

## Estrategias de afrontamiento del estrés

Cuando sentimos que una situación es peligrosa, amenazadora o desagradable, ponemos en marcha una serie de estrategias de afrontamiento para superarla, que suelen ser inconscientes y no se someten a un razonamiento previo.

Si estas estrategias no son adecuadas, habremos de modificarlas, aunque puede ser lento y costoso. ¿Cómo reaccionamos cuando nos sentimos agredidos por algo o alguien?

- Alejándonos de la situación estresante. Esta reacción puede ser adecuada en ciertas situaciones (por ejemplo, cuando no pasamos por una calle oscura de noche o evitamos una discusión inútil); pero si se aplica por sistema, origina muchos problemas: en multitud de ocasiones, no podemos evitar el conflicto y los intentos de huida son inoperantes. Ante un paciente molesto o agresivo, no podemos meternos debajo de la mesa ni salir corriendo: tendremos que afrontar el conflicto y resolverlo.

- Aplazando la situación estresante. Otra reacción muy natural que puede originarnos serios problemas. Ante algo que sentimos como desagradable, tendemos a dejarlo para otro día, en la esperanza improbable de que se resuelva por sí solo. Pero tarde o temprano hemos de afrontar el conflicto y solucionarlo. Sin embargo, a veces se aplaza el problema una y otra vez, más allá de la

racionalidad, pues la situación va empeorando cada día que pasa hasta convertirse en grave o irresoluble.

- Negando la situación estresante. "No sucede nada" es una manera de comprar tranquilidad, al precio de acumular los problemas en el futuro. Negar la realidad, a largo plazo, no funciona.

- Confrontación o agresividad. La mejor defensa, es un buen ataque, solemos pensar. Y cuando nuestra pareja nos reprocha, por ejemplo, que hallamos llegado tarde sin avisar, respondemos recordándole la inútil enciclopedia que se empeñó en comprar hace dos años, aunque no tenga nada que ver. La agresividad es un recurso natural que hemos de emplear en determinadas ocasiones para defender nuestra posición y nuestros intereses -muchas veces, contra la agresividad ajena-. Pero utilizar la confrontación y la agresividad por sistema nos convierte en seres insoportables y desagradables; además, en muchas ocasiones es contraproducente. Si un guardia de tráfico o el jefe nos están amonestando, puede ser peligroso utilizar expresiones escatológicas dirigidas hacia las costumbres sexuales de sus antepasadas.

- Buscar apoyo social. Nuevamente, algo que todos necesitamos hacer. En las situaciones conflictivas, buscamos el apoyo de nuestras amistades, pareja, compañeros... Cada vez que vamos a comprar un coche nuevo, nos convertimos en el azote de nuestros amigos, pues preguntamos sobre marcas, modelos, colores... solicitando su aprobación hacia algo que ya hemos decidido

previamente. Pero si no somos capaces de tomar decisiones sin consultarlo con otra gente o contra la opinión de algunos, entonces nos será muy difícil vivir, porque no se puede complacer a todos.

- Descarga emocional. ¿Quién no se ha echado a llorar alguna vez? Es natural que ante determinadas situaciones reaccionemos con una descarga emocional. En ocasiones, esta expresión de sentimientos puede provocar una respuesta positiva, sea en forma de solidaridad, de simpatía, de compasión... Pero muchas otras veces será inadecuada y despertará reprobación o agresividad. Es evidente que no controlar la expresión intensa de nuestros sentimientos ocasiona problemas.

- Pasividad. Es decir, no actuar y sufrir pasivamente los efectos del problema. Aunque tiene mala fama, cuando no podemos huir, convencer o vencer, puede ser la manera más racional de encarar algunas situaciones: no nos debatimos inútilmente y ahorramos energía. Si es inevitable, sopórtalo con paciencia. Pero hemos de rechazar una actitud pasiva como fórmula inicial para afrontar los conflictos: suele traer consecuencias muy perjudiciales.

- Distanciamiento. Es decir, negar la existencia del problema, o que éste nos afecte negativamente. Estrategia muy utilizada por los políticos tras las elecciones: ninguno ha perdido, según ellos.

- Actitud solucionadora. Ante un conflicto, no nos sentimos agredidos ni cuestionados, tampoco huimos de lo inevitable, ni atacamos al que nos lo

provoca, ni se nos descontrolan las emociones, ni sufrimos pasivamente. En vez de eso, buscamos las causas y las probables soluciones, para elegir la más conveniente.

Esta última actitud es adecuada en muchas ocasiones, aunque no en todas. Ante una declaración de amor correspondido, es aconsejable permitirse una descarga emocional, no sacar del bolsillo la lista de amistades a las que invitar a la boda; ante un atraco, es mejor salir corriendo en vez de analizar junto con el atracador las distintas causas que le han conducido a esta situación; cuando alguien tiene interés en perjudicarnos y no desea ningún diálogo, hemos de defendernos con agresividad...

Señalamos esto porque en ciertos libros de psicología simplificadora se insinúa que siempre se ha de reaccionar con una actitud de resolución del problema. Eso equivale a ignorar cómo funciona el mundo y, sobre todo, cómo somos los seres humanos. Las recetas fáciles no sirven.

Pero sin duda, la estrategia enfocada hacia la resolución del problema es muy adecuada en un gran número de ocasiones, y es aconsejable durante la mayor parte de nuestras tareas profesionales. Por eso, hemos de practicarla y tratar de que, por lo menos en este campo, sea nuestra primera respuesta espontánea ante las situaciones conflictivas. ¡Pero no nos culpemos cuando no lo conseguimos! Somos seres humanos, no robots; como tales seres humanos habrá veces que reaccionaremos, adecuada o inadecuadamente, con agresividad,

pasividad, huida; que necesitaremos el apoyo social o el de nuestra pareja; que dejaremos para mañana, o pasado mañana, el problema que nos preocupa...

El enfoque dirigido hacia la solución de problemas exige que nos preguntemos sistemáticamente sobre las causas y posibles soluciones del conflicto; después, sobre el coste de estas soluciones, comparándolo con lo que estamos dispuestos a sacrificar por ellas y con la probabilidad de éxito y de consecuencias desagradables. A continuación, tomaremos una decisión, que aplicaremos de forma crítica y flexible, pero constante. Esta decisión sólo la cambiaremos si nuevos datos nos indican que nos estamos equivocando.

En fin, suena difícil, pero hay que intentarlo. ¿Y por qué? Porque se ha comprobado que existe una correlación positiva entre burnout y la tendencia a reaccionar mediante la huida, la negación, la confrontación o el distanciamiento.

Una estrategia adecuada para la resolución de conflictos puede aprenderse y practicarse, y adquirirla será una buena prevención del burnout y, muchas veces, condición necesaria para su curación completa.