

Diplomado Instructorado en Educación Emocional- 2do NIVEL

Materia: Gente difícil
Profesora: Lic. Romina Ruiz

TEMARIO:

- 1) Introducción: ¿De quiénes hablamos cuando decimos "Gente difícil"?
- 2) Diferentes perfiles de personas conflictivas. Esquemas de pensamiento y creencias disfuncionales. Diferencias en trastornos psicológicos/personalidad.
- 3) El perfil irascible/demandante/ rígidos. El comportamiento pasivo agresivo. Claves para comprender esta dinámica. Personas con trastornos psicológicos/ psiquiátricos complejos.
- 4) El perfil del rechazado/percepción del rechazo. El problema de la auto referencialidad (ofendidizo). Las estrategias defensivas.
- 5) Mecanismos de defensa.
- 6) El perfil amargado/quejoso. "Cuando nada les complace"
- 7) El factor de las distorsiones cognitivas.
La gestión de relaciones con personas conflictivas. Recursos psíquicos y emocionales a desarrollar:
- 8) La verdadera empatía.
- 9) La capacidad de escuchar.
- 10) Nuestra aliada: la paciencia
- 11) Reflexiones finales.

TEMA 1 -

Introducción:

¿De quiénes hablamos cuando hablamos de "Gente difícil"?

Como líderes, mentores, personas que estamos a cargo de enseñar, de administrar espacios a nivel laboral, encargados de áreas, instructores en el caso de quienes están estudiando esta carrera en educación emocional, vamos a estar enfrentándonos a menudo a personas "difíciles" de tratar y, por ende, vamos a tener que tratar con conflictos interpersonales.

Hay diferentes tipos de personas y perfiles de personalidades que van a ser un desafío muchas veces. Esta materia consiste en presentar características de los diferentes perfiles de personas problemáticas con las que nos podemos encontrar y diferentes maneras de abordar el trato con estas personas.

En un principio, estaremos compartiendo sobre los esquemas de pensamiento rígidos muy difíciles de tratar en algunas personas, el perfil irascible y demandante así como abordaremos la complejidad de tratar con personas con trastornos psicológicos o psiquiátricos. El perfil de quien se percibe constantemente rechazado, el problema de la auto referencialidad en algunas personas muchas veces produce que nunca podamos decir algo sin que sea interpretado por el otro como algo personal de una manera negativa. Quienes tienen estos perfiles, suelen de manera inconsciente utilizar estrategias defensivas muy armadas ya que viven preparados para el ataque cuando nos relacionamos con ellos o queremos transmitirle alguna información. Mencionaremos algunas características del perfil de las personas que tienen queja y viven amargados y les cuesta conformarse, qué difícil es relacionarse muchas veces con personas a las que les cuesta la gratitud y la alegría.

También se estará hablando del factor de las distorsiones cognitivas y cómo interfieren en el desarrollo de las relaciones interpersonales sanas.

En el último bloque de enseñanzas estaremos dando basta información acerca de cómo gestionar las relaciones con personalidades problemáticas. Cuáles son las características que debe tener un líder que inevitablemente va a tener que tratar con estas problemáticas y, también, los recursos psíquicos y emocionales a desarrollar para el abordaje de estos perfiles. Es un gran desafío y son todos recursos psíquicos que se pueden desarrollar.

¿Qué es un recurso psíquico?

Son facultades mentales que las personas tenemos para afrontar las diferentes situaciones de la vida cotidiana. En ocasión estaremos enseñando sobre los que necesitamos desarrollar o reforzar para relacionarnos con personas difíciles. Podemos desarrollar la flexibilidad en nuestra manera de pensar y encarar nuestras áreas difíciles también, recursos como la empatía, la tolerancia a la frustración, la no personalización, la paciencia, la conciencia de nuestras propias limitaciones, la introspección, el amor.

En esta materia hablaremos de cuáles son los distintos tipos de personas difíciles a tratar (en consenso general porque es algo que puede ser muy subjetivo también como por ejemplo el de la persona dependiente) y cuál es la mejor manera de abordarlos y de tratar con los conflictos que pueden traer aparejados.

Siempre recordemos que es importante ponernos en el lugar de personas con estas características, ya que es posible que ellos no sean completamente conscientes de lo difícil que es tratar con ellos, también porque se debe a conflictos personales que ellos no han sabido resolver, y esto no se trata de justificar sus malas acciones si no de entender, de empatizar. Y esa es nuestra tarea.

Citando un libro que se llama *Tratar con personas que no soportas* (Aguilar), de Rick Brinkman y Rick Kirschner, encontramos algunas afirmaciones interesantes:

- No solo es cuestión del **carácter de la persona**, sino también de la **personalidad del interlocutor**, la **situación** y el **entorno**. "Hay gente más difícil que otra para según quién, y en función de cómo se dan las relaciones. Es decir, alguien muy nervioso con otro muy calmado o dos muy nerviosos pueden ser un cóctel que encaje o choque ", comenta el doctor en psicología Guillermo Fouce.
- Como explica el experto, alguien con rasgos psicópatas (ausencia de capacidad para ponerse en el lugar de otro y sentir emociones) puede tener éxito si es un jefe, está en un entorno muy competitivo o es un militar. "Pero puede convertirse en un asesino sin escrúpulos en otro contexto". Por ejemplo, si es padre, madre o esposo y le están pidiendo ayuda porque se sienten mal o tienen un problema.

- Por su parte, Kirschner y Brinkman también hablan en el libro sobre cómo percibir el carácter de la otra persona es subjetivo, como daba el ejemplo anterior de la codependencia. "Nos pueden frustrar las personas pasivas, o tener una baja tolerancia hacia las personas que se creen que se las saben todas. Pero del mismo modo, es probable que uno mismo frustre a varias personas, porque todo el mundo es una persona potencialmente difícil, al menos, parte del tiempo".
- A esto hay que añadir otro factor como son las circunstancias. "La adolescencia y la subida hormonal que supone, tener una pérdida o un duelo, sufrir un delito u otra circunstancia negativa... O por ejemplo padecer un trastorno de **ansiedad** que nos llevará a estar en constante alerta e irritados o irritables... pueden convertirnos en alguien difícil de tratar", explica Fouce. Las personas que periodo depresivo que todo lo ven negativo y necesitan ayuda para todo.
- Lo que hoy se sabe es que no se puede hablar de rasgos de personalidad inamovibles. "Sabemos que lo que tenemos son tendencias de comportamiento y no un carácter que se mantiene sí o sí en el tiempo", indica el psicólogo. Por ello hay que tener en cuenta que las personas no son su comportamiento, y que pueden cambiar.
- Teniendo todo esto en cuenta, hemos recopilado algunos de los rasgos que más se repiten en aquellas personas que nos resulta más difícil tratar, así como las claves para sobrellevarlas.

TEMA 2:

Diferentes perfiles de personas conflictivas. Esquemas de pensamiento y creencias disfuncionales.

Hemos visto anteriormente en alguna materia más introductoria, el tema de los sistemas de creencias y de cómo llegamos a comportarnos de una determinada manera. Cómo nos convertimos en personas que luchamos con la ira o la impulsividad, o con componentes depresivos, cómo llegamos a ser personas que nos llevamos mal con mucha gente o que nos sentimos rechazados continuamente, o personas indiferentes que nos cuesta conectarnos con "el otro". La realidad y lo que hemos ido aprendiendo es que esto "No pasa de la noche a la mañana si no que pasaron cosas".

Entonces es momento de **recordar**, ya que la repetición hace al buen aprendizaje, algunos conceptos:

- Lo que nosotros sentimos y hacemos se desprende de nuestros sistemas creencias, de lo que pensamos, creemos e interpretamos de los acontecimientos, del otro, de nosotros mismos, del entorno. Este sistema de creencias tiene una historia en nosotros y los esquemas de pensamiento que estén en nuestro sistema de creencias van a dar lugar a ciertos perfiles de personalidades. Cuando dentro de estos esquemas de pensamientos hay creencias irracionales y disfuncionales y prevalecen sobre otros (por lo que guían nuestro sentir y accionar), **se dice que hay patología** y los trastornos de personalidad son un tipo de patología. Cuando se forman estos esquemas de pensamiento se alojan de forma muy rígida en el sistema de creencias de una persona.
- Recordemos que en lo que respecta al sistema de creencias, está el circuito automático (inconsciente) y el cognitivo que es consciente y tiene que ver con lo que pensamos voluntariamente. En el circuito automático es donde se activan los pensamientos automáticos, los que no procesamos voluntariamente y los que por su repetición se han establecido y guían nuestra conducta. Lo vemos en el famoso ejemplo de cuando nos levantamos a la mañana y nos lavamos los dientes, nos cambiamos (ya sabemos dónde se encuentra todo y como hacer todo eso). Esto puede realizarse gracias a la cantidad de veces

que hemos hecho lo mismo a lo largo de nuestras vidas, la información queda registrada de forma automática en nuestro SNC. Y si bien estos ejemplos parecen comunes y pueden aplicarse a todas las actividades de nuestra vida que realizamos de manera continua, es importante considerar que de la misma forma operan nuestras creencias. Cuando repetimos de forma continua en nuestro sistema de análisis cognitivo que somos unos tontos o que no tenemos ningún valor esta valoración quedará impregnada y registrado como un bloque de pensamiento (como soy un tonto, nadie me quiere ni me va a querer, por lo tanto me aíso y evito relacionarme con la gente) (como soy un tonto y no tengo ningún valor tengo que hacer cosas para ganarme el cariño de la gente y de esta manera tratar de hacerme valer...aquí aparecen las obsesiones, el perfeccionismo). Estos esquemas de pensamiento quedan impregnados en nuestra "huella psíquica" y operarán de forma automática en nuestra vida. Es decir, que cuando el bloque está afirmado por su constante repetición no mediará la conciencia hasta que la persona entre en un proceso de análisis dándose cuenta a través de este, de lo irracional de su creencia y de lo disfuncional de su conducta y podrá empezar un proceso de cambio. Mediante los procesos cognitivos conscientes se irá modificando el registro automático de información y de esta manera nuestras emociones y conductas se van corrigiendo.

Pero hasta que este momento llega, si llega, la persona será de una determinada forma con una formada personalidad sin darse cuenta de estos patrones que operan a nivel automático.

Al principio parecen un poco complicados estos conceptos "esquemas de pensamiento", "sistemas de creencias", "lo cognitivo y lo automático" pero a medida que vayan pasando los temas se van a ir dando ejemplos donde todo va a ir tomando forma para un adecuado aprendizaje.

Por eso voy a empezar con algunos ejemplos para clarificar aprendizajes. Como ya he mencionado, las personas no llegan de la noche a la mañana a "ser como son".

- **Caso de la persona tímida:** a veces la gente lo simplifica en un "soy así", "no me gusta hablar en público". Pero en realidad en los niños mayores y en los adultos la timidez deriva de creencias del tipo "*es peligroso exponerse*", junto a un umbral bajo para la angustia en situaciones interpersonales. Esas creencias se fijan como consecuencia de la repetición de

experiencias traumáticas que parecen confirmarlas. Dando lugar un perfil de personalidad: **el tímido.**

- Reitero que es muy importante destacar que ante la poderosa combinación de lo innato y las experiencias, la influencia ambiental, algunos individuos logran modificar su conducta y cambiar las actitudes subyacentes. No todo niño tímido se va a convertir en un adulto tímido. Por eso es muy importante agarrar las cosas a su tiempo y no dejarlas pasar. La influencia de personas claves y de las experiencias deliberadas para cultivar conductas más asertivas, pueden hacer que una persona tímida se vuelva más sociable y expresiva. Es muy importante descubrir a tiempo para poder proveer la formación y el fortalecimiento de pautas de comportamiento más adaptativas.
- **Otros ejemplos de cómo operan las creencias en los diferentes tipos de personalidades:** Alguien que ingresa a un grupo en donde hay gente que no conoce y quizás piense "parezco un estúpido", otro tal vez reaccione con el pensamiento "puedo resultarles divertido". Otro es posible que piense "no son amistosos y es posible que pretendan manipularme, por lo tanto estaré en guardia". Aquí vemos cómo los individuos tienen diferentes respuestas ante la misma situación y cómo estas reflejan importantes diferencias estructurales representadas en sus creencias o esquemas básicos. La creencia nuclear de parezco estúpido sería "soy vulnerable porque soy incapaz en las situaciones nuevas" (evitación), la de puedo resultar divertido "Yo divierto a todo el mundo" (narcisista), y la última "soy vulnerable porque la gente es inamistosa" (paranoide)
- Mucha de la información que se menciona en esta clase acerca de los Trastornos de personalidad es extraída del libro: "Terapia cognitiva de los trastornos de personalidad" de Aaron Beck y otros.
- El tema en cuestión es que muchas veces estas diferencias se encuentran en personas funcionales, que "a veces" pueden llegar a creer algo así. Pero en los trastornos de

personalidad (que forman parte de este grupo difícil de tratar muchas veces) estas creencias son pronunciadas, se repiten con mucha más frecuencia, en casi todas las situaciones. Los esquemas inadaptados típicos de los trastornos de personalidad salen a flote en cada situación, tienen un carácter compulsivo y son menos fáciles de controlar o modificar. Toda situación que opera sobre el contenido de sus esquemas mal adaptados los activa, en vez de activar lo más adaptativos. Estas pautas de comportamiento son contraproducentes para muchas de las metas importantes de estos individuos. En conclusión, en relación con la de las otras personas, las actitudes y conductas disfuncionales en estos individuos presentan una generalización excesiva, son inflexibles, imperativas, resistentes al cambio.

- Puesto que las pautas de personalidad de personas con trastornos de personalidad presentan algunas desviaciones respecto de otras personas, surge el interrogante de cómo se desarrollan. Volvemos a la interacción naturaleza-crianza y al concepto de la repetición.

EJEMPLO: Los individuos particularmente sensibles al rechazo, el abandono o la frustración suelen desarrollar miedos y creencias intensas sobre el significado de estos hechos. Una persona predispuesta por naturaleza a reaccionar en exceso a los rechazos más comunes de la niñez puede desarrollar una autoimagen negativa como, por ejemplo *"no merezco ser amado"*. Esta imagen queda reforzada si el rechazo es muy fuerte, reiterado o se produce en un momento de particular vulnerabilidad.

CON LA REPETICIÓN LA CREENCIA SE ESTRUCTURA formando en el caso de los trastornos de personalidad esquemas inadaptados de creencias que continuamente se están activando sobre los que son más adaptativos. Este tipo de esquemas inadaptados forma parte del procesamiento de información normal del individuo, cotidiano. Ejemplo: En el Trastorno de personalidad por dependencia, el esquema que se activa ante cada situación problemática es: "necesito ayuda". En cambio, en otras personas puede activarse esta creencia en algunas situaciones, o en algún momento particular de vulnerabilidad. Esa es la diferencia y esa es la que nos pone a cada uno de nosotros en el lugar de saber proveerles esquemas de creencias y de comportamiento más adaptados, otras opciones, otras alternativas. Vamos a ver más adelante que sin la paciencia y la capacidad de saber frustrarnos nosotros primeramente, esto es casi imposible, porque hablamos

de personas en las cuales quizás nunca veamos el cambio de acuerdo con nuestra expectativa. Por lo que es tan importante identificar estos orígenes y causas de pensamiento y comportamiento en las personas problemáticas.



TEMA 3:

El Perfil Irascible/demandante/ rígido.

El comportamiento pasivo agresivo.

Claves para comprender esta dinámica.

Los siguientes dos perfiles de "gente difícil" que voy a mencionar están muy relacionados entre sí porque podríamos decir que tienen las mismas raíces u orígenes en lo que se refleja en el comportamiento de una persona. Vamos a ver el perfil Iracundo y el perfil rechazado. Vamos a ver como el rechazo muchas veces es la raíz que se esconde detrás de la ira y las actitudes agresivas y de muchas otras manifestaciones.

Hace unos días una paciente se presenta diciéndome que tiene problemas en el matrimonio y quiere separarse y me lee una lista de cosas que anotó que le molestan del esposo: - Impaciencia, - Exigencia, - Lo que al le parece que está bien, es lo que es y yo lo tengo que ver igual - Se enoja y explota, le dura muchos días. - Él nunca es, siempre soy yo. - Saca muchos temas del pasado - Espera que todo lo haga yo pero siempre sabe más que yo.

Con esa lista digamos que ya me ponía del lugar de ella en lo que estaba pensando hacer. Más allá de que le pedí a ella su lista de las cosas que consideraba difíciles en ella, en algo acordamos la mayoría de las personas: *Que difícil es relacionarse con personas que expresan ira todo el tiempo, que son agresivas, que atacan, personalizan todo lo que podemos decirle y que tienen un sistema de pensamiento rígido, inamovible, que le llamamos demandante.* Todo tiene que ser a su manera y si no lo es te lo hacen saber, son agresivos con sus palabras y sus conductas.

Podés encontrarte con gente agresiva en tu trabajo, en tu casa, en tu familia, en gente que estas intentando ayudar. Y si bien es complicado y a la violencia hay que ponerle su límite también hay maniobras que podemos aprender para sobrellevar a personas así.

Es importante distinguir a personas que expresan la ira de una manera directa: golpes en la mesa, portazos, gritos, maledicencias, pataletas. Son esos perfiles que no saben comunicarse sin elevar la voz, los que a la mínima pierden los papeles y a los que no se les puede llevar la contraria. Pero por otro lado y con la misma base encontramos al comportamiento pasivo-agresivo. Y ese sí que es difícil de tratar por que la ira se esconde, se camufla pero te hacen saber indirectamente que están enojados.

"El comportamiento pasivo-agresivo" es un patrón que consiste en expresar sentimientos negativos de forma indirecta en vez de abordarlos abiertamente. Hay una desconexión entre lo que la persona que presenta la conducta pasivo-agresiva dice y hace.

Por ejemplo, alguien que tiene una conducta pasivo-agresiva podría parecer aceptar, quizás incluso con entusiasmo, el pedido de otra persona. Sin embargo, en lugar de hacer lo que se le pidió, podría expresar ira o resentimiento al no cumplir con el pedido o con un plazo.

Este tipo de conductas puede interferir mucho en las relaciones interpersonales, familiares, en el trabajo, porque son personas difíciles de agarrar, de que puedan reconocer esta dinámica porque está introducida en su sistema de comportamiento.

- Algunos signos que se presentan en las personas con conducta pasivo-agresiva:
- Resentimiento y oposición frente a las exigencias de otros, sobre todo a las exigencias de personas en posiciones de autoridad.
- Resistencia a la cooperación, procrastinación y errores intencionales en respuesta a las exigencias de otros.
- Actitud cínica, sombría u hostil.
- Quejas frecuentes sobre sentirse subestimado o engañado.

Este perfil está caracterizado también por estos ítems: (Libro "Terapia cognitiva de los trastornos de personalidad" De Aaron Beck y otros)

- **Concepción de sí mismos:** Autosuficiente, vulnerable al control, a las interferencias.
- **Concepción de los demás:** Intrusivos, exigentes, interfieren, controlan, dominan.
- **Principales creencias:** "Los otros interfieren en mi libertad de acción". "Ser controlado por otros es intolerable". "Las cosas deben hacerse a mi manera".
- **Estrategias principales:** Resistencia pasiva, sumisión superficial, eludir, trampear con las reglas.

Ejemplo de caso Clínico: Allen. Ver video clase tema 3.

No obstante, en el caso de las personas irascibles en general, que manifiestan conducta agresiva directa o indirecta, tras este comportamiento difícil se esconde a menudo **un ser débil**, herido, que hace uso de la ira como un mecanismo defensivo.

La persona irascible es alguien que ha aprendido a relacionarse con el mundo a través del enfado y la ira para conseguir lo que quiere.

Es una forma de comunicación que la persona ha aprendido.

Si bien todos nos enojamos y perdemos la calma alguna vez, en el perfil iracundo esto es un patrón conducta y el percibir ataque y tener que defenderse es uno de sus esquemas básicos de creencias.

ES IMPORTANTE CONSIDERAR QUE LA IRA ES UNA DE LAS EMOCIONES MENOS COMPRENDIDAS

Podrías decir que las personas irascibles son aquellas que "más vale la pena evitar", "clavale el visto", "sacala de tu camino", para salvaguardar el equilibrio y la salud. Sin embargo, este es un espacio para **COMPRENDER** y aprender a tratar con gente complicada. Si tuviéramos que hacer un buen uso de la psicología podríamos descubrir que detrás de ese niño iracundo, ese familiar con trato amargo o ese jefe sin resistencia a la frustración, hay alguien que no sabe usar otro tipo de lenguaje. **Su lenguaje es la DEMANDA**. Alguien que lidia contra sí mismo y no sabe qué hacer ni de dónde viene toda esa rabia explosiva y la negatividad con la convive en su interior.

¿Por qué actúan de este modo?

Veamos alguna de esas características que podrían explicar este tipo de dinámicas en las personas irascibles.

Hay angustia excesiva. Las personas que reaccionan con ira suelen almacenar un cupo desbordado de angustia. Son esos perfiles que ya desde niños se alarmaban con nada, quienes ante cualquier estímulo reaccionaban con miedo intenso y alarma. Así, llegada la madurez, esa inquietud persistente a lo que escapa de su control o a lo inesperado se traduce en rabia. Esa emoción no es más que un mecanismo de defensa desmedido con el que reaccionar ante todo y todos.

La ira como respuesta a toda emoción negativa. Este perfil de personalidad no sabe reconocer si lo que siente es tristeza, decepción, miedo, inquietud, sorpresa o vergüenza. Todas esas emociones se entenderán y se traducirán del mismo modo: con ira.

La ira es un problema acumulativo. Cuando hay una emoción que no se canaliza, se comprende y se gestiona, se acumula. Aún más, las personas irascibles arrastran consigo todo un historial de frustraciones almacenadas durante décadas. De este modo, los actos más insignificantes actúan como desencadenantes para todo ese torrente de ira contenida en su interior.

La ira y la paranoia. Esta relación es tan problemática como destacable. Las personas irascibles están hechas de angustia, de emociones convulsas no entendidas y de un pozo de rabia más que destacable. Toda esa arquitectura profunda edifica en muchos casos la aparición de conductas paranoicas. Todo es una amenaza para ellos, desconfían, piensan que los demás están ahí para hacerle daño, para ridiculizarlos. Son situaciones muy desgastantes.

- Un hecho común de este tipo de perfil es que apliquen lo que se conoce como ira desplazada. Generalización. Pueden estar enfadados con algo o alguien, sin embargo, acaban proyectando toda su energía negativa sobre quien menos lo merece: hijos, pareja... Es prioritario por tanto dar recursos y estrategias a estas personas para que entiendan que la ira no es un canal adecuado de comunicación, es la asertividad quien le permitirá sobrevivir mucho mejor en cualquier escenario.
- Parte conductual en personas que se relacionan con personas de perfil iracundo: Paciencia, la empatía, los límites (cuando la violencia llega a un extremo). El autoconocimiento, porque son conductas que despiertan ira en quien la reciba. ¿Cómo reaccionas ante la ira el otro?
- Destaquemos que son personas que están acostumbrados a que los abandonen, a que desistan y si bien ellos generalmente no van a expresar que se sienten mal por eso si no que van a resistir, a actuar como fuertes, en el fondo este tipo de personalidades se convierten en un desafío para contener y amar.

TEMA 4:

El perfil del rechazado/percepción del rechazo.

El problema de la auto referencialidad (ofendidizo).

Los mecanismos de defensa.

La herida de la injusticia

Surge con padres muy fríos, rígidos y exigentes. El estilo de crianza autoritario es el protagonista y no se caracteriza especialmente por tener respeto hacia los hijos ni tener en cuenta sus preferencias y necesidades. En los hijos provoca sensación de inutilidad e ineficacia, a la vez que sentir injusticia. En la vida adulta genera rigidez mental y dificultades para negociar y entender otros puntos de vista. Además, son personas que dan mucha importancia a los valores y a las creencias, expresando sus opiniones como verdades absolutas. Por eso decíamos que son personas completamente **DEMANDANTES**. (Ej.: puntualidad) *"las personas deben cumplir con el horario que dice", no me respetan*".

Esta herida se sana cultivando la flexibilidad mental, la confianza en los demás y la tolerancia.

La herida del rechazo

Es provocada por experiencias de no aceptación por parte de los padres, familiares cercanos o amigos a medida que la persona va creciendo. Esta herida es de las más dañinas ya que supone el rechazo hacia los propios pensamientos, sentimientos, el amor e incluso la propia persona. Esta herida produce que vaya creciendo el autodesprecio y provoca la sensación que no ser merecedor de amar ni de ser amado. Esto supone que la mínima crítica sea sentida como una amenaza y se busque continuamente la aprobación de las demás personas. Es por esto que muchas veces estas personas se convierten en difíciles de tratar.

Se conoce como el mayor trauma que existe, el haber sido rechazado, que forma creencias irracionales y disfuncionales en la persona muy arraigadas en su vida adulta. Vamos a estar viendo los tipos de trauma de rechazo así como los mecanismos de defensa que la persona moviliza inconscientemente al haber experimentado estos traumas.

Esto permite una mayor comprensión al relacionarnos con personas con este perfil. Suelen ser personas a las que también tendemos a evitar, a rechazar como un efecto rebote. Recuerden que

estamos viendo otros caminos, que no implicar justificar ni sobreproteger las conductas disfuncionales del otro, si no tener mayor flexibilidad para el trato y manejo con estas personas.

Toda esta información que estamos recibiendo puede traer mucho insight para nosotros mismos así como también nos va a servir para ayudar a los demás.

El rechazo puede venir en la persona de manera innata y sumarse además situaciones en las que somos rechazados. Comienza entonces a formarse una mentalidad de rechazado, una constante percepción de rechazo y por ende el temor a ser rechazado.

¿Qué es el rechazo?

Rechazo: resistencia que presenta un cuerpo a la fuerza ejercida por otro obligándolo a retroceder en su curso o movimiento. Enfrentamiento u oposición a una idea, acción o situación.

El rechazo es el trauma por excelencia.

Trauma: hueco, herida, horadar, perforar.

Todas las personas, sobre todo de pequeños, necesitan la aprobación, la aceptación y el amor de sus padres y seres más cercanos. La faltante de estas cualidades interrumpirá el sano crecimiento y un desarrollo funcional de grandes.

La manifestación de ello será un estilo de vida generado a partir de la percepción de rechazo. Se consolidan así, la dinámica y el hábito de percibir que nos rechazan, nos desplazan, no nos aceptan ni nos tienen en cuenta. Dado que nuestra psiquis tiene la capacidad de crear fortalezas a fin de que la persona no sea dañada, se gastarán muchos recursos psíquicos a fin de evitar que la percepción de rechazo sea una constante. A raíz de ello, se desarrollarán mecanismos defensivos diversos y conductas poco funcionales.

Ejemplos de rechazos:

-Algunos ejemplos podrían ser: embarazos no deseados, intentos de aborto, deseos de que el niño sea de un determinado sexo y luego no lo es, tiempo de incubadora en los recién nacidos (allí los bebés experimentan un abandono físico y muchas veces son heridos en esta instancia), complicaciones al momento de la gestación o en el parto mismo, etc.

El abandono, por ejemplo, es uno de los traumas más fuertes que terminarán repercutiendo en la persona para que desarrolle la percepción de rechazo en su carácter.

-Existen diferentes tipos de abandonos: físicos, afectivos, continuos, temporales (como el ejemplo de la incubadora), nutricionales (en casos de hogares carenciados los niños experimentan un abandono a partir de la no provisión correcta de alimentos).

A partir de esos fuertes traumas, las personas desarrollan diferentes mecanismos de defensa para preservar su psiquis.

LOS MECANISMOS DE DEFENSA

Todos hemos oído hablar de los mecanismos de defensa, pero ¿sabemos realmente qué son, qué función tienen y por qué deberíamos ser conscientes cómo afectan negativamente a nuestra vida?

Qué son y qué función tienen los mecanismos de defensa.

Los mecanismos de defensa son las reacciones inconscientes (registro automático, huella psíquica) que tenemos en situaciones emocionalmente difíciles de aceptar y que utiliza nuestro cerebro para intentar mantener nuestro equilibrio psicológico y evitar el sufrimiento o malestar que nos supondría enfrentar esa realidad.

Adoptamos estas estrategias psicológicas de manera inconsciente en situaciones muy diversas: cuando creemos que nuestra identidad o sistema de creencias pueden verse dañadas, cuando adaptarnos a una nueva realidad, nos supondría un gran esfuerzo psicológico o cuando, emocionalmente, una situación es demasiado compleja o intensa para asumirla.

Ahora bien, aunque los mecanismos de defensa tienen la función de protegernos del sufrimiento al evitarnos las emociones dolorosas, los pensamientos negativos, la ansiedad y eventuales bloqueos, no siempre nos beneficia no ser conscientes de ellos, ya que podemos estar evitando resolver conflictos que están repercutiendo negativamente en nuestra vida personal, social y familiar.

Aquí es donde aparecen los famosos "pero ¿no se da cuenta?" "¿por qué es así?" "lo hace a propósito".

Ejemplo del autorreferencial:

Una persona autorreferente es aquella que utiliza sus propios criterios para determinar o analizar sus comportamientos.

Debemos agregar la distinción de que, analizar nuestros comportamientos es adecuado, pero la persona autorreferente, en general no escucha otras opiniones.

En tal sentido, puede ser un rasgo positivo porque denota confianza en ella, pero al mismo tiempo, si esto permanece en el tiempo, sus posibilidades de crecimiento personal se ven limitadas.

Las personas autorreferentes también pueden tener lo que denominamos anteriormente virus mentales, es decir, que sus creencias no pueden ser cuestionadas de ninguna manera, incluso cuando obtienen evidencia sensorial de que pueden estar equivocadas, consiguen una explicación para mantener las creencias originales, como por ejemplo, decir «la excepción hace a la regla».

Se denomina **efecto de autorreferencia** a la tendencia a recordar mucho mejor la información relevante para el autoconcepto entendiendo autoconcepto como la percepción que una persona tiene de sí misma que cualquier otro tipo de información.

En primer lugar, los aspectos importantes están bien estructurados y organizados en la memoria.

En segundo lugar, la información que afecta sensiblemente al yo se elabora más que otro tipo de información y, puesto que está bien estructurada previamente, se codifica mejor.

Por ejemplo, las personas que sólo son autorreferenciales parecen centradas en sí mismas y arrogantes.

El cáncer constituye un ejemplo biológico de un sistema (o de una parte del sistema) que se ha vuelto autorreferencial en exceso. Crece y se extiende hasta un punto en el que resulta destructivo para el resto del sistema.

Hablar mucho de uno mismo puede ser un indicador de narcisismo, ya que las personas con este tipo de personalidad suelen tener un elevado y excesivo concepto de sí mismas y les gusta ser admiradas por los demás. Estas características alimentan el que estos individuos sean autorreferentes.

Ejemplo: Le vas a contar que te fuiste de viaje, y el/ella te va a contar los 10 viajes que hicieron. Ni hablar si les contás un mérito o un logro que tuviste, ellas van a contar todos los méritos, los títulos, los reconocimientos.

Generalmente hay un problema de identidad (rechazo) donde se sienten amenazados y se defienden de esta manera.

Si tenés la necesidad de sentirte tan importante y resaltar: ¿Por qué es? Puede ser porque en el fondo temés, temés que alguien te supere y quedar en el olvido... Si está ese temor ¿Por qué es? ¿Has sido olvidado? Y quizás no querés volver a pasar por eso...

Efectivamente, la obsesión por uno mismo y por sentirse tan importante es parte de la grandiosidad propia de los narcisistas. Sin embargo, algunas investigaciones encontraron que usar con mucha frecuencia el "yo", "para mí", etc., puede ser indicador de algunas emociones negativas.

Es decir, la autorreferencia constante puede ser una característica de personas con tendencia a sentirse estresados, ansiosos, enojados o deprimidos. Cuando la historia que está conversando se centra en sí mismo, puede ayudarle a desahogar estas emociones.

Lamentablemente, este egocentrismo no ayuda a trabajar en un mejor manejo de los sentimientos negativos que están agobiando a la persona.

Pero ¿cómo convivir con una persona permanentemente centrada en sí misma? Más adelante vamos a ver algunas estrategias.

TEMA 5:

Mecanismos Defensivos.

Continuando con los mecanismos de defensa, es importante saber que en un PROCESO TERAPÉUTICO se pueden detectar.

Debido a que estas estrategias se dan a nivel inconsciente, pocas veces somos conscientes de que las estamos utilizando. Sin embargo, durante un proceso terapéutico, se pueden llegar a detectar algunos de estos mecanismos de defensa que redundan negativamente en nuestra forma de actuar y, por tanto, también en nuestro entorno.

Tal como nos explica la psicóloga Meritxell Pujol: *«En un proceso terapéutico se emprende un viaje de autoconocimiento destinado a tener una vida mejor. Podemos aprender a modificar nuestra interpretación de la situaciones y no necesitar tanto los mecanismos de defensa si observamos que las cosas no son tan rígidas como creemos y aumentamos nuestra confianza y seguridad en un entorno de contención y apoyo como es el que aporta el espacio y la relación terapéutica».*

Los mecanismos de defensa más comunes. (Psicoanálisis)

(Luego voy a hacer hincapié en los que están arraigados es personas puntualmente con el perfil del rechazo)

Los mecanismos de defensa suelen tener una función transitoria, hasta que la persona puede aceptar la situación que los ha generado. (Negación) No obstante, algunos de estos mecanismos están tan arraigados en nuestra forma de ser, que ya se han incorporado a nuestra manera de funcionar. Recordemos que no son voluntarios, que se dan sin que lo pensemos, por lo que tampoco los podemos evitar conscientemente.

. La negación:

Se da en situaciones en las que nos cuesta mucho aceptar un hecho o noticia, como por ejemplo el no ser correspondidos por la persona que amamos o la pérdida de un ser querido. En el primer caso, a pesar de todas las evidencias, seguimos encontrando indicios de que esta persona nos ama; en el segundo caso, hay momentos en los que no podemos creer que esta persona ya no esté. Es decir, no sentiremos completa e inmediatamente la emoción de esa pérdida, sino que iremos transitando poco a poco hacia esa emoción.

Generalmente, aunque no siempre, la negación es un proceso temporal que perdura hasta que vamos aceptando la realidad y contactando con las emociones que nos provoca esa situación.

. La represión:

La represión es un mecanismo de defensa que actúa para que la persona olvide experiencias traumáticas: para evitar contactar con pensamientos, recuerdos, impulsos o experiencias que consideramos vergonzosos, inaceptables o demasiado dolorosos. Nuestro cerebro, al rechazarlos, los vuelve inconscientes. Un ejemplo sería el caso de una persona que sufrió malos tratos durante su infancia: el recuerdo es tan traumático que queda reprimido (olvidado a nivel consciente) para no tener que afrontar ese suceso.

. Proyección:

A menudo, nos es más fácil identificar y tolerar ciertas emociones en los demás que en nosotros mismos. Cuando esto ocurre, puede darse el mecanismo de defensa de la proyección: atribuimos nuestras propias emociones, pensamientos o deseos a otras personas. Por ejemplo, si no nos sentimos a gusto desarrollando nuestro trabajo, podemos ocultarnos este malestar inconscientemente para no tener que afrontar las emociones negativas que nos causaría reconocerlo y reaccionar expresando que son nuestros colegas los que están a disgusto en nuestro equipo.

. De defensa, a causa de sentimiento de inferioridad

Algunas personas, cuando se sienten inferiores en algún aspecto y no pueden afrontarlo, desarrollan actitudes agresivas y/o excesivamente competitivas.

. Regresión

Cuando una persona se enfrenta a situaciones estresantes o desafiantes, puede regresar a conductas infantiles. Por ejemplo: algunos niños, cuando empiezan el colegio, vuelven a hacerse pipí en la cama. Otros, cuando se divorcian sus padres, vuelven a juegos más infantiles o a expresarse peor de lo que lo hacían antes. Cuando recuperan la seguridad que necesitan para afrontar la situación, abandonan el mecanismo de defensa.

. Desplazamiento

Hay desplazamiento cuando transferimos características, sentimientos o emociones de un objeto o persona a otro/a. Nos explicamos: si, por ejemplo, en nuestra relación de pareja encontramos carencias difíciles de identificar o abordar y esperamos del otro una atención y cuidados que no recibimos o que no llegan de la manera que deseáramos, es posible que traslademos este conflicto a cualquier situación rutinaria discutiendo por las tareas de la casa con una **intensidad desmedida**. Otro ejemplo sería cuando nos sentimos mal por algo y nos damos el capricho de comprarnos algo porque eso nos hace sentir mejor (aunque sea momentáneamente).

. Racionalización

Es cuando pretendemos justificar situaciones o errores que hemos cometido con razones o argumentos supuestamente lógicos. Por ejemplo: una persona tiene la costumbre de llegar siempre tarde y entregar los proyectos fuera de plazo. En lugar de responsabilizarse, asumir que no sabe organizarse el tiempo y contactar con la emoción que eso pudiera despertarle, empieza a buscar mil motivos que la puedan exculpar (el tráfico, haber tenido que atender una llamada en el último momento, etc.).

. Formación reactiva o compensación

Este mecanismo se adopta de manera inconsciente para reprimir una conducta, actitud o emoción que nosotros mismos reprobamos, y consiste en adoptar la actitud contraria. Por ejemplo: una persona que sienta impulsos sexuales que considera inaceptables, puede adoptar una conducta puritana para mantenerlos alejados de su conciencia. Padres con culpa.

MECANISMOS DE DEFENSA EN EL RECHAZO:

A partir de los fuertes traumas que hemos visto, las personas desarrollan mecanismos de defensa para preservar su psiquis.

Mentalidad de rechazado:

. Aislados o tímidos: El aislarse y poner límites en las relaciones es un mecanismo que los ayuda a no quedar expuestos. De esta manera, buscan crear un ámbito de seguridad en donde no puedan ser rechazados. Se auto excluyen ellos mismos antes de que otros los desplacen.

Al haber sido rechazados se forma en ellos la creencia de que relacionarse no merece la pena porque el mundo exterior es poco interesante. Las relaciones interpersonales les agotan. No están dispuestos a poner su tiempo y energía en función de los demás. Tengamos en cuenta que las conexiones con sus padres no fueron muy saludables, como resultado no cuentan con un modelo para conectarse con los demás.

Prefieren la soledad y si hacen amistades y perduran son aquellas que le permiten la independencia y la libertad.

Si en algún momento desean algo de alguien y la persona está en otra cosa, se marchará sin decir nada y suprimirá su deseo pues está convencido que no es lo suficientemente importante como para distraer o molestar a otro.

. **Llaman la atención:** son quienes de manera extrovertida y llamativa están constantemente buscando captar la atención de otros. Lo hacen, con el fin de no pasar por desapercibidos. Son los extremadamente extrovertidos y chistosos. (Narcisistas)

. **Egoísmo:** por temor a perder una seguridad, provisión o el mismo afecto de alguien, son incapaces de compartir lo que lograron alcanzar o conquistar.

. **Perfeccionismo:** son aquellos que aprendieron de chiquitos que eran aceptados por sus capacidades y talentos. Ej.: "si sacás buenas notas papá y mamá estarán orgullosos de vos". De grandes, se volvieron perfeccionistas. Muchas veces alcanzan posiciones altas, son excelentes profesionales pero terminan fracasando en sus relaciones porque **aprendieron a recibir el afecto por la excelencia de sus capacidades.**

. **Crítica:** el criticar a otros, es una forma de justificar en su conciencia, su creencia automática de que ellos mismos tienen muchos errores. Bajo la consigna de que otros también los tengan, calmarán de alguna manera su proyección interna de fracaso. "Como yo no llego a la altura que él tiene necesito bajarlo".

. **Agresividad:** con el fin de que no los tomen de tontos o pasen por encima, responden de manera agresiva cuando sufren una injusticia. En el fondo, buscan que se haga justicia para que no los vean como débiles o carentes de identidad.

. **Rebeldía:** la rebeldía se da en quienes sufrieron un rechazo por parte de la autoridad. Buscarán de esta manera, librarse del lazo que según ellos los tienen atados a la situación que viven.

. **Prejuicio:** es una forma de anticiparse a situaciones con terceros que no se quieren tener. Prefieren desconfiar antes que conocer por miedo a que los lastimen. El prejuicio hace que las personas pierdan oportunidades de crecimiento y de relacionarse con otras personas. Es una forma de temer.

Mecanismos de defensas de quienes temen ser rechazados:

. **Posesividad:** son los posesivos quienes pretenden "adueñarse" de otros por miedo al abandono o desplazamiento. Aparecen aquí los celos. Exigen conductas de quienes los rodean en donde se aseguren el afecto y amistad.

. **Auto-culpabilidad:** se echan la culpa de todo con tal de agradar. No es una dinámica sincera y lo que buscan es la contención de los otros diciéndoles que no fue error de ellos.

. **Enfermedades psicosomáticas:** aprendieron que cuando estuvieron enfermos les dieron afecto, contención y cuidado. A partir de allí su mismo organismo comenzó a generar enfermedades y dolencias que simulará una patología a fin de obtener lo deseado.

. **Temores exagerados:** ante tal dinámica, generan en los otros el deseo de protegerlos. Trastornos de pánico.

. **Inexpresividad:** la falta de expresión en los sentimientos es una dinámica de rechazo que responde a nunca haber recibido afecto y actitudes de expresividad. Por ende, nunca lo aprendieron. Frecuentemente en estas personas, el amor se expresa a través de los hechos (Ej.: el trabajar por los hijos, el comprar cosas, el hacer algo por otro, etc.). Muchas veces sienten amor pero no saben expresarlo y valorar que hacerlo sería algo ridículo o vergonzoso.

TEMA 6:

El perfil amargado/quejoso. “Cuando nada les complace”

“No sirvo para nada”, “todo me pasa a mi” o “no puedo tener más mala suerte” son algunos **pensamientos negativos** que de vez en cuando nos rondan la cabeza. Desde luego que todos podemos tener **un mal día**, pero sumergirnos en ellos sin intentar mirar el lado positivo de las cosas deriva en una vorágine de tristeza y desánimo que a la larga no nos hace daño más que a nosotros mismos.

Amargarse y no hacer nada es mucho más sencillo que enfrentarnos a la **negatividad** y solucionar nuestros problemas, pero sin duda también muchísimo más perjudicial para nuestro yo individual y social.

¿Cuáles son las características psicológicas de personas amargadas y como entenderlas?

Seguro que alguna vez has conocido a personas con comportamientos tóxicos hacia los demás, y has pensado, ¡vaya amargura! Pero ¿qué hay detrás de estas personas amargadas? ¿Cómo entenderlas mejor?

Tener que enfrentarnos a personas de mal carácter puede resultar incómodo e incluso intimidante. Y es que **se trata de situaciones complejas** en las que muchas veces no sabemos cómo actuar. Sin embargo, tratar con personas amargadas no es necesariamente un desafío tan difícil como puedes llegar a pensar.

Todos pasamos por algunos días malos en los que nuestra actitud no es la mejor. Sin embargo, hay personas que viven de manera constante en este estado, proyectando amargura todo el tiempo, incluso en los supuestos momentos que “deberían” ser felices. Ej.: Viaje y persona amargada.

“Todo nuestro descontento por aquello de lo que carecemos procede de nuestra falta de gratitud por lo que tenemos”.

-Daniel Defoe-

¿Cómo son las personas amargadas?

Seguramente te habrás encontrado con alguien amargado en algún momento de la vida. Incluso es probable que tú en muchos momentos no hayas sido precisamente la escenificación de la alegría. Pero ¿sabes qué es la amargura?

La amargura es una mezcla bastante compleja de emociones, entre las que se destacan la tristeza y la ira. Esto no quiere decir que todos al sentir rabia o tristeza nos volvamos personas amargadas. Esto sucede cuando no podemos gestionarlas de manera asertiva y en lugar de drenar estas emociones y liberarlas, las guardamos, convirtiéndolas por el camino en resentimiento.

¿Qué genera amargura?

La decepción, el sentirnos traicionados, **los sentimientos de injusticia o de incumplimiento de las expectativas** pueden llegar a producir amargura. Esto afecta de manera directa a todos los ámbitos de la vida, **con una incidencia negativa en las relaciones interpersonales.**

Este tipo de personas suelen jugar con la culpabilidad. Les cuesta un mundo asumir sus responsabilidades, buscando y señalando en el entorno a los que entienden o identifican **como causantes de sus desdichas.**

¿Por qué son así las personas amargadas?

Comprender por qué una persona se muestra amargada puede convertirse en toda una tarea de investigación. Y es que hablamos de **diversos factores** que influyen en la aparición de la amargura, y también de personas que suelen mostrarse muy reservadas y ponen varias pruebas a los demás antes de abrirse.

Sin embargo, hay un aspecto general que podemos mencionar: el manejo inadecuado de sus emociones. La amargura con frecuencia solo es la forma que adquiere la ira, la decepción o la tristeza. Situaciones no elaboradas de sus vidas.

Otras causas que explican el comportamiento de estas personas

La ira contenida e ignorada también puede ser un factor importante en la aparición de la amargura. Haber vivido situaciones de injusticia que quedaron sin resolución puede ayudar a que la amargura se presente.

Las personas amargadas siguen ancladas en eventos de su pasado en los que experimentaron emociones que hicieron que se sintieran mal. Al no ser hábiles en la gestión de este malestar, se han quedado atrapadas en un estado del que no son capaces de salir.

"Aquí abajo habría menos amarguras si los hombres no se dedicasen con tanto ahínco a recordar dolores antiguos, en vez de soportar con entereza los presentes".

-Goethe-

Actitudes y características psicológicas comunes de las personas amargadas

Las personas amargadas suelen mostrar conductas reiterativas, tales como:

- Culpar a los demás de todo lo que sucede.
- Creer de antemano que todo lo que hagan les va a salir muy mal.
- La queja es una constante en su vida.
- Reclaman de manera constante por cualquier cosa.
- Suelen percibirse a sí mismos como las víctimas en todas las situaciones.
- Sus temas de conversación giran alrededor de cosas negativas y problemas.
- Suelen alejar/alejarse de las personas, por lo que generalmente son muy solitarios.
- Buscan herir emocionalmente a los demás. Muchas veces sin ningún motivo aparente.
- Tienen constantes discusiones con sus parejas y familiares.
- Son egoístas. Sus intereses están por encima del de los demás.
- Crean ambientes hostiles en sus lugares frecuentes como el hogar y el trabajo.

¿Qué podemos hacer?

Tener algún tipo de interacción con una persona amargada es bastante difícil y puede incluso llegar a ponernos de muy mal humor también. Sin embargo, es importante que tengas en cuenta que, generalmente, las personas amargadas no viven en ese estado todo el día. Entonces, ¿qué hacer?

- Hay momentos específicos en los que la amargura es mucho peor y justo en esos instantes lo mejor que podemos hacer es evitar interactuar con ellos.
- Entiende que las personas amargadas no tienen conflictos solo contigo; es su manera de relacionarse. No te lo tomes como algo personal.

- La empatía. Sabemos que puede ser muy complejo tratar con alguien amargado, pero trata de ver más allá de sus actitudes negativas. La comprensión es clave para saber que no lo hace por ser malo.
- No dejes que utilice comportamientos pasivo-agresivos contigo. Esta es una de las cualidades más destacadas de las personas amargadas y es importante que pongas un alto a este tipo de conductas para evitar problemas.
- Habla siempre desde la comprensión, pero sé firme. Pon límites en relación con sus actitudes hacia ti, pero con tu mente y corazón abiertos para tratar de entender por qué actúa de esa manera.
- Sacarlo de ese bloqueo que tiene con lo negativo: Ejemplo de personas mayores. Agradecer.

TEMA 7 :

La gestión de relaciones con personas conflictivas

Recursos psíquicos y emocionales a desarrollar:

En el transcurso de las anteriores clases nos hemos tomado un buen tiempo para poder "clasificar" a modo de enseñanza los diferentes perfiles que podemos encontrar de gente toxica, difícil, que te invita quizás con su comportamiento a alejarlas de tu vida. Estuvimos compartiendo acerca de las causas que llevan a alguien a tener estos perfiles rígidos y definidos, los traumas, las creencias que se forman y se consolidan como esquemas de pensamiento y de comportamiento muy inadaptado y disfuncional.

En el siguiente bloque de enseñanzas voy a estar compartiendo acerca de cómo gestionar un buen relacionamiento con personas que poseen estas características, asumiendo que esto implica el desarrollo y fortalecimiento de recursos psíquicos y emocionales en cada uno de nosotros, entendiendo que han elegido un camino para comprender y ayudar al otro.

TEMA 8:

La Verdadera empatía

Se entiende por EMPATÍA a la capacidad que una persona tiene para ponerse en el lugar del otro, suele diferenciarse para una mejor explicación, la empatía afectiva de la empatía cognitiva.

LA EMPATÍA AFECTIVA: radica en el hecho de poder SENTIR lo que la otra persona siente ante distintas valoraciones de la realidad. De hecho, una de las raíces etimológicas tiene que ver con "pasión" o "sentimiento". Ponerse el mismo corazón.

LA EMPATÍA COGNITIVA: más asociada a la capacidad de INTERPRETAR la realidad desde el punto de vista que la otra persona está observando. Ponerse los mismos lentes.

Ambas son complementarias.

Lejos de estas enseñanzas está el diagnosticar para identificar, catalogar y juzgar. Cuando los psicólogos, psiquiatras o médicos hacemos eso, la idea es que se haga para saber, entre otras cosas, cuál es el mejor tratamiento que amerita un determinado problema. Si nosotros encajonamos a una persona en un diagnóstico, se nos va a ser difícil verlo de otra manera, es bueno pensar y saber que tiene esas características y que por lo tanto yo voy a tener mis estrategias para que tanto el otro como yo no nos veamos dañados y podamos tener un relacionamiento sano. Es por esto por lo que junto con la empatía voy a estar hablando de la humildad como una condición en nosotros mismos para relacionarnos con todo tipo de persona, pero más con aquellos que nombramos difíciles porque podemos ser tentados a mirarlos desde "arriba", en una posición de altivez, "porque yo no tengo ese mambo, ese problemón, ese mal carácter", o mirándolo "como pobrecito, todo lo que le paso".

Que "el otro" sea diferente no significa que se menor que vos en sus características personales. Que tengas más recursos que él, no te hace mejor ni más elevada persona.

POSICIONARNOS EN EL LUGAR QUE NOS CORRESPONDE, VA A AYUDAR A SABER DONDE ESTAMOS PARADOS CUANDO NOS TOCA "AYUDAR".

¿Cómo ayudo?

"Ser diferentes, una invitación obligada a empatizar" Lic. Juan Coria

Sabemos que no hay dos personas iguales, así como no hay dos maneras idénticas de ver una misma realidad. Un mismo acontecimiento puede ser mirado e interpretado desde múltiples

visiones y mentes. Y es realmente necesario. Cuan sano muchas veces es hablar con alguien y descubrir que había otra manera de visualizar lo que me estaba pasando. A veces uno está bloqueado y otra mirada nos destraba.

Para convivir de una manera sana y funcional no solamente va a bastar el **ACEPTAR al otro como es**. Es una frase linda pero no está bien claro qué es eso. Se mezcla muchas veces con la **TOLERANCIA**. Pero tolerar tiene fecha de vencimiento, un punto de saturación. El aceptar consiste en estar dispuesto a **dejar de lado** y sin reservas, lo que yo pienso (mis prejuicios hacia otro), deseos personales (porque es agradable ayudar a veces a personas con los perfiles que hablamos).

. EL ACEPTAR AL OTRO Y EMPATIZAR: No implica pensar como piensa, la empatía muchas veces va a aceptar la fricción pero al yo comprender porque siente e interpreta la realidad de tal manera me adueño de su conflicto para ayudarlo. **Ejemplo:** Colectivo social que lucha a favor del aborto. No pienso como ellas. Si hablo con una chica que abortó y está a favor de eso, empatizar no es pensar que el aborto es bueno y es una opción, si no comprender como se siente, que la lleva a tomar esa decisión y a levantar esa bandera. No me enoja con la persona, no la juzgo pero si a su comportamiento y sé que la empatía va a ser camino que me va a permitir llegar a ella/el.

El **ENEMIGO** número uno de la empatía es el egoísmo. ¿Por qué nos cuesta ser empáticos?

El empatizar es una forma de amar: Por eso es que pongo al egoísmo como el enemigo número, porque es lo contrario al amar, al darse, al decidir muchas veces por beneficio del "otro" y no de uno mismo. Existen tantos paradigmas cursis y hollywoodenses acerca del amor que distorsionan su verdadero significado. Un amor totalmente asociado a mi propia felicidad, a mis deseos, a hacer lo que me dicta el corazón. El amor no es una emoción, porque si lo fuese nos moveríamos por impulsos que cambian todo el tiempo, y al hacerlo no viviríamos más que consecuencias destructivas. Porque visto desde este lado, el amor tiene como principal destinatario a mi propia persona. Y dejarnos motivar por el ego o la satisfacción personal puede llevar desde el hecho de abandonar a nuestra esposa, "por qué lo sentí", "mi corazón me lo dictó", "me sentí más amado por la secretaria", puede llevarnos a abandonar a un hijo o **simplemente dejar de ayudar a alguien porque "me cansó". "me tiene harto"**.

AMAR Y QUERER: En varias ocasiones podemos confundir el amar con el querer. El primero es desinteresado, da. El segundo, es un perseguidor de mis propios deseos. Empatizar y amar implica decisiones.

EMPATIZAR implica no juzgar: La verdadera empatía no es acercarse al otro creyendo que le conocemos y que sabemos cómo se siente, aunque hayamos pasado alguna vez por una situación semejante a la suya: todo lo contrario, consiste en dar un paso hacia atrás y acercarse al otro con una humildad radical que nos permita decirle **«No sé cómo te sientes, pero estoy aquí para escucharte»**.

Es imposible ponerse en el lugar del otro si tenemos ideas preconcebidas sobre él/ella. La estrategia del no saber es lo que nos abre la posibilidad de conocer la verdad de las cosas, y estar dispuestos a aprender es lo que deja el espacio que requiere la empatía.

Empatizar: Implica poder sentir como la otra persona siente y poder percibir la realidad como ella la vive. No sé si es 100 por ciento posible (el anularme) pero si implica un esfuerzo y una actitud solidaria. En la práctica: Frenar por un momento mis pensamientos, ideas, preconceitos, prejuicios, mi posición, así como mis propios deseos o intereses. Y una vez aquietada mi mente lo que sigue es pensar como mi par mira ese asunto, ponerme sus lentes y sensibilizarme ante lo que está hablando.

Ejemplo clínico: Visualizar video tema 8.

Algo que tenemos que cuidarnos: la altivez. Porque muchas veces vivimos y percibimos como la otra persona lo hace pero desde nuestra CAPACIDAD EMOCIONAL: y no me pregunten por qué pero se percibe. Empatizar implica renunciar por un momento a nuestro ser para poder ubicarnos en el lugar del otro. De lo contrario, seguirán siendo esfuerzos orgullosos revestidos de caridad. Muchas veces nos creemos misericordiosos, caritativos, o altruistas por obras de solidaridad que realizamos pero si esa obra nos tiene a nosotros como los proveedores de algún bien, estamos cerca de caer en una posición altiva. Es humillante darle un bien a otro desde una posición de superioridad. Es como darle un billete a un niño pobre desde un corazón de poder y riqueza. A veces, por un rato debemos comprender al otro no desde los títulos que tenemos o las posiciones sociales, de liderazgo, profesionales que fuimos adquiriendo si no como una "persona difícil que también hemos sido", Como "personas que muchas veces tenemos conflictos y problemas y días malos".

"La empatía nos posiciona en un segundo lugar, nos ubica en una actitud desinteresada pero es una de las acciones comunicativas más sanas, ya que la necesidad o la dolencia del otro pasa a ser la mía, comenzamos ahora a tener una carga en común"

"Amarnos y aceptarnos con nuestras diferencias nos va a salvar del mal de ser indiferentes."
Extracción del Libro Comunicar es amar. Lic. Juan Coria.



TEMA 9:

La capacidad de escuchar

Todos sabemos que dentro del acto comunicativo está el HABLAR Y ESCUCHAR. EMISOR Y RECEPTOR. Y si bien los medios de comunicación pueden ser variados, voy a mencionar algunas cosas más relacionadas a la **comunicación oral**, es decir, cuando interactuamos con el otro mediante el habla y la escucha.

- ¿Qué es escuchar? "Más que oír". Cualquier persona que no tiene un problema auditivo puede oír. Es un reflejo involuntario que consiste en percibir sonidos. Pero escuchar, es oír con todos los sentidos.

- Requiere de nuestra atención y concentración. Ejemplo: Al momento de tomar esta clase (en vivo o grabada), ustedes pueden estar oyendo esta clase por el simple hecho de oír el sonido que sale de mi boca... Pero quizás estas también cocinando, o en el auto yendo a un lugar o preocupado por cosas que te están pasando y con la cabeza en eso. O bien, algunos otros estén escuchando y poniendo atención y concentración en lo que se está hablando y estén tomando notas.

Lo mismo pasa cuando estamos oyendo a cualquier persona. Podemos estar oyendo o escuchando. Ejemplo de los esposos.

"El arte de escuchar": Se desarrolla el escuchar tan atentamente y con tanta empatía que logramos ver lo que no están pudiendo ver y aprender a transmitírselo. El arte de escuchar es a veces callar, solo escuchar sana. Pero a veces también ofrecer otras miradas, alternativas, opciones y es una forma de ayudar si el otro quiere ser ayudado.

- Escuchar, además de concentración, requiere de humildad, es reconocer que la otra persona tiene algo importante para transmitir. Por eso es que está tan asociado a la empatía.

- ¿Cuántas personas has escuchado en esta semana? ¿Podés diferenciar si simplemente las oíste o si las escuchaste? Marca las diferencias. A veces mis hijos me dan catedra en esto. Y cuando se acercan a contarme algo y yo quizás estoy ocupada ellos se dan cuenta que no los estén escuchando y el mayor suele decirme: "Mamá, mirame a los ojos, te estoy hablando". Perdón, contame.

- Cuando la otra persona se sabe escuchada por nosotros, tenemos garantizado un fiel y respetuoso receptor cuando nos toque comunicar algo.

- Cuando escuchamos estamos diciéndole a esa persona que nos interesa, que no nos es indiferente su mensaje, nos permite ganar terreno en el campo de su confianza. Imagínense lo que provoca eso en la identidad de un niño. Herida de injusticia, personas que se enojan cuando no son escuchadas.

"Escuchar es un tremendo acto de honra, porque sin decir una palabra, le estamos comunicando al otro cuanto nos importa" Lic. Juan Coria.

- Escuchar sana. Se escucha con los oídos, con la mirada, con la empatía, con el pensamiento.

- Ejemplo del Programa Vivir: Director Sebastián Palermo. Al principio fue una paciente de ese programa. Personas con la vida destrozada, jóvenes perdidos con el consumo de drogas. Que para la psiquiatría no se curarían jamás. Luego estudie psicología. Entendí que mi vida no se trataba solo de mí y quise emprender ese camino de ayudar a los demás. Siempre me sorprendí, tanto cuando yo era una de ellas como cuando empecé a trabajar junto a Sebastián y es la "capacidad de ver lo que muy pocos ven en una persona que llega en esas condiciones". Y hoy lo extiendo a todas esas personas difíciles de tratar que hemos caracterizado, él les encontraba algo positivo, algo que los desetiquetaba y que nos permitía comprender y dar oportunidades.

Todos deberían tener un mentor. Para ver los puntos débiles en uno, para adquirir flexibilidad porque si es uno su propio líder nada de estos recursos aprenderíamos, y para poder pedir ayuda. No solo para vos....Si no para conversar ¿Cómo hago para tratar con esta persona? Encontrar Modelos identificativos. Es importante permitirnos ser escuchados, ser ayudados para poder ayudar.

Escuchar es mucho más que oír, es más que prestar atención, es poder CONECTARTE ya no solo con lo que la persona está tratando de comunicar si no con la persona misma. Con su esencia, con su identidad, con su historia.

Escuchar se aprende como recurso psíquico y es el resultado de un proceso de sanidad en las personas. Ahí logramos salirnos del egoísmo. Es un camino de aprendizaje donde aprenderemos humildad, paciencia, empatía, amor.

Escuchar nos ayuda a resolver gran parte de nuestros conflictos personales y en relacionamiento interpersonal. Nos sensibiliza, nos saca de la comodidad y el egoísmo. **Ejemplo del Programa Vivir:** Trabaja con grupos de ayuda mutua y es impresionante ver cómo las personas a veces no reciben la respuesta o ayuda a su propio problema pero a través de lo que sus compañeros cuentan son ayudados. Como sensibiliza, pone en un lugar de ayudar también, saliendo de la demanda de debo ser ayudado que enferma muchas veces. Tengo para dar y me conecto con las partes sanas de mí mismo, salgo de mi burbuja de problemas al escuchar los otros.

Para escuchar necesitamos librarnos de todo prejuicio de quien nos está intentando transmitir un mensaje. De lo contrario, lo decodificaremos con una subjetividad que no siempre es correcta y sana. Es por esto que escuchar, a diferencia de oír nunca es un acto involuntario. Depende de nuestra predisposición, nuestra intención y de los pensamientos que elijamos a la hora de recibir el mensaje de alguien o conversar con él.

En un mundo que aturde, escucharnos será lo mejor y más sano que podamos hacer y como todo acto masivo el cambio empieza por casa. ¿Cómo empiezo por casa, por el trabajo o amigos? Separar 45 minutos y escuchar.

Algunos tips sobre la escucha:

- . Cuando alguien te explique algo, espera varios segundos antes de empezar a hablar. Descubrirás, seguramente, que la otra persona tenía más cosas que decir, que no había terminado.
- . En una conversación, respeta siempre los turnos de palabra, deja que el otro termine antes de intervenir.
- . Mientras la otra persona habla, no estés pensando en tu respuesta: escúchala.
- . Si la conversación es "cara a cara", mantén el contacto visual durante la conversación para que la otra persona perciba que estás en la conversación.
- . No hagas otra cosa mientras la otra persona habla, aunque creas que puedes escuchar y estar pendiente de algo más. Dedícale toda tu atención a la otra persona.

- . No te agarres literalmente a las palabras del otro: piensa qué es lo que quiere expresar con esas palabras.
- . Hazle saber a la otra persona que, aunque no digas nada porque la estás escuchando, la estás siguiendo: emite sonidos y palabras que no interrumpen, como *mmm*, *sí*, etc. Si la conversación es presencial o por videoconferencia, asiente cada tanto y mantén una expresión facial que la *acoja*. Lenguaje no verbal.
- . Tras escuchar y pensar sobre lo que el otro está diciendo, haz una reflexión que recoja lo que ha expresado, incluyendo lo que crees que siente y necesita. De este modo, el otro sabrá si le has entendido.
- . No emitas juicios sobre el otro, no lo juzgues. No conviertas la conversación en algo personal, límitate a hablar sobre el objeto de la conversación.
- . Haz preguntas abiertas que estimulen a la otra persona a seguir adentrándose en el tema. Por ejemplo: no es lo mismo preguntar «¿Te ha ido bien la reunión?» que decir: «Explícame cómo te ha ido la reunión». Y si tienes dudas sobre lo que está diciendo, en lugar de sacar conclusiones precipitadas, pregúntale qué quiere decir.

TEMA 10:

Nuestra Aliada: La paciencia.

Haciendo una mini encuesta a personas que se dedican a tratar personas en el encuadre de la ayuda psicológica, espiritual, mentoreo, todos respondieron que el primer recurso psíquico aliado en el trato con gente complicada, difícil es la PACIENCIA. Y la verdad es que muchos hemos aprendido de los errores que hemos cometido. Dejando fluir la impulsividad en situaciones de conflictos, de malos tratos, de injusticias.

Ejemplo de una paciente con un perfil difícil. Visualizar Video tema 10.

DEFINICIÓN DE PACIENCIA

Extraído del libro "Vivir el camino" del Dr. Sebastián Palermo, la paciencia es la capacidad de **esperar** sin alterar el estado de ánimo, es la capacidad de no modificar nuestra decisión de continuar mirando a la meta, por más que las adversidades, el tiempo y el conflicto comploten en nuestra contra. Tener paciencia es un recurso necesario para muchas situaciones de nuestra vida. Sirve para cosas simples como esperar en la fila de un banco como para procesos complejos como atravesar un tiempo de enfermedad.

Sirve para el manejo de los perfiles de personalidades que venimos mencionando porque permiten en nosotros un estado interno de paz, a pesar de que el medio ambiente muestre dificultades e incomodidades.

Es por esto por lo que les daba el ejemplo de esperar antes de responder. Implica renunciar a esa parte del "yo" que quiere mostrar su opinión, sus argumentos y hacer justicia ante un trato hostil o algo injusto. Y realmente es importante entender que no vamos a lograr absolutamente nada dando una respuesta impulsiva. Por lo contrario podemos empeorar las cosas. Si realmente crees que sos capaz de ser el responsable de guardar la paz en una relación, guardala. Si creés que en lo que a vos respecta podés preservar la armonía en una relación, preservala.

El tema de la impulsividad (contrario a la paciencia) tiene que ver con no tener desarrollado la etapa de análisis en la recepción de los estímulos. Ej.: leo el mensaje, me impulsa a ira. Y respondo con eso impulso. No paso por un proceso de análisis de la información que entro en mi retina y lo que me produjo y en las consecuencias que producirá que yo responda de una manera emocional.

Y créanme que tomarse esos minutos SALVA. Los salva a ustedes de cometer errores, de dañar con la ira o la ironía. Salva una relación. Ayuda al otro a ver que hay otras pautas de comportamiento. Es muy importante aprender a gobernar nuestros impulsos emocionales. Es muy importante darse cuenta de que si la ira está impulsando una conversación seas el primero que calla y pone un **límite** a lo que está pasando.

Por eso, cuando hablamos de **límite**, a quien primero debemos poner un límite cuando las cosas se están saliendo de su carril, es a nosotros mismos. A donde primero debe ir a la lupa es a mí accionar ¿Cómo estoy pensando yo en esta situación? ¿Cómo estoy accionado? ¿Qué me impulsa? ¿La ira o la paz? ¿La ira disfrazada de indiferencia e ironía o la paz?

El callar todo lo que nos provoca en los momentos donde no es adecuado NO DEBE CONFUNDIRSE CON TOLERANCIA...tiene que ver con aguantar nuestra respuesta la mayor cantidad de tiempo pero NO HASTA EL FINAL. En un momento exploto y lo digo todo y lo digo mal. En cambio la paciencia permite que podamos llegar hasta el final de lo que nos habíamos propuesto, es un recurso cognitivo que permite que evalúe cual es el momento para hablar y la mejor forma de hacerlo, la paciencia permite que espere ese momento, permite que busque ayuda si no sé cómo hacerlo.

El punto es que el trato con personas conflictivas va a generar reacciones emocionales en nosotros. Y ahí es donde la paciencia se convierte en nuestra aliada.

La paciencia un recurso que va muy de la mano con **TOLERANCIA A LA FRUSTRACIÓN:**

- Es un entrenamiento que me lleva a desarrollar paciencia, a convertirme en una persona paciente.
- Si bien habíamos dicho que tolerar no es el fin porque no nos permite llegar hasta el final como la paciencia, si funciona como un **entrenamiento conductual** donde se ponen en práctica una gran variedad de herramientas. En el libro que cite anteriormente "Vivir el Camino", el autor expresa "Se puede tolerar a una persona, sin que nos estemos sintiendo bien con ella (angustia- displacer). La tolerancia va a implicar no realizar ninguna acción hasta que lo que se estaba esperando alcance o llegue. En cambio, tenerle paciencia a una persona es lograr que las diferencias con ella no afecten nuestro estado de ánimo interno"
- Recordemos que la tolerancia a la frustración es un recurso psíquico que debería comenzar a desarrollarse desde la niñez. (chupete, dormir solo, upa, tiempos, disciplina) para que se

desarrollen adultos con una madurez emocional, no obstante, cuesta un poco más pero de grandes también pueden desarrollarse.

- Este recurso implica que nos veamos capaces de soportar los momentos de displacer para no boicotear los objetivos que nos proponemos.
- Empezá tomándote tu tiempo antes de cualquier conducta en el trato con este tipo de personalidades, intenta soportar la angustia que muchas veces produce.



TEMA 11:

REFLEXIONES FINALES:

Considero que existen también algunas cuestiones importantes para tener en cuentas en los aspectos personales de quienes abordan el relacionamiento interpersonal a nivel general pero sobre todo con personas con perfiles difíciles como hemos mencionado, y algunos son:

. **AUTOCONOCIMIENTO:** ¿Cuáles son mis limitaciones? A todos nos ha enseñado la experiencia que tipo de personas y conversaciones no sabemos manejar. Para prepararnos, para pedir ayuda. Conociendo tus zonas de peligro podrás adelantarte a tu vulnerabilidad y mejorar tu reacción.

. **ADMITIR TU RESPONSABILIDAD.** EJ de la paciente que me demandó que la debería haber atendido mejor. Quizás yo debería darme cuenta de que necesitaba otro tipo de atención y no la que yo podía darle.

En el libro de inteligencia emocional llamado "Cómo tratar con gente difícil" de Harvard Business Review, la psicóloga Sandra Schneider refiere que estamos capacitados para ver el mundo a partir de diferentes tipos de lentes que nos van a ayudar a flexibilizar nuestra manera de pensar y entender otras perspectivas:

. **LA LENTE DEL OPTIMISMO REALISTA:** Consiste en ir más allá de tu habitual reacción cuando te sientes atacado y analizar si existe alguna manera alternativa de ver la situación que en última instancia te sea más útil. En este caso. ¿Cómo podría dar lo mejor de mí?

. **LA LENTE INVERSA: (EMPATÍA)** Ver el mundo desde los mismos lentes que lo está viendo la otra persona. No equivale a sacrificar tu punto de vista pero si AMPLIAR TU PERSPECTIVA.

. **LA LENTE LARGA:** A veces lo que más temías de otra persona resulta ser verdad y parece que no sirve de nada ver las cosas desde su perspectiva. Cuando tus actuales circunstancias son realmente malas, la lente larga te aporta una manera de ver más allá del presente y de imaginar un futuro mejor. "Al margen de cómo me esté sentando ahora mismo lo que me pasa, ¿Cómo puedo crecer y aprender de esta experiencia? ¿No te ha pasado nunca que algo que en el momento te parecía horrible se reveló insignificante con el paso de los meses, o te condujo hacia una oportunidad importante, o en una nueva y positiva dirección?

Si tuviera que sintetizar en una sola palabra los recursos psíquicos y emocionales que estuvimos explicando, elijo por excelencia la palabra **AMOR**. Cuando llegamos a ver y amar "al otro" como quien lo creó y quien lo conoce mejor, que para mi forma de creer es Dios, todo es más fácil. Lo que parece imposible se vuelve posible. Cuando cada uno de nosotros logra sanar los traumas que mencionamos en esta materia podremos tener una IDENTIDAD SANA, que nos saque del centro y nos permita incluir al otro que también sufre, que necesita ayuda y podremos proveerle una ayuda saludable si podemos AMAR.

No voy a explicar el amor como un concepto, si no como una persona que creo personalmente que se llama Jesús y me tomo estos últimos minutos donde enseñé en esta materia para decirles que he experimentado que Jesús es la fuente a quien he ido a buscar amar en aquellos momentos donde quería desistir en el trato con alguien difícil o cuando no me creía capaz de ayudar a algunas problemáticas personalidades. El amor permite que creamos (crear) nuevas formas de relacionarnos donde lo que abunda es lo que está en una cita de la Biblia que habla del AMOR y que condensa muchas de las herramientas y de las condiciones para tratar al prójimo, y dice así:

"El amor es sufrido, es benigno; el amor no tiene envidia, el amor no es jactancioso, no se envanece, no hace nada indebido, no busca lo suyo, no se irrita, no guarda rencor; no se goza de la injusticia, más se goza de la verdad. Todo lo sufre, todo lo cree, todo lo espera, todo lo soporta"

Aquí vemos que el **amor** incluye lo que aprendimos en esta materia de Empatía, de escuchar, de humildad, de paciencia, de tolerancia a la frustración, de límites porque ponerlos también es amar y cuidarnos a nosotros mismos y al otro. De flexibilizar, de perdón.

Si has llegado hasta aquí, solo quisiera animarte a que no dejes de pensar: ¿Y si amamos un poco más? ¿Creés que las cosas cambiarían para bien?