

Errores comunes al enfrentar problemas¹

Gran parte de mi trabajo consiste en ayudar a mis pacientes a encarar sus problemas y frustraciones personales. No se trata, claro está, de que les brinde una solución prefabricada para resolver sus dificultades. Mi función consiste en ayudarlos a manejar sus problemas de un modo más eficaz, a generar alternativas y a ver claro en la confusión que a veces les impide hacer frente a la situación. En el curso de esta tarea, he detectado varios errores o procedimientos ineficaces que suelen entorpecer la búsqueda de soluciones, y que tienden a mantener el problema e incluso a empeorarlo. En la seguridad de que tales actitudes están ampliamente difundidas, he reunido algunas de ellas en este artículo, acompañadas de sus correspondientes sugerencias. Sugiero que las lea pensando en cómo hace frente a sus propias dificultades, recordando si es posible ejemplos concretos, para descubrir en qué medida comete alguno de estos errores.

1. Centrarse en las personas y no en el problema. Para enfrentar contratiempos y dificultades es necesario enfocar el problema en sí mismo y sus posible soluciones. Se trata de un proceso racional y lógico. Si usted se centra en las personas involucradas para establecer quién tiene la culpa, reaccionará emocionalmente, perderá eficacia y no avanzará en el proceso de generar alternativas. Tampoco conseguirá cooperación, porque la persona responsabilizada se pondrá a la defensiva y usted se embarcará una discusión estéril. Si usted acostumbra a centrarse en las personas buscará culpas propias o ajenas, y se sentirá irritado o disgustado con los demás o con usted mismo. Se hará preguntas del tipo: “¿quién es el responsable?”, “¿quién tiene razón” o “¿quién fue omiso y descuidado?”. Si se centra en el problema, en cambio, se formulará otras interrogantes: “¿Qué deseo obtener o evitar en esta situación?” “¿Cuáles son las opciones posibles?” “¿Cuáles son las ventajas de cada opción, y cuál es la mejor o la menos mala?” Este tipo de enfoque condiciona una actitud más fría y práctica que la búsqueda apasionada de errores propios o ajenos.
2. Crear que no debería tener problemas. Esta idea conduce a un estado de irritación permanente porque las cosas no marchan como uno quisiera. Usted vive peleado con el mundo, quejándose de su mala suerte y repitiéndose "no puede ser que me pase esto". Pero, ¿qué significa "no puede ser"? De hecho, todo lo que ocurre, por definición, "puede ser", aunque sea injusto e inmerecido. El que un suceso sea injusto no significa -lamentablemente- que no pueda ocurrir. En lugar de quejarse y protestar porque las cosas son como son, es preferible aceptarlas y abocarse a mejorarlas o corregirlas dentro de lo posible.
3. Olvidarse de sus objetivos (o confundirlos). Por ejemplo, cuando usted plantea un desacuerdo, ¿se propone conseguir que el otro cambie o desahogar su irritación? Estos objetivos suelen ser incompatibles: si damos rienda suelta a nuestro disgusto conseguiremos desahogarnos, pero difícilmente consigamos la buena voluntad de la otra persona para modificar su conducta. Este ejemplo, aunque simple, es útil para ilustrar el

¹ Dr. Alberto Chertok, Médico Psiquiatra y Terapeuta Cognitivo-Conductual. Material para pacientes y consultantes del Centro de Terapia Conductual, Lorenzo J. Pérez 3172/004, Montevideo. Tel.: (598) 2709 1830. www.psicologiatotal.com terapiaconducta@gmail.com

primer paso en la resolución de problemas, incluso de aquellos realmente complejos. El primer paso consiste en preguntarse "¿cuál es mi objetivo?" "¿Qué quiero obtener (o evitar) en este caso?" La estrategia a emplear debe estar dirigida a obtener los resultados deseados.

4. Buscar la solución perfecta. Usted cree que si piensa lo suficiente encontrará una solución que tenga todas las ventajas y ninguna desventaja. Tal actitud conduce a la pasividad y a la indecisión: usted le da vueltas y vueltas al problema y no resuelve nada. Sin embargo, no existe ninguna garantía de que si piensa largamente en el asunto encontrará una solución ideal. Lo normal es que los problemas no tengan "soluciones" ideales sino "alternativas" u opciones, cada una de ellas con sus ventajas y desventajas. Todo lo que puede hacer es escoger una de las opciones, sin quedar totalmente conforme con la decisión. Repetiré este concepto porque lo encuentro importante: al encarar un problema, usted debe estar dispuesto a tomar una decisión que no lo deje totalmente conforme. Esto no es señal de que ha escogido mal, sino de que es una persona práctica y ejecutiva.
5. Pretender estar seguro de que eligió la mejor opción. La búsqueda de la solución perfecta se acompaña muchas veces de esta pretensión: usted aspira a tener la certeza absoluta de que su decisión ha sido la "correcta". Como hemos visto, por lo general no existe un camino totalmente correcto como tampoco existen alternativas absolutamente equivocadas. Lo habitual es que cada opción tenga pros y contras, y con frecuencia no es posible saber, en el momento de tomar la decisión, si ha elegido la más conveniente. De modo que siempre corre algún riesgo, incluso si difiere la decisión, ya que en ocasiones "no hacer nada" también puede resultar inconveniente.
6. Suponer que lo que hacen todos es lo correcto. Las personas muy conservadoras se resisten a tomar decisiones diferentes de aquellas que elige la mayoría. También tienden a seguir sistemáticamente el consejo de sus asesores o de personas significativas (padres, esposa, marido, etc.). Si usted actúa de este modo nunca toma realmente sus propias decisiones, porque asume que la opinión ajena es la correcta mientras que la suya es errónea. Nuevamente, es dudoso que un criterio resulte completamente acertado y el resto enteramente equivocado. Más dudoso aún es que la opinión ajena siempre sea la mejor, o que la mayoría siempre esté en lo cierto. La historia está llena de ejemplos en que millones de personas sostuvieron ideas absurdas que luego fueron modificadas. En nuestro pequeño mundo, también es habitual comprobar con el tiempo que lo que uno sostenía -y no se animó a hacer- no estaba tan errado, mientras que lo que otros afirmaban con absoluta convicción se vio relativizado por los hechos posteriores.

Una reflexión adicional respecto a este punto: cuidado con las personas que realizan afirmaciones categóricas y enfáticas, asegurando con absoluta certeza quién está en lo cierto y quién está equivocado, cuál es el mejor camino y dónde están las soluciones. Es cierto que transmiten seguridad, porque solemos pensar que quien está tan seguro debe tener las cosas muy claras o conocer a fondo el tema. De hecho, los líderes suelen expresarse de este modo y captan así la confianza de muchas personas. Lamentablemente, la seguridad puesta en tales expresiones refleja más un estilo personal de quien las formula que una especial claridad de pensamiento o una adecuada experiencia o información en el tema.

Detrás de la adicción a "seguir el rebaño" existe a veces un temor irracional a equivocarse. Si usted es muy dependiente del criterio ajeno, probablemente se pregunte: "¿Y si hago lo que a mí me parece y las cosas salen mal?" A lo cual podría responderle: "¿Y si hace lo que otros sugieren y las cosas salen mal?" Si actúa en función de su propio criterio, por lo menos tendrá la tranquilidad de que hizo lo que creyó más acertado. Y en última instancia, eso es todo lo que se le puede pedir: que actúe con honestidad y tome las decisiones que usted estime más apropiadas.

7. No consultar. Este error es opuesto al que acabamos de presentar. Aquí usted está tan convencido de que tiene la verdad absoluta, que prescinde sistemáticamente de los consejos ajenos. No pide opinión, o si se la brindan la ignora sin examinar con seriedad los argumentos que le son presentados. Es posible que usted actúe con absoluta seguridad y haga afirmaciones categóricas, exhibiendo mayor convicción de la que es razonable tener en la situación considerada.

Aunque al actuar de este modo usted se presenta ante los demás como omnipotente, no siempre tiene la íntima convicción de ser más capaz o inteligente que el resto. En ocasiones tiene una verdadera aversión a la duda y a la incertidumbre. Desea tener las cosas claras y por eso rechaza cualquier punto de vista capaz de poner en tela de juicio su visión del asunto. Esta forma de pensamiento se conoce como visión de túnel: usted atiende sólo los hechos y las opiniones que confirman su punto de vista mientras que rechaza o ignora aquellos que lo contradicen. Es fácil ver que esta postura le priva de la posibilidad de percibir nuevas facetas del problema, o de valorar aspectos que había subestimado en su primera apreciación. Es mucho más realista aceptar que la incertidumbre es inevitable. No ayuda el pretender tener las cosas claras y definidas cuando ello no es posible; el ignorar los argumentos que nos generen dudas es una forma de autoengaño que nos resta eficacia y flexibilidad a la hora de tomar decisiones.

8. Posponer indefinidamente la decisión. Subyace a esta práctica la creencia de que "a la larga, las cosas se arreglan de algún modo..." A veces es útil posponer una decisión durante cierto lapso, para contar con más información o ver cómo se desarrollan los acontecimientos. Pero hacer de cuenta que el problema no existe, o simplemente ignorarlo por no animarse a enfrentarlo, no hace que el mismo desaparezca; tarde o temprano usted deberá enfrentar las consecuencias.
9. Actuar impulsivamente. A primera vista este error parece opuesto al anterior, y sin embargo, es otra forma de "no pensar" en el asunto. Aquí usted pasa a la acción en forma irreflexiva, para sacarse el problema de encima, y resuelve lo primero que le viene a la mente, que no siempre es lo más sensato. No confunda ser ejecutivo con ser impulsivo. Ser ejecutivo implica resolver los problemas a medida que se presentan, siempre y cuando le dedique a cada uno el tiempo necesario para tomar una decisión meditada. El comportamiento impulsivo o irreflexivo alivia la tensión en el momento, pero con frecuencia genera consecuencias más graves o costosas para quien así actúa.