

## **INTRODUCCIÓN**

Cuando hay un impulso, un deseo, y la persona no es capaz de satisfacerlo, aparece entonces lo que en Psicología llamamos frustración. Que se manifiesta como un estado de vacío o de anhelo insaciado.

El proceso de madurez no es más que una larga carrera de obstáculos. A lo largo del desarrollo vital nos encontramos con numerosas barreras que impiden o dificultan la realización de nuestros deseos e impulsos.

La auténtica madurez se consigue cuando asumimos nuestras limitaciones. Cuando sabemos convivir con las frustraciones producidas ante acontecimientos insuperables. Cuando nuestras metas y objetivos se asientan sobre un plano real, relegando nuestras fantasías al campo de la ensoñación, sabiendo en todo momento que no somos dioses ni superhombres.

Muchos problemas vienen del mundo de las frustraciones que desencadenan en las personas comportamientos agresivos tanto hacia el exterior como hacia el interior, transformando al individuo en un ser antisocial o autodestructivo.

Una persona puede sufrir heridas psíquicas como consecuencia de un acontecimiento o situación que influye de forma negativa en su vida. Algunos acontecimientos de la vida pueden marcarnos de manera decisiva ya sea por la intensidad de ese acontecimiento ya sea porque se trate de alguien psicológicamente débil.

Por ejemplo, un desengaño amoroso puede hacer que una persona cambie de actitud respecto a las personas del sexo opuesto, puede producirse un distanciamiento afectivo o cierta desconfianza a la hora de plantearse la posibilidad de una nueva relación de pareja.

Los traumas pueden producirse a cualquier edad, aunque quizá la edad más frecuente sea la infancia y la juventud ya que son los periodos en los que personalidad no se ha configurado aún y cualquier acontecimiento puede influir de forma más decisiva.

Tampoco hay que pensar que determinados acontecimientos, como agresiones, humillaciones, abandono o pérdida, producen traumas de manera inevitable. La misma situación, puede influir de manera muy diferente en dos personas. Por ejemplo un suspenso puede motivar a un muchacho para estudiar más o cambiar su método de estudio, y puede también desmotivar por completo a otro que pierde la confianza en su capacidad para conseguir cosas por sí mismo.

De una experiencia dolorosa, unas personas aprenden, reflexionan y obtienen conclusiones positivas que les hacen por ejemplo más flexibles, tolerantes e incluso fuertes. Otras, sin embargo, se hunden y no ven salida.

## **CONFLICTO**

**EL CONFLICTO:** Proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa, o está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses. Se puede afirmar que es obligado que las o una de las partes deban percibir el conflicto, si no ocurre, entonces en conflicto no existe

El análisis y la decisión se realizan al menos en cinco planos diferentes:

- Nivel fisiológico: Mecanismo de análisis y decisión está interconstruido dentro de la persona. El proceso es automático y escapa a nuestra voluntad.
- Nivel inconsciente: Determinan cuales estímulos son agradables, convenientes o adecuados. El mecanismo de análisis y decisión es desconocido por nosotros.

- Nivel emocional: La afectividad es preponderante en la decisión.
- Nivel de hábitos: Constituye una respuesta uniforme y automática ante el mismo estímulo. Tiene por objeto ahorrar tiempo y esfuerzo.
- Nivel consciente: Existe un análisis de estímulo y una decisión voluntaria.

## **TIPOS DE CONFLICTO**

Algunos autores clasifican los conflictos de manera general en Interpersonales e Intergrupales

### **Conflicto interpersonal**

Son los conflictos que surgen entre dos personas y representan un serio problema porque afectan profundamente a sus emociones. Surgen de diversas fuentes, como pueden ser:

- El cambio organizacional.
- Los choques de personalidad.
- Las escalas opuestas de valores.
- Las amenazas del status.

En estos conflictos se requiere proteger la autoimagen y autoestima contra el daño que le puedan causar los demás, por lo que si el concepto de sí mismo se ve amenazado, ocurre un serio malestar y la relación se deteriora dando lugar al conflicto.

Algunas veces las personalidades o los caracteres incompatibles de las dos personas provocan el choque, o bien el conflicto surge por deficiencias en la comunicación o por diferencias de percepción.

### **Conflicto intergrupales**

Los conflictos entre dos o más grupos de personas también causan problemas serios a las empresas y a los individuos involucrados. En este tipo de conflicto cada grupo pretende disminuir la fuerza del otro, adquirir poder y mejorar su imagen (como en las pandillas juveniles).

- Estos conflictos tienen su fuente de origen en diversas causas, como pueden ser:
- Distintos puntos de vista.
- Fidelidad al grupo o al líder del grupo.
- Rivalidad o lucha por la supremacía entre los líderes.
- Competencia por los recursos.

### **Ventajas del conflicto**

Sirven de válvula de escape permitiendo que se libere la presión y trayendo a la superficie los problemas más ocultos, los cuáles pueden afrontarse y resolverse.

Se estimula a los individuos a ser creativos y buscar mejores métodos que generen resultados de mayor satisfacción, al mismo tiempo que los impulsa a innovar y probar nuevas ideas.

Ayuda a las partes en conflicto a lograr un mejor conocimiento de los demás y también de sí mismos.

Cuando los conflictos se resuelven de conformidad para ambas partes, las personas se sentirán más comprometidas con la solución, lo que llevará no sólo al logro de los objetivos, sino también a una

interrelación más sana y madura.

### **Desventajas del conflicto**

Las posibles desventajas existen especialmente cuando el conflicto se sale de control y dura mucho tiempo o se vuelve demasiado intenso. También cuando se pretende evadir el conflicto y éste como una bola de nieve se va convirtiendo en un alud más difícil de manejar.

Los conflictos interpersonales pueden deteriorar la disponibilidad para la cooperación y el trabajo en equipo, ya que a veces generan un clima de desconfianza que afecta o impide la coordinación de esfuerzos.

Algunas personas sufren un deterioro de su autoestima, en otros se afecta su motivación.

Los dirigentes deben prevenir estas desventajas o efectos negativos del conflicto y anticipando las probables consecuencias, aplicar las estrategias adecuadas para que con un manejo inteligente no lleguen a presentarse. Los conflictos pueden ser de tres tipos:

1. Acercamiento: Dualidad en la que dos situaciones se atraen.
2. Evitación: Dualidad en la que las dos situaciones son igualmente indeseables y producen aversión.
3. Acercamiento: Evitación: Dualidad producida por el deseo y la aversión de una misma tendencia.

### **CONSECUENCIAS DE LOS ESTADOS DE CONFLICTO Y FRUSTRACIÓN**

- Angustia y ansiedad
- Inseguridad e indecisión
- Excitación e irritabilidad
- Resentimiento
- Generalización de la angustia
- Actitud de huida
- Agresividad
- Neurosis

### **FRUSTRACION**

LA FRUSTRACIÓN: Estado de aquel que está sometido a una situación insoluble, se ve privado de la satisfacción de un deseo defraudado en sus expectativas de recompensa o bloqueado en su acción.

Sentimiento que fluye cuando no consigues alcanzar el objetivo que te has propuesto y por el que has luchado. Se siente ansiedad, rabia, depresión, angustia, ira. Sentimientos y pensamientos autodestructivos para el sujeto.

### **ORIGEN DE LA FRUSTRACIÓN (PORQUE SE ORIGINA)**

- Eliminar arbitrariamente objetos deseables.
- Impedir a los individuos que completen un trabajo.
- Inducir en los sujetos sentimientos de fracaso y la desconfianza hacia sus propias capacidades.
- Refrenar desde el exterior la expresión de los impulsos del individuo y la afirmación de su propia personalidad.

- Fomentar las discrepancias entre los deseos y las posibilidades de satisfacerlos.
- Implantar un liderazgo insatisfactorio.

## **REACCIONES DE LA FRUSTRACIÓN**

### **AGRESIÓN**

La primera forma de reacción de la frustración es la agresión. La energía de la motivación se dirige así al objeto frustrante, así la barrera que se ha interpuesto entre el organismo y su objetivo, para quitarlo o destruirlo. Se dice entonces que la agresión es directa.

En otros casos puede suceder que la agresión se difiera de ocasión y se realice en forma indirecta.

### **EVASIÓN**

Este es otra forma de respuesta de la frustración; la persona se aleja del objeto frustrante. La evasión puede ser parcial o total. En el primer caso se presentan dos posibilidades: evasión parcial física o evasión parcial psíquica. La evasión parcial física esta constituida por el ausentismo y los retardos.

En la evasión total, decide dejar el empleo o buscar otro. Se presenta entonces la rotación de personal; es decir, el número de personas que causa baja de la organización y a quienes hay que sustituir. Puede calcularse un porcentaje que indique la gravedad de la rotación; evidentemente, si esta es elevada, los costos de la organización ascenderán al tener que atraer a otras personas (anuncios en los diarios, o en otros medios de comunicación masiva). Al seleccionarlas y entrenarlas (al principio pueden cometer muchos errores, echar a perder material, tener mas accidentes de trabajo etc.). Además, los trabajadores que se retiren de la organización y se vayan frustrados serán propagandistas negativos de la misma (agresión diferida).

### **REGRESIÓN**

Toda persona atraviesa diversas etapas en su desarrollo. La regresión consiste en ir hacia atrás, volver a etapas ya superadas. En los niños pequeños es muy fácil de observar. Cuando el hijo único, acostumbrado hacer el centro de la atención familiar, tiene que enfrentarse a un hermano menor recién nacido, puede regresar a conductas ya superadas: se chupa el dedo, habla como niño más pequeño observación, deja de avisar cuando tiene necesidad de ir al baño, etc.

### **AI SLAMI ENTO**

Si el trato con otras personas resulta frustrante, entonces sobreviene el aislamiento. La persona deja de tener contactos amistosos o de trabajo con sus compañeros, superiores o subordinado. Las razones pueden ser muchas: percepciones equívocas, problemas de personalidad, diferencias de edades, de culturas, etc.

### **RACIONALIZACIÓN**

Consiste en tratar de justificarse, en dar falsas razones para explicar ciertos hechos. La realidad es frustrante en estos casos; se prefiere disfrazarla. El estudiante que no prepara el examen final, es reprobado y exclama: El profesor me reprobó porque le soy antipático, constituye un claro ejemplo de racionalización.

### **RESIGNACIÓN**

Ante repetidas frustraciones, la motivación se desvanece, la persona se resigna a no alcanzar su objetivo. Si un empleado no es ascendido después de repetidas promesas que le ha hecho su jefe en ese sentido, termina por no creerle más.

## **SUBLIMACIÓN**

De todas las formas de respuesta a la frustración, ésta es la única positiva, la única que no agudiza los problemas; madura desde un punto de vista de la integración psicológica. Consiste en superar las causas de la frustración o darles una adecuada salida. Un ejemplo es el de Demóstenes; era tartamudo, lo cual le resultaba altamente frustrante, pero a fuerza de paciencia y ejercicios, llegó a ser uno de los más grandes oradores que ha tenido la humanidad. Trabajar, estudiar hacer deportes para liberar la energía que ha producido la motivación y que no pudo llegar al objetivo, constituyen adecuadas formas de sublimación.

## **CONSECUENCIAS DE LA FRUSTRACIÓN**

- Agresividad
- Regresión y comportamiento infantil
- Tristeza y depresión
- Introversión