

## EL PROCESO DE AJUSTE

Albam Brenes Cincón

### I. Introducción

Para el estudiante de Psicología o de Educación, los términos de ansiedad, tensión, salud mental, mecanismos de defensa, frustración, conflicto y otros, se van haciendo tan familiares que rara vez se detiene a pensar en el tema al que todos ellos están referidos: el proceso de ajuste.

No obstante, como dice Lazarus (1965), si nos ponemos a pensar en que con su mente el hombre ha logrado dominar su ambiente físico, dominando a los demás animales, transportándose por aire y mar con una facilidad asombrosa, pudiendo comunicarse casi instantáneamente con otras personas en casi cualquier otra parte del mundo y que sin embargo, a pesar de su enorme poder de adaptación, el hombre reconoce que sigue siendo, como en los siglos anteriores, una víctima de sí mismo, entonces nos es fácil poner en evidencia la importancia de conocer las dinámicas del ajuste humano.

Cuando el psicólogo o el educador, más que el hombre corriente, se interesan por saber qué es lo que organiza la conducta humana, inevitablemente pasan a considerar cómo es esta conducta. Al observar el "cómo es", incluyen los procesos que ésta exigió para llevarse a cabo, por lo que pasan a estudiar el campo del ajuste.

### II. Concepto de Ajuste

Conforme al diccionario el verbo "ajustar" sig-

nifica corresponder, adaptar, acomodarse. De esta manera, cuando ajustamos algo, lo cambiamos de alguna forma para hacerlo conveniente según ciertos requisitos. Por ejemplo, extendemos una escalera de tal modo que tenga la altura conveniente para que alcance la ventana de nuestro segundo piso. Tal como se emplea en Psicología el término significa que debemos acomodarnos para ajustarnos a ciertas demandas de nuestro ambiente. Así, el estudio de ajuste tiene que ver con la manera como hacemos tales acomodos y cuán satisfactoriamente nos "ajustan" para las demandas que se nos imponen. En otras palabras, *el ajuste consiste en los procesos por medio de los cuales satisfacemos tales demandas.*

#### 1. Características del proceso de ajuste.

- a. Es un proceso continuo, es decir, no se presenta una sola vez en la vida de un individuo, sino que está presente en relación directa con sus necesidades y las demandas que éstas impongan.
- b. Para llevarse a cabo requiere la relación interpersonal: el ajuste siempre implica una armonía de relación entre los sujetos componentes de un determinado ambiente social.
- c. Puede presentar cambios: ante una misma demanda, en diferentes ocasiones nos podemos ajustar de una manera distinta.
- d. Existe siempre una relación de causa a efecto: la conducta como tal no ocurre al azar, sino que las razones para actuar son siempre múltiples.

## 2. Formación del proceso de ajuste.

El ajuste parte siempre de una necesidad que produce tensión. Esta tensión provoca un desbalance fisiológico, o cognoscitivo, o afectivo o los tres al mismo tiempo. Por otra parte, la tensión también nos produce un desarrollo de actividad que se refleja en impulsos motivadores que nos dan variedad de conductas. Esta variedad de conductas nos lleva a buscar soluciones hasta que encontramos la conducta específica que disminuye la tensión y consecuentemente la necesidad. Eso sí, es importante recordar que todos estos factores intervienen conjuntamente en el proceso de ajuste.

De acuerdo con lo anterior, el ajuste es básicamente un proceso de *tensión-reducción* y lo podríamos entonces definir como la secuencia de conductas cuyo objetivo es permitir la satisfacción de necesidades, ya sean éstas fisiológicas, cognoscitivas, afectivas o sociales.

### 3. Modos de Ajuste.<sup>1</sup>

No siempre nos ajustamos de la misma forma; las diferentes situaciones con las que nos tenemos que enfrentar nos exigen, en líneas muy generales, o que nos sometamos o que se sometan a nosotros. En cualquiera de los dos casos lograremos ajustarnos.

a. *Ajuste por acomodo*: Esta es la primera de las dos soluciones presentadas.

Con esta forma de ajuste el individuo sacrifica sus necesidades personales para ceder a las necesidades sociales. Es decir, pone límites a su proceso de socialización, subordinándose y acomodándose al ambiente social. Un ejemplo es el dado por Solomon Asch, conocido psicólogo social en un experimento en el que un individuo, teniendo que emitir un juicio sobre el tamaño de unas figuras que se presentaban, cuando estaba solo podía distinguir perfectamente cuál era la más grande o la más pequeña, pero estando en presencia de otros que emitían juicios diferentes al suyo, se "acomodaba" por efecto de la presión del grupo y daba una opinión acorde a la de ellos, aún cuando estuvieran equivocados. (De hecho se les había pedido que todos al mismo tiempo dieran una misma opinión entre ellos, pero distinta a la del sujeto).

Aquí mismo podemos ver una desventaja de este tipo de ajuste: el individuo puede llegar a la "no-autodefinición".

b. *Ajuste por asimilación*: nos encontramos aquí, contrariamente al ajuste por acomodo, con que el individuo subordina exigencias externas a exigencias personales. Es decir, el mundo se asimila a sus propios requisitos, usando a la gente y a las situaciones que le rodean de la manera más ventajosa para alcanzar sus propias finalidades. Es el caso, por ejemplo, del individuo que decide que debe estudiar con música de fondo, aunque esto moleste a sus familiares por tratarse de ser tarde en la noche. También este modo de ajuste tiene una desventaja y es que el individuo puede llegar al extremo de marginarse de la sociedad, por querer siempre hacer lo que se le antoja.

En la práctica, el ideal es que el individuo sea capaz de usar el ajuste por acomodo o por asimilación según lo exijan las circunstancias específicas en que se encuentre.

En este punto es importante que aclaremos la diferencia entre dos términos que muy a menudo se confunden: ajuste y adaptación. El ajuste implica un proceso y se refiere a la satisfacción de necesidades, mientras que la adaptación se refiere al modo como se ajusta el individuo, sea por acomodo o por asimilación. Si además recordamos que ajuste es *continuo* veremos que contiene entonces muchas *adaptaciones*. De esta manera, una *adaptación* sería un hecho que ocurre un indeterminado número de veces a lo largo del proceso de ajuste.

## III. Conflicto y Frustración

El proceso de ajuste, en sí mismo, es bastante simple. El problema se presenta cuando hay situaciones que entorpecen las conductas o la satisfacción de necesidades, ya sean éstas primarias o secundarias, de acuerdo con la clasificación hecha por Dollard y Miller. Cuando se presentan estas situaciones, el individuo entra en conflicto o en frustración.

Al entrar el individuo en situación conflictiva hay fallas en las funciones del ego.<sup>2</sup> Además, en el sujeto en estado de conflicto se provocan respuestas incompatibles u opuestas, resultantes de una misma situación.

### A. Conflicto

De acuerdo con lo anterior, podemos definir el conflicto como el resultado de dos o más conductas o respuestas incompatibles u opuestas provocadas por una misma situación.



Hablaremos de la frustración y de la manera de definirla, un poco más adelante.

Según Lazarus (1965) se pueden citar como fuentes de conflicto las siguientes:

1. *Demandas externas*: cuando las demandas provienen de factores ajenos al sujeto. Un ejemplo corriente lo tenemos cuando varios profesores o maestros de un sujeto exigen una actividad como si su materia fuera la única que el sujeto está tomando. Estas exigencias se convierten en demandas que provocan actividad conflictiva en el individuo.
2. *Demandas internas*: aquí las demandas parten del sujeto mismo, como resultado de sentimientos o impulsos opuestos, hecho que provoca la llamada "conducta ambivalente.". Por ejemplo, queremos ver un programa de televisión, pero también queremos terminar un libro que al día siguiente tenemos que devolver. Por otra parte, es importante recordar que algunas de las llamadas demandas internas pueden tener un origen externo, por ser el resultado del proceso de socialización. El vestirse elegante puede ser una demanda interna del individuo, pero estará supeditada al proceso de socialización en el sentido de la concepción que se tenga de la elegancia.
3. *Incongruencias cognoscitivas*: este es un concepto que ha sido elaborado por Festinger, conocido teórico de la motivación, y que se refiere a un choque de imágenes del concepto personal que tienen un valor motivacional. Esta incongruencia en nuestra auto-imagen puede también constituirse en fuente de conflicto, como por ejemplo cuando hacemos algo que no calza con lo que suponíamos que seríamos capaces de hacer.
4. *Demandas internas y externas*: esta es una combinación de las dos anteriores. Un caso típico se nos presenta cuando quisiéramos llevar a cabo alguna acción determinada, pero presiones sociales nos lo impiden.

#### Tipos de Conflicto

Kurt Lewin, conocido psicólogo de la Gestalt, al hablar de conflicto hace énfasis en la relación individuo-ambiente. Para hacer su clasificación de los tipos de conflicto parte de los siguientes postulados:

- a. Las personas, objetos, etc. tienen valencias

que pueden ser positivas o negativas. Estas valencias no son intrínsecamente propias de las personas u objetos, sino que les son dadas por el individuo a través del aprendizaje social.

- b. Existen *fuerzas o tendencias* que llevan al individuo a acercarse o alejarse del objeto según sea su valencia. Estas fuerzas pueden ser más o menos débiles según la distancia a la que el individuo se encuentre del objeto.

Con base en estos postulados y de acuerdo con las diferentes combinaciones de valencias, Lewin propone tres tipos básicos de conflicto, a saber:

- i. *Conflicto acercamiento-acercamiento*: este tipo de conflicto es posiblemente el de más fácil solución, puesto que se trata de escoger entre dos cosas que nos gustan, es decir, dos cosas a las que *hemos adjudicado* valencias positivas. Un ejemplo típico es el que nos sucede cuando vamos a una tienda a comprar un par de zapatos y hay dos pares que nos gustan, pero tenemos dinero para solo uno. El período de indecisión entre los dos objetivos depende fundamentalmente de la equivalencia entre ambos. Es decir, en "la medida en que los dos objetivos se hagan más semejantes en su poder de atracción y la decisión aumente en importancia, la longitud del período de vacilación aumenta, lo mismo que la tensión psicológica producida por el conflicto". (Whittaker, 1968, p. 165).

- ii. *Conflicto alejamiento-alejamiento*: en este caso el problema es más complejo, puesto que se trata de escoger entre dos cosas que *no* nos gustan, es decir, entre dos con valencia negativa. Suponiendo al individuo entre dos polos negativos, entre más se aleje de uno de ellos, más se estará acercando al otro. Cuando ambos polos son demasiado fuertes, es de esperarse que el individuo tienda a escaparse de la situación ya que no habría otra solución posible. En cambio, si el conflicto es débil, puede darse el que una de las valencias negativas, al menos momentáneamente, se convierta en positiva dando cabida a una solución. Por otra parte, el conflicto alejamiento-alejamiento puede dar lugar, a manera de solución, a una conducta irracional o inapropiada. Un ejemplo típico de la primera forma de solución se presenta cuando no queremos estudiar pero tampoco queremos perder el curso: "nos escapamos" del conflicto al coger los libros para estudiar, en vez de hacerlo nos ponemos a "fantasear" sobre otra serie de cosas ajenas a la materia misma. En el caso del cambio de valor de una de las valencias negativas, un ejemplo

- podría darse si habiendo empezado a estudiar, aunque fuera a disgusto, nos encontramos dentro de la materia algún tópico que nos interesa particularmente; de inmediato, la valencia negativa que tenía el hecho de estudiar se trueca en una valencia positiva.

iii. *Conflicto acercamiento-alejamiento*: en estos casos existen dos valencias mutuamente contradictorias, una positiva y otra negativa, pero provocadas por una misma situación. Por ejemplo, queremos lanzarnos desde el trampolín más alto para lograr prestigio y admiración, pero a la vez nos da miedo hacerlo. Aquí el conflicto es más persistente que en los casos anteriores y cuando las valencias llegan a ser ambas muy intensas, el individuo puede verse obligado a evadir la situación.

Sin embargo, el problema está en que las situaciones con que nos enfrentamos diariamente tienen más de una valencia positiva o negativa, por lo que la clasificación hecha por Kurt Lewin podría considerarse un tanto incompleta. Con este argumento como base, Hovland y Sears, distinguidos estudiosos de las dinámicas de la personalidad, presentaron un cuarto modelo de conflicto al que llamaron "doble acercamiento-alejamiento". Este tipo de conflicto está más acorde con la realidad de los conflictos comunes, por cuanto, como dijimos anteriormente, en casi todas las situaciones se presentan varias valencias, es decir, casi todas presentan ventajas y desventajas. Whittaker (1968, p. 167) nos cita un ejemplo bastante gráfico de la situación: "una mujer joven puede ser atraída por la excitación que le produce la posibilidad de seguir un carrera en una gran zona metropolitana, pero al mismo tiempo es atraída por el matrimonio. Además de ser atraída por la excitación de la vida en una gran ciudad, sin embargo puede tener temor de ciertos aspectos de esa vida. E inversamente, al mismo tiempo que se ve atraída para casarse, puede ser repelida por la idea de vivir en una población pequeña". Vemos aquí cómo dos objetos que se excluyen mutuamente se encuentran presentes, cada uno con sus valencias positivas y negativas; el conflicto será más intenso en el grado en que ambas situaciones presenten idénticas ventajas.

## B. Frustración

La frustración se presenta cuando en la búsqueda de satisfacción de una necesidad se presentan barreras que impidan una solución. Al igual

que el conflicto, la frustración puede ser debida a causas *externas* o causas *internas*, o a una combinación de ambas, de acuerdo a la naturaleza de la barrera. Lo corriente es que encontremos situaciones frustrantes en la vida, ya que incluso forman parte necesariamente de nuestro aprendizaje social.

La frustración puede ser positiva o negativa y esto depende fundamentalmente de tres factores:

- su sentido social;
- la intensidad y
- la capacidad del individuo a tolerar la frustración.

Es negativa en la medida en que no tenga un sentido social, es decir, cuando sea arbitraria. Además, es también negativa cuando su intensidad es tan grande que sobrepase el nivel de tolerancia del individuo.

Al igual que el conflicto, la frustración provoca *variedades de conducta*. Cuando aumenta la intensidad de la frustración pueden suceder dos cosas: que se convierta en un estímulo para el individuo o, por el contrario, que si la intensidad es demasiado grande, el individuo pierda interés en el objetivo que causó su frustración. En el caso de que no pudiera restarle interés, por lo menos puede sustituir su objetivo.

Cuando se quiere usar la frustración como estímulo para que un sujeto logre determinado objetivo, se deben tomar en cuenta los factores culturales, ya que lo que en una cultura o subcultura es un estímulo, en otra puede tener demasiada intensidad, haciendo que el sujeto pierda interés en el objetivo.

### *Tipos de conducta provocados por la frustración*

Los tipos de conducta más corrientes que provoca la frustración son la *regresión*, la *agresión* y la *conducta fantásica*, la cual es en cierta forma un tipo de regresión. De esta manera, las conductas se pueden reducir a la agresión y la regresión. La primera puede ser directa o indirecta; la segunda implica volver a comportamientos propios de épocas anteriores en el desarrollo de la personalidad para distorsionar la frustración.

Sears, Hovland y Miller propusieron el concepto de frustración-agresión, para implicar que la frustración comúnmente está relacionada con la agresividad. En otras palabras, tratan de reducir a uno (la agresión) los tipos de conductas provocadas por la frustración, asumiendo que la regresión



- o la conducta fantasiosa son formas de agresión indirecta.

#### Nivel de tolerancia a la frustración

En el grado en que un individuo sea capaz de posponer satisfacciones, así será su tolerancia a la frustración. Esto implica no tener que recurrir a conductas agresivas o regresivas y aprender a aceptar interferencias.

Hay tres factores básicos de los que depende el nivel de tolerancia a la frustración:

1. *Significado de la situación:* este concepto está relacionado con la forma como el individuo perciba la situación, es decir, la mayor o menor importancia que para él tenga, traducida en la interpretación personal que le de. En este sentido, la frustración puede ser *simbólica*, en cuanto el individuo puede *imaginar* que hay algo que interfiere con el objetivo que persigue. Es importante entonces valorar cómo percibe el individuo la situación y la orientación objetiva o subjetiva de la frustración.

2. *La causa de la frustración:* cuando la causa de una frustración se percibe como *externa* disminuye su intensidad, aumentando el nivel de tolerancia. En cambio, si la causa se percibe *interna*, se produce el proceso a la inversa. La forma de actuar con respecto a la frustración adquiere el carácter de *intrapunitiva* cuando el individuo se culpa a sí mismo, *extrapunitiva* cuando culpa a otras personas e *impunitiva* cuando culpa a un elemento impersonal, como cuando se dice "Dios lo quiso de esta manera".

3. *Las circunstancias personales:* este último concepto implica que la tolerancia varía en un mismo individuo en diferentes momentos y de acuerdo con las circunstancias en que se encuentre al presentarse la situación frustrante.

Para aumentar la capacidad de tolerancia no hay una fórmula. Sin embargo, podemos decir que nuestro nivel de tolerancia a la frustración será ma-

yor cuanto más conscientes estemos de nuestras necesidades y de las del ambiente, al igual que cuanto más sepamos posponerlas. Ayudará también al nivel de tolerancia el percibir el esfuerzo que hagamos para satisfacer una necesidad.

#### Consideraciones Finales

Nos hemos limitado principalmente a mencionar dos aspectos de la dinámica del ajuste humano: el conflicto y la frustración. Es decir, hemos hecho una pequeña incursión al campo de la Psicología Normal. Sin embargo, el ajuste tal como aquí lo hemos mencionado representa solamente una parte de la primera línea de defensa que el ser humano puede emplear para defenderse de la tensión provocada por las distintas necesidades. La otra parte de esta primera línea, la constituyen los mecanismos de defensa, los cuales son conductas absolutamente "normales"<sup>3</sup> y damos por entendido que serán usados por el individuo como se presentan las situaciones de conflicto o de frustración discutidas anteriormente.

Cuando el uso de los mecanismos de defensa se hace enfermizo, pasaremos a la segunda línea de defensa, constituida por las "neurosis". Si finalmente, tampoco esta línea de defensa es suficiente para que podamos soportar la tensión, usaremos una tercera línea caracterizada por el rompimiento con la realidad y conocida con el nombre de "psicosis".

Aunque las dos últimas líneas forman parte del estudio de la Psicología Anormal, son también formas de ajuste que el ser humano usa para reaccionar ante el ambiente que le rodea.

Ya hemos mencionado repetidas veces que el ajuste es un proceso normal de la personalidad. Como tal, es responsabilidad primordial nuestra conocer la dinámica de algo que sucede en todos nosotros.

Aclarar cuáles son los principales engranajes que ponen en marcha al proceso de ajuste ha sido el fin de este trabajo.

#### NOTAS

- 1 Adaptado de Lazarus, 1965, p. 14 a 17.
- 2 Según Hartam, conocido psicoanalista, son "funciones del ego" o "funciones de adaptación del ego": la percepción, memoria, atención, pensamiento, juicio y las funciones motoras. Todas ellas son coordinadas por el ego.
- 3 Referimos al lector al libro "Introducción a la Psicopatología" de Werner Wolff, F.C.E., 3ra. Edición, México, 1965, págs. 7-14, para una discusión adicional sobre el concepto de normalidad. También puede consultar a Lazarus, Richard, "La Personalidad y sus Ajustes", op. cit., págs. 21-28 para ampliar el mismo tema.

#### BIBLIOGRAFIA

- Carrol, Herber A. *Higiene Mental, dinámicas del Ajuste Psíquico*, Cía. Editorial Continental, México, 1969.
- Lazarus, Richard. *La personalidad y sus Ajustes*. Manuales Uteha, México, 1965.
- Lehner, George F.J. y Kube, Ella. *La dinámica del ajuste personal*, Editorial Marfil, S.A., Alcoy (España), 1968.
- Whittaker, James O. *Psicología*, Editorial Interamericana S. A., México, 1968.
- Wolff, Werner. *Introducción a la Psicopatología*, Fondo de Cultura Económica, 3ra. Edición, México, 1965.