



CAPACITARTE

Es ser líder de tu vida



MÓDULO 4 Coaching

Desafiando las barreras personales.

- Actos lingüísticos básicos.
 - ✓ Afirmaciones.
 - ✓ Declaraciones.
 - Algunas declaraciones fundamentales.
- Juicios.
 - ✓ Fundamentación de juicios.
 - ✓ Transformar los resultados en acciones.
- Estados de ánimo y emociones.
 - ✓ Emociones y estados de ánimo.
 - ✓ El ciclo emocional.
 - ✓ Emociones básicas.
- Los cuatro pilares de la confianza.
 - ✓ Confianza como juicio.
 - ✓ Los cuatro juicios que conforman la confianza.
 - ✓ Restauración de confianza.



CAPACITARTE
Es ser líder de tu vida

Actos lingüísticos

Todo lo que hacemos en la vida es discursivo. El lenguaje, es una herramienta que nos permite relacionarnos y comunicarnos, no solo describe la realidad, sino que la crea. Un ejemplo de esto es si expreso, “Es una hermosa tarde de otoño”, estoy describiendo verbalmente aquello que yo defino como una hermosa tarde de otoño. En cambio, cuando digo: “Mañana iré a anotarme en la Facultad”, me estoy refiriendo a algo nuevo, a algo que hasta ahora no había sucedido, estoy creando un mundo que antes no existía, a través de la palabra. Los actos del habla surgen cuando utilizamos el lenguaje para realizar cualquier tipo de intervención ya sea oral o escrita. Involucra el uso de palabras para dialogar, opinar o nombrar cosas, personas o situaciones. Son actos que realizamos con el habla. El lenguaje es acción en tanto genera realidad.

El poder comunicarnos con efectividad va a depender de cuán hábiles seamos al relacionarnos con otros utilizando nuestras competencias conversacionales.

1. Podemos referirnos a la realidad de dos maneras:

- Describiéndola
- Mencionando nuestras vivencias en ella.

Cuando decimos que un aula mide 32 m², o que la República Argentina se encuentra en América del Sur nos estamos refiriendo a un acto lingüístico en especial, denominado afirmación. Las afirmaciones son descripciones. Cuando hacemos afirmaciones, hablamos de un mundo ya existente, esto tiene que ver con lo que llamamos “hechos”. Nosotros somos los observadores que hablamos de algo que ya se encuentra y que podemos describir.

Como Rafael Echeverría describe, “...Una afirmación es una proposición acerca de nuestras observaciones...aunque no son una descripción de la realidad sino sólo de nuestra observación de la realidad...”

Las afirmaciones corresponden al tipo de acto lingüístico que generalmente denominamos descripciones, sin embargo se trata de proposiciones acerca de las observaciones que realizamos. En definitiva es el lenguaje que utilizamos para hablar acerca de lo que sucede, es decir que es el lenguaje de los fenómenos o de los hechos. Las afirmaciones operan dentro de un consenso social y son compartidas con otros. En general cuando tenemos una duda frente a algunas afirmaciones, lo que tendemos a hacer es buscar evidencias que comprueben si las mismas son verdaderas o falsas.

Cuando clasificamos las afirmaciones, en verdaderas o falsas, nos referimos a ellas como:

Verdaderas, cuando existe otra persona que comparte la misma observación, o hay un consenso respecto a lo que está hablando. Por ejemplo si una persona dice que la República Argentina está dividida en veinticuatro jurisdicciones, veintitrés provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Ó Falsas, cuando existe un observador que refute lo que estamos nosotros afirmando, es decir que demuestre que lo que nosotros estamos diciendo es falso. Por ejemplo siguiendo con el ejemplo anterior, si yo digo que la capital de la provincia de Misiones es Oberá, esto es falso pues existen hechos y datos geográficos y políticos que determinan que la capital de Misiones es Posadas.

Cada vez que ejecutamos un acto lingüístico, lo que estamos haciendo es adquirir un compromiso, es por ello que debemos aceptar nuestra responsabilidad social de todo aquello que decimos. Cuando afirmamos algo que estamos diciendo, nos estamos comprometiendo con la veracidad de lo nuestras afirmaciones ante la sociedad que nos escucha. Al realizar afirmaciones estamos hablando del estado de nuestro mundo, es decir de un mundo ya existente.

Hablamos de declaraciones, cuando no nos referimos al mundo que compartimos con los otros. Estas surgen a partir de una vivencia personal en la realidad o cuando decimos algo que puede modificar nuestra vida, o la de otra persona.

Afirmaciones

Las declaraciones son actos lingüísticos que generan una nueva realidad. Pueden ser válidas o no válidas, en función de la autoridad que le otorgamos a quien las pronuncia. Cuando declaramos algo nos comprometemos a su validez y a actuar en función de lo declarado. Una vez que se hizo una declaración, las cosas ya no son como antes.

Por ejemplo: Cuando un juez dice: “Los declaro marido y mujer”, dicha declaración hace que la realidad de las personas que se casaron y su entorno, ya no sea el mismo, generándose una nueva realidad.

La declaración es la expresión más clara del poder de la palabra donde aquello que se dice transforma la realidad. Si un árbitro determina que se realice un penal y a partir de esta declaración se genera un gol, la realidad de ambos equipos ya no es la misma que antes de la declaración.

La declaración es un juicio que se hace a futuro. El hablante describe al mundo y genera una realidad diferente, entonces la palabra genera el mundo, creando nuevas realidades. A través de las declaraciones, es el mundo el que se adapta a la palabra. Las declaraciones se encuentran dentro del lenguaje generativo; ya que, mediante las declaraciones estamos abriendo nuevos contextos y por ende construyendo nuevas posibilidades de acción que antes no considerábamos dentro de nuestras posibilidades.

Las declaraciones no están relacionadas con nuestras capacidades compartidas surgidas a partir de la observación, tal como sucedía con las afirmaciones, sino que se encuentran relacionadas con el poder. Cuando mencionamos que ante una declaración nos estamos comprometiendo, es importante mencionar que solamente generaremos nuevas posibilidades de acción, y por ende modificaremos la realidad solamente si tenemos la capacidad de cumplir con aquellas cosas que declaramos., esto se debe a que la declaración implica una clase diferente de compromiso respecto a las afirmaciones,

cuando declaramos algo nos comprometemos a comportarnos consistentemente con la nueva realidad que hemos declarado. Cabe mencionar que al realizar una declaración también estamos comprometiéndonos por la validez de nuestra declaración, ya que consideramos y sostenemos que tenemos la autoridad para hacer la declaración y que la misma fue realizada de acuerdo a normas socialmente aceptadas.

Declaración

Existen distintos tipos de declaraciones que están relacionadas la persona que las emite. A continuación vamos a describir a un conjunto de declaraciones que pertenecen al ámbito de autoridad personal, solo mencionaremos seis tipos, hay que aclarar que es posible añadir más.

- **La declaración de Aceptación:** Cuando decimos:

- Acepto, ó

- Si,

Nos estamos comprometiendo a llevar a cabo lo que mencionamos. Es un compromiso que asumimos y no cumplirlo, pondría en juego el valor y el respeto que tiene nuestra palabra.

- **La declaración del No o negación:** Cuando decimos:

- No, ó

- Basta.

Nos estamos refiriendo a una de las declaraciones más importantes, se basa en el derecho a poder elegir, cada vez que debemos decir que no y no lo hacemos, estamos comprometiendo nuestra dignidad, de la misma manera que cada vez que decimos que no, y no somos tenidos en cuenta, sentiremos que no hemos sido respetados. Esta declaración define el respeto que nos tenemos como personas y que nos tendrán los demás.

- **La declaración de ignorancia**

El poder decir “no sé” nos permite abrir un mundo de posibilidades hacia el aprendizaje y la innovación, cuando decimos que no sabemos algo, estamos preparados para poder recibir aquello que nos permita crecer y desarrollarnos.

- **La declaración del Perdón.**

Asumir que nuestra acción ha provocado en forma involuntaria un daño o perjuicio a otros. Esta declaración abre mundos de posibilidades con los demás, a partir de reconocer nuestra equivocación y dejar abierto el camino para encontrar maneras de reparar el daño y profundizar la relación con el otro, a través de reforzar la confianza dañada.

- **La gratitud.**

El decir “gracias”, reconocemos la existencia del otro en cuanto otro y también que nos ha provisto de algo que necesitábamos.

- **El Amor**

La declaración por excelencia, para abrir mundos diferentes, todos de aprendizaje, crecimiento y aceptación.

Ninguna persona puede refutar estas declaraciones, pues son el resultado de nuestras propias vivencias, de nuestro deseo de actuar en el mundo de una manera determinada.

Siempre que conversamos con una persona utilizamos afirmaciones y declaraciones

Juicios

Los juicios nos abren o cierran posibilidades; pueden ser:

- ✓ Fundados, o

- ✓ No fundados (infundados).

Cuando emitimos un juicio no nos comprometemos a proporcionar evidencia respecto de lo que mencionamos, pero si a proporcionar fundamentación respecto a ese juicio. Siempre que hacemos un juicio, comparamos las acciones con ciertos estándares; por lo tanto los juicios hacen referencia al comportamiento de la persona, no a la persona. El juicio anticipa el futuro. La manera como se establecen los juicios dice mucho de la persona que los emite. Los juicios nos indican el observador que somos (en ese momento), pues habla de nuestra forma de ver el mundo y las cosas, en relación a aquél o aquello que estamos juzgando.

- Los positivos: son aquellos que nos permiten abrir nuevas posibilidades.
- Los negativos: son aquellos que nos cierran posibilidades.

Los juicios impactan directamente en la vida personal de cada uno y sobre todo en nuestra forma de ser. Cuando decimos que no podemos hacer determinada cosa, dicho juicio nos impactará en nuestra vida personal afectándonos. Al ser una declaración, crea una nueva realidad que solo existe en el lenguaje. Son un tipo de declaraciones, sin embargo hay que tener en cuenta que no todas declaraciones son juicios.

Volviendo al cuento inicial, podremos determinar que fueron sus juicios basados en sus experiencias lo que determinó que cada ciego percibiera al elefante de una forma particular.

Tal como mencionamos antes, los juicios pueden ser fundados o infundados y decimos que son fundados cuando podemos fundamentarlo. Para poder llevar a cabo tal acción (fundamentación), es necesario que se pueda demostrar con *hechos*, estableciendo un *estándar* que me permita medirlo, y un *dominio* en el cual se está desarrollando, además de indicar un *contra juicio* que pueda fundamentar o no lo contrario al juicio antes declarado. Cuando los juicios no cumplen con estas condiciones decimos que son infundados.

Para fundamentarlo debo plantearme:

1. En primer lugar por qué emito ese juicio, es decir por qué lo estoy diciendo, y para qué lo emito. ¿Qué quiero obtener cuando lo digo?
2. Luego establecer a qué dominio atañe mi juicio
3. Dar estándares que permitan realizar una comparación y medición.
4. No hay que perder de vista la importancia de los hechos: ¿Qué hechos sostienen mi juicio?
5. Finalmente debo formar un juicio contrario, es decir que indique lo contrario. De esta manera, hay que buscarle fundamentación. De ser imposible entonces el juicio original, es fundado.

Aunque un juicio sea emitido en tiempo presente, este nos puede referir a una referencia del pasado. Sin embargo también nos habla indefectiblemente sobre el futuro, ¿a qué nos referimos con esto? Es posible que realicemos juicios en el pasado para anticiparnos al futuro, por ejemplo: una persona tiene que hacer una presentación sobre una temática a los supervisores de su área, en las presentaciones anteriores sobre todo en la última recibió comentarios relacionados con los slide, en los cuales se le indicó que los mismos eran pocos claros, esta persona teniendo en cuenta los comentarios recibidos, y en base a lo observado en la presentación considera que sus presentaciones fueron confusas y poco claras, está emitiendo juicios relacionados con las acciones mencionadas, es entonces que teniendo en cuenta su pasado, es decir las presentaciones, y los juicios que tiene sobre los mismos, decide organizarse de otra manera, y establecer una presentación diferente. En este caso, es a partir de los juicios sobre eventos pasados que pueden anticiparse a situaciones que aún no sucedieron, es decir enfocarse en el futuro posible, si bien el anticiparse con diferentes acciones hacia el futuro no le garantiza que obtenga una óptima presentación, al menos reduce la brecha entre lo que él quiere transmitir y las acciones que debe realizar. Posiblemente o

no dicha presentación resulte a su juicio más efectiva que la anterior, en ese caso, luego de finalizarla, deberá evaluar si es necesario modificar alguna acción, en base a los juicios que surjan de la misma. En definitiva, este tipo de juicios nos pueden ayudar a diseñar un futuro, puesto que operan como guía al definirnos qué camino posible se puede seguir. En general emitimos juicios porque la incertidumbre del futuro nos preocupa, es por ello que suponemos que aquello que nos ha servido o no en el pasado puede resultarnos efectivo para el futuro, esto se debe a que hemos aprendido que lo ya acontecido poder ser utilizado como experiencia en lo que está por venir. En realidad si no estuviésemos preocupados del futuro no habría necesidad de emitir juicios.

En general los juicios suelen ser de índole conservadora, esto quiere decir que suelen mantenerse en el tiempo, siendo difícil poder modificarlos, sin embargo una vez que comprendemos que el futuro es diferente que el pasado, es cuando cambiamos de observador que estamos siendo en ese momento y podemos generar nuevas posibilidades a las preestablecidas basándonos en los juicios. Esta capacidad de reexaminar nuestros juicios resulta clave para realizar diseños estratégicos que nos permitan acercarnos a nuestras metas.

La conectividad entre pasado, presente y futuro que tienen los juicios es una característica que le otorga flexibilidad que las afirmaciones carecen de esa propiedad. Es por ello que resulta sumamente importante poder distinguir los juicios de las afirmaciones, dado que si no es posible distinguir las diferencias, es probable que se confundan los juicios con las afirmaciones, tomando juicios como hechos y no como meras opiniones. Cuando hacemos esto estamos restringiendo las posibilidades de acción y no aprovechando las posibilidades que los juicios nos proveen.

Estados de ánimo y emociones

Existe coherencia entre emoción cuerpo y lenguaje, para poder comprender la coherencia realizamos la definición de los tres dominios primarios (emoción –cuerpo-

lenguaje), retomaremos la definición de emoción, y diremos que ante un suceso inesperado se activa una emoción, en general la solemos asociar con interrupciones que nos hacen salir de nuestra transparencia, término que se emplea para identificar la continuidad de los sucesos.

Cuando hablamos de emociones, podemos señalar las circunstancias particulares que las generan. En general si estos acontecimientos que “disparan” las emociones desaparecen, normalmente las emociones que las acompañan también lo hacen. La emoción, es una distinción que hacemos en el lenguaje para referirnos al cambio en nuestro espacio de posibilidades a raíz de determinados acontecimientos, sucesos, eventos o acciones.

Se caracterizan por ser específicas, se pueden identificar y definir, y son reactivas, es decir que son respuestas automáticas a los acontecimientos inesperados, estos las preceden. Al referirnos a las emociones, a menudo estamos observando la forma en que la acción (o determinados eventos) modifican nuestro horizonte de posibilidades. En general cuando nos referimos a las emociones, estamos observando la forma en que ellas nos modifican nuestros horizontes de posibilidades.

Tanto las emociones como los estados de ánimos nos predisponen para la acción. Los estados de ánimos son diferentes a las emociones, cuando nos referimos a estados de ánimos, nos estamos refiriendo a una emocionalidad que no remite necesariamente a condiciones, es decir eventos, situaciones o acciones específicas, por lo tanto no podemos relacionar con acontecimientos determinados.

Los estados de ánimo, viven en el trasfondo desde el cual actuamos, al igual que las emociones, también están asociados a un horizonte de posibilidades, a un espacio de acciones posibles, que hasta ese momento, no se encontraban disponibles. Sin embargo, la relación entre posibilidades y la acción se revierte, ¿qué quiere decir eso? En el caso de las emociones las acciones van a modificar nuestro horizonte de

acciones, por el contrario en los estados de ánimo, el horizonte de posibilidades en los cuales nos encontramos, condicionan nuestras acciones.

Tanto los estados de ánimo como las emociones son predisposiciones para la acción, es decir que dependiendo del estados de ánimo en el cual nos encontremos, ciertas acciones se encontrarán dentro de nuestro marco de posibilidades y otras no, también nos van a condicionar la forma en como efectuaremos esas acciones.

¿Qué podemos hacer para modificar un estado de ánimo?, uno de los primeros pasos será el de poder observarlo es decir identificarlo.

Nuestro reto, será el darnos cuenta de nuestras emociones y estados de ánimo con los cuales vamos transitando, e ir desarrollando competencias para alinearlas con nuestros objetivos y metas. Si tenemos en cuenta que nuestros estados de ánimo y emociones funcionan como lentes, y es a través de ellos, ellos serán las diferentes aperturas al futuro.

Los estados de ánimos conforman el mundo en el cual vivimos. En general no nos relacionamos con las interpretaciones que hacemos de la realidad, estos se basan en nuestros modelos mentales, y están influidos por nuestros estados de ánimos. Cada estado de ánimo trae consigo su propio mundo.

Suele pasar que no podamos reconocer los estados de ánimos, siendo transparentes para nosotros, no pudiendo identificarlo. Cuando eso sucede, comenzamos a juzgar que lo que pertenece a nuestros estados de ánimos es propiedad del mundo en el cual habitamos. Esto quiere decir que muchas veces, suele ocurrir que ante situaciones, acontecimientos o acciones nos sentimos influidos por nuestros estados de ánimos accionando a partir de ellos. A modo de conclusión diremos que cuando cambia nuestro estado de ánimo, nuestro mundo cambia con él.

Dominios complementarios

Teniendo en cuenta que los estados de ánimos influyen nuestra forma de interpretar el mundo y a la vez de accionar sobre él; es posible que podamos darnos

cuenta del estado de ánimo de una persona, mediante su postura corporal, entendida esta como los gestos, posturas corporales y formas de intervención que un individuo acciona para relacionarse con el mundo o también, por su lenguaje, influyendo de forma positiva o negativa en los estados de ánimo o viceversa, es decir, los estados de ánimo influyen de forma positiva o negativa en el lenguaje.

A partir de esto podemos determinar e identificar los estados de ánimos a partir de estos dos dominios. El poder reconocerlos nos va a permitir, sacarlos de la transparencia para poder reconocerlos, aceptarlos y diseñar posibles acciones para generar nuevas posibilidades que nos resulten eficaces para cada situación, evento o acción.

Comenzaremos por el dominio de la corporalidad, mediante este dominio es posible predecir qué postura corporal adoptarán las personas si sabemos en qué estado emocional se encuentra, y viceversa, es decir, que a partir del estado emocional en que se encuentra la persona, es posible predecir qué postura corporal adoptará. Cuando cambian nuestros estados de ánimos, también nuestras posturas corporales, de la misma manera es posible modificar nuestros estados de ánimo a partir de una intervención en el dominio corporal; cambiando nuestras posturas corporales, podemos cambiar nuestros estados de ánimo. La forma en que nos paramos y movemos en el mundo, denota la forma en que enfrentamos el mundo.

En el dominio del lenguaje, tendremos que tener en cuenta qué estados de ánimo estamos atravesando puesto que a partir de ellos tendremos diferentes conversaciones. Un ejemplo es cómo nos afectan las noticias, ya sea buena o mala la noticia, afectará nuestro estado de ánimo, por ende también nuestra forma de relacionarnos con los otros mediante las conversaciones.

Los juicios tal como lo mencionamos, nos permiten generar nuevos espacios de acción posibles, a su vez especifican un futuro posible y también influyen como los

estados de ánimo en el medio en el cual nos desarrollamos. En definitiva, los juicios especifican el mundo en el cual vivimos y nuestros horizontes de futuras posibilidades de la misma manera en que lo hacen los estados de ánimo. Esta similitud nos ofrece una base para poder realizar la reconstrucción lingüística de los estados de ánimo. Teniendo en cuenta esto, podemos tratar los estados de ánimo como juicios automáticos del mundo. Cuando hablamos de juicios automáticos, los definimos así porque este tipo de juicios no los emitimos por voluntad propia, sino que se “activan” ante una situación, evento o circunstancias, los estados de ánimo anteceden a la acción, es decir que ya están allí cuando vamos a actuar. Teniendo en cuenta que son juicios automáticos del mundo, no estamos haciendo una descripción de lo que son los estados de ánimo, sino que lo que estamos haciendo es una reconstrucción lingüística. Cada estado de ánimo genera un mundo particular, pudiéndose reconstruir en función de considerarlos juicios automáticos. Cuando estamos en estados de ánimo positivos, tales como la felicidad, la admiración, el entusiasmo, nos encontramos en un mundo que está lleno de nuevas posibilidades para el futuro, en cambio los estados de ánimo negativos, tales como la tristeza, miedo, ansiedad, estamos ante un mundo que cierra posibilidades de acción. Los estados de ánimo al igual que las emociones son predisposiciones para la acción.

Pautas para rediseñar estados de ánimos

La primera pauta y quizás la más importante es la de ser observador de los estados de ánimos. Esto a simple vista puede resultar incluso una obviedad, sin embargo el reconocer los estados de ánimo no siempre puede resultar simple o fácil, sobre todo cuando nos encontramos transitando dicho estado. A veces no es fácil poder identificar que me encuentro enojado y que a raíz de ello respondo y actúo en consecuencia. En definitiva el ser observador de los estados de ánimo implica poder identificarlos como tales y no como atributos del mundo que nos rodea, en general nuestros estados de

ánimos nos hacen creer que los juicios que emitimos de la realidad corresponden realmente a dicha realidad y no a una interpretación de un recorte realizado.

La segunda pauta, también refleja un dato importante, establece que más allá de lo que sentimos o pensamos, no somos responsables de los estados de ánimo en que nos encontramos, ¿Qué quiere decir esto? Quiere decir que nosotros no elegimos estar en ese estado de ánimo sino que lo transitamos a raíz de un hecho, situación o evento. Nosotros no producimos ese estado de ánimo, sino simplemente estamos en él. ¿Por qué hacemos esta aclaración? El hecho de no ser nosotros los que producimos el estado de ánimo nos va a permitir intervenir más fácilmente en el diseño de nuestros estados de ánimo. En este punto sería importante realizar una aclaración, el hecho de que nosotros no seamos responsables de estar en el ese estado de ánimo, no nos libera de las responsabilidad de decidir si permanecemos en él o no.

Entonces, una vez que pudimos identificar el estado de ánimo, el siguiente paso sería comenzar a buscar cuáles son los juicios que sustentan a dicho estado; muchas veces resulta dificultoso encontrar los juicios que brindan las razones necesarias para que sigamos en ese estado, es por ello, que una de las maneras de acceder a esos juicios es mediante la utilización de preguntas que apunten a buscar qué juicio es el que está sustentándolo. Si bien no existen preguntas claves únicas, a continuación se mencionarán a modo de ejemplo algunas posibles preguntas. ¿Cómo estoy juzgando al mundo? ¿Cómo estoy juzgando a las personas que me rodean?, ¿Qué juicios tengo acerca de mí? ¿Qué juicios tengo acerca del futuro? En general con estas preguntas, suele ser posible acceder al juicio que sustenta al estado de ánimo. Si llegara a suceder, que aún no encontramos o sentimos que el juicio que buscamos no es al que hemos llegado, se podrá ampliar con preguntas, que permitan ampliar la mirada respecto a ese juicio encontrado, ya sea para asegurarnos de que es ese el juicio o para descartarlo.

Según el análisis realizado, podremos definir si la fundamentación de ese estado de ánimo es suficiente o no. En general cuando la fundamentación no es suficiente, este elemento nos sirve para cambiarlo, ¿Qué quiere decir que no es suficiente? Si por

ejemplo ante un hecho en el cual yo me sentí con un gran malestar debido a una situación en particular, luego de encontrar que juicio que otorgaba según mi opinión las razones necesarias para sentirme así, era infundado, ya sea porque los hechos que yo creía en realidad no eran afirmaciones sino más juicios, mi forma de observar dicha situación, va a cambiar, dado que ya no debería tener razón de continuar en ese estado, puesto que las razones con las que yo contaba para mantenerme en él carecían de validez.

Lo importante más allá de modificar la estructura o abrir posibles conversaciones o diseño de conversaciones, es evitar que el estado de ánimo bloquee la acción, puesto que la acción es la que nos va a permitir modificar ese estado de ánimo. Cuando actuamos podemos modificar los juicios, cambiar la visión respecto a un hecho, o establecer nuevas declaraciones que nos permitirán abrir nuevas posibilidades donde antes no había o simplemente la acción nos va a dar la opción de considerar si la situación es irrelevante o si amerita realizar algún cambio.

Otro punto importante que hay que tener en cuenta, es cuando detectamos que existen estados de ánimos que se repiten con cierta frecuencia, el poder observarlos y distinguirlos nos va a permitir anticiparnos a esos estados, diseñando acciones que nos permitan abordarla ante su aparición. Esto quiere decir que es posible construir "repertorios" que nos servirán de guión frente a situaciones o eventos que nos dirijan a un determinado estado de ánimo, en ese caso, el poder contar con un guión, o guía de acciones a seguir, no nos va a liberar de transitar ese estado de ánimo, pero nos va a dar las herramientas necesarias para abordarlo y poder salir de él, lo más rápido posible y de la mejor manera.

Cuatro estados emocionales básicos

- Resentimiento: este estado de ánimo surge a raíz de una situación en la cual interpretamos que hemos sido víctimas de una acción injusta. Alguien, que

puede ser una persona, un grupo, toda una clase de individuos; se interpone impidiendo que obtuviésemos algo que nosotros consideramos que merecíamos, negándonos la posibilidad de acceder a ello. Cuando realizamos la reconstrucción lingüística detectamos un juicio de que alguien nos cerró determinadas posibilidades en nuestra vida, de manera injusta. Además del juicio subyacente en los que podemos reconstruirlo, vamos a identificar una declaración o promesas que nos hacemos a nosotros mismos, lo que sentimos mientras nos encontramos en ese estado de ánimo es que más allá de quién o qué haya ocasionado esa injusticia, tarde o temprano pagará, el espíritu de venganza es un subproducto habitual del resentimiento.

El resentimiento se acerca a la ira, sin embargo se diferencia porque esta se manifiesta de forma abierta, en cambio el resentimiento en general permanece en silencio. Las dos fuentes principales del resentimiento, son las promesas y las expectativas consideradas como legítimas, que en este caso no se cumplieron. A partir del incumplimiento ya sea de una promesa o de las expectativas que esperábamos, surge como una forma de hacer justicia ante lo sucedido. Es necesario realizar una aclaración respecto a este estado de ánimo, si bien ante un incumplimiento de una promesa o expectativa surge el resentimiento, será necesario que surjan condiciones que de una u otra forma bloqueen la posibilidad de hacer público la situación y manifestar su malestar ante la persona que corresponda, ya sea mediante una conversación o a través de un reclamo por incumplimiento de la promesa. Cuando transitamos el estado de resentimiento, nos encontramos ante una situación en la cual consideramos injusta, sin embargo juzgamos que no tenemos posibilidades de hacer público dicho incumplimiento, por lo tanto no hay nada que podamos hacer para cambiar la situación para modificarlo. El resentimiento surge la impotencia y a menudo la reproduce. Este tipo de estado de ánimo es sumamente corrosivo para la convivencia social, en general la persona que se ve afectada por resentimiento se

ve afectada casi de forma permanente manifestándose en múltiples dominios de la vida; obstruyendo o restringiendo las posibilidades de acción.

- La aceptación; este tipo de estado de ánimo es contrario al resentimiento, y por lo tanto cuenta con una emocionalidad totalmente contraria a esta. Ante una misma situación, una persona podrá transitar el estado de resentimiento, sintiendo injusticia e impotencia de no poder cambiar nada o por el contrario transitarla desde la aceptación. Que no implica negarse a reconocer los errores sino que los observamos con el objetivo de poder modificarlos en el futuro, es decir que mediante la aceptación nos estamos colocando en la senda de la transformación del futuro.
- La resignación; cuando tal persona se comporta en un determinado dominio, como si esa situación no pudiese modificarse, mientras que existe un nosotros que considera lo contrario. Lo que caracteriza a una persona que transita ese estado de ánimo, es el hecho de que ella no ve el futuro como un espacio de intervención en el cual mediante acciones pueda modificar el presente. En general la persona no se da cuenta que se encuentra en ese estado, sino que lo considera como parte de la realidad. Y por lo tanto existe el juicio de que las cosas no van a cambiar, más allá de las acciones que se realicen.
- Por último, la ambición se caracteriza por hacer lo contrario de lo que hacía el estado de resignación, se destaca por identificar espacios de intervención con el objetivo de generar un cambio, una transformación de la situación. La ambición puede ser reconstruida como una mirada diferente del futuro. Una persona ambiciosa, construye sobre el presente nuevas realidades para el futuro. Este carácter tiene diferentes connotaciones según la región, por ejemplo para el mundo anglosajón, tiene una visión positiva, en cambio en aquellas regiones donde el discurso histórico tiene predominancia basada en la religión católica, posee una connotación negativa. En este caso es importante tener en cuenta que la concepción que tengamos respecto a la ambición, nos va a determinar en la forma que transitemos dicho estado.

La confianza

Nuestra capacidad de realizar promesas está pautada por nuestra capacidad de confiar y de ser confiables. La confianza es fundamental en la promesa, cuando decimos que confiamos en alguien, estamos diciendo que tenemos un juicio positivo de que esa persona, pues consideramos que cumplirá con sus promesas en ese dominio específico.

Consideramos que la confianza es una condición fundamental para relacionarnos con los demás y coordinar acciones. Si no hay confianza no se pueden construir relaciones estables. Pero antes cabe preguntarse: ¿Qué es la confianza?

La confianza un fenómeno social que surge de nuestra capacidad de hacer promesas; es un juicio evaluativo. Cuando confiamos en alguien, estamos diciendo que tenemos un juicio positivo de que esa persona cumplirá con sus promesas. La misma es una condición para relacionarnos con los demás y coordinar acciones con ellos.

Pero entonces, queda en evidencia el surgimiento de un conflicto ante la poca confianza o desconfianza frente a alguien.

Cuando no hay confianza no es posible construir relaciones estables. Cuando estamos en el ciclo de la promesa, la confianza se verá comprometida en tres dominios diferentes, implicando tres tipos de confianza y a su vez de desconfianza; estos dominios son:

- La sinceridad: es un juicio que hacemos en el presente, frente a una persona que nos hace una promesa, sabiendo que cumplirá con lo prometido. Esto quiere decir que si tenemos una evaluación positiva de la sinceridad de una persona confiaremos en ella. El confiar nos permite abrir nuevas posibilidades de acción que antes no teníamos disponibles.

- La responsabilidad: es un juicio que tenemos acerca de la capacidad de una persona de asumir compromisos con otros. Hay personas que aun siendo sinceras al momento de prometer y competentes en su accionar, asumen compromisos que no pueden llegar a cumplir, ya sea porque se comprometen con otros compromisos, confunden prioridades o directamente no cumplen con sus promesas. Cuando nos referimos a las personas que no cumplen con sus compromisos, decimos que son irresponsables, pues consideramos que la confianza en este dominio fue afectada.
- La competencia: Se refiere a la habilidad de la persona para efectuar determinadas acciones que permitan cumplir con la promesa. Es probable que realicemos un pedido a la persona que consideremos que tiene las competencias necesarias que permitan cumplir con la promesa. Hay que tener en cuenta que a la hora de evaluar las competencias requeridas para poder cumplir con mi pedido, no solo debemos hacer foco sólo en las competencias de la persona, sino en la competencia general de esa persona para cumplir con sus promesas.

La confianza está en nuestra consistencia entre nuestro decir y nuestro hacer, es decir que debe haber una coherencia entre lo que decimos, pensamos y lo que hacemos. Ahora, ¿qué sucede cuando no somos coherentes con que hacemos y pensamos, o cuando realizamos promesas que luego no las podemos sostener en el tiempo, incumpléndolas?

Ante esas situaciones es posible que nuestra confianza se vea afectada, es decir que aquellas personas con las cuales tenemos algún tipo de vínculo con nosotros, vean que nuestra forma de accionar es incoherente, o que las promesas son incumplidas, por lo tanto la confianza que habíamos construido en la relación se ve influida a partir de nuestras acciones.

En ese caso, será necesario reconstruir nuevamente el vínculo de la confianza, entonces, una vez que sentimos y actuamos como seres confiables, podemos iniciar el proceso de restauración de confianza con quienes hayan juzgado que no lo somos. Sin embargo es necesario tener en cuenta que si queremos restaurar la confianza debemos tener presente que la misma únicamente será efectiva si la otra persona también quiere restablecer el vínculo de confianza.

Podemos reconstituir la confianza mediante

- El establecimiento de algún tipo de garantía frente a un posible rompimiento de los acuerdos establecidos en el futuro. Es decir que ante una promesa incumplida es posible realizar un re compromiso conversacional, junto con la persona con quien queremos restablecer un vínculo, en el cual se establecerán nuevamente las pautas, y criterios a tener en cuenta para realizar una nueva promesa.
- La posibilidad de salir del espacio de la desconfianza, en dicho espacio, no somos creíbles ni le creemos a nadie, la persona que vive en la desconfianza quiere evitar riesgos y lo que evita es el encuentro y el contacto.
- Mediante la declaración de perdón, en el caso de que sea necesario si hemos cometido algún daño involuntario.

Si queremos reconstituir la confianza, será necesario ser coherente con lo que pensamos y actuamos, esto implica, cumplir con nuestras promesas, haciéndonos responsables de todas las acciones y decisiones que tomamos.