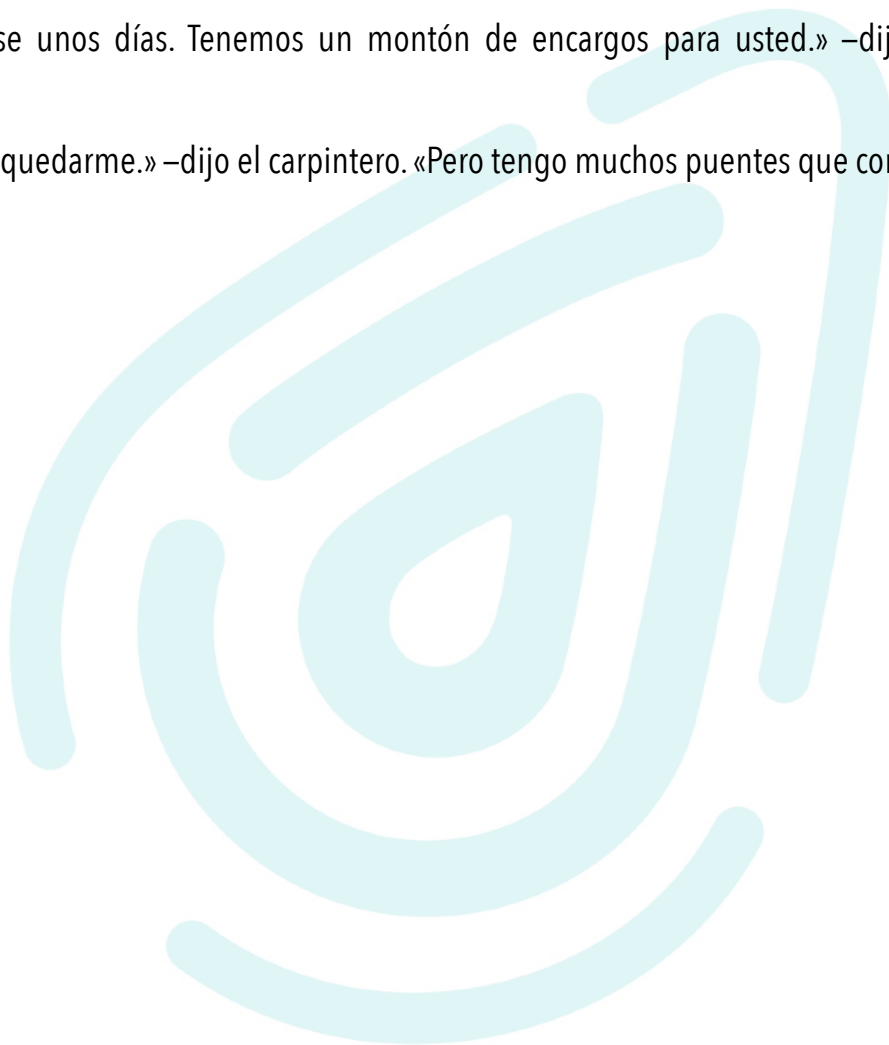
El hermano mayor tuvo que ir a la ciudad, pero antes de marchar ayudó al carpintero a reunir todos los materiales. Después emprendió el viaje, regresaría al atardecer.

El carpintero trabajó duro toda la jornada, midiendo, cortando y clavando. Pero para cuando el granjero regresó, antes de la puesta del sol, el carpintero ya había terminado su trabajo.

Al ver el resultado, los ojos del granjero se abrieron de par en par. No podía creerlo. No había ninguna cerca allí, sino un puente. Un puente que se extendía desde un lado del arroyo al otro, uniendo ambas granjas.

Al instante vió a su vecino, su hermano menor, que venía hacia ellos con los brazos extendidos, diciendo «Eres una buena persona. Has construido este puente después de todo lo que he dicho y hecho.» Los dos hermanos se reunieron en el centro del puente estrechando sus manos. Se volvieron hacia el carpintero mientras éste se colgaba del hombro su caja de herramientas. «¡No, espera! Quédese unos días. Tenemos un montón de encargos para usted.» –dijo el hermano mayor.

«Me encantaría quedarme.» –dijo el carpintero. «Pero tengo muchos puentes que construir».



CLASE 4: FAMILIAS ENSAMBLADAS

La palabra ensamble viene de un origen musical que hace referencia a la armonía, en este caso específico es que dos familias o más se unan para formar un conjunto.

El ensamble familiar hoy en día es un proceso que lleva como mínimo de 3 a 7 años para llegar a una buena convivencia y conocimiento entre los miembros.

Las familias ensambladas ya comienzan con "una pérdida" ya que se entiende que ambos o uno de los cónyuges vienen de un fracaso anterior. Y por qué no, esto trasladado a sus hijos.

Para entender el proceso en que esta una familia ensamblada se debe comprender el proceso evolutivo.

1* La evolución de una familia ensamblada inicia con el divorcio anterior. Esta separación o divorcio existe tanto en lo legal como en lo emocional. Decimos que existe una separación emocional ya que para que esto suceda se produce un trauma, una grieta emocional, que debe ser superado por el duelo.

Etapas del duelo:

Negación. (no asimilar la pérdida)

Ira, (deseo de justicia)

Tristeza. (valoración de pérdida que me hace creer que no puedo vivir sin lo que perdí)

Elaboración de una nueva realidad.

2* Vivir solo con los hijos.

Transitando también el proceso del duelo.

Así se elabora la nueva realidad dándose cuenta que no solo los cónyuges se perdieron sino también hay hijos que sufren un proceso de duelo. ¿qué emociones se le trasladan a los hijos?

Los niños pequeños no tienen recursos psíquicos para transitar una realidad adversa más el odio que se manifiesta de un padre a otro.

Las personas están saliendo del duelo cuando le damos funcionalidad a la nueva realidad.

3* Noviazgo con hijos.

En esta instancia generalmente el adulto impone la decisión de estar con una nueva persona.

Los hijos perciben como amenaza el ingreso de un nuevo participante en la familia ya que vivieron en persona la destrucción de su seguridad cuando se separaron los padres y se aferraron al que vive con ellos. Al llegar una nueva persona la pueden identificar como un intruso que quiere separarlos de lo que hoy es su seguridad.

4* Convivencia.

Con el nuevo tiempo de convivencia de padre o madre biológico con padrastro o madrastra (según corresponda) y los hijos biológicos e hijastros, hay que reconstruir una nueva memoria familiar.

Una nueva memoria familiar:

Los adultos deben saber que los hijos tendrán condicionamientos y mecanismos de defensa provenientes de la experiencia vivida. Por lo que ellos pueden demostrar negación y emociones disfuncionales. Un trato hostil hacia el padrastro o madrastra.

Es ahí donde el adulto debe ponerse a trabajar en integrarlos y en una buena convivencia, con los cuidados que ellos requieren.

Es sumamente importante la presencia y la dedicación de los padres para construir una nueva realidad.

¿Cómo poner límites?

El supuesto de autoridad en la familia ensamblada se debe ganar, con el vínculo solo no basta. El respeto de los hijastros se gana siendo congruente y consecuente acompañando a la familia y estando pendiente de ellos, los hijos estarán pendientes del trato entre los adultos, en el caso de peleas frecuentes, por naturaleza el menor defenderá siempre a su papá o mamá biológica por la vivencia anterior de ruptura de su seguridad. Los niños y jóvenes que atraviesan dichas vivencias, por lo general tienen pensamientos de muerte, suicidio, depresión, desánimo, etc.

Las personas que deciden formar una familia ensamblada deben entender las partes que la forman, no es solo una cuestión de pareja, sino también de hijos, y el acompañamiento a ellos es parte del proceso.

Es de vital importancia tratar el perdón. Cambiar los pensamientos, por ejemplo, no porque el anterior esposo haya sido infiel este también lo será, no trasladar los viejos temores a la nueva etapa.

Dejar de tener una mirada egoísta y más bien empatizar con la nueva pareja y sus hijos ya que, en el fondo, ellos también tienen una ilusión de una familia constituida.

Como padres es muy necesario ser sanos del proceso anterior, de lo contrario de alguna manera se lo vamos a transmitir por lo que es importante hablar correctamente del esposo/a anterior para transmitirle tranquilidad y seguridad a los hijos.



CLASE 5: REDES SOCIALES EN LA FAMILIA

¿Cómo se hace una persona adicta a las redes?

Hay personas adictas y no lo saben, ya que esta adicción no genera a corto plazo una alteración en el organismo, sino que nos modifica la conducta.

La adicción a las redes sociales (y al teléfono móvil), empieza inocentemente. Viendo y publicando fotos o escritos, lo cual genera dependencia. Se libera la dopamina por el placer, si es en caso de un adicto a estupefacientes, es gradual, y necesita cada vez más, por lo que tiene la necesidad de salir de la angustia e ir al placer, en el consumo de alcohol, en cambio se va regulando la segregación de estos productos para no autodestruirse.

Siempre se busca mayor placer con más consumo.

En el caso de las redes sociales, en cambio, no hay dopamina que se regule, se libera dopamina por el ingreso de multimedia a nuestros sentidos, después de mirar un mensaje importante o un mail, seguidamente vamos a ver las redes sociales, casi de manera inconsciente, porque atrapan, y así se libera dopamina, pero esta dopamina no le avisa al cuerpo que se está por dañar, por lo cual se segrega en escala ascendente ilimitadamente.

Síntomas de adicción a las redes sociales:

- Lo primero y último que miro en el día.
- No poder estar sin el teléfono (llevarlo hasta al baño)
- Mirarlo en la habitación (un lugar íntimo)

Ver si esto es un estilo de vida, ya que si nuestros hijos ven esto en nosotros no podemos exigirle que ellos lo corrijan.

Como personas sociales debemos tener cuidado en no caer en la dependencia de las redes, olvidándonos de los tratos sinceros y de la empatía. De igual manera tener cuidado necesario con los niños, ya que en reiteradas situaciones les damos "el chupete electrónico" sobre estimulando su cerebro y generando una adicción que se manifiesta en que ellos no quieran devolver el dispositivo al adulto. Los mismos padres llevan a los niños de la angustia (aburrimiento, enojo, tristeza, berrinche) al placer (consumo del dispositivo).

Un niño dependiente de las pantallas demanda un nivel de placer muy alto, que nada podrá igualar, y al pasar el tiempo eso generará más adicción al niño y un mayor alejamiento en la relación con sus padres.

Esto también provoca la falta de sueño, la hiperactividad, la fatiga así como la irritabilidad en los niños.

Como seres sociables, como padres de familia, como instructores, seamos cuidadosos con el uso de estas redes y dispositivos.

CLASE 6: SEXUALIDAD EN EL MATRIMONIO

La sexualidad abarca mucho más que un acto genital. Es una constante que se transmite y se enseña en la familia. La intimidad sexual es un termómetro de la relación matrimonial.

El enojo, la frustración, el resentimiento, cuestiones inconclusas y más, son indicadores que hablan de el relacionamiento diario y que tendrá como fruto una intimidad escasa.

Destruidores de la intimidad:

- Tener el concepto de intimidad sexual solo como algo genital.
- Usar la relación como una negociación, manipulación, premio- recompensa.
- No expresar emociones. (emociones reprimidas)
- Estrés y exceso de trabajo.
- Falta de regularidad.
- Incomunicación.
- Peleas.
- Indiferencia.

La mujer es emocional, el hombre es visual.

El mirar no es inocente. El que mira, el que codicia (sigue con la mirada), ya fue infiel en el corazón. Ese comportamiento, afirma conductas disfuncionales como llevar ese pensamiento al nivel de fantasía, a los deseos sexuales, pornografía, autosatisfacción, etc.

Es necesario cuidarse entre ambos, en el relacionamiento, en el trato. Veamos nuestro relacionamiento completo como un relacionamiento sexual, una manifestación plena. El amor no es un acto sexual solamente, va desde lo diario, el saludo, la colaboración en el hogar. La indiferencia es el no trabajar en todos estos temas, creyendo que no hacer nada y que todo siga su curso normalmente puede sacarnos de ese estado.

Así el relacionamiento retrocede, por la indiferencia, la frialdad.

La sexualidad en el matrimonio se trata de un relacionamiento, una construcción, una constante, no es ocasional, es intencional, ser amable, comprensible, saber escucharse, el sexo solo es parte de la sexualidad, es un diseño.

Puntos para estar pendiente del cónyuge en el relacionamiento diario:

- . Vestimenta y economía
- . Vida espiritual / talentos
- . Estado emocional

Si realmente tenemos interés, amar es dejarlo todo y pensar más en el otro que en uno mismo.



CLASE 7: JUICIOS Y AFIRMACIONES

¿Por qué a mí nadie me entiende?

Hay ciertas cosas que tu cerebro no puede dejar de hacer, aunque quiera.

En la comunicación pasa lo mismo. A veces nuestro cerebro interpreta cosas.

A veces interpretamos cosas que NO dijeron.

En la comunicación podemos anticiparnos a la interpretación de la pregunta, ejemplo.

(Video de la pregunta, que es virgen) <https://www.youtube.com/watch?v=QQJoZcT0H-Y>

Solemos no distinguir entre afirmaciones y juicios. Las afirmaciones son actos lingüísticos en los que describimos la manera como observamos las cosas. Las afirmaciones dan cuenta de lo existente.

Con los juicios, en cambio, creamos una realidad nueva, una realidad que sólo existe en el lenguaje.

¿Qué son los juicios para el coaching?

Los **juicios** son declaraciones **que** hacemos sobre todas las cuestiones y personas **que** nos atañen, son una verdadera arma del lenguaje **que** manejamos contra los otros **que** a su vez también tienen las suyas.

Juicios y afirmaciones

El propósito de este post es fortalecer las habilidades comunicacionales, principalmente las relaciones interpersonales, también ofrece la posibilidad de auto conocerse. A continuación se muestran conceptualmente las diferencias entre "afirmaciones" y "juicios", para luego dar espacio a una actividad presencial junto a tu facilitador.

¿Qué son las acciones lingüísticas?

Son los actos del habla. Cuando hablamos ejecutamos un número restringido y específico de acciones lingüísticas (John R. Searle). Entre ellas se encuentran las afirmaciones, los juicios, las declaraciones, las solicitudes y las promesas. A continuación se muestran las diferencias entre juicios y afirmaciones.

AFIRMACIONES

Son actos del habla que tienen como función describir las cosas tales como las observamos. La palabra sigue al mundo, por ejemplo: hoy es martes; el cielo es celeste, yo mido 1,79 cm, el día dura 24 horas...

Corresponden al mundo de los hechos. Las afirmaciones pueden ser verdaderas o falsas. Tienen un compromiso social ya que se necesitan evidencias para comprobar su veracidad.

JUICIOS

Son actos del habla donde se crea una realidad nueva, que solo existe en el lenguaje.

El mundo sigue a la palabra, por ejemplo: hoy es difícil aprender, el cielo está amenazante, yo soy alto, el día es muy corto... Corresponde solo a la persona que los emite. Son opiniones personales.

Los juicios son válidos o inválidos, según el grado de autoridad que se le confiere a la persona que los emite.

Pueden ser fundados o infundados, según cómo se relacione con la experiencia (pasado). Revelan la forma de ver el mundo, muestra la forma de ser y pensar. Siempre remiten a quién los emite.

Los Juicios



TEMPORALIDAD Y JUICIO

Cuando una persona emite un juicio hoy lo hace desde una experiencia previa, una situación pasada que lo impulsa a decir algo sobre alguien o algo. Los juicios dichos formulados sobre lo ocurrido previamente funcionan como un antecedente, una brújula para orientar el futuro. Dado que las palabras generan realidad, es posible que un juicio impacte en el futuro también.

Cuando se formula un juicio, existe la suposición de que volverá a suceder en el futuro parecido a como sucedió en el pasado. Aquí aplica el argumento basado en la experiencia, donde a menudo es una "presunción justa", sin embargo, otras veces no lo es tanto, también existe la posibilidad de que las cosas cambien, donde los resultados de antes ya no serán los mismos de hoy, y menos los resultados de mañana.

Los Juicios



¿CÓMO MODIFICAR UN JUICIO?

Si queremos cambiar un juicio se debe hacer mediante nuevas acciones. Se ha dicho en este documento que los juicios remiten siempre a la persona que los emite, los juicios son el reflejo de cómo esta persona interpreta el mundo que observa dado su historia personal y social; su experiencia y el sentido que le otorga le harán formular uno u otro juicio.

Por ejemplo, si se tiene el juicio de que una persona X es "irresponsable" ya que a las últimas tres reuniones llegó tarde (afirmaciones que lo avalan) bastará que esta persona comience a llegar a la hora en las futuras reuniones para que la percepción del resto cambie y comiencen a formular juicios diferentes. Lo mismo ocurre cuando se formulan juicios de uno mismo.

¿CÓMO SE FUNDAN LOS JUICIOS?

Para fundar un juicio es necesario reunir estas cinco condiciones que nos llevan a preguntas:

- 1 Siempre se emiten juicios por algo o para algo (razones). Siempre se observa el futuro en el cual el juicio abrirá o cerrará posibilidades. ¿Por qué tengo este juicio?, ¿para qué me sirve? ¿me abre o cierra puertas?
- 2 ¿Cuál es el estándar de comparación que estoy usando para emitir este juicio? (soy alto por que mido 1,70 cm... ¿mi estándar es el chileno?)
- 3 Cuando se emite un juicio generalmente se hace en un contexto particular. ¿En qué dominio es válido este juicio? (trabajo, familia...)
- 4 ¿Cuántas afirmaciones se tienen para fundar este juicio?
- 5 Por último preguntarse: ¿Puedo fundar el juicio contrario?

A continuación se muestra una actividad indagatoria que ofrece la posibilidad de mostrar tus juicios en diferentes dominios. Esta actividad se facilitará presencialmente junto a tu facilitador. Por último, es necesario comentar que los juicios pueden llevarnos al sufrimiento. A continuación se muestra cuando esto ocurre:

- No discriminamos la autoridad de quien los emite.
- Vivimos de los juicios de los demás y no de los propios
- Los confundimos con afirmaciones
- Los emitimos sin fundarlos
- No los remitimos al observador que los emite

- Los emitimos sobre la persona en vez de sus acciones
- Los vivimos defensivamente
- No los compartimos
- No reconocemos su naturaleza discrepante

CLASES 8 Y 9: LA ESCUCHA ACTIVA

La **escucha activa** es una habilidad del ser humano centrada en **escuchar** con atención a la persona con la que se mantiene una conversación. No se trata de estar pendiente de dar una respuesta y tan solo oír lo que dice.

Los cuatro significados y efectos de la escucha activa Concepto 1. Escucha como actitud de receptividad.

El sentirse escuchado es una condición importante en cualquier relación, sobre todo en aquellas en las que queremos construir un vínculo de cercanía, de amistad, de proveedor – cliente, de pareja, papá – hijo, profesor – alumno, etc.

Conozco personas que son muy hábiles en esta competencia, rápidamente adoptan una posición, una actitud receptiva, de apertura a lo que la otra persona les cuenta.

Por otro lado, conozco muchos a quienes adoptar esta actitud les resulta difícil y cuando interactúan con ellas entro en una conversación interna en la cual me digo, "¿me estará escuchando?", "¿le resultará significativo lo que le digo?".

Me acuerdo de que ya **Carl Rogers** hablaba de la importancia del sentirse escuchado como uno de los elementos fundamentales de la terapia exitosa. Creo que Rogers se quedó corto, pues sentirse escuchado no sólo es importante en la terapia, también lo es en la pareja, en el trabajo, en los negocios y en la vida en general.

Este primer concepto de escucha tiene que ver con la apertura, la receptividad. Escuchar es adoptar una actitud de dejarse afectar por lo que el otro nos dice. Este concepto de escucha implica aceptar la posibilidad que lo que la otra persona me indica genere cambios en mí. Desde esta perspectiva un "**buen escuchador**" es alguien que se pone en una posición de apertura, disponible.

En este enfoque "no hay nada más peligroso que una buena conversación" ya que si entro a cualquier conversación con esta actitud, siempre cabe la posibilidad de mirar las cosas de otro

modo, de cambiar mi perspectiva de las cosas y con eso aprender, cambiar de ideas, innovar o abrirme a nuevas miradas.

Concepto 2. Escucha activa o empática.

Esta escucha ha sido descrita exhaustivamente por mucha gente, donde lo que se enfatiza es la actitud corporal, del lenguaje no verbal que muestra interés por lo que el otro dice. Me acuerdo de la técnica del acompañamiento de la PNL, en que acoplamos nuestra corporalidad y respiración a lo que el otro nos va diciendo, provocando casi sin conciencia, la sensación de sentirse escuchados. Un autor interesante de considerar en esta acepción es **Daniel Pink**, quien en su libro "**Vender es humano**" entiende esta escucha como "sintonización". La sintonización es la capacidad que permite armonizar las acciones y perspectivas propias con las de otras personas y con el contexto en que uno se encuentra.

La metáfora es el dial de una radio, subir o bajar por la banda según lo exijan las circunstancias. La sintonización depende de tres principios: incrementar el poder reduciéndolo, usar tanto la cabeza como el corazón e imitar de forma estratégica.

Con relación a cada una de las habilidades que componen la sintonización, "incrementar el poder reduciéndolo" se refiere a que ayuda a sintonizar el iniciar cualquier encuentro no desde el poder sino que pensando que se está en una posición inferior de poder, lo que ayuda a ver la perspectiva del otro lado con mayor precisión.

Respecto a "usar la cabeza tanto como el corazón" se refiere a una buena integración entre empatía y toma de perspectiva la que tiene un lado más cognitivo que emocional.

En lo que respecta a "imitar de forma estratégica", se refiere a la capacidad humana de imitar y copiar los comportamientos del otro, que muchas veces son espontáneos, de manera intencional, imitación que genera un fuerte sentido de sintonización.

Creo que en este concepto de escucha cabe mucho la posibilidad del entrenamiento y la capacitación. A diferencia del primer concepto que es mucho más actitudinal, en este caso, si tengo la voluntad, puedo aprender y con eso mejorar fuertemente mi escucha, permitiendo que mi interlocutor se sienta comprendido.

Concepto 3. Escucha como interpretación.

A medida que oímos al otro vamos construyendo una historia, vamos haciendo juicios sobre un sinnúmero de elementos: sus intenciones, sus dolores, sus preocupaciones, sus posibilidades, sus imposibilidades, sobre en definitiva su alma.

Desde esta perspectiva, ser un "buen escuchador" es ser hábil en imaginar – construir – elaborar historias a partir de lo que nos dicen (o no nos dicen) para abrir posibilidades. Aquí el coaching es el arte de escuchar para proponer nuevas escuchas que a la otra persona le hagan sentido.

Dice **Rafael Echeverría** en la Ontología del lenguaje que escuchar es oír + interpretar, que el oír es un acto biológico, enfatizando el impacto de los sonidos en los receptores, en cambio el escuchar es la interpretación que hacemos de aquello que oímos (u olemos, vemos, gustamos, etc).

En otro de sus trabajos Echeverría propone que escuchar tiene que ver con percibir + interpretar, lo que implica que escuchar tiene un carácter activo, "a través de la escucha, la palabra del otro pone en marcha un complejo proceso interpretativo de parte de quien se encuentra en el rol de oyente". En el proceso interpretativo se pone de manifiesto el carácter histórico de los seres humanos ya que toda interpretación se realiza desde un pasado, desde una tradición de sentido, que remite a nuestra historia personal y de la comunidad de la que formamos parte, además desde esta comprensión se activan supuestos, prejuicios, valoraciones, patrones habituales de conferir sentido.

Es interesante la escucha como interpretación, pues desde esa perspectiva, parafraseando a **Watzlawick** y sus axiomas "es imposible no escuchar" ya que siempre querámoslo o no, interpretamos, otorgamos sentido, juzgamos, construimos historias de lo que el otro nos dice o no nos dice.

En este sentido cuando se dice respecto de la escucha interpretativa si he escuchado o no, no cabe la alternativa de no escuchar, interpretar es algo que nos acaece por el solo hecho de ser seres humanos.

Otro autor que me parece especialmente interesante respecto de esta acepción de la escucha es **Schulz von Thun**, quien en su libro "**el arte de conversar**" señala que cada vez que hablamos y cada vez que escuchamos hacemos cuatro acciones.

Según el autor, la noticia (lo dicho), contiene cuatro mensajes simultáneos, el contenido objetivo, la auto exposición, una propuesta de relación y una incitación.

En cuanto al contenido objetivo, se trata de la "información" que porta la noticia. El segundo es la auto exposición, con lo que se refiere a que cada noticia también contiene información sobre la persona del emisor, tanto su "auto representación" (como se ve a sí mismo) como la auto revelación involuntaria (lo que una muestra de si aunque no quiera mostrarlo).

El tercer aspecto que se observa en cada comunicación es una propuesta de relación, la posición en que se sitúa el emisor frente al receptor y lo que piensa sobre él. Esto se hace patente en muchos aspectos no verbales, tales como el tono de voz o la actitud corporal.

Finalmente, el cuarto aspecto de toda noticia es la influencia o "hacia donde te quiero llevar", motivando al receptor para que haga, deje de hacer, piense o sienta de determinada manera respecto de determinadas cosas.

Dice **Shulz von Thun** que los mensajes pueden ser implícitos o explícitos, empleándose en el primer caso el canal no verbal (voz, entonación, pronunciación, gestos, mímica), estos mensajes son calificativos de los mensajes verbales, en el sentido que dan pautas acerca de cómo entender las partes verbales de la noticia.

Desde una perspectiva interpretativa creo que nos agrega distinciones importantes acerca de qué escuchamos cuando escuchamos, ya que evidentemente no escuchamos sólo el aspecto "objetivo" sino que escuchamos mucho más que eso.

Me parece especialmente interesante ver como cada observador tiene una sensibilidad particular hacia cada aspecto del cuadro, ya que muchos observadores son muy sensibles a la relación dejando de lado el aspecto objetivo o el aspecto auto expositivo, otros en cambio son muy sensibles al aspecto auto expositivo pero dejan más de lado la incitación a la acción, etc.

También me parece atractivo ver donde se producen equívocos en la escucha, como cuando ocurre que decimos algo en un nivel (por ejemplo contenido objetivo) y recibimos de vuelta un garabato, en el que nuestro receptor se enfocó en el aspecto relacional del mensaje y evidentemente no estuvo de acuerdo con la definición.

O, la experiencia de "incitar" al otro a que haga algo y que el otro escuche sólo la noticia objetiva y no dicha incitación y así, pudiendo usarse el modelo para explicar muchas experiencias de malentendidos.

Concepto 4. Escucha Efectiva.

Desde la perspectiva interpretativa siempre construimos historias. La pregunta entonces es si estas historias nos abren o le abren al interlocutor posibilidades y si cabe la alternativa que la interpretación sea poco adecuada.

Por eso creo que la acepción de "escucha efectiva" es muy pertinente a este dilema. Cuando aludimos a esta acepción estamos hablando si el "hablador" juzga que escuchamos lo que quería decir a nivel de sus palabras, sus intenciones, sus sentimientos u otro aspecto y por otro lado si la escucha permite coordinar efectivamente la acción.

En este nivel la escucha tiene que ver con chequear si lo que estoy comprendiendo de lo que el otro expresa tiene más que ver con el otro que conmigo mismo, asumiendo que siempre que interactúan dos personas hay algo de cada uno puesto en juego en dicha interacción.

La técnica del parafraseo es una buena técnica de escucha tanto empática como efectiva. "Si entendí bien, lo que quieres decir es". Otras técnicas son indagar, es decir, antes de formarse una opinión definitiva hacer muchas preguntas.

Me gusta pensar que se puede aprender a escuchar mejor, a adoptar una actitud de mayor apertura, a mostrar escucha empática, a realizar interpretaciones que le hagan sentido al interlocutor y ser más efectivo en la escucha. Creo que este es un tremendo espacio de oportunidades, para cualquier coach que se dedica a esta profesión.

CLASE 10: LA IRA Y EL PERDÓN

Hay dos grandes polos en cuanto al sistema emocional interno, la angustia y placer.

Todas las emociones que produzcan **angustia** la vamos a llamar **negativas**, mientras que todas las emociones que produzcan **placer** les vamos a llamar **positivas**.

Por tendencia natural del ser humano todos tratamos de salir de la angustia y buscamos el placer, estamos diseñados para operar fisiológicamente así.

La angustia es un sistema interno de alerta que algo no está bien, entonces si estas en un ambiente que te genera angustia, tu sistema intrapsíquico te va a pedir que te vallas de ahí, si tenés algún dolor o molestia este sistema te va a pedir que lo resuelvas.

Siempre la angustia va a terminar siendo una especie de **alarma** que te va a permitir identificar que te tenés que alejar y te va a proponer ir a lugares de placer, esto funciona estando sano o mentalmente alterado.

Entonces una personas que identifica angustia porque tiene que estudiar va a buscar de alguna manera siempre la tendencia a evitar porque no le gusta, y no podemos decir que sea algo bueno porque lo termina perjudicando, pero nuestro sistema interno inconsciente es muy inocente, no evalúa si conviene o no, solo evalúa si lo que esta codificado y lo que esta codificado es que cuando tengo angustia busco placer por eso interviene el sistema cognitivo la corteza, para evaluar si lo que estoy sintiendo es algo que me empuja a algo disfuncional perturbador o si lo que estoy sintiendo me empuja a algo positivo de edificación, de funcionalidad, tengo que estar preparado y/o preparar a otros para que puedan identificar sus emociones y con la corteza cerebral poder evaluar si lo que estoy sintiendo es funcional o disfuncional.

Estos dos grandes capítulos son importantes, **angustia-placer**.

Dentro de la angustia tenemos tres emociones negativas: -Ira- Tristeza -Miedos y ansiedad (que es uno de los mecanismos anticipatorios miedo más grande que tenemos.)

LA IRA

La ira no es siempre mala pero cuando se ejecuta sin la funcionalidad adecuada termina siendo altamente perjudicial para si mismos y para terceros, de hecho, estoy convencido que la ira es de esas emociones que desarrollan casi todos los seres humanos sin darse cuenta, muchas veces estamos enojados y aprendimos a funcionalizarla, lo cual es muy bueno por

supuesto. El que no la manifiesta y no se hace consciente de ella, va a terminar teniendo síntomas que no le van a ser útiles.

¿Qué es la ira?

La ira es una emoción que tiende a activarse y manifestarse como un mecanismo defensivo de una valoración.

Podemos llamarle ira, enojo, bronca, pero si en realidad pudiésemos profundizar cada uno de estos, tienen intensidades diferentes, no es lo mismo bronca que ira, o que enojo (tiene que ver con un desacuerdo interno) pero cada uno va a ir manifestando diferentes cosas en nosotros.

Para poder comprender un poco más la activación de la ira, vamos a tener que comprender funciona el sistema de valoración de aquellas personas que tiene tendencia al enojo fácilmente, o que la expresen de forma verbal, psicológicamente o irónica y muchas veces la **ironía** intenta sublevar ámbitos de ira, utilizo mi humor para decir verdad es que terminan molestando, resultado personas no sinceras que terminan generando un estado de malestar en el ambiente.

¿Cuál es el sistema de creencias o la valoración que maneja la ira?

Tenemos que empezar pensando que toda ira se genera porque hay una creencia de injusticia, entonces vamos a poner esta palabra en relieve.

Las injusticias son de alguna manera atentados contra nuestra persona, aunque muchas veces no son contra nuestra persona, a veces vamos a tener injusticias en el mundo, vamos a sentir injusticia por el hambre mundial, que algunas leyes son injustas, pero no vamos a andar enojados, sino más bien molestos, disgustados.

Pero cuando hay atentado de injusticia contra nosotros y sobre todo con aquello que rompe la inmediatez de mi propósito, por ejemplo, voy a un café, y cuando me quiero sentar viene uno y me quita la silla, era mi meta inmediata de sentarme y me la sacan no es lo mismo el sentimiento que decir "mira el problema del hambre mundial" aunque fuera más grande la silla estaba casi en mis manos.

Pueden ser con muchas situaciones, (querer comer y que mis hijos se alteren, llegar a mi casa querer ver una película y que se haya roto el televisor, lo que sea que pueda ocurrir en la vida cotidiana que tenga una meta).

Primero vas a tener la creencia que lo que sucedió es injusto, en segunda instancia esta fue contra tu vida y tenés que hacer algo, hay una creencia básica de injusticia, pero esta tiene muchos agregados, **cuando uno vive una injusticia ocurre la frustración de aquello que anhelaba.**

La justicia trae paz, este es un principio bíblico, no hay paz sin justicia, y la paz trae un ámbito de gozo, de bienestar, placer; para que pueda sentir esto debo estar en un lugar donde no visualice injusticias contra mí, mientras nosotros identifiquemos esto vamos a poder hablar sobre porque nos enojamos.

Toda injusticia está cargada de apreciaciones, o de sistemas de creencias que la sostienen, para que una injusticia me genere enojo, la personas debe tener algunas creencias que muchas veces no son conscientes y de eso quiero hablar ahora.

Primera creencia básica de la ira es la injusticia

¿Ahora, cuáles son los sistemas alternativos de creencias que sostienen esta valoración?

Yo explicaba que la justicia produce paz, y la paz, produce bienestar, **la injusticia** por su lado produce malestar, porque no estoy pudiendo llegar a mi meta, no estoy pudiendo recibir lo que pretendía y si alguien se interpone entre mi meta y mi persona le voy a llamar injusticia, y eso va a producir frustración.

Frustración es cuando no llegas a la meta, el frustrado, fracasado, toda frustración produce angustia, por lo tanto, la injusticia va a producir una angustia que se va a manifestar por medio de la ira. La angustia es la emoción básica negativa de la ira, tristeza, miedo, **la sustancia de la ira es la angustia.**

La creencia que sostiene a la ira, enojo, a la valoración de justicia es esta creencia, "no es necesario sufrir, puedo evitar el sufrimiento".

Una persona que interpreta que no es necesario sufrir la injusticia, intenta con toda su voracidad psicológica, física, conductual; impedir que aquello ya sea persona, cosa o lo que sea que se interponga entre mi persona y la meta yo lo pueda correr. Ahí aparece el acto de justicia, el acto de justicia es el grito, el golpe, el insulto, todo lo que me permita violentamente agredir intempestivamente, apartar el elemento de justicia de mí, va a ser una forma sobre la cual voy a intentar evitar la angustia por la injusticia ejercida sobre mí.

Para que yo no reciba esa injusticia voy a impedir el sufrimiento que me lleva esta injusticia, y para impedirlo me enojo, reacciono respondiendo al sentimiento de injusticia que tengo frente a esa situación.

La creencia básica es "no es necesario sufrir, puedo evitar el sufrimiento".

Ahora bien, mediante retrospectiva se puede llegar a conocer que antes de que aparezca el enojo o la ira se sufre casi un estado imperceptible de aflicción, la angustia o sufrimiento primario que se activa, de forma casi inconsciente o muy rápidamente de tal manera que sea difícil de reconocer.

La plataforma de creencias de personas con tendencias a **enojarse fácilmente** es que el sufrimiento es algo que no debería pasar, esta es la plataforma de creencias, "No tengo por qué vivir esto, no tengo por qué soportar que el otro se meta en mi camino, o que me encierren, o que el policía me pida documentos, o que mi esposa me grite, no tengo por qué soportar que mi marido llegue a casa de mal humor" ... Muchas veces nos enroscamos en el enojo del otro, me enojo porque el otro se enoja y el enojo del enojo y así termina enredándose y no sabe cómo salir. Si es algo que no debería pasar la persona, ésta comienza a valorar la importancia de hacer algo para que eso no ocurra, y ahí aparece la conducta que responde a la ira. (no solamente de un golpe, puede ser una mala respuesta, indiferencia, evitar, esquivar), son todas conductas que uno intenta desarrollar para poder compensar esa creencia de injusticia que tenemos, la cual dice que "yo puedo evitar la angustia que me genera la injusticia del el otro" y como no es necesario sufrir puedo cambiarlo.

¿Qué ocurre con las personas que saben sufrir?

No me refiero a los que disfrutan sufriendo los sadomasoquistas, me refiero a saber sufrir, te toca hacer una cola de 2 horas para sacar un ticket para poder entrar en un recital que vos querías, tenés que hacer 5 cuadras para ir al próximo cajero a sacar plata porque no había en el que siempre vas. Esas situaciones de la vida cotidiana que vas a considerar como injusto ¿Cómo las vas a vivir? Hay personas que lo viven sabiéndolo sufrir, *"no quiero vivirlo, pero debo hacerlo para llegar"*, esa persona es humilde, y humildad es la capacidad de reconocer mi posicionamiento en la situación. O que por ejemplo te enojás con tu esposa porque volvió a repetir aquello que vos le pediste que no hiciera nunca más eso porque te molestaba y lo volvió a hacer, y te dice "si perdón, todavía no me acostumbro a eso" pero vos seguís enojado/a ¿y por qué? Si ya te pidieron perdón.

La razón es porque no sabías sufrirlo, aprender a sufrir tiene que ver con la capacidad de poder recibir el impacto de la frustración y/o angustia y listo si ya está encaminado vivámoslo, a eso le llamaremos valoración preferencial.

Pero las personas que dicen "no debo sufrir, debo evitar el sufrimiento" van a ser personas que fácilmente se van a enojar, porque todo aquello que lo ponga en una posición de angustia o sufrimiento va a generar en él una personalidad irascible, irritable.

Cuando vienen personas así, les empiezo a enseñar la importancia de aprender a sufrir, aprender a elaborar la frustración, no resistir el sufrimiento si no soportar sin alteración del ánimo las circunstancias de sufrimiento y elaboración de sufrimiento.

La elaboración del sufrimiento o tolerancia al sufrimiento es uno de los recursos psíquicos más importantes que podemos desarrollar y quizás sea lo primero que todo instructor, capacitador, profesor, pastor, debiera enseñarles a las personas.

"Nos pongamos de acuerdo, va a ser difícil, porque hay cosas que sufrir, esto va en subida no en bajada"

Cuando parece que más tratás de resolver los conflictos emocionales más pesada se pone la situación.

La injusticia está rodeada de creencias que la sostienen, y una de esas creencias es "no debo sufrir", entonces la personas hace de todo lo necesario para evitar ese sufrimiento.

¿Qué otra valoración aparece que sostenga a la persona en su valoración de injusticia?

Aparece una valoración que dice "yo soy la víctima"

Como soy la víctima, soy el que sufre, el que está siendo perjudicado, dañado así que no lo voy a permitir.

Ya sea una esposa que le grita a su marido por actuar de forma sospechosa de engaño, un hijo que se enfurece con una madre que lo invade en su habitación,

o un jefe que se enoja con su empleado por hacer mal su trabajo, el patrón en común que tiene todos los que se enojan es que por algún motivo **creen ser la víctima de la situación**, con razón o sin, lo que estamos describiendo es la valoración intrapsíquica de quien se enoja, ellos asumen que son la víctima.

Proyectar ante un objeto inanimado no es bueno, algunos dicen "descárgate"

pero... no se descarga la ira si no que se elabora. Porque la ira va a producir en nosotros una activación del sistema límbico el cual no es racional, si no emocional y ese termina respondiendo de forma inmediata.

Cuando una persona está enojada tenemos que invertir tiempo en que esté quieta antes de responder, todos los que tienen una personalidad de ira y de enojo, debieran tomarse el tiempo para responder, no importa si estas tranquilo o no, el iracundo debiera desarrollar la paciencia de la respuesta mental, conductual, debe aprender a esperar para responder, siempre motivacional, lo que la promueve a reaccionar de esa forma es absolutamente justificable.

Cada uno tiene su sistema de creencias donde entiende que sus motivaciones para estar enojado son superiores que la de las otras personas, "yo tengo razón el otro no" está rompiendo con algo que creo o espero de él, pero no solamente tengo razón si no que mi motivación es más fuerte e importante.

¿Cómo trabajar frente a este sistema?

Tenemos que desarticular esta instancia de plataforma, no se rompe fácilmente, pero se le enseña a la persona a valorar la valoración ajena, esto es un recurso psíquico "¿Qué es lo que el otro está pensando?", y animarnos de alguna manera a cotejar si lo que el otro está pensando puede o no puede ser correcto o puedo o no ser importante, valioso.

El recurso básico es la empatía, esta es la capacidad psíquica que te permite ponerte en la piel del otro, entonces para trabajar estos sistemas de creencias que estamos hablando, la construcción de este sistema de valoración.

¿Cómo destruimos este sistema?

Necesitamos enseñarle a la persona, por eso reitero que trabajar con una persona iracunda no es algo de 2 o 3 entrevistas, puede que te lleve un año, porque son sistemas de creencias muy arraigados y el recursos psíquico por excelencia para que aprenda a romper con esto es darle la **capacidad de ser empático**, la persona empática es una persona que cuando se pone en la piel del otro aprende a entender porque se enojó, reaccionó.

Vamos a otro sistema de creencias que sostiene, alimenta esta percepción de injusticia, o que le termina dando forma, y es que **creer que demostrar agresión o ira es fruto de fortaleza y que inhibir el impulso de la ira es síntoma de debilidad**.

Hay gente que reacciona de manera violenta por orgullo, así no muestra la debilidad, porque en realidad la ira siempre va a representar un miedo interno a que vuelva a pasar.

Imaginate estar en un cafetería y alguien te saca el diario que estabas por leer, vos te terminás enojando porque crees que la gente te toma de tonto, de débil, y el problema es que la gente crea que puede hacer eso con vos, porque por una vez lo tolerás pero te aseguras que la próxima no vuelva a suceder, lo que sucede es que crees que si te llevan el diario una vez asumís que das permiso a que cualquiera pueda hacerlo en cualquier momento. Entonces te plantas y decís "no voy a dejar que la gente me lleve por delante mis derechos, el iracundo construye todo un sistema de demandas a los que considera derechos, "quien atraviere mis derechos lo saco a las patadas" Entonces esta persona desarrolla la creencia que nadie debe quebrar sus derechos, y acá aparece el demostrar que, si yo no me enojo, lo defiendo o me pongo violento, me muestro débil y si me muestro débil lo van a volver a ejecutar y esto es una gran mentira.

Hay veces donde la injusticia no se resuelve con ira, de hecho, la mayoría no se resuelve con ira, es más, **muchas veces la ira ensucia más la situación.**

Es como el que discute con el policía, que de por sí tienen su estructura psíquica que responde, ellos están todo el día lidiando con personas, puede pasar que ya este cansado y le toque hablar con uno y no lo trate bien, obvio que también hay policía corruptos y hay cuales son injustos, maltratadores y violentos pero convengamos que la mayoría no lo son. Peor te toco el policía de mal ánimo, 24 hs. trabajando, no pudo ver a la familia, te dice "por favor deme los documentos" y vos "¿por qué me pedís los documentos?" y si ya sabemos que podés caminar por la calle de forma libre pero solo quieren que muestres el documento porque hay muchos delincuentes y solo estamos revisando, (hablo desde el lado del policía bueno, por supuesto que está el agresivo pero vos te enojás con el que era el bueno pero que estaba de mal humor, porque las personas buenas también se ponen de mal humor.)

Tu enojo, tu ira, van a hacer que el que si tiene que ejecutar la ley se embroque con vos, entonces te enroscás con él, terminan discutiendo y vos terminás preso

¿Para qué terminás preso? Le hubieras mostrado los documentos "Es

que a mí nadie me lleva por delante" te terminaron llevando por delante, estás preso.

Pero siempre un buen trato ayuda para calmar la ira del otro, este es un principio escritural de la Biblia "La blanda respuesta calma la ira, la palabra áspera hace subir el furor".

Si vos por tu orgullo de no mostrarte débil reaccionás con violencia vas a hacer que la otra persona reaccione con violencia porque la otra persona tiene la misma estructura psíquica de creer que si se intimida por tu ira va a terminar perdiendo porque va a tratar de enojarse contra tu ira y tu ira va a ser respondida con ira, y la ira del otro con más ira todavía, **entonces la violencia solo genera violencia.**

La persona iracunda necesita aprender a responder con humildad.

Una de las cosas que más debemos enseñarle a las personas es el desarrollo de humildad, el orgullo es obsoleto. O sea esa instancia donde vos te consideras superior a otros, y eso no solo te va a alejar de las demás personas porque a nadie le gusta el prójimo orgulloso, porque hace sentir al otro menos y a nadie le gusta sentirse menos, este es un principio fisiológico.

Si te acercás a una persona orgullosa vas a tender a alejarte o agredirla porque te hace sentir menos, y eso es una compatibilidad con la inseguridad, y la inseguridad es un ámbito de temor, por eso siempre te va a servir la humildad, y humildad no es postrarse o dar la razón, es reconocer el lugar donde estoy y esta actitud te hace ganar personas, protección. A quien le toque ayudar a alguien con ira necesita enseñarle un diseño de humildad, le va a tocar no mostrarse fuerte, sino a mostrarse seguro lo cual son dos cosas diferentes. El fuerte es un dibujo psíquico, no es el violento, es el seguro, quien está bien aferrado a sus convicciones y no se deja alterar el estado de ánimo por las circunstancias externas.

Fuerte no es el que responde con ira, si no el seguro que no se deja alterar en su estado de ánimo por las circunstancias externas.

La otra instancia que fortalece mucho la respuesta de valoración de injusticia es creer que lo que estamos sufriendo tenemos la obligación de rectificarlo, es decir somos responsables de corregir la injusticia. **Esta creencia es una creencia muy profunda donde me deja en una posición de Dios,** cuando una persona cree que tiene que corregir las injusticias que atentan contra ella, está viviendo una fantasía porque nadie puede corregir un acto de injusticia.

Si viene alguien y me golpea, golpearlo no es un acto de justicia sino de venganza, en castigo por lo que te hizo y eso no te alinea, cuando lo golpeás no te sentís más tranquilo, si no que te sentís más energizado porque la ira te invadió y quieres seguir pegándole.

Cuando asumimos que somos los responsables de asumir la injusticia, de alguna manera te pones en la posición de juez, porque esa es la tarea de un juez, corregir lo injusto y el tema de la injusticia es un tema muy particular porque en realidad la injusticia no puede ser rectificada si no es por el único creador de la vida, Dios mismo.

Una persona que fue abusada, violada, o que fue abandonado cuando era pequeño y crece con mucho enojo a con sus autoridades porque aquellos que lo tendrían que a ver proporcionado seguridad no lo hicieron si no que lo abandonaron. Cuando a esa persona, de grande, le piden perdón, eso no es un acto de injusticia, así como tampoco el que va y mata a su violador está cometiendo un acto de injusticia. Meterlo preso tampoco lo es, es más un acto de prevención o castigo ¿Pero que justicia se le hace a la personas que ya se le hizo daño? ¿Qué justicia se le hace a una persona que ya sufrió la agresión? No se puede retroceder el tiempo, no le podés pagar por el sentimiento de angustia que tuvo, entonces si a vos te están haciendo daño y vos pretendés ajusticiar el daño que te hicieron, te vas a estar alimentando del daño del proceso de la ira, el odio, el rencor.

La persona iracunda padece los efectos en su cuerpo

Sufre mucho, tiene rencores y ese rencor con el tiempo se vuelve amargura, la personas iracunda pierde la risa, el afecto, el gozo por las cosas que vivía. Vos la ves crecer y está con el ceño fruncido; le cuesta mucho disfrutar y mantener esa sensación de gozo.

Su estado es un estado de ansiedad, está controlando la justicia sobre su vida todo el tiempo, esa ansiedad se transforma en aumento de tensión arterial, problemas digestivos, insomnio, alteraciones emocionales, discapacidades de relacionamiento funcional, frustración en las relaciones.

La persona que está todo el tiempo queriendo hacer justicia va a vivir mal, porque se va a encontrar todo el tiempo con que vivimos en un mundo injusto.

Necesitamos comprender que la injusticia forma parte de nuestro diario caminar y no digo que sea lo ideal, pero una persona que no aprende a vivir en medio de un ámbito de injusticia se vuelve

disfuncional en un mundo donde las personas cometen errores todo el tiempo y que están cargadas de un emocionalismo que no aprendieron a gobernar.

Tu tarea como instructor, tiene que ver con preparar a las personas a vivir en esa capacidad de relacionamiento que tiene que ver con las ideas preferenciales y no demandantes.

Una persona enojada o con ira interna, va a reaccionar de dos formas, conscientemente o inconscientemente.

-Las que reaccionan conscientemente: nos vamos a encontrar con que lo hacen de forma conductual o no verbal, ustedes van a tener que aprender a reconocer el lenguaje de la conducta no verbal o la comunicación no verbal.

Cuando una persona esta enojada y reacciona de forma conductual ¿cómo se puede identificar?

Por lo general, es alguien que insulta, manifiesta su enojo con golpes o lo manifiesta con el ceño fruncido, resistente, pero también hay elementos de la comunicación no verbal que manifiestan el enojo y esta puede ser o inconsciente o consciente pero van a haber elementos que van a poder ver.

- También un rasgo que suele aparecer es la apatía, esta es una persona que se niega a tener emociones frente a otro, puede ser por un problema psicológico de depresión, de estrés, pero también puede ser un síntoma de una persona enojada.

- Puede ser una persona irónica, esas personas que utilizan la ironía continuamente en las relaciones interpersonales; también puede ser una persona negadora, puede negar emociones frente a cuestiones donde realmente podría enojarse.

- Personas que no ponen evidencias de enojo, la insultan y no reacciona para pedir si quiera respeto. Esa persona acumula ira y enojo interno. Nosotros, como instructores, debemos ir leyendo estas actitudes y conductas en pos de poder ayudarla a que ella misma lo identifique.

Las posturas son otra forma de comunicación no verbal, existe también lo que es una resistencia pasiva, no te digo que no pero tampoco te motivo, no pongo energía ni apoyo, hay una resistencia pasiva.

· El resistente pasivo es muy particular porque no tenés mucho por donde agarrarlo porque no está haciendo nada malo, pero tampoco hace nada positivo, por ejemplo, sos un profesor y animas para que se motiven, que respondan y el resistente pasivo esta con los brazos cruzados, vos le preguntas algo y te responde, pero te das cuenta que esta disconforme.

Entonces hay elementos que vas a tener que ir identificando, la ironía, la apatía, la negación, la resistencia pasiva, o por gestos, miradas, sonrisas irónicas, la evitación que es diferente a la negación, esa esa persona que, si voy a un lugar y ella se va de ahí, también como decíamos antes, la persona te puede gritar, hablar mal, te trata mal.

Otra situación es cuando la otra persona no es empática.

· La no empatía es: "no me pongo en tu lugar y me enoja con vos", también esta puede ser una carencia de recursos psíquicos, esta no empatía puede ser consciente o no consciente, la evitación puede ser consciente o inconsciente.

Estamos hablando acerca de la facultad mental, el recurso psíquico necesario para poder solucionar de qué manera como instructores vamos a terminar motivando a desarrollar en otros recursos psíquicos y facultades mentales para confrontar situaciones de ira, como gestionarlos, administrarlos.

Cuando hablamos del perdón, no hablamos de la manera emocional con la que muchas veces valoramos el perdón, y sé que hay personas que miran el perdón como algo que no es justo, "no es justo que lo perdone, no se lo merece".

Esto pasa porque todavía estoy enojado y estoy tratando de hacer justicia, la ira te empuja a hacer justicia y el perdón, muchas veces, pareciera que no es justo, que se la dejo pasar al otro.

Para hablar acerca del perdón, primero hablaremos acerca de los recursos psíquicos.

El perdón es una facultad mental, un recurso psíquico, no es una obligación es un derecho por ser seres inteligentes.

Cuando hablo de inteligente, no me refiero a la cognitiva que es la que te permite realizar análisis racionales, si no que me refiero a la inteligencia emocional. Tanto la inteligencia cognitiva, emocional y racional, así también como la motriz, necesitan herramientas y principios que la

sostienen, por ejemplo, la inteligencia cognitiva necesita principios matemáticos, de coherencia, de lógica que uno va aprendiendo en la escuela o a lo largo de la vida cotidiana.

En la inteligencia emocional también hay principios de funcionamiento y relacionamiento psíquico que necesitamos conocer para poder desarrollar eso que le dimos a llamar inteligencia emocional.

La inteligencia emocional sirve para poder continuar a lo largo de la vida más allá de las adversidades y circunstancias adversas que se presentan, porque yo creo que somos seres tripartitos, cuerpo, alma y espíritu. E estoy absolutamente convencido del espíritu del hombre. Y no me refiero al espíritu como una asociación a la materia, o esa cuestión abstracta, sino a como Dios creador pone en nosotros su espíritu para poder funcionar adheridos a Él.

Nuestra alma, nuestro sistema emocional psíquico, emocional y conductual y de voluntades también opera en nosotros y eso no lo vamos a encontrar diseccionando el cerebro. Uno no puede investigar los pensamientos investigando en las neuronas. Existe el abstracto en el hombre, este es un cumulo de herramientas, de principios y facultades que nosotros debemos aprender a desarrollar.

De la misma manera hay facultades y recursos psíquicos que tenemos que aprender a desarrollar para poder desarrollar otros recursos psíquicos superiores. Tolerar la frustración tiene que ver con esa capacidad interna de poder vivir, sin la alteración de nuestras decisiones en el futuro, en medio de una situación de frustración o angustia, es decir, es esa tolerancia a la angustia, esta es fundamental como recursos psíquicos para poder desarrollar otros recursos.

Supongamos estudiar y aprender, requiere de capacidad de frustrarnos, por ejemplo, a un niño al que lo sientan a estudiar mientras sus amigos afuera juegan a la pelota, seguramente nos vamos a encontrar con la frustración del deseo de salir pero que debe quedarse a estudiar. Si esta persona no tiene capacidad de tolerar la frustración va a abandonar el estudio amenacen como lo amenacen y él va a salir a jugar, entonces entrenar a las personas en sus facultades psíquicas es extremadamente importante.

El perdón también es un recurso psíquico, se utiliza para poder movernos a lo largo de la vida, en medio de ámbitos de injusticias, la ira es una emoción que responde a una valoración.

Toda emoción responde a una forma de valorar los acontecimientos.

Este es un principio, si siento tristeza es porque valoro que tuve algún tipo de pérdida, si siento miedo es porque valoro que algo malo va a venir y no tengo la capacidad de enfrentarlo. Las emociones siempre van a responder a nuestra forma de valorar, la ira, enojo, la bronca, siempre van a responder a una creencia de injusticia. Vamos a valorar creencias de injusticias, y esa creencia de injusticias se sostiene por otras formas de valoraciones que tienen que ver con el hecho de creer que tenemos la razón, con no tolerar la frustración sino con asumir que mi motivación es mayor que la del otro.

¿Cómo resolvemos una situación de injusticia en nuestra vida?

Imaginémonos por un momento que hemos tenido experiencias de vida durísimas, por ejemplo, una violación o un abandono, ¿cómo lo resolvemos? Todo trauma de la infancia nos acompaña y, a lo largo de la vida, vamos desarrollando algo que se llama **mecanismos defensivos**, por medio de los cuales las personas intentan evitar pensar en el trauma. Un trauma mil veces recordado es un trauma mil veces vivido. Por ende, nuestro mecanismo de defensa, para intentar evitar tomar contacto con el trauma es negarlo, nos cargamos de actividades, imágenes, de suposiciones, de falsos recuerdos muchas veces, por eso hay personas que no recuerdan a ver sido violadas o abandonadas o en algún momento de humillación no lo recuerdan.

Esos son mecanismos defensivos que el sistema nervioso usa para intentar protegernos, (esta temática es tan importante que la profundizaremos en otra oportunidad), se resuelve de alguna manera con recursos psíquicos como el perdón.

Tocaremos el tema de la ira muy por arriba porque tiene que ver con todo aquello que valora como injusto, y se va a manifestar con enojo, broncas, y es uno de los grandes problemas sociales que tenemos, la violencia interna, ya sea explícita o una comunicación no verbal violenta, son unos de los principales problemas sociales que estamos teniendo, y tenemos que aprender como instructores como mentores de otros y también como receptores y personas que tienen un sistema psíquico personal necesitamos aprender a resolver el tema de la violencia, de la ira, del enojo, de la bronca.

Porque todo lo que sea un trauma, un proceso de agresión en nuestra infancia o adolescencia o cualquier momento anterior en nuestra historia, va a producir en nosotros un estado de herida.

Cuando luego de una herida, te queda una cicatriz es porque de alguna manera estuvo cerrándose por segunda instancia, es decir por la formación excesiva de defensa. Lo mismo pasa con el aparato psíquico.

Cualquier herida de la infancia va a desarrollar mecanismos defensivos y van a formar la conducta defensiva o compensatoria a los traumas de la infancia.

Por ejemplo, en una persona que fue abandonada por su padre y/o madre, tendremos ahí una imagen de una figura que le daba protección y seguridad y que la abandona. Esta persona dice que no lo odia, pero en la conducta te das cuenta de que tiene mucho problema con la autoridad, le cuesta obedecer, le cuesta someterse frente a la policía, le molestan los profesores, los jefes, porque esa persona está rechazando el modelo de autoridad porque en su estructura original, la imagen de autoridad lo abandono, pierde confianza en todo lo que sea autoridad.

Cuando una persona está herida necesita resolverlo, porque dentro de las estructuras psíquicas de las personas se van metiendo ideaciones y pensamientos. Estos pensamientos la vuelven amargada; una herida, un trauma, un rechazo, un proceso traumático termina produciendo tristeza y ansiedad. Cuando esto ocurre, se da todo un funcionamiento de por qué una persona desarrolla estos elementos, que tiene que ver con el intento del cuerpo de resolverlos.

Las personas que viven traumas y no resolvieron los de la infancia van a estar todo el tiempo intentando resolver algo que no saben que está. Acá el aparato psíquico desarrolla algo que se denomina **estado de alerta** y este es continuo porque se mantiene a lo largo del tiempo y desarrolla con este un estado continuo de ansiedad, no es una ansiedad consciente si no que la llamaremos subclínica; la persona no sabe que es ansiosa, pero te vas encontrar con el chico hiperactivo o adulto que no tiene concentración, o el que tiene muchos proyectos pero nunca concreta nada, o el que fabula ideas pero nunca desarrolla nada. Muchas veces, este tipo de cuerdas terminan en agotamiento psíquico o bien estrés.

El estrés es el agotamiento de las reservas psíquicas.

Los neurotransmisores, la dopamina y todo el sistema biológico empiezan a ser afectados por el nivel de ansiedad y, cuando el estrés se mantiene en el tiempo, el postrer estado final es la depresión.

La gran pregunta es "¿Cómo frenamos esta cascada?". Pues bien, acá aparece el recurso del perdón, vamos a diseccionar la injusticia.

¿Qué es justicia?

Entendemos por justicia dar a cada uno como se merece, si alguien merece honra denle honra, si alguien merece castigo denle castigo, si alguien merece una manzana denle una manzana, si hay una repartición de dinero denle conforme a lo que merece.

¿Qué es injusticia?

Cuando a uno le arrebatan los derechos que tiene, como por ejemplo en el caso de la persona abusada tenemos, una persona que abusa y al abusador. Cuando uno se entera que hay un abusador dice "vamos a hacer justicia" ¿Qué es justicia para el abusador? Meterlo preso, algún violento querrá matarlo, le querrá cortar lo que se sabe que se le quiere cortar, y bueno, un sin fin de fantasías... Pero ¿Cómo se le hace justicia a una persona que se le quitaron sus derechos de crecer en inocencia, de crecer sanamente en su sanidad sexual? ¿Cómo se le hace justicia a una persona así? No se le hace justicia, cuando ejecutan injusticia contra tu vida, no podés hacer justicia, no hay un recurso o un diseño humano ni ley de hombres que pueda hacer con esa persona justicia, porque justicia es darle a cada uno lo que se merece y ¿cómo le devolvés a esa persona los años que le arrebataron? ¿Cómo le devolvés una infancia feliz? ¿Tiene que vivir simplemente el hecho de que le hicieron daño?

La respuesta es no, para eso Dios creó en el hombre una facultad, un recurso psíquico que por excelencia te permite sanar, y ser libre de ese trauma: el perdón. Alguno dirá "Encima que me violó lo tengo que perdonar" ... Si vos ves al perdón como algo que beneficia al otro estoy totalmente de acuerdo con vos, no lo perdones, si perdonar crees que te hace débil y al otro fuerte por perdonarlo, estoy de acuerdo con vos. Perdonar al otro tiene que ver con **renunciar a tu derecho de tener la razón en tu aparato psíquico, renunciar a tu derecho de exigir justicia**

¿Sabes por qué? Porque no te van a poder hacer justicia, lo que sucede es que cuando una persona queda a la expectativa de la justicia levanta un estado de ansiedad y alerta porque está poniendo como prioridad la justicia y el resultado va a ser que va a quedar atrapada en el tiempo, en un estado de alerta continuo porque no te van a hacer justicia.

Vuelvo a poner el evento catastrófico y dramático de una violación, imagínate que la violaron cuando era chica y el violador está dando vueltas por ahí y uno quiere que lo metan preso, que le peguen, supongo que debe ser algo normal que tenga esa sensación, pero lo meten preso y ¿la persona se sanó? Va a tener una sensación de tranquilidad y calma frente a la situación de que el continúe su vida como si nada pero ¿eso la va a hacer una persona más segura? ¿Va a ayudar a perdonar a las personas que debían cubrirla y no lo hicieron? ¿Va a hacer que sea libre en su expresión sexual? No lo va a poder hacer, más bien va a continuar con los mismos traumas que tenía, va a tener bronca adentro suyo. Él violador va a estar en la cárcel lo cual me parece socialmente conveniente pero eso no elimina la necesidad de perdonar.

En lo personal creo que Dios solo puede de forma espiritual y no entendida por los psicólogos y psiquiatras poner sanidad en la vida de alguien dañado. Es al único que le doy crédito, pero en cuanto a los recursos y facultades mentales, la única capacidad que se tiene es la de soltar a quien dañó, continuar con su historia y no ponerle más a la evocación del recuerdo el dramatismo y la valoración.

¿Por qué la gente queda atrapada en este pensamiento obsesivo, rumiante, ritualista? Personas que todo el tiempo están demandando justicia y no te dejan pasar ni medio centímetro, son literales, son estructurados en cuanto al pensamiento y todo eso va generando una estructura de vida patológica. Lamentablemente las personas aprenden a no vivir en el perdón, a no funcionalizar el perdón.

El perdón muchas veces fue interpretado con conceptos erróneos, ¿Qué piensa la gente acerca del perdón? La gente te dice, "yo no quiero perdonar", algunos dicen "perdonar es olvidar y yo no puedo olvidar por eso no perdono". Si esto fuera así, cada vez que perdonamos tendríamos que tener alguna especie de daño cerebral que produzca amnesia y si fuera así no sería voluntario así que, perdonar no es olvidar. Es más, vas a perdonar y vas a seguir acordándote muy bien de lo que ocurrió, esto no tiene que ver con el olvido sino sería más bien un trastorno de memoria. Otras personas dicen "Perdonar es dejarla pasar" no es dejarla pasar, no es ignorarlo.

Perdonar no es aceptar, porque aceptar es recibir voluntariamente algo, imagínate que salís a la calle y se larga a llover, se podría decir que aceptaste la lluvia, no solamente la viviste.

La aceptación tiene que ver con "bueno lo recibo" no es algo que decidas incorporarlo, es algo que te toca vivir, el trauma, la injusticia, no es algo que yo acepto, es algo que vivo. No es una opción escoger, por eso perdonar no es aceptar lo que ocurrió. Otros dicen "no perdono porque no siento de hacerlo" y lo cierto es que no se siente el perdón ya que cuando a alguien lo dañaron va a estar molesto, enojado, triste...

El perdón no tiene que ver con un estado emocional, tiene que ver con un acto de resolución administrativa de las facultades psíquicas.

Estás economizando el funcionamiento psíquico, el perdón es evitar el trámite burocrático interno en tu mente de buscar hacer justicia.

Otros dicen "no perdono porque no soy Dios" pero Él dice claramente "si alguno no perdona a su hermano, así tampoco Dios lo va a perdonar a él".

¿Cuál es el concepto acertado del perdón?

Perdonar tiene que ver con la capacidad de renunciar, a mi derecho de tener la verdad, renunciar a eso significa que no voy a estar procurando resolver este tema más. El perdón no se resuelve de la noche a la mañana, es un proceso, comienza hoy y es una decisión, mañana vuelvo a decidir perdonarlo, es una facultad que debe ir extendiéndose a lo largo de los días.

Es la capacidad que a lo largo de tu vida aprender a perdonar se vuelve algo ágil, la persona que aprende a perdonar es alguien invulnerable psicológicamente.

¿Quién puede dañar a alguien que perdona todo continuamente?

A mí me apasiona la historia de Jesús en la cruz, él no se fue de este mundo con bronca o ira, él se fue diciendo "Perdónalos Padre, no saben lo que hacen". La capacidad de gobierno que tenía Jesús, y no hablo de la religión cristiana sino de este hombre que muere en la cruz injustamente y que suelta la frase antes dicha. Esa es una capacidad psíquica de gobierno ante la adversidad, muere en paz, no le debe nada a nadie.

¿Cuántas veces nosotros necesitamos vivir de esa manera? ¿Cuántas veces estás en la parada del colectivo y pasa el colectivo lleno y no para y vos adentro tuyo te llenás de enojo? Pero la persona que tiene capacidad de perdonar no está diciendo "bueno te perdono" simplemente vive la experiencia de la injusticia, y es injusto pero la persona lo vive.

No estás demandando internamente que venga un rayo del cielo y lo parta, o que venga un policía y lo haga volver, o que no cobre el sueldo que tenía que cobrar, no estas pretendiendo mentalmente resolver las injusticias con las que camina porque vive la realidad que vivimos en un mundo de personas que cometen errores, y que algunas están mal enseñadas, con una inteligencia emocional escasa, que van a ejecutar injusticias contra nosotros, nos van a hablar mal, eso es una realidad.

La mentalidad de "Me tengo que enojar para que los demás me respeten" es el instinto más primitivo de la humanidad; así se mueven los animales, territorialmente violentos contra los otros, sacan los dientes, se les paran los pelos y son violentos contra los que toman su territorio. Ese es un instinto de primates, la evolución de la sociedad tiene que ver con aquellos que no están demandando que no le cometan injusticias.

Con esto no trato de defender la injusticia, si no de que vivamos mejor porque en medio de un ámbito de injusticia podés vivir bien vos, si aprendes a tomar la injusticia como un acto de inmadurez del otro y no con un tema personal contra vos, aunque te roben, te lastimen, aunque te golpeen, no te digo no te defiendas, si no que no te lleves el trauma el resto de tu vida, no lo cargues con vos el resto de tu vida, no vuelvas la injusticia de un evento un acontecimiento crónico repetitivo adentro de tu cabeza, soltálo, soltá la carga.

Antiguamente la palabra "perdón" significaba soltar la carga.

Hay algunos documentos que cuentan historias de comunidades que cuando cometían un acto contra la sociedad, le ataban un muerto a los pies y tenían que caminar todo el tiempo con el muerto y, cuando eran perdonados, le soltaban esa cadena. Muchas veces a nosotros no hieren en el pasado y continuamos con esa carga.

¿Le estoy haciendo daño al otro por no perdonarlo? ¡No! Me estoy haciendo daño yo.

Si el otro es un psicópata, una persona que respondió mal a los instintos de la vida, encima le tengo que dar el crédito de que yo el resto de mi vida tenga que vivir con esta angustia. El diseño por excelencia para hacer justicia en mi vida es el perdón, porque es la forma equilibrada de saltar la injusticia, pero de resolver el proceso de ejecutarla.

Perdonar es una facultad que nos permite no hacer justicia, pero nos permite impedir o evitar la injusticia en nosotros. Lo injusto es que yo continúe viviendo mal, porque estoy atado a un deseo de venganza, o de querer recuperar lo que perdí, esa es la facultad del perdón, es el recurso por

excelencia. Es algo con lo que debemos aprender a caminar, cuesta al principio y a otras más que a algunas, pero de a poco se va flexibilizando y la práctica de perdón te va permitiendo y soltándote en muchas otras áreas de la vida.

Perdonar es renunciar a ese derecho, las ventajas del perdón son que permite continuar al sujeto sin elementos internos de disconformidad, con una armonía psíquica que le da más armonía en las acciones que ejecuta, este es el mismo que el necesario para la elaboración.

Es una acción laboriosa para el que afronta el perdón, tanto para el que lo recibe como para el que lo da, estabiliza emocionalmente al sujeto, reduciendo el estrés y la angustia.

Si te concentrás en que el otro sufra y te olvidás que también tenés emociones, vas a pasar toda la vida esperando que otros sufran lo que vos sufriste, pero vos vas a seguir sufriendo, si tu pensamiento es "si yo me hundo que él se hunda conmigo" este es un mecanismo autodestructivo.

Perdonar nos convierte en invulnerables psíquicamente.

Perdonar conviene, no es una obligación si no un derecho que tenemos para poder desarrollar una capacidad psíquica y una facultad emocional interna estable lo cual nos permitirá tener una mejor calidad de vida.

Perdonar, es un entrenamiento continuo, no va a ser de la noche a la mañana, pero con el tiempo esto termina produciendo una libertad de nuestras angustias internas y nos van a permitir vivir mucho mejor.

CLASE 11

Rapport y la comunicación no verbal:

Esta palabra es de origen Frances que significa, traer de vuelta o crear una relación.

El rapport puede definirse como la **sintonía** psicológica registrada entre dos personas al comunicarse, una **conexión** que tiene inmediato reflejo en el lenguaje corporal. Se aprecia fácilmente en la **comunicación no verbal** de una pareja de enamorados *-parecen dos tortolitos,* suele decirse-, pero se produce de igual forma entre personas sin ningún vínculo afectivo previo. Normalmente, el rapport se genera de forma **inconsciente** y **espontánea**, pero también puede crearse intencionadamente para **facilitar la comunicación** y **reconducir la falta de sintonía**. Eso sí, siempre con mucho tacto y prudencia, para no provocar el efecto contrario.

Lo primero que debemos hacer para gestionar con eficacia el rapport es comprender que "**conectar**" no significa necesariamente "**estar de acuerdo**" con el contenido de la información compartida. Conectar es **abrir los canales** de la comunicación, poner en común el alcance **cognitivo** y **emocional** del mensaje. Es decir, comprender lo que la otra persona nos transmite y hacérselo saber con nuestra conducta.

El rapport tiene su base científica en el poder de la **imitación**. La mayor parte de nuestras habilidades expresivas las adquirimos desde niños imitando a los demás, modelando lo que hacen otros, porque **es más fácil hacer lo que vemos** que hacer lo que nos dicen que hagamos. Las **neuronas espejo** de nuestro cerebro nos permiten **copiar las conductas** ajenas, **recrearlas** en nuestra mente y **sentirlas** como propias.

La activación involuntaria de estas redes neuronales provoca, por ejemplo, que bostecemos cuando otra persona bosteza; de la misma forma que un bebé llora cuando escucha a otro llorar. Se trata del **contagio emocional**, imprescindible para el desarrollo de la **empatía** que nos convierte en **seres sociales**.

Mientras la neurociencia indaga en el origen de este proceso, algunos expertos en el estudio del comportamiento han encontrado la forma de sacarle provecho a la imitación, mediante el desarrollo de las técnicas de rapport. Su **utilidad terapéutica** en algunos ámbitos de la psicología y la psiquiatría es reconocida y su **eficacia** en la **comunicación** resulta **asombrosa**.

*"Cuando dos personas empiezan a hablar, inician una especie de **danza rítmica sutil** que les lleva a **sincronizar** de inmediato sus **movimientos**, sus **posturas**, su tono de **voz**, el **tiempo** que hablan y hasta la longitud de las **pausas** existentes entre el mensaje de uno y la respuesta del otro", describe **Daniel Goleman** en su libro "**La práctica de la inteligencia emocional**" (1999, Kairós).*

Según explica Goleman, cuando esta sincronización se pierde nos sentimos incómodos; experimentamos esa extraña sensación que nos invade cuando somos conscientes de que "*no conectamos*" con la otra persona.

La buena noticia es que el proceso de rapport se puede **generar de forma intencionada**, produciendo los mismos **efectos balsámicos** sobre la **comunicación**. Para hacerlo, debemos entender el rapport como una especie de grado superior del **feedback** (la retroalimentación), y un peldaño más en la escalera de la **escucha activa**.

Cómo establecer rapport.

Como ocurre cuando intentamos bailar en pareja, hay tres ingredientes imprescindibles para que el rapport funcione:

Vayamos a lo práctico. Lo primero es establecer contacto visual y acercarnos, para que el baile pueda empezar. En función de la retroalimentación que vayamos obteniendo de nuestro interlocutor, iremos respondiendo **sutilmente** a su conducta y adaptándonos a sus movimientos, como si fuéramos un espejo humano: además del lenguaje hablado, reproduciremos también sus expresiones faciales, gestos, postura, tono de voz hasta convertirnos en el compañero de baile ideal.

Alguna de estas ideas puede ayudarte con los primeros pasos. Escucha la música de tu interlocutor y déjate llevar:

Para estar a su altura emocional, ponte a su altura física. La medida son los ojos, que estén al mismo nivel facilita mucho las cosas.

Compruébalo cuando hables con un niño: agáchate y verás cómo la comunicación fluye con más facilidad.



- Siempre que la situación lo permita, evita escuchar sentado a alguien que te habla de pie, o viceversa.
- Procura una posición frontal, que cada cuerpo quede dentro del campo visual del otro. Si se siente incómodo, ponte a su lado.
- Si tienes que usar una mesa, siéntate en la posición confidente, en ángulo de 90° con respecto a tu interlocutor y girado hacia él. Cuanta menos mesa quede en medio, mejor.
- Refleja su misma postura y responde a sus gestos y expresiones con movimientos similares: si sonríe, sonríe; si cruza una pierna, crúzala tú también; ... todo con mucha discreción, lentamente y con delicadeza.
- Sincroniza el ritmo: iguala tu respiración a la suya para adoptar su tono y volumen de voz.
- En cuanto al lenguaje verbal, utiliza sus propias palabras y definiciones en tu respuesta o al parafrasear (el parafraseo es otra potente herramienta de la escucha activa).
- Pero cuidado, debes actuar con mucho **tacto y prudencia** para que el rapport no acabe convertido en una burda imitación.
- Si en cualquier movimiento crees que tu interlocutor te ha descubierto, deberás detenerte, dejar que vuelva a concentrarse en su discurso e intentarlo de manera más sutil con otra acción diferente.

El rapport se da por naturaleza de forma espontánea con las personas que conectan. El reto es ponerlo en práctica conscientemente con quienes te causan alguna **emoción negativa**, o con aquellas personas que tienen **dificultad para abrirse**.

En estos casos, el objetivo es **liderar** el rapport. Después de seguir todos los pasos anteriores, cuando creas que la sintonía se ha establecido, prueba a realizar algún movimiento diferente a los que realiza tu interlocutor. Si te imita, la conexión se habrá alcanzado.

Entonces podrás "**conducirle**" tú hacia una **postura más cómoda**, un **ritmo más calmado** o unos **gestos más abiertos**. En cualquier caso, a partir de ese momento él también estará más dispuesto a escucharte.

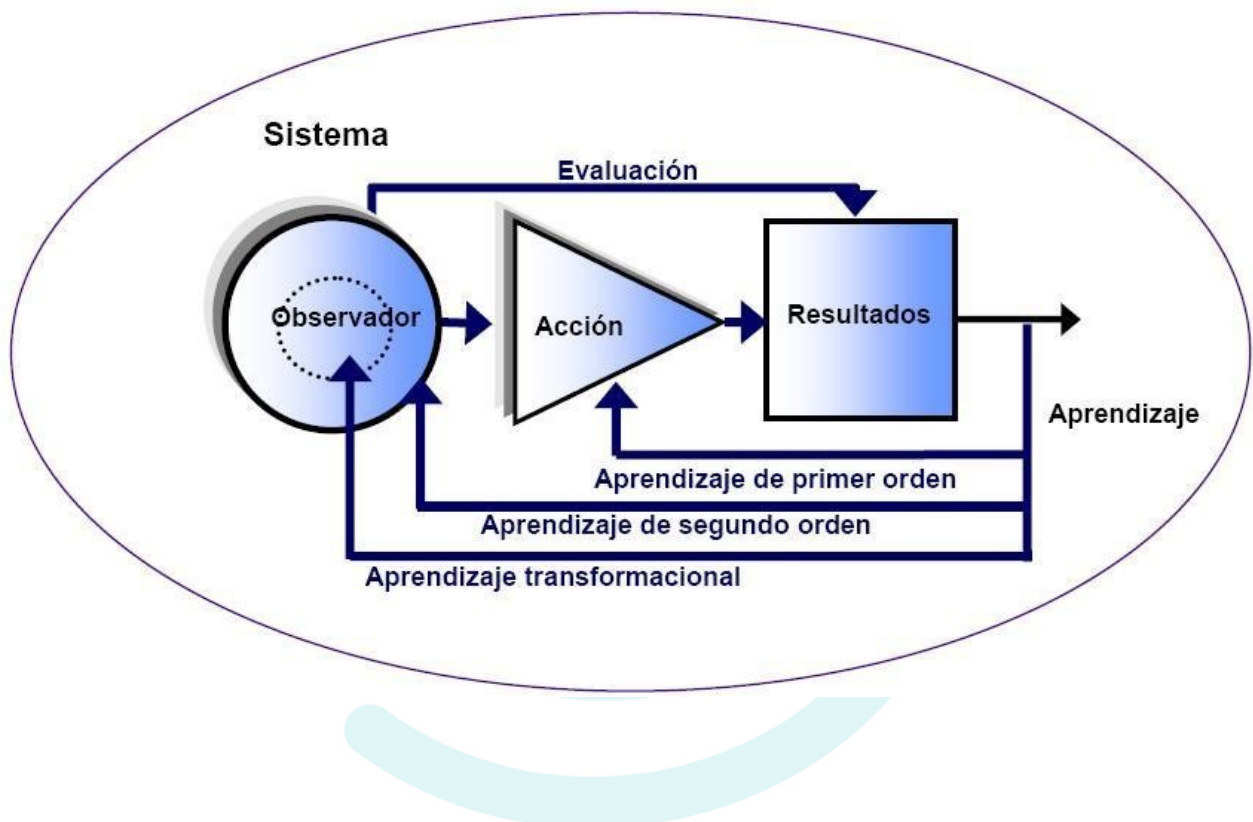
Y recuerda, el rapport funciona como la alimentación de los lactantes, a demanda. El lenguaje corporal de tu interlocutor te irá diciendo lo que tienes que hacer y por dónde continuar. Tu **intuición** y **receptividad** harán el resto.

CLASE 12

MODELO OSAR

El modelo parte de la explicación de un resultado, el cual tiene su origen en un plan de acción previo.

1. Modelo OSAR El modelo OSAR debe su nombre a la sigla que describe sus componentes: Observador, Sistema, Acción y Resultados. Si bien con esto sería suficiente para justificar su denominación, se eligió esta sigla ya que también hace referencia a la osadía como una actitud a tener siempre presente al momento de perseguir sueños, ideales y aspiraciones. A continuación se presentará el modelo y una descripción de este:



MODELO OSAR:

El Observador, el Sistema, la Acción y los Resultados

La forma de 'leer' este modelo es de derecha a izquierda, comenzando por el final: los resultados. Tanto nuestras acciones como los resultados que obtenemos con ellas merecen ser evaluados, y es por ello que comenzamos evaluando el resultado en primer lugar.

Somos lo que hacemos y también lo que obtenemos con nuestras acciones tanto para nosotros mismos como dentro de la comunidad en la que nos desenvolvemos.

Todo resultado, remite a las acciones que lo genera. Pareciera tonto aclararlo, pero los resultados 'resultan' de la acción.

Si al evaluar un resultado nos sorprendemos, decepcionamos o simplemente no logramos lo que queríamos alcanzar, la primera clave para descifrarlo o modificarlo podemos encontrarla en la acción.

Si el resultado no es el esperado, es necesario modificar la acción que lo generó, ya sea nuestra o de otro. No podemos esperar resultados diferentes con las mismas acciones. La única manera de cambiar el resultado en este caso es si los demás cambian su comportamiento o si cambia el entorno. En este caso, nuestra responsabilidad sobre el resultado es mínima, y a su vez es nuestra la responsabilidad de seguir en ese camino.

Al evaluar un resultado insatisfactorio, podemos modificar nuestras acciones, pero es importante entender qué fue lo que pasó: ¿Qué nos hace actuar así? ¿De dónde proviene nuestra forma de actuar? ¿Qué podemos hacer para que las cosas se produzcan en forma diferente y con ello esperar resultados más satisfactorios?

Sin estas preguntas, el cambio de acción sería solo prueba y error, cambios al azar. Como moverse en la oscuridad, con muy poca eficacia.

Condicionantes de la acción

Existen factores que pueden condicionar nuestras acciones. Entre ellos hay algunos que llamaremos visibles, ya que son de fácil reconocimiento, y una vez que los identificamos podemos entender claramente la forma en que inciden en nuestro actuar.

Los condicionantes son:

- Predisposiciones biológicas
- Adquisición de Competencias
- Cambios en las tecnologías
- Los factores emocionales

- Nuestras habitualidades

Predisposiciones biológicas

Se refiere a la facilidad natural con la que alguna gente puede, por ejemplo, tocar un instrumento musical, relacionarse con la matemática, practicar algún deporte, pintar o dibujar. Aquellas cosas en las que podemos decir que somos hábiles naturalmente. De la misma forma, existen ciertas disciplinas en las que pueden resultarnos más complicado llevarlas a cabo. Las predisposiciones biológicas condicionan tanto en forma positiva como negativa.

Adquisición de competencias

La forma más básica de aprendizaje es la imitación. Tomando como modelo aquellos que obtienen los resultados que deseamos obtener, indagamos sobre sus acciones e imitamos dichos comportamientos comparando los resultados obtenidos con los esperados. Lo queramos o no, el entorno nos va enseñando determinadas maneras de comportamiento y sanciona positiva o negativamente lo que hacemos en función de los resultados que somos o no capaces de generar. También hay otras formas de aprender. La segunda y más importante es el aprendizaje por instrucción. Existen diversas instituciones dedicadas a tal fin. Más allá de sus diversas formas, lo fundamental es que el aprendizaje es una fuente poderosa de adquisición de competencias y, por consiguiente, modifica nuestras acciones y genera resultados diferentes.

Cambios en la tecnología

Podemos lograr cambios en los resultados obtenidos utilizando nuevas tecnologías. Muchas veces su utilización requiere un cierto aprendizaje, pero el cambio en los resultados no se debe a las nuevas habilidades adquiridas sino al uso de la herramienta en sí. También puede suceder que existan modificaciones en la tecnología sin necesidad de adquirir nuevas competencias, pero el impacto en el resultado será notable.

Los factores emocionales:

Cada vez que actuamos lo hacemos desde cierta emocionalidad. A través de ella obtendremos cierto nivel de resultados, mientras que en otra los resultados serán diferentes. Muchos se refieren a estos factores emocionales como el grado de motivación. El factor motivacional en los deportes es

muy evidente. Muchas veces no es necesario modificar las competencias ni las herramientas que utilizamos, sino los factores emocionales desde los cuales hacemos lo que hacemos.

Nuestras habitualidades

Más allá de las cosas que sepamos o no sepamos hacer, habitualmente recurrimos a ciertas formas de actuar que determinan una modalidad particular en la que nos comportamos. Esto es lo que llamamos habitualidades. Existen al menos dos tipos de habitualidades: La elección de acciones similares para situaciones que consideramos equivalentes y la forma en la que ejecutamos las acciones. Acciones idénticas podrían realizarse de diversas maneras y éstas influir en la obtención o no del resultado esperado.

El observador

Las acciones que emprendemos suceden como respuesta al problema que interpretamos que debemos resolver. Dicho problema es interpretado desde nuestro punto de vista como observadores, pero este punto de vista no solo nos ofrece un panorama absolutamente personal, sino que también nos oculta porciones del problema ya que solo lo estamos evaluando desde nuestro punto de vista.

No podemos observar donde estamos parados. Nos cuesta reconocernos como parte del todo. Nuestra capacidad de acción depende del tipo de observador que somos, de la mirada que desplegamos sobre las cosas. Si el resultado que observamos se nos presenta como problemático o insatisfactorio, y nos enfrentamos a una dificultad para alterarlo, ello puede eventualmente resolverse si desplazamos o modificamos nuestra mirada. Al cambiar el tipo de observador que somos, puede suceder que discurramos alternativas de acción que antes no veíamos y podamos resolver ahora lo

que antes no podíamos. Puede suceder también que aquello que se nos presentaba como problemático deje de ser visto así y logremos esta vez disolver (en oposición a resolver) el problema antes encarado.

El sistema

Los seres humanos somos seres sociales. Nos es imposible separar nuestro carácter individual de nuestro carácter social dado que cada uno desarrolla su individualidad a partir de condiciones históricas y sociales que le tocó vivir. Cada ser humano tiene su propia manera de actuar y generar resultados, los cuales son distintos a los que podría generar otro individuo. La manera como observamos, la forma como actuamos y, en consecuencia, los resultados que obtenemos en la vida

remiten tanto a los sistemas en los que hemos participado como a las posiciones que hemos ocupado en cada uno de ellos. De la comunidad a la que pertenecemos, de la familia en la que nacimos, del barrio donde crecimos y donde hicimos de ciertas amistades, de la escuela en la que nos formamos, de los amores que desarrollamos, de las organizaciones en las que trabajamos. Si estos sistemas hubiesen sido otros o si hubiésemos ocupado otras posiciones en cada uno de ellos, seríamos otro tipo de persona y muy probablemente observaríamos y actuaríamos de diferente manera, generando resultados distintos.

Todo esto implica que si deseamos producir cambios profundos y estables en nuestra forma de comportarnos, muchas veces no es suficiente incorporar nuevos repertorios de acción, o incluso producir cambios en el observador que somos, sino que a menudo es preciso modificar el o los sistemas a los que pertenecemos. El cambio del observador resulta, muchas veces, insuficiente. Es preciso convertir a los nuevos observadores en líderes capaces de modificar los sistemas de los que forman parte. Llamamos líderes precisamente a quienes asumen el desafío de modificar los sistemas sociales a los que pertenecen. No obstante nuestra capacidad para reconocer el efecto condicionante de los sistemas a los que pertenecemos sobre nuestro comportamiento es restringida. Los seres humanos no solemos desarrollar una mirada sistémica de manera espontánea. Cuando miramos a nuestro alrededor, distinguimos eventos, secuencias de eventos, pudiendo además establecer algunas relaciones entre dos o más eventos. Sin embargo, tenemos dificultades para reconocer la amplia red de interrelaciones que mantienen entre sí los diversos elementos que nos rodean. Por lo general, es necesario que alguien nos introduzca en el desarrollo de una mirada sistémica.

Evaluación

Cuando el observador observa los resultados una vez que un individuo, dado que el observador que es (y condicionado por el sistema al que pertenece), actúa como actúa y, al hacerlo, genera los resultados que genera, tal individuo, como buen observador que es, no puede menos que observar esos resultados y evaluarlos. Si su respuesta es que esos resultados lo satisfacen, tal individuo muy probablemente seguirá adelante con su vida y no pondrá en cuestión tales resultados. Ello nos parece sensato. El problema surge si, como producto de esa observación evaluativa, su respuesta es: "No, ese resultado no me satisface". Este es el caso que nos interesa.

El aprendizaje

El aprendizaje es aquella acción que nos conduce a un cambio de la acción. Tenemos distintos tipos de aprendizaje, y el gráfico del Modelo OSAR nos permite identificarlos.

Aprendizaje de primer orden

Un primer tipo de aprendizaje es aquel que llamamos aprendizaje de primer orden. Se trata de un tipo de aprendizaje en el que, estando conscientes de que es necesario modificar las acciones para obtener diferentes resultados, nos dirigimos al interior del modelo, directamente a producir cambios en el casillero de la Acción. Para ellos nos formulamos distintas preguntas, todas ellas con un rasgo distintivo: buscar hacer alteraciones en el casillero de la Acción.

Aprendizaje de segundo orden

El aprendizaje de primer orden tiene límites; sus posibilidades de transformación están acotadas. Y para superar tales límites, en la medida en que no nos hallemos restringidos por nuestra biología o por nuestra ética, disponemos de un segundo tipo de aprendizaje. Lo llamamos aprendizaje de segundo orden. En este segundo tipo de aprendizaje, se sabe que el cambio del resultado que se desea va a requerir de un cambio de la acción. Se sabe que para cambiar determinadas acciones se requiere modificar previamente el tipo de observador que somos. Lo propio del aprendizaje de segundo orden es que conlleva un cambio del observador. Los resultados son producidos por acciones y estas acciones suelen verse condicionadas por el tipo de observador que somos. El aprendizaje individual puede ser insuficiente para disolver los límites que la acción encara. Para que tales límites sean superados se requiere de algo más que de estrategias de aprendizaje individual. Es necesario introducir cambios en el sistema que opera sobre los individuos.

Aprendizaje transformacional y metanoia

Los antiguos griegos utilizaban el término metanoia para referirse a este tipo de aprendizaje. Metanoia significaba para ellos una ruptura de nivel interior, un salto cualitativo en la forma de ser de un individuo. Este tipo de aprendizaje involucraba un cambio de mente, cambio que producía en la vida una modificación en la dirección que hasta entonces habíamos seguido. Tal experiencia de aprendizaje se convertía en un hito, en un punto de inflexión en nuestras vidas, y en la manera como le conferíamos sentido al mundo, a los demás y a nosotros mismos. Al dirigirse al futuro y no al pasado, la metanoia, en su sentido más profundo, lleva a producir un "renacimiento" en quien la

experimenta, al permitir el surgimiento de una forma de ser que previamente no estaba presente. Metanoia es una palabra clave, a la que se ha dado también la traducción de "conversión", aquel acto o proceso que nos conduce a llegar a convertirnos en un ser diferente de aquel que habíamos sido.

La metanoia, la transformación, el salto de nivel, "más allá", no es otra cosa que la muerte del antiguo observador, de un observador que llega a ser tocado en su núcleo más profundo y que, soltando, tomando, desde su vacío, desde su silencio y desde la humildad de la declaración de ignorancia, se atreve a dar el gran paso. En nuestra propuesta, el primer paso hacia la transformación se da en el casillero de los Resultados del Modelo OSAR.

Cuando nos invade la sensación de que algo no anda bien en nuestra vida, de que no estamos satisfechos, y que algo tiene que cambiar, estamos mirando nuestros resultados. Al identificar aquellos resultados que no fueron los que esperábamos y superados los niveles de explicaciones, justificaciones y resignación, nos dirigimos al casillero de la Acción y nos concentramos en intentar acciones diferentes. A esto lo llamamos aprendizaje de primer orden.

Cuando, sin embargo, advertimos que los resultados siguen siendo insatisfactorios, a pesar del cambio en las acciones, podemos dirigirnos al casillero del observador y efectuar algunas modificaciones allí, que permitan mejorar aquellos resultados: aprendizaje de segundo orden. Puede, sin embargo, suceder que los resultados aún no nos satisfagan; o bien, puede ser que, habiendo obtenido los resultados previamente deseados, aún sintamos esa suerte de insatisfacción que empieza a perfilarse como algo más hondo. Estamos entonces a un paso de declarar nuestra ignorancia y nuestra apertura a ese otro tipo de aprendizaje. Nos encontramos en el umbral de la metanoia. La transformación en el dominio del ser constituye un giro ontológico que se vive como un significativo y fundamental desplazamiento ético, por cuanto implica un cambio en nuestro sentido de la vida y, muchas veces, en el tipo de relaciones que mantenemos con los demás.