“Sí ,sí ,sí.....y otra vez sí”. **El comportamiento por complacencia¹**

Cinzia Messana²

En la práctica educativa y también en la práctica clínica, ya sea preventiva o psicoterapéutica, no es extraño encontrar personas que manifiestan comportamientos complacientes, de consentimiento que parece acrítico, gracias a los cuales evitan tomar posiciones en primera persona y mostrarse por lo que realmente sienten, piensan y quieren. Se trata de personas que cuando son cuestionadas usualmente responden con frases como: «no tengo nada que decir», «estoy de acuerdo con los demás», «pienso lo mismo que él/ella», «decidan ustedes y listo» y así en más. Es un modo de actuar que se puede encontrar en el ámbito de una relación entre dos personas o en un grupo, y puede suscitar en el espectador, reacciones muy diversas que van desde el desprecio y el fastidio a la aprobación y el reconocimiento positivo. En este artículo queremos analizar el impacto que tal conducta puede tener, no sólo sobre los demás sino también sobre la persona que la realiza. Deseamos también comprender el significado que tiene dicho comportamiento a la luz de los aportes de algunos autores que se han interesado por el tema, para ver qué indicaciones y sugerencias de intervención se pueden obtener.

Complacencia y resolución de problemas

Al igual que otros comportamientos (como por ejemplo: maltratos, estar siempre en contra sin atender razones, crear distracciones inútiles), complacer es siempre y de todos modos una barrera comunicativa que interfiere con la creación de un clima relacional afectivo y operativamente positivo que pretende alcanzar un objetivo común, fundamentalmente cuando se quiere encontrar una solución común a un problema³. Contrariamente a todo lo que podamos esperar, cuando se trabaja en grupo, la conformidad pasiva a las ideas de los demás, el aceptar a priori, el dejar a otros la responsabilidad de decidir sin asumir una posición, puede ser un obstáculo en cuanto se priva a los

1 MESSANA, Cinzia, «Sí, sí, sí.. e ancora sí!». L'agire per compiacenza, en *Tredimensioni 6* (2009), 268-274. Traducción: Ma. Angélica Crovara para el Curso de Acompañamiento Psico-Espiritual, Ucu dal (Montevideo, 2011).

2 Docente de Psicología de la Personalidad. Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad Pontificia Salesiana, Roma.

3 FRANTA, H. & COLASANTI, A.R., *L'arte dell'incoraggiamento. Insegnamento e personalita' degli allievi*. Carocci Editore, Roma 1999.

demás del propio aporte y se establece un achatamiento que poco a poco termina por “echar agua al fuego” sobre la vitalidad, la creatividad, el deseo de ser y de contribuir a una meta común.

Por otro lado, es verdad que es útil que en un grupo hayan personas conciliadoras, dispuestas a acoger el punto de vista de otros y hacerlo propio, que sepan decir “sí” a los demás, ya que esto puede ayudar a superar contraposiciones estériles y a encontrar un consenso común, instaurando una actitud de cooperación.

Lo que realmente hace la diferencia no es tanto el comportamiento en sí, de estar de acuerdo o no, el acoplarse más o menos al parecer de los otros, sino el proceso decisional que está a la base de dicha conducta, la razón por la que se actúa así, el sentido que tiene para la persona que la realiza.

En esta perspectiva pueden ser útiles algunas hipótesis interpretativas sobre el comportamiento complaciente que delinearemos sintéticamente.

Complacer para aliviar la angustia

La psicoanalista Karen Horney⁴ investigó las condiciones educativas y sociales que pueden favorecer o no el desarrollo sano de la personalidad.

La autora ha puesto el acento en forma particular en la importancia de crecer en un contexto educativo afectuoso y receptivo de la unicidad de la persona. En cambio, cuando por motivos varios un niño experimenta la falta de amor y de calor, de protección, de aceptación de sus iniciativas por parte de los adultos que lo rodean, tendrá dificultades en desarrollar el sentido de pertenencia a partir del cual sentirse seguro. Tenderá, mas bien a sentirse solo en un mundo percibido como hostil y a desarrollar sentimientos de hostilidad que ocultara para no perder la fuente de su protección, experimentando así un sentido general de temor, que la autora llama “angustia de base”.

Para protegerse de tal angustia se vuelve prioritario buscar seguridad, y entre las estrategias que el niño puede adoptar está la de volverse sumiso, la de someterse, preocupado por conformar a los otros para ganarse el amor. Si descubre que ser condescendiente es un buen modo para resolver los conflictos, es muy probable que continúe siéndolo. Esto se verifica muy a menudo en personas que fundamentalmente crecieron al lado de personas significativas de carácter fuerte o muy admiradas, cuyo afecto y atención se podían conquistar solamente si se las homenajeara y contentaba.

Adoptar esta estrategia (como también otras posibles, como el querer dominar o el aislarse) no es disfuncional en sí mismo, sino que constituye el mejor modo que la persona encontró, viviendo en una determinada situación, para aliviar la angustia de base y juntar el deseo de amor y el deseo de independencia, de relación y de crecimiento autónomo, buscando así resolver el conflicto de las tendencias naturales de ir «hacia», «en contra», o «lejos» de los otros.

Sin embargo, cuanto más intensamente se experimenta la angustia de base, más se tenderá a exasperar la estrategia que se encontró útil, terminando por mortificar la expresión del Sí mismo real. En el caso de esta elección remisiva, la persona estará preocupada sobre todo por complacer, por apaciguar al otro, por evitar los contrastes y la expresión de la propia hostilidad, por miedo

4 HORNEY, K., *Nevrosi e sviluppo della personalità*, Astrolabio, Roma 1981.

de no saber sostener la situación y por no saber enfrentar las eventuales hostilidades de los otros. Reprimirá su tendencia a autorrealizarse con tal de tener afecto y reconocimiento. Desde esta perspectiva, no sorprende que el afirmarse, el tomar posición y el diferenciarse de los otros pueda ser percibido y vivido como algo amenazante.

Complacer como respuesta al estrés

Según la terapeuta familiar Virginia Satir⁵, el estilo conciliador es uno de los estilos comunicativos (además del agresivo, del intelectual, del distraído) que se puede adoptar, muchas veces a nivel inconsciente, cuando nos encontramos en situaciones de estrés, sobre todo relacional. En estos casos, presentarse de forma humilde, decir rápidamente "sí", usar tonos conciliadores para evitar que el otro se altere, es un modo de protegerse de la amenaza de ser rechazado. Es un modo de esconder las propias debilidades, la baja estima de sí, esperando que, al ser suficientemente bueno, se darán consecuencias positivas.

Con este estilo relacional, para salir airoso en situaciones complicadas o percibidas como amenazantes, se hace decidir a los otros; la persona se pone atrás. Sin embargo, actuando de este modo se termina reforzando la propia inseguridad, ya que construir relaciones desbalanceadas en las que se depende de los otros para tomar una decisión, confirma la idea de que los otros son más listos, y la estima de sí desciende como consecuencia. A ello se agrega el impacto que este modo de comunicar tiene en los otros: efectivamente, el complaciente puede ser agradable y útil, pero al final no será considerado como alguien sincero y digno de confianza, reforzando en la persona conciliadora la vivencia de ser inadecuada para las relaciones e indigna de estima.

Sin embargo, es reductivo unir el uso de un estilo comunicativo complaciente sólo al hecho de tener baja autoestima. Ser conciliadores favorece también el sano sentido de subordinación y cierta flexibilidad en las relaciones: ayuda a estar abiertos a los demás y a no ser solamente asertivos, a aceptar el punto de vista de los otros y, si es necesario, pedir disculpas y reconocer los propios errores y límites.

Complacer como estrategia de protección

Según el análisis transaccional, cada persona – sobre todo a partir de las experiencias infantiles en las que se intuyen los comportamientos que son aprobados por los padres y aquellos que no - se construye un «guión», un plan inconsciente⁶, un programa de vida que ayuda a orientarse, a regular la propia conducta buscando salvaguardar el amor de las personas queridas pero también las aspiraciones autónomas a desarrollarse.

Entre los elementos del guión están las «órdenes», entendidas como mensajes recibidos de los padres, y asumidas como propias, sobre cuál es el mejor modo

5 SATIR, V. *In famiglia come va? Vivere le relazioni in modo significativo*. Impressioni grafiche. Acqui Terme 2005.

6 BERNE, E. *«Ciaol!»... e poi?*, Bompiani, Milano 1979.

de actuar en un determinado contexto. Una de estas órdenes es «complace» (otras son: «trabaja duro», «apúrate», «sé fuerte», «sé perfecto»).

Complacer, ser fuerte, perfectos... conformarán las normas personales asumidas del contexto en el que se crece y que son elegidas por la persona que las considera útiles, protectoras en el ambiente que se vive⁷. Por ejemplo, un niño puede haber aprendido que es muy peligroso contradecir a sus padres o a un maestro que se pone violento cuando se enoja, y entonces puede decidir que es mejor no contrariarlo y complacerlo. Ya desde niños aprendemos por experiencia que algunos comportamientos, como la complacencia, son útiles para insertarnos eficazmente en la familia, en el grupo, en la cultura en la que vivimos. Comportamientos que son eficaces para resolver algunos problemas, son funcionales y nos permiten estar atentos a las exigencias de los demás.

Sin embargo la complacencia, como otras órdenes, se vuelve disfuncional y restrictiva para el desarrollo de la persona si se mantiene en forma rígida e invasiva, diciendo siempre "sí" a todo y a todos, considerando la no complacencia como un riesgo amenazante para sí no obstante se viva en contextos y situaciones diversas. Lo que fue protección y amparo en la infancia (como por ejemplo complacer a un padre violento), en la vida adulta se repite automáticamente también en las relaciones con personas que no son peligrosas, y que incluso están interesadas en escuchar diferentes puntos de vista, o con las que se podría tener mayor poder de interacción. En este caso la persona ha absolutizado la idea de que sólo si será complaciente podrá tener el amor, la estima y la aceptación que desea de los demás. Así, se impide a sí misma de expresarse, limitando el propio funcionamiento y desarrollo autónomo.

La diversa valencia que puede tener el complacer fue evidenciada en una investigación empírica⁸. Se comprobó que aquellas personas que tienen un bajo nivel de complacencia tienden a relacionarse de un modo unilateral, partiendo de su propio punto de vista y son poco propensas a tener presente las exigencias de los demás. En cambio, quien tiene un alto nivel de complacencia, tiende a tener una percepción poco clara de sus propias exigencias, resulta muy controlado y limitado en su creatividad, y en dirigir su propia vida según una intencionalidad autónoma. Estos dos extremos están vinculados tanto a una afectividad ambivalente, entre polaridades negativas y positivas, como a una baja capacidad de empatizar con el otro. En cambio, quien tiene un nivel medio de «complace» sabe conjugar iniciativa creativa y capacidad de colaborar con los demás, logrando así enfrentar constructivamente las divergencias y colaborar activamente en la búsqueda de soluciones comunes que satisfagan a todos.

Aportes prácticos

– Una primera consideración que podemos hacer en base a lo que hemos visto, es que frente a una persona complaciente es útil disponerse con una actitud de comprensión, aunque nos podamos sentir irritados, fastidiados,

7 BASTIANELLI, L. - D'AVERSA, C. - SCILLIGO, P. *Le contraingiunzioni come strategie protettive*, en «Psicologia, Psicoterapia e Salute», 1 (2004), pp 21-37.

8 GUGLIELMOTTI, F. - D'AVERSA, C. - SCILLIGO, P. - SCHIETROMA, S., *La controingiunzione «Compiaci» e gli stati dell'Io Sé*, en «Psicologia, Psicoterapia e Salute», 1 (2004), pp 51-62.

impresionados desfavorablemente por tener la percepción de estar con una persona huidiza, infantil, que no colabora constructivamente, sin columna vertebral.

- Si bien en algunos casos puede ser verdad que quien prefiere complacer lo hace para no cansarse en pensar, elegir, o para no asumir las propias responsabilidades, deberíamos también considerar que la elección complaciente puede ser la protección que una persona elige cuando no se siente segura, no se siente a la altura de la situación, o se siente amenazada, y todo esto lo hace para asegurarse de estar bien.

- Mas que quedarnos en un nivel general pensando que ese hombre, aquel joven, o aquella joven, es o no es siempre complaciente, es bueno diferenciar la observación para captar si la persona actúa así en todas las situaciones o manifiesta actitudes diversas. Este punto es útil para crear hipótesis sobre cuándo el comportamiento complaciente está vinculado a un problema de carácter personal o a uno situacional.

- Aún en la hipótesis que la complacencia esté más unida a problemas personales, debemos tener en cuenta el contexto educativo, ya que los seres humanos siempre se construyen en relaciones. ¿Nuestro clima educativo alienta, aún si involuntariamente, la complacencia y desanima la individuación? ¿Nos colocamos en una actitud autoritaria? ¿Cuánto aceptamos ser cuestionados? ¿Nos resulta cómodo tener personas que nos digan "sí", porque así no perdemos tiempo, no se suscitan problemas, terminamos antes o porque en el fondo puede ser útil contar con la complacencia de alguien a quien se encargan tareas ingratas que otros rechazarían?

- Complacer a ultranza puede ser también un hábito adquirido. Tenemos que tener presente que a veces, ya sea por motivos de carácter o de procedencia cultural, una persona se ha acostumbrado a condescender, quizás lo considera un signo de respeto y cortesía, y por eso no tiene mucha práctica de contrastar con los demás; capacidad ésta que debe ser promovida y favorecida a nivel formativo sin darla por descontado en todos.

- Es necesario desarrollar también la capacidad (no la necesidad!) de saber ser condescendientes, conciliadores, atentos a los otros. Esta elección debe ser hecha desde una postura activa y no pasiva, propositiva y no de renuncia, de apertura y no de defensa, de valentía y no de temor.

Para fines educativos y formativos, creemos esencial que la persona madure su capacidad de elegir - de una manera libre y responsable -, si ser complaciente o no, manteniendo igualmente el respeto por sí misma y por los otros, y evaluando las consecuencias de su propia elección.