

¿Está irritado? ¿Cuál es su CI?

Subraya las ideas que crees que debes aplicar a tu vida, y realiza los ejercicios que te propone el texto

¿Cuál es su CI? No me interesa conocer su coeficiente de inteligencia, porque ésta tiene poco o nada que ver con su capacidad para ser feliz. Lo que deseo conocer es su coeficiente de irritabilidad, es decir, qué grado de cólera y fastidio tiende a absorber y contener en su vida diaria. Si tiene un CI particularmente alto, se encuentra en gran desventaja porque presentará reacciones desmedidas ante las frustraciones y decepciones, generando sentimientos de resentimiento que envilecerán su carácter y convertirán su vida en un esfuerzo desprovisto de alegría.

Voy a enseñarle cómo medir su CI. Lea la lista de veinticinco posibles situaciones fastidiosas que figura a continuación. En el espacio en blanco después de cada incidente, estime el grado en que comúnmente podría encolerizarle o provocarle, aplicando esta sencilla escala:

- 0 - Sentiría muy poco fastidio o ninguno.
- 1 - Se sentiría un poco irritado.
- 2 - Se sentiría moderadamente alterado.
- 3 - Se sentiría bastante irritado.
- 4 - Se sentiría muy irritado.

Marque su respuesta después de cada pregunta como en el ejemplo siguiente:

Usted está yendo en su coche a buscar a un amigo al aeropuerto y se ve obligado a esperar que pase un tren de carga. 2

hubiera pasado. Al describir cómo reaccionaría usted por lo general ante cada una de las siguientes provocaciones, realice su mejor estimación general aun cuando se hayan omitido muchos detalles potencialmente importantes (como, por ejemplo, cómo habría pasado ese día, quién podría estar implicado en la situación, etc.)

ESCALA DE IRRITACION NOVACO¹

- 1) Desempaqueta un aparato que acaba de comprar, lo enchufa y descubre que no funciona.
- 2) Le cobran de más por una reparación que no tiene otro remedio que realizar. 2
- 3) A usted le riñen constantemente, mientras las acciones de los demás pasan inadvertidas.
- 4) Se le queda el coche atrapado en el barro o en la nieve.
- 5) Usted le está hablando a alguien que no le contesta. 2
- 6) Alguien finge ser lo que no es.
- 7) Mientras está luchando por llevar cuatro tazas de café a su mesa en una cafetería, alguien lo atropella, derramando el café.
- 8) Usted ha colgado su ropa, pero alguien la tira al suelo y no la recoge.
- 9) Es perseguido por un vendedor desde el momento en que entra en una tienda.
- 10) Se ha puesto de acuerdo con alguien para ir a alguna parte pero esa persona se vuelve atrás en el último momento y lo deja colgado.
- 11) Le gastan bromas o le molestan.
- 12) Su coche se queda atascado en un semáforo y el tipo del vehículo que está detrás no deja de tocar la bocina.
- 13) Accidentalmente, efectúa un giro incorrecto en un aparcamiento. Cuando baja del coche, alguien le grita: "¿Dónde aprendiste a conducir?"
- 14) Alguien comete un error y lo culpa a usted.
- 15) Usted está tratando de concentrarse, pero alguien que se encuentra cerca está dando golpecitos en el suelo con el pie.

- 16) Le presta a alguien un importante libro o herramienta y no se lo devuelven. _____
- 17) Ha tenido un día ocupado y la persona que vive con usted empieza a quejarse porque no entiende cómo puede ser que usted se haya olvidado de hacer algo que había quedado en hacer. _____
- 18) Está tratando de discutir algo importante con su compañero o su socio, quien no le da la oportunidad de expresar sus sentimientos. _____
- 19) Está discutiendo con alguien que insiste en hablar de un tema que conoce muy poco. _____
- 20) Alguien mete la nariz en una discusión entre usted y otra persona. _____
- 21) Necesita llegar rápidamente a un lugar, pero el coche que va delante del suyo corre a una velocidad de 40 kilómetros por hora en una zona donde la velocidad permitida es de 60 kilómetros por hora, y usted no puede adelantarlo. _____
- 22) Pisa un pedazo de chicle. _____
- 23) Un pequeño grupo de personas se burlan de usted cuando pasa por delante de ellas. _____
- 24) Agobiado por llegar a alguna parte, se rompe los pantalones con un objeto puntiagudo. _____
- 25) Usa la última ficha que tiene para hacer una llamada telefónica, pero la llamada se corta antes de que termine de marcar y no recupera la ficha. _____

Una vez completado el inventario de la irritación, está en condiciones de calcular su CI, es decir, su coeficiente de irritabilidad. Asegúrese de no haber omitido ningún punto. Sume la puntuación de los veinticinco incidentes. La puntuación mínima posible del test es cero, lo cual significaría que ha puesto un cero en cada situación. ¡Si es así, usted es un mentiroso o un gurú! La puntuación más alta es cien, lo cual indicaría que usted ha puesto un cuatro en cada situación y que se encuentra constantemente en el punto de ebullición o por encima de él.

Ahora ya puede interpretar su puntuación total de acuerdo con la escala siguiente:

- 0-45: El grado de irritación o fastidio que experimenta por lo general es notablemente bajo. Sólo un pequeño porcentaje de la población obtendrá una puntuación tan baja en este test. ¡Usted es uno de los pocos elegidos!
- 46-55: Usted es considerablemente más pacífico que la media.
- 56-75: Usted responde a las molestias de la vida con un grado de irritación medio.
- 76-85: Con frecuencia reacciona con irritación ante las muchas dificultades de la vida. Es sensiblemente más irritable que la media.
- 86-100: Es un verdadero campeón de la irritación y se atormenta con intensas y frecuentes reacciones de furia que no desaparecen con rapidez. Probablemente abriga sentimientos negativos durante mucho tiempo después de emitido el insulto inicial. Es posible que tenga fama de terrorista o impulsivo entre las personas que le conocen, y que padezca de frecuentes dolores de cabeza provocados por la tensión y una elevada presión sanguínea. Puede que la irritación a menudo escape a su control y provoque estallidos impulsivos y hostiles que a veces pueden provocar problemas. Sólo un bajo porcentaje de la población adulta reacciona con la misma intensidad.

Ahora que sabe el grado de irritación que tiene, veamos lo que puede hacer para reducirlo. Los psicoterapeutas (y el público en general) han conceptualizado tradicionalmente dos formas fundamentales de controlar la irritación: a) volverla "hacia adentro", o b) volverla "hacia afuera". Se considera que la primera solución es la "enferma": usted internaliza su agresión y absorbe el resentimiento como una esponja. Finalmente, lo corroe y le produce sentimientos de culpa y depresión. Los primeros psicoanalistas como, por ejemplo, Freud, pensaban que la irritación internalizada era la causa de la depresión. Lamentablemente, no existen muestras convincentes que fundamenten esta idea.

Se dice que la segunda solución es la "sana": usted expresa su irritación y, al ventilar sus sentimientos, se siente supuestamente mejor. El problema que tiene este enfoque simplista es que no funciona muy bien. Si anda por ahí ventilando toda su irritación, la gente pronto le considerará un chiflado. Y al mismo tiempo no estará aprendiendo a tratar a la gente en sociedad *sin* irritarse.

La solución cognitiva va más allá de las dos propuestas en el

párrafo anterior. Usted tiene una tercera opción: *deje de producir irritación*. No tendrá que elegir entre contenerla o expresarla porque no existirá.

En este capítulo le ofrezco directrices para ayudarle a evaluar las ventajas y desventajas de la irritación en una serie de situaciones, de modo que pueda decidir cuándo le conviene la irritación y cuándo le perjudica. Si quiere, puede llegar a ejercer control sobre sus sentimientos; poco a poco dejará de sentirse atormentado por la irritabilidad y la frustración excesivas que amargan su vida sin ningún motivo.

¿QUIEN LE PROVOCA IRRITACION?

“¡La gente!

¡Qué porquería!

¡Estoy harta de la gente!

Necesito huir por un tiempo de la gente.”

La mujer que registró este pensamiento a las dos de la mañana no podía dormir. ¿Cómo podían ser tan desconsiderados los perros y los vecinos ruidosos del edificio de apartamentos donde vivía? Al igual que ella, apuesto a que usted está convencido de que son las acciones estúpidas y egocéntricas de los demás lo que le produce irritación.

Es natural creer que los sucesos externos le están molestando. Cuando está furioso con alguien, automáticamente lo convierte en el causante de todos sus malos sentimientos. Usted dice: “¡Me estás molestando! Me estás sacando de quicio”. Cuando piensa así, en realidad está engañándose a sí mismo porque en realidad las otras personas no pueden provocarle irritación. Sí, ha leído bien. Un adolescente atolondrado podría sentarse, en el cine, en la fila de delante. Un estafador podría venderle una moneda antigua falsa en un anticuario. Un “amigo” podría negarle su participación en un negocio rentable. Su novia podría llegar siempre tarde a las citas a pesar de saber lo importante que es para usted la puntualidad. Independientemente de lo ultrajantes o injustos que le parezcan los demás, *ellos* no pueden hacer que se sienta mal, no lo han hecho nunca ni nunca lo harán. La amarga verdad es que usted es el que genera toda la rabia que experimenta.

Lo que acaba de leer, ¿le parece una estupidez o una herejía? Si cree que estoy contradiciendo lo evidente, tal vez tenga ganas de

quemar este libro o de tirarlo, disgustado. Si es así, lo desafío a seguir leyendo, porque...

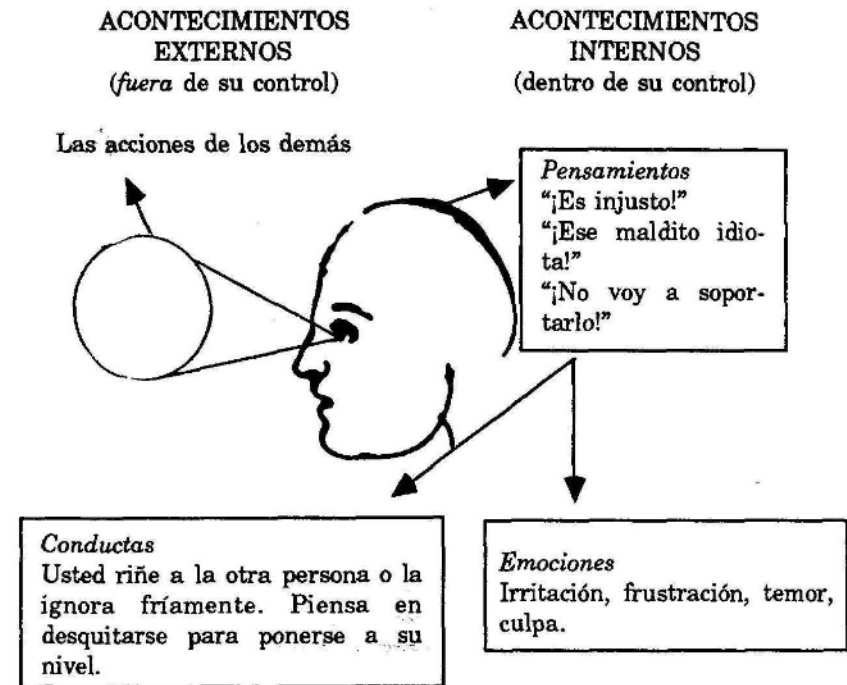
La irritación, como todas las emociones, es la consecuencia directa de sus cogniciones. En la figura 7-1 se muestra la relación existente entre sus pensamientos y su irritación. Como observará, antes de sentirse irritado por cualquier suceso, primero debe tomar conciencia de lo que está ocurriendo y llegar a su propia interpretación del hecho. Sus sentimientos son el resultado del significado que le atribuye al hecho, *no* del hecho en sí.

Por ejemplo, suponga que después de un día ajetreado llega la noche y pone a su hijo de dos años a dormir en la cuna. Cierra la puerta de su dormitorio y se sienta para relajarse y ver la televisión. Veinte minutos más tarde, el niño abre de pronto la puerta de su cuarto y sale riendo. Usted podría reaccionar de diversas maneras, según el significado que le dé a la actitud de su hijo. Si se siente irritado, puede que llegue a pensar: "¡Maldito sea! Siempre el mismo incordio. ¿Por qué no se quedará en la cama y se portará como debe? ¡No me da nunca un minuto de respiro!" En cambio, puede que a usted le encante verlo salir de su cuarto porque piense: "¡Qué bien! Es la primera vez que sale solito de su cuna. Está creciendo y haciéndose más independiente". El hecho es el mismo en los dos casos. Su reacción emocional está determinada completamente por su forma de pensar sobre la situación.

Le apuesto a que sé lo que está pensando ahora: "Ese ejemplo del bebé no me sirve. Cuando yo me irrito hay una provocación que lo justifica. Hay muchísimos actos de verdadera crueldad e injusticia en este mundo. No existe una manera válida que me permita pensar en toda la porquería que tengo que aguantar cada día sin sentirme tenso. ¿Quiere hacerme una lobotomía y convertirme en un *zombie* insensible? ¡NO, GRACIAS!"

Sin duda, usted tiene razón en que todos los días se producen muchísimos acontecimientos verdaderamente negativos, pero los sentimientos que experimenta con respecto a ellos siguen siendo generados por las interpretaciones que usted les da. Observe con cuidado esas interpretaciones porque la ira puede ser un cuchillo de doble filo. Las consecuencias de un estallido impulsivo casi siempre acabarán volviéndose en su contra. Aun cuando sea objeto de un verdadero agravio, puede que no le convenga irritarse por eso. El dolor y el sufrimiento que se inflige a sí mismo al sentirse ultrajado pueden ser mucho más fuertes que el impacto del insulto original. Como dijo una mujer que dirige un restaurante: "Claro, tengo

Figura 7-1. No son los acontecimientos exteriores sino la percepción que usted tiene de ellos y los pensamientos los que le provocan lo que crea su respuesta emocional.



derecho a salirme de mis casillas. El otro día me di cuenta de que los jefes de cocina volvieron a olvidarse de encargarme el jamón aunque yo se lo había recordado específicamente. Así que exploté y del disgusto cogí una olla de sopa caliente y la arrojé al suelo de la cocina. Dos minutos después me di cuenta de que había actuado como la burra más grande del mundo, así que gasté toda mi energía durante las cuarenta y ocho horas siguientes tratando de convencerme de que tenía derecho a hacer el ridículo ante la presencia de veinte empleados! ¡No valía la pena!"

En muchos casos su irritación es la consecuencia de sutiles distorsiones cognitivas. Como sucede en el caso de la depresión, muchas de sus percepciones son retorcidas, unilaterales o simplemente erróneas. Al aprender a reemplazar estos pensamientos distorsionados por otros más realistas y funcionales, se sentirá menos irritable y logrará un mayor autocontrol.

¿Qué clases de distorsión se producen más a menudo cuando está irritado? Una de las que más ofenden es la *etiquetación*. Cuando describe a la persona con la que está furioso diciendo que es un "haragán", o un "idiota", o "una mierda", la está viendo de un modo totalmente negativo. Podría llamar a esta forma extrema de la generalización excesiva "globalizante" o "monstruolizante". De hecho, alguien puede haber traicionado su confianza, y es absolutamente correcto sentir resentimiento por lo que esa persona *hizo*. En cambio, cuando usted le pone una etiqueta a alguien, crea la impresión de que esa persona es esencialmente mala. Usted está dirigiendo su irritación hacia lo que la persona "es".

Cuando cataloga a las personas de esta manera, enumera en su mente cada cosa que le disgusta (filtro mental) e ignora o disminuye las buenas cualidades (descalificar lo positivo). De este modo usted fija un falso objetivo para su ira. En realidad, cada ser humano es una compleja mezcla de atributos positivos, negativos y neutros.

La etiquetación es un proceso de pensamiento distorsionado que le hace sentirse indebidamente indignado y moralmente superior. Resulta destructivo construir su autoimagen de este modo: cuando usted se ponga a etiquetar, inevitablemente se abrirá paso su necesidad de culpar a la otra persona. Su sed de venganza intensifica el conflicto y suscita actitudes y sentimientos similares en la persona que es objeto de su furia. La etiquetación funciona inevitablemente como una profecía que se cumple sola. Usted polariza a la otra persona y provoca un estado de guerra interpersonal.

¿A qué se debe realmente la batalla? A menudo se trata de la defensa de su autoestima. La otra persona puede haberlo amenazado insultándolo o criticándolo o no apreciándolo o no simpatizando con usted o no coincidiendo con sus ideas. En consecuencia, usted puede percibirse a sí mismo en un duelo de honor hasta la muerte. El problema aquí es que la otra persona *no* es una porquería totalmente inservible, ¡por mucho que usted insista! Y, además, no puede aumentar su propia estima denigrando a otra persona aunque temporalmente le dé buen resultado. En definitiva, sólo sus propios pensamientos distorsionados, negativos, pueden arrebatarle el autorrespeto, como se señaló en el capítulo 4. Existe *sólo* una persona y *sólo una* en el mundo que tiene el poder de poner en peligro su autoestima, y es usted. Lo que usted siente que vale puede disminuir *únicamente* si usted se menosprecia. La solución real es ponerle fin a su absurdo sermón interior.

Otra distorsión característica de los pensamientos que generan

irritación es la *lectura del pensamiento*: usted inventa motivos que explican a su gusto por qué la otra persona hizo lo que hizo. Estas hipótesis suelen ser erróneas porque no describen los pensamientos y percepciones reales que motivaron a la otra persona. Debido a su indignación, puede suceder que no se le ocurra comprobar lo que está diciéndose a sí mismo.

Las explicaciones más corrientes que usted podría darse por la conducta objetable de la otra persona serían: "En el fondo es malo"; "Es injusta"; "El es así"; "Es estúpida"; "Tiene maldad", etc. El problema con estas llamadas explicaciones reside en que son simplemente etiquetas adicionales que en realidad no proporcionan ninguna información válida. En realidad, son directamente engañosas.

Veamos un ejemplo: Joan se irritó cuando su marido le dijo que prefería mirar el partido de fútbol que transmitían el domingo por televisión en lugar de acompañarla a un concierto. Ella se sintió disgustada porque se dijo: "¡No me ama! ¡Siempre tiene que salirse con la suya! ¡Es injusto!"

El problema con la interpretación de Joan es que no es válida. El la ama, y no siempre se sale con la suya, y no está siendo "injusto" intencionalmente. ¡Ese domingo en particular juegan dos equipos importantes y él *realmente* desea ver el partido! No sería lógico que deseara vestirse y salir al concierto.

Cuando Joan piensa de ese modo tan ilógico con respecto a las motivaciones de su marido, crea dos problemas al precio de uno. Tiene que soportar la ilusión autogenerada de que no la aman, además de extrañar la compañía de su marido en el concierto.

La tercera forma de distorsión que produce irritación es la *magnificación*. Si usted exagera la importancia de un suceso negativo, la intensidad y la duración de su reacción emocional pueden resultar completamente desproporcionadas. Por ejemplo, si está esperando el último autobús y tiene una cita importante, puede decirse: "¡No podré cogerlo!" ¿No es un poquito exagerado? Puesto que va a cogerlo *puede* cogerlo, entonces, ¿por qué decirse a sí mismo que *no puede*? El inconveniente de esperar el autobús ya es bastante molesto sin necesidad de generar más incomodidad y autocompasión de este modo. ¿Realmente disfruta con esa manera de gruñir?

Los *debería* y *no debería* inadecuados representan el cuarto tipo de distorsión que alimenta su irritación. Cuando las acciones de algunas personas no son de su gusto, se dice a sí mismo que "no deberían" haber hecho lo que hicieron, o que "deberían haber" hecho

algo que no hicieron. Por ejemplo, suponga que se registra en un hotel y descubre que han perdido la anotación de su reserva y ahora no tienen habitaciones disponibles. Usted insiste furiosamente: "¡Esto *no debería* haber sucedido! ¡Qué empleados tan estúpidos!"

Lo que causa su cólera, ¿es la falta de alojamiento? No. La falta de alojamiento sólo puede generar una sensación de pérdida, decepción o inconveniencia. Antes de poder sentir ira, debe efectuar necesariamente la interpretación de que *tiene derecho* a obtener lo que quiere en esa situación. En consecuencia, considera que es una injusticia que hayan perdido su reserva. Esta percepción le hace sentir irritado.

Entonces, ¿qué es lo que está mal? Cuando usted dice que los empleados *no deberían* haber cometido ese error, está generando una frustración innecesaria consigo mismo. Es lamentable que hayan perdido su reserva, pero es muy improbable que alguno tuviera la intención de tratarlo injustamente, o que esos empleados fuesen especialmente estúpidos. Pero cometieron un error. Cuando usted insiste en querer que los demás sean perfectos lo que consigue es simplemente hacerse desdichado *a sí mismo* y quedarse inmovilizado. He aquí el *quid* de la cuestión: su irritación probablemente no hará que aparezca una habitación como por arte de magia, y el inconveniente de tener que ir a otro hotel le afectará mucho menos que el autocastigo que se puede infligir a sí mismo pensando en la reserva perdida durante horas o días.

Las enunciaciones "debería" de tipo irracional se basan en el supuesto según el cual usted cree que *tiene derecho a obtener siempre una gratificación inmediata*. De modo que en las ocasiones en las que no consigue lo que desea le da un ataque de pánico o de rabia, porque adopta la actitud según la cual si no consigue X se morirá o se verá trágicamente privado de la felicidad para siempre (X puede representar amor, afecto, *status*, respeto, puntualidad, perfección, amabilidad, etc.). Esta insistencia en que sus deseos se vean gratificados en todo momento es la base de gran parte de esa cólera contraproducente. La gente que es proclive a la ira suele formular sus deseos en términos moralistas como éstos: "Si soy bueno con alguien, esa persona *debería* apreciarlo".

Las demás personas tienen libre albedrío y suelen pensar y actuar de maneras que a usted no le gustan. Toda su insistencia en el sentido de que deben coincidir con sus deseos no producirá este resultado. Sucede más a menudo lo contrario. Sus intentos para

coaccionar y manipular a la gente con exigencias coléricas con frecuencia la alienarán y la polarizarán y harán que tenga menos deseos de complacerlo. Y es así porque a los demás no les gusta que les controlen o dominen, como tampoco le gusta a usted. Su irritación sólo hará que se limiten las posibilidades creativas para resolver los problemas.

La percepción de una injusticia es la causa última de casi todos, o todos, los episodios de cólera. En realidad, podemos definir la cólera como la emoción que se corresponde exactamente con su creencia de que lo están tratando injustamente.

Ahora llegamos a una verdad que usted puede considerar una píldora amarga o una revelación iluminadora. No existe ningún concepto universalmente aceptado de la justicia. Hay una innegable *relatividad* de la justicia, así como Einstein demostró la relatividad del tiempo y el espacio. Einstein postuló —y desde entonces se ha comprobado experimentalmente— que no hay un "tiempo absoluto" que sea uniforme en todo el universo. El tiempo puede parecer que se "acelera" y se "desacelera" y varía de acuerdo con el marco de referencia del observador. De manera similar, no existe una "justicia absoluta". La "justicia" varía de acuerdo con el observador, y lo que es justo para una persona puede parecerle injusto a otra. Incluso las reglas sociales y las críticas morales que son aceptadas dentro de una cultura pueden variar considerablemente en otra. Usted puede protestar diciendo que éste no es el caso e insistir en que su sistema moral personal es univocal, ¡pero no lo es!

He aquí la prueba: cuando un león devora a una oveja, ¿es injusto? Desde el punto de vista de la oveja, es *injusto*; la están asesinando salvaje e intencionalmente sin ninguna provocación por su parte. Desde el punto de vista del león, es *justo*. Tiene hambre y la oveja es el pan de cada día al cual cree tener derecho. ¿Quién tiene "razón"? No existe una respuesta definitiva o universal para esta pregunta porque *no existe una "justicia absoluta" flotando en el ambiente para resolver la cuestión*. En realidad, la justicia es simplemente una interpretación perceptiva, una abstracción, un concepto autocreado. ¿Qué pasa cuando *usted* come una hamburguesa? ¿Es "injusto"? Para usted, no. Desde el punto de vista de la vaca, ¡sin duda lo es (o lo era)! ¿Quién tiene "razón"? No hay una respuesta "verdadera" definitiva.

A pesar del hecho de que la "justicia absoluta" no existe, los códigos morales sociales y personales son importantes y útiles. No estoy recomendando que reine la anarquía. Estoy diciendo que las

afirmaciones y los juicios morales sobre la justicia constituyen algo estipulado, no hechos objetivos. Los sistemas morales sociales, como, por ejemplo, los diez mandamientos, son esencialmente conjuntos de reglas que los grupos sociales deciden acatar. Una de las bases de esos sistemas es el interés propio bien calculado de cada miembro del grupo. Si usted no tiene en cuenta los sentimientos e intereses de los demás, probablemente terminará siendo menos feliz, porque tarde o temprano, cuando se den cuenta de que usted está aprovechándose de ellos, se desquitarán.

Los sistemas que definen la "justicia" varían en su mayor parte de acuerdo con la cantidad de personas que los acatan. Cuando una norma de conducta es observada únicamente por una persona, es posible que a otras les parezca excéntrica. Un ejemplo de una situación semejante sería el caso de una de mis pacientes, quien se lava las manos ritualmente más de cincuenta veces al día para "arreglar las cosas" y evitar sentimientos extremos de culpa y ansiedad. Cuando una norma es aceptada universalmente termina formando parte de un código moral general y puede llegar a ser un elemento constituyente del cuerpo de leyes. Por ejemplo, la prohibición de matar. Sin embargo, no existe un grado de aceptación general que pueda hacer que esos sistemas sean "absolutos" o "definitivamente válidos" para todos en todas las circunstancias.

Gran parte de las irritaciones cotidianas se producen cuando confundimos nuestros propios deseos personales con códigos morales generales. Cuando usted se enfurece con alguien y afirma que está actuando "injustamente", muy a menudo lo que sucede realmente es que está actuando "injustamente" con respecto a una serie de patrones y a un marco de referencia que difiere del suyo. Su suposición de que el otro está siendo "injusto" implica que su manera de ver las cosas es universalmente aceptada. Si éste fuera el caso, todos deberíamos ser iguales. Pero no lo somos. Todos pensamos de modo diferente. Cuando usted pasa esta verdad por alto y acusa a la otra persona de ser "injusta", está polarizando innecesariamente la interacción, porque la otra persona se sentirá insultada y asumirá una actitud defensiva. Entonces los dos discutirán infructuosamente sobre quién tiene "razón". Toda la disputa se basa en la ilusión de la "justicia absoluta".

A causa de la relatividad de la justicia, hay una falacia lógica inherente a su irritación. Aunque esté convencido de que el otro tipo está actuando injustamente, debe darse cuenta de que sólo lo hace con respecto al sistema de valores que tiene *usted*. Pero él está

actuando de acuerdo con su propio sistema de valores, y no según el que rige para usted. La mayoría de las veces, su reprochable acción a él le parecerá bastante justa y razonable. Por consiguiente, desde su punto de vista —que es la única base posible que tiene para actuar— lo que hace es "justo". ¿Usted quiere que la gente actúe justamente? Entonces debe *querer* que actúe como lo hace aunque le *disguste* lo que hace, puesto que está actuando justamente dentro de su sistema. Usted puede tratar de convencerle para que modifique sus actitudes y termine modificando sus normas y sus acciones, y mientras tanto puede tomar medidas para asegurarse de que no sufrirá como consecuencia de lo que hace el otro. Pero cuando usted se dice a sí mismo: "Está actuando injustamente", se está engañando a sí mismo y está viendo un espejismo.

¿Significa esto que ningún tipo de irritación tiene sentido y que los conceptos de "justicia" y "moralidad" no sirven porque son relativos? Algunos escritores muy conocidos dan esta impresión. El doctor Wayne Dyer escribe:

Estamos condicionados para buscar la justicia en la vida, y cuando no aparece, en general sentimos cólera, ansiedad o frustración. En realidad, sería igualmente productivo buscar la fuente de la eterna juventud, o algún mito por el estilo. La justicia no existe. No ha existido nunca ni nunca existirá. El mundo no está organizado de esa manera. Los petirrojos se comen a los gusanos. No es justo para los gusanos... Lo único que hay que hacer es observar la naturaleza para darse cuenta de que en el mundo no hay justicia. Los tornados, las inundaciones, los temporales, las sequías, todo es injusto.²

Esta postura representa el extremo opuesto, y es un ejemplo del pensamiento todo-o-nada. Es como decir: tire todos sus relojes porque Einstein demostró que el tiempo absoluto no existe. Los conceptos de tiempo y justicia son socialmente *útiles* aunque no existan en un sentido absoluto.

Además de su opinión de que el concepto de justicia es una ilusión, el doctor Dyer parece sugerir que la cólera no sirve para nada:

Usted puede aceptar la cólera como parte de su vida, ¿pero se da cuenta de que no cumple ninguna finalidad utilitaria?... Usted no tiene que poseerla, y no cumple objetivo alguno que tenga que ver con ser una persona feliz y realizada... La ironía de la cólera es que nunca funciona para cambiar a los demás...³

Una vez más, sus argumentos parecen basarse en la distorsión cognitiva. Decir que la cólera no cumple *ninguna* finalidad también es un pensamiento todo-o-nada, y decir que *nunca* funciona es una generalización excesiva. En realidad, la irritación puede ser adaptativa y productiva en ciertas situaciones. De modo que la verdadera pregunta no es "¿Debo o no debo sentir irritación?" sino, en cambio, "¿Dónde fijaré el límite?"

Las dos directrices siguientes le ayudarán a determinar cuándo su irritación es productiva y cuándo no lo es. Estos dos criterios pueden ayudarle a sintetizar lo que está aprendiendo y a desarrollar una filosofía personal significativa sobre la ira:

1. ¿Mi irritación está dirigida a alguien que ha actuado *con conocimiento e intención y sin necesidad* de un modo ofensivo?
2. ¿Es útil mi irritación? ¿Me ayuda a lograr un objetivo deseado, o simplemente me frustra?

Ejemplo: usted está jugando al baloncesto y un sujeto del otro equipo le da un codazo en el estómago intencionalmente para hacer que se sienta mal y abandone el partido. Usted puede canalizar su irritación productivamente para jugar mejor y ganar. Hasta aquí su irritación es *adaptativa*.⁴ Una vez que termina el partido, es posible que ya no sienta esa cólera. Ahora, es *maladaptativa*.⁵

Suponga que su hijo de tres años sale corriendo descuidadamente y baja la acera poniendo en peligro su vida. En este caso, el niño *no* está infligiendo un daño intencionalmente. No obstante, la irritación con que usted se exprese puede ser adaptativa. La excitación emocional de su voz transmite un mensaje de alarma y trascendencia que quizá no se produciría si usted tratase al niño con calma y con completa objetividad. En los dos ejemplos dados, usted *elige* mostrarse irritado, y la magnitud y expresión de la emoción están

bajo su control. Los efectos *adaptativos* y *positivos* de su irritación la diferencian de la hostilidad, que es impulsiva y descontrolada, y culmina en la agresión.

Suponga que está furioso porque ha leído en el diario una noticia sobre hechos de violencia sin sentido. En este caso, el acto parece claramente ofensivo e inhumano. Sin embargo, su irritación puede que no sea adaptativa si —como suele suceder— no piensa hacer nada al respecto. En cambio, si decide ayudar a las víctimas o iniciar una campaña para combatir la delincuencia de algún modo, su cólera también aquí podría ser adaptativa.

Sin dejar de recordar estos dos criterios, voy a explicarle una serie de métodos que puede emplear para reducir su irritación en las situaciones en las cuales no puede beneficiarle en modo alguno.

Desarrolle el deseo. La irritación puede ser la emoción más difícil de modificar, porque cuando usted se enfurezca se parecerá a un *bulldog* enloquecido, y puede que resulte sumamente difícil persuadirlo para que deje de hincar los dientes en la pierna de la otra persona. Usted *realmente no querrá* liberarse de esos sentimientos porque lo consumirá el deseo de venganza. Después de todo, como la irritación es la consecuencia de lo que usted percibe como algo injusto, es una *emoción moral*, y se sentirá sumamente reacio a abandonar ese justificado sentimiento. Experimentará el deseo casi irresistible de defender y justificar su irritación con un *fervor religioso*. Para superar esto será necesario un acto de mucha fuerza de voluntad. Entonces, ¿para qué molestarse?

El primer paso: utilice la técnica de la doble columna para hacer una lista de las ventajas y desventajas de sentirse irritado y actuar de un modo vengativo. Tenga en cuenta las consecuencias a corto y a largo plazo de su irritación. Repase la lista y pregúntese si son mayores los costos o los beneficios. Esto le ayudará a determinar si su resentimiento le conviene realmente. Como la mayoría, en definitiva, queremos lo que es mejor para nosotros mismos, este método puede preparar el terreno para una actitud más pacífica y productiva.

Veamos cómo funciona. Sue es una mujer de treinta y un años que tiene dos hijas de un matrimonio anterior. Su marido, John, es un abogado muy trabajador y tiene una hija adolescente de su primera mujer. Como el tiempo libre de John es muy limitado, Sue suele sentirse desamparada y resentida. Me dijo que creía que su marido no le estaba dando un trato justo en el matrimonio porque

no le dedicaba el suficiente tiempo y atención. Enumeró las ventajas y desventajas de su irritabilidad tal como aparece en la figura 7-2.

Además hizo una lista de las consecuencias positivas que podrían resultar de la eliminación de su cólera: 1) la gente me apreciará más; desearán estar cerca de mí; 2) seré más constante; 3) podré controlar mejor mis emociones; 4) estaré más relajada; 5) me sentiré mejor conmigo misma; 6) me considerarán una persona positiva, práctica, que no juzga a nadie; 7) me comportaré más a menudo como un adulto y no como un niño que tiene que lograr lo que desea; 8) influiré más en la gente, y obtendré lo que deseo utilizando más una negociación firme, tranquila y racional que berrinches y exigencias, y 9) mis hijos, mi marido y mis padres me respetarán más. Como resultado de esta evaluación, Sue me dijo que estaba convencida de que el precio de su irritación excedía considerablemente los beneficios.

Es decisivo que usted realice este mismo tipo de análisis como primer paso para hacer frente a su cólera. Una vez que haya enumerado las ventajas y desventajas de su irritación, haga la misma comprobación. Pregúntese: si la conflictiva situación que me provoca la cólera no cambia inmediatamente, ¿estaría dispuesto a afrontarla en lugar de irritarme? Si puede responder afirmativamente, es evidente que está motivado para cambiar. Probablemente logrará tener más paz interior y autoestima, y aumentará su eficacia en la vida. Esta elección depende de usted.

Enfríe esos acalorados pensamientos. Una vez que haya decidido enfriarse, un método invaluable que podrá ayudarle será anotar los diversos "pensamientos acalorados" que pasan por su mente cuando está alterado. A continuación reemplácelos por pensamientos "fríos", menos perturbadores, más objetivos, empleando el método de la doble columna (fig. 7-3). Escuche esos "pensamientos acalorados" con su "tercer oído" para poder sintonizar las afirmaciones antagónicas que pasan por su mente. Registre este diálogo privado sin ejercer censura alguna. Estoy seguro de que observará todo tipo de expresiones exageradas y fantasías de venganza: anótelas. Seguidamente reemplácelas por "pensamientos fríos", que son más objetivos y menos belicosos. Esto le ayudará a sentirse menos excitado y abrumado.

Sue usó esta técnica para superar la frustración que sentía cuando la hija de John, Sandy, manipulaba a su padre y lo utilizaba a su antojo. Sue le decía continuamente a John que fuese más firme

Figura 7-2. El análisis costos-beneficios de la irritación

<i>Ventajas de mi irritación</i>	<i>Desventajas de mi irritación</i>
1. Me hace sentir bien.	1. Estropearé mi relación con John aún más.
2. John comprenderá que desapruébo su comportamiento.	2. Querrá rechazarme.
3. Tengo <i>derecho</i> a salirme de mis casillas si quiero.	3. Me sentiré a menudo culpable y enfadada conmigo misma después de salirme de mis casillas.
4. Se enterará de que no soy un felpudo.	4. Probablemente se tomará la revancha y se irritará a su vez, porque tampoco le gusta que abusen de él.
5. Le demostraré que no soporto que se aprovechen de mí.	5. Mi irritación nos impide a los dos corregir el problema que la ha provocado. Impide resolverlo y nos desvía de la cuestión que deberíamos abordar.
6. Aun cuando no consiga lo que quiero, por lo menos podré tener la satisfacción de desquitarme. Podré	6. En un momento estoy bien y al siguiente estoy mal. Mi irritabilidad hace que John y las demás personas que

con Sandy en lugar de ser tan blando, pero él solía reaccionar negativamente ante sus sugerencias. Pensaba que Sue lo criticaba y le exigía cosas para conseguir lo que quería. Esto hacía que deseara pasar aún *menos* tiempo con ella, lo cual contribuía a formar un círculo vicioso.

Sue anotó los "pensamientos acalorados" que la hacían sentir celosa y culpable (véase la figura 7-3). Cuando los reemplazó por "pensamientos fríos", se sintió mejor, y esto le sirvió como un

Figura 7-2. Continuación

Ventajas de mi irritación	Desventajas de mi irritación
hacer que se sienta violento y herido como yo. Entonces tendrá que comportarse mejor.	me tratan nunca sepan qué esperar. Consigo que me pongan la etiqueta de malhumorada, chiflada, malcriada e inmadura. Me consideran una mocosa.
	7. Podría convertir a mis hijos en neuróticos. Cuando crezcan, tal vez rechacen mis explosiones de cólera y me vean como alguien de quien es mejor huir antes que recurrir en busca de ayuda.
	8. John puede abandonarme si se cansa de mis críticas y protestas.
	9. Los sentimientos desagradables que genero me hacen sentir desdichada. La vida se convierte en una experiencia amarga y pierdo la alegría y la creatividad que solía estimar tanto.

antídoto para su deseo de tratar de controlar a John. Aunque seguía pensando que John estaba equivocado al dejar que Sandy lo manipulara, decidió que tenía derecho a estar equivocado. En consecuencia, lo importunó menos y él empezó a sentirse menos presionado. Su relación mejoró y maduró en un clima de libertad y respeto mutuos. Desde luego, el hecho de responder a sus "pensamientos acalorados" no fue el único ingrediente que contribuyó a que viviesen un segundo matrimonio satisfactorio, pero fue un paso

Figura 7-3. Sue anotó los "pensamientos acalorados" que le pasaban por la mente cuando su marido actuaba con debilidad ante el comportamiento egoísta de su hija adolescente. Cuando los reemplazó por "pensamientos fríos", sus celos y su resentimiento disminuyeron.

Pensamientos acalorados	Pensamientos fríos
1. ¡Cómo se atreve a no escucharme!	1. Es fácil. No está obligado a hacerlo todo a mi manera. Además <i>está</i> escuchando, pero se pone a la defensiva porque yo le estoy presionando mucho.
2. Sandy miente. Dice que está trabajando pero no es verdad. Espera la ayuda de John.	2. Está en su naturaleza mentir, ser perezosa y utilizar a la gente cuando se trata de hacer un trabajo para la escuela. Detesta trabajar. Ese es su problema.
3. John no tiene mucho tiempo libre y si el que tiene lo emplea en ayudarla a ella, tendré que estar sola y cuidar a mis hijos sin su ayuda.	3. Y con eso qué. Me gusta estar sola. Soy capaz de cuidar de mis hijos sin ayuda. No soy una inútil. Puedo hacerlo. A lo mejor querrá estar más tiempo

→

necesario y gigantesco sin el cual los dos podrían haber terminado fácilmente en otro fracaso.

También puede usar el gráfico más elaborado, "Registro diario de pensamientos disfuncionales", para superar su irritación (véase la figura 7-4). Puede describir la situación provocativa y evaluar el grado de irritación que siente antes y después de realizar el ejercicio. En la figura 7-4 se muestra cómo una joven hizo frente a su frustración cuando alguien que podía ofrecerle un trabajo le respondió muy secamente por teléfono. La joven contó que el hecho

Figura 7-3. Continuación

Pensamientos acalorados	Pensamientos fríos
	conmigo si aprendo a no enfadarme siempre.
4. Sandy me está quitando tiempo.	4. Es verdad. Pero yo soy una mujer hecha y derecha. Puedo tolerar pasar algún tiempo sola. No me molestaría tanto si John estuviera trabajando con mis hijos.
5. John es un tonto. Sandy utiliza a la gente.	5. Es ya un hombre. Si quiere ayudarla, puede hacerlo. Quédate al margen. No es cosa tuya.
6. ¡No lo soporto!	6. Sí puedo. Es sólo algo temporal. He aguantado cosas peores.
7. Soy una chiquilla. Merezco sentirme culpable.	7. Tengo derecho a ser inmadura a veces. No soy perfecta y no tengo por qué serlo. No es necesario sentirse culpable. No sirve para nada.

de identificar sus "pensamientos acalorados" y eliminarlos la ayudó a contener una explosión emocional a tiempo. Así, evitó los lamentos y enfados que normalmente le habrían amargado todo el día. Me dijo: "Antes de hacer el ejercicio pensé que mi enemigo era el hombre que estaba en el otro extremo del teléfono. Pero me di cuenta de que yo me estaba tratando diez veces peor que él. Una vez que admití esto, me resultó relativamente fácil reemplazarlo todo por pensamientos fríos; ¡me sorprendí a mí misma al sentirme enseguida muchísimo mejor!"

Figura 7-4. Registro diario de pensamientos disfuncionales

Situación provocadora	Emociones	Pensamientos acalorados	Pensamientos fríos	Resultados
Llamo por un anuncio del diario en el que pedían una traductora de temas médicos para un empleo de tiempo parcial. En el anuncio decía: es necesario tener "cierta experiencia". En primer lugar, el tipo que me atendió ni siquiera me dijo qué clase de empresa era. ¡Luego me rechazó para el empleo porque no creía que yo tuviese la suficiente experiencia!	Irritación, odio, frustración 98%.	1. ¡Qué estúpido! ¡Quién demonios se cree que es! Tengo experiencia más que suficiente.	1. ¿Por qué me excito tanto? No me gustó el tono de su voz. Entonces no me permití realmente explicarle mi experiencia. Yo sé que soy buena. Entonces, no es culpa mía si no he conseguido el empleo, es culpa de él. Además, ¿de verdad me gustaría trabajar con alguien así?	Irritación, odio, frustración 15%.
		2. Era el mejor anuncio del diario y lo he desaprovechado.	2. Estoy exagerando. Hay muchos otros empleos que puedo conseguir.	
		3. Mis padres van a matarme.	3. Por supuesto que no lo harán. Por lo menos estoy haciendo el intento.	
		4. Me voy a poner a llorar.	4. ¿Pero no es ridículo? ¿Por qué alguien debería hacerme llorar? No vale la pena llorar por esto. Yo sé lo que valgo, eso es lo que importa.	

Técnicas de imaginación. Esos “pensamientos acalorados” negativos que pasan por su mente cuando está irritado constituyen el guión de una película privada (generalmente prohibida para menores de dieciocho años) que usted proyecta en su mente. ¿Alguna vez se ha detenido a ver la película que transcurre en la pantalla? Las imágenes, ensueños y fantasías de revancha y violencia pueden ser realmente espectaculares.

Tal vez no tenga conciencia de estas películas mentales a menos que las busque en su interior. Voy a darle un ejemplo. Suponga que le pido que visualice una manzana roja en una cesta marrón en este momento. Puede hacerlo con los ojos abiertos o cerrados. ¡Eso es! ¿La ve ahora? Eso es a lo que me refiero. La mayoría de nosotros disponemos de esas imágenes visuales durante todo el día. Forman parte de la conciencia normal, son ilustraciones en imágenes de nuestros pensamientos. Por ejemplo, a veces los recuerdos se nos aparecen como imágenes mentales. Conjure una imagen de algún acontecimiento vívido de su pasado: su ingreso en la universidad, su primer beso (¿todavía lo recuerda?), un largo paseo, etc. ¿Lo ve ahora?

Estas imágenes pueden afectarle mucho y su influencia puede ser positiva o negativamente excitante, igual que los sueños eróticos o las pesadillas. El efecto excitante de una imagen positiva puede ser intenso. Por ejemplo, mientras se encamina a un parque de atracciones puede que le asalte la imagen del mareo que siempre le produce el descenso en la montaña rusa, y experimentar la excitación de la velocidad en su estómago. El ensueño, en realidad, crea esa agradable anticipación. De manera similar, las imágenes negativas desempeñan una poderosa función en su nivel de excitación emocional. Visualice ahora a alguien con quien se haya enfurecido alguna vez en su vida. ¿Qué imágenes le vienen a la mente? ¿Se imagina dándole un puñetazo en la nariz o arrojándolo en un recipiente de aceite hirviendo?

Estos ensueños mantienen viva realmente su irritación durante *mucho tiempo* después de haberse producido el insulto inicial. Su sensación de rabia puede seguir devorándolo durante horas, días, meses o incluso años después de haber terminado el irritante suceso. Sus fantasías ayudan a mantener el dolor vivo. Cada vez que fantasea sobre lo sucedido, descarga nuevas dosis de excitación en su sistema. Usted se convierte en algo así como una vaca rumiando veneno.

¿Y quién está generando esa irritación? Usted, porque es usted

el que decide poner esas imágenes en su mente. Por lo que usted sabe, la persona con la que está furioso vive en Timbuktu, o tal vez ya no vive, así que sería muy difícil que tuviese la culpa. Usted es el director y el productor de la película ahora y, lo que es peor, es el único espectador. ¿Quién tiene que observar y experimentar toda esa excitación? ¡USTED! Usted es el único que está sometido a una constante tensión en las mandíbulas, a un endurecimiento de los músculos de la espalda y a una descarga de hormonas suprarrenales en la circulación. Usted es el único al que se le sube la presión sanguínea. EN SINTESIS: *usted se está hiriendo a sí mismo.* ¿Desea seguir haciéndolo?

Si no lo desea, querrá hacer algo para reducir las imágenes generadoras de irritación que está proyectando en su mente. Una técnica útil es transformarlas de manera creativa para que sean menos perturbadoras. El humor constituye una poderosa herramienta a la que puede recurrir. Por ejemplo, en lugar de imaginarse que le retuerce el cuello a la persona que lo ha puesto furioso, imagine que esa persona está dando vueltas en pañales en una enorme tienda atestada de gente. Visualice todos los detalles: la barriga, el alfiler del pañal, las piernas velludas. ¿Qué sucede ahora con su irritación? ¿Se le dibuja una amplia sonrisa en la cara?

Un segundo método tiene que ver con detener el pensamiento. Al observar las imágenes que se cruzan por su mente cada día, recuérdese que tiene el derecho de apagar el proyector. Piense en alguna otra cosa. Busque a alguien y póngase a conversar. Lea un buen libro. Póngase a cocinar. Salga a hacer *jogging*. Cuando no recompense a las imágenes de su irritación con su excitación, volverán cada vez con menos frecuencia. En lugar de desmoronarse en ellas, piense en algún acontecimiento próximo que le entusiasme o imagine una fantasía erótica. Si el recuerdo molesto es persistente, póngase a hacer algún ejercicio físico vigoroso, como nadar, correr o hacer flexiones. Estos ejercicios tienen el beneficio adicional de reencauzar su excitación potencialmente penosa de un modo muy beneficioso.

Reescriba las reglas. Puede que usted se esté amargando y afligiendo sin necesidad porque tiene una regla poco realista sobre las relaciones personales que le hace sentirse como un fracasado todo el tiempo. La clave de la cólera de Sue era su creencia de que *tenía derecho* al amor de John debido a su regla: “Si soy una persona buena y fiel, merezco ser amada”.

Como consecuencia de este supuesto en apariencia inocente, Sue experimentaba una constante sensación de peligro en su matrimonio, porque cada vez que John no le daba la dosis adecuada de amor y atención, ella lo interpretaba como una confirmación de que no se merecía nada. Así, manipulaba y exigía atención y respeto en una constante batalla para defenderse de una pérdida de autoestima. La intimidad con su marido llegó a ser algo parecido a ir resbalando lentamente hacia el borde de un acantilado helado. No es extraño que se aferrara desesperadamente a John, y tampoco es extraño que explotara cuando sentía su indiferencia: ¿no se daba cuenta su marido de que su vida estaba en juego?

Además del intenso desagrado que generaba su regla del "amor", a la larga no funcionaba bien. Durante un rato, las manipulaciones de Sue le proporcionaban, en realidad, una parte de la atención que ansiaba. Después de todo, podía *intimidar* a John con sus explosiones emocionales, podía *castigarlo* con su fría reserva y podía *manipularlo* haciéndolo sentir culpable.

Pero el precio que paga Sue es que el amor que recibe no se da —y no puede darse— libre y espontáneamente. El se sentirá exhausto, atrapado y controlado. El resentimiento que haya estado acumulando luchará por liberarse. Cuando John deje de tragarse el principio de Sue según el cual *tiene* que ceder a sus exigencias, su ansia de libertad le superará y explotará. ¡Los efectos destructivos de lo que pasa por ser amor nunca dejan de asombrarme!

Si sus relaciones se caracterizan por ese tipo de tensión y tiranía cíclica, sería mejor que reescribiera las reglas. Si adopta una actitud más realista, puede poner fin a su frustración. Es mucho más fácil que tratar de cambiar el mundo. Sue decidió corregir su regla del "amor" de la siguiente manera: "Si me comporto de una manera positiva con John él responderá cariñosamente la mayor parte del tiempo. Y puedo seguir respetándome y funcionando bien cuando no lo haga". Esta formulación de sus expectativas era más realista y no dejaba su estado de ánimo y su autoestima a merced de su marido.

Las reglas que nos provocan problemas interpersonales a menudo no parecen ser malignas. Por el contrario, suelen parecer de alto contenido moral y humanístico. Hace poco traté a una mujer llamada Margaret que tenía la idea de que los "matrimonios *deben ser* mitad y mitad. Cada cónyuge *debe* entregarse al otro en la misma medida". Ella aplicaba esta regla a todas las relaciones humanas. "Si yo hago cosas agradables por los demás, ellos *deben* corresponder de la misma forma."

¿Qué es lo que está mal de esa actitud? Sin duda, parece "razonable" y "justa". Es una especie de subproducto de la regla de oro. He aquí lo que es erróneo: es un hecho innegable que las relaciones humanas, incluidos los matrimonios, rara vez son espontáneamente "recíprocas", porque las personas son diferentes. La reciprocidad es un ideal transitorio e inherentemente inestable al cual sólo se puede llegar mediante el esfuerzo constante. Implica un consenso mutuo, comunicación, compromiso y maduración. Requiere que se negocie y que se trabaje arduamente.

El problema de Margaret es que no admitía esta realidad. Vivía en un mundo de cuento de hadas donde la reciprocidad existía como una realidad asumida. Estaba siempre haciendo cosas buenas para su marido y para los demás y luego esperaba que le correspondieran de la misma forma. Lamentablemente, estos contratos unilaterales se desmoronaban porque los demás, por lo general, no sabían que ella esperaba una retribución.

Por ejemplo, una organización de caridad local publicó el aviso de una vacante en el cargo de asistente de dirección, muy bien pagado, que se produciría en unos meses. Margaret estaba bastante interesada en el puesto y presentó una solicitud. A continuación invirtió gran parte de su tiempo haciendo un trabajo voluntario para la organización, y supuso que los otros empleados le "corresponderían" apreciándola y respetándola y que el director le "correspondería" dándole el empleo. En realidad, los otros empleados no le respondieron con calidez. Tal vez percibieron y rechazaron su intento de controlarlos con su "amabilidad" y virtud. Cuando el director eligió a otro candidato para el cargo, Margaret puso el grito en el cielo y se sintió amargada y desilusionada ¡porque su regla de "reciprocidad" había sido violada!

Como su regla le causaba tantos problemas y decepciones, optó por reescribirla y considerar que la reciprocidad no es algo *dado* sino un objetivo para cuyo logro podía trabajar en beneficio de su propio interés. Al mismo tiempo abandonó la exigencia de que los demás le leyeran el pensamiento y respondieran como ella quería. Paradójicamente, ¡cuando aprendió a *esperar* menos, *consiguió* más!

Si usted tiene una regla "debería" o "no debería" que le haya estado provocando decepciones y frustraciones, reescribala en términos más realistas. En la figura 7-5 hay una serie de ejemplos que le ayudarán a hacerlo. Observará que la sustitución de *una palabra* —"sería bonito que" en lugar de "debería"— puede resultar útil como primer paso.

Aprenda a esperar lo absurdo. Cuando se fue aplacando la irritación y la cólera en la relación entre Sue y John, tuvieron más intimidad y más amor. Empero, la hija de John, Sandy, reaccionó ante esta creciente intimidad con manipulaciones aún mayores. Empezó a mentir; cogía dinero en préstamo y no lo devolvía; se metía a escondidas en la habitación de Sue, le revolvía los cajones y le robaba sus objetos personales; dejaba la cocina toda desordenada; etc. Todas estas cosas fastidiaban enormemente a Sue, que se decía: "Sandy no debería actuar con tanta desfachatez. ¡Está loca! ¡Es injusto!" La sensación de frustración de Sue era el producto de dos ingredientes inevitables:

1. El comportamiento odioso de Sandy.
2. La expectativa de Sue acerca de que Sandy debería actuar con más madurez.

Puesto que las evidencias sugerían que Sandy *no iba* a cambiar, Sue tenía una sola alternativa: podía descartar su expectativa poco realista acerca de que Sandy se comportase como un adulto, como una señorita. Sue decidió escribirse a sí misma la siguiente nota, titulada:

POR QUE SANDY TIENE QUE ACTUAR
TAN REPULSIVAMENTE

Está en la naturaleza de Sandy ser manipuladora porque cree que tiene derecho a recibir amor y atención. Para ella, recibir amor y atención es una cuestión de vida o muerte. Piensa que tiene que ser el centro de atención para poder sobrevivir. Por consiguiente, considerará que cualquier falta de amor es injusta y constituye un gran peligro para su sentido de la autoestima.

Dado que ella cree que debe comportarse así para recibir atención, *debe* actuar de un modo manipulador. Por consiguiente, puedo esperar y predecir que seguirá actuando de este modo hasta que cambie. Puesto que es improbable que cambie en un futuro cercano, puedo esperar que siga comportándose de esta forma durante un tiempo. Por lo tanto, no tengo motivos para sentirme frustrada o sorprendida porque ella actúe de la manera en que *debería* actuar.

Además, quiero que todos los seres humanos, incluida Sandy,

Figura 7-5. Corrección de las "reglas debería"

<i>Regla debería contraproducente</i>	<i>Versión corregida</i>
1. Si soy atenta con alguien, esa persona debería apreciarlo.	1. Sería agradable que la gente apreciara siempre las cosas, pero esto no es realista. A menudo lo harán, pero no siempre.
2. Los extraños deberían tratarme con cortesía.	2. La mayoría de los extraños me tratarán con cortesía si yo no actúo como si estuviese siempre a punto de discutir. A veces algún energúmeno actuará ofensivamente. ¿Por qué dejar que esto me moleste? La vida es demasiado corta como para desperdiciar el tiempo pensando en los detalles negativos.
3. Si trabajo arduamente para conseguir algo, debería lograrlo.	3. Es ridículo. No tengo ninguna garantía de que <i>siempre</i> vaya a tener éxito en todo. No soy perfecta y no tengo por qué serlo.
4. Si alguien me trata injustamente, yo debería enfurecerme porque tengo derecho a hacerlo y porque me hace más humana.	4. Todos los seres humanos tienen derecho a enfurecerse, los traten injustamente o no. La cuestión real es: ¿me conviene enfurecerme? ¿Quiero estar enfadada? ¿Cuáles son los costos y los beneficios?
5. La gente no debería tratarme de maneras en las que yo no los trataría a ellos.	5. Tonterías. Todo el mundo no vive de acuerdo con mis reglas; entonces, ¿por qué esperar que la gente actúe así? A menudo me tratarán tan bien como yo los trato, pero no <i>siempre</i> .

actúen de la manera en que ellos consideran justa. Sandy cree que tiene derecho a recibir más atención. Puesto que su odiosa conducta se basa en lo que ella cree que le corresponde, puedo recordarme que lo que hace es justo desde su punto de vista.

Por último, quiero que mi estado de ánimo esté bajo mi control y no bajo el de ella. ¿Quiero hacerme sentir mal e irritada por su "justa, odiosa" conducta? ¡No! Entonces, puedo empezar a modificar mi forma de reaccionar frente a ella:

1. ¡Puedo agradecerle que me robe, puesto que es lo que ella "debería" hacer!
2. Puedo reírme de sus manipulaciones, ya que son tan infantiles.
3. Puedo decidir no estar enfadada a menos que quiera utilizar el enfado para lograr un objetivo específico.
4. Si siento una pérdida de mi autoestima debido a las manipulaciones de Sandy, puedo preguntarme: ¿quiero darle a una niña tanto poder sobre mí?

¿Cuál es el efecto deseado de esta nota? Las acciones provocadoras de Sandy probablemente son maliciosas a sabiendas. Sandy, conscientemente, apunta hacia Sue debido al resentimiento y la impotente frustración que siente. Cuando Sue se aflige, ¡paradójicamente le da a Sandy lo que ella desea! Sue puede reducir enormemente su frustración al modificar sus expectativas.

Manipulación consciente. Tal vez usted tema ser una persona fácil de convencer si modifica sus expectativas y se libera de su irritación. Podría tener la sensación de que otras personas se aprovecharían de usted. Esta aprehensión refleja su sensación de inutilidad, así como también el hecho de que no ha sido adiestrado en métodos más inteligentes de conseguir lo que quiere. Probablemente piense que si no planteara exigencias a la gente terminaría con las manos vacías.

Entonces, ¿cuál es la alternativa? Bueno, como punto de partida examinemos el trabajo del doctor Mark K. Goldstein, un psicólogo que ha realizado una investigación clínica creativa y brillante sobre el condicionamiento de la conducta de los maridos por parte de sus mujeres. Trabajando con esposas descuidadas e irritadas, tomó conocimiento de los métodos contraproducentes que usaban para obtener lo que querían de sus maridos. El doctor Goldstein se preguntó: ¿qué hemos aprendido en el laboratorio sobre los métodos

científicos más eficaces para influir en *todos* los organismos vivos, incluidas las bacterias, las plantas y las ratas? ¿Podemos aplicar estos principios a los maridos malcarados y a veces hasta brutales?

La respuesta de estas preguntas fue sencilla: *recompense* la conducta deseada en lugar de *castigar* la conducta indeseada. El castigo provoca aversión y resentimiento y produce alienación y alejamiento. Casi todas las esposas desdichadas y abandonadas que tenía como pacientes trataban equivocadamente de castigar a sus maridos para que hiciesen lo que ellas deseaban. Al hacerles cambiar ese método por el modelo de la recompensa, según el cual la conducta deseada recibe muchísima atención, observó algunos cambios espectaculares.

Las esposas que trató el doctor Goldstein no son únicas. Estaban enzarzadas en los conflictos conyugales corrientes que tenemos la mayoría de nosotros. Esas mujeres estaban acostumbradas a prestar atención a sus cónyuges indiscriminadamente o bien, en algunos casos, sobre todo como reacción ante una conducta indeseada. Tenía que producirse una modificación importante para que suscitaran en sus maridos el tipo de respuesta que deseaban pero que no estaban logrando. Mediante un registro científico meticuloso de sus interacciones conyugales, esas mujeres pudieron llegar a controlar la manera en que respondían.

Veamos cómo funcionó este método en el caso de una de las pacientes del doctor Goldstein. Después de años de peleas, la esposa X le contó al terapeuta que había perdido a su marido. El la abandonó y se fue a vivir con su amiga. Sus interacciones principales con la esposa X se habían centrado en los malos tratos y la indiferencia. Al parecer, a él no le interesaba gran cosa de ella. Sin embargo, la llamaba por teléfono ocasionalmente, lo cual indicaba que podría tener algún interés. Ella tenía la opción de cultivar esta atención o de seguir reduciéndola con sus constantes desprecios.

La esposa X definió sus objetivos. Experimentaría para ver si *podría* recuperar realmente a su marido. El primer punto importante estribaría en determinar si sería capaz de conseguir que aumentase el contacto entre su marido y ella. Midió meticulosamente la frecuencia y duración de cada una de las llamadas telefónicas y de las visitas que le hacía, registrando esta información en un papel cuadriculado que pegó en la puerta de la nevera. Evaluó cuidadosamente la relación crucial entre la conducta de ella (el estímulo) y la frecuencia de los acercamientos de su marido (la respuesta).

No inició contacto alguno con él por iniciativa propia, pero en cambio respondió positiva y afectuosamente a sus llamadas. Su estrategia era sencilla. En lugar de observar todas las cosas de su marido que no le gustaban y reaccionar ante ellas, empezó a reforzar sistemáticamente las que sí le gustaban. Las recompensas que empleaba eran todas las cosas que le motivaban: elogios, la comida, el sexo, el afecto, etc.

Empezó respondiendo a sus llamadas esporádicas de un modo alegre, positivo, halagador. Lo alababa y lo animaba. Evitaba toda hostilidad, crítica, pelea y exigencia, y encontraba la manera de *estar de acuerdo* con todo lo que decía, empleando la técnica desarmante descrita en el capítulo 7. Al principio, terminaba todas estas llamadas después de cinco o diez minutos para asegurarse la probabilidad de que las conversaciones no degeneraran en una discusión o llegasen a aburrirlo. Esto garantizaba que la respuesta de ella fuese agradable para él y que la de él no fuese suprimida o eliminada.

Después de haber actuado así algunas veces, vio que su marido la llamaba cada vez con mayor frecuencia porque las conversaciones telefónicas le resultaban experiencias positivas y gratificantes. Advirtió el aumento de las llamadas telefónicas en su papel cuadriculado, igual que un científico observa y documenta lo que hace una rata de laboratorio. A medida que aumentaban las llamadas de su marido, empezó a sentirse estimulada, y parte de su irritación y resentimiento se desvaneció.

Un día él apareció en la casa y, de acuerdo con su plan, la esposa anunció: "Cuánto me alegro de que hayas venido, porque precisamente tengo un cigarro puro importado de Cuba para ti. Es de esos caros que realmente te gustan". En realidad, tenía una caja entera de cigarrillos guardada de modo que podía repetir lo mismo cada vez que él la visitaba, sin tener en cuenta el motivo o la hora de su visita. Ella observó que la frecuencia de sus visitas aumentó considerablemente.

De un modo similar, la esposa siguió "modelando" la conducta del marido utilizando recompensas en lugar de medios coercitivos. Se dio cuenta del éxito que había tenido cuando su marido decidió dejar a su amiga y le preguntó si podía volver a vivir con ella.

¿Estoy diciendo que ésta es la *única* manera de relacionarse con la gente e influir en ella? No, sería absurdo. Es sólo un condimento agradable, no todo el banquete, ni siquiera el plato principal. Pero es un manjar que frecuentemente se pasa por alto y que pocos

apetitos pueden rechazar. No hay ninguna *garantía* de que dé resultado, algunas situaciones pueden ser irreversibles, y no siempre se puede conseguir lo que se quiere.

De cualquier modo, *ensaye* el sistema de recompensas positivas. Tal vez se sorprenda gratamente ante la notable efectividad de su estrategia secreta. Además de motivar a las personas que le interesan para que deseen estar cerca de usted, mejorará su estado de ánimo porque usted aprenderá a observar las cosas positivas que hacen los demás y a concentrarse en ellas en lugar de detenerse en las negativas.

Reducción del "debería". Como muchos de los pensamientos que generan su irritación tienen que ver con enunciaciones moralistas del tipo "debería", el hecho de dominar algunos métodos para eliminar los "debería" lo ayudará. Uno de ellos consiste en hacer una lista, aplicando el método de la doble columna, de todos los motivos por los cuales usted piensa que la otra persona "no debería" haber actuado como lo hizo. Luego cuestione esos motivos hasta entender por qué no son realistas y, en realidad, no tienen mucho sentido, como en la figura 7-6.

Ejemplo: Suponga que el carpintero ha hecho un trabajo muy malo en las alacenas de la cocina de su nueva casa. Las puertas están mal ajustadas y no cierran bien. Usted está furioso porque considera que es "injusto". Después de todo, le ha pagado lo que habían convenido, de modo que se siente con derecho a merecer un trabajo excelente por parte de un artesano de primera clase. Usted se siente lleno de irritación mientras se dice a sí mismo: "Este bastardo haragán debería esmerarse en su trabajo. ¿A dónde vamos a ir a parar?" Luego enumera las siguientes razones y refutaciones.

El fundamento para eliminar su enunciación "debería" es simple: no es verdad que usted tenga derecho a obtener lo que quiere sólo porque lo quiere. Tendrá que negociar. Llame al carpintero, quejese e insista para que el trabajo sea corregido. Pero no duplique su problema acalorándose y atormentándose a sí mismo. Es probable que el carpintero no estuviese *tratando* de perjudicarlo y su irritación podría polarizarlo y ponerlo a la defensiva. Después de todo, la mitad de todos los carpinteros (y psiquiatras, secretarías, escritores y dentistas, etc.) en toda la historia humana han estado por debajo del promedio. ¿Lo cree así? Es verdad por definición, ¡porque el "promedio" se define como el punto medio! Es ridículo

despotricar y quejarse de que el talento medio de este carpintero en particular es "injusto", o que "debería" ser diferente de lo que es.

Estrategias para la negociación. A estas alturas tal vez esté encolerizado, pensando: "¡Bien! ¡Vaya un berenjenal! El doctor Burns parece estar diciéndome que puedo encontrar la felicidad creyendo que los carpinteros haraganes e incompetentes *deben* hacer un trabajo mediocre. Después de todo, ¿es su modo de ser, afirma el doctor! ¡Qué disparate sin fundamento! No voy a renunciar a mi dignidad humana y dejar que la gente me pisotee y se vaya dejando un trabajo de segunda clase por el que estoy pagando una fortuna".

¡Cálmese! Nadie le está pidiendo que deje que el carpintero lo engañe. Si usted desea ejercer su influencia de un modo eficaz en lugar de dejarse abatir por la irritación y provocar una tormenta en su interior, por lo general un enfoque firme, tranquilo y seguro será lo más satisfactorio. Los "debería" moralistas sólo le harán sentir peor a usted y le polarizarán a él, y harán que se ponga a la defensiva y contraataque. Recuerde: pelear es una forma de intimidación. ¿Usted desea realmente ser tan *íntimo* con este carpintero? ¿No preferiría obtener lo que desea?

Cuando deje de consumir su energía en cólera, podrá concentrar sus esfuerzos en obtener lo que desea. Los siguientes principios de negociación pueden dar buenos resultados en una situación como la planteada:

1. En lugar de reprenderlo, *felicítelo* por lo que hizo bien. Es un hecho innegable de la naturaleza humana que pocas personas pueden resistirse a los halagos aun cuando sean flagrantemente falsos. Sin embargo, como usted puede encontrar *algo* bueno con respecto a él o a su trabajo, puede felicitarlo honestamente. Luego mencione el problema de las puertas de la alacena con tacto y explíquelo con calma por qué quiere que vuelva y corrija las puertas.

2. *Desármelo* si él discute, encontrando una forma de coincidir con él, independientemente de lo absurdas que sean sus afirmaciones. Esto le hará callar y le permitirá tomar la delantera a usted. Inmediatamente:

3. *Aclare* su punto de vista otra vez con calma y firmeza.

Repita las tres técnicas una y otra vez en diferentes combinaciones hasta que el carpintero termine por ceder o lleguen a una solución aceptable. Emplee amenazas intimidatorias sólo como último recurso, y esté seguro de estar dispuesto a cumplirlas cuando las haga. Como principio general, use la diplomacia para expresar

Figura 7-6.

Razones por las cuales él debería haberse esmerado más en su trabajo	Refutaciones
1. Porque le pagué unos cuantos dólares.	1. Se le paga el mismo salario al margen de que se esmere especialmente en su trabajo o no.
2. Porque hacer un buen trabajo es cuestión de honestidad.	2. Probablemente creyó que había hecho un trabajo adecuado. Y el revestimiento de madera que hizo en realidad es muy aceptable.
3. Porque debería asegurarse de que lo ha hecho bien.	3. ¿Por qué debería hacerlo?
4. Porque yo lo haría si fuese carpintero.	4. Pero él no es yo, él no está tratando de cumplir con mis normas.
5. Porque debería importarle más el resultado de su trabajo.	5. No hay razones para que se interese más por su trabajo. Algunos carpinteros se preocupan mucho por lo que hacen y para otros es simplemente un empleo.
6. Entonces, ¿por qué tiene que tocarme a mí uno que trabaja mal?	6. No todas las personas que han trabajado en casa lo hicieron mal. No puedes esperar que toda la gente que contrates sea óptima. No sería realista.

su insatisfacción con el trabajo de él. Evite etiquetarlo de un modo ofensivo o dejando entender que es malo, malvado, maligno, etc. Si decide comunicarle sus sentimientos negativos, hágalo objetivamente sin magnificaciones ni un exceso de lenguaje incendiario. Por

ejemplo: "Rechazo un trabajo malo porque pienso que usted es capaz de hacer un buen trabajo profesional", es mucho más preferible que "¡La madre que lo...! ¡Su trabajo de... es un insulto!"

En el diálogo siguiente identificaré cada una de estas técnicas.

USTED: Estoy satisfecho con una parte del trabajo, y espero poder decir a otras personas que me ha gustado todo el trabajo. Sobre todo, el revestimiento en madera ha quedado muy bien. Sin embargo, me preocupan un poco las alacenas de la cocina. (Elogio.)

CARPINTERO: ¿Qué problema tienen?

USTED: Las puertas no están bien ajustadas y muchos de los pomos están torcidos.

CARPINTERO: Bueno, eso es todo lo que puedo hacer con esa clase de alacenas. Están fabricadas en serie, y no son las mejores.

USTED: Bien, es verdad. No están tan bien hechas como podrían estarlo otras más caras. (Técnica desarmante.) Sin embargo, no son aceptables así como han quedado, y le agradecería que hiciese algo para que resulten más presentables. (Aclaración; tacto.)

CARPINTERO: Tendrá que hablar con el fabricante o el constructor. Yo no puedo hacer nada.

USTED: Comprendo su frustración (técnica desarmante), pero le corresponde a usted terminar estas alacenas de modo satisfactorio para nosotros. Simplemente, no son aceptables. Quedan mal y no cierran bien. Sé que es un inconveniente, pero pienso que el trabajo no puede considerarse terminado y la cuenta no se le pagará hasta que usted lo haya corregido. (Ultimátum.) Puedo ver por el resto del trabajo que usted es capaz de hacer que queden bien, a pesar del tiempo extra que le llevará. Así estaremos completamente satisfechos con su trabajo y podremos darle una buena recomendación. (Elogio.)

Ensaye estas técnicas de negociación cuando esté disgustado con alguien. Creo que le resultarán más eficaces que salirse de quicio, y se sentirá mejor, porque por lo general terminará consiguiendo más de lo que desea.

Empatía. La empatía es el antídoto definitivo de la irritación. Es la forma más elevada de magia descrita en este libro, y sus efectos

espectaculares están firmemente arraigados en la *realidad*. No hace falta ningún espejo trucado.

Definamos la palabra. Por empatía, *no* quiero que se entienda la capacidad de sentir del mismo modo que siente alguna otra persona. Esto es simpatía, algo muy recomendable pero, a mi juicio, un poco sobrevalorado. Cuando digo empatía, *no* me refiero a actuar de una manera tierna, comprensiva. Esto es apoyo. El apoyo también se ha valorado y sobrevalorado mucho.

Entonces, ¿qué es la empatía? Es la capacidad de comprender con exactitud los pensamientos y motivaciones concretos de otras personas de manera que pueda decirse: "Sí, ¡es *exactamente* eso lo que estoy pensando!" Cuando usted tenga este extraordinario conocimiento, comprenderá y aceptará sin irritarse por qué los demás actúan de la forma en que lo hacen aun cuando sus actos no sean de su agrado.

Recuerde, son *sus* pensamientos los que generan su irritación y no la conducta de la otra persona. Lo asombroso es que en el momento en que usted entiende por qué la otra persona actúa de esa manera, este conocimiento tiende a desmentir esos pensamientos generadores de su cólera.

Usted podría preguntar: si es tan fácil eliminar la irritación con la empatía, ¿por qué la gente se pone tan furiosa con los demás todos los días? La respuesta es que la empatía es difícil de adquirir. Como seres humanos, estamos atrapados en nuestras propias percepciones y reaccionamos automáticamente ante los significados que atribuimos a lo que la gente hace. Introducirse en el cerebro de la otra persona requiere un arduo trabajo y la mayoría de las personas ni siquiera saben cómo hacerlo. ¿Usted sabe? Lo aprenderá en las próximas páginas.

Empecemos con un ejemplo. Hace poco un empresario buscó ayuda terapéutica debido a los frecuentes episodios de estallidos coléricos y conducta violenta que venía sufriendo. Cuando su familia o sus empleados no hacían lo que él quería, armaba un escándalo. Por lo general lograba intimidar a la gente y disfrutaba dominándolos y humillándolos. Pero percibía que sus impulsivas explosiones terminaban causándole problemas a causa de la fama de sádico y violento que le habían procurado.

Me describió una cena a la que asistió en la cual el camarero olvidó llenar su copa de vino. El sintió una explosión de rabia porque pensó: "Este camarero piensa que no soy importante. ¿Quién diablos se cree que es? Me gustaría torcerle el cuello a ese hijo de..."

Empleé el método de la empatía para demostrarle que sus pensamientos coléricos eran ilógicos y poco realistas. Le sugerí que hiciéramos una dramatización. El iba a hacer de camarero y yo representaría el papel de un amigo. El tenía que responder a mis preguntas con la mayor sinceridad posible.

Se desarrolló el siguiente diálogo:

DAVID (en el rol del amigo del camarero): He observado que no llenaste la copa de vino de ese empresario.

PACIENTE (en el rol de camarero): Oh, ya sé que no le llené la copa.

DAVID: ¿Por qué no se la has llenado. ¿Te parece que no es una persona importante?

PACIENTE (después de una pausa): Bueno, no, no es eso. En realidad, no lo conozco mucho.

DAVID: ¿Pero no decidiste que no era un hombre importante y te negaste a servirle vino por eso?

PACIENTE (riendo): No, no es ése el motivo por el cual no le he servido vino.

DAVID: ¿Entonces por qué no se lo has servido?

PACIENTE (después de pensar): Bueno, estaba pensando en la cita que tengo esta noche. Además, estaba mirando a esa hermosa muchacha que está frente a la mesa. Me distrajo su vestido escotado y simplemente me olvidé de la copa de ese señor.

Este episodio del diálogo le proporcionó un gran alivio al paciente porque, al ponerse en el lugar del camarero, fue capaz de ver lo poco realista que había sido su interpretación. Su distorsión cognitiva fue la de sacar conclusiones apresuradas (lectura del pensamiento). Dedujo automáticamente que el camarero era *injusto*, lo cual le hizo pensar que tenía que vengarse para conservar su orgullo. Una vez que adquirió algo de empatía, pudo ver que su justa indignación era la consecuencia total y exclusiva de sus propios pensamientos distorsionados y *no* de lo que había hecho el camarero. A los individuos con tendencia a encolerizarse suele resultarles sumamente difícil aceptar esto al principio, porque sienten un deseo casi irresistible de culpar a los demás y vengarse. ¿Qué pasa con usted? ¿Le parece que la idea de que muchos de sus pensamientos coléricos no estén justificados es aborrecible e inaceptable?

La técnica de la empatía también puede ser bastante útil cuando

los actos de la otra persona parecen más obvia e intencionalmente ofensivos. Una mujer de veintiocho años, llamada Melissa, buscó orientación cuando se estaba separando de su marido, Howard. Cinco años antes Melissa había descubierto que Howard estaba viviendo una aventura amorosa con Ann, una atractiva secretaria que trabajaba en el mismo edificio que él. Esta revelación fue un duro golpe para Melissa, pero, para empeorar las cosas, Howard vacilaba en romper definitivamente con Ann y, así, la aventura se prolongó ocho meses más. La humillación y la rabia que Melissa sintió durante ese período fue un factor fundamental para que decidiese separarse de él. Sus pensamientos eran de este tenor: 1) él no tenía derecho a actuar así; 2) él era egocéntrico; 3) era injusto; 4) él era una mala persona; 5) debo haber fracasado.

En el transcurso de una sesión de terapia, le pedí a Melissa que interpretase el papel de Howard y seguidamente la interrogué para ver si podía explicar con exactitud por qué él había tenido esa aventura con Ann y había actuado como lo hizo. Ella me dijo que en medio del desarrollo de la dramatización vio de pronto cuál había sido la motivación de Howard, y en ese momento su irritación se desvaneció completamente. Después de la sesión, Melissa redactó una descripción de la espectacular desaparición de la cólera que había sentido durante años:

Después de que la aventura de Howard con Ann supuestamente hubiera terminado, insistía en seguir viéndola y seguía muy ligado a ella. Esto era doloroso para mí. Me hacía sentir que Howard realmente no me respetaba y que se consideraba más importante que yo. Yo creía que si él me amase de verdad no me haría pasar por una situación así. ¿Cómo podía seguir viendo a Ann cuando sabía lo desdichada que me hacía sentir? Estaba realmente enfadada con Howard y me sentía mal conmigo misma. Cuando ensayé el método de la empatía y representé el rol de Howard, lo comprendí "todo". De pronto vi las cosas de un modo diferente. Cuando imaginé que yo era Howard, entendí cuál era su motivación. Al ponerme en su lugar, vi el problema que significaba amar a Melissa, mi mujer, y a mi amante, Ann. Me di cuenta de que Howard estaba atrapado en un "callejón sin salida" creado por sus pensamientos y sentimientos. El me amaba pero Ann lo atraía desesperadamente. Por mucho que lo deseara, no podía dejar de verla. Se sentía muy culpable y no podía detenerse.

Creía que fracasaría si dejaba a Ann y que también fracasaría si me dejaba a mí. No estaba dispuesto a aceptar ningún tipo de pérdida ni era capaz de hacerlo, y era su falta de decisión y no una insuficiencia por mi parte lo que hacía que fuese tan lento para decidirse.

Esta experiencia fue una revelación para mí. Vi realmente lo que había sucedido por primera vez. Supe que Howard no había hecho nada deliberadamente para hacerme daño, pero había sido incapaz de actuar de un modo distinto. El hecho de ver y comprender esto me hizo sentir bien.

Se lo conté a Howard cuando hablé con él después de este descubrimiento. Los dos nos sentimos mucho mejor. Además, me sentí realmente bien con la experiencia de la técnica de la empatía. Fue muy interesante. Más real de lo que había visto antes.

La clave de la irritación de Melissa era su temor a perder su autoestima. Aunque Howard había actuado en realidad de un modo genuinamente negativo, lo que provocó su sensación de tristeza y rabia fue el significado que ella atribuyó a la experiencia. Ella supuso que por ser una "buena esposa" tenía derecho a "un buen matrimonio". Esta es la lógica que le causó el trastorno emocional.

Premisa: Si soy una esposa buena y competente, mi marido ha de amarme y serme fiel.

Observación: Mi marido no se está comportando de un modo cariñoso y fiel.

Conclusión: Por consiguiente, o no soy una esposa buena y competente, o bien Howard es una persona mala e inmoral porque está violando mi "regla".

En consecuencia, la irritación de Melissa constituía un débil intento de salvar la situación porque, en su sistema de suposiciones, era realmente la única alternativa, para no sufrir una pérdida de autoestima. Los únicos problemas de su solución eran: a) ella no estaba realmente convencida de que él "no era bueno"; b) no deseaba dejarlo porque lo amaba, y c) su amarga irritación crónica no la hacía sentir bien, no parecía buena y alejaba a su marido cada vez más.

Su premisa de que su marido la amaría mientras fuese buena era un cuento de hadas que nunca había pensado cuestionar. El método de la empatía transformó su pensamiento de un modo muy beneficioso, al permitirle abandonar la grandiosidad inherente a su premisa. La mala conducta de su marido era consecuencia de las

cogniciones distorsionadas que él tenía, no de la incompetencia de ella. Por lo tanto ¡él y no ella era el responsable del lío en que se había metido!

La intuición repentina cayó sobre ella como un rayo. En el momento en que vio el mundo a través de los ojos de su marido, su irritación se desvaneció. Ella se convirtió en una persona mucho más pequeña en el sentido de que ya no se consideró responsable de las acciones de su marido y de la gente que la rodeaba. Pero a la vez experimentó un repentino aumento de su autoestima.

En la sesión siguiente decidí poner su nueva mentalidad a prueba. La enfrenté con los pensamientos negativos que originalmente la habían afligido para ver si podía oponerse a ellos con eficacia:

DAVID: Howard podría haber dejado de ver a Ann antes. El la ha engañado.

MELISSA: No, él no podía dejar de hacerlo porque estaba atrapado. Experimentaba una tremenda obsesión y se sentía atraído por ella.

DAVID: Pero entonces él debería haberse ido con ella y roto con usted, así hubiera dejado de torturarla. ¡Eso habría sido lo único decente por su parte!

MELISSA: El creía que tampoco podía romper conmigo porque me amaba y se sentía comprometido conmigo y con nuestros hijos.

DAVID: Pero fue injusto que la tuviese en vilo tanto tiempo.

MELISSA: El no quiso ser injusto. Simplemente sucedió así.

DAVID: ¡Simplemente sucedió así! ¡Qué tontería! El hecho es que él no debería haberse metido en esa situación, en primer lugar.

MELISSA: Pero él ya se encontraba ahí. Ann representaba el entusiasmo y en ese momento él se sentía aburrido y abrumado por la vida. Llegó un día en que simplemente ya no pudo resistir más el coqueteo de ella. Dio un pequeño paso en falso en un momento de debilidad y enseguida se puso en marcha la aventura.

DAVID: Bien, usted no puede considerarse una persona, porque su marido no le ha sido fiel. Es algo que la convierte en un ser inferior.

MELISSA: No tiene nada que ver con ser o no ser una persona.

No tengo que conseguir lo que deseo todo el tiempo para ser válida como persona.

DAVID: Pero su marido nunca habría buscado la compañía de otra mujer si usted hubiese sido una esposa competente. Usted es indeseable y nadie puede quererla. Es una persona de segunda clase, y por eso su marido tuvo una aventura.

MELISSA: El hecho es que al final él me eligió a mí y no a Ann, pero eso no me hace mejor que Ann, ¿verdad? Igualmente, el hecho de que él decidiese resolver sus problemas escapando de ellos no significa que a mí no me pueda querer nadie o que sea menos deseable.

Pude ver que Melissa permanecía evidentemente imperturbable ante mis vigorosos intentos de confundirla, lo cual demostró que había superado aquel doloroso período de su vida. Cambió su irritación por alegría y autoestima. La empatía fue la clave que la liberó de quedar atrapada en la hostilidad, la duda y la desesperación.

Todo a la vez: ensayo cognitivo. Cuando se irrita, puede que se sienta reaccionar con tanta rapidez que no es capaz de sentarse para evaluar la situación objetivamente y aplicar las diversas técnicas descritas en este capítulo. Esta es una de las características de la ira. A diferencia de la depresión, que tiende a ser constante y crónica, la irritación es mucho más explosiva y episódica. Cuando se da cuenta de que está alterado, puede que ya se encuentre fuera de control.

El "ensayo cognitivo" es un método eficaz para resolver este problema y para sintetizar y utilizar todas las herramientas que ha conocido hasta ahora. Esta técnica le ayudará a superar su irritación a tiempo sin tener que experimentar en la realidad la situación en sí. Luego, cuando suceda el hecho real, estará preparado para controlarlo.

Empiece haciendo una lista, de acuerdo con un orden jerárquico, de las situaciones que más comúnmente le hacen perder el control, y clasifíquelas entre + 1 (la menos perturbadora) y + 10 (la que le pone más furioso), tal como aparece en la figura 7-7. Las provocaciones deben ser las que a usted le gustaría resolver con más eficacia por el tipo de insoportable y maladaptativa irritación que le provocan.

Comience con el primer punto de la lista de jerarquías que le

resulte menos perturbador e imagine lo más vívidamente posible que se encuentra en esa situación. Luego verbalice sus "pensamientos violentos" y anótelos. En el ejemplo dado en la figura 7-7, usted se siente molesto porque está diciéndose: "¡Los hijos de _____ de los camareros no saben qué _____ están haciendo! ¿Por qué no se moverán un poco esos vagos de mierda? ¿Quiénes se creen que son? ¿Se supone que tengo que morir de hambre antes de que me traigan la carta y un vaso de agua?"

Luego imagine que se sale de sus casillas, sermonea al *maitre* y se va del restaurante hecho una furia y golpeando la puerta. Ahora registre su grado de malestar asignándole entre cero y cien por ciento.

A continuación sitúese en el mismo escenario mental, pero reemplace sus pensamientos por otros "más fríos" e imagine que se siente *relajado* y *sereno*; imagine que maneja la situación con tacto, firmeza y eficacia. Por ejemplo, podría decirse: "Los camareros parecen no haberse dado cuenta de mi presencia. Tal vez estén ocupados y no se hayan dado cuenta de que todavía no me han traído la carta. No tiene sentido acalorarse por esto".

Luego instrúyase a sí mismo para dirigirse al *maitre* y explicarle la situación con firmeza: indique con tacto que ha estado esperando; si él dice que están ocupados, desármelo *coincidiendo con él*; elógielo por lo bien que marcha el restaurante, y vuelva a pedir un mejor servicio de un modo firme pero amistoso. Por último, imagine que él responde enviando a un camarero que se disculpa y le ofrece un servicio de primera categoría. Usted se siente bien y disfruta de la comida.

Ahora practique esta versión del escenario todas las noches hasta que logre dominarlo y pueda imaginar que maneja la situación con eficacia y tranquilidad de esta manera. Este ensayo cognitivo le capacitará para programarse y responder con más seguridad y calma cuando se encuentre otra vez en la situación real.

Usted podría objetar algo con respecto a este procedimiento: tal vez piense que no es realista imaginar que obtendrá un buen resultado en el restaurante, puesto que no hay ninguna garantía de que el personal le responda amistosamente y le dé lo que desea. La respuesta a esta objeción es simple. Tampoco hay ninguna garantía de que respondan cínicamente, pero si usted *espera* una respuesta negativa, aumentará la probabilidad de obtenerla, porque su irritación tendrá una enorme capacidad para actuar como una profecía que se cumple sola. En cambio, si usted espera e imagina

Figura 7-7. La jerarquía de la irritación

-
- + 1 — Hace quince minutos que estoy sentado en un restaurante y el camarero no se acerca.
 - + 2 — Llamo a un amigo que no me devuelve la llamada.
 - + 3 — Un cliente cancela una cita en el último momento sin dar explicación alguna.
 - + 4 — Un cliente no aparece a la hora convenida sin avisarme previamente que no podía venir.
 - + 5 — Alguien me critica de manera desagradable.
 - + 6 — Un fastidioso grupo de jóvenes se amontonan frente a mí en la fila del cine.
 - + 7 — Leo en el diario que se han cometido hechos violentos sin sentido como, por ejemplo, violaciones.
 - + 8 — Un cliente se niega a pagar la factura de la mercancía que le he entregado y se va de la ciudad para que yo no pueda cobrar.
 - + 9 — Delincuentes de la zona derriban a golpes mi buzón reiteradas veces en medio de la noche durante siete meses seguidos. No puedo hacer nada para pescarlos o detener su afán de destrucción.
 - + 10 — Veo en un informativo de la televisión que alguien —presumiblemente un grupo de adolescentes— ha entrado por la fuerza en el zoológico durante la noche matando a pedradas a varios animales y mutilando a otros.
-

un resultado positivo y aplica un método optimista, es mucho más probable que ocurra.

Desde luego, también puede prepararse para un resultado negativo de una manera similar, empleando el método del ensayo cognitivo. Imagine que se acerca al camarero y éste actúa con presunción y malhumor y lo atiende mal. Ahora registre sus pensamientos violentos, reemplácelos por pensamientos fríos y desarrolle una nueva estrategia como hizo antes.

Puede seguir trabajando con su lista de jerarquías del modo expuesto hasta que haya aprendido a pensar, sentir y actuar más pacífica y eficazmente en la mayoría de las situaciones conflictivas que se le presenten. Debe abordar estas situaciones con flexibilidad, y tal vez necesite diferentes técnicas para los diferentes tipos de conflictos enumerados en la lista. En una situación, la respuesta puede ser la empatía; en otra, la clave podría ser su manera decidida

de hablar, y en una tercera situación, el método más útil podría consistir en modificar sus expectativas.

Será decisivo que no evalúe el progreso que alcanza en su programa de reducción de la cólera de manera absoluta, porque el desarrollo emocional lleva algún tiempo, en especial cuando se trata de la ira. Si comúnmente reacciona ante determinada provocación con un noventa y nueve por ciento de irritación y luego ve que la vez siguiente se irrita en un setenta por ciento, podría considerar que es un comienzo satisfactorio. Continúe trabajando en ello, utilizando el método del ensayo cognitivo y vea si puede reducirlo al cincuenta por ciento y luego al treinta por ciento. Con el tiempo logrará hacerlo desaparecer totalmente o, por lo menos, lo habrá reducido a un mínimo aceptable.

Recuerde que la sabiduría de sus amigos y asociados puede ser una mina de oro que usted puede utilizar cuando se encuentre atrapado. Ellos pueden ver claramente en cualquier situación en la que usted se encuentre obnubilado. Pregúnteles cómo piensan ellos y cómo se comportarían en una situación dada que a usted le provoca frustración, impotencia y furia. ¿Qué se dirían a sí mismos? ¿Qué harían realmente? Usted podrá aprender con rapidez una sorprendente cantidad de cosas si está dispuesto a preguntar.

DIEZ COSAS QUE DEBERIA SABER SOBRE SU IRRITACION

1. Los sucesos de este mundo no pueden hacerle sentir cólera. Son sus "pensamientos violentos" los que crean su cólera. Aun cuando se haya producido un acontecimiento genuinamente negativo, es el significado que usted le atribuye lo que determina su respuesta emocional.

La idea de que usted es el responsable de su irritación acaba siempre por beneficiarlo, porque le da la oportunidad de llegar a controlarla y de elegir libremente cómo desea sentirse. Si no fuera así, usted se sentiría impotente para controlar sus emociones; estarían irreversiblemente ligadas a todos los acontecimientos externos de este mundo, la mayoría de los cuales están fuera de su control.

2. La mayor parte de las veces su irritación no podrá ayudarle. Lo inmovilizará y quedará paralizado en su hostilidad sin ningún propósito productivo. Se sentirá mejor si pone el acento en la búsqueda activa de soluciones creativas. ¿Qué puede hacer para

corregir la dificultad o, por lo menos, reducir la probabilidad de volver a fracasar de la misma manera en el futuro? Esta actitud eliminará en cierto grado la sensación de impotencia y frustración que usted experimenta cuando siente que no puede abordar una situación con eficacia.

Si no hay solución posible porque la provocación está completamente fuera de su control, lo único que podrá hacer es sentirse desdichado con su resentimiento, así que, ¿por qué no liberarse de él? Es difícil, o imposible, sentir a la vez irritación y alegría. Si usted cree que sus sentimientos de irritación son especialmente preciosos e importantes, piense entonces en uno de los momentos más felices de su vida. Ahora pregúntese: ¿cuántos minutos de ese período de paz o alegría estaría dispuesto a cambiar por una sensación de frustración e irritación?

3. Los pensamientos que en general generan cólera contienen distorsiones. La corrección de estas distorsiones atenuará su irritación.

4. En definitiva, su irritación aparece porque usted cree que alguien está actuando injustamente o algún suceso es injusto. La intensidad de la irritación aumentará proporcionalmente a la gravedad de la maldad percibida y cuando el acto sea considerado intencional.

5. Si usted aprende a ver el mundo a través de los ojos de otras personas, a menudo se sorprenderá al darse cuenta de que lo que hacen *no* es injusto desde su punto de vista. ¡En estos casos la injusticia resulta ser una ilusión que existe *sólo en su mente*! Si está dispuesto a abandonar la idea poco realista de que sus conceptos de la verdad, la justicia y la equidad son compartidos por todos, se desvanecerá una gran parte de su resentimiento y frustración.

6. Los demás, por lo general, no creen merecer su castigo. Por consiguiente, es improbable que su revancha le ayude a lograr ningún objetivo positivo en sus interacciones con ellos. Su furia a menudo sólo provocará un mayor deterioro y polarización, y funcionará como una profecía que se cumple sola. Aun cuando temporalmente obtenga lo que desea, cualquier beneficio a corto plazo procedente de ese tipo de manipulación con frecuencia se verá contrarrestado por un resentimiento y una revancha a largo plazo por parte de las personas a las cuales coacciona. A nadie le gusta que le controlen ni obliguen a nada. Por eso un sistema de recompensas positivas funciona mejor.

7. Una buena parte de su irritación tiene que ver con su actitud

defensiva frente a la pérdida de autoestima cuando los demás lo critican, están en desacuerdo con usted o no se comportan como usted quiere. Ese tipo de irritación *siempre* es inadecuada porque sólo sus propios pensamientos negativos distorsionados pueden hacerle perder autoestima. Cuando usted culpa al otro por sus sentimientos de inutilidad, siempre se está engañando a sí mismo.

8. La frustración se origina en expectativas no satisfechas. Como el hecho que le ha decepcionado formaba parte de la "realidad", era "realista". Por consiguiente, su frustración es siempre la consecuencia de una expectativa *no realista*. Usted tiene el derecho de tratar de influir en la realidad para que se ajuste más a sus expectativas, pero no siempre resulta práctico, especialmente cuando estas expectativas representan ideales que no coinciden con el concepto que tienen todos los demás de la naturaleza humana. La solución más sencilla sería *modificar* sus expectativas. Por ejemplo, entre las expectativas no realistas que terminan por generar frustración se encuentran las siguientes:

- a) Si deseo algo (amor, felicidad, una promoción, etc.), lo merezco.
- b) Si trabajo arduamente en algo, *debería* tener éxito.
- c) Otras personas *deberían* estar a la altura de mis convicciones y creer en mi concepto de "justicia".
- d) *Debería* ser capaz de resolver cualquier problema con rapidez y facilidad.
- e) Si soy una buena esposa, mi marido está *obligado* a amarme.
- f) La gente *debería* pensar y actuar como yo.
- g) Si soy atento con alguien, esa persona *debería* tratarme igual.

9. Es infantil poner mala cara e insistir en que tiene *derecho* a enfadarse. ¡Desde luego que sí! Está legalmente permitido enfadarse. Lo fundamental es: ¿le conviene? ¿Usted o el mundo realmente se beneficiarán con su irritación?

10. Rara vez necesita de su irritación para ser humano. No es verdad que se convertirá en un robot sin sentimientos si no se irrita. En realidad, cuando se libere de esa amarga irritabilidad, sentirá un mayor vigor, alegría, paz y productividad. Experimentará una sensación de liberación e iluminación.

Ejercicios:

Realiza por escrito los siguientes ejercicios:

1. ¿Cuáles son las 2 formas fundamentales de experimentar la irritación y cuál de las 2 acostumbra a utilizar más?
2. Di si es verdadero o falso: Tu reacción emocional no la provoca la situación en sí, sino tu forma de pensar sobre la situación (ver ejemplo del niño que se levanta y abre la puerta)
3. En función de la parte de “Etiquetas”, escribe una etiqueta que le hayas puesto a alguien con el/la que te hayas irritado: “Es un/a _____”
4. Una distorsión característica de los pensamientos que generan irritación es la lectura del pensamiento. Pon un ejemplo de una situación con “lectura del pensamiento” y explica por qué es un error esa “lectura”.
5. “Exagerar la importancia de un suceso negativo” es un error de pensamiento que provoca irritación, y se conoce como: (señala la correcta)

- a) lectura del pensamiento.
- b) magnificación
- c) debería y no debería

6. Escribe un ejemplo de un “debería” que te haya causado irritación con respecto al comportamiento de otra persona.
7. Completa la frase: “Estamos condicionados para buscar justicia en la vida, y cuando no aparece en general nos sentimos _____, pero debemos asumir que el mundo:
a) es siempre justo
b) la justicia no ha existido ni existirá. No debo esperar justicia.
8. Explica en qué consiste la técnica de la doble columna, y después pon un ejemplo de tu vida con esta técnica
9. ¿Qué es la empatía?
10. Resume en un máximo de 2 líneas cada uno de las 10 cosas que deberías saber sobre tu irritación.