

NOCIONES BÁSICAS SOBRE LAS DISTORSIONES DEL PENSAMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LOS CONFLICTOS INTERPERSONALES

Sergio Sánchez-Sevilla

Departamento de Psicología, Universidad de Cádiz.

ÍNDICE

1. El pensamiento y los conflictos interpersonales	1
2. Principales distorsiones del pensamiento	3
3. Recomendaciones para la detección y corrección de los errores del pensamiento	4
3.1. Detección de los errores del pensamiento	5
3.2. Corrección de los errores del pensamiento	6

1. El pensamiento y los conflictos interpersonales

La evidencia científica en Psicología Social ha demostrado que, para las personas, la realidad social es una construcción subjetiva. Es decir, cada persona tiene una percepción particular de sí misma, del mundo que le rodea y del futuro, que probablemente no coincida con la percepción que tengan otras personas. Esta subjetividad se debe a que las personas son diferentes entre sí en cuanto a su personalidad, bagaje experiencial, conocimientos, relaciones con su entorno, valores, actitudes, formas de procesar la información, etc.

Estas diferencias de percepción entre individuos no se limitan a la tarea de describir a las personas y el mundo, sino que también están presentes en nuestros procesos de atribución causal. Es decir, cuando, además de intentar describir qué está sucediendo, las personas nos lanzamos a establecer hipótesis sobre las causas de lo que está sucediendo. Y es que los seres humanos llevamos a cabo “pequeñas investigaciones informales” para intentar comprender y explicar acontecimientos, así como los comportamientos propios o de otras personas. Esta necesidad humana de comprenderse y de comprender a los demás tiene una función adaptativa, pues necesitamos controlar y predecir los acontecimientos para aumentar las probabilidades de responder exitosamente a las oportunidades, demandas o peligros que se nos presenten.

Lo que ocurre es que, de forma natural e inevitable, las diferencias entre personas en la forma de percibir, analizar y explicar la realidad están, en muchas ocasiones, en el origen de

los conflictos interpersonales o suponen una dificultad para la gestión compartida de los conflictos.

Tomando, pues, como algo natural que las personas tengamos conflictos originados por tener diferentes necesidades, objetivos, visiones, criterios, etc., la ciencia y los profesionales han desarrollado fórmulas que nos ayuden a gestionar esos conflictos. Tal vez, una de las líneas de trabajo que más se han desarrollado es la relacionada con la comunicación. No es necesario, por obvio, justificar aquí el papel clave de la comunicación como instrumento para hacer que las personas intercambien información, se comprendan, analicen los problemas conjuntamente, expongan posibilidades de solución de los conflictos y alcancen acuerdos.

Sin embargo, la experiencia dice que, en demasiadas ocasiones, el dominio de los aspectos formales de la comunicación no es suficiente para gestionar eficazmente los conflictos interpersonales, pues siguen quedando fuera de control innumerables variables psicosociales que están interviniendo en el proceso comunicativo. De entre todas esas variables, en este trabajo nos vamos a centrar en las que tienen que ver con los sesgos perceptivos e interpretativos de las personas. Es decir, vamos a considerar la posibilidad de que las personas cometan errores en el procesamiento cognitivo de la información o, dicho de otra manera, que cometan errores o distorsiones del pensamiento.

Por tanto, a la dificultad ya mencionada que supone el hecho de que las personas, por ser diferentes unas de otras, tengan formas diferentes de percibir e interpretar la realidad, ahora vamos a unir la dificultad de que algunas personas no siempre piensen de manera racional.

Lo que las personas hacemos, decimos o sentimos, viene determinado por nuestro pensamiento. Por tanto, en una situación de gestión de conflictos, lo que las personas sentimos, hacemos o decimos a la otra parte en conflicto estará determinado por nuestro pensamiento.

Veamos un ejemplo. Pongámonos en el caso de que la otra parte en conflicto adopte una posición inicialmente dura en una negociación y que nosotros interpretemos que lo hace con una intención de dañarnos o de despreciarnos. Este pensamiento (esta interpretación particular de los hechos) probablemente nos genere malestar emocional y nos lleve a desarrollar una actitud negativa hacia la otra parte. Esta actitud negativa, seguidamente, nos puede predisponer a tener un comportamiento poco colaborativo con la otra parte (ocultamiento de información, uso de técnicas punitivas de negociación, etc.).

Veamos otro ejemplo. Imaginemos que en un proceso de mediación las personas participantes están analizando la idoneidad y viabilidad de diferentes opciones de acuerdo. En un determinado momento, la otra parte plantea que una de nuestras propuestas tiene una debilidad que podría convertirla en una opción poco viable. Esta crítica,

inmediatamente, hace que vuelvan a nuestra memoria otros momentos de enfrentamiento vividos con la otra parte en conflicto (momentos anteriores al proceso de mediación, en el que las dos partes desarrollaron comportamientos destructivos). Olvidando por completo que aquella situación ya quedó en el pasado y que en la actualidad, en el proceso de mediación, las dos partes están trabajando de forma constructiva y respetuosa, nosotros verbalizamos: “Ya estáis poniendo problemas. Como siempre.” Esta verbalización nuestra es considerada por la otra parte como falsa, prejuiciosa y poco respetuosa, lo cual pone inmediatamente en riesgo todo el proceso de mediación.

Ambos ejemplos han puesto de manifiesto cómo un pensamiento (una interpretación de la realidad), en este caso un pensamiento erróneo o distorsionado, ha funcionado como un elemento antecedente que ha determinado nuestro comportamiento posterior.

El objetivo de este documento será aportar al lector unas nociones básicas sobre los errores o distorsiones del pensamiento más habituales, así como la forma de detectar y reestructurar (desmontar y reformular) estos pensamientos. Todo ello con la intención de ayudar a una mejor comprensión y capacidad de gestión de los conflictos entre personas.

2. Principales distorsiones del pensamiento

- **Pensamiento polarizado o dicotómico:** Consiste en clasificar los eventos y personas en términos absolutos, sin tener en cuenta los grados intermedios. Se evidencia en el uso de términos como “siempre/nunca”, “todo/nada”, “maravilloso/horrible”, “competente/incompetente”, etc.
- **Sobregeneralización:** Llegar a una conclusión general a partir de un hecho aislado, y aplicar el concepto tanto a situaciones relacionadas como a situaciones inconexas.
- **Abstracción selectiva o filtro mental:** Centrarse exclusivamente en ciertos aspectos, usualmente negativos y preocupantes, de un evento, hecho, circunstancia o persona con exclusión de otras características más relevantes.
- **Personalización o falsa atribución:** Consiste en asumir que uno mismo u otros han causado fenómenos directamente, cuando muy posiblemente no haya sido el caso en realidad. Un ejemplo es la “culpabilización” (culpabilizar a los demás de los problemas propios o, por el contrario, culparse a sí mismo de los problemas ajenos).
- **Magnificación y minimización:** Sobreestimar o subestimar el peso o la importancia de acontecimientos o personas con respecto a la situación objetiva. Un ejemplo es la “visión catastrofista” (imaginar el peor resultado posible, sin importar lo improbable de su ocurrencia, o pensar que la situación es insoportable o imposible de tolerar, cuando en realidad es incómoda (o muy incómoda) o inconveniente). Otro ejemplo

en el otro extremo es la “negación” (tendencia a negar problemas, debilidades o errores).

- Inferencia arbitraria o adivinación: Predecir o profetizar el resultado de eventos o sacar conclusiones antes de tener evidencias que apoyen esa conclusión. Un ejemplo de este error es la “lectura de pensamiento o suposición” (presuponer o adivinar las intenciones, actitudes o pensamientos de otros).
- Razonamiento emocional: Formular argumentos basados en cómo “nos sentimos” en lugar de en la realidad objetiva. Experimentar una emoción negativa (ira, asco, miedo) ante un argumento, una situación o una persona, no significa que ese argumento, situación o persona tengan que ser negativos objetivamente.
- Debeísmo: Concentrarse en lo que uno piensa que “debería” ser en lugar de ver las cosas como son o tener reglas rígidas que se piensa que deberían aplicarse sin importar el contexto situacional.
- Falacia de justicia: Calificar como injusto aquello no coincidente con los deseos, necesidades, creencias o expectativas personales.
- Falacia de cambio: Presuponer que la solución de los problemas o el bienestar de uno depende exclusivamente de los actos y conductas de los demás o de las circunstancias externas. Se espera que la actitud de cambio venga de los demás, eludiendo la responsabilidad propia.

3. Recomendaciones para la detección y corrección de los errores del pensamiento

Una de las dificultades para controlar las distorsiones del pensamiento es que se han convertido en “hábitos de pensamiento” que generamos de forma automática, sin necesidad de un procesamiento consciente y deliberado como el que usamos, por ejemplo, al analizar un problema o tomar una decisión. Estos automatismos y creencias interiorizadas hacen que estos errores de pensamiento se “cuelen” en nuestros razonamientos pasando desapercibidos bajo su apariencia lógica o de verdad. El resultado es que aceptamos como razonables y plausibles muchos análisis, conclusiones y afirmaciones que son erróneos. Es decir, no solemos ser conscientes de cuándo estamos cometiendo un error del pensamiento.

Al problema del automatismo hay que unir que, en situaciones de conflicto y negociación, es habitual una tensión emocional que dificulta aún más el procesamiento de la información. Bajo estados de ansiedad o estrés, nuestra capacidad para procesar información de manera fiable y eficiente se reduce sensiblemente. Por tanto, bajo este tipo de estados emocionales se hace más difícil detectar y corregir las distorsiones del pensamiento.

Existen técnicas dirigidas a detectar y controlar las distorsiones del pensamiento. Aprender a manejarlas con soltura y naturalidad requiere mucha práctica. Evidentemente, no resulta recomendable lanzarse a usar por primera vez estas técnicas en situaciones reales de negociación o mediación. Conviene practicar y equivocarse mediante ejercicios de simulación o experimentar en situaciones cotidianas de poca relevancia, en las que el aprendiz pueda errar sin miedo a las consecuencias.

3.1. Detección de los errores del pensamiento

Detectar los errores requiere, en primer lugar, ser consciente a nivel teórico del modo en que los pensamientos están sometidos a sesgos y estar sensibilizado sobre la importancia de controlarlos para prevenir sus consecuencias negativas en nuestro comportamiento. Sin este convencimiento es difícil desarrollar una actitud positiva y la motivación necesaria para mantener el esfuerzo de autocontrol del propio pensamiento.

En segundo lugar, es necesario estar familiarizado con los principales tipos de distorsiones del pensamiento (ver listado del apartado 2) y ser capaces de identificar estos errores dentro de nuestras cadenas de pensamientos. También conviene auto observarse para conocer qué tipo de señales nos indican que estamos sintiendo malestar (ansiedad, ira, miedo, etc.) habitualmente asociado a nuestra forma de pensar. Es decir, debemos dedicar tiempo a conocernos mejor para saber qué tipo de acontecimientos pueden desencadenar en nosotros pensamientos irracionales y para saber qué tipo de señales nos avisan de que ya estamos pensando irracionalmente.

En tercer lugar, derivado del punto anterior, conviene desarrollar la habilidad de mantenerse alerta y monitorizar el pensamiento propio en situaciones críticas. No se trata, por tanto, de dudar permanentemente del propio pensamiento. Sino de, en situaciones especialmente críticas (como por ejemplo en la gestión de conflictos), llevar a cabo un esfuerzo de concentración y autocontrol.

En cuarto lugar, una vez identificado y aislado un error de pensamiento, dada su condición de falso (o al menos de dudosa fiabilidad) hay que desarrollar la capacidad de eliminarlo (alejar esa idea del pensamiento) o, si es posible, de procesarlo para reformular la idea de una forma más objetiva (lo que se llama técnicamente “reestructuración cognitiva”). La vía de “eliminar pensamientos” a veces no es aplicable en situaciones de interacción social, pues la propia situación (por ejemplo, una negociación o una mediación) requiere que las personas hablen sobre los temas, sin posibilidad de evitarlos o aplazarlos. La vía de la “reconstrucción del pensamiento” suele ser la única opción viable en situaciones de interacción con otras personas en las que se espera de nosotros un intercambio de ideas inmediato. A veces es posible solicitar pausas, recesos o caucus (habituales en la mediación). Sin embargo, en otras ocasiones esto no será posible y deberemos desarrollar la capacidad

de detectar errores de pensamiento y corregirlos sobre la marcha en el curso de una conversación.

A estas alturas ya habrá quedado sobradamente justificada la afirmación anterior de que aprender a manejar con soltura y naturalidad las técnicas de detección y control del pensamiento requiere mucha práctica.

3.2. Corrección de los errores del pensamiento

Existen multitud de técnicas de reestructuración del pensamiento, pero, con la intención de simplificar este punto, propondremos dos técnicas dirigidas a sustituir las distorsiones por pensamientos más realistas y prácticos.

Previamente, se supone que habremos hecho un ejercicio de detección de errores del pensamiento y que habremos identificado y aislado un pensamiento distorsionado. Sabemos que es un pensamiento distorsionado porque reúne las características que ya conocemos y que nos sirven para identificarlo como tal. Sin embargo, aunque sepamos que se trata de una distorsión, ese pensamiento sigue teniendo credibilidad para nosotros por su apariencia de verdad, por lo que será necesario procesarlo para inmunizarnos contra sus efectos.

La primera técnica que vamos a aprender consiste en comprobar en qué medida un pensamiento tiene sustento empírico, es decir, hasta qué punto es un producto de nuestra percepción subjetiva de la realidad o es algo que se puede contrastar y demostrar que coincide con la realidad.

Para ello, utilizando el método socrático (hacer preguntas para que la persona reflexione y llegue por sí misma a la respuesta) vamos a poner a prueba el supuesto pensamiento irracional a través de preguntas como: “¿qué pruebas tienes de que...?”, “¿dónde está escrito que...?”, “¿qué evidencia tienes de que...?”, etc.

Este diálogo podemos mantenerlo internamente (con nosotros mismos) o podemos mantenerlo con otras personas que nos aporten un punto de vista externo, o un punto de vista más cualificado que el nuestro sobre un determinado tema, etc.

Para ordenar las ideas, resulta conveniente elaborar un listado de evidencias que apoyen la veracidad del pensamiento puesto a prueba y otro listado de evidencias que desmonten la credibilidad de dicho pensamiento. La lista puede ser elaborada por escrito en las situaciones en que esto sea posible. Como ya se ha dicho, en otras ocasiones esto no será posible y deberemos desarrollar la capacidad de detectar errores de pensamiento y corregirlos sobre la marcha en el curso de una conversación.

En todo caso, debemos asegurarnos de que las evidencias aportadas no son nuevas distorsiones de la realidad (invenciones o suposiciones nuestras), sino que deben estar sustentadas en el conocimiento fiable de una realidad. Para ello se recurre a técnicas como: llevar a cabo ensayos que permitan comprobar si una predicción se cumple o no, hacer una especie de “repaso estadístico” de experiencias del pasado para ver si se cumplen ciertas leyes que consideramos inamovibles, analizar la estructura lógica de los argumentos para detectar deducciones erróneas, etc.

Hay que tener en cuenta que no nos encontramos en un contexto de investigación científica, sino intentando reestructurar nuestra forma de pensar en una situación natural y cotidiana. Por tanto, es normal que muchas veces nos resulte difícil encontrar evidencias empíricas suficientemente concluyentes como para refutar con certeza absoluta una idea irracional. Sin embargo, en ocasiones ocurre que las pocas evidencias encontradas para desmontar la idea, o más bien la falta de evidencias empíricas que sustenten la idea puesta a prueba, hacen que dicha idea pierda credibilidad y pasemos a considerarla, al menos, como una idea “de dudosa fiabilidad”. Esta pérdida de credibilidad de la idea hace que ésta reduzca gran parte de su capacidad para influir en nuestro comportamiento.

Un último paso será, si es posible, sustituir el pensamiento irracional refutado por otro pensamiento más objetivo, más ajustado a la realidad. Este nuevo pensamiento reconstruido, libre ya de distorsiones, será una base más adecuada sobre la que construir nuestra comprensión de la realidad y tomar decisiones sobre nuestro comportamiento social.

A continuación explicaremos otra técnica utilizada para corregir los errores del pensamiento, esta vez no dirigida tanto a cuestionarse el sustento empírico de una idea sino a cuestionarse la utilidad práctica de determinados pensamientos.

Consiste, de manera resumida, en comprobar en qué medida el pensamiento puesto a prueba es funcional o práctico, es decir, hasta qué punto es útil para alcanzar nuestros objetivos o es un inconveniente que nos impide responder adecuadamente a las demandas de una situación.

Nuevamente utilizando el diálogo socrático (hacer preguntas para que la persona reflexione y llegue por sí misma a la respuesta) vamos a poner a prueba el presunto pensamiento disfuncional a través de preguntas como: “¿a dónde me lleva esta creencia?”, “¿me va a ayudar a...?”, “¿va a mejorar la situación?”, etc.

También en esta técnica, para ordenar las ideas, resulta conveniente elaborar un listado de ventajas del pensamiento puesto a prueba y otro listado de desventajas de dicha forma de pensar. Es importante recordar que las ventajas y desventajas deben tener fundamento. Es decir, no pueden ser invenciones o suposiciones nuestras, sino que deben estar sustentadas en el conocimiento fiable de una realidad.

Por último, en caso de llegar a la conclusión de que el pensamiento es disfuncional, por acarrear más desventajas que ventajas, será conveniente sustituir ese pensamiento desadaptativo por otro más práctico, libre ya de distorsiones. Este tipo de pensamientos realistas de tipo constructivo han demostrado jugar un importante papel como elementos motivadores, es decir, como elementos que permiten pasar de la intención a la acción ante metas con alto grado de dificultad o riesgo, como pueden ser las implicadas en la gestión de un conflicto.