

# EMOCIÓN Y CONFLICTO

*Aprenda a manejar las emociones*

Josep Redorta

Meritxell Obiols y Rafel Bisquerra

Prólogo de Álex Rovira, co-autor de *La buena suerte*

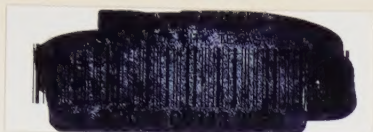




**DATE DUE**

**This item is Due on  
or before Date shown.**

17.95



**HELEN HALL LIBRARY**  
City of League City  
100 West Walker  
League City, TX 77573-3899

**LOAN STAR LIBRARIES**  
This book was purchased  
through a generous grant  
from the  
**TEXAS STATE  
LIBRARY**

APR 07

HELEN HALL LIBRARY  
City of Leasus City  
100 West Walker  
Leasus City, TX 77573-3899

Digitized by the Internet Archive  
in 2022 with funding from  
Kahle/Austin Foundation

DATE DUE







## Paidós Saberes Cotidianos

### Últimos títulos publicados

23. A. Lowen, *El narcisismo*
24. N. Branden, *La psicología del amor romántico*
25. J. Lovett, *La curación del trauma infantil mediante el DRMO (EMDR)*
26. N. Branden, *La psicología de la autoestima*
27. J. O'Connor y R. Prior, *PNL y relaciones humanas*
28. L. Wright, *Gemelos*
29. B. Bettelheim, *La fortaleza vacía*
30. R. Rumiat, *Decidirse: ¿cómo escoger la opción correcta?*
31. R. A. Neimeyer, *Aprender de la pérdida*
32. A. E. Mallinger y J. de Wyze, *La obsesión del perfeccionismo*
33. C. Bizouard, *Entrena tu memoria*
34. B. Gunter, *Animales domésticos*
35. C. Zaczek, *La agresividad*
36. E. Hoffman, *Tests psicológicos*
37. D. Luengo, *Vencer la ansiedad*
38. A. T. Beck, *Prisioneros del odio*
39. R. D. Hare, *Sin conciencia*
40. D. G. Myers, *Intuición*
41. E. Lukas, *Logoterapia*
42. G. Nardone, *Más allá del miedo*
43. E. J. Langer, *La mente creativa*
44. J. B. Miller, *Psicología de la mujer*
45. F. Salmurri, *Libertad emocional*
46. G. Nardone, *Más allá de la anorexia y la bulimia*
47. S. C. Vaughan, *La psicología del optimismo*
48. P. Mellody, *La codependencia*
49. A. Oliverio y B. Graziosi, *¿Qué es la pedofilia?*
50. A. Montagu, *El tacto*
51. D. Luengo, *La ansiedad al descubrimiento*
52. B. Lucas, *Entrena tu mente. Aprendizaje y desarrollo de tus habilidades en el trabajo*
53. J. M. Martínez Selva, *La psicología de la mentira*
54. V. Kast, *Cuentos de hombres y mujeres*
55. P. Ekman, *Cómo detectar mentiras*
56. J. J. Ruiz, U. E. Oberst y A. M. Quesada, *Estilos de vida. El sentido y el equilibrio según la psicología de Alfred Adler*
57. J. Redorta, M. Obiols y R. Bisquerra, *Emoción y conflicto. Aprenda a manejar las emociones*

**Josep Redorta**  
**Meritxell Obiols**  
**Rafel Bisquerra**

# **Emoción y conflicto**

*Aprenda a manejar las emociones*

## Cubierta de Idee

Quedan rigurosamente prohibidas, sin la autorización escrita de los titulares del *copyright*, bajo las sanciones establecidas en las leyes, la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier método o procedimiento, comprendidos la reprografía y el tratamiento informático, y la distribución de ejemplares de ella mediante alquiler o préstamo públicos.

© 2006 de todas las ediciones en castellano,  
Ediciones Paidós Ibérica, S.A.,  
Mariano Cubí, 92 - 08021 Barcelona  
<http://www.paidos.com>

ISBN: 84-493-1874-2  
Depósito legal: B. 4.036/2006

Impreso en Novagràfik, S.L.  
Vivaldi, 5 - 08110 Montcada i Reixac (Barcelona)

Impreso en España - Printed in Spain

*A los maestros y maestras que influyeron en mi vida, ellos y ellas  
me hicieron comprender misterios del corazón que la razón se  
niega a comprender.*

JOSEP REDORTA

*A mis padres, Santi y Magda.  
A mis hermanos, Eduard y Jaume.  
A todas las familias, fuentes naturales de emociones y conflictos.*

MERITXELL OBIOLS

*A las personas que están dispuestas a gestionar los conflictos  
tomando en consideración la perspectiva emocional de los demás.*

RAFEL BISQUERRA





El racionalismo es un fetichismo del siglo xx. Nuestra cultura no nos permite pensar que lo irracional puro pueda ser la clave de nuestra conducta.

ALEX MUCCHIELLI



## SUMARIO

Índice de gráficos .....	15
Prólogo: Razones del corazón, <i>Álex Rovira</i> .....	17
Introducción .....	21
1. ¿Qué son las emociones? .....	23
1.1. Concepto de «emoción» .....	23
1.2. Componentes de la emoción .....	26
1.3. La emoción como disposición a la acción .....	30
1.4. Tipos de emociones .....	33
1.5. Función de las emociones .....	37
1.6. El cerebro emocional .....	38
1.7. El estado de la cuestión en el estudio de las emociones .....	46
1.8. Los fenómenos afectivos .....	52
2. La importancia de algunas emociones .....	57
2.1. El arte de clasificar emociones .....	57
2.2. Ira .....	60
2.3. Miedo .....	67
2.4. Tristeza .....	69
2.5. Interés .....	75
2.6. Sorpresa .....	77

2.7. Alegría .....	79
2.8. Disgusto .....	82
2.9. Envidia .....	85
2.10. Culpa .....	89
2.11. Admiración .....	93
3. Cómo regulamos nuestras emociones .....	99
3.1. La necesidad de regular las emociones ..	99
3.2. Entre el autocontrol, la autenticidad y la regulación emocional .....	101
3.3. Inteligencia y desarrollo emocional .....	107
3.4. Estrategias de regulación emocional inter- nas .....	115
3.5. Estrategias basadas en la ayuda externa ..	129
4. Gestión de situaciones emocionales .....	133
4.1. Los demás y sus emociones .....	133
4.2. Emoción, conflicto y relación interper- sonal .....	134
4.3. Premisas en las estrategias de gestión de las emociones .....	140
4.4. Algunas de las principales estrategias de utilidad .....	143
4.5. Emociones y relaciones .....	154
5. Modelo práctico de gestión de las emociones .	157
5.1. Vencer la incertidumbre .....	157
5.2. Orientar la conducta futura .....	160
5.3. El poder de los modelos .....	162
5.4. Emociones y lógica borrosa .....	166
5.5. Construcción del modelo .....	169
5.6. Presentación del modelo .....	172
5.7. Funcionamiento del modelo .....	178



6. Educación, salud, autoayuda .....	185
6.1. Justificación de la educación emocional .	186
6.2. Emociones y salud .....	188
6.3. Los llamados riesgos psicosociales .....	192
6.4. Estrés de tiempo .....	193
6.5. Experiencia del <i>fluir</i> .....	202
6.6. Optimismo y esperanza .....	207
6.7. La actitud positiva .....	211
 Bibliografía .....	 215



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Concepto de «emoción» .....	24
2. Relación entre emociones y pensamientos ..	28
3. Relación entre emoción y acción .....	30
4. Mecanismo de clasificación de las emociones .....	35
5. Visión integradora biología-cognición .....	50
6. Espectro de los fenómenos afectivos en función de su duración .....	52
7. Emociones relevantes .....	59
8. Representación gráfica de la experiencia de miedo o ansiedad .....	69
9. Pensamientos que generan emociones negativas .....	73
10. Estilos afectivos .....	135
11. Estilos de comportamiento ante el conflicto ..	140
12. Modelo básico de gestión de las emociones ..	142
13. Visión funcional de la conducta emocional ..	170
14. Modelo básico de interacción .....	171
15. Modelo de gestión de las emociones .....	172
16. Modelo de diez emociones y las acciones correspondientes .....	172
17. Caras y emociones .....	179



## **PRÓLOGO: RAZONES DEL CORAZÓN**

La sabiduría no viene tanto de la inteligencia como del corazón.

PETER ROSEGGER

Pocas veces tiene el lector el raro privilegio de encontrarse frente a una obra impecable en la forma y en el fondo. Un libro bien trabajado y con un contenido imprescindible en los tiempos que corren.

Hoy, quizá más que nunca, es necesaria la alfabetización emocional que nace del rigor, de la conciencia y del trabajo exigente perfectamente realizado. En un entorno donde la prevalencia de la depresión, las urgencias psiquiátricas y la angustia van en continuo aumento, donde también las patologías psicológicas infantiles crecen de manera alarmante y donde son cada vez más las empresas que optan por contenidos de formación y de estrategia basada en la inteligencia emocional ya que constatan que, en buena parte, los conflictos de la organización nacen de tal carestía, este libro aparece como un oasis en el desierto de los mensajes de gran valor.

Las utilidades de esta obra son en consecuencia múltiples y el lector podrá constatar que su lectura aporta una excelente ayuda tanto para el territorio de lo personal como también de lo profesional.



No deja de ser paradójico que sean tan escasos los buenos libros que nos permiten navegar con buen sextante por el terreno de las emociones. Y es que, en efecto, el racionalismo, el pensamiento estrictamente cartesiano, pese a sus múltiples y evidentes bondades, eliminó en buena parte aquellos aspectos considerados «irracionales» o que generaban dificultades a la hora de ser parametrizados. Las consecuencias de ello han durado largos años, y su impacto en las ciencias sociales ha sido tal que sólo hasta hace bien poco las razones del corazón han recuperado el espacio que jamás debieron haber perdido. Ya decía Blaise Pascal que «el corazón tiene razones que la razón ignora» y la obra de Josep Redorta, Meritxell Obiols y Rafel Bisquerra nos ilustra de manera excelente éste y muchos otros principios del universo humano de las emociones.

En lo cotidiano, hablamos mucho de emociones y sentimientos, pero también, demasiado a menudo, carecemos de la clarificación de conceptos necesaria, así como de las herramientas que nos permitan identificar, gestionar, expresar y comprender con propiedad aquello que sentimos y aquello que observamos. De ahí, también con una frecuencia mayor a la deseada y como consecuencia natural de lo anterior, nace el conflicto. Y es que, esencialmente, nadie está equivocado, a lo sumo, está mal informado. Y en temas relacionados con las emociones la desinformación es abundante.

Por este motivo, agradezco de todo corazón a Josep, Meritxell y Rafel el raro privilegio que me han brindado al poder leer esta obra antes de su edición. Guardaré con sumo cariño el manuscrito original, lleno de las anotaciones que, inevitablemente, he ido haciendo a medida que avanzaba por sus páginas.

Estoy convencido, amigo lector, de que en el viaje por este libro no sólo agradecerá las excelentes definiciones y herramientas que la obra brinda, sino también sentirá la gratitud que nace del corazón ante una obra tan necesaria.

Álex Rovira,  
autor de *La Brújula Interior* y  
coautor de *La Buena Suerte*



## INTRODUCCIÓN

Se ha escrito mucho sobre emociones en los últimos años. Sin embargo, y a pesar del éxito del tema, estamos en un estadio que nos hace percibir que aún hay mucho que decir sobre nuestro mundo emocional.

Aunque la investigación ha progresado de forma marcada, seguimos ignorando cosas muy importantes y efectuamos aprendizajes del todo inadecuados. Pero, sobre todo, ignoramos cómo aplicar cosas que son conocidas.

El libro tiene la sana pretensión de introducirnos en el estado actual de la cuestión, fijando aspectos clave que conviene conocer de manera integrada. Especialmente, nos centramos en aquellos aspectos que entendemos que no se han considerado suficientemente, como puede ser la gestión de las emociones en las relaciones interpersonales. El desconocimiento de este aspecto conlleva, muy a menudo, situaciones de conflicto.

Hemos abordado esta cuestión estableciendo un modelo a partir de diez emociones que estimamos rele-

vantes desde nuestra experiencia. Su uso no requiere especialización, aunque sí cierta capacidad de observación y reflexión. Nos hemos fijado en un número limitado de emociones, entendiendo que las que reflejamos son las más comunes y aquellas que significan el mayor porcentaje de fuente de conflictos con los demás y aun con nosotros mismos. Se trata, pues, de operativizar lo que se sabe de la manera más eficaz posible.

Esperamos que este libro pueda serle útil para muchas situaciones concretas de la vida social. Estaremos satisfechos si lo hemos conseguido.



## Capítulo 1

### ¿QUÉ SON LAS EMOCIONES?

En el caos de los fanatismos en conflicto, una de las pocas fuerzas unificadoras es la veracidad científica.

BERTRAND RUSSELL

#### 1.1. Concepto de «emoción»

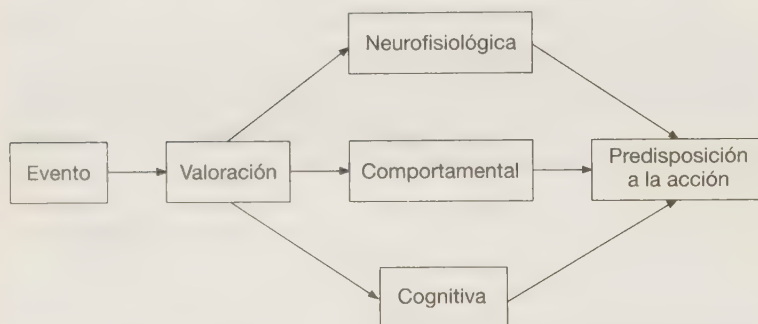
El estado emocional de una persona determina la forma en que percibe el mundo. Sólo esta razón ya hace imprescindible acercarnos al mundo de las emociones para comprendernos mejor. Una emoción se produce de la siguiente forma:

1. Unas informaciones sensoriales llegan a los centros emocionales del cerebro.
2. Como consecuencia, se produce una respuesta neurofisiológica.
3. El cerebro interpreta la información y prepara al organismo para responder.

De acuerdo con este mecanismo, en general hay bastante acuerdo en considerar que una *emoción es un*

*estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que predispone a la acción. Las emociones se generan como respuesta a un acontecimiento externo o interno* (Bisquerra, 2000, pág. 61). En síntesis, el proceso de la vivencia emocional se puede esquematizar así:

GRÁFICO 1. *Concepto de «emoción»*



*Fuente:* Bisquerra (2000).

El proceso de valoración puede tener varias fases. Hay una valoración primaria sobre la relevancia del evento. Tenemos un mecanismo innato de valoración automática que evalúa los acontecimientos de acuerdo con la siguiente pregunta esquemática: ¿lo que sucede es positivo o negativo para mi bienestar? Según como sea la respuesta a esta pregunta, se generarán determinadas emociones. Podríamos decir que esta evaluación es casi automática o por lo menos muy rápida.

En una evaluación secundaria se consideran los recursos personales para afrontar dicho acontecimiento: ¿estoy en condiciones de hacer frente a esta situación? La autoestima desempeña un papel importante en la valoración y, por tanto, en la experiencia emocional. La situación se plantea, pues, como amenaza

zante o tranquilizadora en la perspectiva del «yo» más personal.

Gran parte de lo que el cerebro realiza cuando se produce una emoción sucede independientemente del conocimiento consciente, se realiza de forma automática. La mayoría de emociones se generan inconscientemente.

Es útil distinguir entre *reacciones emocionales innatas* y *acciones emocionales voluntarias*. Cuando hablamos de las acciones emocionales voluntarias nos referimos a los sentimientos.

El estado de ánimo se refiere a un estado emocional mantenido durante semanas o más tiempo. Estar de «buen humor» o de «mal humor» es una forma de expresar un «estado de ánimo» que contiene emociones positivas o negativas. En general, se considera que el humor es un estado más amplio, más difuso y generalizado que la emoción, que es vista más bien como una reacción más concreta en un momento específico de corta duración. Mientras, el sentimiento sería la experiencia subjetiva de la emoción.

Las emociones nos dicen qué hechos son verdaderamente importantes para nuestra vida. Existen múltiples aspectos que considerar en las emociones. Entre los más importantes están que la emoción es:

1. *Un estado afectivo subjetivo*: en este sentido la emoción nos afecta de forma individual y hace que nos sintamos rabiosos o felices.
2. *Una respuesta biológica*: hablamos de reacciones fisiológicas que preparan al cuerpo para una acción adaptativa al entorno.
3. *Un aspecto funcional*: igual que el hambre o la sed tienen una función en el equilibrio fisioló-

gico, la emoción del miedo nos prepara para huir del peligro, y lo mismo, aunque con distinta finalidad, puede decirse del resto de emociones.

4. *Un fenómeno social*: En cuanto que las emociones se expresan, siquiera de forma no verbal, constituyen comunicación y, por tanto, se orientan hacia la interacción con los demás.

## 1.2. Componentes de la emoción

Tal como se desprende del esquema anterior, hay tres componentes en una emoción: neurofisiológico, conductual y cognitivo.

El «neurofisiológico» se manifiesta en respuestas como la taquicardia, la sudoración, la vasoconstricción, la hipertensión, el tono muscular, el rubor, la sequedad de boca, cambios en los neurotransmisores, secreciones hormonales, la respiración, etc. Todo esto son respuestas involuntarias, que el sujeto no puede controlar. Sin embargo, se pueden prevenir mediante técnicas apropiadas como la relajación. Como consecuencia de emociones intensas y frecuentes se pueden producir problemas de salud (taquicardia, hipertensión, úlcera, estrés, etc.). Por eso, la prevención de los efectos nocivos de las emociones en el marco de la educación emocional se puede entender como un aspecto de la educación para la salud.

La observación del «comportamiento» de un individuo permite inferir qué tipo de emociones está experimentando. Las expresiones faciales, el lenguaje no verbal, el tono de voz, el volumen, el ritmo, los movimientos

del cuerpo, etc., aportan señales de bastante precisión sobre el estado emocional. Este componente puede intentar disimularse. Por ejemplo, las expresiones faciales surgen de la actividad combinada de unos 23 músculos, que conectan directamente con los centros de procesamiento de las emociones, lo que hace que el control voluntario no sea fácil; aunque es posible engañar a un potencial observador. Aprender a regular la expresión emocional se considera un indicador de madurez y equilibrio que tiene efectos positivos sobre las relaciones interpersonales.

El componente «cognitivo» o vivencia subjetiva es lo que a veces se denomina *sentimiento*. Sentimos miedo, angustia, rabia y muchas otras emociones. Para distinguir entre el componente neurofisiológico y el cognitivo, a veces se emplea el término *emoción*, en sentido restrictivo, para describir el estado corporal (es decir, el estado emocional) y se reserva el término *sentimiento* para aludir a la sensación consciente (cognitiva). El componente cognitivo hace que califiquemos un estado emocional y le demos un nombre.

Hay una interacción continua entre emoción, pensamiento y acción. Las emociones influyen en lo que pensamos y en lo que hacemos. A su vez, los pensamientos influyen en la forma de experimentar las emociones y en las acciones. Pero, además, las acciones repercuten en el pensamiento y en la emoción. Esta interacción se deberá tener presente en cualquier propuesta de regulación de las emociones. La tabla siguiente ilustra la relación que existe entre pensamientos y emociones.

GRAFICO 2. *Relación entre emociones y pensamientos**Emociones y pensamientos que las generan*

Ira	Pienso que alguien me esta tratando de forma injusta. Alguien se aprovecha de mi; abusa de mí. Me siento ofendido, insultado, maltratado, etc.
Miedo	Tengo un peligro real e inminente ante mi, cierto para mi vida, la vida de mis seres queridos o mis intereses.
Ansiedad	Pienso que puedo estar en peligro por algo con pocas probabilidades de que suceda. Pienso en la forma «¿y si...?». ¿Y si se cae el avión?; ¿y si me quedo en blanco mientras hablo en público?; ¿y si este dolor es un infarto o un cáncer...?
Tristeza	Pensamientos de pérdida: un rechazo sentimental; la muerte de un ser querido; la pérdida de un puesto de trabajo; la perdida de la oportunidad de conseguir alguna meta importante.
Vergüenza	Creer que no se ha estado a la altura de lo que se esperaba de uno. Creer que se ha hecho el ridículo. Cometer un error, «meter la pata», herir a alguien. No estar a la altura de las propias exigencias morales.
Culpa	Me condeno a mi mismo por lo que he hecho (error, fallo, ridículo, daño, etc.). En la culpa me condeno a mi mismo; en la vergüenza creo que son los otros los que me condenan.



*Limitaciones y pensamientos que las generan*

Frustración	Pienso que las circunstancias no están de acuerdo con mis expectativas. No he logrado lo que deseaba.
Desesperanza	Pienso que alguien no ha hecho lo que yo esperaba. Otra persona no ha logrado lo que yo esperaba que lograra.
Inferioridad	Me comparo con los demás y pienso que son superiores a mí.
Desesperanza	Me digo a mí mismo que los problemas no se volverán nunca. Las cosas no mejorarán, sino que sólo a peor. Cande el desánimo.

*Fuente: Skinner (1966).*

El aprendizaje de las emociones está limitado por el dominio del lenguaje. Dado que la introspección a veces es el único método para llegar al conocimiento de las emociones de los demás, las limitaciones del lenguaje impiden ser más conscientes a este conocimiento. Pero al mismo tiempo dificulta la toma de conciencia de las propias emociones. Estas situaciones pueden la sensación de estar que me pasa, lo cual puede tener efectos negativos sobre la persona.

Tampoco la culpa le ha contribuido demasiado a la ciencia de la conducta que gran número de términos existentes (conscientes, sentimientos, autoconciencia, emociones, captaciones, etc.) muchos otros no hacen otra cosa que apuntar a distintos niveles de su desarrollo el mismo, pero sus psicología y sólo es debido a la extrema compartimentación de los estudios sobre la con-

ducta humana.<sup>1</sup> De ahí la importancia de una educación emocional encaminada, entre otros aspectos, a un mejor conocimiento de las propias emociones y del dominio del vocabulario emocional.

Otras veces la cultura ha generado palabras para definir situaciones emocionales complejas, que resultan incomprensibles fuera del contexto cultural de referencia. Así la palabra «eraritjaritjaka» es una expresión que tienen los aborígenes australianos para expresar «un deseo obsesivo de alguna cosa que se ha perdido, un estado de aflicción o melancolía y la añoranza de un tiempo ideal de paz y felicidad».

### 1.3. La emoción como disposición a la acción

Una emoción predispone a la acción. Cada emoción específica presenta un abanico de posibilidades que la caracterizan. Una relación de las acciones que caracterizan algunas de las emociones es la presentada en el gráfico siguiente.

GRÁFICO 3. *Relación entre emoción y acción*

<i>Emoción</i>	<i>Acción</i>
Miedo	Quiero huir, protegerme de algo o de alguien. Quiero gritar, tengo que gritar, grito.
Ira	Quiero atacar, oponerme, asaltar, herir, insultar.

1. Mucchielli, A. (1988), *Las motivaciones*, pág. 33.



<i>Emoción</i>	<i>Acción</i>
Tristeza	Quiero llorar, estar solo, no hacer nada.
Aversión	No quisiera tener nada que ver ni que hacer con esa persona, quiero estar lo más lejos posible.
Interés	Quiero observar bien, prestar atención, comprender.
Desinterés	No me incumbe; no presto atención.
Sentirse ante un reto o dificultad	Quiero ir contra un obstáculo o dificultad, o conquistarlo.
Atracción (aproximación)	Quiero acercarme, establecer contacto. Quiero estar cerca de, estar receptivo.
Preocupación	No me puedo concentrar u ordenar mis pensamientos.
Autocontrol	Soporto la situación; siento que lo domino; tengo las riendas.
Compasión	Quiero ayudar a alguien, cuidar de alguien.
Sentirse ridículo	Quisiera desaparecer, «tierra trágame».
Bloqueo emocional	Me siento inhibido, paralizado, congelado.
Vergüenza	Me ruborizo o temo ruborizarme.
Sometimiento	No quiero oponerme; quiero rendirme a los deseos del otro.
Apatía	Nada me interesa; estoy apático; no quiero hacer nada.
Incapacidad	Me voy; renuncio; me doy por vencido.

<i>Emoción</i>	<i>Acción</i>
Disgusto	Interrumpir el contacto con el exterior.
Impotencia	Quisiera hacer algo, pero no sé qué; soy incapaz; me siento indefenso.
Nerviosismo	Estoy excitado, inquieto, no puedo estar parado.
Alegría	Quiero moverme, estar exuberante, cantar, saltar, emprender algo.
Humor	Me río, tengo que reír, quiero reír.
Bienestar	Puesto que todo va bien, no siento la necesidad de hacer algo. Voy a descansar.

*Fuente:* Bisquerra (2000).

En este sentido, la emoción es muy instintiva, nace de la parte más profunda de nuestro cerebro. La idea de instintivo remite al nivel de lo más biológico de las personas; sin embargo, se ha explicado bien cómo la evolución de la especie humana ha pasado de lo más instintivo a lo más racional a partir de la evolución del cerebro. En este sentido, existiría un «yo neural» que explicaría cómo el crecimiento histórico y evolutivo de las capas superiores del cerebro nos ha ido convirtiendo en más racionales, sin que este debate esté desde luego agotado en la ciencia.<sup>2</sup>

Esta predisposición a la acción que representa la emoción se refleja por la inmersión en un estado de excitación súbita, más o menos fuerte, acompañado de reacciones fisiológicas. Este estado de excitación es provocado de ma-

2. Damasio, A. R. (2004), *El error de Descartes*, págs. 277-280.

nera casi refleja por «objetos» o pensamientos cargados de determinadas significaciones. Sin embargo, para que una emoción se preste a ser incontrolable, ésta debe ser muy fuerte. No todos los que odian, matan; aunque algunos lo hagan. Estamos ante un impulso que luego se reconducirá a través de otros complejos mecanismos.

#### 1.4. Tipos de emociones

Hemos visto cómo las emociones se generan a partir de un acontecimiento que valoramos de alguna manera que puede afectar a nuestro bienestar. En función de cómo el antecedente (acontecimiento) puede afectarnos, las emociones pueden ser positivas o negativas, lo cual no significa que sean buenas o malas, sino que son positivas o negativas en función del bienestar o malestar que nos provocan. De alguna manera, podríamos decir que las emociones «son» y, además, son inevitables en función del acontecimiento que las provoca. Por ejemplo, el miedo es una emoción negativa porque nos provoca malestar, pero será una emoción buena si nos ayuda a ser prudentes.

De todas formas, si queremos clasificarlas de alguna manera, hay que seguir algún criterio, en este caso, según la consecución o no de nuestro bienestar personal que, de alguna manera, depende del bienestar de los demás. A este respecto, viene al caso recordar una escena de *Por quién doblan las campanas*, de Ernest Hemingway:

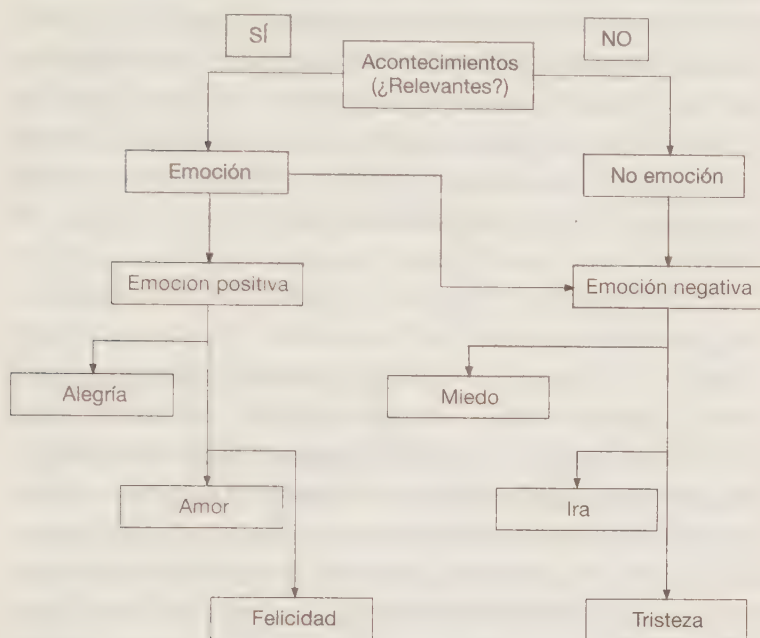
Nadie es una isla, completo en sí mismo; cada hombre es un pedazo del continente, una parte de la tierra; si el mar se lleva una porción de tierra, toda Europa queda

disminuida, como si fuera un promontorio, o la casa de uno de tus amigos, o la tuya propia; la muerte de cualquier hombre me disminuye, porque estoy ligado a la humanidad; y por consiguiente, nunca hagas preguntar por quién doblan las campanas; doblan por ti.

Así pues, por una cierta convención podríamos clasificar:

1. *Emociones negativas*: son el resultado de una evaluación desfavorable respecto a nuestro bienestar. Son diversas formas de amenaza, frustración, pérdida, etc. Incluyen el miedo, la ira, la tristeza, la culpa, la vergüenza, la envidia, los celos, el disgusto, etc.
2. *Emociones positivas*: son el resultado de una evaluación favorable respecto al logro de nuestro bienestar. Incluyen la alegría, el amor, el afecto, el alivio, etc.
3. *Emociones ambiguas*: su estatus es equívoco. Depende de la situación, como por ejemplo, la esperanza. También pueden mezclar elementos positivos y negativos, como la compasión, que se puede entender como una forma de amor —emoción positiva— hacia alguien que está sufriendo —emoción negativa—. Incluyen la sorpresa, la compasión y la esperanza (estar mal, pero confiar en superarlo para mejorar). Las emociones estéticas podrían estar en otro nuevo grupo.

El siguiente esquema nos ayudará a comprender mejor esta idea de clasificación:

GRÁFICO 4. *Mecanismo de clasificación de las emociones*

Fuente: Bisquerra (2000).

Además de lo dicho, muchos analistas de las emociones han distinguido entre *emociones básicas* (o primarias) y *emociones complejas* (secundarias o derivadas). Las emociones básicas son elementales o puras. En general se caracterizan por una expresión facial característica y una disposición a actuar. Las emociones complejas se derivan de las básicas, a veces por combinación entre ellas, como las mezclas de colores que un pintor hace en su paleta. No presentan rasgos faciales característicos ni una tendencia particular a la acción.

Si bien hay un acuerdo general en que existen unas emociones básicas, no hay acuerdo sobre cuáles son dichas emociones. Cada autor propone su propia clasifi-

cación. Recogiendo las aportaciones de los estudios sobre esta temática, vamos a proponer posteriormente nuestra propia clasificación en función de los objetivos que nos proponemos en este trabajo. Conviene señalar que las emociones se agrupan por familias. Es decir, conjuntos de emociones similares. Por ejemplo, en la familia de la ira se incluyen la rabia, la cólera, el rencor, el odio, la furia, la indignación, etc.

La estructura de las emociones no se corresponde a compartimentos estancos, sino más bien a vasos comunicantes. En cierta forma hay un *continuum* que permite pasar de unas a otras. Así por ejemplo, en un extremo de la ira se llega a la aversión, que en algunas clasificaciones se considera como una emoción básica.

Las emociones ambiguas se denominan así porque pueden tener aspectos positivos y negativos en sí mismas y al margen de su función. La sorpresa, por ejemplo, puede ser positiva (la noticia de que te ha tocado el «gordo» en la lotería de Navidad) o negativa (llegas a tu casa y han entrado a robar). Por lo que respecta a la compasión, tiene un aspecto positivo (sentir afecto por otra persona) y al mismo tiempo negativo (sufrir por lo que está sufriendo esa persona).

Las emociones estéticas se experimentan ante la belleza. Una persona puede quedar extasiada ante una obra de arte (literatura, pintura, escultura, arquitectura, música, danza, cine) y experimentar emociones específicas de carácter estético. Pero las emociones estéticas no se reducen a las obras de arte en sentido clásico, sino que se extienden a la belleza en general: un paisaje, una salida de sol, una mujer hermosa, etc. Incluso se comprenden dentro de esta categoría emociones diversas que desde el punto de vista psicológico provocan ex-



periencias que pueden considerarse en esta categoría, como por ejemplo la emoción científica de un investigador que descubre algo nuevo o al que le conceden el premio Nobel; la emoción de un deportista que gana los cien metros lisos en la final de los Juegos Olímpicos y consigue la medalla de oro; incluso ciertas emociones de carácter religioso a partir de la meditación, cantos, rituales, celebraciones, etc.

### 1.5. Función de las emociones

Desde un punto de vista funcional, las emociones preparan para la acción. Su activación pretende una respuesta inmediata y adaptativa a situaciones diversas, ya sea por inesperadas, dolorosas, peligrosas, etc. Esta preparación para la acción depende de cada persona. Las funciones más relevantes que tienen las emociones son: adaptativa, motivadora, informativa y social.

1. *Función adaptativa*: se propone facilitar la adaptación de la persona a su ambiente. A lo largo de la filogénesis, las emociones han desempeñado un papel esencial en el proceso de adaptación al contexto natural. Así, por ejemplo, ante un peligro se activa la emoción del miedo, que comporta una predisposición a huir para preservar la vida.
2. *Función de motivación*: una emoción predispone a la acción, lo cual es una forma de motivación. Se ha dicho que emoción y motivación son dos caras de la misma moneda.
3. *Función de información*: la expresión emocional informa de las intenciones. Por ejemplo, una cara

amenazadora, triste, de miedo, etc., informa de lo que probablemente vaya a hacer la persona. La función informativa puede tener dos dimensiones: información para el propio sujeto (la emoción que experimento me dice que tengo miedo) y la información para otros individuos con los que convive, a los cuales les comunica intenciones personales.

4. *Función social*: las emociones sirven para comunicar a los demás cómo nos sentimos. En este sentido toda emoción es una información sobre uno mismo. También sirven para influir en los demás. Podemos ver claramente que facilitan la comunicación de los estados afectivos y regulan la manera en que los otros nos responden. También facilitan las interacciones sociales y promueven la conducta prosocial.

Además se asocia cada emoción específica a una función básica determinada, de manera que esta característica es la que nos va a permitir desarrollar nuestro modelo de gestión de emociones.

## 1.6. El cerebro emocional

Supongamos que esta noche, cuando usted se va a acostar y levanta las sábanas de su cama, se encuentra con que, en lugar del pijama, debajo de la almohada hay una serpiente. ¿Qué le pasaría? Haga un ejercicio de introspección para tomar conciencia de todo lo que pasaría por su mente y por su cuerpo. ¿Cómo sería su experiencia emocional? Mucho de lo que le sucedería



sería en fracciones de segundos, pero de una importancia capital para asegurar su supervivencia.

Veamos qué es lo que pasaría desde el momento en que usted percibe la serpiente. Los estímulos visuales circulan por las neuronas a una velocidad de 400 km/h. En fracciones de segundo llegan a la amígdala, que es donde se toman las decisiones. La amígdala es un órgano de unas medidas similares a una almendra, por eso se llama amígdala (del griego *ἀμυγδάλη*, «almendra»), y tiene unas funciones muy importantes en la respuesta emocional. Se encuentra en el sistema límbico, que es la zona subcortical, la cual desempeña un papel muy importante en las funciones fisiológicas (hambre, sed, sueño, sexo) y en las emociones.

Desde la amígdala se dan instrucciones al sistema nervioso simpático para que responda en situación de emergencia. Como consecuencia se dilatan las pupilas para ver mejor lo que sucede; se produce una taquicardia para que el corazón vaya bombeando sangre a todo el cuerpo para prepararlo para la huida; como consecuencia de esto se experimenta una especie de temblor en las piernas al llegar la sangre; al mismo tiempo se paraliza la actividad del sistema digestivo (actividad propia de los estados de calma), ya que la sangre utilizada en los procesos digestivos se dirige hacia otras partes del cuerpo para prepararlo para la huida o la lucha; esto da una sensación de cosquilleo en el estómago, que a veces se describe como «se me ha revuelto el estómago» u otra expresión similar; se producen también cambios en los neurotransmisores; las glándulas suprarrenales segregan adrenalina y la vierten en la sangre; la vejiga urinaria y los esfínteres se relajan, y pueden producir las consecuencia obvias;

se puede producir sudoración, rubor, temblor y muchas otras reacciones fisiológicas. Todo esto sucede en fracciones de segundo. Es la experiencia del miedo ante un peligro real e inminente, ante el cual la respuesta impulsiva es huir o luchar.

Todas estas reacciones dejan claro que es todo el organismo el que responde ante las emociones. Las emociones tienen un correlato neurofisiológico que se manifiesta de múltiples maneras a través de todo el cuerpo. Es todo el cuerpo el que responde ante una emoción. Las relaciones entre emoción y cuerpo físico implican a la salud: las emociones afectan a la salud. La expresión popular «ha sido un partido de infarto» y muchas otras reflejan cómo una emoción fuerte puede causar incluso la muerte.

Veamos ahora lo que ha dicho la neurociencia y la psiconeuroinmunología. La neurociencia estudia el sistema nervioso en sentido amplio y las neuronas en particular. La última década del siglo xx ha sido denominada «década del cerebro» por las investigaciones realizadas en este campo, que han permitido un mejor conocimiento del cerebro y sus funciones, entre ellas las relacionadas con las emociones. Técnicas como los escáneres de resonancia magnética y la tomografía de positrones han permitido ver por primera vez cómo funciona el cerebro.

La psiconeuroinmunología es la ciencia que estudia las influencias recíprocas entre la mente y los sistemas inmunitario, endocrino y nervioso. Dicho de otra forma, la psiconeuroinmunología se ocupa de investigar las conexiones entre las emociones, la bioquímica cerebral y el sistema inmunitario. El término «psiconeuroinmunología» se atribuye a Robert Ader, de la Universidad de Rochester, que lo utilizó en 1981, y que es uno de los

pioneros de las investigaciones sobre la comunicación entre los sistemas nervioso e inmunitario. Esta comunicación se realiza a través de la secreción y recepción de determinadas sustancias químicas, como los neurotransmisores.

Un antecedente de la psiconeuroinmunología está en los trabajos de Hans Selye, que en la década de 1950 introdujo el término «estrés». Desde entonces se sabe que los orígenes de ciertas enfermedades se deben a un estrés prolongado, que perjudica al sistema inmunitario.

Investigaciones recientes en el campo de la medicina, la neurociencia y la psiconeuroinmunología están llegando a la constatación de que los estados emocionales pueden alterar la respuesta inmunitaria. Es decir, una emoción puede afectar al desarrollo de muchas enfermedades. Se ha observado que ciertas emociones negativas, fuertes y persistentes pueden afectar de forma negativa al sistema inmunitario. Esto provoca que resulte más fácil contraer ciertas enfermedades y que cuando se contraen sea más difícil su curación. Por el contrario, las emociones positivas pueden afectar de forma positiva al sistema inmunitario. Esto provoca que sea más difícil contraer ciertas enfermedades y que cuando se contraen resulte más fácil su curación.

En un experimento realizado por David McClelland, de la Universidad de Harvard, se mostró a un grupo de estudiantes una película sobre la Madre Teresa de Calcuta trabajando con pobres y enfermos. Los estudiantes declararon que la película había estimulado sus sentimientos amorosos y solidarios. Una semana más tarde se analizó la saliva de los estudiantes y se observó un incremento en el nivel de inmunoglobina A, un anticuerpo que ayuda a combatir las infecciones respiratorias y a proteger el organismo.

La novedad de la psiconeuroinmunología hace que en algunos aspectos nos movamos todavía a nivel de hipótesis. Pero algunas de ellas van cobrando cada vez más visos de realidad. Por ejemplo, la siguiente afirmación: «Las actitudes positivas ayudan». Así, una persona entusiasta y con actitudes positivas estimula la secreción de una catecolamina denominada «norepinefrina», que utiliza los mismos receptores químicos en las células que son atacadas por el virus del resfriado. El virus sólo puede proliferar si los receptores están libres. Por tanto, la actitud, el entusiasmo y, en definitiva, las emociones positivas son un factor de prevención de ciertas enfermedades víricas.

En investigaciones de este calibre se ha podido observar cómo la composición química de una lágrima de emoción negativa (tristeza, rabia, impotencia, dolor) no es la misma que la de una lágrima de emoción positiva (amor, alegría). Estas investigaciones son ejemplos de las aportaciones de la neurociencia y la psiconeuroinmunología que ponen de manifiesto las relaciones que existen entre las emociones y el cuerpo y, por extensión, las repercusiones de las emociones en la salud.

De esta forma, podríamos concebir que el sistema inmunitario está conectado con el «cerebro emocional», de tal manera que las personas que gozan de estabilidad emocional o reciben «apoyo emocional» están en mejores condiciones de prevenir o superar ciertas enfermedades.

El estudio de las asimetrías interhemisféricas de la corteza cerebral ha conducido a la convicción de que el cerebro izquierdo es más «racional» y el derecho es más «emocional». El cerebro derecho está especializado en

tratar la información de manera analítica y se encuentra ligado a funciones lingüísticas. El cerebro derecho está más involucrado en el procesamiento de la información perceptivo-espacial y su forma de procesar es más sintética. Es en el hemisferio derecho donde se procesa la información emocional. Se puede pensar que el sistema educativo potencia el hemisferio izquierdo (racional) en detrimento del derecho (emocional). Probablemente, el comportamiento apropiado surge del equilibrio entre los dos hemisferios.

La presencia de procesos emocionales en la corteza cerebral significa que éstos no se limitan al sistema límbico. De hecho, se ha observado que en todo el cerebro puede haber conexiones neuronales relacionadas con el procesamiento de emociones, lo cual complica mucho la deseada simplicidad de la explicación. La conclusión es que lo que aquí se expone es sólo una síntesis esquemática, que deja muchas más cosas en el tintero de las que se dicen, con lo cual un especialista en el tema nos puede acusar de imprecisión y superficialidad. Pero nuestra intención sólo es dar una visión sucinta de la complejidad del cerebro emocional.

El reto que se nos plantea es: ¿cómo estimular la secreción de serotonina sin recurrir a medicamentos o drogas? No es fácil conseguirlo. Pero es posible. Veamos por qué.

Recordemos el caso de la serpiente: tenemos la serpiente delante y todo el organismo ha respondido en situación de emergencia. Al mismo tiempo que la amígdala da instrucciones al sistema nervioso autónomo simpático, también envía información a la corteza cerebral para que analice con mayor precisión la información que estamos recibiendo. Esta información es anali-



zada con mayor detalle, pero también de forma más lenta. Podemos decir que la amígdala es como un ejecutivo que cumple instrucciones de forma instantánea, mientras que el cerebro es como una comisión, un grupo, que siempre suele ir más lentamente.

Cuando el cerebro ha analizado la información que le llega sobre la serpiente, en el caso concreto que nos ocupa, percibe que no es una serpiente de verdad, sino que es de plástico. Alguien nos ha gastado una broma.

En este momento pasan por mi cerebro un conjunto de pensamientos, como por ejemplo: «Como lo pille me va a oír». Incluso puedo decir: «Como lo pille, lo mato», aunque no signifique que realmente piense en matarle, sino que la emoción que experimento es tan fuerte que siento la necesidad de desquitarme, de vengarme.

Aunque yo veo que es una serpiente de juguete, esta cognición es una función de la corteza cerebral que no tiene mucho poder para cambiar el estado emocional. El susto y toda la respuesta corporal subyacente continúan después de haberme dado cuenta de que no valía la pena haberme excitado tanto. Es decir, una vez que se ha activado una respuesta emocional, no se puede parar únicamente con la cognición. La emoción es más fuerte que la cognición.

Esto tiene consecuencias para la práctica. Por una parte nos indica que, si estoy muy irritado, debo saber que es todo mi cuerpo el que está irritado, que esta irritación implica cambios hormonales y en los neurotransmisores, lo cual conlleva posibles distorsiones en la percepción de la realidad. Por otra parte, puede conllevar una pérdida del control personal. Dicho de otra forma, puedo tener dificultades para regular mis emo-

ciones de forma apropiada. Todo esto explica que, en una explosión de ira, una persona coja un arma y mate a otra. Por esto es tan importante.

La recomendación es que, cuando uno está emocionalmente alterado, lo mejor que puede hacer es dejar pasar el tiempo. Debe saber que una respuesta como la que tenemos ante la serpiente provoca unos cambios neurofisiológicos que, una vez que me doy cuenta de que es una broma, van a tardar como mínimo unos veinte minutos en volver al estado habitual. Durante estos veinte minutos, si me encuentro con el causante de la broma, mi reacción será mucho más violenta que si me lo encuentro al día siguiente. El clásico «cuenta hasta diez» (y mejor hasta cien) es una recomendación que recibe el respaldo de la moderna neurociencia.

Estos fenómenos se explican por el hecho de que las conexiones entre el sistema límbico (amígdala) y la corteza cerebral pasan por unos canales muy potentes. La emoción inunda la cognición y la neutraliza. En cambio, la comunicación inversa entre la corteza cerebral y el sistema límbico pasa por unos canales muy delgados, que se pueden colapsar con facilidad impidiendo la comunicación. Es decir, la cognición es incapaz de modificar la emoción. En cambio, la emoción puede modificar la cognición.

La mejor manera de cambiar la emoción no es a través de la cognición o el razonamiento, sino a través de una emoción contraria e incompatible con la primera. Por ejemplo, supongamos que un niño está llorando porque se ha caído. Vamos y le decimos el típico: «No llores, que no ha sido nada». ¿Por eso que le decimos ya deja de llorar? No. En cambio, si le damos un caramelo o le explicamos un chiste, es posible que en poco tiem-

po pase de las lágrimas a las sonrisas. Le hemos generado una emoción positiva incompatible con la emoción negativa anterior.

Hemos dicho que el reto que se nos plantea es ¿cómo estimular la secreción de serotonina sin utilizar medicamentos o drogas? Hemos visto que no es fácil conseguirlo por la complejidad de las conexiones entre el cerebro emocional (sistema límbico) y el cerebro cognitivo (corteza cerebral). Pero es posible. Además conviene esforzarse en intentarlo; merece la pena. Por aquello de que la función hace al órgano, y por la evidencia que hoy se tiene de que las neuronas pueden desarrollarse durante toda la vida (ontogénesis) y a lo largo de la filogénesis, queremos expresar el deseo de que, con la práctica, las conexiones entre la corteza cerebral y el sistema límbico sean cada vez más fuertes, lo cual nos va a permitir regular mejor las emociones. De este modo, llegado el momento estaremos en mejores condiciones de regular la serotonina de forma voluntaria, sin necesidad de medicamentos o drogas. Nuestros actos y pensamientos pueden modificar la composición neuroquímica del cerebro.

### **1.7. El estado de la cuestión en el estudio de las emociones**

El comportamiento emocional conlleva emociones tan primarias como el miedo o la ira y expresiones tan universales como el reír o el llorar. Estudiar las emociones es, desde luego, estudiar los aspectos más imprevisibles de la persona, pero también los más comunes y los que nos hacen más humanos. Sin embargo, pese a su



importancia, la ciencia no ha sido capaz de explicar de manera suficientemente amplia y ordenada el hecho emotivo.

Sin duda se ha avanzado mucho en este campo y encontramos muchas veces aspectos comunes en la motivación y la emoción. A su vez, existen aspectos claramente diferenciados. Una teoría general de las emociones debería explicar según Fernández Abascal (1995)<sup>3</sup> elementos tales como qué estímulos producen las emociones, cómo reacciona el sujeto adecuadamente ante este estímulo, cómo accede el mismo al significado de esta situación, cómo es la experiencia subjetiva del individuo y cómo es la reacción corporal y la expresión motriz observable.

Uno de los mejores estudiosos de la emoción, Plutchik, ha efectuado una revisión de los distintos enfoques que desde el ámbito de la ciencia han estudiado el tema y ha encontrado hasta siete puntos de vista teóricos de interés:

- a) *La línea evolucionista*: arranca desde Darwin, en 1872, con su libro *La expresión de las emociones en los animales y en el hombre*. Esta línea de trabajo se centra principalmente en la expresión de las emociones.
- b) *La línea psicofisiológica*: parte de James y sus trabajos en 1890, que toman forma en la llamada teoría James-Lange y que se centran en resaltar los aspectos vinculados al sistema nervioso. Relaciona los cambios corporales con la conciencia emocional por primera vez.

3. Fernández Abascal, E. G. (comp.) (1995). *Manual de motivación y emoción*, pág. 341.

- c) *La línea neurológica*: iniciada por Cannon en 1927 y que ha fructificado en el modelo conocido como «los tres sistemas de respuesta emocional: cognitivo, fisiológico y motor» (desde los trabajos de Lang en 1968). Se considera que estos tres sistemas están correlacionados y que, aun siendo distintos, tienen elementos en común.
- d) *La línea dinámica*: de la que fue iniciador Sigmund Freud y que surge más de la clínica que del campo experimental. Desde el inconsciente hasta la neurosis y el conflicto interno, el psicoanálisis destacó la riqueza y las variables multiformes de la vida emocional.
- e) *La línea conductista*: los teóricos del aprendizaje han estudiado sobre todo el miedo. Es una línea de trabajo que tiene la ventaja de una fuerte contrastación empírica y las limitaciones de un enfoque sólo basado en la experiencia de aprendizaje.
- f) *La línea de las teorías de la activación*: los cambios fisiológicos son considerados índices de la intensidad de las emociones sin tener en cuenta su dirección o cualidad. La activación sería algo así como una dimensión de tipo fisiológico subyacente a la conducta emocional. Mandler, Moruzzi, Lacey, etc., son algunos de los autores que han trabajado en esta orientación.
- g) *La línea cognitiva*: las teorías cognitivas de la emoción centran sus trabajos en explicar la emoción como una consecuencia poscognitiva de una serie de procesos cognitivos en los que la evaluación de la situación, la atribución, la evaluación de expectativas, la acomodación a normas socia-

les y a los propios objetivos tienen gran importancia. Schacter, Scherer, Lazarus, etc., son algunos de sus autores representativos.

*En resumen, el campo de la emoción ha sido abordado desde distintos puntos de vista en la psicología en un intento, sólo muy parcialmente logrado, de hallar una explicación suficiente. De acuerdo con Berthoz (2003),<sup>4</sup> existen más de ciento cincuenta teorías de las emociones que tratan de explicar el fenómeno, pero este mismo autor concluye que se precisarán conceptos más específicos para poder abordar el tema desde la ciencia y que es posible que la misma palabra deje de tener sentido en psicología tal y como hoy la conocemos.*

A estos trabajos habría que añadir que desde la filosofía, la literatura y otras disciplinas, y desde siempre, los estados de ánimo se han abordado en todo momento. Es como pensar que tanto el hombre como la mujer son sus emociones.

Ante la dispersión teórica del tema, puede ser útil examinar algunos de los grandes debates actuales respecto a las emociones. Veamos:

1. *Biología versus cognición*: el punto de vista más orgánico, más anclado en la biología, unido al punto de vista más cognitivo ofrecen una amplia visión de las emociones.

El debate se centra, por un lado, en considerar que la persona no puede tener una respuesta emocional sin evaluar racionalmente de alguna manera el motivo de la misma y el significado personal de un estímulo de-

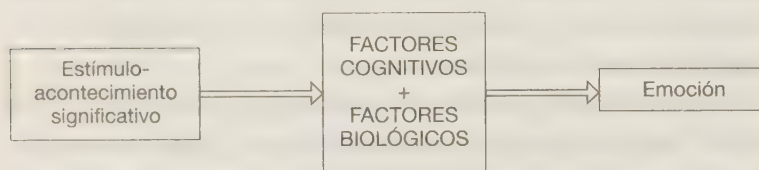
4. Berthoz, A. (2003), *La decisión*, pág. 57.

terminado. Éste es el punto de vista de autores como Arnold, Averill, Lazarus, Mandler, Schater y Weiner.

Por otro lado, el punto de vista de otros autores sostiene que la experiencia emocional forzosamente debe no ser racional por múltiples motivos, que van desde que los estados emocionales se pueden inducir por drogas, hasta la presencia de los estados preverbales en los niños.

Una visión integradora de los dos puntos de vista produciría el siguiente esquema:

GRÁFICO 5. *Visión integradora biología-cognición*



El conjunto de factores cognitivos y biológicos contendría de forma indiferenciada, y en distintas proporciones para cada cual, aspectos tales como la activación fisiológica, la preparación de la acción, sentimientos, muestras expresivas, conducta abierta y cognición, todo ello de acuerdo con Plutchik.<sup>5</sup>

Es preciso considerar que, en la mezcla entre pensamiento y sentimiento, puede considerarse a ambos como un continuo en el que a más pensamiento, más información y menos energía. También, a más sentimiento, más energía y menos información.

De acuerdo con Berthoz (2003),<sup>6</sup> la emoción tendría un papel fundamental en la precategorización de

5. Citado en Reeve, J. (1994), *Motivación y emoción*, pág. 379.

6. Berthoz, A., *op. cit.*, pág. 66.

los estímulos que se orientan al examen cognitivo, mientras que el afecto sería la mayor innovación que otorgaría la biología a los animales respecto de las plantas.

2. *El número de emociones*: a la pregunta de ¿cuántas emociones hay? la respuesta pertinente es que depende de lo que se entienda por emoción. Así, las emociones no se ven igual en Oriente que en Occidente y hay diferencias emocionales en función de la cultura.

El debate está en concretar cuáles son las emociones básicas o primarias: aquellas que afectan a toda la humanidad más allá de cualquier cultura. Entonces la respuesta es que las emociones básicas responden a un número muy limitado. Según la perspectiva teórica que se adopta y según los criterios de clasificación, el número de emociones básicas oscila entre cuatro y doce. Algunas de ellas son el miedo, la rabia, la angustia, la alegría, la sorpresa, el interés y el asco.

3. *La relación entre motivación y emoción*: la emoción y la motivación tienen en común, en primer lugar, que pueden verse las emociones como un motivo en el sentido de que las mismas dan energía y dirigen la conducta.<sup>7</sup> Así, el miedo actuaría como una motivación en cuanto que favorece la energía y orienta la acción defensiva.

Otros autores han sostenido que motivación y emoción son dos caras de la misma moneda, en el sentido de que los motivos funcionan para mantener las condiciones necesarias para sostener la vida, mientras que las emociones serían algo así como un elemento que permite conocer de manera apropiada el estado de las motivaciones. De acuerdo con Buck (1988),<sup>8</sup> las emociones

7. Reeve, J., *op. cit.*, pág. 389, con cita de Tomkins e Izard.

8. *Ibid.*



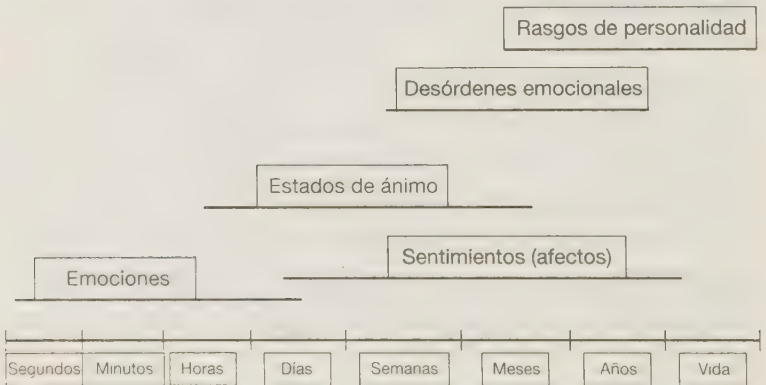
informan de lo que sucede con los estados motivacionales y movilizan los recursos corporales para gratificar los motivos y facilitar la adaptación. Desde otro punto de vista, tanto la motivación como la emoción afectan a la percepción, de forma que se producen en ambos casos fenómenos de selectividad de la información.

También puede verse la relación entre las emociones positivas y negativas como productoras de refuerzo motivacional. De esta forma, la emoción de la rabia producirá defensas, como huir, y generará una conducta de evitación que a su vez será un motivo.

### 1.8. Los fenómenos afectivos

El conjunto de fenómenos afectivos constituye un complejo espectro cuya síntesis se expone a continuación tomando como punto de referencia su duración. El gráfico siguiente ilustra la idea que queremos exponer.

GRÁFICO 6. *Espectro de los fenómenos afectivos en función de su duración*



Fuente: Bisquerra (2000).

La emoción es un fenómeno de duración breve. Suele durar segundos, minutos y a veces horas; pero muy pocas veces una misma emoción dura días. Anteriormente ya se ha explicado con cierto detalle en qué consiste una emoción y los tipos de emociones.

Un sentimiento es la componente cognitiva de la emoción. Un sentimiento, con la participación de la voluntad, puede durar semanas, meses, años e incluso toda la vida. Así, tenemos el tradicional «hasta que la muerte nos separe», que concibe el amor durante toda la vida. Por otra parte, muchos libros y textos de historia, cuando se refieren a las guerras púnicas dicen que «Aníbal juró odio eterno a los romanos». En ambos casos se pasa de la emoción al sentimiento prolongado durante toda la vida.

Los sentimientos son experiencias que nos informan de cómo se están comportando nuestros proyectos o deseos en su enfrentamiento con la realidad. Así, dejan de cumplir esta función si nos informan incorrectamente de manera sesgada o falsa.<sup>9</sup> En este orden de ideas, una pasión sería un sentimiento de intensidad extrema.<sup>10</sup>

El afecto es un sentimiento positivo, mientras no se diga lo contrario. En general se entiende el afecto como un tipo de amor. No obstante, conviene señalar que el uso del lenguaje en las emociones es complejo. Así, por ejemplo, una persona puede decir después de una acalorada discusión: «Estoy muy afectado». O bien, como sostiene Marina (2004),<sup>11</sup> el estilo afectivo de una

9. Marina, J. A. (2004), *La inteligencia fracasada*, pág. 64.

10. Conangla, M. (2004), *Crisis emocionales*, pág. 90.

11. Marina, J. A., *op. cit.*, pág. 65.

persona puede alterar dramáticamente el ajuste con lo real. Nuestro estilo de sentir es depresivo, melancólico, iracundo, exaltado, furibundo, etc.

Un estado de ánimo, también denominado «estado de humor», es un estado emocional de mayor duración y menor intensidad que las emociones agudas. Su duración es indefinida, y puede prolongarse durante horas, días, meses o incluso años. Los estados de ánimo dependen más de valoraciones globales del mundo que nos rodea que de un acontecimiento específico (propio de las emociones agudas). Es el «color del cristal con que se mira». En este sentido, puede considerarse que la depresión es un estado de ánimo.

Los desórdenes emocionales se producen cuando una persona experimenta emociones y estados de ánimo negativos, intensos y frecuentes, hasta tal punto que éstos superan su capacidad de regulación. La conciencia emocional tiene que permitir identificar cuándo una persona se siente superada por los estados de ánimo negativos y ha entrado en desórdenes emocionales que requieren una atención psicoterapéutica o farmacológica.

Las emociones son tan importantes en nuestras vidas que llegan a constituir rasgos de personalidad. Así, por ejemplo, al pensar en una determinada persona a veces pensamos que es alegre, triste, afectuosa, iracunda, rabiosa, miedosa, etc.

José Antonio Marina ha explicado la inteligencia afectiva como aquella inteligencia puesta al servicio del sentimiento en su irremediable búsqueda de la felicidad. Este tipo de inteligencia comportaría la integración de «mente y corazón»; la capacidad de integrar los sentimientos en la conciencia y poderlos



expresar mediante palabras sería un buen indicador de salud emocional, el fruto del largo proceso en el que se pone en juego nuestra auténtica competencia emocional.<sup>12</sup>

12. Conangla, M., *op. cit.*, págs. 90-91.



## Capítulo 2

# LA IMPORTANCIA DE ALGUNAS EMOCIONES

Cuando el sabio encuentra la adversidad,  
ejercita la paciencia.

HONG YINMING

### 2.1. El arte de clasificar emociones

Clasificar supone un esfuerzo de homogeneizar, discriminar y etiquetar. De hecho, la ciencia desde los primeros albores de su desarrollo ha intentado clasificar. Lo cierto es que el mero hecho de asignar una cosa a una categoría nos ilustra sobre las cualidades respecto de esa misma cosa.

Sin embargo, cuando penetramos en el terreno de lo intangible, las clasificaciones se hacen más difíciles y, si nos referimos a las emociones, con su alto nivel de variabilidad, qué duda cabe de que estamos en terreno resbaladizo. La cuestión de las emociones básicas responde a cuestiones tales como: ¿nos emocionamos igual en todas las culturas? ¿Existen emociones que son comunes a todos los hombres y mujeres? Es ahí donde empiezan los desacuerdos, siquiera a

nivel parcial. Así, la culpa es totalmente ajena a la tradición budista,<sup>1</sup> religión practicada por muchos millones de seres, mientras que el apego a las cosas y a las personas no suele considerarse una emoción en Occidente.

Sabemos que, en todas las culturas y en todas las épocas conocidas, la gente ha experimentado alegría o tristeza, se ha enfadado, ha tenido miedo, se ha sorprendido, ha mostrado interés. De alguna manera se han identificado una serie de emociones que destacan en un momento dado, vinculadas cada una de ellas a toda una familia de emociones que aportan matices más o menos importantes. Además, las emociones se experimentan en distintos grados de intensidad, por lo que la variabilidad es enorme cuando hablamos de estados emocionales. A continuación, vamos a tratar de señalar aspectos significativos de algunas emociones que nos interesan de forma particular.

En este libro nos interesa la gestión de las emociones en las relaciones interpersonales. A tal efecto identificamos aquellas emociones que consideramos que son relevantes para nuestros objetivos. Recogiendo y adaptando algunos de los intentos clasificatorios realizados por los autores más reconocidos, consideramos que las *emociones relevantes*, junto con sus miembros familiares (*clusters*), son las que se encuentran en el gráfico 7.

Examinaremos a continuación algunas de estas emociones que estimamos de particular importancia para nuestro objetivo.

1. Goleman, D. (2003), *Emociones destructivas*, pág. 81.

GRÁFICO 7. *Emociones relevantes*

Miedo	Temor, horror, pánico, terror, pavor, desasosiego, timidez, susto, fobia, ansiedad, angustia, desesperación, inquietud, estrés, preocupación, anhelo, desazón, consternación, nerviosismo.
Ira	Rabia, cólera, rencor, odio, furia, indignación, resentimiento, exasperación, tensión, agitación, animadversión, animosidad, irritabilidad, hostilidad, violencia, enojo, impotencia.
Tristeza	Depresión, frustración, decepción, aflicción, pena, dolor, pesar, desconsuelo, pesimismo, melancolía, autocompasión, soledad, desaliento, desgana, morriña, abatimiento.
Interés	Atracción, expectación, atención, inclinación.
Culpa	Vergüenza, inseguridad, vergüenza ajena, bochorno, pudor, recato, rubor, sonrojo, verecundia.
Disgusto	Hostilidad, aversión, desprecio, acritud, animosidad, antipatía, resentimiento, rechazo, recelo, asco, repugnancia, amargura.
Alegría	Entusiasmo, euforia, excitación, contento, deleite, diversión, placer, estremecimiento, gratificación, satisfacción, capricho, éxtasis, alivio, regocijo.
Sorpresa	Extrañeza, desconcierto, asombro, estupor.
Envidia	Celos, deseo, ansia.
Admiración	Entusiasmo, éxtasis, fascinación, respeto, estupefacción.

## 2.2. Ira

Un gran número de palabras entran en lo que vamos a denominar la familia de la ira: cólera, rabia, furia, indignación, irritación, fastidio, enfado, odio, como ya hemos visto. Sólo existen ciertas diferencias de matiz entre estas palabras, e incluso otras posibles, lo cual permite agruparlas en una misma categoría. Cuando en este texto expresamos la palabra ira, nos referimos a toda la familia y, por tanto, puede entenderse como cualquiera de sus matices, hablando en términos generales.

La ira se genera cuando tenemos la sensación de haber sido perjudicados. La frustración que supone un obstáculo que se interpone en el camino y nos impide el logro de nuestros objetivos puede ocasionar ira. Igualmente puede producir ira la sensación de ser manipulado, engañado, traicionado, herido, etc. El daño sufrido puede ser muy diverso, no solamente dolor físico o una amenaza de agresión. En general, se trata de amenazas simbólicas a la autoestima o a la dignidad personal. Ser tratado injustamente o de forma ruda, ser insultado, maltratado, despreciado, frustrado, etc., es lo que puede generar la ira. A veces la ira deriva de una evaluación de una situación concreta, por ejemplo la toma de conciencia de una injusticia, etc.

Si previamente a la situación que provoca la ira se han producido acontecimientos de predisposición o provocación anticipada, los efectos pueden ser mayores. Esto se da, por ejemplo, cuando una persona (A) predispone a otra (B) frente a una tercera (C). El esquema puede ser que A dice a B que C la está difamando y que está actuando en su contra. Esto predispone a B para que cuando se encuentre con C la relación sea



conflictiva. Si, al darse este encuentro, C se comporta de forma ligeramente desinteresada o despreciativa, esto puede ser percibido por B de forma aumentada, incrementando el nivel de ira respecto al que se hubiera podido producir si no se hubiese dado el encuentro previo entre A y B.

Una característica de la ira es que, cuanto más pensamos en las causas, más razones y justificaciones tenemos para estar furiosos. Darle vueltas al asunto es avivar las llamas de la ira. El manejo de la ira debe ir en la dirección de ver las cosas de forma diferente. Enmarcar la situación desde un punto de vista más positivo es una de las formas más potentes de calmar la ira cuando se ha pasado la fase más aguda. Pero no siempre somos capaces de hacerlo.

La distracción puede ser la estrategia más idónea de enfrentarse a la ira. Ejemplos apropiados de diversión son: pasear, hacer ejercicio, deporte, ir al cine, ver la televisión, leer, bailar, escuchar música, contemplar imágenes agradables, etc. En estos casos, las diversiones más apropiadas son las que impliquen momentos de alegría. Debido a que es imposible estar triste y alegre al mismo tiempo, es difícil estar furioso cuando pasamos un rato agradable. La relajación también es una alternativa apropiada. En general se trata de interferir los pensamientos de ira.

Conviene subrayar los enormes costos de la ira para facilitar una toma de conciencia de la importancia que tiene su regulación. Cuando nos dejamos llevar por la ira se pueden producir efectos como:

- Destruir relaciones personales.
- Afectar a las relaciones laborales.

- Fomentar la agresividad.
- Provocar trastornos cardíacos.

Es curioso observar cómo nos enfadamos con las personas que más conocemos. La ira tiende a ser particularmente intensa en las relaciones de pareja y entre padres e hijos. La violencia doméstica o de género es un caso especial de lo que estamos hablando, que como es de dominio público se ha convertido en una preocupación prioritaria a nivel social.

La ira está presente en los conflictos de cualquier tipo (interpersonales, familiares, sociales, laborales, políticos, religiosos, etc.), de tal manera que la experiencia emocional, al ser muy intensa, puede dificultar o incluso imposibilitar la resolución pacífica del conflicto. Si lo analizamos, llegaremos a la conclusión de que las guerras, que han asolado la humanidad a lo largo de la historia, tienen su origen en odios (a veces ancestrales) que han impedido la coexistencia pacífica. Las condiciones para la paz exigen un tratamiento de la regulación de la ira, que en último término es una forma de educación para la paz.

Es cierto que en determinadas ocasiones puede haber una «ira sana», como sucede con la indignación ante la injusticia. Sin embargo, si de esta indignación se deriva un comportamiento social iracundo, a veces estimulado por los líderes sociales, políticos o sindicales, sabemos que puede generar comportamientos destructivos (violencia callejera, destrucción del mobiliario urbano, ataques contra edificios públicos, incendio de contenedores, lanzamiento de cócteles molotov, etc.) que muchas veces desvirtúan lo que el movimiento podría tener de positivo como compromiso social. Por esto hay que alegrarse de que en los últimos años se haya

ido insistiendo en las «manifestaciones pacíficas», como forma más apropiada para manifestar la indignación y crear un sentimiento general de solidaridad.

Algunas personas creen que la manifestación agresiva de la ira ayuda a conseguir lo que queremos. La evidencia ha demostrado que en realidad muchas veces impide conseguirlo, sobre todo cuando se realizan análisis a largo plazo. Es cierto que en un análisis a corto plazo se podría llegar a la conclusión de que una persona indignada, al adoptar un comportamiento agresivo (insultar, amenazar, pegar), puede conseguir lo que se propone de una forma más fácil que mediante procedimientos más aceptados socialmente. Pero, a largo plazo, esto no sucede así.

La mayoría de la gente cree que son los acontecimientos externos los que provocan nuestra ira. Esto estaría de acuerdo con el concepto de «emoción», ya que ésta se genera a partir de un acontecimiento. Sin embargo, no hay que olvidar que nuestras creencias inciden en la valoración de los acontecimientos, y es a partir de la valoración cuando se activa la emoción. Dicho de otra forma: son nuestras creencias las que provocan la ira.

Entendemos que esto puede ser difícil de aceptar, por lo que vamos a considerar un ejemplo. Imaginemos una pareja formada por Juan y María que se están divorciando. Es probable que cada uno de los dos haya pasado del amor al odio. Cuando se enamoraron, cada uno era para el otro el colmo de las virtudes; ahora son el colmo de los defectos. Imaginemos cómo son cada uno de ellos a los ojos de sus amigos. Seguramente llegaremos a la conclusión de que como personas no han cambiado mucho. Por lo tanto, lo que ha cambiado ha sido la relación entre ellos dos y las creencias que cada uno tiene respecto al otro.

A veces cuesta aceptar que la relación amorosa ha terminado, pero que el otro sigue siendo una buena persona, una buena madre o un buen padre, un buen profesional, un buen hijo, un buen amigo, etc. Esto nos permite llegar a la conclusión de que debemos sentirnos responsables de nuestras creencias, ya que de ellas se pueden derivar percepciones distorsionadas de la realidad que inciden sobre las emociones.

Cuando se experimenta ira, muchas veces ésta es consecuencia de creencias irracionales sobre la situación, las cuales nos llevan a un diálogo interno con afirmaciones como: «No soporto que me hagan esto», «Lo hace para fastidiarme», «Es terrible vivir de esta manera», «Es una mala persona y debe ser castigada», etc.

El hecho de que algo se viva como insoportable, intolerable, terrible, espantoso obedece a creencias irracionales. Si lo creo así, inevitablemente voy a imponer algún tipo de castigo, que para mí sea de justicia, aunque probablemente sea más bien una venganza por la ofensa que experimento emocionalmente. Si lo pienso bien puedo preguntarme: ¿realmente es insoportable?, ¿es cierto que lo hace sólo para fastidiarme, o más bien porque tiene sus necesidades que no coinciden con las mías?, ¿en realidad es una mala persona?

Pasar de las creencias irracionales a las racionales supone cambiar el pensamiento anterior por otro en el que las afirmaciones son del orden siguiente: «Esto no me gusta», «Ojalá no me hubiera ocurrido», «Siento decepción, frustración, preocupación, tristeza, pesar, dolor», etc. Fijémonos en la diferencia entre las creencias irracionales («Es insoportable, intolerable») y las racionales («No me gusta», «Me decepciona», «Me ofende»). Si vemos clara esta diferencia, se entenderá mejor lo que se

quiere decir al afirmar que son nuestras creencias las que provocan la ira. La ira es consecuencia de las creencias que tenemos sobre los demás con relación a nosotros.

Hay tres creencias básicas que caracterizan la ira: debo, debes y debería. Son tres imperativos obsesivo-dogmáticos que presiden las neurosis:

- *Debo* actuar absolutamente bien y ser aprobado por personas importantes, de lo contrario me invade la culpabilidad, la ira contra mí mismo, la ansiedad y la depresión.
- *Debes* tratarme bien y con amabilidad, de lo contrario me siento tratado con desconsideración, o maltratado, ofendido, a veces insultado, y me invade la ira de forma incontrolada.
- *Debería* suceder todo siempre como a mí me gusta. Como tengo muy baja tolerancia a la frustración, si todo no va como deseo, me enfado y me deprimó.

La ira muchas veces surge porque estoy convencido de que yo tengo toda la razón y el otro está completamente equivocado. Fijémonos en que ésta es una postura maximalista: yo soy bueno y siempre tengo la razón; el otro es malo y está siempre equivocado y obrando el mal. Esto nos lleva a la convicción de que en la rabia subyace una filosofía intrínsecamente fascista (fundamentalista, integrista, nazi): niega los derechos de los demás en aras de los derechos propios especiales.

De esto se deriva que para regular la ira conviene aprender a autocriticar las creencias irracionales que tenemos sobre las personas y diferenciarlas de las creencias racionales. Para ello es necesario saber identificar



las creencias irracionales, tales como: «Bajo ningún concepto debes insultarme. No tolero que lo hagas. No lo aguanto. Si lo haces es porque eres malo. Mereces un castigo».

Una vez identificadas nuestras creencias irracionales hay que proceder a cambiarlas por otras creencias racionales, como por ejemplo: «Me molesta que me insultes. Me siento mal cuando lo haces. Cometes un error. Me gustaría que lo corrigieras».

Por otra parte, hay evidencia de que de la frustración se pueden derivar comportamientos de violencia, ya que la ira y la frustración tienen muchos elementos en común. La frustración puede provocar ira; ambas pueden inducir a comportamientos de riesgo. La frustración es inevitable; por tanto, conviene aprender a tolerarla.

La baja tolerancia a la frustración se puede entender como una forma de neuroticismo, por la escasa capacidad de adaptación al contexto y la baja capacidad de afrontar las adversidades de la vida. Un cuento explica un caso típico de baja tolerancia a la frustración.

Un hombre va caminando en dirección a una ciudad y se encuentra con un río. Lo mira, pone cara de fastidio y se queda sentado al lado del camino sin saber qué hacer. Empieza a quejarse en voz alta: «Aquí no debería haber un río»; o si no: «Alguien debería haber construido un puente»; o «Debería haber un bote para poder atravesarlo»; o «La ciudad debería estar a este lado del río»; o «Yo tendría que haber nacido al otro lado del río»; «Así no se puede vivir»; «Esto no se puede tolerar»; «Debería haber una soga en este árbol»; «Nunca debería haber venido»; «Hubiera sido mejor no haber nacido».

Muchas personas se quedan ancladas en el lamento y la queja por las inevitables frustraciones de la vida. Las



frases que emplean el verbo «debería» son habituales en estas situaciones. Las estrategias de regulación de la ira en general se pueden aplicar para aumentar la tolerancia a la frustración.

### 2.3. Miedo

El miedo es la emoción que se experimenta ante un peligro real e inminente. El miedo es activado por amenazas a nuestro bienestar físico o psíquico. Verbalmente la expresión de miedo adopta la forma «Tengo miedo de...» o «Tengo miedo a...».

La experiencia de miedo es debida a algo. Es normal sentir miedo ante ciertos acontecimientos, por ejemplo un huracán o una tormenta muy fuerte. Pero a veces se sienten miedos irracionales, referidos a supuestos peligros imaginarios; son estímulos reales, pero no se trata de peligros reales, como por ejemplo ciertos ambientes sociales, hablar en público, buscar trabajo, cumplir en el trabajo, practicar deportes, cursos educativos, exámenes, oposiciones, tartamudez, sucesos traumáticos, enfermedades físicas, trastorno de estrés postraumático, trastorno obsesivo-compulsivo, etc.

El miedo es una emoción negativa en cuanto experimentamos que nos hace sentir mal, lo cual no significa que sea una emoción mala. Así, por ejemplo, cuando alguien percibe que corre el riesgo de ser atacado, se dispara el miedo que le induce a ponerse a salvo. Si no tuviera miedo, probablemente no haría nada para defenderse.

Existen diversas gradaciones dentro de la familia «miedo». También se introducen matices, a veces sutis-

les, que dan lugar a variadas emociones, como la ansiedad, el temor, el horror, el pánico, el terror, el pavor, el desasosiego, el susto, la fobia, el espanto, el estremecimiento, el sobrecogimiento, etc.

Directamente relacionadas con el miedo están expresiones como «morirse de miedo», «temblar de miedo», «miedo insuperable», «hacerse un nudo en la garganta», «poner los pelos de punta», «helar la sangre», «no tenerlas todas», etc. Todas ellas pretenden describir la emoción que se experimenta ante el peligro.

La forma más habitual de afrontar el miedo es la huida o evitación de la situación peligrosa. Si esto no es posible, el miedo motiva a afrontar el peligro. Estamos ante el clásico *fight or fly* («lucha o vuela»),<sup>2</sup> que resume las respuestas impulsivas ante las dos emociones básicas por excelencia: la ira y el miedo. Esta respuesta funcional tiene como objetivo proteger a la persona.

Ante la experiencia de miedo el organismo reacciona rápidamente, movilizándolo una gran cantidad de energía, de tal forma que prepara al cuerpo para respuestas más intensas de las que sería capaz en condiciones normales. Sin embargo, si la reacción es excesiva, la eficacia disminuye, ya que la relación entre activación y rendimiento mantiene la forma de «U» invertida. Es decir, a más activación mayor rendimiento, pero sólo hasta cierto punto (nivel óptimo), a partir del cual a medida que aumenta la activación disminuye el rendimiento. Una vez sobrepasados ciertos límites de activación más allá del nivel óptimo, puede pro-

2. Descrita por Cannon y citada en Gray, J. A. (1971), *La psicología del miedo*, se refiere a la reacción corporal de emergencia cuya finalidad es la movilización de recursos para la respuesta de ataque o huida que pueda convenir.

ducirse un bloqueo emocional y un entorpecimiento de la acción. Un ataque de pánico es un ejemplo de este tipo de situaciones. El siguiente esquema ilustra estas ideas:

GRAFICO 8. *Representación gráfica de la experiencia de miedo o ansiedad*



## 2.4. Tristeza

La tristeza suele desencadenarse por la pérdida irrevocable de algo que se valora como importante: un ser querido, la salud, bienes, etc. Se valoran como pérdidas el divorcio, la separación, una enfermedad grave, un fracaso, el desempleo, la vejez (pérdida de la juventud), etc. La tristeza aparece en las clasificaciones de emociones de la mayoría de los autores. Sin embargo, es más un estado de ánimo que una emoción aguda.

Dado que es inevitable que en algún momento perdamos a seres queridos (pareja, padres, hermanos, amigos, parientes, compañeros de trabajo, etc.) o cosas a las que tenemos apego, es inevitable que en algún momento experimentemos tristeza. Por esto es importante aprender a manejarla.

Conviene dejar claro que la tristeza, igual que otras emociones llamadas negativas (la ira, el miedo, la ansiedad), muchas veces es adecuada. A menudo, lo mejor que se puede hacer es aceptar y tolerar estas emociones negativas, tanto en sí mismo como en los demás. Pasado un tiempo suele pasar la tormenta y uno se siente bien de nuevo. Uno no puede ser feliz siempre y en todo momento. El problema surge cuando las emociones negativas, como la tristeza, se alargan más de lo razonable.

El miedo y la ansiedad son emociones del futuro; anticipan un peligro que puede suceder, real e inminente (miedo) o indefinido e impreciso (ansiedad). La tristeza, por su parte, es una emoción que suele estar centrada en el pasado. La ira se produce contra alguien que es responsable, mientras que en la tristeza puede que nadie sea culpable. El miedo se asocia a la huida, la ira al ataque y la tristeza al llanto.

Conviene tener presente que hay depresiones «exógenas», causadas por acontecimientos externos, y depresiones «endógenas», causadas por agentes internos del organismo de carácter bioquímico. Así, por ejemplo, la disminución del nivel de serotonina en las conexiones sinápticas puede producir estados depresivos. La serotonina es un neurotransmisor que actúa en las sinapsis de las neuronas del cerebro. En este libro no tomamos en consideración la depresión como consecuencia de desequilibrios endógenos (neurológicos, hormonales, here-

ditarios, de neurotransmisores, etc.). Nos centraremos en la tristeza extrema, que degenera en depresión, como actitud adoptada ante los acontecimientos de la vida.

La tristeza puede producir una pérdida de la sensación de placer. Ya no se encuentra placer en actividades que hasta entonces habían sido satisfactorias: una buena comida, las relaciones interpersonales, las diversiones. En la tristeza se pierde el interés por todo. La tristeza es una emoción que no suele predisponer a emprender ningún tipo de acción; en todo caso a llorar. La reducción de la actividad es su característica principal. Hay una desmotivación general. La tristeza se asocia con la pérdida de esperanza. En las situaciones más extremas, la tristeza puede desembocar en depresión o incluso en el suicidio. El alcoholismo y las drogas son formas habituales, pero inapropiadas, de hacer frente a la depresión. La gran difusión del Prozac revela la gran incidencia de la depresión en nuestra sociedad. Se estima que en España hay unos siete millones de personas diagnosticadas de estados depresivos y se espera que en el siglo XXI pase por esta situación un 25 % de la población; eso significa una de cada cuatro personas.

La tristeza actúa como una llamada de ayuda; se propone captar la atención de los demás. La cohesión social y el sentimiento de pertenencia a un grupo son formas de afrontar la tristeza.

Desde el punto de vista psicofisiológico se supone que las personas que tienen mayor actividad en el lóbulo prefrontal izquierdo son de temperamento alegre, mientras que las que tienen más actividad en el derecho son más dadas a los estados de ánimo negativos; esto último coincide con lo que podría ser la caricatura



de los papeles que interpreta Woody Allen. Las personas que superan la depresión han aprendido a incrementar el nivel de actividad del lóbulo prefrontal izquierdo.

Se ha dicho que un optimista es un pesimista mal informado. Cuando uno está al corriente de la realidad que nos rodea (violencia, guerras, enfermedades, crímenes, muertes, terrorismo, crisis, paro, injusticia, pobreza, odio, catástrofes, inseguridad ciudadana, etc.) es imposible ser optimista, a los ojos de muchas personas. Sin embargo, hay argumentos para pensar que el pesimismo es una visión a corto plazo de la vida. Si echamos la vista atrás y contemplamos la evolución en su globalidad histórica, o incluso filogenética, podemos darnos cuenta de que hemos avanzado de forma inimaginable.

Es cierto que puede haber retrocesos y que se mantienen situaciones de riesgo; es cierto que es más fácil ver lo que tenemos cerca y como consecuencia adoptar la salida más fácil: el pesimismo; también es cierto que incluso los más optimistas pueden pasar por momentos de profundo pesimismo y depresión. Esto es lo fácil; es lo que los acontecimientos cotidianos y las tendencias sociales nos inducen a pensar. Pero si uno es capaz de adoptar una perspectiva mucho más amplia y valorar los enormes avances que se han producido en todos los ámbitos (salud, bienestar, calidad de vida, condiciones de trabajo, democracia, ciencia, arte, tiempo libre, desarrollo económico, comunicaciones, etc.), siquiera en algunas partes del mundo, solamente se justifica una perspectiva optimista, la cual supone un estímulo para seguir adelante, aportando cada uno su parte al progreso general de la humanidad.



A veces se dice «estoy deprimido» cuando en realidad significa «estoy triste». Cuando uno verdaderamente está deprimido experimenta un trastorno emocional de cierta gravedad que no es capaz de regular por sus propios medios. Es en estos casos cuando se requiere ayuda de un especialista. En este apartado nos limitamos a sugerir técnicas y estrategias para regular la tristeza, aunque a veces nos podamos referir a la depresión en sentido figurado.

Se han identificado varias modalidades de pensamiento negativo que generan emociones negativas, principalmente tristeza, ira y ansiedad. Entre ellas están las siguientes:

GRAFICO 9. *Pensamientos que generan emociones negativas*

Pensamiento todo o nada	Se ven las cosas en términos de blanco o negro. Si una situación no logra la perfección, entonces es un fracaso total. Como esto pasa a menudo, me entristece. No soy capaz de valorar los matices positivos de la situación.
Sobregeneralización	Un acontecimiento puntual negativo se generaliza a todas las situaciones. Se utilizan expresiones absolutas como «siempre», «nunca», «todo», «nada», «todos», «nadie», etc.
Filtro mental	Se toma un solo detalle negativo de tal forma que distorsiona la realidad. Si usted recibe muchos elogios, pero también una crítica, ignora cientos de elogios y sólo ve la crítica.

Conclusiones precipitadas	Interpretar las cosas de forma negativa cuando no hay suficiente evidencia que lo justifique. Se predice, arbitrariamente, que las cosas acabarán mal.
Amplificación	Se exagera la importancia de los problemas y de los defectos personales. Se exagera de forma desproporcionada lo negativo.
Minimización	Se disminuye la importancia de las cualidades y logros. Se quita toda importancia a lo positivo.
Razonamiento emocional	Usted cree que sus emociones negativas reflejan la realidad. Por ejemplo: «Estoy muy triste; por tanto la pérdida que he sufrido es horrorosamente grave».
Afirmaciones hipotéticas	Usted cree que las cosas deberían ser como usted desea. El pensamiento se caracteriza por la expresión «debería», cuando en realidad no hay ninguna razón para que sea así.
Etiquetar	Etiquetar a las personas por una acción. Comete un error y dice «soy un inútil (incompetente, tonto, fracasado)».
Culpabilizar	Considerar que el otro tiene la culpa de todo. «Él tiene la culpa de que no funcione.»
Autoinculparse	Usted asume personalmente toda la responsabilidad de lo ocurrido, cuando en realidad se trata de un hecho que no estaba totalmente bajo su control. «Esto demuestra lo malo que soy.»

En todos los casos anteriores es de gran ayuda cambiar la manera de pensar. Dos formas apropiadas de hacerlo son: a) la reestructuración cognitiva: aprender a desafiar los pensamientos derrotistas, cuestionar su validez y pensar en alternativas más positivas; b) la distracción: planificar actividades placenteras con el propósito de contrarrestar los estados emocionales negativos.

## 2.5. Interés

Tal como afirma Fernández Abascal (1995), el interés es la emoción más presente en el funcionamiento cotidiano del ser humano. En el caso de que la persona tenga cubiertas todas las necesidades básicas, como por ejemplo el hambre, y esté liberada de emociones fuertes como la ira, en su conciencia suele estar presente algún nivel de interés. A nivel neurológico, el interés provoca un ligero aumento en la tasa de descarga neuronal. Los pensamientos (como la motivación de conseguir objetivos o aprender algo nuevo), los acontecimientos ambientales (como pueden ser las novedades, los cambios, los retos) y los actos de descubrimiento inician un incremento de la actividad neuronal y activan el interés. Debido a su presencia habitual, los aumentos y disminuciones en el nivel de interés suelen implicar el cambio del centro de interés, dirigido de un determinado acontecimiento, pensamiento u acción a otro. Por decirlo de alguna manera, no es que se pierda el interés, sino que se está reubicando hacia otro acontecimiento u objeto.

Según Berlyne (1960),<sup>3</sup> el interés estimula las conductas de exploración, tanto ambientales como epistemológicas. Es posible que si las personas viviéramos en un mundo monótono en el que no existieran los cambios, la emoción del interés fuera innecesaria. Sin embargo, las personas y los animales vivimos en un mundo en el que el cambio y las novedades son constantes. El cambio estimula el interés y despierta la curiosidad, lo cual motiva a la persona a descubrir, explorar, investigar y manipular el ambiente. La emoción del interés incita el deseo de explorar dándole vueltas a las cosas para contemplarlas desde todas las perspectivas. El interés también está en la base de nuestro deseo de ser creativos, de aprender y desarrollar nuestras competencias y habilidades. Difícilmente podemos aprender un idioma o un nuevo programa informático sin el apoyo emocional que supone la existencia de interés.

La emoción del interés está muy presente y es predominante en determinados estadios de la vida; así, por ejemplo, los niños pequeños se interesan por todo con un nivel de intensidad que puede absorber incluso ciertas necesidades fisiológicas perentorias.

La emoción del interés también puede estar en la base de las motivaciones más profundas, puesto que nos vemos obligados a seleccionar nuestras acciones y a la larga nuestros patrones de conducta se rigen por emociones, creencias y motivaciones.

Desde el punto de vista de la evolución, la emoción del interés domina el proceso de adaptación al medio en cuanto que se trata de la emoción que se encuentra en la base de la curiosidad, de la exploración del entorno y de

3. Citado en Reeve, J. (1994), *Motivación y emoción*, pág. 389.

la aportación de información al ser humano para que regule sus acciones.

Cuando la emoción del interés es excesiva pueden generarse situaciones patológicas: muchas adicciones de tipo no tóxico, como la adicción al juego, al trabajo, al ordenador, etc., forman parte de un cuadro en el cual el interés cumple una función que va más allá de la función natural que hemos descrito. El interés exacerbado deviene en obsesión por la actividad, y ello conduce al desequilibrio. Normalmente, en estos supuestos encontramos una mezcla de ansiedad e interés.

La curiosidad, conducta que compartimos con tantos animales y muy en particular con los primates, está fundamentada en el interés que nos despiertan las cosas. Sin curiosidad, no habría investigación científica, arte, literatura, mundo por explorar, prensa por leer, ni páginas web en las que navegar.

Finalmente, la falta de interés conduce al aburrimiento. El aburrimiento es una situación que tiende a soportarse muy mal, por ello es coherente la importancia, no siempre suficientemente valorada, que tiene la emoción del interés en nuestras vidas. El hecho de que no ocurra nada, de que los días sean monótonos o grises, muy específico de pequeñas comunidades o de trabajos rutinarios, genera una rápida situación de empobrecimiento personal.

## **2.6. Sorpresa**

Es la más breve de las emociones. Neurológicamente, la sorpresa activa un súbito aumento en la tasa de descarga neuronal. Las situaciones inesperadas y repen-

tinias, como el ruido de unos petardos, un trueno o una fiesta no esperada, producen sorpresa. Los acontecimientos cognitivos también provocan sorpresa. Por ejemplo, cuando de repente recordamos que no hemos acudido a una cita importante o que hemos olvidado la fecha del aniversario de boda, nos sentimos rápidamente sorprendidos. La sorpresa también puede producirse al obtenerse resultados inesperados o interrupciones no previstas de una actividad en curso.

Al ser una emoción tan breve, es frecuente que la sorpresa se transforme rápidamente en otra emoción. Por ejemplo, la sorpresa que sentimos al haber olvidado acudir a una cita importante, se transforma de inmediato en angustia, mientras que la sorpresa ocasionada por una fiesta de cumpleaños que no nos esperábamos, rápidamente se transforma en una emoción de alegría.

La función básica de la sorpresa es preparar a la persona para afrontar de forma efectiva los acontecimientos repentinos e inesperados, así como sus consecuencias. Así, la sorpresa limpia el sistema nervioso central de la actividad en curso, preparando al individuo para que concentre toda su atención en el objeto de sorpresa. De esta forma, la sorpresa nos prepara para sentir emoción y provoca un rápido incremento de la actividad cognitiva. Esto hace que la memoria a corto plazo quede libre de los pensamientos que ocupaban la conciencia en los momentos previos al acontecimiento inesperado. Desde un punto de vista evolutivo, la sorpresa facilita el proceso de adaptación a lo inesperado.

Cuando la emoción de la sorpresa es excesiva puede producirse una conmoción con trastornos psicossomáticos graves que pueden suponer un shock. Así, por ejem-



plo, dar la noticia del fallecimiento súbito de un familiar directo requiere mucho tacto e incluso preparación para profesionales implicados a fin de evitar estas conmociones o minimizarlas. En muchos casos se requiere apoyo profesional específico de tipo psicológico. Lo mismo sucede, aunque es menos grave, con las buenas noticias. Una situación muy esperada que se produce súbitamente puede llegar a producir un paro cardíaco derivado del impacto emocional.

En general, la regla para enfrentarse a la emoción de la sorpresa consiste en preparar al que va a recibirla de forma que pueda asimilar la nueva información que se le ofrece e integrarla (viendo cómo le afecta y cómo encaja con las expectativas previas). La sorpresa puede derivar en frustración profunda y en rabia incontrolable y por tanto en un mecanismo de acción/reacción de consecuencias a veces imprevisibles. Muchos crímenes pasionales tienen su origen en un proceso de este tipo.

## 2.7. Alegría

La alegría es la emoción que produce un suceso valorado como favorable. Otros conceptos de la misma familia son la euforia, la excitación, el contento, el deleite, la diversión, la satisfacción, el regocijo, etc.

Según Tomkins,<sup>4</sup> la alegría se activa neurológicamente mediante un fuerte descenso en la tasa de descarga neuronal. Así, resolver un problema difícil, el alivio de un dolor físico o de un problema que provoca

4. *Ibid.*, pág. 388.

ansiedad son muestras de un patrón descendiente de la activación neurológica de la alegría. Además del alivio originado por la consecución de metas, la alegría es una emoción que también se activa a través de acontecimientos positivos, como una fiesta sorpresa, o mediante las sensaciones agradables, como puede ser recibir una caricia (Ekman y Friesen, 1978). Un tercer nivel de activación de la emoción de la alegría se deriva de aquellos acontecimientos que corroboran el concepto de autovalía de la persona. Por ejemplo, cuando una persona recibe un elogio o gusta a otra persona, entonces se activa la alegría.

Más concretamente, las principales causas de alegría son: las relaciones con los amigos, las satisfacciones básicas (comer, beber, sexo) y las experiencias exitosas. Acontecimientos considerados como positivos son: enamorarse, aprobar un examen, obtener un título, curarse de una enfermedad grave, ir de vacaciones, reconciliarse con la pareja después de una discusión, casarse o comprometerse, tener un hijo, ganar mucho dinero, obtener un ascenso en el trabajo, un aumento de sueldo, salir con los amigos o visitarles, conseguir un nuevo empleo, etc.

Como fuentes principales de satisfacción (no por orden de importancia) están: comer, beber, el sexo, descansar, dormir, la pareja, los amigos, las relaciones sociales, el éxito, un ascenso, la satisfacción con uno mismo, la actividad física, el deporte, sentirse sano, realizar tareas, el uso de habilidades, leer, la música, la televisión, las actividades culturales, las experiencias intensas (estéticas, religiosas).

En general, la alegría se da cuando creemos que estamos haciendo progresos razonables hacia la realización de nuestros objetivos. Los estados de alegría y tris-

teza son contagiosos. Queremos estar con personas alegres e intentamos evitar estar con personas tristes. Tener ilusiones positivas es un antídoto contra la depresión y un estímulo hacia los estados de alegría.

La alegría facilita la empatía, lo que favorece la aparición de conductas altruistas, de compromiso social y voluntariado. Genera actitudes positivas hacia uno mismo y hacia los demás, lo que favorece la autoestima, la autoconfianza, las buenas relaciones sociales, el rendimiento cognitivo, la solución de problemas, la creatividad, el aprendizaje, la memorización, la curiosidad, la flexibilidad mental y otros aspectos positivos del comportamiento humano. Incrementa las sensaciones de reposo, tranquilidad, placer y fomenta la disponibilidad para enfrentarse a nuevas tareas. Como es lógico, la alegría se relaciona con el gozo, la sensación de bienestar, la capacidad de disfrute, el estar contento. Pero no excluye la posibilidad de momentos de dolor, pena, lucha o conflicto.

Se observa que cuando acontecen hechos favorables para una persona cuyo estado de humor es disfórico, éstos pasan desapercibidos; mientras que cuando suceden acontecimientos desfavorables para una persona cuyo estado de humor es eufórico, pueden pasar sin ocasionar las esperadas molestias. Si una valoración global de nuestra vida arroja un resultado negativo, entonces un acontecimiento positivo puede tener un bajo poder de satisfacción.

Resulta sorprendente el hecho de que la gente objetivamente opulenta a menudo hace una valoración negativa de su bienestar, mientras que la gente que vive en condiciones duras, privaciones y penurias económicas a menudo realiza valoraciones positivas de su bienestar. Por eso es importante añadir de forma constante

(casi irritable) la palabra *subjetivo* a la de *bienestar* para anunciar que lo objetivo y lo subjetivo son realidades diferentes.

Cuando la alegría se desborda estamos ante una situación de euforia que, como todas las emociones, conlleva un fuerte desgaste emocional. La euforia es una situación de activación total que invita a la acción y al contagio desbordante; los excesos de euforia tienen también efectos psicósomáticos negativos, como pueden ser cambios importantes en la presión arterial o, también, efectos sociales graves cuando la situación se produce en grupo y en situaciones de relación social masiva.

## 2.8. Disgusto

Tal como expone Vallés y Vallés (2000),<sup>5</sup> la emoción del disgusto es sinónimo de rechazo hacia alguna persona, situación u objeto. Suele ser una manifestación de una actitud negativa, de enfrentamiento (tanto puede ser activo como pasivo), de oposición frente aquello que «nos cae mal».

Son emociones casi equivalentes al disgusto y la hostilidad, el resentimiento, el rechazo, el desprecio, la acritud... Cuando el disgusto está dirigido hacia una persona, suele relacionarse con la ira, y con estados emocionales vinculados a ella. Las reacciones motrices

5. Vallés, A. y Vallés, C. (2000), *Inteligencia emocional. Aplicaciones educativas*. No deja de sorprender el escaso eco que tiene la emoción del disgusto en la literatura científica en su conjunto, ya que aquélla es una emoción muy relevante.

que pone de manifiesto el disgusto dirigido a las personas son variadas, dependiendo de la personalidad de cada individuo, y según el estilo pasivo, agresivo o asertivo que adopte para hacer frente a situaciones que le susciten disgusto. En general, son habituales los comentarios negativos hacia las personas con las que estamos disgustados, los insultos o las descalificaciones en relación con las conductas que provocan dicho sentimiento.

La hostilidad, un sentimiento semejante al disgusto, como hemos dicho, favorece los comentarios negativos que buscan provocar reacciones de enfrentamiento en las otras personas. Si esta hostilidad se manifiesta de forma continuada e intensa, y se mantiene una actitud generalizada de enfrentamiento, adquiere la denominación de **beligerancia**.

En algunos casos más extremos de estados emocionales de ira provocada por un disgusto suscitado, puede llegarse a la violencia física. Estas conductas motrices incluyen los gestos propios del disgusto y el deseo de molestar al otro. A nivel cognitivo, el disgusto se manifiesta a través de pensamientos que devalúan, culpan y penalizan el comportamiento de la persona con quien estamos disgustados. Los componentes psicofisiológicos son los generadores de alteraciones orgánicas al mantener esta emoción, por ejemplo la sensación de ansiedad y las dificultades respiratorias, dependiendo del grado de disgusto que estemos experimentando.

El disgusto forma parte de un proceso aversivo. Se trata de algo que estamos rechazando, sea o no una persona. De hecho, la emoción del asco (otro nombre para el disgusto, dentro de su familia de emociones



aversivas) tiene mayor relevancia de la que solemos otorgarle. El interesante trabajo de William Ian Miller *Anatomía del asco*<sup>6</sup> nos introduce en la enorme diversidad de reacciones que nos provoca el asco, lo asqueroso y aquello que nos disgusta. El primero en darle importancia fue el propio Darwin, quien lo asoció con el rechazo a la comida y, por tanto, al gusto. El asco es más fuerte que el disgusto y tiende a referirse más a las cosas que a las personas, en cuyo caso expresiones como «Me das asco» tienen connotaciones insultantes.

La emoción del asco se refiere generalmente a algo respecto a lo que expresamos un fuerte sentido de repulsión (el disgusto admite mayores matices) y que percibimos por su cierta peligrosidad debido a su capacidad de contagiar, infectar o contaminar por ingestión o contacto. De alguna manera, pues, el asco se vincula al miedo, y el disgusto a otro tipo de miedo, a la frustración de que no se cumplan las expectativas depositadas. Podríamos afirmar que el asco es más visceral que la mayoría de las demás emociones. Tiene una función adaptativa y trata de conseguir que nos alejemos de cosas peligrosas, es decir, tiene una función parecida al miedo.

Si el disgusto causa frustración y luego rabia, el asco como fenómeno aversivo causa conmoción, capta totalmente la atención mientras actúa y se fija en la memoria. Pero es preciso decir que el asco tiene una importante dimensión social. Así, muchas comidas producen asco en determinadas culturas y en otras no. Comer hormigas produce asco en Occidente y no en

6. Miller, W. I. (1998), *Anatomía del asco*. Se trata de un trabajo completo sobre la emoción del asco en sus más variados aspectos.



culturas concretas de Colombia, y citaríamos muchos otros ejemplos.

El atractivo de lo aversivo es algo que está constatado. Algo nos repugna, pero al mismo tiempo nos mueve la curiosidad que se centra en el interés. En cierto sentido parece haber una contradicción entre algo que nos repugna, pero que a su vez nos atrae. La repulsión conlleva emociones que nos vuelven a acercar a aquello que habíamos decidido alejar.

## 2.9. Envidia

Como dice Epstein: «Puede que errar sea humano, pero envidiar seguro que lo es». <sup>7</sup> La emoción de la envidia puede originarse ante una situación de inferioridad no aceptada o por miedo a mi desvalorización por parte de los demás («pierdo», «me tima»). También puede ser considerada como la incapacidad de disfrutar de la felicidad ajena. Uno nunca envidia el sufrimiento de los demás, pero sí su felicidad y sus cualidades positivas. En otro sentido, la envidia surge cuando queremos algo que otra persona posee. El estado subjetivo de una persona que siente envidia es anhelar aquello de lo que uno cree carecer injustamente, un ansia dolorosa difícil de controlar.

De acuerdo con Vallés y Vallés (2000), la persona que experimenta envidia sufre por las satisfacciones y éxitos que obtienen los demás. Este «sufrimiento psicológico» se manifiesta en las evidencias conductuales, cognitivas y psicofisiológicas como la ansiedad, la irrita-

7. Epstein, J. (2005), *Envidia*, pág. 16.

bilidad, las respuestas verbales agresivas hacia la persona envidiada, el deseo de perjudicar a la persona envidiada o maquinando conductas conspirativas para abortar éxitos ajenos.

A diferencia de los celos, que es un triángulo de tres direcciones en el cual alguien amenaza o ha cogido algo que es nuestro, con frecuencia el afecto de una tercera persona, la envidia es una emoción en la que únicamente intervienen dos personas. Por ejemplo, sentimos celos de la persona que consiguió el puesto al cual nosotros aspirábamos y sentimos envidia de la persona que tiene un buen empleo.

Es bien sabido que en el mundo freudiano hay un amargo conflicto de celos: padre, madre y niño pequeño en su despertar sexual. Si esto es precisamente así, y a lo largo de un siglo parece confirmarse, los celos se encuentran en el origen de nuestra socialización y, de alguna manera, la envidia también. En todo caso, los celos, estos celos naturales, serían fuente de todo un importante desarrollo posterior.

Las posiciones que pueden adoptarse ante la emoción de la envidia pueden ser varias, por ejemplo:

1. *Yo gano en la medida en que tú pierdes*: tu beneficio me perjudica y me ataca. El individuo no percibe que pueden ser sucesos independientes.
2. *Deseo lo tuyo como defensa*: la pregunta sensata podría ser: «¿De verdad lo necesito?».
3. *Yo siento, tú no existes*: dificultad de sentir al otro.
4. *Hipervalorización en tu beneficio y desvalorización de los míos*: ante esta actitud, conviene romper la percepción selectiva y ayudar a valorar los propios beneficios.

Como expone algún autor,<sup>8</sup> la provocación habitual para la envidia, al menos superficialmente, es la observación de la persona que supuestamente tiene aquello que queremos, sea de forma real o simbólicamente. Luego, el significado personal de la envidia es que alguien tiene eso que queremos o necesitamos; quizás alguien que consideramos que lo merece menos que nosotros, lo cual también nos parece injusto, por lo cual también lo queremos. Este sentimiento de injusticia por la carencia de lo que uno cree que merece también se encuentra en el inconsciente de la persona que siente envidia.

La envidia suele asociarse a estados emocionales negativos, como la falsa autoestima, la inseguridad y la malevolencia. Ante la desgracia, la pregunta que nos hacemos los humanos es: «¿Por qué yo?», pero el mecanismo que desata la envidia una vez hecha la comparación es: «¿Por qué yo no?». Lord Chesterton, el agudo pensador y autor inglés, sostenía que la gente odia a aquellos que nos hacen sentir nuestra propia inferioridad. De un lado, resulta que la igualdad no puede conseguirse y la envidia no puede eliminarse. Entonces cabe pensar en cuál es su función social.

No debiéramos perder de vista que la comparación social (la comparación entre grupos o personas) es un fenómeno universal, como ha puesto de manifiesto la psicología. Como seres sociales necesitamos ajustar nuestras conductas a comportamientos de grupo, y eso exige un proceso de comparación que efectuamos continuamente. Un cierto nivel de «sana envidia» estimula la superación y es fuente de motivación. Sin embargo, a

8. Lazarus, R. y Lazarus, B. (2000), *Pasión y razón*, págs. 50-52.

partir de un cierto nivel, el envidioso prescinde de las razones objetivas de la comparación y se centra en querer «no ser menos» que los demás en un proceso sin fin, cuyo efecto puede ser muy perturbador para las relaciones interpersonales.

Hay que tener muy presente que la envidia no está socialmente aceptada, lo cual suele provocar que la gente oculte esta emoción y no la manifieste de forma explícita. Se tiende a no expresar que se tiene envidia y mucho más a evitar decir qué hay detrás de esa envidia concreta. En el caso de antiguos conflictos no resueltos, lo más conveniente es explorar las razones que motivaron el desencadenamiento del conflicto.

Una de las formas de hacer frente a la emoción de la envidia es haciendo una comparación que nos favorezca. Llegar a la conclusión de que estamos mejor que otros, a veces es una manera de enfrentarse a la adversidad y a la envidia destructiva que sentimos. Cuando la envidia pasa a ser un rasgo del carácter, lo que ocurre en personas que podemos calificar de muy envidiosas, la emoción es insaciable, porque procede de nuestro interior (al margen de la comparación objetiva) y siempre encuentra un objeto en el que centrarse.

El desapego filosófico, entendido como saber sacar el máximo partido posible de lo que se tiene, también es un buen recurso para controlar la tendencia a sentir envidia. El desapego permite llegar a la conclusión de que no sirve de nada desear lo que no podemos tener, lo cual facilita poder aceptar la privación sin angustia.

## 2.10. Culpa

La culpa surge de la condena de uno mismo, mientras que la vergüenza incluye el miedo de que alguien le culpe a usted. En la culpa pelagra su autoestima, ya que es usted quien se está acusando. En la vergüenza lo que pelagra es su prestigio social, si los demás descubren lo que ha hecho.

La vergüenza es un sentimiento penoso de pérdida de dignidad, por alguna falta cometida por uno mismo. Se produce cuando usted cree que ha hecho algo mal. Puede haber realizado mal un trabajo, puede haber herido a alguien o no ha estado a la altura de las circunstancias o de sus exigencias morales. También puede desencadenarse por una humillación o un insulto. En ambos casos se experimenta vergüenza cuando uno siente que es el culpable.

La vergüenza es una reacción negativa que se dirige hacia uno mismo. Cuando la falta que ocasiona la vergüenza ha sido cometida por otra persona, se habla de «vergüenza ajena». Conviene observar que ante un insulto o humillación unas personas en ocasiones sienten vergüenza y, otras veces, ira. El hecho de afrontar la vergüenza debe pasar por superar sentimientos de culpabilidad, de inferioridad y de timidez. En este sentido pueden ser útiles la reestructuración cognitiva, el cambio de atribución causal, la relajación y otras técnicas de inspiración cognitiva que veremos en otro lugar.

El reproche es un mecanismo social que pretende señalarnos que hemos roto una norma social y que se espera de nosotros que se produzca una reparación. Los «sinvergüenzas» (en una expresión típicamente peyorativa) no tienen en cuenta este reproche, lo que im-



plica cierto malestar social en el grupo en función de la situación concreta.

Tanto la vergüenza como la culpa generan ansiedad. Además, la ansiedad contribuye a crear sentimientos de vergüenza y de culpabilidad. Cuando se está muy ansioso, es más fácil sentirse avergonzado y culpabilizarse. La ansiedad provoca que se valore todo como mal hecho, erróneo, insuficiente, estúpido o inútil y el que lo ha hecho es un despreciable; si ése es usted, la vergüenza y la culpa son inevitables. La interacción entre ansiedad, vergüenza y culpa se retroalimenta permanentemente mientras no se pare esta espiral.

La culpa es la causa de una parte importante de la ansiedad. Cuando las personas se sienten culpables por cualquier cosa que dicen, hacen o piensan, casi siempre quieren decir: «He hecho lo que no debía y los demás me van a criticar y despreciar por ello».

En cambio, la creencia anterior se puede transformar en: «Sí, he cometido una estupidez, me he equivocado. Cuando se den cuenta muchos dirán: no debía haberlo hecho y me echarán la culpa. Pero esto no significa que sea una mala persona. Como ser humano que soy, y por tanto falible, me puedo equivocar. Lo que voy a hacer es aprender de este error y tratar de no cometer otro igual. Así, tal vez la gente me pueda respetar. Soy capaz de perdonarme por mis errores y esforzarme por cometer menos en el futuro».

Pese a todo, el mundo está lleno de culpas y conviene decir algo sobre el proceso de culpabilización. ¿Cómo asumimos la culpa? Este proceso tiene que ver con lo que se ha llamado en la psicología social la «internalización de la norma». En este sentido, la aparición de la culpa conlleva la preexistencia de una norma social que es



quebrantada. Las grandes religiones han tenido una importancia capital y han puesto muy de manifiesto este proceso, que también se da al margen de las religiones.

De forma particular, el cristianismo, con la noción de pecado original, ha introducido la culpa en la cultura. De esta manera, nacemos culpables y debemos desear la salvación. Expresiones del ritual cristiano tales como «por mi culpa, por mi culpa, por mi grandísima culpa» dichas en entornos silenciosos y con concentración, como suele ocurrir en una iglesia, son potentes mecanismos basados en la repetición que interiorizan la culpa de forma generalizada. Tanto es así que el mecanismo de la confesión (de culpas o pecados) constituye una fuente de alivio importante. Otras religiones operan con parámetros muy similares y obligan a realizar rituales de golpecitos en el pecho (expresión de culpa) o inclinaciones de humillación (ante Dios) que constituyen mecanismos eficaces de interiorización de la norma, en este caso vista como sagrada por el grupo practicante. Incluso en la tradición religiosa budista, donde aparentemente la culpa no existe, un ligero examen de los monumentos budistas (como las grandes estupas que son sitios sagrados donde se almacenan ofrendas y se reúnen a los fieles a su alrededor para rezar) permite descubrir unos enormes ojos dibujados, símbolo de un Dios omnipresente (y que, por tanto, nos controla).

La culpabilidad produce angustia y, por tanto, miedo. El llamado «temor de Dios» se constituye así en elemento importante de control social que, por otro lado, cada vez rige más buena parte de nuestras sociedades, si atendemos a los incrementos de los integristas. La culpa, pues, nos iguala y nos une (a través de procesos

vinculados a las religiones) y tiene importantísimas consecuencias sociales.

Como sea que precisamos liberar la angustia que produce la culpa, se hace necesario dotarse de mecanismos sociales de liberación de la misma. El principal mecanismo que permite aliviar la culpa es el arrepentimiento y la reparación. En las prácticas religiosas se hace a nivel simbólico, generalmente, aunque no deben olvidarse las figuras de penitentes descalzos o castigos físicos autoinfligidos para la expiación de los pecados y que en determinados casos suponen verdaderas situaciones de masoquismo. El arrepentimiento produce liberación de la culpa y un impulso a compensar el mal causado. Esto está hoy documentado en teorías como las de la equidad o el intercambio, bien conocidas en la psicología social. La reparación del daño la encontramos en todos los sistemas jurídicos formales o no y tiene como efecto mostrar socialmente que el arrepentimiento es verdadero, devolviendo así a la norma su plena eficacia.

Otro mecanismo potente vinculado a la culpa es el perdón. Cuando perdonamos o nos perdonan de corazón, se restablece la normalidad emocional. El alivio se generaliza y, aunque normalmente a nivel de la confianza interpersonal hay consecuencias, lo cierto es que aprender a perdonar y aceptar disculpas son potentes mecanismos de regulación de estas situaciones emocionales.

La culpa puede producir estigmatización en un sistema legal. En la medida en que se encuentra un culpable, estamos ante un delincuente, y la reinserción social puede estar muy comprometida si el prejuicio se consolida. Los juicios de honor, hoy prohibidos en nues-

tros ordenamientos legales más próximos, vinculan la culpa con la vergüenza social a la que se expone el que es juzgado.

Uno de los mecanismos más potentes de regulación de la culpa es comprender el fenómeno de la atribución. Tenemos ciertas formas reiterativas de imputar responsabilidad a los otros (y en esta responsabilidad se incluye muchas veces la culpabilidad). Comprender por qué pretendemos librarnos de responsabilidades, por qué existen actitudes sesgadas en la imputación de estas mismas responsabilidades y cómo se produce este mecanismo puede ayudar sobremanera a comprender mejor el fenómeno personal y social de la emoción de la culpa.

Se ha dicho que una sociedad productiva debe generar un número razonable de errores. Los errores son el resultado de intentar algo nuevo, pretendidamente bueno, pero que por alguna razón ha salido mal. Quien no se arriesga, no surca la mar. Una sociedad sin errores sería una sociedad estática, inmóvil, sin evolución, sin progreso. La forma de valorar los errores depende de las sociedades. Entre todos podemos contribuir a valorar los errores como algo inevitable en una sociedad que está progresando. Sin duda, reducir los niveles de culpabilización debería ser un índice del incremento del bienestar y del desarrollo social.

## **2.11. Admiración**

En la Grecia clásica tanto Aristóteles como Platón habían puesto ya de manifiesto la importancia de la admiración como emoción y, muy en particular, como ge-

neradora de emociones de catarsis en la tragedia griega. Es decir, situaban esta emoción como uno de los desencadenantes de procesos psicológicos más profundos que el teatro ayudaba a poner de manifiesto, porque la catarsis no deja de ser una explosión emocional colectiva.

También Descartes situó la admiración entre las cinco grandes pasiones, junto al amor, el odio, la alegría y la tristeza. Sin embargo, pese a su evidente importancia, la ciencia ha estudiado poco esta emoción. De hecho, si repasamos la literatura científica existente, queda muy patente la enorme distancia existente entre el uso social del término «admiración» y su práctico desconocimiento en el mundo científico de la psicología.<sup>9</sup>

La escasa literatura científica existente se ha producido, casi exclusivamente, desde la línea de trabajo del psicoanálisis,<sup>10</sup> y vincula el estudio de esta emoción con la envidia en cuanto que ambas emociones tienen en su base la comparación social. Sin embargo, ambas reacciones emocionales son del todo distintas: mientras que la envidia o los celos tienen claras connotaciones negativas, la admiración se vincula a las emociones llamadas estéticas.

Admiramos tanto a las personas como a las cosas y, en realidad, todo el arte, la belleza, etc., se apoyan en la emoción y el impacto que nos produce aquello que es

9. Una búsqueda a través de Google efectuada el 30 de agosto de 2005 arrojó 844.000 referencias para la voz «admiración», mientras que la base de datos psycinfo, consultada el 1 de septiembre de 2005 para la voz «emotion of admiration», arrojó una única referencia bibliográfica, y voces similares conducen a muy pobres resultados informativos.

10. Véase el interesante trabajo de Sandell, R. (1993), «Envy and admiration», publicado en *International Journal of Psychoanalysis*, nº 74, pág. 1.213.

el objeto de nuestra admiración. Podemos decir que, en cierto sentido, la emoción inversa de la admiración es el reproche. Esto nos da una idea de lo que puede ser la admiración. Estamos ante el placer que nos proporciona eso que nos gusta, pero al mismo tiempo la admiración conlleva aspectos de sorpresa y sentimientos vinculados a la necesidad de acción. Si tanto nos gustara algo, nos lo llevaríamos a casa; o si tanto admiramos una virtud en una persona, nos gustará imitarla.

La emoción de la admiración ha sido vista como un proceso transitorio, afectivo, con implicaciones cognitivas y de conducta: en parte consciente y en parte inconsciente y que tiene específicos contenidos de fantasía que dependen de las experiencias vividas o de factores situacionales. Descrita así ya puede verse que no se trata de una emoción precisamente inocente. ¿Cómo explicarse la seducción que sobre las masas pudieron tener tanto Napoleón como Hitler? ¿Qué decir de lo que siente la persona enamorada y de las supuestas virtudes que le atribuye a su amado/a? ¿Alguien es capaz de discutir globalmente la obra de un Pablo Picasso o de un Mozart? ¿Qué hay en la base del liderazgo?

Todas estas preguntas y muchas más tienen que ver con la influencia que ejerce en nosotros la emoción de la admiración cuando estamos sujetos a ella. Es cierto que se produce una distorsión cognitiva. Es decir, tendemos a ver lo que nos gusta en los demás o en las cosas que admiramos, pero al mismo tiempo nos volvemos muy subjetivos y muy poco críticos con esas cosas por efecto del impacto de esta emoción. En la base de todo ello hay dos procesos importantes: la idealización y la imitación o emulación.



La idealización fue un proceso definido ya por Freud en virtud del cual el objeto es engrandecido y exaltado psíquicamente «sin que cambie su naturaleza».<sup>11</sup> Se empieza por la idealización de los padres y llegamos a formarnos un ideal de nuestro yo o un «yo ideal». Este proceso se ha vinculado en el psicoanálisis a una defensa. Mediante la idealización evitamos pulsiones destructoras, produciéndose una especie de escisión entre los objetos «buenos», que adornamos con todas las virtudes, y objetos «malos», que son los que perseguimos. Así pues, por definición, lo ideal no es real. Es fácil observar el proceso de idealización en todas las situaciones en las que la emoción de la admiración está presente.

Pero además de la idealización, debemos hacer referencia a la necesidad de emulación. La imitación es uno de los procesos humanos más potentes que existen. Se halla en la base de los aprendizajes por observación, en los mecanismos de transmisión de la cultura, etc. Pues bien, la emoción de la admiración provoca una cierta necesidad de imitación, a veces contenida por la inaccesibilidad del objeto, pero sin duda tiene influencia en diversos niveles de conducta. La moda, el liderazgo, la publicidad y otras mil manifestaciones tienen que ver con este importante proceso.

La emoción de la admiración se regula al darse cuenta de los mecanismos que conlleva y objetivar aquellas situaciones que producen admiración. Ser consciente de que nadie es más fácil de engañar que uno mismo, pasa a ser muy relevante. No tomar decisiones rápidas e importantes bajo la influencia de la emoción pasa a ser significativo. Considerar que más allá de la imagen que

11. Dorsch, F. (1985), *Diccionario de Psicología*, pág. 182.



se nos proyecta existe o puede existir una realidad distinta, puede ser un ejercicio de prudencia exquisita. Nunca la reflexión es tan fundamental como en los procesos de admiración, porque en otros casos podemos pensar que estamos ante algo malo y eso mismo ya nos obliga a reconsiderar las cosas. La emoción de la admiración nos induce a pensar de forma idealizada que estamos ante algo bueno y eso mismo baja nuestras defensas ante la toma de decisiones.



## Capítulo 3

# CÓMO REGULAMOS NUESTRAS EMOCIONES

Son bienaventurados los que tienen el  
equilibrio de sangre y de juicio.

W. SHAKESPEARE

### 3.1. La necesidad de regular las emociones

El estudio del cerebro emocional nos enseña cómo éste ha sido útil a lo largo de la evolución para defendernos de los peligros al proporcionarnos una capacidad de respuesta defensiva inmediata. Pero, en contrapartida, esta respuesta a veces ha sido contraproducente (ira, odio, violencia, crímenes, guerras, ansiedad, angustia).

La historia de la civilización en cierta manera es un proceso para aprender a regular las emociones. Las primeras leyes y proclamaciones éticas pueden entenderse como intentos para domesticar la vida emocional. Éste puede ser el sentido de «Los Diez Mandamientos» o del «Código de Hamurabi» y, por extensión, del surgimiento de instituciones como el derecho o la religión. Aristóteles, en su *Ética a Nicómaco*, hace un discurso filosófico sobre la virtud, el carácter y la buena vida. En esta

obra establece el reto de manejar las emociones con inteligencia. Dice que todo el mundo sabe enfadarse; pero enfadarse en el momento adecuado, en el lugar oportuno, con la persona apropiada y en el grado justo, esto es sumamente difícil. Pero se puede aprender.

*Regular* significa «ajustar, reglar o poner en orden algo». Por ejemplo, regular el tráfico, regular el cauce de un río. Se trata de determinar las reglas o normas a las que debe ajustarse alguien o algo. Tiene una connotación de prevención; se trata de prevenir que algo malo suceda: embotellamientos y accidentes de tráfico; que un río se desborde, etc. Regular tiene una connotación de acción sobre algo inevitable con objeto de modificarlo en parte; pero que no hay una capacidad total de decisión.

Regular las emociones consiste en realizar esfuerzos para canalizarlas a fin de que el comportamiento subsiguiente sea lo más adaptativo posible, de tal forma que en último término aumenten las posibilidades de supervivencia y bienestar.

Aprender a regular nuestras emociones y a gestionar las emociones en las que los demás nos implican o pretenden implicarnos, requiere una dedicación continua. Mucho de lo que estamos haciendo, principalmente durante el tiempo libre, es un intento de gestionar el estado de ánimo. Leer, ver la televisión, escuchar música, estar con los amigos, ir a espectáculos (cine, teatro, conciertos, etc.), es una forma de hacer que nos sintamos mejor.

Hay dos maneras de regular las emociones negativas: 1) regulación centrada en el problema: se hace algo para solucionar el problema y como consecuencia cambiar la emoción; 2) regulación centrada en la emo-

ción: se cambia la forma de ver el problema, de tal manera que esto afecta a la emoción. Como dijo Epicteto, no estamos preocupados por las cosas en sí, sino por la forma que tenemos de ver las cosas.

El «control personal» que uno tiene sobre lo que está sucediendo en un encuentro es un factor que explica las diferencias individuales a la hora de evaluar acontecimientos. La *evaluación de la situación* es un factor esencial en el manejo y control de las emociones. Cuando una persona evalúa que los estímulos sobrepasan sus posibilidades tiende a perder el control y como consecuencia es incapaz de manejar los estados emocionales de forma apropiada. Las personas que funcionan bien generalmente realizan evaluaciones adecuadas y manejan las emociones de tal forma que minimizan sus efectos negativos y maximizan una perspectiva positiva.

Al analizar el concepto de «emoción» hemos visto cómo ésta se genera con un estímulo o acontecimiento que provoca unas reacciones personales que predisponen a la acción. En este sentido, la regulación de las emociones consiste en poner inteligencia entre el estímulo y la respuesta. Pero esto, que es fácil de decir, no es tan fácil de realizar, ya que entre lo uno y lo otro no median más que brevísimas fracciones de segundo. La inteligencia emocional puede aportar sugerencias al respecto.

### **3.2. Entre el autocontrol, la autenticidad y la regulación emocional**

Afirma Daniel Goleman en su reconocida obra *Inteligencia emocional* que el requisito para llegar a controlar las emociones de los demás —para llegar a dominar el

arte de las relaciones personales— consiste en el desarrollo de dos habilidades fundamentales: el autocontrol y la empatía.<sup>1</sup> Desde nuestro punto de vista, la idea de controlar las emociones de los demás tiene que ver con el concepto que aplicamos a la situación de «gestión de emociones» en la que, de alguna manera, tratamos de reconducir o inducir la propia regulación emocional de los demás.

La regulación se refiere siempre a un ajuste entre lo que sucede entre el estímulo y la respuesta, como ya hemos considerado. Podemos ver una avispa y huir desafortunadamente. Podemos vernos inmersos en una situación triste y caer en la depresión. Puede alguien quitarnos la plaza de aparcamiento en la que estábamos intentando aparcar y organizarse una verdadera bronca. En estos tres ejemplos, lo más probable es que la respuesta al estímulo sea desproporcionada. Así, la regulación se refiere a la clase de mecanismos con los que somos capaces de ejercer el control sobre nosotros mismos y, por tanto, sobre nuestra conducta.

El autocontrol supone que, reconocidas nuestras propias emociones, hemos de saber dirigir las, en lugar de permitir que éstas nos dirijan. La falta de autocontrol convierte la emoción en acción de manera automática. Sin solución de continuidad. Me enfado y le pego, no hay una segunda evaluación, excedemos el límite. El secreto del autocontrol reside en el autoconocimiento. La máxima de la Grecia clásica «Conócete y obra» es la regla básica que permite el autocontrol.

*Sin embargo, conviene distinguir entre autocontrolarse y reprimirse. La represión impide tanto reconocer la emoción pre-*

1. Goleman, D. (1996), *Inteligencia emocional*, pág. 186.



*existente como expresarla.* En el autocontrol identificamos qué sentimos y podemos expresarlo a la persona adecuada, de la forma apropiada y en el momento oportuno con el propósito justo. Esto mismo ya indica que el autocontrol emocional no es fácil.

Las personas muy impulsivas acostumbran a tener bajos niveles de autocontrol y de alguna manera poco autodominio. Asimismo, quedan muy impactadas por los acontecimientos no extraordinarios, buscan recompensa inmediata de sus acciones, tienden a la ansiedad, al llanto y a la alegría desbordante y a una expresividad emocional excesiva. Sus altibajos emocionales son muy patentes. En suma, tienden a no tener demasiado bienestar emocional.

Un cierto nivel de autocontrol existe siempre y ha sido modulado por la cultura. Así, no siempre que nos enfadamos pegamos a alguien, porque hemos aprendido que el otro puede a su vez defenderse y pegarnos. Vemos, pues, que el aprendizaje social condiciona nuestras respuestas emocionales. Sin embargo, existe a nivel del control de los impulsos una importante base biológica. Así, muchos organismos simples, incluso los que poseen una sola célula y carecen de cerebro, realizan acciones de manera espontánea o como respuesta a estímulos del ambiente.<sup>2</sup>

En algunos organismos simples y en todos los complejos, las acciones ya sean espontáneas o reactivas, están causadas por órdenes procedentes de un cerebro. Sin embargo, no todas las acciones producidas por un cerebro están producidas por deliberación. Más bien al contrario: se puede pensar razonablemente que la ma-

2. Damasio, A. (2004), *El error de Descartes*, pág. 111.

yoría de las acciones de las que se dice que están dictadas por el cerebro no son en absoluto deliberadas. A medida que los organismos adquirieron mayor complejidad, las reacciones a los estímulos se hicieron también más complejas. Hoy, la neurobiología trata de ofrecernos explicaciones adecuadas a estos procesos.

Sin embargo, existen situaciones sociales que nos superan. Nos emocionan colectivamente y nos polarizan en algún sentido. Ver un estadio de fútbol en una reacción espontánea de indignación es, al menos, sugerente. El comportamiento emocional de una colectividad tiene reglas propias. De alguna manera quedamos «infectados» por la situación emocional que nos rodea. El contagio emocional depende básicamente de cuatro factores:

- a) Si la persona es susceptible al contagio emocional.
- b) Si se está en una relación que aumenta las posibilidades de contagio emocional.
- c) Si la comunicación se establece con alguien que es muy expresivo.
- d) Si se está en una situación en la que una emoción concreta es apropiada.

La susceptibilidad a la captura de las emociones de los demás varía en función de las personas. Quienes son muy susceptibles tienden a imitar los comportamientos emocionales usados por los demás y de ese modo experimentan emociones mostradas por los otros.

Otras veces, las emociones nos desbordan. Se llama a este fenómeno «inundación emocional» (también conocido como *arousal*, por su expresión inglesa). Es una experiencia en la que nos sentimos sobrepasados por la

emoción que nos embarga y ya no se puede funcionar adecuadamente. Así, a alguien en una despedida la emoción le abarca del todo y no puede hablar o rompe a llorar, etc.; en estas situaciones hay dificultades respiratorias, olas de adrenalina, sudoración, músculos tensos, agitación cardíaca. Es, evidentemente, una pérdida de control que puede ser producida por aprendizajes internos emocionales negativos, por causas reales concretas (una desgracia presente) o por situaciones vividas como muy injustas o amenazantes. También la alegría puede ser desbordante (me acaba de tocar un premio importante en la lotería, etc.).

Sin embargo, el tema del autocontrol puede entrar en colisión con la conveniencia de sentir que vivimos nuestras vidas de forma no auténtica. Podríamos definir la autenticidad como la capacidad de sentir que uno es y se muestra a los demás en su forma más genuina y natural de ser. Toda la línea de trabajo vinculada a la psicología humanista se apoya en la necesidad y conveniencia de ser consciente de la autenticidad. Escuchemos a Carl Rogers,<sup>3</sup> una de las figuras más relevantes en esta área: «Me siento muy satisfecho cuando puedo ser auténtico, cuando puedo acercarme a lo que sea que ocurra dentro de mí. Me gusta poder escucharme a mí mismo. Saber lo que realmente experimento en un momento dado no es cosa fácil, pero me alienta la ligera sensación de que, a lo largo de los años, voy aprendiendo a lograrlo. Estoy convencido, sin embargo, de que ésta es una tarea vitalicia y de que nadie llega jamás a acercarse lo suficiente a todo cuanto ocurre en su propia experiencia». Más adelante afirma: «Expe-

3. Rogers, C. (1987), *El camino del ser*, pág. 21.

rimento una sensación de satisfacción cuando me atrevo a comunicar mi realidad a otro».

Estamos, pues, en una dialéctica entre ser nosotros mismos y la interacción adecuada con los demás. Pero esto aún resulta más complicado si atendemos a la necesidad de sujetarnos a los roles sociales. Tratamos de expresar en la vida social la mejor idea que tenemos de nosotros mismos y como tal nos mostramos.<sup>4</sup> No es casualidad que nos arreglemos y nos vistamos mejor para salir a la calle. Que la industria de la cosmética tenga la importancia que tiene. Que impidamos a nuestros amigos entrar en una habitación desordenada o que las casas tengan una fachada principal bien arreglada y un trastero desordenado. Tratamos de ofrecer lo mejor de nosotros a los demás o que se lleven una impresión que nosotros juzgamos como positiva sobre nosotros mismos. Sin embargo, esto alienta otro tipo de conflicto. El conflicto entre el ser y el parecer. No es casualidad que la lengua tenga estas dos palabras. Queremos decir que estos verbos describen bien dos situaciones entre las que se halla la autenticidad como tal.

La psicóloga Virginia Satir<sup>5</sup> afrontó estos dilemas definiendo lo que llamó las libertades que a todos nos corresponden en la vida. Ésta es su definición:

- La libertad de ver y escuchar lo que está ahí, en lugar de lo que debería estar, estuvo o estará.
- La libertad de decir lo que se siente y se piensa, en lugar de lo que se debería sentir y pensar.

4. Goffman, E. (1987), *La presentación de la persona en la vida cotidiana*.

5. Satir, V. (1998), *En contacto íntimo*, pág. 23.

- La libertad de sentir lo que se siente, en lugar de tener que pedir siempre permiso.
- La libertad de arriesgarse por cuenta propia, en lugar de optar únicamente por estar «seguro» y no perturbar la tranquilidad.

### 3.3. Inteligencia y desarrollo emocional

La *inteligencia emocional* ha acaparado la atención de los investigadores y de la sociedad en general a partir de los últimos años del siglo XX. El punto de vista de Daniel Goleman probablemente sea el que se haya difundido más a partir de su bestseller *Inteligencia emocional*, al que va nos hemos referido, si bien los fundamentos se deben a Salovey y Mayer en primer lugar, junto con otros investigadores, como Bar-On, Carusso, Zyns, etc. Recogiendo estas aportaciones, junto con otras, como los conceptos de «bienestar» y de «fluir», proponemos el siguiente resumen:

1. *Conciencia emocional*: el principio de Sócrates «Cónócete a ti mismo» nos habla de esta pieza clave de la inteligencia emocional: tener conciencia de las propias emociones; reconocer un sentimiento en el momento en que ocurre. Una incapacidad en este sentido nos deja a merced de las emociones incontroladas. El conocimiento de las propias emociones nos ayuda a comprender las emociones de los demás. Llamamos a todo esto conciencia emocional, que puede ser vista como la capacidad para ser consciente de las propias emociones y de las emociones de los demás, incluyendo la habilidad para captar el clima emocional de un contexto de-



terminado. Más en detalle, ser competente en este punto consistiría en:

- a) *Tomar conciencia de las propias emociones*: tener, por tanto, capacidad para percibir con precisión los propios sentimientos y emociones; identificarlos y etiquetarlos. Esto incluye la posibilidad de estar experimentando emociones múltiples. A niveles de mayor madurez, conciencia de que uno puede no ser consciente de los propios sentimientos debido a una inatención selectiva o a dinámicas inconscientes.
- b) *Dar nombre a las propias emociones*: habilidad, pues, para utilizar el vocabulario emocional y los términos expresivos habitualmente disponibles en una cultura para etiquetar las propias emociones.
- c) *Reconocer las emociones de los demás*: el don de gentes fundamental es la empatía, que es la capacidad de vivir la emoción del interlocutor, lo cual se fundamenta en el conocimiento de las propias emociones. La empatía es el fundamento del altruismo. Las personas empáticas sintonizan mejor con las sutiles señales que indican lo que los demás necesitan o desean. Esto las hace apropiadas para las profesiones relacionadas con la ayuda y los servicios en sentido amplio (profesores, orientadores, pedagogos, psicólogos, psicopedagogos, médicos, abogados, expertos en ventas, etc.). Volveremos sobre esto al hablar de la gestión de situaciones emocionales.
- d) *Comprender las emociones de los demás*: o capacidad para percibir con precisión las emociones y perspectivas de los demás. Saber servirse de las claves



situacionales y expresivas (comunicación verbal y no verbal) que tienen un cierto grado de consenso cultural para el significado emocional. Capacidad para implicarse empáticamente en las experiencias emocionales de los demás.

2. *Regular las emociones*: la habilidad para regular los propios sentimientos y emociones a fin de que se expresen de forma apropiada. Esto es posible a partir de la toma de conciencia de las propias emociones. La habilidad para suavizar expresiones de ira, furia o irritabilidad es fundamental en las relaciones interpersonales, por poner un ejemplo. Puede ser vista esta competencia como la capacidad para manejar las emociones de forma apropiada. Supone tomar conciencia de la relación entre emoción, cognición y comportamiento; tener buenas estrategias de afrontamiento; capacidad para auto-generarse emociones positivas, etc. En concreto:

- a) *Saber tomar conciencia de la interacción entre emoción, cognición y comportamiento*: los estados emocionales inciden en el comportamiento y éstos en la emoción; ambos pueden regularse por la cognición (razonamiento, conciencia).
- b) *La expresión emocional*: capacidad para expresar las emociones de forma apropiada. Habilidad para comprender que el estado emocional interno no necesita corresponderse con la expresión externa, tanto en uno mismo como en los demás. En niveles de mayor madurez, comprensión de que la propia expresión emocional puede impactar en otros, y tener esto en cuenta en la forma de presentarse a sí mismo.

- c) *Tener capacidad para la regulación emocional*: los propios sentimientos y emociones deben ser regulados. Esto incluye el autocontrol de la impulsividad (ira, violencia, comportamientos de riesgo) y la tolerancia a la frustración para prevenir estados emocionales negativos (estrés, ansiedad, depresión), entre otros aspectos.
- d) *Disponer de habilidades de afrontamiento*: habilidad para afrontar emociones negativas mediante la utilización de estrategias de autorregulación que mejoren la intensidad y la duración de tales estados emocionales.
- e) *Tener competencia para autogenerar emociones positivas*: capacidad para experimentar de forma voluntaria y consciente emociones positivas (alegría, amor, humor, fluir) y disfrutar de la vida. Capacidad para autogestionar el propio bienestar subjetivo para una mejor calidad de vida.

3. *Autonomía emocional*: denominamos autonomía emocional a una serie de factores relacionados con el yo y la gestión de las emociones, entre los cuales están el autoconocimiento, la autoestima, la autoconfianza, la automotivación, etc.

Una emoción tiende a impulsar una acción. Por eso las emociones y la motivación están íntimamente interrelacionadas. Encaminar las emociones, y la motivación consecuente, hacia el logro de una serie de objetivos es esencial para prestar atención, automotivarse, manejarse y realizar actividades creativas. El autocontrol emocional conlleva demorar gratificaciones inmediatas en favor de otras más a largo plazo, pero de orden superior, y dominar la impulsividad, lo cual sue-

le estar presente en el logro de muchos objetivos. Las personas que poseen estas habilidades tienden a ser más productivas y efectivas en las actividades que emprenden. Esto puede ser visto como la autonomía personal o autogestión si así se prefiere. Dentro de la autonomía personal se incluye un conjunto de características relacionadas con la autogestión personal, entre las que se encuentran la autoestima, la automotivación, la actitud positiva ante la vida, la responsabilidad, la capacidad para analizar críticamente las normas sociales, la capacidad para buscar ayuda y recursos, así como la autoeficacia emocional. Especificando un poco más tendríamos:

- a) *La autoestima*: tener una imagen positiva de sí mismo; estar satisfecho de sí mismo; mantener buenas relaciones consigo mismo.
- b) *La automotivación*: capacidad de automotivarse e implicarse emocionalmente en actividades diversas de la vida personal, social, profesional, de tiempo libre, etc.
- c) *La actitud positiva*: tener una actitud positiva ante la vida. Sentido constructivo del yo (*self*) y de la sociedad; sentirse optimista y potente (*empowered*) al afrontar los retos diarios; intención de ser bueno, justo, caritativo y compasivo.
- d) *La responsabilidad*: intención de implicarse en comportamientos seguros, saludables y éticos. Asumir la responsabilidad en la toma de decisiones.
- e) *El análisis crítico de normas sociales*: capacidad para evaluar críticamente los mensajes sociales, culturales y de los *mass media*, relativos a normas sociales y comportamientos personales.

- f) *El saber buscar ayuda y recursos*: capacidad para identificar la necesidad de apoyo y asistencia y saber acceder a los recursos disponibles apropiados.
- g) *La autoeficacia emocional*: capacidad de autoeficacia emocional: el individuo se ve a sí mismo que se siente como se quiere sentir. Es decir, la autoeficacia emocional significa que uno acepta su propia experiencia emocional, tanto si es única y excéntrica como si es culturalmente convencional, y esta aceptación está de acuerdo con las creencias del individuo sobre lo que constituye un balance emocional deseable. En esencia, uno vive de acuerdo con su «teoría personal sobre las emociones» cuando demuestra autoeficacia emocional que está en consonancia con los propios valores morales.

4. *Establecer relaciones*: el arte de establecer buenas relaciones con los demás es, en gran medida, la habilidad de manejar las propias emociones. La competencia social y las habilidades que conlleva son la base del liderazgo, la popularidad y la eficiencia interpersonal. Las personas que dominan estas habilidades sociales son capaces de interactuar de forma suave y efectiva con los demás.

La inteligencia interpersonal es la capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas. Esto implica dominar las habilidades sociales, la capacidad para la comunicación efectiva, el respeto, las actitudes prosociales, la asertividad, etc. Más en concreto, alguien será competente en este punto si puede:

- a) *Dominar las habilidades sociales básicas*: escuchar, saludar, despedirse, dar las gracias, pedir un fa-

vor, pedir disculpas, mantener una actitud dialogante, etc.

- b) *Saber respetar a los demás*: intención de aceptar y apreciar las diferencias individuales y grupales y valorar los derechos de todas las personas.
- c) *Practicar la comunicación receptiva*: capacidad para atender a los demás tanto en la comunicación verbal como no verbal para recibir los mensajes con precisión.
- d) *Practicar la comunicación expresiva*: capacidad para iniciar y mantener conversaciones, expresar los propios pensamientos y sentimientos con claridad, tanto en comunicación verbal como no verbal, y demostrar a los demás que han sido bien comprendidos.
- e) *Saber compartir emociones*: conciencia de que la estructura y naturaleza de las relaciones vienen definidas en parte por: 1) el grado de inmediatez emocional o sinceridad expresiva; y 2) el grado de reciprocidad o simetría en la relación. De esta forma, la intimidad madura viene en parte definida por el compartir emociones sinceras, mientras que una relación padre-hijo puede compartir emociones sinceras de forma asimétrica.
- f) *Aplicar un comportamiento prosocial y de cooperación*: capacidad para aguardar el propio turno; compartir en situaciones diádicas y de grupo; mantener actitudes de amabilidad y respeto a los demás.
- g) *Practicar la asertividad*: mantener un comportamiento equilibrado, entre la agresividad y la pasividad; esto implica la capacidad para decir «no» claramente y mantenerlo, para evitar situaciones en las cuales uno puede verse presionado, y pro-



curar no actuar en situaciones de presión hasta sentirse adecuadamente preparado. Capacidad para defender y expresar los propios derechos, opiniones y sentimientos.

- h) *Saber gestionar situaciones emocionales*: capacidad de manejar situaciones emocionales muy presentes en los demás y que conviene por una u otra razón reconducir. Es algo así como regular las emociones en los demás o inducir su regulación.

La discusión sobre la inteligencia emocional sigue abierta en el marco de la teoría y la investigación. Independientemente de los avances que se puedan producir, las aplicaciones que de ello se derivan van en la dirección de la existencia de unas competencias emocionales que pueden ser aprendidas. Sobre esto hay un acuerdo bastante general. En este libro se exponen algunas de las aplicaciones prácticas que de esto se derivan, si bien conviene señalar que su fundamentación excede el ámbito de la propuesta que ofrecemos.

5. *Habilidades de vida y bienestar*: en este gran marco de competencia personal caben, sin duda, las capacidades para adoptar comportamientos apropiados y responsables de solución de problemas personales, familiares, profesionales y sociales. Todo ello de cara a potenciar el bienestar personal y social. Podemos señalar como competencias específicas:

- a) *Identificación de problemas*: capacidad para identificar situaciones que requieren una solución o decisión y evaluar riesgos, barreras y recursos.



- b) *Fijar objetivos adaptativos*: capacidad para fijar objetivos positivos y realistas.
- c) *Solución de conflictos*: capacidad para afrontar conflictos sociales y problemas interpersonales, aportando soluciones positivas e informadas a los problemas.
- d) *Negociación*: capacidad para resolver conflictos en paz, considerando la perspectiva y los sentimientos de los demás.
- e) *Bienestar subjetivo*: capacidad para gozar de forma consciente de bienestar subjetivo y procurar transmitirlo a las personas con las que se interactúa.
- f) *Fluir*: capacidad para generar experiencias óptimas en la vida profesional, personal y social.

### 3.4. Estrategias de regulación emocional internas

Agrupamos en este concepto el conjunto de herramientas de las que podemos servirnos a fin de conseguir que las situaciones emocionales no nos desbordeen, siempre que las mismas no dependan de terceros, es decir, que podamos realizarlas nosotros mismos. Naturalmente, no todas sirven para todas las emociones y en todas las ocasiones, y deberemos ser capaces de aplicar la receta correcta a cada situación concreta. Veamos:

#### *Relajación*

Relajación significa aflojar, laxar, ablandar el cuerpo o alguna parte de él. También significa esparcir o divertir el ánimo con algún descanso. La relajación signi-

fica una ausencia de tensión o activación que se manifiesta a tres niveles: fisiológico, conductual y cognitivo. Cuando nos sentimos relajados tomamos decisiones más acertadas, estamos mejor con nosotros mismos, valoramos positivamente el esfuerzo de los demás.

Los objetivos de su práctica son: desarrollar una actitud de relajación como forma de regular las emociones, lo que implica generar emociones positivas y regular las negativas (estrés, ansiedad, ira, etc.); experimentar la relajación; percibir el estado de bienestar de nuestro cuerpo y mente cuando conseguimos relajarnos; apreciar lo positivo de relajar el cuerpo y la mente; valorar la relajación como un estado que nos permite regular las emociones; adquirir la práctica de la relajación. En definitiva se trata de tomar conciencia de los beneficios de la relajación.

Una sesión de relajación puede realizarse en unos veinte minutos aproximadamente. Si no se dispone de ese tiempo, con la práctica se puede resumir unos diez minutos. Si no hay limitaciones de tiempo, a veces se alarga hasta los cuarenta minutos o más.

Hay evidencia de que los beneficios de la práctica constante de la relajación pueden llegar a ser espectaculares en la regulación de algunas emociones. Los beneficios se obtienen con la práctica continuada. Lo recomendable sería un mínimo de dos o tres veces por semana, y si es posible a diario, aunque sólo sean sesiones de diez minutos.

### *Cambiar la forma de pensar*

La forma de pensar inunda la emoción y los estados de ánimo. Nos sentimos perturbados no por las cosas

en sí, sino por la forma de ver las cosas. Son los pensamientos y no los acontecimientos los que generan emociones negativas (ira, ansiedad, tristeza).

Albert Ellis<sup>6</sup> ha denominado A-B-C a la secuencia *Acontecimiento*, que genera un pensamiento o creencia (en inglés *Beliefs*) de la cual se derivan *Consecuencias*, sobre todo en las emociones negativas. Por esto es tan importante aprender a transformar el pensamiento negativo (creencias irracionales) en positivo. A continuación se presentan algunas estrategias que pueden ayudar a facilitar este cambio:

- *Identificar la distorsión*: para ello se pueden escribir los pensamientos negativos, lo cual implica tomar conciencia de ellos e identificarlos. Nos referimos al lenguaje interno: lo que nos estamos diciendo a nosotros mismos, aunque a veces se trate de un lenguaje camuflado más allá de las palabras. Escribir estos pensamientos facilita identificar las distorsiones, lo cual posibilita la transformación en otras afirmaciones más positivas.

- *Comprobar los hechos*: no hay que aceptar la veracidad de los pensamientos negativos *a priori*. Hay que comprobar empíricamente la veracidad de los mismos. Por ejemplo, centrándonos en la idea expresada por el escritor Oscar Wilde, ¿es realmente cierto que todas las cosas buenas son ilegales, inmorales o engordan?

- *El método del doble nivel de exigencia*: hablese a sí mismo de la misma forma en que hablaría a un amigo que tuviera un problema similar. Acostumbramos a tener

6. Ellis, A. (1999). *Controle su ira antes de que ella le controle a usted*, presenta este modelo que incorporamos al texto por los aspectos vinculados a la práctica de la regulación de la ira.

un doble nivel de exigencia: un nivel para mí y otro nivel distinto para los demás.

- *La técnica experimental*: compruebe experimentalmente la veracidad de los pensamientos negativos. Por ejemplo, someta a experimentación si el carril lento en el que ha estado parado tanto tiempo siempre empieza a moverse cuando usted se cambia al otro.

- *Pensar en matices*: se trata de evitar el pensamiento blanco-negro (todo o nada). Si las cosas no van todo lo bien que desea, no lo considere un fracaso total, sino que puede ser considerado lógicamente como un éxito parcial. Algunos políticos son grandes maestros en esta técnica, sobre todo después de unas elecciones.

- *El método de encuesta*: pregunte a personas de confianza si sus pensamientos son realistas o no. No se limite a una sola opinión, procure recoger datos de fuentes diferentes de información (familia, amigos, compañeros de trabajo).

- *Definir los términos*: consiste en saber exactamente lo que significan las palabras que estamos utilizando y emplearlas apropiadamente. Por ejemplo, si usted piensa: «Soy un estúpido», compruebe en el diccionario lo que significa ese término. Probablemente llegue a la conclusión de que no lo es; a cambio utilizará otra palabra más apropiada. Con el tiempo y la práctica irá aprendiendo a utilizar los términos apropiados.

- *Cambio semántico*: es un método útil para las afirmaciones hipotéticas. Por ejemplo, usted piensa: «No debería haber cometido este error». Sería semánticamente más correcto si pensara: «Preferiría no haber cometido este error».

- *Cambio de atribución causal*: las personas tienden a atribuir relaciones de causa-efecto basándose en sus

creencias. Por ejemplo: «He suspendido el examen porque soy tonto». Usted atribuye la causa del suspenso a que es tonto. Por tanto, lo más seguro es que usted crea que no puede aprobar nunca, ya que es tonto. Pero esto no resiste un análisis crítico; sólo le hace sentir mal. Probablemente si cambia la atribución de causalidad estará en mejores condiciones de encontrar una solución y de sentirse mejor. Por ejemplo: «He suspendido el examen porque no había estudiado lo suficiente». Esto no afecta a su autoestima y además abre la puerta para superarlo: estudiando más se puede aprobar.

- *Análisis de coste-beneficio*: analice las ventajas y desventajas de los pensamientos negativos. Por ejemplo, enfadarse cuando está en un embotellamiento de tráfico.

### *Afrontamiento de conflictos*

Una de las situaciones que genera mayor tensión emocional es cuando hemos de enfrentarnos a situaciones de conflicto. El entrenamiento en la resolución de conflictos ayuda de manera importante a afrontar adecuadamente estas situaciones. En esencia, tenemos dos formas básicas de afrontar los conflictos:

- a) *A través de técnicas racionales de solución de problemas*: en estos supuestos se actúa muy racionalmente para preparar la toma de las decisiones correctas y se parte del análisis, de la ponderación de las diversas alternativas para una decisión correcta y de la toma de esa decisión. Sin embargo, esto supone que la situación emocional esté lo suficientemente estabilizada como para que no se produzcan decisiones que con-



tengan mucha distorsión emocional. En otras palabras, se ataca la fuente de la situación emocional, pero siendo conscientes de que el proceso de resolución puede resultar influido por el estado emocional presente.

- b) *A través de técnicas creativas de solución de problemas*: a veces se hace preciso romper las lógicas existentes para hallar soluciones correctas, ya que la misma situación en la que nos hallamos envueltos nos impide pensar en términos que nos acerquen a las soluciones. Herramientas como la denominada tormenta de ideas, el pensamiento lateral, soluciones basadas en estimular la creatividad, etc., nos ayudan a buscar alternativas que la propia situación nos impide ver. Naturalmente, esto siempre supone que el nivel de conflicto no implica la presencia de emociones excesivamente fuertes.

### *Usar la respiración adecuadamente*

La respiración es esencial para la vida. Uno de los principales cambios que producen las emociones en nosotros es cambiar el ritmo respiratorio. Sin embargo, podemos ser conscientes de este fenómeno y hacerlo trabajar a favor nuestro. De hecho, un suspiro es una forma natural de rebajar una tensión emocional contenida de la que no somos conscientes. Los ejercicios de respiración han demostrado ser útiles en la reducción de la ansiedad, la depresión, la irritabilidad, la fatiga. Existe una forma adecuada de respirar, y de hecho las tradiciones orientales (yoga, budismo, etc.) han hecho de la respiración uno de los ejes que permiten recupe-



rar el control emocional. Existe ya en Occidente un consenso sobre la importancia de esta técnica y cómo se practica.<sup>7</sup>

### *La meditación*

Inspirada en todas las tradiciones religiosas y básicamente importante en las orientales, la meditación, en sus diversas formas y métodos, trata de conseguir una situación de paz y, por tanto, de autorregulación emocional. Conjuga tanto la respiración como la ubicación física de quien la practica, de manera que se eviten perturbaciones exteriores, una posición del cuerpo adecuada y pensamientos dirigidos a la toma de conciencia y al control mental.

Algunas formas adoptan una plasmación como mantra, que son frases cortas repetidas a un ritmo y tono de voz determinados. Es como una especie de canto reiterado (rezar el rosario podría considerarse como un mantra). Otros supuestos adoptan la contemplación, técnica que consiste en mirar algo intensamente, sin reflexionar a nivel verbal. El yoga ha tenido aceptación en Occidente y parece que su eficacia no se pone en duda.

Igualmente, la visualización se practica en varias culturas y consiste en permitir que pasen sensaciones, percepciones y pensamientos a un ritmo más lento, sin preocuparse del significado de este proceso. Otras veces se trabaja con la imaginación en términos de pensar algo positivo o en cuestiones instrumentales (estamos

7. Las técnicas de autocontrol emocional figuran en la literatura de autoayuda con un número tan importante de publicaciones que preferimos obviar citarlas. Sin embargo, en todas se da a la respiración un papel preponderante.

en una burbuja que sube, etc.). De hecho, la visualización permite en algunos supuestos poder reprogramar el subconsciente en positivo.

Todas estas técnicas requieren entrenamiento técnico previo, normalmente con gente experimentada, pero su simplicidad es obvia una vez conocida y su práctica es sencilla. En nuestra cultura es más una cuestión de falta de tiempo y de proponérselo que de ausencia de posibilidades.

### *Entrenamiento asertivo*

La asertividad es la capacidad de defender los propios derechos sin agresividad. La asertividad fue explicada al principio como un rasgo de la personalidad. Algunas personas cuando se enfrentaban a otras lo hacían con un estilo muy particular: no caían en situaciones de acción/reacción. Si los demás se enfadaban eso no justificaba su enfado, etc.

La investigación puso de manifiesto que quienes eran poco asertivos en el fondo tenían dudas respecto de sus sentimientos, creencias y opiniones.<sup>8</sup> Estas personas no admitían que todos somos iguales y que debemos ser tratados de igual forma. Cuando se pueden expresar las propias opiniones, gustos y sentimientos sin verse cohibido, ni ofender a nadie, cuando se pueden aceptar los cumplidos sin sentirse incómodo, cuando se puede discutir abiertamente sin que pase nada, cuando nos atrevemos a decir «no» de forma adecuada, cuando sabemos en qué momento y cómo debe-

8. Davis, M., McKay, M. y Eshelman, E. R. (1990), *Técnicas de autocontrol emocional*, pág. 138.

mos pedir aclaraciones de las cosas, etc., nos estamos comportando asertivamente.

Practicar la asertividad requiere más práctica que un largo entrenamiento teórico, para poder establecer buenas estrategias de relación interpersonal. Su uso resulta imprescindible para gestionar las situaciones de agresividad y para mejorar nuestras relaciones interpersonales.

### *Buscar información*

Las situaciones emocionales que implican sorpresa (algo estamos descubriendo) o los motivos de preocupación pueden afrontarse recuperando información relevante. Estar preocupado por determinados síntomas y no querer ir al médico, estar pendiente de algo pero no efectuar el ejercicio de examinar a fondo la cuestión para resolver dudas, etc., pueden constituir una fuente importante de desasosiego.

De hecho, la preocupación es uno de los males de nuestra sociedad. Se trata de vivir con ansiedad situaciones sobre las que muchas veces no tenemos control. Tratar de conocer aquello que es relevante para nuestra orientación personal constituye uno de los mejores recursos para tranquilizarnos. Debemos controlar la calidad de esa información. Un rumor o una consulta en Internet inadecuada pueden ser fuentes de desasosiego aún mayores.

### *La distracción*

La distracción es una buena estrategia para cambiar de estados emocionales negativos a otros más positivos. Hay muchas formas de distracción. Cada per-

sona sabe cuáles son las distracciones que le proporcionan más satisfacción. Sólo con la intención de dar sugerencias, se citan a continuación algunas de las distracciones que ofrecen buenos resultados para el cambio emocional.

Unas distracciones son de carácter físico. Realizar algún ejercicio físico como caminar, nadar, correr, aeróbic, practicar algún deporte (tenis, fútbol, baloncesto, etc.), no sólo supone una distracción, sino una actividad saludable que contribuye al buen estado del cuerpo. Pero, además, se ha descubierto que la actividad física contribuye a segregar neurotransmisores, como la serotonina, que provocan la sensación de bienestar. Por esto, la práctica moderada de ejercicio físico produce bienestar.

Una de las actividades que se ha demostrado que generan más satisfacción en todo el mundo es leer un buen libro. Hay buenas novelas, tanto clásicas como actuales, que uno siempre tiene pendientes de leer. Pero además hay otros tipos de libros que también conviene conocer: filosofía, ensayo, historia, geografía, viajes, descubrimientos, ciencia, medicina y salud, tecnología, ciencias sociales, psicología, educación, autoayuda, bellas artes, cine, deportes, etc.

Otra categoría de distracciones consiste en implicarse en alguna actividad. Puede ser un trabajo productivo o una afición. Algunos ejemplos son: el coleccionismo (filatelia, numismática), la jardinería, el bricolaje, ordenar la casa, ordenar armarios, etc. Hay personas que se distraen haciendo puzzles. El cubo de Rubik es otro buen ejemplo. Rellenar crucigramas y completar los pasatiempos de periódicos y revistas también puede funcionar.

Una de las actividades que proporcionan más emociones positivas es la práctica de alguna de las artes: la literatura (escribir poemas, cartas, narraciones), la pintura, la escultura, realizar diseños arquitectónicos (por ejemplo, diseño de interiores), tocar algún instrumento, la danza, filmar un cortometraje, etc.

Proporciona mayor satisfacción una actividad que una actitud pasiva o expectante. Pero si se selecciona bien, también es satisfactorio asistir a manifestaciones artísticas (cine, teatro, conciertos, ópera, exposiciones, museos) o deportivas.

Una de las actividades más frecuentes es ver la televisión. Sin embargo, parece ser que es una de las que proporcionan menos satisfacción, en términos generales y a pesar de su éxito.

Cuando se sienta triste es posible que se resista a realizar algunas de estas actividades. Se inventará mil y una excusas. «No estoy anímicamente preparado para esto.» No ceda ante esta tentación, que únicamente empeorará su estado de ánimo. Haga algo. Se sorprenderá al constatar que sí puede llegar a implicarse. A medida que lo vaya haciendo se encontrará mejor.

Si lo analizamos bien, cuando tenemos tiempo libre buscamos realizar alguna actividad, seguramente como las que acabamos de citar. ¿Por qué lo hacemos? Seguramente la mejor respuesta sería: porque buscamos emociones positivas. De esto se sacan dos conclusiones. En primer lugar, que cuando tenemos tiempo libre procuramos realizar alguna actividad que nos permita experimentar emociones positivas, lo cual pone de manifiesto la importancia de las emociones en nuestras vidas. En segundo lugar, que las diversiones o distracciones son una buena fuente de emociones positivas.



### *La nutrición*

Si somos lo que comemos, como se ha afirmado, no deberían negligirse los aspectos nutricionales que tienen una incidencia trascendental en nuestros estados de ánimo. De hecho, el cuerpo nos pide a través del apetito sustancias diversas que precisa para su equilibrio, pero existen pocas dudas respecto a que el exceso de calorías o de grasas tiene incidencia en nuestro bienestar. Situaciones como el exceso sistemático de comida (bulimia) o la situación inversa (anorexia) tienen importantes conexiones emocionales. Regular la nutrición de forma sana no es tarea fácil en un momento en el que muchos alimentos se producen industrialmente y la información del consumidor es más bien escasa, por no hablar de los nuevos alimentos transgénicos, cuyos efectos sobre la salud se ignoran a largo plazo. Excesos con el alcohol o desequilibrios importantes en la dieta pueden tener —y de hecho tienen— gran influencia en nuestro estado emocional.

### *El ejercicio físico*

Aunque nuestra sociedad está inmersa en una especie de cultura del cuerpo, ésta se halla mucho más orientada hacia la imagen que hacia la salud y el bienestar. El ejercicio por el ejercicio puede llegar a ser una verdadera adicción y hay que tomar conciencia de los cambios que en nuestro funcionamiento bioquímico produce el ejercicio. No hay duda de que correr permite «quemar» adrenalina y, como consecuencia, nos relaja. No se discute que la práctica de un deporte adecuado a la edad tiene efectos directos en nuestro estado de bienestar y,



por tanto, en nuestras emociones. El sedentarismo tiene efectos sobre los estados de tristeza y depresión o interactúa con tales estados de ánimo. No deberíamos olvidar la importancia del ejercicio en sus distintos niveles.

## Focusing

El *focusing* es un método de autoconocimiento, autoconciencia y curación emocional corporalmente orientado. Su filosofía se basa en observar que el cuerpo registra las emociones y sensaciones por las que atraviesa todo ser humano. De esta forma, se fomenta la escucha profunda y amable del propio cuerpo, integrando las sensaciones corporales con las emociones y los pensamientos. El *focusing* es un proceso de aceptación personal que nos permite crear nuevos patrones de vida más saludables.

El promotor de la idea es Eugene Gendlin, que desarrolló esta técnica en 1960.<sup>9</sup> Aunque otros autores ya habían llegado antes a las mismas conclusiones, Gendlin estableció una metodología de seis pasos, que permite pasar de la experiencia corporal de la emoción a la liberación de las emociones ancladas en el cuerpo. Estos pasos permiten localizar y focalizar la *sensación-sentida*, abriéndonos a espacios de transformación y liberación en nuestro propio cuerpo. Existe todo un movimiento respecto de lo que ha dado en llamarse la «conciencia corporal» fundado sobre distintas variantes de las ideas que el *focusing* trata de poner en práctica.

9. Véase Gendlin, E. (1988), *Focusing*, para una idea más completa de esta técnica.

### *Aplazar recompensas*

Toda una línea de trabajo con fundamento en la psicología que estudia la conducta humana (conductismo) se orienta hacia la eficacia que para la regulación emocional tiene el hecho de valorar que la satisfacción de la necesidad (y por tanto la recompensa) se retrase en el tiempo. Es algo así como pensar: «No voy a hacer esto ahora, pero, a cambio, el mes que viene me iré de vacaciones». No pretender que los deseos se cumplan de inmediato permite regular mejor los impulsos, racionalizar la energía y efectuar aprendizajes de control emocional. Sería algo así como ser capaz de darse uno mismo un premio por haber conseguido superar una situación emocionalmente difícil o frustrante.

### *Aceptación de la propia responsabilidad*

Reconocer los hechos tranquiliza, particularmente en el caso de situaciones en las que uno puede sentirse culpable. El reconocimiento y la asunción responsable de lo sucedido acostumbra a ser un verdadero lenitivo para las interacciones sociales. La coherencia ética siempre es un valor, y la autoestima se salva mejor si se afrontan las situaciones en las que los errores son manifiestos. Esto tampoco implica que deban aceptarse situaciones de conflicto por hechos de responsabilidad ambigua. Es muy natural la tendencia a buscar responsabilidades en los demás. Aunque estos mecanismos han sido muy estudiados en la psicología social, reconocer y tratar de poner remedio a situaciones que encajen en nuestro ámbito de responsabilidad personal

siempre tiende a dar resultado. Entre esta actitud estratégica y la aceptación indiscriminada de culpas, media un abismo. Como siempre en la vida, todo es cuestión de medida.

### 3.5. Estrategias basadas en la ayuda externa

#### *Tratamiento farmacológico*

Cuando las situaciones de tristeza devienen crónicas hablamos de depresiones de distintos tipos y en distintos grados. Aunque existen definiciones clínicas de la depresión, no cabe duda de que tiene componentes importantes de tristeza. Si la ansiedad deviene un rasgo en la personalidad o se convierte en crónica, aparecen dificultades para conciliar el sueño, estados de desasosiego continuo, miedos injustificados, etc. Cuando las personas tendemos a ponernos excesivamente agresivas podemos constituir en algunos casos un peligro para los demás. Actualmente, la farmacología tiene potentes recursos y cada día aparecen más para hacer frente a situaciones emocionales complejas que tienen ya una definición clínica. El uso de medicamentos como el Prozac (antidepresivo) y el Lexatin como ansiolíticos se ha generalizado de tal manera que millones de personas en el mundo consumen productos de este tipo. Además, existen líneas de tratamiento basadas en la fitoterapia (tratamiento con plantas) que cada vez tienen mayor aceptación.

Aunque estamos hablando de drogas desde el punto de vista químico, el control médico sobre las mismas y la investigación acreditan que los medicamentos re-

gistrados, con pautas clínicas, tienen efectos importantes sobre la regulación emocional.

Cuando acudimos a las drogas, desde el alcohol hasta la cocaína, pasando por todo el conjunto de sustancias que pueden ser ingeridas, en realidad se está tratando de inducir nuevos estados de ánimo. Los estados de conciencia alterada<sup>10</sup> tienen también una clara incidencia en la regulación emocional y además producen adicción o dependencia. Se trata de malas soluciones para un problema. Sin embargo, lo explicamos para indicar que acudimos a sustancias, legalizadas o no, para generarnos nuevos estados de ánimo.

El consumo de productos adictivos, más allá de su problemática legal, y el tratamiento farmacológico adecuado de situaciones emocionales concretas requieren ayuda experta por parte de profesionales capacitados.

### *Apoyo profesional*

Cuando las situaciones emocionales se han hecho crónicas o cuando ciertas situaciones de crisis personal desbordan nuestros recursos, puede ser muy conveniente reconducir la situación con la ayuda de apoyo profesional externo. No es preciso estar loco para ir al psiquiatra o al psicólogo, éste es un estereotipo que muchas veces impide la ayuda eficaz de buenos profesionales. Existen terapias de diverso tipo capaces de aliviar el sufrimiento y de poner recursos adecuados para una mejor regulación de nuestros estados emocionales mediante un tratamiento especializado y

10. Huxley, A. (1999), *Las puertas de la percepción*, donde detalla ampliamente los cambios inducidos por estos estados.

personalizado. No es preciso acudir solamente al psicoanálisis; existen terapias cognitivas, conductuales, humanistas, familiares, de grupo, etc., que pueden ser aplicadas a situaciones muy diversas, normalmente con buenos resultados. El auténtico problema reside en el hecho de tener que aceptar que se requiere consejo y dirección especializada.

### *Apoyo social*

El apoyo social ha constituido una potente línea de trabajo emergente y cada vez más aplicada en diversas situaciones. Desde el consejo personal, que sería como recuperar el punto de vista ajeno y especializado en contextos no clínicos (*counseling*), hasta el apoyo ofrecido por los grupos de referencia, como pueden ser la familia o los grupos de ayuda mutua, hay una gama extensa de posibilidades de intervención en un caso concreto. Determinadas actitudes deben ser tratadas en grupo porque es en los grupos donde se forman. Personas muy agresivas han dejado de serlo gracias al apoyo de entidades como Alcohólicos Anónimos u otras similares. El aprendizaje de la regulación de nuestras emociones desde ópticas de apoyo social puede significar nuevos entrenamientos útiles de alto valor.





## Capítulo 4

# GESTIÓN DE SITUACIONES EMOCIONALES

La mayoría de nuestras equivocaciones en la vida nacen de que cuando debemos pensar, sentimos, y cuando debemos sentir, pensamos.

JOHN CHURTON COLLINS

### **4.1. Los demás y sus emociones**

Hasta ahora hemos estado viendo la importancia de las emociones en nuestra vida, su tremenda complejidad y la forma de manejarnos con ellas nosotros mismos. A este concepto le hemos llamado «regulación de las emociones». Sin embargo, ¿qué hacer frente a las emociones de los demás? Puede que no nos afecten, pero lo más probable es que sí que lo hagan, de manera particular cuando los demás se relacionan con nosotros. De alguna forma es preciso que sepamos qué hacer si los demás son personas que nos importan, ya sean amigos, subordinados, jefes, vecinos, etc., y con los cuales nos hallamos involucrados en emociones intensas.

Las emociones que sienten las personas que nos importan también suelen afectarnos. La cuestión de cómo debemos reaccionar de forma adaptativa es relevante, particularmente porque las situaciones emocionales pueden desenvolverse con inusitada rapidez y muestran, como hemos visto, una alta variabilidad. Esto es particularmente cierto en situaciones de conflicto.

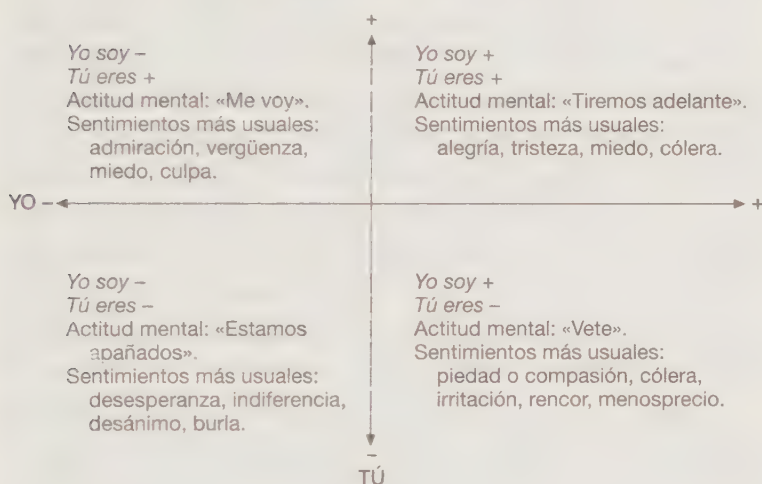
Vamos, pues, a tratar de ver cómo debemos reaccionar ante una emoción concreta cuya presencia estamos identificando. Naturalmente, es imposible establecer unas pautas generales de actuación suficientemente específicas para cada caso concreto, pero ello en absoluto quita valor al hecho de que aprendamos a gestionar aquellas emociones que más comúnmente aparecen en las relaciones sociales. Para explicar esto deseamos establecer un marco amplio de comprensión.

*Llamamos «gestión de emociones» a la forma adaptativa en que manejamos situaciones de alta emocionalidad que no nos afectan de manera personal y directa. De alguna manera, lo que se pretende con la idea de «gestión» es conducir las emociones del otro implicado.*

## **4.2. Emoción, conflicto y relación interpersonal**

Las emociones intensas, como es sabido, tienden a aparecer de forma particular en situaciones de conflicto. Un proceso de separación o divorcio puede desatar desde profundas situaciones de tristeza hasta grandes dosis de rabia. Una frustración en el trabajo puede desatar situaciones de alta agresividad. Esto es fácil de comprender y así podríamos ir viendo mil ejemplos. Sin embargo, lo que deseamos señalar aquí es que exis-

ten unas actitudes de base que configuran ciertos estilos afectivos que, si somos capaces de identificar, nos marcarán la mayoría de las reacciones emocionales, aunque sea sólo de forma indiciaria. Franklin Ernst, psicólogo de la línea del análisis transaccional, ha hablado de «posiciones de vida» en un lúcido examen de esas actitudes que de alguna manera predisponen a cierto tipo de emociones.<sup>1</sup> Véase en el gráfico siguiente:

GRÁFICO 10. *Estilos afectivos*

Fuente: Dubos (1993).

El esquema anterior nos permite ubicar una valoración que hacemos del otro y que los demás hacen a su vez respecto de nosotros, y que se fundamenta tanto en la propia percepción de la autoestima como en las relaciones de poder que establecemos. Parece claro que entre dos personas que tienden a infravalorarse los senti-

1. Dubos, V. (1993), *Les émotions*, pág. 57.

mientos mutuos más característicos son los de sentirse atrapados por las circunstancias, mientras que en el caso inverso, en una situación de igual a igual, las emociones surgirán en toda su amplitud y en un estado más puro, por llamarlo de alguna manera.

Igualmente, cuando la relación aparece como muy desequilibrada desde el punto de vista que estamos considerando (yo soy más que tú o viceversa), la toma de conciencia de esta posible situación hará florecer sentimientos, ya de rechazo, ya de admiración, miedo, culpa o vergüenza.

Es cierto que esto es una simplificación, pero sin duda necesitamos las simplificaciones para entender los problemas complejos en situaciones reales. El análisis de Ernst nos lleva a la conveniencia de considerar el parámetro básico de cómo establecemos la relación con los otros como fuente de sentimientos de conflicto. Esto no significa que no puedan aparecer en la relación otras emociones, sino más bien que la identidad/autoestima/autoconcepto y la relación de poder constituyen unas fuentes de emociones básicas.<sup>2</sup>

El difícil equilibrio entre pasión y razón en las fases agudas de un conflicto tiende a desequilibrarse a favor de las emociones. De alguna manera, alzamos la voz, gesticulamos más, nos implicamos más, etc., y esto supone que pretender que los demás razonen en determinadas situaciones emocionales no es lógico, si conocemos la lógica de cómo funcionan las emociones y la vida afectiva.

En situación de conflicto en fase aguda, pero también en fases del conflicto menos agudas, la gestión de

2. Para una mayor ampliación de cómo se constituyen las relaciones de poder, véase el análisis efectuado por A. Adler en las págs. 149-150 de la obra de Redorta, J. (2004), *Cómo analizar los conflictos*.

las emociones es crítica y la intervención adecuada permite reconducir la situación de forma efectiva. Para comprender esto mejor, es preciso referirnos a tres conceptos: la impulsividad, la compulsión y el automatismo.

Cuando la conducta es impulsiva hay motivación, idea, directriz y conciencia lúcida. Pero falta la deliberación. Pasamos directamente al acto. La acción es involuntaria, violenta, súbita, imperiosa, explosiva, fuera de control.<sup>3</sup> Podríamos explicarlo diciendo que el triunfo del impulso implica que primero se dispara y luego se pregunta quién hay. La emoción implica a toda la persona de manera irrefrenable. Sin embargo, la conducta compulsiva es otra cosa. Se trata de acciones reflexivas que van acompañadas de una lucha interior. José Antonio Marina expone varios ejemplos de este tipo de conducta, que van desde fumar (excepto en situaciones de puro placer experimentado en el momento), hasta realizar actos considerados absurdos, como sería comprobar varias veces que la puerta está cerrada, etc. Marina llama a estas situaciones «quistes anormales dentro de personalidades normales».

Así pues, diríamos que hay personas que por temperamento tienden a ser impulsivas y que, por tanto, tienden a precipitarse, y otras que por procesos aún no suficientemente bien estudiados, pero conocidos, tienden a efectuar acciones reiterativas. Ambas actitudes, de anticipación y reiteración, están en la base de importantes conflictos interpersonales y sólo encuentran explicación desde la lógica de las emociones (frecuentemente inconscientes), actitudes que para quien no se halla directamente implicado pueden resultar inexplicables.

3. Marina, J. A. (2004), *La inteligencia fracasada*, pág. 107.

Si alguien se nos cuela en la cola del cine y se salta el turno mientras estamos esperando, llevamos a cabo una rápida evaluación de la conducta de esa persona y pensamos rápidamente: «¡Qué maleducado!». Tal vez, si nos diéramos cuenta de la evaluación que hemos hecho, podríamos tomar conciencia de la misma, lo cual nos permitiría reflexionar si esa persona no ha visto la cola o si merece la pena enfadarse por una nimiedad. De todas formas, la probabilidad de que esto ocurra así es remota, porque el proceso de evaluación y de reacción tiende a ser muy rápido y se sitúa en regiones del cerebro que operan fuera del marco de nuestra conciencia.<sup>4</sup> Este ejemplo nos introduce la idea de que frente a la acción del otro que nos provoca una emoción, caben tres momentos de intervención:

- a) en la primera evaluación;
- b) en el momento del impulso;
- c) en el momento de la acción.

Esto pertenece al campo de la regulación de nuestras propias emociones. Sin embargo, como ya hemos visto, la respuesta emocional que efectuamos va a provocar otra respuesta emocional en los demás. A partir de esta situación, cualquier conflicto puede iniciar un proceso de aumento progresivo de forma muy rápida. Esta respuesta emocional tan rápida generalmente tiene una forma reiterativa de mostrarse. Así, algunos autores han hablado de «esquemas emocionales» para expresar

4. Punto de vista sostenido por Paul Ekman y citado por Daniel Goleman con este mismo ejemplo en la obra *Emociones destructivas* (2003), pág. 194.



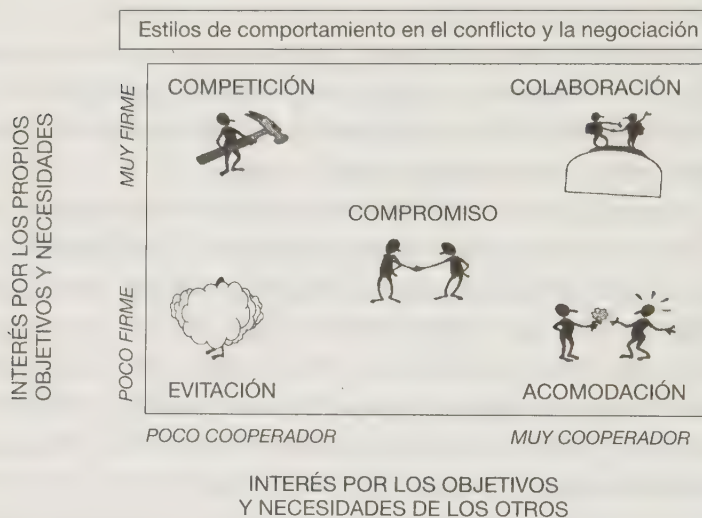
la idea de que mostramos a los otros una síntesis organizada y completa de nuestra experiencia emocional, síntesis que contiene tanto aspectos innatos como el fruto de nuestra experiencia adquirida, donde hay una mezcla indisociable de recuerdos, ideas, expectativas, sentimientos, sensaciones, afectos, etc.<sup>5</sup>

Como sea que la forma en que reiteradamente nos enfrentamos a una situación de conflicto configura un patrón de conducta ante el mismo, se han estudiado modelos de esta conducta con el fin de poder predecir más fácilmente nuestras reacciones y las de los demás. El modelo que más éxito ha tenido es el de Blake y Mouton (1964),<sup>6</sup> explicitado en las ideas de Thomas y Kilmann, que compara lo que acontece en una situación de dilema, entre la preocupación por uno mismo y la preocupación por los demás. El resultado puede verse en el gráfico de la página siguiente.

Estos cinco estilos de afrontar los conflictos se describen por las conductas observables. Así, para el estilo evitativo lo importante es ignorar en lo posible el problema o minimizarlo. Para el acomodaticio lo importante es que el conflicto se resuelva aun a costa de renunciar a los propios deseos. En el estilo competitivo se pretende la rivalidad y vencer al otro. En el estilo de colaboración lo importante es la solución conjunta de los conflictos. Finalmente, en aquellos estilos que usan el compromiso, el objetivo es la búsqueda de soluciones negociadas.

5. Bach, E. y Darder, P. (2002), en *Seductor para seducir*, pág. 66, citan a Greenberg (2000).

6. Este instrumento, que recoge trabajos anteriores de otros autores, particularmente de Blake y Mouton, se ha convertido en herramienta de utilidad contrastada en la gestión de conflictos, y sobre él se han apoyado muchas investigaciones.

GRÁFICO 11. *Estilos de comportamiento ante el conflicto*

Fuente: Martí (2002) sobre ideas de Thomas y Kilmann.

### 4.3. Premisas en las estrategias de gestión de las emociones

*Gestionar las emociones adecuadamente supone, en primer lugar, apoyarse en lo que ha dicho la ciencia que es posible.* Pese a la disparidad de criterios científicos ya puestos de relevancia, hay ideas que podemos extraer que, sin duda, son de aplicación directa. En un esfuerzo de sintetizar, veamos lo siguiente:

- La expresión de las emociones es muy importante; particularmente, la cara es muy expresiva y refleja muy bien las principales emociones si son suficientemente intensas. Debemos conocer y saber leer la comunicación no verbal y prestar atención a los riesgos de engaño deliberado.

- La neurobiología ha explicado cómo las emociones implican a todo el organismo. En este sentido, expresiones del tipo «ponerse el cuerpo mal», «expandirse», etc., son síntomas que ponen en evidencia que una emoción nos implica como totalidad. El cuerpo precisa períodos de recuperación y adaptación posteriores a la aparición de situaciones de tensión emocional.

- La conducta emocional se aprende como cualquier otro tipo de conducta. Podemos cambiar de conducta y conseguir que los demás cambien la suya.

- Todos tenemos conflictos internos que generan situaciones emocionales profundas, pero podemos desplazar nuestras inquietudes cambiando el objeto al que se dirigen, ya sea nuestro miedo, nuestra ira, etc.

- Todas las emociones son legítimas. No podemos vivir sin ellas. Somos seres emocionales. Así pues, debemos reconocerlas y respetarlas en nosotros y en los demás, aun teniendo en cuenta que la convivencia impone límites a la expresión de las emociones.

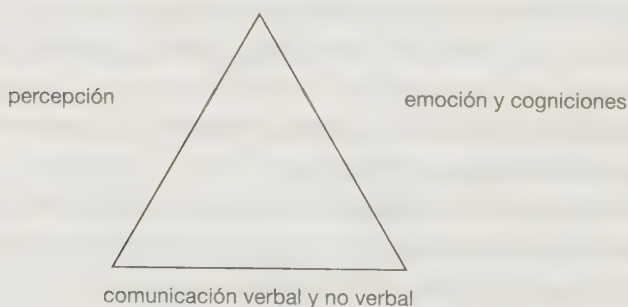
- La razón y la emoción parecen muy mezcladas, pero es seguro que valoramos, interpretamos, evaluamos, etiquetamos, establecemos expectativas; es decir, de alguna manera no cuentan los hechos, sino el significado que tienen para nosotros. Evaluamos si la situación es irrelevante, positiva, negativa o incierta y actuamos en consecuencia. Deseamos tener el control de la situación. En esta evaluación intervienen el contexto, nuestras habilidades, nuestras creencias y la percepción de la información percibida.

- Tendemos a establecer las causas de la situación planteada y tenemos estilos particulares de establecer esas causas. La emoción está provocada por algo y ese algo que nos emociona importa.

- Las emociones cumplen diversas funciones, pero algunas emociones tienen un claro objetivo. Así, el miedo pretende protegernos; la ira, defendernos, etc.
- Las emociones nos proporcionan mucha información sobre cómo es la persona y qué le preocupa. Es un campo rico en matices para el observador atento.
- La empatía es una habilidad muy útil, su desarrollo nos permite comprender a los demás de forma mucho más efectiva. Igualmente, el optimismo es una fuente de energía y tiende a estar bien valorado por los demás.
- Existen muchas situaciones de indefinición y estados de transición que pueden ser o no valorables, que pueden ser o no manifiestos. Pasar de una emoción de sorpresa a una emoción de alegría o tristeza requiere un proceso mínimo que a veces pasa por fases irreconocibles, por poner un ejemplo.

A partir de los enunciados anteriores, nuestro modelo básico de gestión de las emociones es un esquema que debe permitirnos comprender de manera circular el funcionamiento emocional. Un triángulo servirá para ayudarnos a presentar esta idea:

GRÁFICO 12. *Modelo básico de gestión de las emociones*



Fuente: Redorta (2004).

Con este esquema podemos darnos cuenta de que la comunicación en un sentido totalmente amplio (es a lo único que nosotros tenemos acceso respecto de los otros) se constituye como el elemento que permite situarnos ante las emociones, percepciones y las ideas de los demás. Desde la comunicación podemos darnos cuenta de si los otros se sienten airados o sorprendidos o tristes, qué cosas tienden a pensar o piensan y, por tanto, podemos deducir el significado de la información que están evaluando fruto de su percepción de las cosas.

Con fundamentos derivados de las premisas anteriores y algunos derivados del estudio de algunas emociones específicas, a continuación vamos a relacionar algunas de las grandes estrategias que podemos seguir en situaciones emocionales concretas. Es obvio que la selección dependerá del caso concreto y de cómo lo evaluemos, pero sin perjuicio de que abordemos un modelo específico de gestión de las emociones, nos parece práctico citar un conjunto de herramientas de utilidad cuando debemos enfrentarnos, por una u otra razón, a un estado emocional de terceros.

#### **4.4. Algunas de las principales estrategias de utilidad**

##### *El poder del silencio*

Igual que hay un tiempo para hablar, hay un tiempo para callar. Nuestro silencio puede permitir a los demás vivir intensamente sus emociones y percibir que están acompañados. Sólo deberíamos dejar de callar cuando tengamos algo más valioso que el silencio que podamos

decir. Generalmente, arriesgaremos menos callando que hablando. El silencio es prudente si es oportuno, es decir, si se adecua al momento. Todos los grandes predicadores y desde luego todas las religiones han dado una importancia crucial al hecho de permitir el recogimiento sobre uno mismo, al espacio personal incluso en los espacios de diálogo. Contenerse, observar y estar puede ser una de las grandes estrategias de gestión de las emociones en multitud de situaciones emocionales.<sup>7</sup>

### *La empatía*

La empatía es esa capacidad de sintonizar con los estados interiores de los demás que hace que perciban que son comprendidos en sus más profundos sentimientos. Así, el abrazo al amigo que sufre es una expresión de compartir el dolor, que pasa a ser mutuo. Ser empático no es tanto pensar igual como sentir igual en una situación concreta. Cuando nos sentimos comprendidos todo es más fácil.<sup>8</sup>

### *El poder de la palabra adecuada*

Las palabras son grandes evocadoras de emociones, así como el tono de voz adecuado a las circunstancias. Por ejemplo, el refuerzo de la autoestima en situaciones concretas nos ofrece muchas oportunidades de usar palabras cuyo significado puede ser contundente

7. Dinouart, A. (1999), *El arte de callar*. Se trata de una de las pocas obras sobre este tema.

8. Eisenberg, N. (1996), «The Blackwell Encyclopedia of Social Psychology», págs. 203 y sigs.



para los demás. Únicamente un «sí» o un «no», que son dos letras, acumulan una fuerza devastadora en sí mismas, según la situación en que sean utilizadas.<sup>9</sup>

### *Saber perdonar*

Sigmund Freud explicó muy bien desde el psicoanálisis los potentes mecanismos que tiene la mente para el olvido.<sup>10</sup> También otros autores han explicado cómo perdemos información por el simple paso del tiempo. No podríamos vivir si lo recordáramos todo. Pero muchos de nuestros recuerdos están asociados a emociones muy intensas. La expresión «Ni perdono, ni olvido» implica un alto nivel de resentimiento que nos perturba. Disculpar, excusar, perdonar, olvidar, no tener en cuenta, etc., son infinidad de verbos que desde la riqueza de la lengua nos están enseñando que nos sentiremos mejor con los otros si sabemos ser magnánimos.<sup>11</sup>

### *Gestión de la agresividad verbal*

La agresividad ha sido explicada desde varias posiciones teóricas. Cada una aporta un ángulo de visión interesante. En las situaciones de agresividad hay que saber manejar el tiempo, eliminar instigaciones, reconstruir la experiencia, entrenarse en nuevas habili-

9. Grijelmo, A. (2000), *La seducción de las palabras*, pág. 35.

10. Además de lo que hoy se conoce sobre los mecanismos de la memoria, la obra de Sigmund Freud *Psicopatología de la vida cotidiana* es una referencia permanente para entender las razones últimas de por qué olvidamos las cosas.

11. Dorsch, F. (1985), *Diccionario de Psicología*, pág. 534.

dades, tolerar cierto nivel de agresividad en algunos casos, tratar de desplazarla hacia otros objetos en otros supuestos, intervenir en las condiciones sociales que generan violencia, mantener el autocontrol, explorar miedos subyacentes, ser pacientes y saber usar el tono adecuado de voz; todos estos elementos son claves para gestionar de forma adecuada situaciones de agresividad verbal.<sup>12</sup>

### *Saber identificar la emoción relevante*

Aunque esto va a ser tratado con mayor amplitud, es útil referenciar que una de las grandes estrategias de mayor utilidad en la gestión de las emociones es reconocer en el otro su situación emocional, lo que referido a las grandes emociones de interés básico constituye una importante fuente de información. Es más fácil actuar cuando sabemos si una persona está triste, contenta, sorprendida o disgustada, por poner un ejemplo.<sup>13</sup>

### *Aportar información*

Muchos miedos, ansiedades, angustias y sorpresas pueden afrontarse si sabemos más cosas respecto de los objetos de temor o sorpresa. Buscar y encontrar a tiempo la información relevante puede tranquilizarnos, ayudarnos en el proceso de integrar información o cambiar el significado de los mismos hechos.

12. Redorta, J. (2005a), *El poder y sus conflictos*, pág. 184.

13. En el capítulo 5 de esta misma obra se amplían estos conceptos.

### *Apelar a la razón*

Aunque generalmente, si las emociones son intensas, el único uso de la razón no servirá, en supuestos en los que la situación emocional no sea tan intensa, el razonamiento puede ayudar a gestionar determinadas situaciones. Hay gente que es más miedosa de lo normal o se inquieta por cuestiones nimias, etc.

### *Simplemente saber estar*

El acompañamiento psicológico ha sido muy estudiado para determinados procesos, particularmente de pérdida. Ya se sabe que estar solo, en determinadas situaciones, es mucho más duro que estar acompañado. El saber acompañar, estar presente, permitir a los demás que vivan sus emociones es una estrategia potente que muchas veces ayuda de forma importante en situaciones delicadas.

### *Conocer la función de la emoción presente*

Si sentimos ira, generalmente tratamos de defendernos de algo, y si tenemos miedo normalmente tratamos de protegernos de algo. Comprender para qué sirven las distintas emociones relevantes ayuda mucho a encontrar la manera de actuar en el sentido correcto ante la situación emocional concreta.

### *El poder del reconocimiento*

Hay que admitir como legítimas todas las emociones. Reconocer que alguien pueda estar triste o contento y que quizá nosotros tal vez no hubiéramos reac-

cionado de la misma manera acostumbra a ser una forma potente de empezar a controlar una situación que tiende a desbordarse. Acoger y respetar la emoción del otro ayuda a calmar, tanto en situaciones de alta como de baja intensidad.

### *Ver hasta dónde se implica uno*

Las emociones tienden a ser contagiosas, y ello es particularmente cierto en los grupos. En momentos de euforia pueden tomarse decisiones muy inadecuadas, lo mismo que en momentos de tristeza o de ira. Tener claro hasta dónde debemos seguir a los demás ayuda mucho a ubicarse correctamente en situaciones emocionales que generalmente serán intensas si son grupales.<sup>14</sup>

### *Ejercer el optimismo*

El entusiasmo se contagia y las actitudes positivas tienden a ser seguidas. Aportar una visión o una actitud emocional positiva puede cambiar el clima de una reunión o establecer relaciones de mayor calidad en los contextos adecuados. No es preciso ser el «eterno optimista» para que los demás puedan salir algo consolados de una situación incierta o desagradable.<sup>15</sup>

14. Conangla, M. (2004), *Crisis emocionales*, pág. 73.

15. Toda una línea de trabajo sobre la psicología de los aspectos positivos de la vida se está desarrollando actualmente de manera muy potente.

### *Establecer el límite de las emociones ajenas*

Saber establecer límites siempre es algo delicado. Permitir que alguien exprese sus emociones es una cosa. Cuestión distinta es tener que admitir insultos o ataques a nuestra propia autoestima. Otras veces la curiosidad (interés) se convierte en un ejercicio malsano de inmiscuirse en la vida de los demás sin respeto por su propia intimidad o privacidad. Así, encontraríamos muchos ejemplos de situaciones que es preciso saber cortar.<sup>16</sup>

### *Comprender las atribuciones*

Las atribuciones son fenómenos psicológicos que nos permiten ligar causas con efectos. Somos buscadores de las causas de las cosas, mientras que somos muy poco conscientes de los mecanismos que permiten encontrar las causas que nos han llevado a una situación concreta. De hecho, se sabe que existen estilos atributivos y que cuando buscamos causas, tendemos a buscar responsabilidades, y que existen importantes y conocidos sesgos que inducen a error al encontrar las supuestas causas que han originado un problema. La típica expresión «No se ven los toros igual desde la barrera» nos advierte sobre un conocido sesgo atributivo: el sesgo actor/observador. La realidad es que quien está directamente implicado en una situación suele ver las cosas distintas respecto del observador externo.<sup>17</sup>

16. Forward, S. (1998), *El chantaje emocional*, pág. 18.

17. Hewstone, M. (1992), *La atribución causal*. Se trata de una obra interesante y completa para conocer los mecanismos de la atribución.

### *Comprender los impulsos*

La impulsividad es una reacción cuyo objeto es ganar tiempo. El impulso de echarse hacia atrás ante un precipicio o el de actuar precavidamente ante lo desconocido, son actitudes adaptativas que ayudan a la supervivencia. La gente reacciona rápidamente ante situaciones que el cerebro percibe como amenazantes, y lo hace de manera inconsciente la mayoría de las veces. Reflexionar y comprender situaciones emocionales súbitas permite gestionar situaciones fuera de control para reconducirlas de forma adecuada.

### *Descubrir el chantaje emocional*

Muchas veces no somos conscientes de que somos chantajeados emocionalmente por los demás. Una cosa es la legítima expresión de emociones y otra muy distinta el uso de éstas con la intención de influir. Cuando esto ocurre, la comunicación no defensiva, anticipar predicciones catastróficas y amenazas, saber salir de situaciones como «Vas a arruinar mi vida», «Si haces tal, no lo podré soportar» y otras tantas expresiones afines etc., deberían formar parte de cualquier planteamiento serio para resolver momentos que son más racionales de lo que parece.<sup>18</sup>

### *La escucha activa*

Escuchar significa poner atención para sentir. Es darse cuenta de que detrás de cada palabra hay un

18. Forward, S., *op. cit.*, pág. 247.



mundo evocado. Es poner interés en el otro, respetar su propio proceso. No entrar tanto en los juicios como en la comprensión profunda del hablante. Es escuchar poniéndose en la misma sintonía de onda que el otro. Es no interrumpir y permitir el discurso del que habla hasta el final. Es aclarar la idea y la emoción que contiene de forma oportuna.<sup>19</sup>

### *Saber respetar los ritmos*

Todo lo valioso requiere tiempo, y es importante permitir que las cosas puedan suceder. No precipitarse ni retrasarse. Encontrar el momento justo de hacer las cosas: decir una frase adecuada, regalar algo, pedir alguna cosa, etc., todo esto requiere sentido de la oportunidad. Ser oportuno supone saber ubicar la acción en el tiempo. Por poner una metáfora, no pedir que nieve en verano y esperar a la época del frío. La persona inoportuna, rompe el proceso y desorienta de manera profunda. Siempre hay que valorar la oportunidad de cualquier acción.<sup>20</sup>

### *Ser auténtico*

Ser auténtico significa ser coherente y mostrarse sincero. Saber conjugar mente y corazón (pasión y razón) con la propia conducta. La autenticidad mejora siempre nuestra credibilidad. Cuando se percibe la fal-

19. Urpí, M. (2004). *Aprender comunicación no verbal*, págs. 25 y sigs.

20. Gracián, B. (2000), *El arte de la prudencia*. Se trata de una obra con multitud de consejos prácticos para aplicar la oportunidad a las necesidades.

edad (más veces de lo que nos creemos) se derrumba prácticamente todo. La comunicación no verbal predomina sobre los mensajes verbales y las contradicciones se notan.<sup>21</sup>

### *No enjuiciar*

La gestión de situaciones de alta emocionalidad mejora ostensiblemente si quien se halla bajo el impacto emocional nota que no es enjuiciado por los demás en esa situación específica. Saber respetar el momento y la situación puede ser la regla. Aceptar sin emitir juicios morales. Proporcionar confianza y consideración positiva, generar espacio y apertura, ayuda extraordinariamente a poner las situaciones emocionales bajo control.<sup>22</sup>

### *Permitir y explorar la ambigüedad*

En la gestión de las emociones debemos comprender que existen muchas situaciones ambiguas. Nos alegramos por una cosa y al mismo tiempo nos entristece otra. Por ejemplo, estar contento por un nuevo trabajo y triste por tener que cambiar de ciudad; estar sorprendido y no tener claro si una noticia es buena o mala, etc., son situaciones que debemos aceptar y permitir en el rico mundo de las emociones. Saber explorar ade-

21. Satir, V. (1998), *En contacto íntimo*. Esta obra de la conocida psicóloga norteamericana presenta un cierto modelo sobre este tema de la autenticidad. De todas formas, creemos que la persona de referencia en este aspecto fue Carl Rogers.

22. Conangla, M., *op. cit.*, pág. 77.

cuadramente qué sucede es la regla que nos ayudará en estas situaciones. Eso requiere tacto y habilidad.<sup>23</sup>

### *Valorar la comunicación no verbal*

Ya sabemos que las emociones se expresan de forma particular a través del rostro. Estar atentos a los mensajes no verbales de los demás nos permite conocer el proceso. Esto ya lo hacemos inconscientemente. Pero estar atentos a este proceso y ser conscientes de la expresión nos aporta una cantidad de información extraordinaria que debemos utilizar adecuadamente. Esto puede requerir cierta formación algo especializada, pero no necesariamente compleja.<sup>24</sup>

### *Analizar el discurso*

Muchas veces la gente nos indica verbalmente su estado de ánimo y no somos capaces de comprenderlo porque estamos centrados en nuestras propias emociones. Cuando alguien nos dice: «Estaba temeroso de que ocurriera tal cosa» o «Estoy celoso por...», muchas veces no nos paramos a pensar en las consecuencias de la confesión de las emociones que está haciendo la otra persona. Analizar las palabras que usa el otro es una importante fuente de información para orientarse en una situación emocional compleja.<sup>25</sup>

23. Folger, J. P. y Baruch, R. A. (2000). «La mediación transformadora y la intervención de terceros», en Schmitman, J. A. (comp.), *Resolución de conflictos: nuevos diseños, nuevos contextos*, pág. 87.

24. Knapp, M. L. (1982). *La comunicación no verbal. El cuerpo y el entorno*. Se trata de una obra de referencia en la que se ofrecen las principales claves sobre este tema.

25. Van Dijk, T. A. (2000). *El discurso como estructura y como proceso*. Se

#### 4.5. Emociones y relaciones

Las emociones también pueden ser vistas como acontecimientos que tienen lugar en un marco de relaciones interpersonales. De alguna manera podemos verlas como algo cuyo significado deriva del marco de la interacción. Así, lo normal y lo ritual es estar contento compartiendo con los novios su alegría en una boda y estar triste en un entierro. Lo contrario no se entendería, porque va contra el «escenario social» en el que la emoción se desenvuelve. En otras palabras, no es que las emociones tengan influencia en la vida social, es que son la vida social misma.<sup>26</sup> De alguna manera experimentamos ira o rabia, pero esto va unido a un juicio moral: podemos ser condenados por iracundos si nuestro estilo afectivo así lo demuestra.

También existe un imperativo de reciprocidad en las relaciones sociales. O, en otros términos, la necesidad de pagar con la misma moneda una determinada actuación. Por ejemplo, la conveniencia de devolver favores prestados genera escenarios de agradecimiento. En estos supuestos, la relación social condiciona la aparición y aceptación social de emociones concretas que son a la vez expectativas en los demás.

La comunicación en el marco de la interacción sirve para reencauzar las emociones y valorar su significado. Así, no comprendemos por qué está contenta una persona si no nos explica que le ha tocado la lotería, con lo

---

trata de una obra para comprender mejor el tema. Sin embargo, es una lástima que el análisis del discurso se haya popularizado tan poco y presente al mismo tiempo tantas aplicaciones y potencialidades.

26. Gergen, K. J. (1996), *Realidades y relaciones*, pág. 273.

que la comunicación y, por tanto, la relación está en la base de la emoción experimentada y es lo que nos permite que podamos comprenderla y compartirla si es el caso. Algunos autores como Gergen (1996) han hablado de los «escenarios emocionales» como aquellas situaciones en la interrelación que son las que permiten el desarrollo y la comprensión de la acción social. Desde este punto de vista y en la medida en que no estamos solos, las emociones son verdaderamente sociales.

Y todo esto queda exacerbado en los grupos, particularmente en los grandes grupos. Ya en 1895, Gustave Le Bon, al referirse al comportamiento colectivo en su clásica obra *Psicología de las masas*,<sup>27</sup> hablaba de los sentimientos y la moralidad de las masas. De cómo experimentan emociones fuertes de admiración por su líder y son sugestionadas de tal manera que el comportamiento colectivo pasa a ser distinto del individual y la masa actúa emocionalmente de forma distinta a como lo haría cada persona individualmente.

La movilización de las masas requiere mensajes fuertes y sentimientos fuertes. Los fenómenos de contagio emocional son importantes y sin duda éste es un campo en el que se experimentan emociones colectivas. Este autor francés sostiene que las masas no razonan nunca como tales y que se mueven por motivos emocionales. Sostiene que los buenos oradores apelan a los sentimientos y jamás a la razón cuando tratan de ejercer influencia en las masas. Afirmación, repetición y contagio es la regla que sigue el comportamiento colectivo, y ello

27. Le Bon, G. (1986). *Psicología de las masas*. Una obra centenaria aún hoy muy leída sobre este tema, que en conjunto se estudia en el ámbito de la psicología social en la rúbrica denominada «comportamiento colectivo».

a partir del prestigio, que no deja de ser también una situación teñida emocionalmente por la admiración.

Fenómenos como el fanatismo, la imitación, la sugestión, el contagio emocional, la moda, los rumores, el pánico colectivo, etc., nos dan la dimensión de la trascendencia de los aspectos sociales de las emociones en la vida colectiva de los pueblos.



## Capítulo 5

# MODELO PRÁCTICO DE GESTIÓN DE LAS EMOCIONES

Estar confundido acerca de lo que es diferente y de lo que no lo es, es estar confundido acerca de todo.

DAVID BOHM

### 5.1. Vencer la incertidumbre

«Aunque conservemos y descubramos nuevos archipiélagos de certidumbres, debemos saber que navegamos en un océano de incertidumbres.»<sup>1</sup> La frase de Edgar Morin, uno de los más brillantes pensadores de nuestra época, ilustra hasta qué punto podemos estar perdidos en la ignorancia. El problema de lo desconocido nos plantea el problema de qué es lo conocido, y ambos, el de la incertidumbre.

Nuestros patrones de experiencia pueden reconocer una situación determinada de la misma manera que nosotros identificamos el camino para llegar a casa. Entonces decimos que «sabemos» cuál es el camino. Esto es verdad para un determinado nivel de experiencia

1. Morin, E. (2000), *La mente bien ordenada*, pág. 76.

(puede haber otros caminos más difíciles o quizás inexplorados). Asimilamos lo conocido como cierto. Tendemos a pensar que las cosas son solamente como las experimentamos. Tendemos a crearnos un mundo de solidez y coherencia de nuestras percepciones, de manera que no admita duda. La duda nos desorienta o expresa esa misma desorientación.

Mientras que la psicología de la percepción ya nos ha enseñado que nuestro propio ojo nos engaña y que figuras ambiguas se prestan a múltiples interpretaciones, nosotros seguimos agarrándonos a certezas absolutas. La realidad es que necesitamos seguridad, es decir, cierto nivel de control sobre nosotros y el entorno en el que vivimos.

Sin embargo, la física cuántica nos ha obligado a cambiar nuestras creencias más arraigadas. Ahora sabemos que las partículas elementales se rigen por el principio de incertidumbre, donde resulta que, en el nivel de la microfísica de los electrones, no se puede conocer el momento y la posición en que se hallan al mismo tiempo. Los átomos se comportan más como una onda que como una partícula. *En opinión del físico David Bohm, hay que renunciar a la idea de que el mundo está constituido por «ladrillos» u objetos básicos para pasar a contemplarlo como un fluir universal de acontecimientos y procesos. Sin embargo, precisamos de categorías para organizar nuestra experiencia. Los conceptos, las palabras, son categorías donde anclar este fluir de lo material.*

Existen, según Edgar Morin (2000), tres grandes principios de incertidumbre en el conocimiento:

1. *Principio cerebral:* el conocimiento no es nunca reflejo de lo real, sino que siempre es traducción y

reconstrucción, es decir, que comporta riesgos de error.

2. *Principio psíquico*: el conocimiento de los hechos permite la interpretación.
3. *Principio del conocimiento*: conocer y pensar ya no es llegar a una certeza absoluta, sino dialogar con lo incierto.

Así pues, debemos estar preparados para un mundo incierto y contar con lo inesperado. Todo esto no debe llevarnos al escepticismo generalizado, sino más bien a comprender que, rota por la ciencia la más pura idea de certeza, cobra un mayor valor lo imprevisible, lo azaroso, lo probable y lo improbable, la duda y lo complejo empiezan a llenar un mundo de seguridad y dogmas que nos habíamos forjado.<sup>2</sup>

Pero lo cierto es que este mismo mundo es aquel en el que vivimos y en el que debemos orientarnos. Se requiere un nuevo pensamiento para la acción, que estimamos debe regirse al menos por tres criterios:

- a) *Revalorizar lo impreciso*: romper en cierta manera el paradigma de lo objetivo para pensar más en términos de subjetividades, de aproximaciones, de niveles de actuación, de relativización y de duda, donde el ensayo y el error aún serán mucho más importantes.
- b) *Pensar la ecología de la acción*: es tanto como afirmar que cada acción individual contiene totalidades y que lo individual influye en lo colectivo y

2. Redorta, J. (2005a). *El poder y sus conflictos*. Puede verse el capítulo 7 de esta obra para profundizar más en estos conceptos.

lo global en lo local. Eso comporta grandes niveles de imprevisibilidad.

- c) *Apostar por las estrategias*: una estrategia es una forma determinada de acercarse a algo de forma flexible. Supone apostar por optar entre cursos de acción posibles en un marco de incertidumbres. Ser conscientes de la aventura de vivir y asumir más o menos razonablemente que debemos convivir con lo desconocido.

Vencer la incertidumbre constituye la capacidad de acercarnos a nuestros objetivos conscientes de nuestras limitaciones, de lo poco que sabemos, pero al mismo tiempo, de lo imprescindible que es estar mínimamente orientados hacia la acción.

## 5.2. Orientar la conducta futura

En un entorno o contexto extraño o poco conocido, precisamos orientación. Debemos adaptarnos al medio y para ello disponemos de diversos mecanismos. Los principales sistemas de evaluación/dirección son los siguientes:

- a) *Los sentimientos de placer y dolor*: de alguna manera, los principios de atracción/repulsión están en la base de toda conducta. De alguna manera, las cosas nos gustan o nos disgustan, y de ahí nacen las decisiones.<sup>3</sup>

3. Marina, J. A. (1997), *El misterio de la voluntad perdida*, pág. 81.

- b) *El mecanismo motivación/emoción*: los motivos sirven para anticipar (algo puede ir bien o mal), activarnos y seleccionar una acción concreta (lucha o huida si la situación se evalúa como miedo), realizar la conducta elegida y evaluar el resultado (ponerse a salvo, en el ejemplo anterior). Las emociones integran enormes bloques de información preparados para dar una respuesta inmediata. Mientras los motivos son más persistentes en el tiempo, las emociones pueden ser más cortas e intensas.
- c) *El sistema de creencias*: las ideas que hemos adquirido sobre las cosas, entre otras funciones, nos permiten tomar decisiones «razonadas». Así pues, pensamos que estamos seguros porque estamos entre amigos, que corremos riesgos porque estamos enfermos, etc.

En resumen, sensaciones, motivaciones, emociones y creencias nos permiten decidir de qué manera vamos a actuar. Si esto es así, deberíamos conocer estas variables para gestionar adecuadamente una situación emocional. Por ejemplo, el otro se enfadará si cree que lo que ha sucedido es digno de enfadarse, si es capaz de captar la situación correctamente, si tiene motivos para enfadarse e incluso sin motivo si la situación es percibida como amenazante.

Si éstos son los sistemas básicos más elementales que nos permiten orientar la conducta, una vez definida una situación concreta marcada por su contexto, cualquier modelo de intervención debería contemplar la interacción de estos tres sistemas, con lo que se conseguiría un alto nivel de predicción de la actuación fu-

tura. Sin embargo, nos encontramos ante dos dificultades básicas:

1. *La ciencia no está en condiciones de hacer estas predicciones*: no sólo no sabemos lo suficiente del ser humano, sino que hemos afirmado que cada vez todo es más incierto e impredecible.
2. *El objeto de nuestro trabajo es ofrecer un modelo práctico de gestión de las emociones*: por tanto, nuestro objetivo tiene que ver con qué hacer ante la emoción de los demás. Ya detallamos las grandes estrategias con anterioridad. Ahora se trata de afinar si ante la conducta de los demás podemos introducir nuevos recursos que nos ayuden en nuestra tarea.

### 5.3. El poder de los modelos

Un modelo, cualquier modelo, pretende ofrecer una explicación inteligible de nuestro mundo, de manera que lo haga más predecible en el ámbito que el modelo contemple. Si se prefiere, es tanto como afirmar que el modelo da cuenta de una secuencia que permite la comprensibilidad de aquello de lo que el modelo trata. En pocas palabras, es un sistema.

Cualquier sistema debe manejar tres tipos de ingredientes: por un lado, definir el número de elementos que lo integran; por otro, definir las cualidades de estos elementos y, finalmente, establecer las relaciones entre los mismos.<sup>1</sup> En este sentido, cualquier modelo, si reúne estas condiciones, será un sistema.

1. Bertalanffy, L. (1993), *Teoría general de los sistemas*, pág. 54.



Sin embargo, la misma ciencia es una imagen esquematizada de la realidad. En cierto sentido, un sistema y un modelo es una simplificación que nos ayuda a entender cosas más complejas, pero además, los modelos y los sistemas se hallan vinculados a un paradigma. Un paradigma es un enfoque, una forma de pensar la actividad científica en un momento dado.

El surgimiento de nuevos puntos de vista en la ciencia está precedido generalmente por un período de inseguridad profesional profunda.<sup>5</sup> En el caso del estudio de las emociones, el conjunto de teorías que trata de explicar tanto su contenido como sus aplicaciones, su auge actual y las propias dificultades de su estudio, nos hace pensar que nos hallamos en un momento en el que se requieren nuevas respuestas.

El significado de las crisis es la señal que indica que ha llegado el momento de rediseñar las herramientas. Es preciso tener en cuenta que tanto los científicos como los profanos aprenden a ver el mundo gradualmente, concepto a concepto. También es cierto que ninguna teoría resuelve nunca todos los problemas a los que se enfrenta. Siempre es mejor una explicación «en principio» que una falta de explicación.

Al tener en cuenta estas ideas, nos permitimos avanzar en el sentido de que la validez científica de cualquier modelo no depende sólo de un conjunto de recetas eficaces. Antes que nada, toda ciencia es el estudio de un conjunto de fenómenos," y debería orientarse a resolver

5. Kuhn, T. S. (1997), *La estructura de las revoluciones científicas*, pág. 114.

6. Thom, R. (1993), *Parábolas y catástrofes*, pág. 9.

problemas reales. Tendríamos que ser capaces de distinguir entre modelos científicos, admitidos como tales por la ciencia, y «métodos de trabajo», con base en la ciencia.

Éste es nuestro intento al desarrollar un modelo de gestión de las emociones fundamentado sobre todo en la experiencia práctica profesional, pero anclado sin duda en el conocimiento de lo que se sabe de la materia. Por encima de todo, la ciencia debe ser capaz de resolver problemas, más allá de especulaciones que pueden ser útiles a otro nivel. Como afirma con muy buen criterio Edgar Morin, «el conocimiento no puede prescindir de la interpretación».<sup>7</sup>

En nuestro caso concreto, la elaboración de un modelo requiere que reexaminemos algunos criterios básicos. En primer lugar, ¿estamos en condiciones de definir qué elementos vamos a considerar en el sistema? La respuesta es sí. Pretendemos que nuestro modelo identifique un número concreto de emociones que hemos llamado relevantes, no porque todas las demás no lo sean, sino porque nos interesan por razones operativas. Deseamos trabajar con emociones. Necesitamos concreción y, al mismo tiempo, una explicación. Necesitamos predicción y, al mismo tiempo, margen de interpretación. Así pues, nuestro modelo constará de un número predeterminado de emociones que hemos considerado importantes para nuestra práctica y la de todas las personas que se vean implicadas en la necesidad de gestionar situaciones emocionales.

Un segundo elemento del modelo es que predetermine el mejor curso de acción que seguir ante la pre-

7. Morin, E. (2003), *Tenir el cap clar*, pág. 61.

sencia de la emoción identificada y desde el punto de vista de gestión de la situación emocional ajena. Un modelo de estas características reúne dos condiciones básicas: identifica y orienta el curso de la acción de forma rápida ante situaciones emocionales de terceros.

Esto supone introducir un nuevo elemento: el concepto de «episodio social». Un episodio social<sup>8</sup> puede ser visto como una secuencia con unidad de sentido en la interacción humana. De alguna manera, es el observador el que define qué es un episodio social, y existirán niveles de explicación. En toda una vida, un matrimonio puede ser un episodio social. En un año, pueden serlo unas vacaciones, y en un día, una discusión de minutos. El modelo trata de situarse no sólo en la conducta, acción o acto que se está ejecutando en un contexto determinado, sino también con la amplitud de secuencia suficiente para que las situaciones de ambigüedad emocional queden aclaradas suficientemente para el observador.

Además, un episodio social puede seguir determinadas rutinas respecto de las acciones que se ejecutan. Llamamos guión<sup>9</sup> a estas rutinas si son identificables. Así, asustarse por un ruido inoportuno puede ser considerado un guión si siempre se suele reaccionar de la misma manera. Si alguien grita y gesticula siempre de la misma forma, podemos decir que esto es un guión en un episodio social.

Un modelo trabaja para predecir o, si se quiere, anticipar, con el objetivo de orientarnos en lo que vamos

8. Forgas, J. P. (1979), «European Monographs in Social Psychology», en Tafjel, H. (comps.), *Social Episodes*.

9. Schank, R. C. y Abelson, R. P. (1988), *Guiones, planes, metas y entendimiento*, pág. 82.

a efectuar con relación a un episodio social. Los episodios sociales, a su vez, pueden comprender guiones que serían algo así como unidades de información de las que tenemos conocimiento. Por tanto, sabemos algo previo de estos guiones, que son pautas de actuación en cierto sentido repetitivas.

#### 5.4. Emociones y lógica borrosa

La lógica clásica de los griegos ha permitido grandes avances. Por ejemplo, un ordenador funciona en un sistema binario de 0 y 1. Es decir, existen dos posibilidades y hay que decidirse por una. Únicamente con estas dos posibilidades, démonos cuenta de lo que han conseguido los ordenadores, hasta el punto de que es el aparato que más está cambiando nuestra vida.

Sin embargo, hay veces en que se requiere un cierto nivel de precisión. Si tratamos de decidir qué personas son altas, hay que establecer previamente un criterio de altura y afirmar que serán altas las personas que midan, por ejemplo, entre 180 y 200 cm. La altura se establece en relación con algo. Esto establece un rango de 20 cm, dentro del cual las personas serán altas. Sin embargo, es muy probable que si una persona alcanza los 179 cm nos parezca que es igualmente alta, pero hemos convenido en que no lo es. Estamos ante una situación de imprecisión. Sabemos que no es alta porque la hemos medido antes y no alcanza por muy poco el criterio predefinido, pero nuestra percepción nos sigue diciendo que es una persona alta.

Para abordar las situaciones de falta de precisión, nace la lógica borrosa. La idea de lógica borrosa<sup>10</sup> permite hacernos pensar de forma distinta a la lógica clásica. Maneja las imprecisiones con naturalidad. Sostiene que una cosa puede pertenecer a una categoría, pero que no es imprescindible que lo esté del todo. Si decimos: «Hace frío», más allá de la sensación de frío imaginamos una temperatura variable que probablemente se encuentre por debajo de los 10 °C, pero esta temperatura está indeterminada, se halla dentro de un rango. Esto es la imprecisión, lo vago, lo borroso.

La lógica borrosa permite pensar en algo y al mismo tiempo tiene en cuenta todo lo que falta para ese algo, porque sabemos de antemano que es imprecisa. Si decimos «casa» es cierto que pensaremos en nuestro prototipo de casa, pero al mismo tiempo vamos a tomar en consideración todas las posibilidades imaginables de casa, incluyendo cómo serían las casas en el espacio, por poner un ejemplo. Lo mismo sucede con conceptos no físicos. Si hablamos de conflicto, admitiremos muchas más posibilidades, que van más allá del prototipo de conflicto que tenemos en nuestra experiencia.<sup>11</sup>

Lo mismo nos ha de suceder en el campo de la gestión de las emociones. Desde la lógica borrosa, que una emoción sea en realidad una familia de emociones ha dejado de preocuparnos. Hablamos de ira, pero sabemos que a su mismo alrededor puede estar la rabia,

10. Kosko, B. (1995), *Pensamiento borroso*. Se trata de una obra importante y clara para conocer estos conceptos.

11. Redorta, J. (2004), *Cómo analizar los conflictos*. Obra en la que se abordan en profundidad los aspectos vinculados a la tipificación de los conflictos y a su análisis.



la cólera, el enfado y muchas más situaciones para las que incluso nos faltan palabras. Las emociones pueden resultar borrosas a cierto nivel y no nos sirve de nada acercarnos a ellas pretendiendo establecer una precisión sobre algo que en su misma esencia es variable e impreciso.

Esto es particularmente cierto si para manejar una situación determinada no precisamos de un nivel de información muy exacto. Nos basta con saber el estado presente de una persona. «Está triste», afirmamos y, sin duda, existen niveles de tristeza que no tenemos en cuenta. Además, nos sería muy difícil hacerlo si no se nos verbaliza. Porque podemos ponderar nuestras propias emociones, pero ¿cómo podemos saber la intensidad de la vivencia del otro u otra? Debemos, pues, ser capaces de manejar la imprecisión sin que nos atrape la angustia, sabiendo que estamos ante situaciones inconcretas.

Para gestionar adecuadamente las situaciones emocionales debemos apoyarnos tanto en la lógica clásica, que nos permite establecer categorías y por tanto definir emociones poniendo unas en el mismo saco y excluyendo a otras, como en la lógica borrosa, que nos permitirá tener en cuenta que existen estados de transición y que los matices deben ser muy tenidos en cuenta. Debemos considerar tanto las emociones básicas, como la alegría, la sorpresa, etc., como el hecho de que sus formas de manifestación pueden ser múltiples, y tratar de apoyarnos en aquello que la ciencia ha admitido como sólido y la experiencia como más práctico.



## 5.5. Construcción del modelo

Para establecer nuestro modelo partimos de cuatro premisas:

1. *Toda emoción tiene un objetivo*: es lo mismo que afirmar que toda emoción tiene una función. Es decir, que sirve para algo.<sup>12</sup> Así, el miedo pretende protegernos, la rabia defendernos o atacar, el interés conocer el entorno, etc.
2. *Las emociones son expresadas a partir de cierto nivel*: particularmente en el rostro, se notan los cambios emocionales, y la emoción básica subyacente puede ser expresada de manera que es reconocible para el observador, en mayor grado si se ha entrenado al respecto.
3. *Existen unas emociones relevantes en la gestión de las relaciones interpersonales*: como ya hemos señalado, para nuestro objetivo no nos interesan todas las emociones, sino principalmente aquellas más relevantes en las relaciones interpersonales; aquellas que nos obligan a enfrentarnos a ellas de manera más usual.
4. *Podemos actuar adecuada y rápidamente ante esas emociones relevantes*: una vez identificada la presencia de una emoción, podemos tener pautas de actuación interiorizadas que nos ayuden a manejar de forma efectiva la situación emocional planteada. Esto se deriva de conocer cuál es la función básica de la emoción detectada.

12. Lazarus, R. y Lazarus, B. (2000), *Pasión y razón*, pág. 29.

Que las emociones tienen una función y, por tanto, un objetivo ha sido aceptado plenamente por la ciencia. En 1980, Plutchik<sup>13</sup> estableció el siguiente cuadro referido a este punto:

GRÁFICO 13. *Visión funcional de la conducta emocional*

<i>Situación de estímulo</i>	<i>Conducta emocional</i>	<i>Función de la conducta emocional</i>
Amenaza Obstáculo Pareja posible	Correr, volar Morder, pegar Hacer la corte, copular	Protección Destrucción Reproducción
Pérdida de un ser querido Miembro del grupo	Pedir auxilio Acicalarse, compartir	Reintegración Afilación
Objeto desagradable Territorio nuevo Objeto nuevo y repentino	Vomitara, apartar Examinar  Parar, alertar	Rechazo Exploración  Orientación

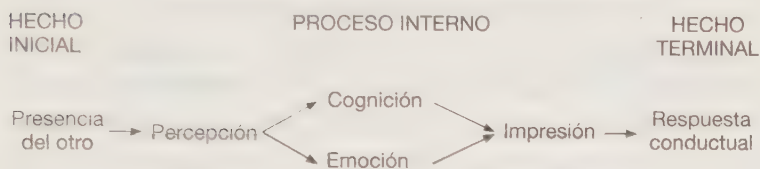
Fuente: Plutchik (1980), citado en Reeve (1994).

El número de emociones de mayor peso social es relativamente pequeño, entre cuatro y doce según la mayoría de estudios. Eso nos permite reorientar el modelo hacia aquellas emociones que juzgamos de mayor interés en relación con la gestión de situaciones emocionales. De esta forma, podemos actuar ante la detec-

13. Reeve, J. (1994), *Motivación y emoción*, pág. 349.

ción de una situación emocional en terceros si tenemos en cuenta el siguiente proceso:

GRÁFICO 14. *Modelo básico de interacción*



Fuente: Munné (1995).

En resumen, es técnicamente posible formar un modelo de intervención fundado en el conocimiento presente que tenga la condición de utilidad para una función específica: la gestión de las emociones. Su uso requerirá un cierto entrenamiento, por otro lado no muy complicado, porque de la vida emocional todos tenemos experiencia. Esto va a requerir cierta concreción.

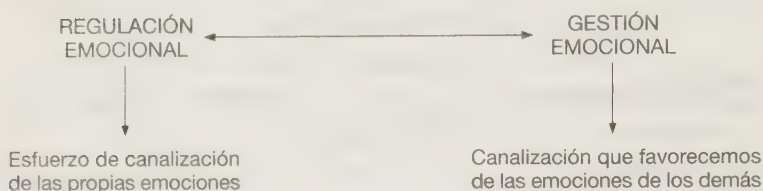
Si hablamos de competencias emocionales podemos considerar como básicas las siguientes: conciencia emocional, regulación emocional, autonomía emocional, habilidades socioemocionales y habilidades de vida (Bisquerra, 2000). A estas competencias nos parece interesante añadir la distinción entre la regulación y la gestión de las emociones. El gráfico de la página siguiente permite aclarar esta distinción.

Así pues, aprender a gestionar las emociones requiere adquirir competencia emocional en relación con los demás. De hecho, Goleman,<sup>11</sup> probablemente una de las personas que más ha favorecido la divulga-

11. Goleman, D. (1996), *Inteligencia emocional*. De hecho, la palabra está haciendo fortuna y cada vez es más usada en la literatura, aunque a veces se confunde «regulación» y «gestión», como ya hemos explicado.

ción de las competencias emocionales, ya se refiere a este concepto en sus obras.

GRÁFICO 15. *Modelo de gestión de las emociones*



## 5.6. Presentación del modelo

El modelo que presentamos es el siguiente:

GRÁFICO 16. *Modelo de diez emociones y las acciones correspondientes*

<i>Emoción</i>	<i>Acción</i>
Ira	Calmar/Desviar
Miedo	Comprender/Proteger
Tristeza	Cuidar/Animar
Interés	Ayudar/Explorar
Sorpresa	Orientar/Prevenir
Alegría	Comprender/Compartir
Disgusto	Explorar/Orientar
Envidia	Evitar/Explicar
Culpa	Reducir/Desplazar
Admiración	Racionalizar/Aprender

Fuente: Redorta (2005b).

A continuación, vamos a efectuar un comentario del modelo propuesto. Cuando identificamos una de las diez emociones presentadas, podemos interactuar con la otra persona en función de nuestros objetivos, pero sobre todo en relación con los objetivos no confesados, ni manifiestos, y muchas veces inconscientes de los demás, en coherencia con la emoción expresada. No se trata tanto de dejarnos llevar, sino de interiorizar cómo debemos reaccionar para conseguir resultados efectivos en la gestión emocional de la situación.

Esto es de particular interés en situaciones de conflicto y para personas que deben intervenir en tales situaciones, como pueden ser los mediadores. Sin embargo, tiene utilidad general teniendo en cuenta que todos nos encontramos continuamente implicados en la interacción con otras personas y que, como ya dijimos, las emociones son la vida social misma. Veamos cada una de estas diez emociones por separado:

### *Ira*

La estrategia que recomendamos es *calmar* y *desviar*. Por calmar entendemos que las emociones fuertes requieren tiempo para que las hormonas presentes se reintegren en el torrente sanguíneo de forma adecuada. Una media de 20 minutos puede ser adecuada, y la labor consiste en acompañar el proceso ya explicado de regulación de la ira. De alguna manera, permitir y facilitar que el otro se calme, más que reaccionar a la defensiva. Al desviar, tratamos de conseguir que la persona en estado iracundo vierta su ira sobre cuestiones distintas de las que nos importan. La típica situación de enfadarse con el jefe en el trabajo

y a continuación pelearse con la pareja es un desplazamiento inadecuado de la ira, pero ilustra cuál es el proceso.

### *Miedo*

Recomendamos *comprender* y *proteger*. El miedo, como ya hemos visto, tiene muchas formas: ansiedad, temor, estrés. Comprender sus mecanismos es fundamental y permite ponernos en el lugar de la otra persona. Cuando el miedo se expresa en la conducta, lo adecuado es ofrecer protección. Un ejemplo nos permitirá verlo claro: un alumno no quiere salir a la pizarra ante los compañeros por temor a ser reprendido, o alguien no quiere contar una información por miedo a represalias. En estos casos, proteger significa expresar las garantías de que nada va a suceder al que se arriesga a salir o a hablar.

### *Tristeza*

Nos parece adecuado *animar* y *cuidar*. Aunque ya sabemos que la tristeza tiene niveles que van desde estar «bajo de tono» a la depresión clínica, parece adecuado estimular. La tristeza ralentiza los procesos y permite un ensimismamiento que conviene que los demás respeten. Al decir «cuidar», queremos expresar que las personas inmersas en la emoción de la tristeza, tienden a permitir que los demás les ayuden en sus cosas personales. No tienen ganas de actividad, por lo que puede resultar conveniente hacer algo en su lugar.



### *Interés*

Ante la presencia de esta emoción hemos destacado *explorar* y *ayudar*. Esto implica conocer mejor sobre qué se está expresando el interés del otro, qué parte de lo que estamos proponiendo o expresando le parece importante, cuáles son las razones. Descubrir eso y más supone tener que «explorar». Además, hemos añadido «ayudar» porque nos parece que en esta emoción los demás están tratando de hacer un acercamiento a algo o a alguien, y nuestra ayuda será generalmente bienvenida.

### *Sorpresa*

Establecemos como estrategias adecuadas *orientar* y *prevenir*. La emoción de la sorpresa está reconocida claramente como una emoción instrumental en el sentido de que, una vez que la sorpresa se diluye, aparecen nuevas emociones. La sorpresa se produce por la aportación de información hasta el momento desconocida. Permitir que esta información se integre en el proceso personal de cada cual es lo adecuado. Sin embargo, la sorpresa puede derivar en rabia o alegría u otras emociones, de ahí la conveniencia de estar prevenido frente a la evaluación de la información que ha aparecido y que haga quien la recibe.

### *Alegría*

Para la emoción de la satisfacción, de estar contento, de la alegría, creemos conveniente establecer *comprender* y *compartir*. Es bueno y útil conocer los motivos que alegran a los demás y sin duda ayuda a la fluidez de

las relaciones interpersonales. Alegrarse con los que están alegres si nada éticamente reprochable impide esta alegría. De hecho, compartir la alegría es uno de los momentos que más nos ayudan a vivir.

### *Disgusto*

El desagrado, la aversión, el desinterés y toda esta familia de emociones pueden ser adecuadamente abordadas a través de *explorar* y *orientar*. Ya indicamos lo que significa explorar, pero los motivos del disgusto pueden ser muchos y muy sutiles, a veces vinculados a expectativas, a motivos inconscientes, etc. Lo primero es tratar de ver claro qué sucede. Lo segundo es intentar objetivar la situación y centrar las causas del disgusto. Muchas veces una pequeña relativización ayuda a salir de una situación aparentemente complicada.

### *Envidia*

En nuestra sociedad, la envidia está tan extendida como poco reconocida. *Evitar* y *explicar* creemos que son estrategias adecuadas. La mayoría de las veces no es que pueda evitarse la envidia en términos literales, pero mostrarse fanfarrón o poner un plato lleno ante quien tiene hambre y no dárselo, genera fuertes emociones, por poner un ejemplo muy estereotipado. Además de evitar en lo posible la causa de la envidia, donde la discreción y la prudencia serán herramientas útiles, es conveniente razonar acerca de aquello envidiado y justificarlo en la medida en que eso sea posible: el dinero le viene de una herencia, el coche lo ha comprado con lo que ha ganado trabajando, etc.

## *Culpa*

La culpa y la vergüenza van siempre asociadas, como ya sabemos. *Reducir y desplazar* nos parece una buena forma de actuar. Disculpar es un verbo que tiene total sentido en este contexto. Las personas se sienten mucho mejor en cuanto la culpa deja de operar o creen que se ha reducido, y como la vergüenza es una emoción social, rebajar y justificar ayuda siempre al equilibrio de la otra parte. Naturalmente, desviar implica que éticamente sea aceptable. No podemos quitar la culpa a alguien para dársela a otro inocente, pero la atribución de responsabilidades ya hemos visto que tiene reglas propias que permiten mucho juego. Igualmente, es preciso citar el perdón dentro de los mecanismos que reducen la culpa o la eliminan. Pedir perdón y saber aceptarlo en determinados casos tiene importancia crítica y gran trascendencia social.

## *Admiración*

Admirar es una emoción más profunda de lo que pensamos y sus efectos son muy importantes. *Racionalizar y aprender* pueden ser actitudes útiles. Los estados de sugestión que produce la admiración pueden distorsionar el proceso cognitivo. Por eso, ante el hecho de otorgar al admirado virtudes que probablemente van más allá de lo razonable, parece oportuno estimular lo cognitivo, objetivar si todo es tan cierto como nos parece. Finalmente, seguir el objeto de nuestra admiración tiene que ver con el aprendizaje observacional, con el poder que tienen los modelos sobre nosotros, en el senti-

do de que nos ofrecen y ejemplifican caminos que nos parecen útiles.

### 5.7. Funcionamiento del modelo

A la técnica en que se basa el modelo la denominamos «lectura de emociones»<sup>15</sup> y ha sido ensayada en diversos contextos profesionales, aunque de forma más incompleta en cuanto al número de emociones. El nombre de «lectura de emociones» tiene que ver con la importancia que se concede al reconocimiento y, por tanto, a los patrones perceptivos de las emociones que se detallan. Los estudios de Izard y Ekman ya habían puesto sobre la pista de que cada emoción tiene una expresión facial concreta. Esto debe ser conocido. Conecta con el aprendizaje de la comunicación no verbal.

Los estudios de comunicación han puesto de manifiesto que cuando existe una contradicción entre el mensaje verbal y el no verbal, prevalece el no verbal. Menos contundentes han sido cuando han tratado de reproducir una emoción a partir del proceso inverso, es decir, simular el gesto representativo de una emoción con el objeto de recrearla. Esto conduce al problema del engaño. Según Ekman (1999),<sup>16</sup> hay hasta 35 gestos, indicios de mímica o voces que pueden indicar que una persona está mintiendo. La sola presencia de uno de es-

15. Esta técnica fue presentada por primera vez por Josep Redorta ante la Associació Catalana pel Desenvolupament de la Mediació i l'Arbitratge en 2003 y obtuvo un premio en el concurso convocado al efecto. El trabajo original debe publicarse en el n.º 5 de la revista chilena *CREA*.

16. Martínez Selva, J. M. (2005), *La psicología de la mentira*, pág. 105.

tos signos no es un indicador fiable. La obra de este autor de referencia contiene abundantes pistas para ubicarse en este tema.

Algunos gestos o fenómenos son muy evidentes: por ejemplo, el rubor en situaciones de vergüenza, culpa o rabia. También la voz expresa de forma muy auténtica las emociones, en una gama muy amplia y muchas veces poco tenida en cuenta.<sup>17</sup> Si examinamos las imágenes que siguen, sin duda reconoceremos la emoción relevante que representan.

GRÁFICO 17. *Caras y emociones*



*Ira*



*Miedo*

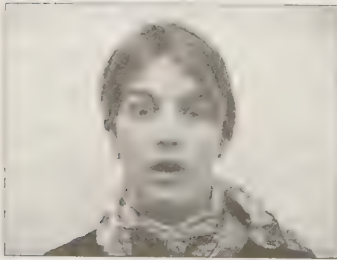
17. Serrano, S. (2003), *El regal de la comunicació*, pág. 80.



*Tristeza*



*Interés*



*Sorpresa*



*Alegría*





*Disgusto*



*Envidia*



*Culpa*



*Admiración*

El modelo se basa en la discriminación de estas emociones a partir de las expresiones faciales y, en todo caso, del análisis del discurso. Una vez hemos reconocido la emoción a la que vamos a enfrentarnos, los verbos que expresan acción, tal como hemos expuesto anteriormente, indican de qué manera es más adecuado actuar en términos generales. Se proponen dos verbos porque se considera que matizan de forma suficientemente adecuada hacia dónde debe dirigirse la acción. Eso no significa que deba seguirse exactamente el orden que exponemos en el modelo, pero permite pensar rápidamente por dónde empezar.

Lo ideal es tener ciertos prototipos de situaciones emocionales, para poder reflexionar y efectuar ejercicios de observación. El lenguaje popular es muy explícito. Por ejemplo, ante una emoción intensa de interés decimos: «Se le pusieron los ojos como platos». En situaciones de miedo: «Estaba que no podía abrir boca», y, así, existe un sinfín de situaciones que forman parte de nuestro acervo cultural. Sin embargo, qué duda cabe de que una corta preparación en el reconocimiento y discriminación de las emociones servirá para mejorar nuestras competencias emocionales en este ámbito.

Paul Ekman ha demostrado que una preparación de seis horas es suficiente para reconocer muy claramente y con poco margen de error las emociones más básicas.<sup>18</sup> A veces, es conveniente coordinar la observación con el análisis del discurso. Frases como: «Estoy sorprendida de...», o bien: «Me molesta que...», muchas veces se dicen muy cándidamente, sin darse cuen-

18. Knapp, M. L. (1982), *La comunicación no verbal*, pág. 237.

ta de que detrás de las mismas existe un mundo emocional que se nos presentaba ambiguo y que ahora ya conocemos gracias a la expresión verbal de las emociones de los demás. Esto es importante, porque se sabe que la comunicación no verbal generalmente mantiene una situación de interdependencia con la comunicación verbal.

Tal como expone Goleman,<sup>19</sup> actualmente se dispone de equipos que permiten la lectura de los cambios emocionales que experimenta una persona, aun en supuestos de gran sutileza, de la misma manera que un encefalograma nos proporciona una lectura muy detallada de las ondas cerebrales. Es el caso del Facial Acting Coding System, que trata la información facial de forma automática en términos de discriminación y que ya es usado por unos 400 investigadores en el mundo.

Al usar el modelo no debemos olvidar que existen distorsiones en el observador. Nuestro propio estilo afectivo puede hacernos malas pasadas. Por ejemplo, a un optimista le cuesta ver la tristeza si no es muy evidente. También existen distorsiones perceptivas. El entrenamiento en observación que hayamos realizado a lo largo de nuestro proceso de socialización es relevante en este caso. Hay personas mucho más observadoras que otras. Finalmente, existen sesgos cognitivos. A veces, la simple creencia de que una cosa debe ser de una manera determinada hace que acabemos creyéndonos lo inexistente. Sugerimos que hay que prestar atención y ser conscientes de nuestras propias trampas y que el autoconocimiento es el mejor antídoto para estas situaciones.

19. Goleman, D. (2003), *Emociones destructivas*, pág. 169.

En resumen, podemos afirmar que el funcionamiento del modelo se basa en dos premisas básicas:

1. Correcta discriminación de 10 emociones relevantes.
2. Acción inmediata recomendada a partir de la emoción discriminada.

Esto requiere un esfuerzo de síntesis que puede realizarse muy rápidamente con un corto período de preparación. Pero qué duda cabe de que aquellas personas con mayor capacidad de observación y de síntesis sacarán el mayor partido del modelo. La capacidad de entretelar información procedente de distintas fuentes es vital en el mundo de hoy. Sintetizar exige combinar elementos separados o dispersos: narraciones, percepciones, taxonomías o clasificaciones, conceptos complejos o metáforas evocadoras.<sup>20</sup> Estamos seguros de que una buena práctica lo es todo en este campo, y animamos a los lectores a que pongan a prueba el modelo tal y como ya vienen haciéndolo muchas personas.

20. Gardner, H. (2005), *Las cinco mentes del futuro*, pág. 41.

## Capítulo 6

# EDUCACIÓN, SALUD, AUTOAYUDA

La sabiduría es el arte de emplear bien la ignorancia.

FERNANDO SAVATER

Las vivencias personales se caracterizan por la continua presencia de emociones que afectan a nuestro estado de ánimo. En la sociedad actual, existe un analfabetismo emocional que se manifiesta de múltiples formas: conflictos, violencia, ansiedad, estrés, depresión, suicidios, consumo de drogas, anorexia, pensamientos autodestructivos, etc. Atendiendo a esta realidad, se impone atender al desarrollo emocional, como complemento indispensable del desarrollo personal.

La educación emocional se propone este desarrollo de la personalidad integral del individuo, de manera que esté preparado para hacer frente a los retos que se plantean en la vida cotidiana. Esto incluye el desarrollo de las competencias emocionales, como la inteligencia emocional y su aplicación en las situaciones cotidianas; promover actitudes positivas ante la vida, habilidades sociales y empatía, con el objetivo de facilitar unas mejores relaciones con los demás, etc. La finalidad última es contribuir al bienestar personal y social.

## 6.1. Justificación de la educación emocional

La educación emocional pretende potenciar el desarrollo de las competencias emocionales como elemento esencial del desarrollo integral de la persona, con objeto de capacitarla para la vida. Todo ello tiene como finalidad aumentar el bienestar personal y social.

La educación emocional, vista así, es un proceso educativo continuo y permanente, puesto que debe estar presente a lo largo de toda la vida. Debe iniciarse en la educación infantil, estar presente a lo largo de la educación primaria y secundaria y prolongarse en la educación superior y en la formación continua. Esto significa que la educación emocional debería impartirse no sólo en los centros de educación formal, sino también en las organizaciones (empresas, administración pública, organizaciones no gubernamentales, clínicas, hospitales, etc.), centros sociocomunitarios (centros cívicos, culturales, instituciones diversas, de personas mayores), etc.

En todo caso, la educación emocional se propone optimizar el desarrollo humano. Es decir, el desarrollo personal y social. Ésta es una tarea que compete a todos, a los padres, en primer lugar, en interés de sus hijos, en su propio interés, y a las instituciones de todo tipo desde un punto de vista social.

Es también una forma de prevención primaria inespecífica. Entendemos como tal la adquisición de competencias que se pueden aplicar a una multiplicidad de situaciones, tales como la prevención del consumo de drogas, la prevención del estrés, la ansiedad, la depresión, la violencia, la influencia de sectas, etc. La prevención primaria inespecífica intenta minimizar la vul-



nerabilidad de la persona a determinadas disfunciones (estrés, depresión, impulsividad, agresividad, etc.) o prevenir que sucedan estas situaciones. Para ello se propone el desarrollo de competencias básicas para la vida.

Existen una serie de necesidades derivadas, al menos en parte, del analfabetismo emocional que no quedan suficientemente atendidas en nuestra sociedad a través de las instituciones. Esto justifica la intervención para educar las emociones.

Algunos datos que vienen a apoyar estas afirmaciones son los siguientes. En 2003 se registraron 1.600.000 muertes violentas en el mundo. El suicidio es la principal causa, con más del 50 % (unos 815.000); uno de sus motivos es la depresión. Le siguen los homicidios, con un 31 % (unos 500.000), y los conflictos bélicos, con un 19 % (unos 300.000). En España se cometieron 1.234 asesinatos en 2001. Más de un tercio de los adolescentes se han visto implicados en una lucha física en el último año. La violencia doméstica es la segunda preocupación política, después del terrorismo. Durante el año 2000 en España fueron atendidas por malos tratos 59.527 mujeres y 65 fueron asesinadas por sus parejas o ex parejas. En todas estas acciones están presentes la ira y el odio.

Se consumen en España casi 60 millones de envases de tranquilizantes (incluyendo antidepresivos, sedantes, psicoestimulantes y neurolépticos), por un importe total de unos 550 millones de euros (unos 90.000 millones de las antiguas pesetas). La venta de antidepresivos se ha triplicado en diez años. Como se sabe, el Prozac es uno de los medicamentos más consumidos en todo el mundo. Se estima que más de treinta millones de personas lo consumen. En el año 1998, las ventas de

estos medicamentos se acercaron a 8.000 millones en España, donde más de siete millones de personas consumen antidepresivos. Se estima que a lo largo del siglo XXI un 25 % de las personas pasará por estados de depresión.<sup>1</sup>

Estos datos son una simple muestra al azar que pretende poner en evidencia que muchos de los problemas que afectan a la sociedad actual tienen un fondo emocional. Se puede afirmar que se requieren cambios en la respuesta emocional que damos a los acontecimientos para prevenir ciertos comportamientos de riesgo. Por otra parte, además de prevenir, es importante *construir bienestar*. Hay evidencia de que es menos probable que las personas que experimentan un mayor bienestar se impliquen en comportamientos de riesgo.

## 6.2. Emociones y salud

Una de las convicciones de mayor interés es la de que nuestra vida emocional puede producir tanto salud como enfermedad. Tenemos al menos dos palabras, «dolencia» y «enfermedad», para distinguir situaciones de indisposición respecto de la salud en las que la duración temporal y la gravedad del proceso son distintas, generalmente. Podemos afirmar que la enfermedad se refiere más a situaciones en las que existe daño orgánico, como puede ser una afectación del tejido muscular, un cáncer o la diabetes. La cuestión importante es: ¿pueden las emociones producir dolencias y enfermedades?

1. Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. En esta obra se aportan las fuentes estadísticas citadas.

Lazarus y Lazarus (2000)<sup>2</sup> se plantearon tan interesante cuestión y efectuaron una reciente revisión de este tema. En sus conclusiones destacan que los trastornos denominados psicósomáticos deben considerarse asociados al estrés. Parece que determinadas emociones producen trastornos concretos y esto se apoya en un mayor número de investigaciones. Se sabe que las personas con tendencia a la acción y a la ira tienen más trastornos cardiovasculares, y que ciertos estilos de vida son peligrosos para la salud.

Desde el punto de vista inmunológico es conocido que los factores emocionales desempeñan un papel en ciertas enfermedades. Algunas de las hormonas segregadas en presencia de las emociones vinculadas al estrés obstaculizan o debilitan el proceso inmunitario y nos dejan más vulnerables. Aunque la investigación, en términos generales, no sea concluyente desde el punto de vista de la totalidad de conocimiento preciso, sí parece que existen claves suficientes para pensar que la vida emocional y la enfermedad están muy relacionadas. Esto conecta con lo que la literatura, la historia y aun la filosofía ya habían ido poniendo de manifiesto a lo largo de los siglos. De hecho, quizás una de las cosas más evidentes en la investigación es que existe una correlación entre el patrón emocional de las personas y algunas enfermedades concretas.<sup>3</sup> Así, las emociones vinculadas al estrés, como la ansiedad, la culpa, la vergüenza, la tristeza, la envidia y los celos, generan potentes hormonas que se vierten en el torrente sanguíneo e influyen en la manera de funcionar de los órganos, acelerando procesos y aminorando otros.

2. Lazarus, R. y Lazarus, B. (2000), *Pasión y razón*, pág. 305.

3. *Ibid.*, pág. 326.

El proceso al revés también está siendo ampliamente estudiado. Por ejemplo, que una actitud optimista, con emociones positivas de esperanza, tiene relevancia para la curación. Normalmente, los períodos de curación tienden a reducirse en el tiempo, la mejora es más significativa y muchas veces los procesos se revierten. Culturas sanitarias más ajenas a la nuestra o la misma antropología han puesto de relieve cómo los aspectos emocionales son muy valorados en los procesos de enfermedad y curación. Las experiencias chinas a partir de filosofías taoístas o del hinduismo, o de indígenas en América, ponen de relieve estos procesos.

De hecho, así como se ha construido el concepto de «educación emocional» como relevante y ya muy admitido, también ha aparecido el concepto de «salud emocional»,<sup>4</sup> que cada vez está cogiendo mayor amplitud en una sociedad sometida a tanta tensión emocional como la nuestra. Los niveles de ansiedad, depresión, fobias y adicciones justifican perfectamente que la salud emocional sea incluso un concepto más amplio, que incluya la educación de las emociones y de nuestra forma de vivir. Posiblemente, se precisan nuevos paradigmas para nuestras sociedades occidentales. Daniel Goleman afirma rotundamente: «La medicina debería ampliar su perspectiva sobre la salud para llegar a englobar la realidad emocional de los pacientes».<sup>5</sup>

Se tiene conciencia del daño psicológico que genera una discusión familiar o laboral, la falta de autoestima, etc., pero no hay suficiente conciencia del poder

4. Goleman, D. (1997), *La salud emocional*. Obra de interés para conocer las conexiones a las que nos estamos refiriendo.

5. Goleman, D. (1996), *Inteligencia emocional*, pág. 289.

curativo de una frase repetida, del canto, de la música o de la risa, de los colores y de todas las sensaciones que inciden en nuestro estado emocional de forma positiva.<sup>6</sup> El éxito actual de determinadas terapias denominadas alternativas tiene mucho que ver con el tratamiento de los aspectos emocionales y perceptivos, aspectos que no contempla la medicina occidental, que se mueve en un paradigma clásico mecanicista, en el que una enfermedad tiene una causa y una solución, en el caso más extremo.

Pensar que existen tantas enfermedades como enfermos, es decir, introducir la variedad de la vivencia emocional de la enfermedad, puede generar un tipo de medicina general muy distinta, aun respetando los grandes avances tecnológicos que se hallan insertos hoy día en estos procesos.

Finalmente, uno de los aspectos que debería incluirse en el concepto de «salud emocional» es la vinculación entre emociones y adicciones. Las adicciones de cualquier tipo, sean al alcohol, al tabaco, al sexo, a las drogas ilegales o a los juegos, tienen que ver con formas erróneas de resolver situaciones emocionales mal controladas. Emborracharse por un disgusto puede estar socialmente más o menos aceptado (beber para olvidar), pero lo que es seguro es que está relacionado con un intento de cambiar de manera artificial un estado de ánimo preexistente.

6. Esquivel, L. (2005), *El libro de las emociones*, pág. 69.



### 6.3. Los llamados riesgos psicosociales

Uno de los aspectos más en boga en los últimos años es la salud laboral. En el campo de las organizaciones ha habido un interés creciente por estudiar lo que ha dado en denominarse riesgos psicosociales en óptica de prevención y en el marco de las relaciones laborales. Los riesgos psicosociales en una organización tienen mucho que ver con la gestión de situaciones emocionales.

Se han hecho muy patentes en nuestra sociedad fenómenos como el llamado *burnout* (o síndrome de «estar quemado»), el estrés laboral, el acoso moral, los conflictos de rol, la falta de reconocimiento, la precariedad laboral, etc. Todos ellos tienen que ver con situaciones emocionales que tienden a ser fuertes, persistentes en el tiempo y productoras de problemas para las personas y las propias organizaciones.

Si la inteligencia emocional ha sido un concepto al que muy rápidamente se han ido asomando las empresas más avanzadas, más inquietas o más conscientes, el concepto de «riesgo psicosocial», ya medido a través de diversos instrumentos, se considera una buena aproximación a la detección de fuentes de conflictos y se vincula a estrategias encaminadas a mejorar las condiciones laborales para evitar el desarrollo de situaciones emocionales enquistadas que perjudican la propia salud de la organización.

La violencia en el trabajo ha sido definida en términos de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores o inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataques sistemáticos y durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo



de hacerle el vacío. Estamos ante el llamado *mobbing*. Este fenómeno así descrito, no cabe duda que tiene amplias implicaciones emocionales para quien lo sufre e incluso para quien lo ejerce. Tiene, pues, sentido que las empresas lo analicen.

De la misma manera, las personas tienden a «quemarse» cuando sus niveles de implicación son muy altos, lo que implica una fuerte intensidad emocional presente. La falta de reconocimiento y/o la experiencia de no ser tenido en cuenta o el fracaso continuado y la frustración conducen a estas situaciones, que son más comunes de lo que parece. Grandes colectivos, como los docentes, están hoy mismo sometidos a este síndrome y manteniendo una baja laboral.

Aunque de raíz variada y con emociones implicadas diversas, los procesos de cambio en las empresas acostumbran a ser angustiosos en muchos casos, generándose pérdidas de empleo y procesos socialmente muy frustrantes y con un alto coste. En una organización, el tipo de liderazgo ejercido tiene gran relevancia en este campo.

#### **6.4. Estrés de tiempo**

Una de las enfermedades, si queremos llamarla así, de nuestra sociedad es la falta de tiempo. Estamos y nos sentimos terriblemente presionados por la ausencia de tiempo para vivir nuestras vidas. La cultura del teléfono móvil y del ordenador portátil, la cantidad de compromisos de todo tipo que asumimos, los objetivos personales o profesionales poco realistas o las exigencias del sistema laboral y familiar, provocan auténticos descalabros

en nuestras vidas. «No tengo tiempo para...» sería una frase que formaría parte de nuestra cultura. No tener tiempo para los hijos debido a las responsabilidades profesionales genera grandes sentimientos de culpa. No tener tiempo para cuidar adecuadamente nuestro cuerpo también. No tener tiempo para el ocio nos impide la recuperación de la energía. El reloj está omnipresente en nuestras vidas: en la casa, en el coche, en el trabajo, en la calle y en la pulsera de cada cual. ¿Cómo ha llegado a sucedernos que «no tengamos tiempo de vivir»?

La mayor parte de las obras vinculadas a las emociones tratan el estrés en términos generales. Sin duda es un tema de máximo interés; sin embargo, y para nuestra sociedad, el estrés vinculado a la organización del tiempo tiene una importancia crítica. El tiempo es el recurso general que casi todos tenemos por definición. En una ocasión concreta se pudo oír esta frase: «Cuando Dios hizo el tiempo, hizo mucho y lo hizo para todos». Sin embargo, esta idea de riqueza de tiempo se ha perdido del todo en nuestra sociedad estresada (nótese que ya estamos afirmando que el estrés es un problema social), mientras que la percepción de extremada escasez de tiempo es la predominante. Vamos a efectuar una reflexión sobre ello.

El tiempo no es una realidad que pueda ser explicada de forma clara y en una única dirección. De hecho, San Agustín, a la pregunta de qué era el tiempo, contestó: «Si me lo pregunta, lo sé; pero si quiero explicar al que me lo pregunte, no lo sé». <sup>7</sup> Podríamos decir que, antes que nada, el tiempo es una experiencia, una vivencia. El pensamiento de Aristóteles vinculó la idea de

7. Plattner, I. E. (1995), *El estrés del tiempo*, pág. 13.

tiempo a la de antes y después, por tanto, a la idea de cambio. El filósofo Kant afirmaba que el tiempo como tal no existe por sí mismo, y que tenemos del mismo una percepción totalmente subjetiva. Antes, el pensamiento clásico romano había producido frases como: «Un día empuja a otro y las nuevas lunas se apresuran a morir»,<sup>8</sup> indicando la idea de que nada hay más veloz que los años, criterio compartido por esa cultura.

También existe una orientación vitalista del tiempo, que expresa que cada animal tiene su propio tiempo, que lo que cuenta es «el tiempo vivido» que se ha ido desarrollando a lo largo de la historia hasta nuestros días. Para el romano Plinio el Joven los años no se cuentan, sino que se pesan (por la intensidad de la vivencia), mientras que para Husserl, Heidegger y otros, el tiempo es una realidad objetiva, a la que sólo se puede acceder subjetivamente.

Desde pensar que el tiempo es una ilusión, que es reversible y relativo, hasta pensar en un tiempo relacionado con el espacio y vinculado a las teorías de la relatividad, pasando por la construcción social del tiempo que sostiene que en realidad «somos hacedores de tiempo». De hecho, las nociones de tiempo y espacio están actualmente en continua revisión. Solamente hay que ver las magníficas obras de divulgación del brillante físico inglés Hawking para darse cuenta de la trascendencia de lo que la ciencia pone a debate.

Así pues, tenemos distintas concepciones de tiempo y una experiencia: nacemos, vivimos, morimos y algunos creen que resucitamos o tenemos más vidas. Probablemente para entender algo sea preciso discriminar

8. Valentí, E. (1990), *Aurea Dicta*, pág. 43.

entre lo que el tiempo es en sí mismo y la vivencia subjetiva que tenemos de él.

Si dejamos de lado lo que el tiempo puede ser y nos limitamos a la vivencia del tiempo, tenemos dos ideas centrales: el tiempo lineal y el tiempo circular. El movimiento y el reposo han sido elementos sociales para entretener el tiempo, que ha sido visto como aquel a cuyo paso irresistible todo se rinde (lineal) y que avanza de forma implacable y en términos circulares (no hay tiempo que no vuelva). A esta idea han contribuido las cosechas, la regularidad de la agricultura y del movimiento de los astros (cada día sale el sol).

La mejor metáfora del tiempo circular posiblemente sea la del reloj de agujas. Su propia forma circular integra la idea que representa; cada hora da una vuelta y cada 60 minutos otra vuelta, y vamos interiorizando que el tiempo se repite, porque mañana el reloj estará a la misma hora en la misma posición. En cambio, la época actual está simbolizada por el reloj digital. El reloj digital parece apuntar al instante. Las 12 horas, 10 minutos y 12 segundos. En cambio, los relojes de arena de los balnearios (residuos de una época más tranquila) nos muestran un tiempo que se acaba, pero, dando la vuelta al artilugio, la cuenta vuelve a empezar. Posiblemente, la historia dirá que los artilugios que más han condicionado nuestras vidas han sido el reloj y el ordenador. El reloj contribuye de manera esencial al sentimiento de escasez y premura de tiempo.

Que el tiempo sea circular o lineal plantea importantes consecuencias psicológicas. Un tiempo circular nos permite relativizar (todo pasa y todo vuelve), de alguna manera nos ofrece seguridades y nos libera de incertidumbres. Mientras, un tiempo lineal que avanza

continuamente nos mete de lleno en la incertidumbre del mundo y en la angustia del vivir. En la necesidad de encontrar sentido a la vida.

Así pues, y resumiendo mucho, el tiempo puede ser varias cosas, y además contradictorias; quizá de acuerdo con Caparrós (1994)<sup>9</sup> deberíamos reservar la noción de «temporalidad» para ese tiempo nuestro, el que nos crea problemas, el que vivimos. No obstante, vamos a seguir hablando de tiempo, por ser éste el consenso social hoy existente. Simplificando, diremos que hay un tiempo físico y un tiempo psicológico.

Para nosotros, la división de un día en 24 horas de igual longitud es lo natural. Es lo que hemos aprendido. Sin embargo, esto es una convención, una división artificial del tiempo efectuada por los humanos y que el reloj mecánico ha popularizado hasta el extremo de que no concebimos otra. Podemos pensar muy bien en la fascinación que ejerció el reloj en su época. Era símbolo de lo perfecto, de lo preciso, capaz de captar algo tan inaprensible como el tiempo y capaz de poner de acuerdo a mucha gente (en la hora de encontrarse, por ejemplo), y además, su belleza podía ser impresionante. Sólo hay que ver las imponentes colecciones de relojes de todo tipo fabricados con los materiales más bellos y diversos existentes.

El reparto del tiempo era un bien tan preciado que, ya incluso antes de la aparición del reloj, la campana, con su monotonía, indicaba lo que había que hacer. Sólo había el tiempo de verdad (el resto era aproximación), el poder establecido, que en la Edad Media era el religioso (véase la importancia de los campanarios).

9. Caparrós, N. (1994), *Tiempo, temporalidad y psicoanálisis*, pág. 51.



En la cultura musulmana, las llamadas a la oración del muecín también significan control sobre el tiempo y su reparto. Este proceso significa que se hace conscientes a los hombres y las mujeres de cuál es el tiempo.

El tiempo se recuerda constantemente, proceso que el reloj de pulsera permite individualizar, y expresa la necesidad de estar conectado continuamente con la hora. Basta examinar lo que se sabe de la percepción temporal de los niños respecto a la idea de ahora, antes y después, o de aquellos pueblos de los que la antropología ha explicado que no tienen una palabra precisa para referirse a la idea de tiempo, para darnos cuenta de cómo se ha generado un gran proceso social de ordenación del tiempo medido o medible.

Además, el paradigma mecanicista newtoniano ha elevado el reloj a la categoría más alta. Aún hoy se piensa que las organizaciones (ejércitos, empresas, etc.) deben funcionar «como un reloj». Pero lo relevante es considerar por qué el tiempo se convierte en un bien precioso, en un recurso escaso cuando no lo es en origen. Siguiendo el análisis de Plattner,<sup>10</sup> tuvo que ver con la llegada de la industrialización, que rompe el proceso cíclico del tiempo, pensado en términos de agricultura y circularidad. A partir de aquí, se inicia la división del trabajo relacionada con la división del tiempo, que alcanza su máxima expresión con el llamado taylorismo, donde se pretende una supuesta organización científica del trabajo, en un proceso bien presente en la actualidad. Al trabajador se le exigen tantas piezas por minuto o por hora. Los conceptos de «ahorrar tiempo», «malgastar tiempo» y sobre todo la idea central de que el

10. Plattner, I. E., *op. cit.*, pág. 30.



«tiempo es oro» van a marcar la evolución vivencial del tiempo personal. Es así como el tiempo se asocia a valores, de forma que el puritanismo religioso y el capitalismo industrial haran entonces que al tiempo se le asignen nuevos valores.

Actualmente, los cursos sobre gestión del tiempo son comunes en las empresas. Sin embargo, lo que debemos entender es que nuestra concepción del tiempo es el resultado de una evolución histórica en un determinado sentido y que, desde luego, no era ni es la única posible. A esto ha contribuido la motivación humana hacia el logro. Deseamos que el futuro sea mejor.

De esta manera, hemos llegado a vivir siempre para el futuro, afinando eternamente los instrumentos para un concierto que no empiece jamás. Nadie vivirá en el pasado, ni en el futuro, sólo el presente es la forma de vida única posible. Pero nuestro anhelo es infinito y deseamos más cosas, más adelante; y así aparece la espera, la esperanza, una percepción psicológica que hace que si nos pillamos un dedo en una puerta un segundo sea una eternidad (mientras nos duele intensamente), mientras que en otras circunstancias un segundo «ya ha pasado». El futuro son expectativas, motivaciones para lograr cosas que siempre están en el mañana.

Las metas que nos proponemos contribuyen a dar sentido a nuestras vidas y a desarrollar nuestra identidad y autoestima. El afán de hacer algo nuevo y mejor, el paradigma de la competitividad, nos ha conducido en las sociedades occidentales a una situación que nos hace la vida insostenible. Las empresas siempre tienen que ganar más dinero. Esto puede ser loable, pero es que además tienen que ganar más dinero que el año anterior, y así en una cadena sin fin de la insatisfacción.

Todo esto se traduce en presión sobre las personas, y la fórmula siempre es la misma: «Más y mejor en menos tiempo». «Progreso» pasa a ser sinónimo de «más veloz» y esta nueva velocidad conlleva nuevas exigencias. Ya no hay tiempo ni para pensar. El ordenador, las comunicaciones instantáneas, los avances tecnológicos en suma, permiten tanta interacción (ahora virtual) que parece simple efectuar una llamada, pero al final del día hay muchos correos electrónicos que debemos contestar, muchas llamadas que atender; resumiendo, muchos requerimientos de tiempo y exigencias de atención inmediata. De alguna manera, estamos afirmando que la orientación hacia el futuro y la orientación hacia el trabajo de nuestras vidas están en el origen de la situación de estrés de tiempo.

Estamos aprisionados en una zona donde la velocidad es una cadena sin fin, y nuestra forma de vivir el tiempo (o simplemente, nuestra forma de vivir) no sólo agota nuestros recursos adaptativos, sino que además no recupera los tiempos de ocio y se produce una angustia derivada de la vida que llevamos. Entonces, para ganar velocidad utilizamos comida rápida, suprimimos espacios personales que precisaríamos para el desarrollo de emociones positivas, y cada vez el tiempo (su presunta escasez) se nos hace más y más agobiante. Es nuestra forma y estilo de vida en las sociedades occidentales.

Sin embargo, deberíamos empezar ya una reflexión sobre si ésta es la vida que realmente queremos. Mientras tanto, «no tener tiempo» o estar muy ocupado ha pasado a ser símbolo de estatus, poniendo en evidencia nuestra inconsciencia ante los devastadores efectos que nos está provocando el estrés de tiempo. Vivimos dominados por los plazos, la agenda, la frustración de no lle-

gar, el enfado por un cambio de planes. El presente ha desaparecido.

Salir de esta situación requiere volver a lo dicho, es decir, recuperar la idea de que el estrés, en general, es una dificultad de capacidades de afrontamiento respecto del entorno, lo cual implica:

- a) Tomar conciencia de la situación y comprender cómo estamos construyendo nuestra vida.
- b) Distanciarnos para reflexionar si es la vida que queremos vivir, si marchamos en dirección a nuestros sueños o a la inversa.
- c) Retomar el control del proceso. Introducir cambios en profundidad, aunque sean dolorosos.
- d) Buscar apoyo social en nuestro grupo de referencia o apoyo profesional para los cambios inducidos.
- e) Asumir la responsabilidad de ejecutarlos y superar nuestras defensas.
- f) Finalmente, reevaluar la nueva situación y establecer un futuro distinto.

Naturalmente que esto es más fácil de decir que de aplicar. Sin embargo, ya empiezan a detectarse movimientos en la sociedad opuestos a la forma global de vivir que nos hemos, nunca tan bien dicho, impuesto. Desde los neohippies hasta los novísimos movimientos sociales libertarios o los denominados *downshifting*, en los que se renuncia a determinados modelos de estatus social, hasta formas de vida vinculadas al autoempleo o al uso inteligente de las nuevas tecnologías, están ya apareciendo toda una panoplia de soluciones pequeñas, parciales si se quiere, pero presentes ya en nuestro

actual modo de vivir social. El bíblico consejo de cada cosa a su tiempo y recordar que hay un tiempo para cada cosa, frente a la multitud de tareas distintas todas al mismo tiempo, puede ser una receta eficaz si conseguimos «deconstruir» nuestra idea de tiempo psicológico. Viviremos más felices, que, en última instancia, es lo que importa.

### 6.5. Experiencia del *fluir*

Mihaly Csikszentmihalyi nació en Hungría. Su apellido se pronuncia algo así como: *cis-zen-mi-ja-li*. Este nombre se podría traducir por Miguel de San Miguel de Csik, un pueblo de Transilvania. Su padre era un aristócrata húngaro que fue embajador de Hungría en Roma durante la Segunda Guerra Mundial. Cuando Hungría se vio dominada por el poder de Stalin en 1948, su padre abandonó la embajada y se convirtió en un extranjero desplazado en Italia. El mobiliario familiar acabó en los museos de Budapest y Zagreb. La familia Csikszentmihalyi estuvo a punto de hundirse en la indefensión y el desaliento, igual que otras personas en situación similar. Abrieron un restaurante en Roma y Mihalyi hizo de camarero. Después emigró a Estados Unidos para estudiar psicología. Se doctoró y llegó a ser profesor de Psicología y Educación en la Universidad de Chicago. Ha estado más de treinta años investigando el concepto de *fluir*, con el que se ha hecho mundialmente famoso y sobre el cual ha publicado varias obras en inglés (su tercera lengua), que han sido bestsellers.

El *fluir* o *experiencia óptima* se refiere a las ocasiones en que sentimos una especie de regocijo, un profundo

sentimiento de alegría, que lo habíamos estado buscando y deseando durante mucho tiempo y que se convierte en un referente de cómo nos gustaría que fuese la vida. En el *fluir* hay un ensimismamiento total, una suspensión de la conciencia y una comprensión del tiempo, que pasa sin darse cuenta.

El *fluir* no es el resultado de un enfoque hedonista de la vida en la línea de la filosofía del *carpe diem*: «Comamos y bebamos, que mañana moriremos». El *fluir* depende de algo que *hacemos* que suceda. Normalmente, es consecuencia de un esfuerzo voluntario para conseguir algo que valga la pena. Pensemos, por ejemplo, en el escritor que lucha por juntar palabras que den forma idónea a las ideas que se propone comunicar; el pintor que mezcla colores en la paleta para realizar su obra; el virtuoso del violín que interpreta un concierto; los jugadores de un equipo de fútbol que están a punto de ganar la final; el científico a punto de hacer un descubrimiento, y tantas otras situaciones en las cuales hay que realizar un duro esfuerzo para conseguir algo que vale la pena. El resultado de este esfuerzo puede ser una experiencia óptima que se vive como una gratificación. Cuando una persona *fluye*, se halla tan involucrada en la actividad que nada parece importarle. La experiencia óptima es tan placentera que las personas están dispuestas a experimentarla aunque tenga un gran coste, por el puro motivo de gozar de ella.

Se denomina «flujo» porque esta palabra corta y simple describe muy bien el sentimiento de un movimiento sin esfuerzo. *Flujo* es la manera en que la gente describe su estado mental en estas situaciones. Mucha gente entrevistada en las investigaciones de campo realizadas por Csikszentmihalyi durante más de veinte años



usó el término «flujo» o similares en sus descripciones. Por ejemplo: «Siento como si la vida fluyera a mi alrededor», «Era como estar flotando», «Me sentía llevada por el flujo». Éstas y otras similares, son expresiones características para describir la experiencia óptima.

Hay dos obstáculos graves que dificultan el fluir: la frustración y la insatisfacción crónica. Las raíces del descontento son internas y cada persona debe enfrentarse a ellas individualmente. La falta de orden interno se manifiesta en una condición subjetiva que algunos han denominado angustia vital; entre ellos están filósofos existencialistas como Kierkegaard, Heidegger, Sartre y Jaspers, o psiquiatras como Sullivan y Laing. Cómo nos sentimos depende en último término de cómo la mente interpreta las experiencias. Si somos o no felices depende de nuestra armonía interna y no del control que somos capaces de ejercer sobre el universo.

Aunque no hay ningún camino fácil para tener una experiencia de flujo, es posible que uno pueda cambiar su vida si comprende cómo funciona. Se trata de utilizar la energía psíquica en la dirección apropiada. Esa energía que de otra forma se derrocharía en el aburrimiento o la preocupación.

La fenomenología del disfrute tiene ocho componentes: 1) la experiencia suele ocurrir cuando nos enfrentamos a tareas que tenemos al menos una oportunidad de lograr; 2) debemos ser capaces de concentrarnos en lo que hacemos; 3) la concentración es posible porque ofrece unas metas claras; 4) ofrece una retroalimentación inmediata; 5) uno actúa sin esfuerzo, con una profunda involucración que aleja de la conciencia las preocupaciones y frustraciones de la vida cotidiana; 6) las experiencias agradables permiten a las



personas ejercer un sentimiento de control sobre sus acciones; 7) desaparece la preocupación por la personalidad aunque, paradójicamente, el sentimiento acerca de la propia personalidad surge más fuerte después de la experiencia de flujo; 8) el sentido de la duración del tiempo se altera.

Cuando la gente reflexiona acerca de cómo se siente ante una experiencia óptima, menciona por lo menos uno de los componentes anteriores, y frecuentemente varios o todos ellos. La combinación de todos estos elementos produce un sentimiento de disfrute profundo que recompensa tanto que las personas están dispuestas a invertir energías (físicas, psíquicas, tiempo, económicas, etc.) en conseguirlo. Conviene aclarar que una «actividad» y una «habilidad» no necesitan ser necesariamente físicas. Por ejemplo, una de las actividades agradables mencionadas con más frecuencia en todo el mundo es leer.

Ver la televisión, la actividad más frecuente de ocio, provoca muy rara vez la experiencia de flujo. De hecho, la gente normal logra cuatro veces más la experiencia de flujo haciendo su trabajo que viendo la televisión. Esto es debido a que contemplar la televisión en general no reúne las condiciones para experimentar el flujo: profunda concentración, equilibrio entre los retos y las habilidades, sentimiento de control y satisfacción. Una paradoja irónica de nuestra sociedad es que el tiempo de ocio muchas veces fracasa a la hora de traducirse en disfrute.

La necesidad de experiencias óptimas es lo que explica el atractivo de los deportes de riesgo, las atracciones de los parques temáticos y otras actividades que para muchas personas pueden resultar incomprensibles. La «búsqueda de sensaciones» es una característi-

ca de la personalidad que está presente en muchas personas, sobre todo jóvenes. Mientras un sector de la sociedad tenga pocas oportunidades para experimentar el *fluir*, hemos de esperar que la violencia y el crimen atraigan a quienes no puedan encontrar el camino hacia experiencias más enriquecedoras.

Muchas actividades que denominamos «delincuencia juvenil» —robo de coches, vandalismo, conducta provocativa— están motivadas por la necesidad de tener experiencias óptimas. Los delincuentes dicen a veces cosas como ésta: «Si usted me mostrase algo que yo pudiera hacer y que fuese tan divertido como entrar de noche en una casa y llevarme todas las joyas sin despertar a nadie, yo lo haría».

¿Cómo podemos aprender a disfrutar con la curiosidad, de manera que la búsqueda de nuevas experiencias y nuevos conocimientos sea fuente de satisfacción? Intentaremos resumir algunas de las investigaciones de Csikszentmihalyi en las siguientes frases telegráficas: despiértate por la mañana con una meta que te ilusione. Si haces algo bien, se vuelve agradable. Las circunstancias que hacen posible el *fluir* indican cómo transformar las actividades cotidianas para que sean más agradables. Desarrollar la habilidad de convertir cualquier actividad en una ocasión de *fluir*. Para seguir disfrutando de algo, hay que incrementar su complejidad. Hazte cargo de tu horario. Saca tiempo para la reflexión y la relajación. Modela tu espacio de tal forma que sea agradable y que haya un sitio para cada cosa y cada cosa en su sitio. Descubre lo que te gusta y lo que no te gusta en la vida.

En oposición a la apatía crónica, las personas creativas y capaces de incrementar sus experiencias de flujo están en estrecho contacto con sus emociones: son sen-

sibles al dolor, al aburrimiento, a la alegría, al interés y a las demás emociones. Haz más aquello que te gusta y menos aquello que no te gusta. Cultiva lo que te falta. Pasa con frecuencia del aislamiento a la apertura. Aspira a la complejidad. Encuentra una manera de expresar lo que te mueve. Mira los problemas desde tantos puntos de vista como sea posible. Imagina las consecuencias del problema. Pon en práctica la solución. Produce tantas ideas como puedas: abundantes, diferentes, improbables. Utiliza el pensamiento divergente (creativo). Concéntrate en un campo especial de tu interés. Piensa que lo que realmente importa no es si tu nombre ha quedado unido a un descubrimiento reconocido, sino si has vivido una vida con plenitud.

## 6.6. Optimismo y esperanza

Se ha dicho que «un optimista es un pesimista mal informado». ¿Cómo puede ser optimista una persona conociendo el mundo que nos rodea? Aunque nunca van a faltar argumentos para ser pesimistas, consideramos que merece la pena ser optimistas. Hay argumentos para ser optimistas, sobre todo si analizamos una perspectiva amplia de la historia. Por otra parte, el optimismo mejora la salud, mientras que el pesimismo la puede empeorar. Pero lo que para nosotros es más importante desde los objetivos de este libro: el optimismo contribuye a un mayor bienestar personal y social.

La clave para aumentar el optimismo y la esperanza consiste en cambiar la forma de pensar. Esto supone identificar nuestros pensamientos y su influencia sobre las emociones. Después hay que tratarlos como si fue-

ran de otra persona. En cuanto identifique un pensamiento pesimista injustificado, enfréntese a él siguiendo el programa ACCRR (Adversidad, Creencias, Consecuencias, Rebatimiento, Revitalización):

1. *Adversidad*: consiste en tomar conciencia de cómo las adversidades influyen en nuestras emociones y en nuestros pensamientos, llegando a generar una perspectiva pesimista de la realidad. Se trata de identificar estos pensamientos para transformarlos antes de caer en el pesimismo.
2. *Creencias*: al hablar de la ira ya nos hemos referido a la importancia de las creencias. ¿Cuáles son mis creencias respecto a esta situación? ¿Son estables o permanentes; son específicas o generales?
3. *Consecuencias*: según mis creencias me puede embargar un sentimiento profundo de pesimismo y desesperanza. La toma de conciencia de ello ya es un paso hacia la posibilidad de mejora.
4. *Rebatimiento*: como su nombre indica, se trata de rebatir con argumentos las posibles falacias de los pensamientos autodestructivos. Podemos pensar: «Bueno, hemos pasado por momentos peores»; «Al fin y al cabo, esto le puede suceder a cualquiera»; «Si lo miramos bien, tampoco es tan grave»; «Además, hay muchas posibilidades de superar la situación»; «Dentro de un año ya no nos vamos a acordar»; «La próxima vez saldrá mejor», etc.
5. *Revitalización*: pasado un tiempo, a veces se ven las cosas de forma diferente. Hay que vitalizar la forma optimista de enfocar la realidad, sabiendo que esto será positivo para mi bienestar y para las personas que me rodean. El resultado de la revi-

talización es lograr una mayor tranquilidad y autoconfianza para afrontar la situación. En último término, lograr un mayor bienestar.

En la práctica, y en situaciones sumamente adversas, esto no es tan fácil como podríamos suponer a partir de la simple lectura de los párrafos anteriores. Por esto, con la intención de aportar estrategias para la gestión del optimismo y la esperanza, vamos a proponer algunas sugerencias complementarias. En primer lugar, vamos a exponer tres formas de lograr que el rebatimiento sea convincente mediante: evidencias, alternativas e implicaciones.

Aportar *evidencias* que rebatan las creencias irracionales es la mejor forma de ser convincente. Pensemos que se trata de convencernos a nosotros mismos. Pero es que autoconvencernos de lo irracional de nuestras propias creencias es mucho más difícil que convencer al incrédulo más recalcitrante. En la práctica se observa que se puede contar con hechos a favor en la mayoría de los casos, ya que las respuestas pesimistas suelen ser una exageración. Adopte la mentalidad de un detective y pregunte: ¿cuál es la prueba que apoya esta creencia?

Es importante distinguir entre aportar evidencias y el denominado «poder del pensamiento positivo», que consiste en creer en declaraciones del tipo: «Cada día mejoro en todos los aspectos», cuando no hay evidencia de que esto sea realmente así. Hay personas escépticas que son incapaces de manejar esta especie de potenciación. El «optimismo aprendido», por el contrario, se centra en la veracidad basada en la evidencia de los hechos. Una de las técnicas más eficaces es obtener pruebas que pongan de manifiesto las distorsiones de las ex-



plicaciones catastróficas. En la mayoría de los casos, la realidad está a su favor. Hay que tener en cuenta que nos rodea una especie de catastrofismo antropológico que nos lleva a ver el lado oscuro de la realidad, de tal forma que ver el lado positivo parece que tiene mala prensa.

La vida se rige por el principio de causación múltiple: los hechos obedecen a múltiples causas y no a una sola. Si uno obtiene mala nota en un examen se puede deber a múltiples causas: dificultad del examen, tiempo dedicado al estudio, mala suerte en no haber repasado recientemente las preguntas de examen, tiempo disponible para completar el examen, nerviosismo ante el examen, etc. Los pesimistas tienden a pensar en causas estables que van a ser permanentes y que no se pueden cambiar: soy incapaz de aprobar este examen. El rebatimiento cuenta con la realidad como aliada.

Para rebatir las creencias irracionales, analice todas las posibles causas que pueden contribuir al fracaso. Después céntrese en las alternativas que son modificables (no haber estudiado lo suficiente), concretas (ese examen ha sido más difícil de lo normal) y no personales (se ha puntuado de forma muy rigurosa y exigente). Hay que esforzarse en desarrollar alternativas que presenten vías de progreso. El desarrollo del pensamiento alternativo estimula la creatividad y se puede aplicar a múltiples situaciones de la vida.

Siendo realistas, las alternativas no siempre estarán a su favor. Cuando las creencias negativas tienen atisbos de realidad, la técnica a utilizar consiste en evitar el catastrofismo. Aunque la creencia sea cierta, uno debe preguntarse qué *implicaciones* tiene para la práctica. Llegado al extremo, uno puede preguntarse: ¿qué es lo peor que puede suceder?, ¿qué probabilidad existe de



que ocurra lo peor? Muchas veces la respuesta es que lo peor tampoco es tan desastroso; pero que además hay muchas probabilidades de que no ocurra. Las sugerencias señaladas al respecto de las evidencias pueden aplicarse también aquí.

## 6.7. La actitud positiva

La actitud es un estado de ánimo que predispone a actuar a favor o en contra de algo o de alguien. En este sentido viene al caso recordar a Viktor Frankl.

Viktor E. Frankl (1905-1997) nació en Viena, donde se doctoró en Medicina (1930). Inició su vida profesional como psiquiatra de orientación psicoanalítica, habiendo sido alumno de Freud, del cual recibió su influencia, así como la de Adler. También quedó impresionado por la filosofía existencialista de Heidegger, Scheler y Jaspers.

Durante los años del nazismo fue detenido e internado en los campos de concentración de Auschwitz y Dachau (1942-1945), junto con su familia. Allí vio morir a su mujer, su padre, su madre y su hermano. La experiencia de V. Frankl en los campos de concentración tuvo un impacto importante en su pensamiento, tal como se deja traslucir en algunas de sus obras.

Estas duras experiencias fueron relatadas de forma reflexiva en su obra *El hombre en busca de sentido*, donde expone sus experiencias sobre la «última de las libertades humanas», que consiste en poder elegir la actitud personal ante la vida: positiva o negativa. El hombre no puede controlar las condiciones con las que tiene que enfrentarse. Sin embargo, puede controlar sus propias

respuestas. Hay circunstancias que nos hacen «perder la razón». Pero siempre está presente un principio de libertad y elección. Por tanto, el hombre es responsable de sus respuestas, elecciones y acciones. Incluso en situaciones extremas como las que le tocó vivir a Viktor Frankl, es posible tomar la decisión de adoptar una actitud positiva ante la vida. Así lo hizo él, demostrando al mundo su posibilidad y conveniencia.

La libertad debe vivirse con responsabilidad, que son dos caras de la misma moneda. Frankl recomienda que «la estatua de la libertad en la costa este de Estados Unidos se complemente con la estatua de la responsabilidad en la costa oeste».

En 1946 Viktor Frankl ingresó como profesor en la Universidad de Viena, donde ha desarrollado la teoría y la práctica de la logoterapia. En logoterapia el vocablo *logos* equivale a «sentido», «significado» o «propósito». Por tanto, es una forma de psicoterapia centrada en buscar el sentido a la vida, ya que la primera fuerza motivadora del hombre es la lucha por encontrarle un sentido a la vida. El deseo de vivir una vida lo más significativa posible caracteriza a la mayoría de las personas. Por extensión, la logoterapia tiene como objetivo hacer que el hombre acepte conscientemente la responsabilidad de sí mismo, hasta la última de las libertades: la actitud que vamos a adoptar ante la vida.

La logoterapia se ha aplicado con éxito en el tratamiento de alteraciones emocionales, en la rehabilitación de drogadictos, en la educación, etc. Investigaciones recientes han venido a dar la razón a las teorías de Frankl. Hoy se conocen las influencias beneficiosas que una actitud positiva tiene sobre diversos aspectos de la vida y de la salud. Se puede resumir diciendo que la ac-

titud positiva nos hace adoptar una forma de pensamiento totalmente distinta a la actitud negativa.

Nos gustaría terminar recordando un poema escrito por una persona que ha conocido el sufrimiento de cerca. La madre Teresa de Calcuta escribió:

La vida es una oportunidad, aprovéchala.

La vida es belleza, admírala.

La vida es dulzura, saboréala.

La vida es un sueño, hazlo realidad.

La vida es un reto, Afróntalo.

La vida es compromiso, cúmplelo.

La vida es un juego, disfrútalo.

La vida es costosa, cuidala.

La vida es riqueza, consérvala.

La vida es un misterio, desvelalo.

La vida es una promesa, lógrala.

La vida es tristeza, sopórtala.

La vida es un himno, cántalo.

La vida es un combate, acéptalo.

La vida es una tragedia, enfréntala.

La vida es preciosa, jamás la destruyas.

Porque la vida es la vida, vívela.



## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, M. y Bisquerra, R. (1996), *Manual de orientación y tutoría*, Barcelona, Praxis.
- Bach, E. y Darder, P. (2002), *Sedúcete para seducir. Vivir y educar las emociones*, Barcelona, Paidós.
- Bertalanffy, L. (1993), *Teoría general de los sistemas*, Madrid, Fondo de Cultura Económica.
- Berthoz, A. (2003), *La decisión*, París, Odile Jacob.
- Bisquerra, R. (2000), *Educación emocional y bienestar*, Barcelona, Praxis.
- Bohm, D. (2002), *La totalidad y el orden implicado*, Barcelona, Kairós.
- Brunner, J. S. (1984), «Psicología social y percepción», en J. R. Torregrosa y E. Crespo (comps.), *Estudios básicos de psicología social*, Barcelona, Hora/Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Caparrós, N. (1994), *Tiempo, temporalidad y psicoanálisis*, Madrid, Quipú.
- Conangla, M. (2004), *Crisis emocionales*, Barcelona, Amat.
- Csikszentmihalyi, M. (1997), *Fluir (flow). Una psicología de la felicidad*, Barcelona, Kairós.

- Damasio, A. R. (2004), *El error de Descartes*, Barcelona, Crítica.
- Davis, M., McKay, M. y Eshelman, E. R. (1990), *Técnicas de autocontrol emocional*, Barcelona, Martínez Roca.
- Dinouart, A. (1999), *El arte de callar*, Barcelona, Siruela.
- Dorsch, F. (1985), *Diccionario de Psicología*, Barcelona, Herder.
- Dubos, V. (1993), *Les émotions*, París, ESF.
- Eisenberg, N. (1996), «The Blackwell Encyclopedia of Social Psychology», en Manstead, A. y Hewstone, M. (comps.), *Empathy*, Cambridge, MA, Blackwell Publishers.
- Ekman, P. y Friesen, W. V. (1978), *Facial Action Coding System (FACS): A technique for the measurement of facial action*, Palo Alto, Ca., Consulting Psychologists Press.
- Ellis, A. (1999), *Controle su ira antes de que ella le controle a usted*, Barcelona, Paidós.
- Epstein, J. (2005), *Envidia*, Barcelona, Paidós.
- Esquivel, L. (2005), *El libro de las emociones*, Barcelona, Nuevas Ediciones de Bolsillo.
- Fernández Abascal, E. G. (comp.) (1995), *Manual de motivación y emoción*, Madrid, Centro de Estudios Ramón Areces.
- (1997), *Motivación y emoción*, Madrid, Centro de Estudios Ramón Areces.
- Fernández Abascal, E. G. y Palmero, F. (1998), *Emociones y adaptación*, Barcelona, Ariel.
- (1999), *Emociones y salud*, Barcelona, Ariel.
- Fernández Berrocal, P. y Ramos Díaz, N. (2002), *Corazones inteligentes*, Barcelona, Kairós.
- Folger, J. y Baruch, R. (1996), *La promesa de mediación*, Barcelona, Granica.
- (2000), «La mediación transformadora y la intervención de terceros», en Schnitman, J. A. (comp.), *Resolución de conflictos: nuevos diseños, nuevos contextos*, Buenos Aires, Granica.



- Forgas, J. P. (1979), «European Monographs in Social Psychology», en Tajfel, H. (comp.), *Social Episodes*, vol. 17, Londres, Academic Press.
- Forward, S. (1998), *El chantaje emocional*, Barcelona, Martínez Roca.
- Gardner, H. (2005), *Las cinco mentes del futuro*, Barcelona, Paidós.
- Gendlin, E. (1988), *Focusing: proceso y técnica de enfoque corporal*, Bilbao, Mensajero.
- Gergen, K. J. (1996), *Realidades y relaciones. Aproximaciones a la construcción social*, Barcelona, Paidós.
- Gil, E., León, J. M. y Jarana, L. (1995), *Habilidades sociales y salud*, Barcelona, Pirámide.
- Goffman, E. (1987), *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Buenos Aires, Amorrurtu.
- Goleman, D. (1996), *Inteligencia emocional*, Barcelona, Kairós.
- (1997), *La salud emocional*, Barcelona, Kairós.
- (2003), *Emociones destructivas*, Barcelona, Kairós.
- Goleman, D., Boyatzis, R. y McKee, A. (2002), *El líder resonante crea más. El poder de la inteligencia emocional*, Barcelona, Plaza y Janés.
- Gracián, B. (2000), *El arte de la prudencia*, Madrid, Temas de Hoy.
- Gray, J. A. (1971), *La psicología del miedo*, Madrid, Guadarrama.
- Grijelmo, A. (2000), *La seducción de las palabras*, Madrid, Taurus.
- GROP (1998), «Educación emocional», en Álvarez, M. y Bisquerra, R., *Manual de orientación y tutoría*, Barcelona, Praxis.
- Harré, R., Clarke, D. y De Carlo, N. (1989), *Motivos y mecanismos. Introducción a la psicología de la acción*, Barcelona, Paidós.
- Hewstone, M. (1992), *La atribución causal. Del proceso cognitivo a las creencias colectivas*, Barcelona, Paidós.
- Huxley, A. (1999), *Las puertas de la percepción*, Barcelona, Edhasa.

- Knapp, M. L. (1982), *La comunicación no verbal. El cuerpo y el entorno*, Barcelona, Paidós.
- Kosko, B. (1995), *Pensamiento borroso*, Barcelona, Grijalbo Mondadori.
- Kuhn, T. S. (1997), *La estructura de las revoluciones científicas*, México, Fondo de Cultura Económica.
- Lazarus, R. y Lazarus, B. (2000), *Pasión y razón*, Barcelona, Paidós.
- Le Bon, G. (1986), *Psicología de las masas*, Madrid, Morata.
- LeDoux, J. (1999), *El cerebro emocional*, Barcelona, Planeta.
- Marina, J. A. (1997), *El misterio de la voluntad perdida*, Barcelona, Anagrama.
- (2004), *La inteligencia fracasada*, Barcelona, Anagrama.
- Martí, M. (2002), *Apuntes sobre negociación*, ESADE, inédito.
- Martinez Selva, J. M. (2005), *La psicología de la mentira*, Barcelona, Paidós.
- Miller, W. I. (1998), *Anatomía del asco*, Madrid, Taurus.
- Morin, E. (2000), *La mente bien ordenada*, Barcelona, Seix Barral.
- (2003), *Tenir el cap clar*, Barcelona, La Campana.
- Mucchielli, A. (1988), *Las motivaciones*, Barcelona, Paidotribo.
- Munné, F. (1995), *La interacción social*, Barcelona, PPU.
- Plattner, I. E. (1995), *El estrés del tiempo*, Barcelona, Herder.
- Redorta, J. (2004), *Cómo analizar los conflictos*, Barcelona, Paidós.
- (2005a), *El poder y sus conflictos*, Barcelona, Paidós.
- (2005b), *Apuntes para clase de análisis de conflictos*, inédito.
- Reeve, J. (1994), *Motivación y emoción*, Madrid, McGraw-Hill/Interamericana de España.
- Rogers, C. (1987), *El camino del ser*, Barcelona, Kairós.
- Salmurri, F. (2004), *Libertad emocional. Estrategias para educar las emociones*, Barcelona, Paidós.
- Sandell, R. (1993), «Envy and admiration», *International Journal of Psychoanalysis*, n° 74, pág. 1.213.

- Satir, V. (1998), *En contacto íntimo*, Madrid, Neo-Person.
- Schank, R. C. y Abelson, R. P. (1988), *Guiones, planes, metas y entendimiento*, Barcelona, Paidós.
- Serrano, S. (2003), *El regal de la comunicació*, Barcelona, Ara Llibres (trad. cast.: *El regalo de la comunicación*, Barcelona, Anagrama, 2004).
- Thom, R. (1993), *Parábolas y catástrofes. Entrevista sobre matemática, ciencia y filosofía a cargo de Giulio Giorello y Simona Morini*, Barcelona, Tusquets.
- Urpí, M. (2004), *Aprender comunicación no verbal*, Barcelona, Paidós.
- Valentí, E. (1990), *Aurea Dicta*, Barcelona, Crítica.
- Vallés Arándiga, A. y Vallés Tortosa, C. (2000), *Inteligencia emocional. Aplicaciones educativas*, Madrid, EOS.
- Van Dijk, T. A. (2000), «El estudio del discurso», en Van Dijk, T. A. (comp.), *El discurso como estructura y como proceso*, Barcelona, Gedisa.



## EL PODER Y SUS CONFLICTOS O ¿QUIÉN PUEDE MÁS?

JOSEP REDORTA

Colección: Paidós Plural, 145

ISBN: 84-493-1720-7 - Código: 47145

Páginas: 256 - Formato: 13,5 x 21 cm

El poder es un tema tan central en las ciencias sociales como pueda serlo el de la energía para la física o el de la escasez para la economía. Todos estamos continuamente inmersos en relaciones de poder que van desde lo interpersonal hasta las relaciones jerárquicas de todo tipo. Al mismo tiempo, el ejercicio del poder adopta muchas formas que afectan a la manipulación, el engaño, la generación de creencias, el liderazgo, la agresión, el chantaje emocional, la persuasión, el miedo, la amenaza, la actividad política, etc. Y todo esto nos obliga a comprender mejor el fenómeno.

La literatura científica, lógicamente, está muy dispersa e incompleta en un tema tan transversal e importante. Sin embargo, el hecho de ser un asunto que nos afecta a todos continuamente genera la necesidad de disponer de materiales que den coherencia y sentido a nuestras pautas de actuación.

El libro, en un lenguaje claro y preciso, aborda en profundidad una reflexión orientada desde el conocimiento actual de los mecanismos de poder y hacia cómo utilizar de forma práctica lo que hoy se sabe del tema. Se fundamenta sobre tres ejes: en qué consiste el poder, cuáles son los conflictos que genera y qué hacer en la situación concreta.

El lector agradecerá tanto los múltiples gráficos ilustrativos que aparecen en el texto como la claridad conceptual del mismo. Es un libro que nos ayuda a comprender y nos invita a actuar, muchas veces de forma distinta a como lo hacemos habitualmente desde el conocimiento parcial de las relaciones de poder. Su lectura invita a la reflexión personal y al cambio de algunas actitudes que hemos ido aprendiendo a lo largo de la vida, pero que a veces nos generan gran frustración. Sin duda, saber es poder.

---

**DESCARGUE NUESTRO CATÁLOGO EN [www.paidos.com](http://www.paidos.com)**

---









HELEN MALL LIBRARY

City of League City

100 West Walker

League City, TX 77572

DISCARD

No estamos ante un libro más sobre las emociones. *Emoción y conflicto* aborda, con rigor y un estilo claro, el complejo mundo emocional, facilitándonos la comprensión de los procesos y las claves útiles en muchas situaciones en que conviene saber cómo actuar.

Esta obra será de gran ayuda en el desarrollo de nuestra propia inteligencia emocional, necesaria en los ámbitos profesionales donde las relaciones interpersonales tienen un rol importante. Es un libro de lectura ágil, de consulta y de cabecera.

«Pocas veces tiene el lector el raro privilegio de encontrarse frente a una obra impecable en la forma y en el fondo. Un libro bien trabajado y con un contenido imprescindible en los tiempos que corren.»

Del prólogo de Álex Rovira

**Josep Redorta**, abogado y mediador, es doctor en Psicología Social y experto en el campo de la gestión de conflictos. Conferenciante y formador, es también autor de *Cómo analizar los conflictos* y *El poder y sus conflictos*, ambos igualmente publicados por Paidós. **Meritxell Obiols**, maestra y filóloga, es doctora en Ciencias de la Educación y experta en el ámbito de la educación emocional. Desarrolla tareas de formación y consultoría en su especialidad. **Rafel Bisquerra**, psicólogo y pedagogo, es doctor en Ciencias de la Educación y catedrático en la Universidad de Barcelona, donde dirige el curso de posgrado en «Educación Emocional». Su línea de trabajo se halla en la investigación y la formación.

ISBN 84-493-1874-2



9 788449 318740