

Material Imprimible

Curso Introducción a la consultoría psicológica

Módulo 2: La inteligencia emocional

Contenidos:

- Qué es la inteligencia emocional
- La relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo
- El concepto de transferencia y la interpretación actual de la “valoración” del vínculo terapéutico
- El estrés y la ansiedad
- La fatiga crónica y su vinculación con los trastornos de Síndrome de Burn out
- El pensamiento racional y el pensamiento emocional

Las emociones

En primer lugar, vamos a decir que es inevitable sentir emociones, ya que son parte de nuestro ser. Sin embargo, existen dos corrientes que sugieren diferentes orígenes de nuestras emociones.

Por un lado, podemos hallar a los que sostienen que las emociones tienen un carácter social. De esta manera, tienen su base en la cultura. Esta corriente se conoce como la posición ecologista. Mientras que, del otro lado, afirman que su base es natural. Entonces, se pueden establecer emociones básicas universales con base en la dimensión biológica. Esta corriente recibe el nombre de la posición evolucionista.

De todas maneras, tanto de un lado como del otro, los investigadores buscan entender la naturaleza de las emociones, al igual que su desarrollo cultural. Por lo que, podríamos decir que ambas miradas tienen un punto en común y es que las emociones son respuestas o reacciones fisiológicas que genera nuestro cuerpo ante cambios que se producen a nuestro alrededor, ya sean como resultado de nuestras acciones o de los demás. Ahora bien, estos cambios se basan en experiencias que, a su vez, dependen de percepciones, actitudes o creencias previas. La capacidad de comprender estas emociones está ligada a la inteligencia emocional, que veremos más adelante.

Otra cuestión muy interesante de las emociones es que pueden ponerse de manifiesto también por medio de la comunicación no verbal. La comunicación no verbal comprende todo aquello que se expresa sin necesidad de la palabra, es decir, de la dimensión verbal. Nos referimos a los gestos, los tonos, las posturas, la forma en que nos vestimos, entre otros. En este sentido, algunos investigadores sostienen que hay expresiones no verbales que son universales. Por ejemplo, dirán que la sonrisa es una expresión o gesto que indica felicidad o que el ceño fruncido señala tristeza o disgusto.

Paul Ekman, psicólogo e investigador, se propuso indagar la relación entre la comunicación no verbal y las expresiones faciales. De esta forma, se podría trazar un análisis acerca de la manera en que las emociones se ocultan, o se tratan de ocultar, en la expresión del rostro. Según el investigador emociones básicas que se expresan a través del rostro son respuestas biológicas universales de la especie humana y que viene con nosotros desde que nacemos. Por tanto, son universales, inconscientes e involuntarias.

En la década del 70 identificó seis emociones básicas que se expresan en el rostro, presentes en todos los seres humanos, independiente de las raíces culturales. Estas seis emociones básicas son la ira, la tristeza, el miedo, la sorpresa, el asco y la alegría. ¿Vemos cómo las caracterizó Ekman?

Comencemos con la ira. Esta emoción surge cuando la persona se ve sometida a situaciones que le producen frustración o rechazo. Por su parte, la tristeza es un sentimiento negativo caracterizado por un decaimiento en el estado de ánimo habitual y la reducción significativa del nivel de actividad cognitiva y conductual.

El miedo, por su parte, es un legado evolutivo vital de supervivencia que evolucionó para producir respuestas adaptativas. Según el psicólogo, el miedo es un estado emocional negativo o aversivo que incita la evasión y el escape de situaciones amenazantes.

Respecto de la sorpresa, sostiene que es una reacción causada por algo imprevisto, novedoso o extraño.

En cuanto al asco, Ekman sugiere que es una sensación que define una marcada aversión producida por algo muy desagradable o repugnante. Es una emoción compleja, que implica una respuesta de rechazo.

Finalmente, la alegría surge cuando la persona evalúa el objeto o acontecimiento como favorable. También aparece cuando la persona experimenta una atenuación en su estado de malestar, consigue alguna meta u objetivo deseado.

¿Qué tal si continuamos descubriendo otras teorías sobre las emociones? En 1999 se amplió la lista que había diseñado Paul Eckman y se incluyó una serie de emociones básicas como la vergüenza, la excitación, el desprecio, el orgullo, la satisfacción y la diversión.

Anteriormente, durante la década de 1980, Robert Plutchik introdujo otro sistema de clasificación de la emoción conocida como la “rueda de las emociones”. Este modelo demuestra cómo las diferentes emociones pueden ser combinadas o mezcladas entre sí. Plutchik sugiere que hay ocho dimensiones emocionales primarias y contrapuestas. Ellas son la alegría frente a tristeza, la ira frente al miedo, la confianza frente a la aversión y la sorpresa frente a la anticipación. Estas emociones, pueden combinarse en una gran variedad de formas. Por ejemplo, la felicidad y la anticipación pueden combinarse para crear el optimismo.

De todas formas, lo que Rogers afirma en su obra “Psicoterapia centrada en el cliente” es que “todo individuo vive en un mundo continuamente cambiante de experiencias de las cuales es el centro”. De lo que podemos entender que la persona es capaz de percibir ciertas experiencias solo cuando advierte que las está experimentando, es decir en cierta manera puede acceder o no a cierta realidad.

Entonces, puede concentrarse en una realidad y no en otra, aunque ambas están siendo vivenciadas simultáneamente. Eso es a lo que le llamaba “llevar al fondo lo menos prioritario y dejar como figura lo relevante en ese momento”, de tal manera que este

mundo particular sería el “campo fenoménico”, el espacio donde se dan todas las experiencias y emociones, sean o no percibidas conscientemente por el individuo.

La inteligencia emocional

Como decíamos antes, las emociones tienen una gran influencia sobre nosotros. La capacidad de comprender con precisión las emociones está ligada a lo que llamamos inteligencia emocional. De hecho, la capacidad de gestionar con eficacia las emociones es una parte crucial de la inteligencia emocional ya que nos evita respuestas incontroladas. ¿Qué les parece si profundizamos este concepto?

Existen ciertas habilidades prácticas que se manifiestan con mayor intensidad en las personas emocionalmente inteligentes, tales como la empatía, la motivación, la autoconciencia, el autocontrol, el compromiso o el liderazgo, entre otras. Generalmente, estas habilidades son utilizadas como indicadores de la inteligencia emocional, cuando se quiere medir esta habilidad psicológica.

Son diversos los autores que se refieren a este tema de manera muy interesante. Así que vamos a comenzar con una definición de tipo más general. Vamos a decir, entonces, que la **inteligencia emocional** es la capacidad de reconocer, entender y manejar nuestras propias emociones y de reconocer, entender e influir en las emociones de los demás. Esto significa que debemos ser conscientes de las emociones que expresamos por medio de la comunicación no verbal, así como el impacto que estas tienen en las demás personas.

Por eso, la inteligencia emocional refiere a las capacidades y habilidades psicológicas que implican el sentimiento, entendimiento, control y modificación de las emociones propias y ajenas. Significa que, una persona emocionalmente inteligente es aquella capaz de gestionar satisfactoriamente las emociones para lograr resultados positivos en sus relaciones con los demás.

En 1983, el psicólogo Howard Gardner establece una teoría en la que considera que los test de coeficiente intelectual no son suficientes para lograr una apreciación adecuada sobre la inteligencia. Por esta razón, plantea dos formas elementales en las que se puede apreciar la inteligencia emocional. Ellas son la inteligencia interpersonal y la inteligencia intrapersonal.

La primera, es decir la inteligencia interpersonal, implica entender y comprender las emociones de los otros y tener la habilidad de reaccionar según el estado anímico del otro. La inteligencia intrapersonal, por su parte, implica entender y comprender las propias emociones, de tenerlas en cuenta al momento de tomar decisiones y ser capaz de regular las emociones según la situación.

En ese sentido, la inteligencia emocional se diferencia del coeficiente intelectual porque este último solo se desarrolla en la infancia y después de la adolescencia tiende a modificarse muy poco. La inteligencia emocional, en cambio, se aprende e incrementa durante toda la vida. Se desarrolla a partir de las experiencias, por lo cual, nuestras habilidades en este sentido podrán continuar creciendo en el transcurso de la madurez. Sintetizando, significa ser consciente de las emociones que se expresan con nuestro comportamiento, así como el impacto que estas tienen en las demás personas. El que, claro está, puede ser un impacto positivo como negativo. Además, la inteligencia emocional supone aprender a manejar esas emociones especialmente cuando estamos bajo presión.

Podríamos poner como fecha de nacimiento del término el año 1990, que fue cuando dos psicólogos norteamericanos, el Dr. Peter Salovey y el Dr. John Mayer, retomando a Gardner, acuñaron el concepto. En ese sentido, en su influyente artículo “Inteligencia Emocional”, la definen como “el subconjunto de la inteligencia social que implica la capacidad de monitorizar los sentimientos y emociones propios y de los demás, de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar el pensamiento de uno y acciones”.

De esta manera, establecieron cuatro factores determinantes: la percepción emocional, la capacidad de razonar usando las emociones, la capacidad de comprender las emociones y la capacidad de manejar las emociones. Dirán que el primer paso en la comprensión de las emociones es percibir las con precisión. En muchos casos, esto podría implicar la comprensión de las señales no verbales como el lenguaje corporal y las expresiones faciales.

El siguiente paso consiste en utilizar las emociones para promover el pensamiento y la actividad cognitiva. Las emociones que percibimos pueden tener a una gran variedad de significados. Si alguien está expresando emociones de ira, el observador debe interpretar la causa de su ira y lo que podría significar.

Ahora bien, podemos preguntarnos qué se necesita para ser emocionalmente inteligente. Para responder a esta pregunta Daniel Goleman, psicólogo estadounidense, autor del libro *Inteligencia emocional*, se refiere a cinco componentes fundamentales de la inteligencia emocional. Ellos son la autoconciencia emocional; el autocontrol emocional; las habilidades sociales; la empatía y la automotivación. ¿Profundizamos en cada uno de ellos?

El primer componente, la autoconciencia emocional, es la “conciencia de uno mismo”, es decir, la forma en que nos damos cuenta de nuestras emociones y somos capaces de

evaluarlas. Es importante saber aceptar los comentarios de personas que se muestran honestas con nosotros y cuyas ideas valoramos, ya que nos ayudarán a tener mayor y mejor conciencia de nuestras emociones.

El segundo componente es la “autorregulación o autocontrol emocional”, también incluye la transparencia emocional, la capacidad de adaptación, el logro y el optimismo. Goleman afirmó que “La habilidad de hacer una pausa y no actuar por el primer impulso, se ha vuelto un aprendizaje crucial de la vida”.

¿Seguimos con los tres componentes que nos faltan? Continuando con los componentes necesarios para ser emocionalmente inteligentes según Goleman, aparecen las “habilidades sociales o relaciones interpersonales”. Esto significa tener la capacidad de interactuar correctamente con quienes nos rodean, independientemente del lugar y de la situación. Algunas habilidades sociales importantes incluyen la escucha activa, habilidades de comunicación verbal, habilidades de comunicación no verbal, liderazgo y capacidad de persuasión.

El cuarto componente al que alude es la “empatía o reconocimiento de las emociones de los demás”. Esta capacidad es absolutamente fundamental para la inteligencia emocional. Si percibimos empáticamente que alguien se siente triste o desesperanzado, seremos más capaces de influir en la forma de responder a sus emociones.

El último de los componentes que presenta es la “automotivación”. Este es el lugar o espacio, donde la persona busca cosas que les conducen a recompensas internas y se involucra en experiencias que los lleven a sentirse bien consigo misma.

El liderazgo

Como hemos visto, el concepto de inteligencia emocional tiene muchas aristas que se relacionan con el autoconocimiento y el conocimiento profundo hacia los demás. Pero también se vincula con el liderazgo. El **liderazgo** se podría definir como el conjunto de comportamientos que permite explicar las funciones y las tareas que debe desarrollar un encargado en su rol de mando.

De hecho, será la inteligencia emocional la que nos acerque a los puestos de liderazgo. Robert Cooper, consultor ejecutivo, publicó un libro llamado “La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones”. En él plantea cómo el coeficiente emocional ocupa un lugar de mayor importancia respecto del coeficiente intelectual. Gracias a sus estudios, llega a la conclusión de que las mejores decisiones, los negocios más dinámicos y las vidas más satisfactorias y de mayor éxito se alcanzan cuando se pone en juego la inteligencia emocional.

Ahora bien, si el liderazgo se aplica a las relaciones laborales, el counseling resulta ser un aliado ya que se puede aplicar en este ámbito y es una práctica que se está incrementándose en las empresas. En ese sentido, juega un papel cada vez más fundamental para el mejor funcionamiento de los negocios. Su función principal es la de crear un buen clima dentro de la empresa, tanto en las relaciones entre los miembros como con el exterior.

De hecho, un consultor psicológico en su especialidad está habilitado para establecer relaciones de ayuda psicológica preventivas e interventivas, en las que se sirve de la comunicación lingüística sobre la base de recursos provenientes de la psicología humanística, para intentar, en un lapso relativamente corto, promover en una persona o en grupos normales desorientados, sobrecargados, confundidos, en crisis, procesos activos de aprendizaje de tipo cognitivo-emocional en el curso del cual se suele mejorar su disposición de autoayuda, su capacidad de auto dirección, su competencia operativa y el desarrollo de las potencialidades.

Sin embargo, para que esto se lleve a cabo se necesita un modo de ser particular que implica entrenamiento para el desarrollo de las tres actitudes básicas. ¿Las recordamos? Ellas son la empatía, la congruencia y la mirada incondicional. Además, a ellas hay que añadir la apertura perceptual, la liberación de los prejuicios y de los dogmas, el autoconocimiento de la construcción personal, el desarrollo de la autoestima, la tolerancia y la sensibilidad o la ternura.

Gracias a todas las ventajas que presenta el counseling, se puede desempeñar tanto en forma independiente como en instituciones públicas o privadas, escuelas, empresas, algunos organismos estatales, entre otras áreas. De esta manera, podemos afirmar que la consultoría psicológica puede ser abordada y desarrollada desde varias teorías. Si bien sabemos que el impulsor fue Carl Rogers, esto no quiere decir que todos los consultores psicológicos ejerzan su práctica desde las teorías rogerianas.

Más allá del ámbito laboral, cabe aclarar que como la consultoría psicológica se enmarca dentro de la clínica de primer grado se abordan las problemáticas antes de que se desencadenen mayores patologías, y para ello el consultor psicológico debe conocer en profundidad tanto al sujeto como a la persona que deviene del mismo, sus causas y sus efectos, haber estudiado y tener conocimientos sobre psicopatología y posibles curas. De todas maneras, cabe recordar que la consultoría no trata de curar sino de brindar un espacio para el desarrollo de las capacidades humanas.

Por otra parte, en cuanto al rol del facilitador y su relación con el liderazgo, Rogers en su libro *Libertad y creatividad en la educación* cita a Lao Tsé quien escribió hace 2.500

años al respecto: “Un líder es mejor cuando la gente apenas sabe de su existencia. No es tan bueno cuando la gente le aclama y le obedece. Pero cuando es peor es cuando la gente le desprecia. Si no consigues honrar a la gente, la gente no te honrará. Pero de un buen líder que hable poco, si hace bien su trabajo y cumple sus objetivos, dirán: «esto lo hicimos nosotros»”.

Los elementos del proceso terapéutico

Los dos elementos clave son el diagnóstico y la transferencia. En cuanto al diagnóstico, si sucediera que estamos frente a problemas estructurales o patológicos se deriva a psicoanálisis o psiquiatría respectivamente. En colaboración con psicólogos, los problemas que se derivan son aquellos en los que es necesario llevar a cabo una psicoterapia. El diagnóstico es un tema que también se aborda y se debe conocer, pero no se trata de hacer un diagnóstico diferencial por el cual el consultor pueda ordenar un tratamiento, sino que se trata de hacer un diagnóstico presuntivo con el fin de saber a qué otro profesional debe derivar en caso de presentarse un problema que exceda a la consultoría.

La consultoría psicológica, como su nombre lo indica, recibe a los consultantes que llegan con sus problemas y se trata de ayudarlos de forma preventiva, es decir, antes de que se desencadenen problemas mayores. Ahora bien, en caso de que una persona consulte con una crisis mayor, se implementan correcciones oportunas por medio de técnicas propicias para el restablecimiento de la persona y sus capacidades creadoras, cognitivas y productivas.

Es en este punto donde cada consultor dispondrá de las teorías y prácticas específicas de su formación, es así como habrá consultores que basan su atención clínica en el consultorio bajo las teorías rogerianas, otros pondrán su mayor énfasis en las teorías de Lacan, lo cual no significa que hagan psicoanálisis, sino que conocen profundamente las teorías del sujeto como nexo sustentador entre la persona y el ser con su mundo social y su propio mundo individual.

Otros lo harán desde la escuela sistémica donde es importante reconocer que el ser humano vive inmerso en un sistema desde que nace, por ejemplo, en la familia. También existen consultores psicológicos que abordan los problemas de los consultantes a través de técnicas corporales. A ellos se los conoce con el nombre de consultores psicocorporales y lo hacen a través de técnicas que involucran el cuerpo y la mente.

El campo de la Consultoría Psicológica se despliega entre el mundo social con sus problemas y el mundo individual con los suyos, es allí donde la relación toma una

importancia de tal magnitud que no siempre es posible encontrar soluciones con independencia de los aspectos que constituyen al ser humano actual viviente en la cultura que nos contiene.

Por eso los consultores psicológicos son el nexo ideal entre los distintos profesionales de la salud mental y la persona que consulta, ya que son considerados los verdaderos expertos en el reconocimiento de las disfunciones antes que degeneren en patologías mayores conteniendo y aplicando la teoría y la técnica que ayuden al restablecimiento efectivo de la persona. En palabras del propio Roger, “todo diagnóstico no puede ser otra cosa que un proceso de reconocimiento que se da en la experiencia de la persona-cliente y no en la cabeza del terapeuta”.

La transferencia

Esta se da en toda relación terapéutica. Ahora bien, las actitudes transferenciales se producen en cierto grado en la mayoría de las relaciones, y en un grado intenso en una minoría relativamente pequeña. Rogers hace hincapié en que se debe distinguir bien entre actitudes de naturaleza real, es decir, aquellas que aparecen generalmente en cualquier relación normal, y actitudes de naturaleza transferencial, que son aquellas actitudes infantiles que se transfieren inadecuadamente a una relación presente.

Según Manuel Alemán, estudioso de la obra de Roger, esta diferencia es clave, ya que, si por transferencia se entiende actitudes de naturaleza real, por ejemplo, todo afecto hacia los demás, aparece claro que este fenómeno se da en la terapia centrada en el cliente. Sin embargo, si se trata de la segunda, es decir, actitudes de naturaleza transferencial, por ejemplo, transferencia dependiente, implícita y persistente, en la terapia centrada en el cliente no tiende a desarrollarse.

Cuando aparece el fenómeno se le enfrenta como si se tratase de actitudes similares dirigidas hacia otros, esto es, la reacción del terapeuta es la de tratar de comprender y aceptar, y consecuentemente a esta postura la persona-cliente reconocerá que esos sentimientos le pertenecen a ella y no al terapeuta; su enfoque está en íntima conexión con su teoría de la terapia centrada en las actitudes y percepciones de la persona-cliente, actitudes y percepciones que están dentro de él mismo más que en el objeto de ellas.

La causa de las actitudes transferenciales las encuentra Rogers en el hecho de que la persona-cliente se defiende cuando experimenta que el material que accede a la conciencia supone una considerable amenaza para la organización de su personalidad; la verdadera relación transferencial, tal vez sea, cuando el cliente experimente que otro comprende su propia personalidad más afectivamente que él mismo.

Los mecanismos de defensa

Así como vimos la transferencia, ahora nos vamos a centrar en los **mecanismos de defensa**, ya que para Rogers la defensa, el estado de defensa, la conducta defensiva son también objeto de una visión particular. De hecho, la noción de conducta defensiva comprende las nociones de racionalización, compensación y proyección. El pensamiento rogeriano acerca de los mecanismos de defensa se expresa así: lo primero que tenemos es una experiencia de amenaza, que surge cuando una serie de experiencias no están de acuerdo con la imagen del yo, y por tanto son reconocidas como amenazadoras y no se simbolizan; si ello ocurriera, la noción del yo perdería su carácter unificado y valorativo, y aparecería la angustia.

Lo segundo que ocurre en torno a los mecanismos de defensa es la puesta en marcha de la defensa, es decir, ante las perspectivas perturbadoras entra en juego para impedirlo el proceso de defensa a través de la percepción selectiva, de la deformación de la experiencia y de la interrupción parcial y total de ciertas experiencias.

El tercer elemento que aparece son los síntomas consecuentes, entre los que destacan: la rigidez al percibir, ya que no se quiere dejar entrar los datos que vienen de la experiencia; la simbolización incorrecta, ya que hay que omitir y deformar datos: la discriminación perceptual insuficiente o ausencia de discriminación por las razones ya indicadas.

Según el propio Rogers, el organismo vivo es una totalidad globalizante que presenta una tendencia general a la autoconservación y autorrealización. La personalidad tiene un sistema motivacional que le impulsa al desarrollo y un sistema regulador que le permite distinguir lo que favorece o frena su crecimiento. En este proceso se conjugan dos elementos: la necesidad de autoconsideración y la necesidad de consideración positiva por parte de los otros. La consideración por parte de los demás puede ser incondicional o estar condicionada por los valores. Si la consideración es condicional, se ponen en marcha mecanismos de desintegración de la personalidad.

En ese sentido, la personalidad se desorganiza. La desorganización no es un “trágico destino de la personalidad”, sino un producto de la situación social. La naturaleza lleva espontáneamente a la integración y es la dinámica social la que favorece la desintegración. Podemos afirmar que, si a la personalidad se la considera de modo condicional por determinadas condiciones de valor, los valores y representaciones recibidos del mundo exterior se introducen en su mundo interior, lo que se denomina métodos de introyección. De esta manera se crea un estado de desorganización.

Si estos valores se introducen en la estructura del yo y este los acepta como propios se desencadenan los mecanismos de defensa. Y si la personalidad cae en la cuenta de esta incongruencia, los mecanismos de defensa se tornan inútiles y la experiencia se vive como amenaza que se integra en la estructura del yo. Y, como decíamos, se desencadenan la angustia, la ansiedad y de forma progresiva aparece la desorganización y el caos existencial.

De todas maneras, la personalidad tiende a reorganizarse. Y presupone que el sujeto tome conciencia de esa desorganización y de ese caos existencial. Será a través de la “consideración positiva incondicional” como la personalidad desorganizada se abrirá a una nueva percepción, a un mayor nivel de conciencia, a la experiencia de que las amenazas se debilitan y se sienten con menor intensidad, a la integración de las experiencias amenazadoras, a la pérdida de fuerza de los sistemas defensivos y a la reorganización progresiva de la personalidad.

Por último, vamos a ver a qué considera Rogers la personalidad en situación óptima de funcionamiento. De esta manera, afirma que, si la consideración positiva incondicional es óptima, también lo es la autoconsideración. Esta situación óptima de funcionamiento o vida en plenitud no es vida actualizada, sino vida en proceso de actualización. La vida en plenitud es así crecimiento, progresivo hacerse, realización en cada momento.

En este proceso hacia el nivel óptimo de funcionamiento Rogers, establece unas características básicas que son: la persona es el centro de su propio desarrollo y de su dinámica de crecimiento. Además, la persona está abierta a su experiencia, lo que permite que estas experiencias se hagan conscientes y que se establezca un nivel de congruencia óptima entre experiencia y conciencia.

Por otro lado, se establece un nivel óptimo de congruencia entre la personalidad y su conducta y se manifiesta un alto nivel de creatividad y de libertad. Asimismo, se incrementa la dinámica de desarrollo de las propias capacidades y se facilita el crecimiento de las potencialidades de la interioridad.

Por último, la personalidad se va encontrando íntimamente organizada, desaparecen los sistemas de defensa, se eliminan la ansiedad y la angustia y, sobre todo, se constata que en la medida en que la personalidad permanece abierta a la experiencia que fluye de su interioridad el proceso organizado de valoración lleva al sujeto a su propio desarrollo y le permite actualizar el pasado y el futuro.

La estructura teórica de la terapia no directiva

Esta estructura está formada por una serie de conceptos y sistemas explicativos, que fueron elaborados por Rogers a partir de su experiencia como psicoterapeuta. Rogers excluye expresamente toda clase de dogmatismos y de verdades absolutas, más bien, por el contrario, afirma que la conquista de la verdad no es algo hecho y, por tanto, toda teoría, incluso la más firmemente establecida, debe ser modificada ante el empuje de nuevos descubrimientos

Para clarificar algunos de los términos que hemos utilizado vamos a definirlos, ya que forman parte del armazón de su teoría de la psicoterapia, de su teoría de la personalidad y de la teoría del funcionamiento óptimo, al igual que es la base de su teoría de las relaciones humanas interpersonales.

Comencemos por tendencia actualizante del organismo, que consiste en una constante tendencia a desarrollar las potencialidades de la persona para asegurar su conservación y su enriquecimiento; es una tendencia global, psicofísica, pero que se centra en el comportamiento y en la experiencia. Esta tendencia es la más fundamental del organismo.

Por otra parte, podemos afirmar que la tendencia actualizante se halla conectada con la noción del “yo”, es decir, con un conjunto organizado y cambiante de percepciones que se refieren al sujeto, y que en última instancia es la que determina la eficacia o la ineficacia de la tendencia actualizante. Por lo cual, si la noción del yo es realista, o sea, fundada en la experiencia auténtica de la persona, la tendencia actualizante será eficaz; pero si no es realista, esto es, si no hay correspondencia entre lo que la persona cree poseer y lo que posee en realidad, entonces la tendencia será ineficaz.

Por esto mismo, tal como expresó el propio Rogers, “cuando la tendencia actualizante puede ejercerse en condiciones favorables, sin dificultades psicológicas graves, la persona se desarrollará en el sentido de la madurez”. Además, “el ser humano tiene la capacidad, latente o manifiesta, de comprenderse a sí mismo y de resolver sus problemas de modo suficiente para lograr la satisfacción y la eficacia necesarias a un funcionamiento adecuado. El ejercicio de esta capacidad requiere un contexto de relaciones humanas positivas, es decir, relaciones carentes de amenaza o desafío a la concepción que el sujeto se hace de sí mismo”.

¿Pasamos a ver qué significa la expresión de Rogers consideración positiva incondicional? Con ella, se refiere a una actitud del terapeuta de total respeto y de aceptación de las vivencias y sentimientos del paciente. Tal aceptación no supone estar de acuerdo con él, sino entender que aquello que expresa el paciente forma parte de su experiencia. Junto con la empatía y la congruencia o autenticidad del terapeuta, constituiría para Rogers una

de las actitudes necesarias para el cambio terapéutico. Es equivalente de aceptación incondicional.

El estrés y la ansiedad

Como vimos, la teoría desarrollada por Carl Rogers toma como parte inicial y esencial al hombre mismo y afirma que al organismo humano, cuando se le ofrecen las condiciones adecuadas para su desarrollo y crecimiento, tiende a funcionar plenamente.

En su obra *Terapia de la personalidad y relaciones interpersonales*, además hace mención de que el hombre es creativo en sí mismo. Es importante hacer notar que desde esta perspectiva se considera que las emociones, aun las que consideramos hostiles o negativas, como el enojo, la frustración, la ira y la impotencia, entre otras, también forman parte del ser humano. El objetivo es aprender a manejarlas y lograr darles una salida saludable. Una forma de llevarlo a cabo, por ejemplo, es por medio de la utilización de un recurso natural de la especie humana como es la respiración.

Por otro lado, el enfoque centrado en la persona considera que, a las emociones, así como las necesidades y las potencialidades humanas básicas descansan en lo que anteriormente mencionamos como tendencia actualizante, que es aquella fuerza innata del ser humano positiva que lo empuja a hacer transformaciones hacia el bien de la persona.

¿Pero qué es el estrés? Varios investigadores, como Hans Selye, M. Gupta y Amador Pizá, Davidson J., y James W. Mills respecto al tema definen al **estrés** como: “Una respuesta natural del organismo, en el que entran en juego mecanismos de defensa del cuerpo para afrontar una situación percibida como amenazante o de fuerte demanda. Es una reacción de alerta del cuerpo”. Es decir que “Es una respuesta natural y necesaria para sobrevivir al mundo, y asimismo esta puede considerarse patológica si se mantiene en un estado constante y continuo pues puede desencadenar problemas de salud, física y psicológica”. De esta manera, podemos decir que el estrés en el cuerpo es una respuesta de alarma del tipo lucha o huida, es un estado de alerta en el cuerpo para enfrentar al peligro amenazante o de emergencia. Esto tiene que ver con la dimensión instintiva, ya que forma parte de una reacción generada naturalmente, es decir, es una respuesta totalmente natural. Esta respuesta se da en tres fases: la alarma, la resistencia y el agotamiento. ¿Las describimos brevemente?

Bien. Comencemos con el estado de alarma, que surge cuando hay una sobre-descarga de adrenalina, las glándulas supra-renales liberan la hormona llamada cortisol que se transforma en azúcar para darle energía extra momentánea al cuerpo. Por esta razón el

corazón late más rápido, sudan las palmas de las manos, se dilatan las pupilas y aumenta la fuerza muscular.

El estado de resistencia, por su parte, surge mediante la respuesta del cuerpo contra la alerta percibida. Así se maximizan todas las energías del cuerpo, desaparece el estado de alarma y el cuerpo se puede adaptar si la amenaza percibida continúa.

Por último, el estado de agotamiento surge si se mantiene el estado de tensión por largo tiempo en el cuerpo, sin que se hagan los cambios requeridos para la relajación y regresar al estado normal. Entonces, el cuerpo se agota y puede llegar a enfermarse, ya que no hay suficiente energía para sostener el estado de alerta constante y el cuerpo resiente los daños por el mantenimiento del estrés.

Para Rogers existe un concepto clave. Nos estamos refiriendo al autoconocimiento, al que considera como un proceso por medio del cual nos podemos dar cuenta de quién somos, de qué sentimos, qué queremos, hacia dónde vamos, cómo nos consideramos, cuáles son nuestras metas y nuestros objetivos en la vida, si sabemos cuál es el sentido de nuestra vida, entre otros aspectos.

Llegar a manejar el estrés se relaciona estrechamente con el autoconocimiento, ya que sabiendo por lo menos algunas de las cuestiones que mencionamos antes obtendremos los elementos necesarios que nos permitan sortear los obstáculos para que la tendencia actualizante haga su trabajo, y, de esta manera, también contribuya a lograr una vida más plena. Por otra parte, resulta fundamental conocer nuestras propias emociones y sentimientos, así como las sensaciones que estos generan en nuestro cuerpo, y entrar en contacto con la respiración, para aprender a liberar la tensión a través de ella.

Por eso, cuantos más y mejores recursos internos tengamos para autoconocernos y aceptarnos, mejor nos vamos a sentir con nosotros mismos. Esto nos va a permitir quitar los obstáculos que detienen el vivir plenamente, que no es vivir feliz todo el tiempo, sino más bien como afirma Rogers “la vida plena se refiere a aquel individuo que goza de libertad psicológica (...) que puede vivir con todos y cada uno de sus sentimientos y reacciones”, es decir que se conoce y se acepta con todo lo que es y lo que siente.

Uno de esos obstáculos a los que hacíamos referencia es el estrés. Por eso cuando tenemos metas y objetivos claros, cuando entendemos los mensajes que nuestro propio cuerpo quiere expresarnos, más cerca estaremos de la tendencia actualizante y de la vida plena. Pero ahora vamos a centrarnos en otro de los obstáculos, es decir, en la ansiedad.

La **ansiedad**, al igual que el estrés, es un aviso que nos está dando el cuerpo de que algo está funcionando mal en nuestra vida. La ansiedad no es un problema en sí misma, y esto es muy importante de entender, porque muchas veces buscamos quitar la ansiedad sin

ver que es mucho más parecida a una fiebre. Ambas nos están avisando que hay una posible infección, y quitarla no elimina la infección que la causa.

En ese sentido, si estamos atravesando una sensación de ansiedad, es natural que queramos quitárnosla de encima, pero debemos recordar que la ansiedad se va a quitar cuando podamos trabajar, en primer lugar, con las causas emocionales que le dieron origen. Una consultoría psicológica, centrada en la persona, hará que el facilitador en gran variedad de trabajos profesionales que impliquen relaciones con la gente, ya sea como psicoterapeuta, maestro, religioso, orientador, trabajador social o psicólogo clínico, provoque un encuentro personal con el paciente para constituir el elemento más significativo y así determinar su efectividad.

El mayor descubrimiento en todos los estudios que se llevaron a cabo y que tenían la psicología humanista como centro es el de que aquellos pacientes que estuvieron en una relación con un orientador que presentaba un alto nivel de congruencia, empatía e interés positivo incondicional, mostraron un desarrollo y un cambio constructivos de personalidad.

Estos altos niveles en las condiciones están asociados con: una disminución en las puntuaciones de ansiedad y en una escala de autoconciencia; un nivel más alto en las escalas de proceso diseñadas para medir el proceso en terapia; y un cambio positivo en las evaluaciones del orientador. Los pacientes que participaron en relaciones caracterizadas por un bajo nivel de estas condiciones de actitud muestran un cambio positivo significativamente menor en estos mismos índices.

Desde el Humanismo, se intenta tomar en consideración no solo la parte cognitiva de las personas, sino también sus emociones, para que se pueda tener una visión integral que tenga en cuenta las cualidades intelectuales y las emotivas.

El síndrome de *Burn-out*

Luego de haber visto el estrés y la ansiedad, vamos a hacer hincapié en otro obstáculo de la tendencia actualizante. Estamos aludiendo al **síndrome Burn-out**, que es considerado como uno de los males modernos. Fue definido, diagnosticado y tratado desde hace poco tiempo. La traducción exacta del inglés es “Síndrome del quemado”, acepción que se utiliza con el objetivo de dar cuenta de un estado emocional que imposibilita a la persona seguir funcionando normalmente.

Según Jordi Longás y Victoria Fernández, el origen del término se debe a la novela de Graham Greene, “A Burn Out Case”, publicada el año 1961, en la que se narra la historia de un arquitecto atormentado espiritualmente que decide abandonar su profesión y retirarse

en la selva africana". El síndrome, por su parte, fue descrito por primera vez por el psiquiatra norteamericano Herbert Freudenberger en el año 1974, quien por esa época colaboraba como voluntario en una clínica para toxicómanos en Nueva York. Allí logró evidenciar un mal ya conocido, pero por así decirlo, no tipificado actualmente.

En ocasiones se puede confundir el burn-out con otros malestares, ya que se suele usar el término "estoy quemado" para dar cuenta de cansancio. Sin embargo, cabe aclarar que no está "quemado" o padeciendo el "Síndrome del burn-out", quien está cansado o estresado, quien está atravesando una crisis laboral, sea producto del acoso psicológico o de cualquier otro orden, ni quien se encontrara triste debido a una mala elección de carrera, o quien no cumpliera una meta propuesta por un superior y/o impuesta por sí mismo.

Para ser considerado un problema de salud se debe cumplir con estos tres elementos: agotamiento emocional, deshumanización o despersonalización y falta de la realización personal, lo que se interpreta como la permanente posición de negativismo frente a los resultados obtenidos a nivel laboral, ya que se considera a sí mismo de manera negativa, como poco exitoso y eficiente, lo que evidencia baja autoestima personal y profesional. Debe recalcarse que es una patología severa que conlleva consecuencias psicológicas e inclusive pueden llegar a somatizarse presentándose sintomatología física. Siempre se vincula con el desempeño laboral, las expectativas personales y el ambiente de trabajo.

La mente racional y la mente emocional

Bien, para finalizar vamos a diferenciar una mente racional de una mente emocional. Cuando hablamos de una **mente racional**, hacemos referencia a ese aspecto de la mente que se caracteriza por el pensamiento, es decir que estamos haciendo uso de nuestro aspecto racional. En cambio, cuando hablamos de nuestra **mente emocional**, nos referimos a ese aspecto mental vinculado al sentir. Cada vez que sentimos, se pone en juego nuestro aspecto *emocional*.

Sin embargo, cabe aclarar que no es posible tener una emoción sin que nos genere algún tipo de pensamiento, ni se puede pensar en algo sin que esto nos depare algún tipo de sensación. Lo que sucede es que en algunas personas hay un excesivo predominio del área racional y en otras la parte predominante es la emocional. En ambos casos, se paga un alto precio por romper el equilibrio.

Las consecuencias podrán o no ser distintas, dependiendo de las características de cada caso en particular y de sus detalles; pero serán igualmente desafortunadas y siempre el

precio a pagar será la angustia. No importa cuánto pretendamos luego racionalizar la situación.

Quien solo racionaliza, sin tomar en consideración sus propios sentimientos, puede llegar a tomar decisiones que, finalmente, lo llevarán a un desenlace emocional de frustración o desamparo. En cambio, quien solo se conecta con el sentir y actúa únicamente en función de sus emociones y sin dar nunca paso a la razón, puede ser víctima de sus propios impulsos descontrolados.

Tanto uno como el otro, es decir el que es excesivamente racional o rígido y el excesivamente emocional o flexible, terminarán estando presos de la angustia. Por ello que es preciso encontrar el punto medio, ese en donde razón y emocionalidad interactúen y lleguen a un acuerdo.