



Reconocer. Pausa. Respuesta.

Estar bajo presión no es tener un día en el que todo falla: basta con un semáforo. El método para que no decida el sistema límbico por ti.

El semáforo se pone verde y el coche de delante no arranca: uno, dos, tres segundos. La reacción habitual va **en escalada**: el pitido, el insulto, pitar a lo bestia, sacar la cabeza por la ventanilla... Empezar a hervir por dentro **no se puede evitar**: es tu cerebro funcionando. Lo que sí puedes es meter la corteza prefrontal antes de la conducta con dos preguntas. ¿Me merece la pena todo el cortisol que voy a segregar? ¿Qué probabilidad hay de que el de delante quiera fastidiarme hoy? La sala lo tuvo claro: «**ninguna**». Puede ser un despiste, que lleve niños o que acabe de recibir una mala noticia.

Qué pasa dentro

La **amígdala** detecta una amenaza, real o percibida, y activa el eje hipotálamo-hipófisis-suprarrenal. En segundos se liberan **cortisol y adrenalina** (hasta cierran los capilares para que, si te hieren, sangres menos), la corteza prefrontal pasa a segundo plano y el cerebro **prioriza la velocidad** frente a la precisión. El cuerpo se acostumbra a vivir así, pero si dura años, **pasa factura**: la tensión, el sueño, el pelo... no se sabe cuál. Y muchas noches de insomnio vienen de haber pasado el día en alerta.

Bajo presión **escuchamos peor, interpretamos más rápido y reaccionamos a la defensiva**, con una de tres respuestas: **huida, bloqueo o ataque**, que serán el centro de la sesión del 4 de noviembre. No son debilidades: es un cerebro normal que quiere gastar menos pila.

Reconocer.

Ponle nombre

Lo que no puedes evitar ya ha pasado: la amenaza, el sudor, el corazón acelerado. Ahora toca darte cuenta: «ya estoy otra vez con el miedo absurdo».

Pausa.

Entre el estímulo y la respuesta

Treinta segundos, veinte, quince. Ten **varios recursos**, porque no siempre vale el mismo:

- Respirar hondo.
- Mirar a otro sitio o por la ventana.
- Cambiar de postura o dar un paseo.
- Pensar en una canción que te encanta (y cantarla, si se puede).
- Al teléfono: «dame unos segunditos, que te estoy escuchando y estoy pensando qué te puedo solucionar».

Respuesta.

Pautada, pensada y razonada

Con datos y probabilidad: ¿qué está pasando de verdad? Y si un día decides decirle algo al de delante, que sea porque **lo has decidido tú**, no porque el sistema límbico lo haya hecho por ti.

«El tiempo es el aliado de la corteza prefrontal.»

María

Un ejemplo: imagina que te dan pánico los controles de la Guardia Civil, sin motivo alguno, y ves uno **a 200 metros**. Sudor, pulso acelerado: hasta ahí, nada que hacer. Reconoces el miedo, haces la pausa (respirar, una canción) y respondes con datos. ¿Llevo algo ilegal en el coche? No. ¿He bebido? Tampoco. No es una amenaza real.

De cara al cliente

Con un cliente que grita por teléfono: lo reconozco, respiro, pido unos segundos y elijo la respuesta. Y si un día no se puede, no pasa nada. La sala, con experiencia de mostrador y de call center, añadió matices que valen oro:

- **El periodo de latencia:** después de una llamada dura hace falta un rato para volver a regularse. Si encadenas una tras otra, es muy difícil aplicar los pasos tantas veces seguidas.
- **Con los compañeros cuesta más:** hay quien mantiene la calma con un cliente que le dice de todo y salta a la defensiva cuando quien le habla mal es un compañero.
- **En el mostrador es peor que al teléfono,** porque se ven las caras.
- **La condescendencia:** «lo peor no son los gritos, es la gente que intenta hacerte de menos hablándote bien». El tono es correcto; el mensaje, «eres un estúpido».
- **No normalizar, pero gestionar:** no vamos a cambiar a todos los que gritan, pero cómo nos afecta **sí está en nuestra mano**.

Los cuatro niveles de activación

NIVEL	QUÉ ES
Calma	Los momentos de «todo está colocado». Hay gente a la que todo le resbala, pero son las menos.
Activación normal	Las tareas rutinarias, la compra, el trabajo que dominas.
Alta tensión	El cerebro se prepara para la acción, la haya o no. «Voy apresurada a todo, aunque no tenga prisa, hasta para ducharme», contó una participante.
Alerta máxima	El momento de la acción. Imprescindible si un niño va a cruzar delante de un autobús.

Un corredor de 100 metros busca la **calma antes**, en el túnel de vestuarios (por eso tantos deportistas se ponen cascos o repiten rituales de calentamiento); activación normal camino de la pista; alta tensión en los tacos; alerta máxima con el disparo. Lo bueno es **manejar los cuatro** cuando toca. ¿De cuál no se debe abusar? «**De la alerta máxima**», respondió la sala. Y al cerebro hay que darle datos: «no vayas tan deprisa» no sirve; «aún me quedan diez minutos», sí.