



Universidad de Chile  
Facultad de Ciencias Sociales  
Carrera de Psicología

# ECOLOGÍA EMOCIONAL:

## Una Nueva Visión de la Inteligencia Emocional

Memoria Para Optar al Título de Psicólogo

*Mónica Rojas*  
Profesor Patrocinante: Ps. Mónica Rojas G.

Licenciados: Francisco Cabrera D.  
Paulina Vergara G.

Julio 2003

## ÍNDICE

---

<b>I. Introducción</b>	<b>6</b>
<b>II. Marco Teórico</b>	<b>10</b>
II.1 Inteligencia	11
II.2 Emociones	18
/ II.3 Evolución del concepto de Inteligencia Emocional	26
II.4 Modelo de Inteligencia Emocional de Peter Salovey y John Mayer	33
II.5 Modelo de Inteligencia Emocional de Daniel Goleman	47
/ II.6 La Inteligencia Emocional: Más allá de la Teoría	57
II.7 Integración Teórica	65
<b>III. Ecología Emocional: Una Nueva Visión de la Inteligencia Emocional</b>	<b>67</b>
III.1 El Ser Humano como Totalidad	68
III.2 Naturaleza de las Emociones	72
a. Las Emociones como Sistema Emocional	72
b. El Árbol Emocional	88
III.3 El Operar Emocional	100
III.4 Hacia una Perspectiva de Ecología Emocional	123
<b>IV. Conclusiones</b>	<b>140</b>
<b>V. Resumen</b>	<b>147</b>
<b>VI. Bibliografía</b>	<b>149</b>

<b>VII. Anexos</b>	<b>156</b>
Anexo I: Modelo de las Cuatro Ramas (Salovey y Mayer)	157
Anexo II: Marco de Trabajo de la Aptitud Emocional (Goleman)	159
/ Anexo III: Modelo de Ecología Emocional: Habilidades y Niveles Emocionales	161

## I. INTRODUCCIÓN

---

En el simple suceso de levantarnos cada mañana, nos vemos involucrados en una cantidad inimaginable de sensaciones y emociones que determinan en gran medida nuestro comportamiento. Por ejemplo, para algunos el frío de la mañana puede ser algo desagradable y les hace sentir el deseo de quedarse en casa. Otros quizás, visualizan prontamente el agradable desayuno que esperan prepararse. Si es Domingo, muchos preferirán quedarse en cama un rato más y descansar con la familia; en cambio si es un día de trabajo, deberán apurarse para llegar a la hora a sus lugares de trabajo. Lo cierto de todo esto, es que en la mañana, cuando cada uno de nosotros se levanta, estamos invadidos por una serie de sensaciones y emociones que influyen en qué haremos en el día y cómo lo haremos. Estamos rodeados de un medio ambiente social y físico que gatilla respuestas de todo tipo. La especie humana vive en un mundo de relaciones, es imposible imaginar a una persona aislada de su contexto; nuestra cultura se caracteriza por ser un mundo de interrelaciones entre personas e instituciones, que posibilitan la adaptación del ser humano a su ambiente.

En la convivencia cotidiana, constantemente nos emocionamos y expresamos nuestras emociones por medio del lenguaje verbal y no verbal que delata nuestras necesidades y el cómo nos sentimos en un momento determinado. Expresamos nuestras emociones no sólo a través de palabras, sino también, por gestos o signos no verbales que aprendemos desde los primeros años de vida. Somos seres emocionales y no sólo racionales; desde esta concepción, las emociones cumplen un rol fundamental en las relaciones sociales y se constituyen en un importante motor de la conducta humana y herramienta comunicacional al mundo social. En otras palabras, los seres humanos son animales con tendencia a la agrupación y a la vida en comunidad. De esta forma, se asegura filogenética y ontogenéticamente el desarrollo biopsicosocial.

{ El racionalismo impuesto en la Grecia clásica, y recuperado y perfeccionado después de la Edad Media en el Renacimiento, fundamentalmente por Descartes y Galileo, generará en la cultura Occidental una escisión entre mente/cuerpo y entre emoción y racionalidad. } Un corte atraviesa la concepción de la condición humana: arriba la mente, el espíritu y la razón; abajo el cuerpo, la carne y la emoción. Este esquema dualista da pie al racionalismo que niega la condición compleja del ser.

6

humano como ser que razona y se emociona; y funda ciencias que se desentienden de las emociones, las cuáles son consideradas "subjetivas" y por tanto perjudiciales para el correcto proceso de la ciencia como método riguroso y certero.

De hecho, comúnmente se aprecian emociones y razón como opuestos y excluyentes. No obstante, si nos ubicamos desde una concepción holística de la naturaleza humana, podemos rechazar cabalmente dicha hipótesis, afirmando que el hombre es un ser social, emocional y racional, encontrándose estos aspectos fuertemente interrelacionados e incluso integrados en una totalidad.

Durante mucho tiempo, las emociones han sido poco consideradas y siempre se le ha dado más relevancia a la parte racional del ser humano. Aparentemente, la mayoría de la gente tiene una noción restringida de las aptitudes intelectuales, siendo una creencia común que las capacidades lógico matemáticas son sinónimo de inteligencia. La historia de la inteligencia humana, puede apreciarse como el empeño del ser humano en buscar formas de adaptarse a un medio ambiente en constante cambio y lleno de peligros y amenazas.

[En el mundo actual, hablar de inteligencia y ceñirse exclusivamente a las habilidades cognitivas, es un error que no se puede admitir.] Las emociones marcan tan profundamente todas las decisiones que tomamos, que no se pueden excluir en el análisis y estudio de la inteligencia. Entonces, ambos conceptos se complementan, involucrando una gama de fenómenos amplios, surgiendo así la noción de Inteligencia Emocional.

La creciente y actual importancia que se le da a la Inteligencia Emocional, pone de manifiesto la significativa omisión que significó rechazar los fenómenos emocionales y tacharlos como no dignos de estudio. Ahora bien, cabe preguntarse por qué demoró tanto tiempo en retomar importancia el estudio de las emociones en nuestras vidas. Sabido es, que las emociones juegan un papel relevante en distintos aspectos del quehacer cotidiano, en el aprendizaje, en el trabajo, en la crianza de los hijos, etc., sin embargo, la cultura occidental, recién ahora comienza a equilibrar lo emocional con lo cognitivo.

Entonces, ¿cómo nace el concepto de Inteligencia Emocional?, ¿qué utilidad tiene este concepto frente a otros?, ¿qué es la Inteligencia Emocional?, ¿cómo han evolucionado los conceptos de Inteligencia, Emoción e Inteligencia Emocional? y ¿qué nuevos alcances tiene la Teoría de la Inteligencia Emocional?

Históricamente se desarrollaron teorías de inteligencia vinculadas principalmente a lo cognitivo, existiendo ciertas excepciones que incluían lo interpersonal (como por ejemplo Thorndike, 1920). Paralelamente, diversas teorías acerca de las emociones siguieron perspectivas totalmente autónomas, comprobándose en los últimos años la raíz neurobiológica de las ellas. El abandono de los aspectos cognitivos, como exclusiva función o habilidad de la inteligencia, se produjo en la década del ochenta, pero es a principio de los noventa que surge [el enfoque de la Inteligencia Emocional de la mano de Peter Salovey y John Mayer, que se centran exclusivamente en el proceso de la información emocional y las capacidades relacionadas con dicho procesamiento.] Como con cualquier concepto nuevo, esta definición está aún evolucionando para ajustarse fielmente a los resultados de las más recientes investigaciones; se puede decir que, para la mayoría de los teóricos, [se encuentra relacionada con *la manera en que identificamos, usamos, entendemos y administramos nuestras emociones, en relación a nosotros mismos y a los demás.*]

La Inteligencia Emocional y en general la Psicología han sido abordadas tradicionalmente desde una perspectiva lineal progresiva. *"Ejemplo de la epistemología lineal progresiva es la nosología psiquiátrica y el modelo clásico de psicopatología: es atomista, reduccionista y anticontextual y se tiene una lógica analítica que se ocupa de las combinaciones entre elementos aislados (...). Por el contrario, una epistemología recurrente (llamada también sistémica, ecológica, ecosistémica, circular o cibernética), pone el acento en la ecología, la relación y los sistemas totales. Al revés de lo que ocurre con la epistemología lineal progresiva, es congruente con la interrelación, la complejidad y el contexto"* (Keeney, 1994).

La mirada sistémica recurrente es un llamado a una orientación interdisciplinaria y global de los fenómenos, es decir, al deseo de no aislar los fenómenos, sino enfocarlos en su interacción e interrelación con el contexto. Ésta ha integrado de modo innovador una visión del mundo que es holística por antonomasia. En las ciencias sociales, es particularmente útil para dar cuenta de eventos que anteriormente no eran

fácilmente comprensibles. Los sistemas integran a todos los elementos que lo componen y además involucran al medio ambiente en el cual está inmerso, otorgando profundidad al analizar también las pautas o normas que rigen la interacción entre los elementos del sistema y entre el sistema y su medio ambiente.

De ahí, que resulta relevante cuestionarse el rol de las emociones en el interaccionar cotidiano. Desde una perspectiva más amplia, surge la pregunta ¿puede considerarse la Inteligencia Emocional desde una línea sistémica?, ¿las emociones pueden ser comprendidas desde el contexto en que se producen?. La respuesta no es simple, plantea un gran desafío, que significa vincular dos ámbitos o áreas de estudio, integrar dos herramientas que quizás a simple vista pueden considerarse como antagónicas.

El objetivo principal de este trabajo es presentar una recopilación de cómo han evolucionado los conceptos de Inteligencia, Emoción e Inteligencia Emocional. De igual forma, se pretende dar una nueva perspectiva en el abordaje de la Inteligencia Emocional, proponiendo una mirada sistémica, contextual y holística, sentando de esta manera algunas bases para un posterior desarrollo. [Planteamos el Modelo de la Ecología Emocional, como una visión alternativa de la Inteligencia Emocional, al ahondar y aunar la epistemología sistémica con las emociones adaptativas.]

El presente análisis es significativo en la medida que entrega una aproximación al área emocional desde la perspectiva ecológica. El valor potencial de este estudio reside en la relevancia teórica, en la medida que recopila teorías de Inteligencia Emocional poco difundidas en nuestro país y por otra parte, entrega una nueva mirada al tema de Inteligencia Emocional integrando dos perspectivas ampliamente abordadas; además permite extender el campo de investigación, proporcionando una instancia de estudio casi inexplorada en Chile.

IDRAS.

## II. Marco Teórico

---

La inteligencia se ha entendido tradicionalmente como un factor general asociado a la capacidad cognitiva, que tiene la característica de ser "genético e invariable". Nuestra sociedad ha valorado fuertemente durante el último siglo, la idea del coeficiente intelectual. Sin embargo, esta noción ha entrado en crisis durante el último tiempo, cuestionando la noción restringida de inteligencia e iniciando la consideración de aspectos emocionales en el desenvolvimiento intelectual.

Las emociones son parte constitutiva central del ser humano. Muchos cuestionan su valor en la vida moderna, mientras otros piensan que dar cabida a la vida emocional se traduce en el logro de una sociedad sana emocionalmente. Diversas discusiones se han dado sobre las emociones, sin embargo, en el último tiempo se ha retomado el estudio de éstas en distintos ámbitos de la vida, incluso en aquéllos que tradicionalmente se han considerados como perjudiciales, como por ejemplo, el ámbito laboral.

La Inteligencia Emocional es un término relativamente reciente, que hace referencia a un constructo que según muchos autores, complementa el concepto tradicional de inteligencia con las contribuciones emocionales (e incluso personales y sociales) en la conducta inteligente. En la actualidad, este tema es uno de los que mayor interés está despertando en Psicología, sin embargo, aún no existen teorías concluyentes o ampliamente aceptadas respecto a la Inteligencia Emocional.

Para entender lo que es "Inteligencia Emocional", es necesario conocer a cabalidad las diferentes teorías y el desarrollo histórico de los diversos postulados que se han planteado, tanto acerca de la inteligencia como de las emociones. A continuación se recopilan las principales definiciones de inteligencia, y teorías de las emociones, luego se desarrolla el concepto de Inteligencia Emocional, enfatizando en las propuestas de Salovey y Mayer, y Goleman. Posteriormente se exponen algunas investigaciones sobre Inteligencia Emocional.



## II.1 Inteligencia

---

¿Cuál es la esencia de la inteligencia?, ¿cuál es su naturaleza?, ¿es posible evaluarla y estandarizar resultados?. Son muchas las preguntas que surgen en torno a la inteligencia y su definición. Se debe partir de la premisa que la inteligencia es un constructo psicológico y han sido muchos los intentos por definirla, de modo que no existe una concepción de inteligencia universalmente aceptada y como afirma Sternberg, los conceptos acerca de la inteligencia varían entre diferentes culturas.

Para algunos teóricos, la esencia de la inteligencia es el pensamiento abstracto y el razonamiento; para otros, lo fundamental radica en el aprendizaje y la acumulación de conocimiento. Algunos autores subrayan la idea de competencia social, básicamente descrita como la capacidad de resolver problemas que la cultura plantea y otros simplemente la definen como "aquello que miden los tests de inteligencia". Como fuere, hay consenso al afirmar que el término "inteligencia" tiene diversos significados para los estudiosos de diferentes disciplinas, como biología, filosofía, educación, psicología, etc. Esta diversidad se hizo evidente en 1921, cuando el director de *Journal of Educational Psychology* invitó a 17 de los más destacados investigadores a contribuir con sus definiciones y conceptos de inteligencia (Anastasi, 1996).

Al hacer una revisión histórica, se llega a comienzos del siglo XX, con la popularización de la idea de evaluación de la inteligencia. En aquellos tiempos, se fundaba la escolarización generalizada en Europa y se manifestaba la necesidad de establecer un criterio medio de los contenidos educativos que se impartirían en las aulas. Por eso, el ministerio francés de Educación Pública encargó en 1905, al psicólogo Alfred Binet, un seguidor de los estudios de Francis Galton<sup>1</sup>, la creación de un test estandarizado, y al pedagogo Theodore Simon, la realización de una serie de pruebas que se pudieran aplicar a los niños. Entonces, se elaboró el primer test para determinar el nivel de inteligencia. Los principios generales en los que se basaron Binet y Simon para la elaboración de sus pruebas de inteligencia fueron:

---

<sup>1</sup> Biólogo inglés que afirma que la inteligencia se hereda y que la discriminación sensorial es la clave de ésta

- En los niños y adolescentes la inteligencia está estrechamente ligada a la edad. Es decir, en general, a mayor edad cronológica mayor edad mental.
- El principio anterior no es aplicable a todos los sujetos. No todas las personas de la misma edad cronológica desarrollan su inteligencia al mismo ritmo.
- La media de la inteligencia se realiza teniendo en cuenta las dos edades, tanto la cronológica como la mental.

De esta forma, fueron surgiendo diversas escalas y teorías, basadas en distintas definiciones de inteligencia, avalando la idea de medición de ésta. Entre los distintos autores destacan Terman, quién desarrolló la escala de la inteligencia Stanford-Binet, una revisión de la prueba de Binet desarrollada en Estados Unidos y definió la inteligencia como la capacidad para adaptarse al ambiente.

El psicólogo alemán Wilhelm Stern determinó el concepto de coeficiente intelectual, dividiendo la edad mental por la cronológica del individuo, y multiplicándola por 100, así se obtenía un número al que llamó *Cociente de Inteligencia (CI)*. Por otra parte, Thorndike popularizó la idea del CI y afirmó que la inteligencia social era en sí misma un aspecto del CI de la persona. Este último punto, constituye según muchos autores, el primer antecedente de lo que sería considerado años más tarde, como Inteligencia Emocional.

El psicólogo estadounidense David Wechsler publicó, de 1939 a 1967, varios modelos de escala de inteligencia para niños y adultos, con nuevos patrones para fijar el CI. Define inteligencia como "*la capacidad global del individuo para actuar a propósito, para pensar racionalmente y para relacionarse efectivamente con su medio*". Por su parte, Herbert Spencer formuló la Teoría de Inteligencia Tradicional, sosteniendo que todo acto de conocimiento comprende un doble proceso, analítico o discriminativo por un lado, y sintético o integrativo, por otro, cuya función esencial es capacitar al organismo para su adaptación a un medio complejo y cambiante.

En la literatura existen básicamente dos perspectivas diferentes en el abordaje de la inteligencia. La primera de ellas, responde a las teorías de Spearman, Thurstone, Guilford, Cattell y Horn, que emplea la técnica estadística del análisis factorial. Esta línea se denomina a menudo **enfoque psicométrico**, que enfatiza en la evaluación de la inteligencia. La finalidad de estas teorías, es medir las diferencias individuales entre las personas, en lo concierne a las capacidades intelectuales; esto se realizó en un doble ámbito: a) para clasificar a los niños en su escolaridad y b) en el militar, como sucedió durante la Primera Guerra Mundial. El segundo modelo es el **enfoque cognitivo**, que es encabezado por el trabajo de Sternberg, quién se centra en determinar cuáles son los procesos básicos en la utilización de la información para resolver problemas.

Charles Spearman (1904) encabezó la escuela inglesa, planteando la teoría "bifactorial". Afirma que la inteligencia está compuesta por un factor *g* y varios factores *s*. El factor *g* (inteligencia general), es considerado como la capacidad intelectual heredada que influye en la ejecución general y los factores *s*, son los responsables de las diferencias en las distintas tareas como matemáticas y verbal.

Thurstone (1938) identificó siete factores diferentes (teoría multifactorial): fluidez verbal, comprensión verbal, aptitud espacial, rapidez perceptiva, razonamiento inductivo, aptitud numérica y memoria. Desarrolló un procedimiento matemático, denominado "análisis factorial múltiple", que permitía identificar un número limitado de aptitudes mentales primarias que configuran la inteligencia. Concluyó que la obtención de correlaciones altas y positivas entre los resultados de los tests, admite otra interpretación diferente a la dada por la escuela inglesa: la inexistencia de un factor general y la confirmación de factores independientes o factores de grupo que integran la inteligencia.

Guilford elaboró una teoría tridimensional en la que afirmaba que la inteligencia carece de factores, pero posee dimensiones, concretamente tres: a) *operaciones*, que representan los modos de pensar; b) *contenidos*, aquello sobre lo que se aplica el pensamiento y c) *producto*, el resultado de la aplicación de una operación a un contenido. De esta manera, se pasó de un estudio que se limitaba a los aspectos cuantitativos de la inteligencia a una orientación que subraya los aspectos cualitativos de la misma.

John Horn y Raymond Catell, a finales de la década del ochenta desarrollaron una teoría de la inteligencia a partir de lo que denominaron "inteligencia fluida y cristalizada". La inteligencia fluida es la capacidad general de pensar y razonar en términos abstractos, independiente del contenido cultural, es decir, representa la habilidad personal para resolver y razonar problemas en situaciones novedosas y poco familiares. La inteligencia cristalizada, por otra parte, es la habilidad de aprendizaje dependiente de la educación y la cultura adquirida; es de carácter más concreto, es decir, muestra el grado en que la persona ha logrado apropiarse del conocimiento de una cultura particular. Según Horn y Catell, esta teoría también puede ser vista como una teoría de las inteligencias múltiples dada la relativa independencia entre éstas; arguyen que la expresión de estas habilidades depende de las influencias que operan a través del desarrollo, la función cerebral, la determinación genética, adaptaciones y logros escolares o del trabajo.

Por otra parte, Howard Gardner (1983), criticó fuertemente la perspectiva psicométrica, dado que estaba en desacuerdo con las teorías que se habían formulado sobre el tema y con que existiera un único tipo de inteligencia. Gardner desconfiaba de la validez de los datos obtenidos por los tests de inteligencia, debido a que se basaban en una noción muy restringida de aquella (capacidades lógico-matemático y verbales únicamente). Según su planteamiento, la inteligencia no puede limitarse a una gama tan acotada de habilidades. Identifica una serie de inteligencias (inteligencia lingüística, inteligencia lógica matemática, inteligencia espacial, inteligencia kinestésica-corporal, inteligencia musical, inteligencia interpersonal e inteligencia intrapersonal), que se manifiestan de forma independiente y que son consideradas como habilidades para resolver problemas o explicar los objetivos propuestos, en diferentes culturas y en distintos momentos históricos. Para Gardner todas las inteligencias tienen la misma importancia, siendo susceptibles de subdivisión o de reajuste. Subraya la necesidad de hacer un esfuerzo para comprender mejor los contenidos de cada tipo, ayudando a cada sujeto en la identificación y desarrollo de las inteligencias con mayores recursos naturales o grado de competencia. Afirma que "*deberíamos perder menos tiempo clasificando a los chicos en categorías, y más tiempo ayudándoles a reconocer sus aptitudes y dones naturales y a cultivarlos*"<sup>2</sup>. Las Inteligencias Múltiples, como es llamada la teoría de Gardner, es la antesala directa del concepto de la Inteligencia Emocional. Posteriormente, los académicos norteamericanos, Mayer y Salovey, utilizarían dos de las

inteligencias descritas por Gardner y las fusionarían para dar origen a la primera definición de la Inteligencia Emocional.

Sternberg, como principal expositor del enfoque cognitivo, propuso en 1985 una teoría de inteligencia que contiene tres subteorías:

- La Subteoría Contextual procura determinar qué es lo que se debe considerar "inteligente" dada una cultura particular o contexto. La conducta inteligente implica la adaptación al medio ambiente presente, seleccionando el ambiente más óptimo o readecuándolo; corresponde a la inteligencia práctica.
- La Subteoría Experiencial postula que la expresión de cualquier conducta inteligente, será en función de la cantidad de experiencia que se tiene con la clase de tarea en la que se es examinado. Esta inteligencia se demuestra con mayor efectividad cuando la tarea a realizar es relativamente nueva o no familiar; corresponde a la inteligencia creativa.
- La Subteoría Componencial o de los componentes cognitivos del procesamiento de la información, describe las estructuras cognitivas y los procesos que participan en la conducta inteligente.

En términos generales, existen distintas perspectivas para abordar la naturaleza de la inteligencia. Ahora bien, recordando a Anastasi (1982), es posible afirmar que la *"inteligencia es una palabra que ha estado en uso durante muchas generaciones, en una sociedad humana que ha evolucionado rápidamente, tanto desde el punto de vista físico como psicológico. A lo largo del camino, la palabra ha ido adquiriendo nuevos matices y significados (...), la inteligencia no es una cosa que esté dentro del psiquismo, sino que es una cualidad de la conducta. La conducta inteligente es esencialmente adaptativa, en cuanto representa modos eficaces de satisfacer las demandas de los cambios ambientales. Esta conducta varía según las especies y según el contexto en el que vive el individuo. De aquí se sigue que la conducta inteligente (o inteligencia) es un concepto pluralístico"*.

---

<sup>2</sup> *Inteligencias Múltiples: La Teoría en la Práctica*. Gardner, H. (1995)

Entonces, ¿que se sabe fehacientemente respecto a la inteligencia?. Muchos investigadores de la inteligencia han planteado diversos supuestos respecto a ésta; otros simplemente buscan comprobar o refutar científicamente sus hipótesis. Muchos teóricos, como Eysenk y Sternberg, suponen que las personas inteligentes piensan con relativa rapidez, sin embargo, el asunto de la velocidad cognoscitiva es complejo y sólo algunos tipos de conducta inteligente estarían ligados a ella.

Por otra parte, si bien ciertos psicólogos consideran que la inteligencia sólo es cognoscitiva, otros creen que la motivación y la adaptación desempeñan un papel fundamental. En este sentido, tanto factores genéticos como ambientales influirían en el desarrollo de la inteligencia. Estudios de gemelos idénticos demuestran que cuando se les cría juntos, responden de manera análoga, a diferencia de cuando se educan por separado (Davidoff, 1995). De esta manera aspectos como desnutrición, toxinas, tamaño de la familia, orden de nacimiento, estimulación sensoriomotriz, retos cognitivos, socialización para el dominio y la independencia y la educación formal, estarían afectando el desarrollo de la inteligencia, y por tanto, se comprueban las diferencias y particularidades a nivel de sectores socioeconómicos, raza, cultura, grupo etario y sexo, entre otros.

Como afirma Anastasi, la inteligencia evaluada no debe considerarse como una explicación, sino como una descripción, de modo que los tests de inteligencia no deben emplearse como una simple etiqueta para clasificar, sino como un instrumento que ayude a comprender a las personas. Los conceptos erróneos sobre la naturaleza de la inteligencia son la causa de muchos abusos corrientes de las puntuaciones de los tests (Anastasi, 1982).

Otro punto a considerar, es que la inteligencia no es una capacidad unitaria, sino un compuesto de varias funciones, por tanto las habilidades específicas incluidas en este constructo, así como sus pesos relativos, varían según el tiempo y el lugar; por consecuencia, puede esperarse que las condiciones requeridas para un aprovechamiento exitoso difieran en culturas disímiles, en distintos períodos históricos de la misma cultura e incluso en el ciclo de vida del individuo (Anastasi, 1982).

En relación a este punto, es posible concluir que la Inteligencia es un fenómeno complejo que ha sido definido de muchas formas diferentes. Esto no es de extrañar, dado que cada una de las concepciones del término se puede ajustar a diferentes

situaciones, en las que personas de diversos orígenes son capaces de emplear recursos de su ambiente o de sí mismas para conseguir sus objetivos. La inteligencia ha sido descrita muchas veces y quizás existan tantas definiciones como personas que han intentado conceptualizarla. Sin embargo, hay algunos puntos centrales que se repiten con frecuencia y que son usados clásicamente para estructurar una definición, Sternberg hace una recopilación de todos los atributos que definen inteligencia, siendo los más usados, los siguientes:

- Alto nivel en el razonamiento abstracto, representación, resolución de problemas y toma de decisiones.
- Capacidad efectiva de adaptación frente a las demandas del medio ambiente.
- Procesos elementales de percepción, sensación y atención.
- Habilidad para aprender.
- Manifestaciones evidentes de comportamiento efectivo y exitoso.
- Lo que es valorado por la cultura.
- Conocimiento.

Esta tarea realizada por Sternberg en 1985, denota que históricamente los psicólogos se han centrado en aspectos fundamentalmente cognitivos. Esto queda en evidencia al recordar una de las definiciones clásicas del concepto realizada por Wechsler (1975), quien afirmó que la inteligencia es *"la capacidad para comprender el mundo, pensar racionalmente, y emplear en forma adecuada los recursos disponibles cuando se enfrentan desafíos"*.

Esta definición sin duda resulta insuficiente, ya que el concepto general de Inteligencia es muy amplio y agrupa una serie de sub-habilidades mentales.

## II.2 Emociones

---

Definir emoción es un desafío que desde años ha sido abordado por distintos teóricos. Son muchos los intentos por precisar lo que es emoción, el Oxford English Dictionary<sup>3</sup> define emoción como "*cualquier agitación y trastorno de la mente, el sentimiento, la pasión; cualquier estado mental vehemente o excitado*". El diccionario de la Real Academia Española, conceptualiza emoción como "*alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta connotación somática*".

Oatley<sup>4</sup> define emoción como "*estados afectivos acompañados de cambios fisiológicos, que con frecuencia influyen en la conducta*". Distingue las emociones de los estados de ánimo, debido a que éstas modifican las conductas y objetivos, mientras los estados de ánimo las mantienen.

Por otra parte Reeve<sup>5</sup>, afirma que las emociones son fenómenos multidimensionales. Las emociones son:

- *Estados afectivos subjetivos, que hacen que nos sintamos de determinada manera.*
- *Respuestas biológicas, reacciones fisiológicas que preparan al cuerpo para una acción adaptativa.*
- *Respuestas funcionales, dirigidas a una meta en pos de acciones apropiadas a una situación.*
- *Fenómenos sociales. Promueven la comunicación social a través de las expresiones faciales y corporales, que comunican las experiencias emocionales internas a los demás.*

Reeve señala que el término emoción, es el constructo psicológico que une estos cuatro aspectos de la experiencia que suelen darse conjuntamente.

---

<sup>3</sup> *Inteligencia Emocional*. Goleman, D. (1996)

<sup>4</sup> *Motivación y Emoción*. Worchel, S. [S/I]

<sup>5</sup> *Motivación y Emoción*. Reeve, J. (1994)



Es indudable la cantidad de definiciones o conceptualizaciones de emoción, sin embargo, la literatura psicobiológica evidencia al menos tres acepciones de la palabra (Rosenzberg y Leiman, 1992):

- *Es un sentimiento subjetivo privado.*
- *Es una manifestación de respuestas somáticas o autónomas específicas, un estado de activación fisiológica.*
- *Es un tipo de acciones comúnmente consideradas "emocionales", como defenderse o atacar en respuesta a una amenaza.*

LeDoux, uno de los más importantes investigadores del tema desde la Psicofisiología, opina que los científicos tienen bastante que decir sobre las emociones, sin embargo, no llegan a acuerdo respecto a su definición y a los mecanismos implicados. Para algunos, son respuestas corporales del desarrollo, como parte de la lucha para sobrevivir y para otros, las emociones son estados mentales como resultado de respuestas corporales (LeDoux, 1996). Algunos investigadores creen que la cognición es un precursor vital de la experiencia emocional; otros piensan que ésta es fundamental para iniciar la emoción o que el procesamiento emocional es un tipo de actividad cognitiva, y otros simplemente cuestionan si la cognición es necesaria en el procesamiento emocional (LeDoux, 1994). Al respecto afirma: "cuando la información sobre el mundo externo se integra con las sensaciones que nacen del cuerpo hablamos de emoción"<sup>6</sup>.

Antonio Damasio, quien también es un importante investigador de este tema, señala que "la esencia de las emociones, es la colección de cambios en el estado corporal (...), bajo el control de un sistema cerebral especializado, que responde al contenido de los pensamientos relativos, a una entidad o acontecimiento específico (...). La emoción es la combinación de un proceso de valoración mental, simple o complejo, con respuestas a ese proceso que emanan de las representaciones disposicionales, dirigidas principalmente hacia el cuerpo propiamente tal, con el resultado de un estado emocional corporal, y orientadas también hacia el cerebro mismo, con el resultado de cambios mentales adicionales"<sup>7</sup>.

---

<sup>6</sup> Apunte clase Neuropsicología, Universidad de Chile, Carrera de Psicología, Dra. Teresa Pinto (1998)

<sup>7</sup> El error de Descartes, Damasio, A. (1997)

Los modelos teóricos de la emoción se orientan desde distintas perspectivas. Desde el punto de vista *fisiológico*, se concibe a las emociones como procesos heredados, cuya función es la supervivencia; desde las *teorías cognitivas*, se aprecia la emoción como producto de procesos cognitivos y reguladoras de actividades adaptativas y desde la perspectiva *evolutiva*, se señala que la emoción es un estado fisiológico que ayuda a la preparación para actuar, posibilitando la adaptación y evolución de la especie humana.

William James en 1880 formuló la primera teoría moderna de la emoción. Luego Carlis Lange llegó a las mismas conclusiones, señalando que los estímulos provocan cambios fisiológicos en el cuerpo y la emoción surge de la percepción de estos cambios conductuales y fisiológicos. Posteriormente, en 1929 Walter Cannon criticó la teoría de James - Lange y ofreció otro punto de vista, afirmando que los sucesos activan el tálamo, lo que lleva *simultáneamente* a la estimulación de los órganos y la experiencia de la emoción. En 1927 Gregorio Marañón argumentó que hay más en la emoción que la simple percepción de los cambios corporales. En los años 60 esta línea fue seguida por Schachter y Singer, quienes afirmaron que la activación que acompaña a las emociones es difusa y que se puede encontrar el mismo modelo de activación en muchas emociones; entonces, las personas pueden utilizar sus actos, los actos de otras personas o los sucesos que ocurren en el entorno, para explicar su activación y clasificar su emoción.

Desde la perspectiva cognitiva, Magda Arnold afirmó que la emoción no se da hasta que no se ha producido una evaluación del acontecimiento; definió emoción como "*una tendencia sentida hacia algo evaluado como bueno o la evitación de algo evaluado como malo*"<sup>8</sup>. En la teoría de la emoción de Arnold tres son los aspectos esenciales: a) cómo la percepción de un objeto ambiental produce una evaluación buena/mala, b) cómo la percepción buena/mala produce la emoción y c) cómo la emoción sentida se manifiesta en la expresión y la acción. Siguiendo con esta idea, Lazarus propone que la evaluación de la emoción producía una reacción emocional en forma de un impulso a la acción. Complementó las evaluaciones generales y preliminares de bueno/malo presentadas por Arnold con evaluaciones específicas, así las personas evalúan un objeto como un cierto tipo de bueno o malo (amenazante, repulsivo, frustrante, etc.). Por tanto, cada emoción tiene su propio tipo de evaluación,

---

<sup>8</sup> Motivación y Emoción. Reeve, J. (1994)

su propia tendencia a la acción y su propia expresión, de manera que con mayor "conocimiento emocional" las personas aprenden a evaluar mejor los acontecimientos de la vida.

Por otra parte, Darwin desarrolló la idea de que la evolución incidía en las características expresivas y físicas de los sujetos, ya que ambas tenían un significado funcional para la adaptación. Robert Plutchik postula que la conducta emocional tiene ocho propósitos distintos: protección, destrucción, reproducción, reintegración, afiliación, rechazo, exploración y orientación, planteando que para cada situación ambiental los seres humanos han desarrollado cierta reacción emocional adaptativa correspondiente. Carroll Izard señaló una lista de funciones de las emociones, enfatizando que: a) facilitan la comunicación de los estados afectivos, b) regulan la manera en que los "otros responden a nosotros", c) facilitan las interacciones sociales y d) promueven la conducta prosocial. De esta manera, propuso la Teoría Diferencial de las Emociones, que se basa en cinco premisas:

- El principal sistema motivacional de los seres humanos está compuesto por diez emociones fundamentales. Dos de ellas fenomenológicamente positivas (interés, alegría), siete fenomenológicamente negativas (rabia, asco, angustia, desprecio, miedo, vergüenza y culpabilidad) y una fenomenológicamente neutral (sorpresa).
- Cada emoción fundamental tiene una cualidad fenomenológica subjetiva única.
- Cada emoción fundamental tiene un patrón único de expresión facial.
- Cada emoción fundamental tiene una tasa específica de descarga neuronal.
- Cada emoción fundamental tiene distintas consecuencias conductuales.

Por tanto, en términos generales, existen muchas teorías sobre la emoción, sin embargo, surge un cuestionamiento esencial respecto al correlato neurofisiológico. Entonces, ¿existe una anatomía de la emoción?, ¿qué pasa con los mecanismos neuronales de la emoción?, ¿cuáles son los modelos cerebrales de la conducta emocional?, ¿existen circuitos específicos o localizaciones concretas para las emociones?. Esta línea de investigación ha sido analizada por numerosos trabajos que exploran los mecanismos encefálicos de la emoción.

Papez formuló, en 1937, el primer modelo neuropsicológico propuesto como base estructural de las emociones; elaboró su teoría a partir de autopsias cerebrales de personas con alteraciones emocionales, incluyendo pacientes psiquiátricos. Esta línea de investigación concluyó que la *experiencia emocional es de origen cortical, mientras la expresión emocional es de origen hipotalámico*. El circuito propuesto por Papez ha originado numerosos estudios experimentales, centrándose principalmente en la agresión, por su importancia en los asuntos humanos y por la facilidad con que puede observarse en los animales.

Los estudios sobre los mecanismos encefálicos y la emoción experimentaron un avance gracias al trabajo de Klüver y Bucy (1937), que descubrieron un síndrome inusual en primates que habían sufrido cirugía en el lóbulo temporal. Este cuadro se caracterizaba por un amansamiento, docilidad, falta de miedo, ausencia de percepción del sentido de muchos objetos y conducta hipersexualizada. Estas observaciones constituyeron el primer paso para posteriores intentos de comprender el papel de las estructuras subcorticales en las emociones.

En la década del 70, Paul MacLean desarrolló un amplio y especulativo modelo neural sobre las emociones. Su propuesta considera al encéfalo humano como un sistema de tres capas y cada una de ellas con un significativo avance en la evolución. La capa más antigua muestra herencia reptiliana, relacionada con la organización del tronco encefálico, y media principalmente en actos estereotipados que forman parte de un repertorio necesario para sobrevivir. La segunda capa, se encarga de la conservación de la especie e incluye un aparato neural que media las emociones, alimentación, escape y evitación del dolor, lucha y búsqueda de placer; sus estructuras relevantes corresponden al sistema límbico. La capa de mayor progresión evolutiva, supone la considerable elaboración de la corteza cerebral y proporciona el sustrato

para el pensamiento racional (Rosenzberg y Leiman, 1992).

En la actualidad, muchas de las conexiones anatómicas postuladas por Papez han sido confirmadas por LeDoux, quién realizó un revelador descubrimiento sobre las emociones, demostrando como la arquitectura del cerebro concede a la amígdala una posición privilegiada como "guardia emocional". Su investigación concluyó que las señales sensoriales del ojo y oído viajan primero al tálamo y luego (mediante una única sinapsis) a la amígdala, y una segunda señal, se dirige del tálamo a la neocorteza. Este hallazgo de *conexión directa entre la amígdala y el tálamo*, permitiría que se expresen emociones antes de que haya tiempo para registrar qué causa la reacción. En 1989 entrega evidencias a favor de la teoría de Papez, afirmando que los miedos primitivos operan independiente del pensamiento (reacciones emocionales independiente de la corteza cerebral), lo que tiene importancia para patologías aprendidas como trastornos de ansiedad. De este modo, el hipocampo estaría a cargo del registro de la información cognitiva y la amígdala, de las reacciones emocionales.

LeDoux (1996) afirma que la emoción puede considerarse como una constelación en la que intervienen:

- La valoración del estímulo, en cuanto a su relevancia para el organismo, es decir, en relación a su significación integral. Esta función de evaluación se realiza desde diversos centros cerebrales, unos dependientes de los sistemas subcorticales, especialmente la amígdala, y otros dependientes de la corteza cerebral. Parece que la amígdala elabora tipos de valoración "programadas de forma innata" más simples, mientras que la corteza orbitofrontal reacciona a la información más compleja y elabora valoraciones que se construyen a partir de la experiencia personal a lo largo de la vida. Ambas estructuras están estrechamente interconectadas, tanto con las áreas corticales sensoriales y motoras, como con la región límbica subcortical, el mesencéfalo y el tronco cerebral.
- Los cambios corporales y cerebrales, que resultan de esa valoración, envían mensajes al tronco cerebral y al hipotálamo que, a su vez, son los responsables de los cambios cerebrales y corporales de la emoción: la *producción endocrina* regulada por el hipotálamo a través del fundamental "eje hipotalámico-hipofiso-adreno-cortical", las *respuestas del sistema nervioso*

*neurovegetativo* (autónomo), regulado tanto por el hipotálamo como por el tronco cerebral y las *conductas motoras*, gracias al control de la musculatura esquelética mediante los pares craneales y la médula espinal que "provocan las conductas emocionales".

- La retroacción sobre el cerebro de los cambios encefálicos y corporales que, al ser reenviados al cerebro, se representan como parte de la experiencia, ocurriendo todo esto sin conocimiento consciente. Cuando estos cambios son procesados por las regiones cerebrales implicadas en el conocimiento consciente, se experimenta subjetivamente las emociones conscientes.

De esta manera, numerosos datos experimentales indican que la amígdala se relaciona con el aprendizaje emocional y el almacenamiento de la memoria afectiva. Pacientes con lesiones en la amígdala, producidas por enfermedades como encefalitis, presentan alteraciones en su emocionalidad, como apatía, letargia, insensibilidad emocional y disminución de las respuestas emocionales. De igual forma, este tipo de lesiones parece dificultar la capacidad para reconocer el significado afectivo de expresiones faciales, especialmente el miedo. Por otra parte, la amígdala podría ser clave en el proceso por el cual los estímulos adquieren carga emocional o motivacional y en la generación de respuestas adecuadas, es decir, la amígdala posibilitaría la formación de asociaciones entre estímulos y recompensas, lo que ayudaría a establecer el significado emocional de las diferentes situaciones (Torras, 2001). Estudios de miedo condicionado relacionan la amígdala con el aprendizaje y memoria emocional, y proponen que la amígdala es necesaria para la adquisición, almacenamiento y recuperación de este tipo de aprendizaje. LeDoux (1994) afirma "aunque la amígdala almacena información primitiva, no debemos considerarla como el único centro de aprendizaje, el establecimiento de la memoria es una función de toda una red".

Entonces, en términos generales, los últimos estudios demuestran que la emoción incluye un componente autonómico, una conducta externa y un componente cognitivo. Los estudios neuropsicológicos han ignorado el componente autonómico, prestando mayor atención a lo conductual y cognitivo. A partir de estudios en pacientes con lesiones cerebrales, se ha demostrado que tanto los lóbulos frontales - derecho e izquierdo - como el lóbulo temporal, alteran la conducta emocional en forma disociable. El estudio de los aspectos cognitivos de la emoción, apunta a un rol

dominante del hemisferio derecho en el procesamiento de caras y expresiones faciales. De esta manera, el hemisferio derecho jugaría un rol crítico en las emociones y afectos, ya que cuando está intacto, como ocurre en pacientes con lesiones en el hemisferio izquierdo, la reacción emocional es psicológicamente apropiada. Cuando, por el contrario, la lesión está en el hemisferio derecho, involucra un conjunto de respuestas emocionales anormales, como inconciencia o minimización de la enfermedad, falta de preocupación por la incapacidad y una actitud de indiferencia. Los investigadores concluyen que las lesiones del hemisferio derecho disrumpen no sólo los aspectos comunicacionales de las emociones, sino que las manifestaciones autonómicas de la respuesta emocional y por tanto, la experiencia interna emocional (Saavedra, 2000).

En síntesis, las emociones son fenómenos multidimensionales, con una base neural comprobada. Incluyen aspectos subjetivos-cognitivos, fisiológicos y conductuales, que se desarrollan en un contexto socioemocional. Filogenéticamente, el sistema nervioso se ha estructurado como una organización que permite a la especie responder en forma más compleja y adaptativa a las exigencias del medio.

### II.3 Evolución del Concepto de Inteligencia Emocional

---

Desde comienzos de la historia los psicólogos se han focalizado principalmente en los aspectos cognitivos de la inteligencia, como la memoria y la resolución de problemas, sin embargo, hubo investigadores que reconocieron tempranamente que no sólo los aspectos intelectuales son importantes.

El concepto de Inteligencia Emocional es reciente, se remonta a 1990, cuando Peter Salovey y John Mayer acuñan el término. No obstante, desde principios de siglo se empezó a señalar la importancia de la Inteligencia Emocional a partir de otras conceptualizaciones. En 1920, Edward Thorndike define el concepto de inteligencia social, como *"la habilidad para comprender y dirigir a hombres y mujeres, y actuar sabiamente en las relaciones humanas"*<sup>9</sup>, lo que para muchos autores constituye el primer indicio de la teoría de Inteligencia Emocional.

En la década del 40, Wechsler, a pesar de haber centrado sus estudios en lo cognitivo, considera los elementos no intelectuales, como la afectividad personal y factores sociales, afirmando que son tan importantes como el intelecto. Señaló que las habilidades no intelectuales *"eran esenciales para predecir el éxito en la vida"* y *"el asunto que realmente importa es si los elementos no intelectuales como los afectos, pueden ser admitidos como factores de la inteligencia general (...), no sólo son admisibles sino que también necesarios, he tratado de demostrar que la inteligencia puede ser definida también con elementos no intelectuales que determinan el comportamiento inteligente. Si estas observaciones son correctas, no podemos esperar medir la inteligencia total a menos que incluyamos estos factores no intelectuales en los test"*<sup>10</sup>. Esta propuesta al parecer, fue demasiado revolucionaria para la época y no pasó de ser un anecdótico dato de los libros de psicología. Las repercusiones de esta innovación se vieron minimizadas por las voces disidentes y la creciente investigación y validación de las mediciones clásicas de la Inteligencia.

---

<sup>9</sup> El Origen de la Inteligencia Emocional. Inteligencia Emocional. Sitio Internet

<sup>10</sup> *Emotional intelligences: what it is and why matters*. Chermis, C. (2000)



En 1973, McClelland afirmó que *"es necesario medir las aptitudes de las personas, antes que la inteligencia (C.I.), puesto que son éstas las que determinan un buen desempeño"*. *"La aptitud académica tradicional, las calificaciones escolares y las credenciales, no sirven para prever el desempeño de un sujeto"*, en cambio propugnó aptitudes específicas como empatía, autodisciplina e iniciativa. Estudió las aptitudes de las personas "estrellas", y afirmó que las aptitudes personales y sociales son la clave del éxito<sup>11</sup>.

A mediados de los 70, surge en Estados Unidos la Programación Neurolingüística (P.N.L.), que reconoce que la atención y el significado interno que se le da a la realidad, crea las experiencias subjetivas y estados emocionales. De esta manera, la P.N.L. permite mejorar de forma notable la comunicación con uno mismo (inteligencia intrapersonal) y con los demás (inteligencia interpersonal), ya que mediante la comprensión del "cómo" se crean las emociones y conductas, se desarrolla los recursos personales, para mejorar lo que ahora se conoce como Inteligencia Emocional.

Posteriormente, en 1983 Howard Gardner desarrolló la "Teoría de las Inteligencias Múltiples". Concibe la inteligencia interpersonal e intrapersonal como competencias sociales. La inteligencia intrapersonal es *"el conocimiento de los aspectos internos de la propia persona: un acceso a la propia vida emocional y sentimientos, capacidad de efectuar discriminaciones entre las propias emociones y finalmente ponerles un nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta"*. Por su parte, *"la inteligencia interpersonal se construye a partir de una capacidad para sentir distinciones en estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones de otros"*. Gardner identificaba como componentes de la inteligencia interpersonal: organización de grupos, negociación de soluciones, conexión personal y análisis social.

La idea de la inteligencia social tuvo muchos detractores, sin embargo, recientemente en una investigación realizada por Sternberg, psicólogo de Yale, se llega a la misma conclusión de Thorndike: *"la inteligencia social es distinta de las capacidades académicas, y al mismo tiempo es una parte clave de lo que hace que a la gente le vaya bien en el aspecto práctico de su vida"*<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> *Inteligencia Emocional en la Empresa*. Goleman, D. (1999).

<sup>12</sup> *Inteligencia Emocional*. Goleman, D. (1996)

En 1989, Ayman Sawaf inicia investigaciones sobre los conocimientos emocionales de las personas, aplicados a la empresa.

En 1990, Salovey y Mayer, psicólogos norteamericanos, proponen por primera vez la teoría de la *Inteligencia Emocional*, describiendo los principales elementos que la conforman, iniciando así un programa de investigación, que intenta desarrollar medidas válidas de Inteligencia Emocional para explorar sus significados. Sin embargo, es en 1995, cuando el concepto de Inteligencia Emocional toma importancia a partir del best-seller de Daniel Goleman, "Inteligencia Emocional".

Definir Inteligencia Emocional, al igual que definir emoción e inteligencia, resulta desafiante. Etimológicamente, proviene del latín "*intellegere*", que significa "recolectar entre", lo que le atribuye una connotación relacionada con el discernimiento o la toma de decisiones. Emocional, proviene del latín "*emofionem*", que significa "conmover". Inteligencia Emocional, desde una perspectiva histórica, parece procurar un tercer paso en el esfuerzo para fundir los tres aspectos básicos que Platón atribuía a la mente: inteligencia, emoción y voluntad. Por otra parte, lo que parece ser sólo un juego de palabras, para algunos intenta equiparar la importancia del intelecto con el factor emocional.

En Estados Unidos se habló inicialmente del tema. Investigadores de Harvard, Yale y Washington definieron el concepto de "*Alfabetización Emocional*", que posteriormente Salovey denominó "*Inteligencia Emocional*". En 1990 Salovey (Universidad de Yale) y Mayer (Universidad de New Hampshire) definen la Inteligencia Emocional como "*una forma de inteligencia social, que implica la habilidad para dirigir los propios sentimientos y emociones y los de los demás, saber discriminar entre ellos y usar esta información para guiar el pensamiento y la propia acción*"<sup>13</sup>. Mayer y Salovey identifican inicialmente cinco habilidades básicas:

- *La comprensión de las propias emociones.*
- *La expresión de éstas en consideración con el contexto social en que ocurren.*
- *El uso de las emociones para dirigir y motivar el propio comportamiento.*
- *La comprensión de las emociones de otros.*

- *La administración de las relaciones interpersonales, especialmente a través de la administración de las emociones de otros.*

Estos autores delimitan los principales postulados y conceptualizaciones de la Inteligencia Emocional. Dan énfasis a las investigaciones y la trascendencia que las emociones juegan en el diario quehacer, fundando de ésta manera los pilares de un tema, que posteriormente Daniel Goleman haría popular y distintos autores discutirían.

Goleman en 1995 publica su best-seller "Inteligencia Emocional". Posteriormente en su libro "Inteligencia Emocional en las Organizaciones" se refiere a la Inteligencia Emocional como "*la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones en nosotros mismos y en nuestras relaciones*".

Por otra parte, Robert Cooper (1998) afirma que la Inteligencia Emocional es "*la habilidad para sentir, entender y aplicar efectivamente el poder y el entendimiento rápido y claro de las emociones, como fuente de energía, información, conexión e influencia humana*". Cooper junto a Sawaf definen el modelo de los "Cuatro Pilares" de la Inteligencia Emocional:

- *Alfabetización Emocional*, la honradez emocional, la energía, el conocimiento, el feedback, la intuición, la responsabilidad y la conexión forman el pilar de la eficacia personal.
- *Agilidad Emocional*, sirve para fomentar la autenticidad, credibilidad, flexibilidad, ampliar el círculo de confianza y la capacidad de escucha, asumir conflictos y sacar el máximo partido posible del descontento positivo.
- *Profundidad Emocional*, trata de armonizar la vida y el trabajo con el potencial y las intenciones que le son peculiares, poniendo en ello su integridad, empeño y responsabilidad.
- *Alquimia Emocional*, es la capacidad de creación, aprender a fluir con los problemas y las presiones y percibir mejor las soluciones y oportunidades ocultas.

---

<sup>13</sup> Emotional intelligences: what it is and why matters. Chermis, C. (2000)

Según estos autores la Inteligencia Emocional requiere aprender a reconocer y valorar las emociones de cada uno y los otros, y reaccionar adecuadamente a ellas aplicando eficazmente la "información y la energía de éstas" a la vida cotidiana y al trabajo.

Por otra parte, Eduardo Soto (1992), en su libro "Comportamiento Organizacional: impacto de las emociones", señala que la Inteligencia Emocional es *"una descripción de las funciones cerebrales y mentales que tienen que ver con las emociones, es un llamado a descubrir y explorar; en palabras sencillas es la mente emocional"*.

Lawrence Shapiro (1997) afirma que el concepto Inteligencia Emocional incluye cualidades emocionales que parecen tener importancia para el éxito, entre ellas: empatía, expresión, comprensión y control de las emociones, independencia, capacidad de adaptación, simpatía, capacidad para resolver problemas en forma interpersonal, persistencia, cordialidad, amabilidad y respeto. Para este autor, la Inteligencia Emocional tiene consecuencias tanto en la crianza y educación de los niños, como en el ámbito laboral y en prácticamente todas las actividades humanas.

Para Albert Mehrabian la Inteligencia Emocional, incluye la habilidad de percibir de manera apropiada las emociones personales y las de otros, ejercer dominios sobre las emociones y responder con emociones y conductas apropiadas en diversas situaciones de la vida, participar en relaciones en que la expresión honesta de las emociones está balanceada entre cortesía, consideración y respeto; seleccionar trabajos que sean gratificantes emocionalmente, lo cual elimina la auto-duda y el bajo logro; y por último, un balance entre el trabajo, el hogar y la vida recreativa. Sus trabajos están orientados principalmente a la elaboración de instrumentos para medir los aspectos de la Inteligencia Emocional, como la tendencia afiliativa y la empatía emocionalmente balanceada. Este investigador sostiene que al hacer diferencias por género, las mujeres tienden a ser emocionalmente más empáticas que los varones, lo que justifica la utilización de criterios independientes al estudiar los casos respecto a su propio género.

Jack Block, de la Universidad de California, utiliza la expresión "Adaptabilidad del Ego" para referirse a la Inteligencia Emocional; su propuesta incluye la autorregulación emocional y de los impulsos, la inteligencia social y la conciencia de eficacia personal. Concibe dos tipos paradigmáticos de inteligencias: emocional y cognitiva, contraponiendo los dominios de lo mental y de las habilidades teórico-intelectuales a los aspectos afectivo-relacionales, así como del ajuste y control existente entre ellos.

Reuven Bar-On se basa en lo que denomina "componentes de bienestar psicológico" e idea su inventario de Inteligencia Emocional, considerando aspectos de la personalidad como auto observación, relaciones interpersonales, responsabilidad social, flexibilidad, independencia, resolución de problemas, asertividad, tolerancia al estrés y felicidad. Bar-On define Inteligencia Emocional como la "capacidad de tener éxito en hacer frente a las demandas y presiones ambientales".

Otro autor, Hendrié Weisinger (2001) señala que la Inteligencia Emocional es el "uso inteligente de las emociones; de forma intencional hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de qué manera pueden influir mejorando nuestros resultados". "Nuestras emociones se producen por la interacción de nuestros pensamientos, nuestros cambios psicológicos y nuestra conducta como respuesta a un evento externo; en general, podemos aprender a controlar cada una de estas facetas de nuestra personalidad"<sup>14</sup>. Weisinger distingue cuatro habilidades básicas que conforman la Inteligencia Emocional:

- *La habilidad de percibir, juzgar y expresar emoción con precisión.*
- *La habilidad de generar emociones que puede facilitar la comprensión de uno mismo o de otra persona.*
- *La habilidad de comprender las emociones y el conocimiento que de ellas se deriva.*
- *La habilidad de regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual del sujeto.*

---

<sup>14</sup> La Inteligencia Emocional en el trabajo. Weisinger, H. (2001)

Weisinger afirma que "la Inteligencia Emocional resulta ser un instrumento eficaz para resolver una situación delicada con un compañero, cerrar un trato con un cliente difícil, criticar al jefe, perseverar en una tarea hasta completarla y enfrentar otros retos que afecten nuestro éxito"<sup>15</sup>.

En síntesis, en términos generales, son muchos los autores que han teorizado respecto a la Inteligencia Emocional, sin embargo, sus inicios se remontan claramente a las investigaciones científicas desarrolladas por Salovey y Mayer.

La literatura distingue dos "grandes modelos" de Inteligencia Emocional: el modelo mixto y el de habilidades. Los *modelos mixtos*, combinan dimensiones de personalidad como optimismo y capacidad de automotivación con competencias emocionales (Goleman, Bar-On). El *modelo de la habilidad*, desarrollado por Mayer y Salovey, se centra exclusivamente en el procesamiento emocional de la información y en el estudio de las habilidades relacionadas con dicho procesamiento.

Para entrar en un análisis profundo de la Inteligencia Emocional, es necesario remontarse a los autores que acuñan este término, dado que ellos han desarrollado investigaciones e instrumentos de medición válidos durante la última década, y de alguna u otra manera han sentado pilares teóricos desde 1990. De esta manera, en primera instancia se revisará la conceptualización de Inteligencia Emocional desde Peter Salovey y John Mayer, para luego exponer las ideas de Daniel Goleman, autor que se centra principalmente en el manejo de las emociones para un buen desempeño organizacional. Posteriormente, se analizan resultados de distintas investigaciones.

---

<sup>15</sup> *La Inteligencia Emocional en el trabajo*. Weisinger, H. (2001)

## **II. 4 Modelo de Inteligencia Emocional de Peter Salovey y John Mayer**

---

Hablar de Inteligencia Emocional lleva a cuestionarse si este concepto hace referencia al pensamiento, conducta, inteligencia y/o emoción. Pero, ¿qué es inteligencia para Salovey y Mayer?, ¿qué es emoción para estos autores?, ¿qué es Inteligencia Emocional?

El concepto general de inteligencia es muy amplio y agrupa una serie de sub-habilidades mentales. De éstas, las más estudiadas hasta finales del siglo XX fueron la capacidad verbal, espacial y procesamiento lógico de la información (Mayer, Caruso, Salovey 2000).

Para John Mayer y Peter Salovey (2001) la visión clásica de la inteligencia hizo sus conclusiones fundamentales hace bastante tiempo. La noción de inteligencia envuelve la capacidad de ver las diferencias y similitudes entre los objetos y cosas, y la capacidad de razonar dominios de contenidos, analizar las partes y distinguir la relación de los elementos entre sí y con el todo (Salovey, Mayer, Caruso y Sitarenios, 2001). Sin embargo, opinan que la definición popular es "un sistema de capacidades cognoscitiva que permite que adquiramos conocimiento, que aprendamos y solucionemos problemas".

Para Mayer y Salovey el razonamiento abstracto como aspecto central de la inteligencia, es asistido por varias otras funciones, de las cuales hay tres que son especialmente relevantes:

- *Input*. La inteligencia necesita información y la función del input es proporcionar e introducir esta información al sistema. Diferentes tipos de inteligencia tienen diferentes inputs, siendo una función indispensable.
- *Conocimiento basal*. El razonamiento abstracto es asistido por un cuerpo de conocimiento correspondiente a información específica, almacenada anteriormente en la experiencia; son capacidades y estrategias que la gente ha adquirido. Este concepto puede relacionarse con el concepto de Inteligencia Cristalizada de Cattell.

- **Meta-estrategias.** Son básicamente estrategias de operación frente al contexto de la vida mental. Es la capacidad de enfrentar situaciones y analizar los problemas, seleccionando porciones del todo, de modo tal de reducir la complejidad y mantener la memoria de corto plazo sólo con la información necesaria.

En este nuevo contexto, se empiezan a definir diversos tipos de inteligencia, y surge inevitablemente la interrogante sobre ¿cómo se puede determinar qué es inteligencia y qué no lo es?. Según Salovey y Mayer, para definir si una habilidad es o no inteligencia, es necesario tomar en cuenta elementos que permitan discriminar:

#### **a) Criterio Conceptual**

La inteligencia debe reflejar un desempeño mental, más que una simple preferencia por actuar, una autoevaluación o talentos (intelectuales o no intelectuales). Además, esto tiene como ventaja que el desempeño mental puede ser claramente medido.

#### **b) Criterio Correlacional**

La inteligencia debe describir un set de diferentes subhabilidades que estén moderadamente correlacionadas unas con otras, pero que a la vez, describan con claridad a la inteligencia definida.

#### **c) Criterio de Desarrollo con la Edad**

La inteligencia se desarrolla con la edad y con la experiencia desde la niñez a la adultez.

Por otra parte, Salovey y Mayer consideran que las emociones permiten focalizar la atención, organizar la memoria, ayudar a interpretar situaciones sociales y motivar comportamientos relevantes, haciendo que éstos sean inteligentes o adaptables al medio (Salovey y Mayer, 2001). Estos autores (Mayer, 2000) parten de la premisa que la emoción es una "respuesta mental organizada frente a un acontecimiento, que incluye una serie de aspectos cognoscitivos, fisiológicos, experienciales y concientes, siendo de particular importancia el que las emociones ocurren típicamente en un contexto de relaciones, constituyendo por tanto la información emocional, información sobre las



relaciones".

Un aspecto crítico para la teoría de la Inteligencia Emocional es la regularidad de las emociones. Las investigaciones de Ekman sostienen la hipótesis darwiniana acerca de la universalidad de las expresiones emocionales a través de las especies. Una importantísima conclusión se extrae de estos estudios, afirmándose que la información emocional y su lectura podría ser universal para toda la especie humana. Según la teoría de Ekman, las diferencias en las expresiones emocionales en distintas áreas del planeta, pueden ser atribuidas a las diversas culturas, las que controlan, por medio de reglas, los momentos cuando es correcto o no expresarse emocionalmente; esto es fundamental para el desarrollo posterior de la medición de la Inteligencia Emocional. El sustento que está a la base, es la universalidad y homogeneidad de la información emocional, la que permite definir la existencia de un lenguaje emocional común. Esto implicaría que los significados que hay detrás de una expresión emocional son comunes y genéricas a toda la raza humana.

Para Salovey y Mayer el concepto de Inteligencia Emocional se subsume a los conceptos de inteligencia intrapersonal e interpersonal que propone Gardner (Mayer y Salovey, 2002). Afirman que la Inteligencia Emocional es una construcción relativamente nueva y tiene raíces en otras construcciones como la "inteligencia social". Sin embargo, el constructo de Inteligencia Emocional captura la integración activa de las sensaciones y pensamientos para el funcionamiento eficaz. Esta perspectiva funcionalista es un paso que guía la necesidad de investigar las diferencias individuales en la habilidad de razonar sobre las emociones, por un lado, y el uso de las emociones en la razón, por otro. De este modo, distinguen un conjunto de procesos mentales que involucran información emocional:

- Evaluación de las emociones en uno mismo y en los otros.
- Regulación de la emoción en uno mismo y en los otros.
- Utilización de las emociones en direcciones adaptativas.

Mayer y Salovey sostienen que aunque estos procesos son comunes en todas las personas, el modelo aborda las diferencias individuales en el procesamiento de estilos y habilidades. Tales diferencias son importantes por dos razones: primero, ellas han tenido una gran tradición a lo largo del siglo entre los clínicos que reconocen que la

gente difiere en la capacidad de comprender y expresar las emociones; y segundo, dichas diferencias se aprenden, y por tanto pueden ser buscadas en los estilos de aprendizaje, lo que contribuiría a la salud mental de las personas.

El modelo de la Inteligencia Emocional se inicia con la idea de que las emociones contienen información sobre las relaciones. Todas las personas se relacionan a diario con otros seres humanos y con objetos; en esta interacción se producen emociones que se gatillan producto de los estímulos que genera el medio ambiente. Estas relaciones pueden ser reales, recordadas o incluso imaginadas, no importa el origen, lo relevante es que están acompañadas de estados emocionales que señalan el estatus de la relación y la significancia del contexto socioemocional.

En síntesis, para Salovey y Mayer, Inteligencia Emocional se refiere a la habilidad de reconocer los significados relacionales de las emociones y utilizar las emociones como base del razonamiento y la resolución de problemas; aumentando las actividades cognoscitivas y comprensión emocional (Salovey, Caruso, Siterenios y Mayer, 2001).

En los inicios de sus investigaciones, Salovey y Mayer, se cuestionaron básicamente dos hechos que guiaron posteriormente su teoría. Por un lado, se preguntaron acerca de la relación entre las habilidades y las capacidades emocionales, en términos de si los investigadores tenían una operacionalización exitosa del concepto de Inteligencia Emocional. Por otro lado, analizaron acerca de si era posible agrupar las habilidades emocionales en un concepto coherente. Su conclusión, luego de arduos estudios transculturales, fue que estas habilidades emocionales podían ser divididas en cuatro ramas o dimensiones (ver esquema resumen Anexo I), que se observan en el siguiente esquema:



### **a. Percepción, Valoración y Expresión de la Emoción**

Las emociones son un sistema de alarma que informa sobre como nos encontramos, de modo que una buena percepción implica saber leer con exactitud las emociones y vivenciarlas. La percepción emocional involucra la capacidad de registrar, atender y descifrar los mensajes emocionales, cual sea su expresión: gestos faciales, tono de voz, modismos culturales, etc.

Para Salovey y Mayer:

- La gente sabe diferenciar en qué grado conoce las emociones que experimenta y el grado en el cual puede expresarlas verbal y no verbalmente.
- La valoración de las emociones facilita la formación de juicios y toma de decisiones.
- La expresión exacta de la emoción asegura la comunicación eficaz para resolver necesidades y lograr metas y objetivos.

Un buen reconocimiento de cómo se sienten las personas, constituye la base para aprender a controlar y moderar las emociones. El ser conciente de las emociones implica ser capaz de percibir los estados afectivos, reconocer las emociones evocadas por los objetos, reconocer las emociones expresadas y distinguir el valor emocional de una situación social.

Estas habilidades son fundamentales para procesar la información emocional, por ejemplo, los alexitímicos tienen dificultad de expresarse verbalmente, probablemente porque ellos no pueden identificar sus emociones (Salovey y Mayer, 2001).

La percepción emocional involucra las siguientes habilidades (Salovey, Mayer, Lopes, Kokkonen, 2001):

- *Identificar los estados emocionales desde lo psicológico y lo físico.* El sujeto es capaz de reconocer que está siendo afectado por una emoción, ya que percibe e identifica los indicadores fisiológicos y

psíquicos propios de esa emoción.

- *Expresar las emociones con precisión y manifestar las necesidades relacionadas con ellas.* El sujeto puede dar a entender a otros qué es lo que siente y al ser capaz de reconocer lo que le pasa, tiene la habilidad de manifestar qué es lo que necesita.
- *Identificar las emociones en otras personas.* El sujeto percibe cuando otros están emocionados, identificando que tipo de emoción está sintiendo.
- *Distinguir las expresiones exactas y honestas, de expresiones inexactas y deshonestas de las emociones.* Implica ser capaz de darse cuenta cuándo una expresión emocional no corresponde a lo que realmente está sintiendo otra persona.

En esta rama se han identificado tipos de ambivalencia para expresar las emociones: algunas personas desean expresar sus emociones y no pueden, otros expresan sus emociones pero después lamentan hacerlo y otros sienten emociones y no quieren expresarlas. En general, la ambivalencia emocional puede obstaculizar las relaciones interpersonales de los individuos. Por otra parte, también se puede diferenciar en términos de la capacidad de expresar exacta y honestamente las emociones, tanto a nivel no verbal como verbal.

lo que pasa  
con d. a. es

En síntesis, la percepción, valoración y expresión de las emociones es la capacidad de determinar exactamente las emociones que se está experimentando y la capacidad de transmitir o comunicar exactamente esas sensaciones. Implica la habilidad de identificar la emoción en los propios estados físicos y psicológicos, reconocer las emociones en otras personas, expresar las emociones y necesidades con precisión y diferenciar los estados emocionales exactos y honestos (Salovey, Mayer, Lopes, Kokkonen, 2001).

**b. Asimilación Emocional: La Emoción como Facilitadora del Pensamiento**

Esta segunda dimensión de la Inteligencia Emocional se focaliza en el modo en que las emociones afectan las funciones cognitivas y cómo pueden ser aprovechadas de manera efectiva para resolver problemas, tomar decisiones, razonar y producir creativamente. Es decir, esta habilidad se centra en utilizar las emociones al servicio del pensamiento, lo que facilita un razonar más inteligente.

Tradicionalmente la razón y las emociones se han manejado como aspectos opuestos, sin embargo, actualmente se reconoce el carácter interactivo y recíproco de las emociones y el pensamiento. Por otra parte, se sabe que las cogniciones pueden ser afectadas por emociones, como miedo o ansiedad; no obstante, las emociones pueden priorizar al procesamiento cognitivo, focalizándolo hacia aquello que es importante.

La asimilación emocional involucra las siguientes habilidades (Salovey, Mayer, Lopes, Kokkonen, 2001):

- *Redireccionar y priorizar los pensamientos de las emociones asociadas.* El individuo escoge pensar o no pensar en algo en función de lo que ese pensamiento le hace sentir. O, por otro lado, puede decidir darle más importancia a un pensamiento que a otro, en función del impacto emocional que ese pensamiento tenga en su vida.
- *Generar emociones para facilitar el proceso de memorización y racionalización.* La persona puede utilizar las emociones para mejorar su memoria al asociar contenidos a eventos emocionalmente significativos. El cerebro registra con mayor detalle y por más tiempo aquellos eventos asociados a emociones fuertes.
- *Aprovechar las diferentes emociones para apreciar diversos puntos de vista.* Este componente incluye la habilidad de adoptar múltiples perspectivas para evaluar un problema.

- *Utilizar los diferentes estados emocionales para facilitar la resolución de problemas y fomentar la creatividad.* Al adoptar diferentes perspectivas, es más fácil discernir cuál estado emocional facilita la solución de problemas o permite resolver algún tipo de conflicto emocional.

Tras una serie de investigaciones, se sabe que utilizar las emociones y hacerlas partícipe de los pensamientos, favorece una adaptación más apropiada al ambiente, ya que guían la atención a los problemas realmente importantes, facilitan el recuerdo emotivo, permiten una formación de juicios acorde a las emociones y en función de ellas se toman diversas perspectivas ante un problema. De este modo el "cómo nos sentimos" guiará los pensamientos, influirá en la creatividad y forma de razonar.

En síntesis, esta habilidad permite que las emociones den prioridad al pensamiento, dirigiendo la atención a la información importante, estén disponibles para facilitar el juicio y la memoria, modificar los estados emocionales para apreciar los puntos de vista múltiples y utilizarlos, en pos de la resolución de problemas y la creatividad (Salovey, Mayer, Lopes, Kokkonen, 2001).

### ***c. Comprensión Emocional y Análisis de las Emociones***

La comprensión emocional implica el reconocimiento e identificación de las emociones, necesidades, deseos, personas o situaciones que emocionan; permite conocer que pensamientos generan tales emociones, cómo afectan y qué reacciones provocan. La habilidad más importante en este nivel incluye la capacidad de rotular las emociones con palabras, y reconocer la relación entre los distintos tipos de conceptos afectivos.

Sujetos emocionalmente inteligentes pueden reconocer las condiciones que describen los términos emocionales y su agrupación en las familias del léxico emocional. Sin embargo, más importante aún es el modo en el cuál se relacionan los distintos términos. Esta rama de la Inteligencia Emocional es la que se espera que más se relacione con la inteligencia verbal en las evaluaciones típicas.

La comprensión de las propias emociones facilita, por un lado, el empatizar con los demás, es decir, situarse en el lugar del otro y ser conciente de sus sentimientos y emociones, sus causas e implicaciones personales. Por otra parte, permite la regulación emocional, en la medida que se reconoce y entiende lo que afecta.

En la comprensión emocional se ponen en juego las siguientes habilidades:

- *Comprender las relaciones entre varias emociones.* Es la capacidad del sujeto de entender diferentes emociones y sus conexiones.
- *Percibir las causas y consecuencias de las emociones.* Es la habilidad del sujeto de darse cuenta del origen de sus reacciones emocionales y distinguir los efectos que éstas tendrán.
- *Comprender emociones complejas, combinadas o contradictorias.* El individuo entiende sus propios estados emocionales, incluso cuando éstos son simultáneos y opuestos.
- *Comprender los períodos de transición emocional.* La persona se da cuenta cuando está pasando desde una emoción a otra y reconoce esta etapa como un estado intermedio.

En síntesis, esta habilidad implica la capacidad de etiquetar las emociones y reconocer las relaciones entre el léxico y las emociones, interpretar los significados que las emociones contienen en torno a sus causas y consecuencias, entender las emociones complejas y simultáneas, como por ejemplo miedo y sorpresa, reconocer las transiciones entre las emociones o estados contradictorios, como por ejemplo de cólera a vergüenza, y reconocer y analizar las secuencias de las emociones, siendo esto una herramienta fundamental para vencer las emociones negativas. (Salovey, Mayer, Lopes, Kokkonen, 2001).

**d. Manejo Emocional: Regulación de las Emociones Promoviendo el Crecimiento Emocional y Social**

Alude a la capacidad de los individuos emocionalmente inteligentes de corregir los estados emocionales negativos y mantener emociones positivas, cuando es apropiado. Este proceso de regulación incluye varios pasos:

- Tener la creencia de la propia capacidad de modificar las emociones.
- Ser capaz de monitorear exactamente los estados emocionales.
- Discriminar los tipos de estados emocionales e identificar cuando es necesaria su regulación.
- Emplear estrategias de cambios para los estados emocionales, a fin de aliviar las emociones negativas y mantener emociones positivas.
- Ser capaz de evaluar la efectividad de las estrategias implementadas.

Este cuarto componente gira en torno a la regulación de las emociones y la habilidad de conectarse o desconectarse con una emoción dependiendo de la utilidad y la situación dada. El manejar las emociones implica las siguientes habilidades (Salovey, Mayer, Lopes, Kokkonen, 2001):

- *Apertura frente a las emociones, sean placenteras o no.* Es la habilidad de afrontar y experimentar las emociones aunque éstas sean displacenteras.
- *Monitorear y controlar las propias emociones.* Es la capacidad de detectar las emociones que se están experimentando y reflejarlas o no al exterior, según la propia voluntad.
- *Generar, prolongar o suprimir un estado emocional.* Es la capacidad de producir las emociones a voluntad o manejar las emociones que se han presentado, aumentando su duración o reduciéndola.



- *Controlar las emociones en sí mismas.* Regular las emociones en relación al contexto.
- *Manejar las emociones de otros.* Es la capacidad de los sujetos de producir emociones en otros, o de modelar las emociones presentes, prologándolas o suprimiéndolas.

Los estudios demuestran que la Inteligencia Emocional captura las diferencias individuales en el grado en que cada persona puede manejar con éxito sus emociones. La regulación de las emociones exige, por un lado confiar en el conocimiento y consideración de las propias emociones, y por otro, implica realizar un proceso reflexivo, que ha sido referido como la meta-regulación, posibilitando el manejo tanto de las propias emociones como de los otros. Mayer y Salovey señalan que esencialmente la Inteligencia Emocional abarca las diferencias individuales en la capacidad de controlar y manejar las emociones.

La regulación emocional, constituye la habilidad que implica más desarrollo, ya que requiere dominar con maestría los estados emocionales. Es la capacidad de monitorear, moderar y/o manejar las reacciones emocionales ante situaciones intensas, positivas o negativas e involucra una percepción y comprensión adecuada de las emociones. La autorregulación incluye tanto respuestas emocionales positivas como negativas y pretende establecer la diferencia entre sentir una emoción y dejarse guiar por ella. Regular las emociones, incluye algo más que alcanzar con satisfacción las emociones positivas y/o esconder las emociones negativas, ya que también supone percibir, sentir y vivenciar el estado afectivo sin ser abrumado o avasallado por él, de modo que la emoción siga siendo facilitadora del pensamiento.

Entonces, luego de diversos estudios, estos investigadores se centran exclusivamente en el procesamiento emocional de la información y en el análisis de las capacidades relacionadas con dicho procesamiento. Desde la teoría, definen Inteligencia Emocional como:

*"la habilidad de las personas para atender y percibir los sentimientos de forma apropiada y precisa, la capacidad para asimilarlos y comprenderlos de manera adecuada y la destreza para regular y modificar nuestro estado de ánimo o el de los demás" (Mayer, Caruso & Salovey, 1999, p. 267).*

Estos autores, observan una distinción entre la *asimilación emocional* (ramas I, III y IV) y las otras tres habilidades emocionales. En la primera, tercera y cuarta área está involucrada la cognición sobre las emociones, en la segunda, únicamente está implicada el uso de la emoción para realzar o reforzar la cognición. Estas cuatro ramas se encuentran entrelazadas y forman una jerarquía, en que la habilidad de *percibir las emociones*, es el nivel básico y *manejar las emociones*, el nivel superior.



Estas cuatro habilidades se pueden utilizar en uno mismo o en los demás. En este sentido, según Salovey y Mayer, la Inteligencia Emocional se diferencia de la inteligencia social y de las habilidades sociales, en que incluye emociones internas, que son importantes para el crecimiento personal y ajuste emocional. Por otra parte, los aspectos interpersonal e intrapersonal son independientes y no tienen que darse en forma concadenada. Por ejemplo, hay personas muy eficaces en la comprensión y regulación de sus emociones, pero con pocos recursos para conectarse con los otros. Lo contrario también ocurre, existen personas con una gran capacidad empática, pero no son hábiles para gestionar sus propias emociones. De este modo, la Inteligencia Emocional esencialmente es la capacidad de reconocer con eficacia las emociones, utilizarlas para facilitar un pensamiento creativo, comprenderlas y por tanto, regularlas.

En síntesis, Salovey y Mayer consideran que la Inteligencia Emocional involucra la capacidad de percibir las emociones, asimilar la relación entre pensamientos y emociones lo que facilita la actividad cognitiva, comprender la información de dichas emociones y manejarlas. Su definición se basa en un desarrollo científico sistemático y por tanto, es importante considerar las distinciones que hacen respecto a otras concepciones de Inteligencia Emocional.

Mayer y Salovey en un simposio de Amsterdam, realizado en el 2001, afirman "es importante distinguir la definición basada en las habilidades (Inteligencia Emocional) o competencias básicas, de aquellas definiciones generadas por escritores centrados en el público general. Goleman (1995, p.22) basa su definición de Inteligencia Emocional en una original nuestra (Salovey y Mayer, 1990) (...), hacia 1998 la definición de Goleman se extravía tanto que llega a ser casi irreconocible y se relaciona más con las competencias emocionales, dentro de las cuáles incluyen auto-confianza, innovación, optimismo, etc. Como otro ejemplo, de una evaluación por auto-reporte de la Inteligencia Emocional encontramos al EQi (Bar-On), en el cuál se define la Inteligencia Emocional como una disposición de capacidades y competencias no cognitivas, para hacer frente a demandas y presiones medioambientales" (Mayer, 1999).

Mayer (1999) realiza una acalorada defensa de su trabajo realizado con Salovey afirmando que:

- El concepto de Inteligencia Emocional se ha tergiversado, "ahora es definida por los autores populares en docenas de maneras, típicamente como una lista de características de personalidad. Junto con el Dr. Salovey y el Dr. Caruso nos referimos a éstas como modelos mixtos, porque mezclan partes diversas de la personalidad".
- "Los modelos populares de la Inteligencia Emocional predicen resultados importantes en la vida y contienen variables que van más allá de los términos de emoción o inteligencia".
- Los conceptos populares y científicos de Inteligencia Emocional se encuentran separados. "Nuestra investigación predice resultados específicos, importantes variables de la personalidad, creemos que

*tales predicciones son útiles en términos prácticos y teóricos, en contraste con la literatura popular que aparece debajo de los estándares científicos".*

Considera que el progreso de la investigación se facilitará con definiciones que se enfoquen principalmente en habilidades emocionales, en lugar de una serie de rasgos que sólo tienen en común no ser evaluados por las pruebas convencionales de inteligencia.

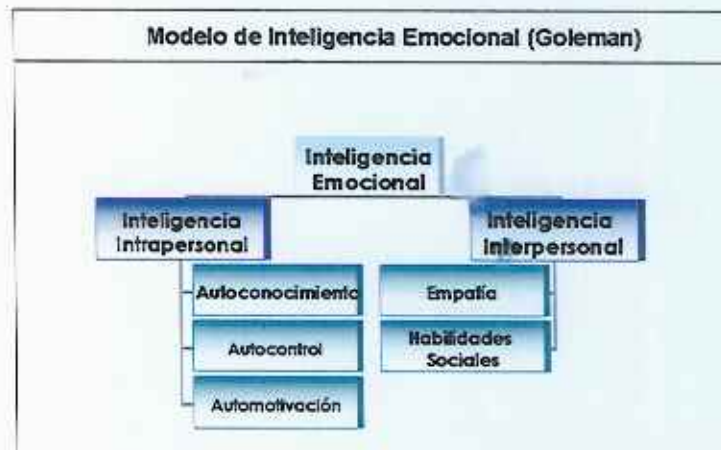
## II. 5 Modelo de Inteligencia Emocional de Daniel Goleman

Goleman, concibe Inteligencia Emocional como:

"la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones en nosotros mismos y en nuestras relaciones" (Goleman, 1999).

Considera dos tipos de inteligencia. La **inteligencia intrapersonal** es la capacidad de formar un modelo verdadero y preciso de sí mismo y usarlo de forma efectiva y constructiva. Está compuesta por el *autoconocimiento emocional* o *autoconciencia*, que se refiere al reconocimiento de los estados emocionales mientras éstos se presentan, los recursos e intuiciones y apreciar cómo estos influyen en uno mismo y en otros. El *control emocional* o *auto-regulación*, apunta a la capacidad de controlar y redirigir los propios estados de ánimo, impulsos y recursos. La *auto-motivación*, es el dirigir las emociones para conseguir un objetivo esencial; se refiere básicamente a las tendencias emocionales que guían o facilitan el cumplimiento de metas y obtención de soluciones creativas.

La **inteligencia interpersonal**, implica *empatía*, que apunta al reconocimiento de las necesidades, deseos y emociones de otros, permitiendo relaciones más eficaces. Las *habilidades sociales*, corresponden a las destrezas o capacidades sociales, es el arte de relacionarse con otros de forma afectiva y efectiva, construyendo climas agradables.



Goleman (1999), afirma que las habilidades de la Inteligencia Emocional son:

- *Sinérgicas respecto de las cognitivas.*
- *Independientes, cada una aporta una contribución inigualable en los ámbitos de la vida.*
- *Interdependientes, ya que cada una requiere hasta cierto punto de otras determinadas.*
- *Jerárquicas, es decir, las capacidades de la Inteligencia Emocional sirven de base para otras, por ejemplo, el autoconocimiento es crucial para la autorregulación y la automotivación.*
- *Genéricas, en la medida que se pueden aplicar a distintos ámbitos de la vida y el trabajo.*
- *Necesarias, pero no suficientes, ya que poseerlas no garantiza un desarrollo acabado de aptitudes asociadas, como colaboración o liderazgo.*

Elabora un marco conceptual de la Inteligencia Emocional, vinculado principalmente al desempeño sobresaliente en las organizaciones. Según Goleman, la Inteligencia Emocional determina la capacidad potencial para aprender habilidades prácticas basadas en cinco aptitudes emocionales, ligadas ampliamente con el ámbito laboral (ver esquema resumen en Anexo II).

Este autor es uno de los principales exponentes del modelo mixto, el que combina características de personalidad con competencias emocionales. Las cinco habilidades que describe se basan en la primera propuesta de Salovey y Mayer (1990), sin embargo, las aptitudes emocionales que a estas adscribe tienen una línea guiada desde su énfasis en las organizaciones. Goleman hace especial hincapié en las aptitudes emocionales relacionadas con el trabajo, lo que se evidencia principalmente en las competencias involucradas en la Inteligencia Emocional Interpersonal.



### **a. Autoconocimiento o Desarrollo de la Autoconciencia Emocional**

Goleman concibe el autoconocimiento como el conocimiento de las propias emociones, siendo una aptitud fundamental para desempeñarse bien en el trabajo. Goleman describe tres aptitudes emocionales a la base del autoconocimiento: **conciencia emocional, autoevaluación precisa y confianza en uno mismo.**

Las personas dotadas de **conciencia emocional**, son capaces de reconocer las propias emociones y sus afectos, de esta manera saben qué emociones experimentan y por qué, tienen la habilidad de percibir los vínculos entre sus sentimientos y lo que piensan, hacen y dicen; son diestros en reconocer que efecto tienen esas sensaciones sobre su desempeño y conocen sus valores y metas, guiándose por ellos (Goleman, 1999).

La **autoevaluación precisa**, implica el conocer los propios recursos interiores, habilidades y límites. Las personas dotadas de esta aptitud, conocen sus fortalezas y debilidades, son reflexivas y aprenden de la experiencia, están abiertas a la crítica sincera, a las nuevas perspectivas, al aprendizaje constante y al desarrollo de sí mismas (Goleman, 1999).

La **confianza en uno mismo** hace referencia al fuerte sentido de lo que valemos y de nuestras capacidades, de manera que las personas dotadas de esta aptitud se muestran seguras de sí mismas, son capaces de expresar sus opiniones aunque despierten rechazos y por tanto, se arriesgan por lo que consideran correcto. Son personas que toman decisiones firmes, a pesar de las incertidumbres y presiones (Goleman, 1999).

### **b. Control Emocional, Autorregulación o Autocontrol**

Goleman (1999) afirma que la autorregulación emocional es el "apagar la inquietud y provocar intencionalmente una emoción" y depende directamente de los centros emocionales. Este autodomínio no debe ser excesivo, al punto de terminar con los sentimientos y la espontaneidad, de manera, que el autocontrol implique elegir la forma de expresar los sentimientos. Las aptitudes emocionales involucradas son el **autodomínio, confiabilidad y escrupulosidad, innovación y adaptabilidad.**

El **autodominio** es el mantener bajo control las emociones e impulsos perjudiciales. Las personas dotadas de ésta aptitud manejan bien los sentimientos impulsivos y las emociones perturbadoras, se mantienen compuestas, positivas e imperturbables aún en momentos difíciles y piensan con claridad y no pierden la concentración cuando son sometidas a presión (Goleman, 1999).

La **confiabilidad** y **escrupulosidad** confluyen en la capacidad de mantener la integridad y ser responsable del desempeño personal. Las personas dotadas de confiabilidad actúan éticamente, inspiran confianza, admiten sus propios errores y enfrentan a otros con sus actos faltos de ética, defienden las posturas que responden a sus principios, aunque no sean aceptadas. La confiabilidad, es mostrar los valores, principios, intenciones y sentimientos, así la credibilidad surge de la integridad, las personas íntegras son más francos al reconocer sus sentimientos y pensamientos (Goleman, 1999). Las personas dotadas de escrupulosidad cumplen con los compromisos y promesas, se hacen responsables de satisfacer los objetivos personales, y son organizados y cuidadosos en su vida.

La **innovación** y **adaptabilidad**, hace referencia al estar abierto a ideas y enfoques novedosos, ser flexibles para reaccionar ante los cambios. Las personas dotadas de innovación buscan ideas nuevas de fuentes distintas, encuentran soluciones originales a los problemas, generan nuevas ideas y adoptan perspectivas novedosas, aceptando riesgos. Esta es una característica esencial en los sujetos emocionalmente inteligentes, que requieren ser flexibles y saber tomar la información nueva. En cuanto a la adaptabilidad, estas personas manejan con desenvoltura las exigencias múltiples, prioridades flexibles y cambios rápidos, adaptan sus reacciones y tácticas a las circunstancias transitorias y son tolerantes en su visión de los hechos (Goleman, 1999).

La autorregulación permite controlar sentimientos e impulsos, crear un ambiente de confianza y justicia. El autocontrol aumenta la integridad, que no sólo es una virtud personal sino también una fortaleza en distintas esferas de la vida (Goleman, 1998).



### c. Automotivación

Según Goleman, la automotivación hace referencia a las tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de metas. Su análisis de las aptitudes de automotivación es centrado principalmente en el desempeño sobresaliente del ámbito laboral. Son tres las aptitudes motivacionales vinculadas al trabajo: **afán de triunfo**, **compromiso e iniciativa** y **optimismo**.

Las investigaciones demuestran que la gente se siente mejor cuando hace lo que le gusta, las fuentes de recompensas más ansiadas son el orgullo de cumplir, hacer amistades y ayudar o enseñar a otros, por tanto cuando se trata de conseguir que las personas alcancen mejor desempeño los incentivos tradicionales no son eficaces.

El **afán de triunfo** es la aspiración orientadora de mejorar o responder a una norma de excelencia. Las personas dotadas de esta aptitud se emplazan hacia los resultados, con un gran afán de alcanzar los objetivos y requisitos, se fijan metas difíciles y aceptan riesgos calculados, buscan información para reducir la incertidumbre y aprenden a mejorar su desempeño (Goleman, 1999).

El **compromiso** es el alinearse con los objetivos de un grupo y organización. Las personas dotadas de esta aptitud están dispuestas a hacer sacrificios para lograr un objetivo general, encuentran una sensación de ser útiles en la misión general y utilizan los valores nucleares del grupo para tomar decisiones y clarificar sus alternativas, y buscan activamente oportunidades para cumplir con la misión del grupo (Goleman, 1999).

La **iniciativa y optimismo** es el exhibir proactividad y persistencia. Las personas dotadas de iniciativa están dispuestas a aprovechar cualquier oportunidad, van tras el objetivo más allá de lo que se requiere o se espera de ellas, prescinden de la burocracia y fuerzan las reglas, cuando es necesario para cumplir con el trabajo y movilizan a los demás mediante emprendimientos y esfuerzos inusuales (Goleman, 1999). Quienes están dotados de iniciativa (emprendedores) actúan sin verse obligados por acontecimientos externos, aprovechan la oportunidad, es así como la proactividad da ventajas. Los que carecen de iniciativa reaccionan ante los hechos, en vez de prepararse para enfrentarlos, la falta de iniciativa tipifica a quienes sienten cierta desesperanza, pensando que por mucho que hagan no cambiará nada (Goleman, 1999).

La descripción que realiza Goleman de las competencias emocionales, deja al descubierto su amplio interés por la Inteligencia Emocional en el ámbito laboral, rasgo que se evidencia aún más en su análisis de la empatía y habilidades sociales, al señalar fundamentalmente aptitudes sociales con importancia laboral.

#### **d. Empatía**

Goleman señala que la capacidad de percibir comunicaciones sutiles nace de aptitudes básicas, como el autoconocimiento y el autodomínio. La empatía es un radar social, de modo que cuando falta la gente está desconectada; falta el oído emocional, conduciendo a la torpeza social. La empatía requiere saber interpretar las emociones ajenas; en un plano elevado incluye percibir las preocupaciones o sentimientos del otro.

La fluidez de una interacción social depende en gran medida del desenvolvimiento espontáneo, cuando dos personas inician un diálogo comienza una danza sutil de movimientos y posturas sincronizadas. Esta mímica mutua, se produce fuera de la conciencia y parece estar bajo el control de las partes primitivas del cerebro.

Las primeras lecciones de empatía se inician en la infancia. Los vínculos emocionales primarios tienen la base para aprender a cooperar, sin embargo, para ser empático se debe reconocer las señales viscerales de los sentimientos del propio cuerpo.

Goleman apunta principalmente a las competencias orientadas desde el ámbito laboral, de hecho las aptitudes que describe se enfocan en un buen desempeño organizacional.

Según Goleman (1999), las aptitudes sociales con importancia laboral son: **comprender a los demás, orientación al servicio, ayudar a los demás a desarrollarse, aprovechar la diversidad y conciencia política.**

**Comprender a los demás** es percibir los sentimientos y perspectivas ajenas e interesarse activamente por sus preocupaciones. Estas personas, están atentos a las pistas emocionales y saben escuchar, muestran sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros y brindan ayuda basada en la comprensión de necesidades y sentimientos de los demás (Goleman, 1999).



Goleman considera que la empatía, es crítica para lograr un desempeño superior cuando el trabajo se centra en la gente, es decir, en aquellas labores en que es importante interpretar con habilidad las emociones de la otra persona, que puede ir desde ventas hasta psicoterapia. Por ejemplo, los estudios demuestran que los médicos más eficaces para reconocer las emociones de sus pacientes, son más efectivos en el tratamiento, que sus colegas menos sensibles.

El **ayudar a los demás a desarrollarse**, implica percibir las necesidades de desarrollo de los otros y fomentar su capacidad. Estas personas reconocen y recompensan las virtudes y logros de los otros, ofrecen críticas constructivas e identifican los puntos débiles del otro, asesoran, brindan consejos oportunos y asignan tareas que fortalezcan y alienten las habilidades del otro (Goleman, 1999).

La **orientación hacia el servicio** es prever y satisfacer las necesidades del "cliente". Las personas dotadas de esta aptitud, entienden las necesidades de los clientes y las ponen en correspondencias con servicios o productos adecuados a ellas, buscan maneras de aumentar la satisfacción de los clientes y su fidelidad, ofrecen asistencia adecuada y comprenden el punto de vista del cliente y actúan como asesores de confianza (Goleman, 1999).

El **aprovechar la diversidad** es cultivar las oportunidades de personas distintas. Las personas dotadas de esta aptitud respetan a otros de orígenes diversos y se llevan bien con todos, entienden los puntos de vista distintos y son sensibles a las diferencias grupales, ven en la diversidad una oportunidad de crear un medio donde las personas de diversos orígenes puedan prosperar y se enfrentan a los prejuicios y a la intolerancia (Goleman, 1999).

La **conciencia política** es el interpretar las corrientes sociales y políticas. Las personas dotadas de esta aptitud saben leer con precisión las relaciones clave de poder, detectan las redes sociales cruciales, entienden las fuerzas que dan forma a las visiones y acciones de los clientes y competidores y leen con precisión la realidad externa y de la organización (Goleman, 1999).



### e. Habilidades Sociales

Para Goleman es la capacidad de inducir respuestas deseables en los demás. Entre las habilidades sociales se destacan en el trabajo, se encuentran: **influencia, comunicación, manejo de conflicto, liderazgo, catalización de cambios, crear lazos, colaboración y capacidad de equipo**. En estas habilidades expone claramente su eje organizacional sobre la Inteligencia Emocional.

La **influencia** es el implementar tácticas de persuasión efectivas. Las personas dotadas de esta aptitud, son hábiles para convencer a la gente, ajustan sus presentaciones para agradar a los oyentes, usan estrategias complejas, como la influencia indirecta, para lograr consenso y apoyo; y recurren a puestas en escena dramáticas, para establecer con claridad su punto de vista (Goleman, 1999).

La empatía es crucial para ejercer influencia, ya que resulta imposible causar en los otros un efecto positivo, sin percibir primero lo que sienten y entender su postura, así la influencia y persuasión, giran sobre el despertar emocional del otro.

La clave de todas las habilidades sociales es la **comunicación**, el escuchar activamente y transmitir mensajes convincentes. Los comunicadores aptos son efectivos en el intercambio, registrando las pistas emocionales para afinar su mensaje, se enfrentan directamente a los asuntos difíciles, saben escuchar, buscan el entendimiento mutuo y comparten información de buen grado, fomentando la comunicación abierta y siendo receptivo tanto de malas como buenas noticias (Goleman, 1999).

**Manejo de los conflictos** es el negociar y resolver acuerdos. Las personas dotadas de esta aptitud manejan con diplomacia y tacto las situaciones tensas y personas difíciles, detectan los potenciales conflictos, ponen al descubierto los desacuerdos y ayudan a reducirlos, alientan el debate y la discusión franca y orquestan soluciones que benefician a todos (Goleman, 1999).

Goleman considera que actualmente, el **liderazgo** es una necesidad en la dirección de las organizaciones, implica el inspirar y guiar a los individuos y grupos. Las personas dotadas de esta aptitud articulan su actuar en pos de una visión y misión compartida, se ponen a la vanguardia cuando es necesario, orientan el desempeño de los otros y guían mediante el ejemplo (Goleman, 1999).



Las personas **catalizadoras de cambios**, inician o manejan los cambios. Los sujetos con esta aptitud reconocen la necesidad de efectuar cambios y retirar obstáculos, desafían el statu quo para reconocer la necesidad de cambio, son paladines de las transformaciones y reclutan a otros para efectuarlo, sirven de modelo para el modificaciones que se espera de los otros (Goleman, 1999).

**Crear lazos**, se refiere al alientar las relaciones instrumentales. Las personas dotadas de esta aptitud tienden a cultivar y mantener redes informales de trabajo extensas, buscar relaciones que benefician a todas las partes involucradas, construir lazos afectivos y se mantienen conectadas con los otros y hacer y mantener amistades personales entre los compañeros de trabajo.

Por otra parte, la **colaboración**, implica trabajar con otros para alcanzar objetivos compartidos. Las personas dotadas de esta aptitud equilibran la atención a tarea con las relaciones personales, cooperan compartiendo planes, información y recurso, promueven un clima amigable y colaborativo y descubren y alimentan las oportunidades para ayudar.

**Capacidad de equipo** es crear sinergia para trabajar en pos de las metas colectivas. Las personas dotadas de esta aptitud constituyen un modelo de las principales cualidades de equipo como respeto y colaboración. De igual forma, impulsan a todos los miembros hacia una participación activa y entusiasta de los objetivos planteados y fortalecen la identidad de equipo y el compromiso, protegiendo al grupo y a su reputación.

Goleman hace gran hincapié en la Inteligencia Emocional en las organizaciones, señalando que en la actualidad las organizaciones se reorganizan, funden, reestructuran, adquieren, etc., razón por la cual la Inteligencia Emocional es muy apreciada. Un sujeto emocionalmente inteligente, requiere un alto grado de seguridad en sí mismo, un alto grado de influencia, compromiso, motivación, iniciativa y optimismo e intuición para la política empresarial, siendo esta una característica esencial en los líderes de hoy. Sin embargo, las personas de cambio no son necesariamente innovadores, sino más bien reconocen el valor de la novedad o de hacer cosas nuevas.

Para Goleman, la globalización crea cambios y nuevos desafíos, haciendo cada vez más necesario desarrollar habilidades emocionales en las personas a fin de hacer a la organización más competitiva y eficiente. Goleman (1999) afirma que actualmente los empleadores consideran que las aptitudes técnicas son menos importantes que la capacidad subyacente de aprender en el puesto de trabajo. Goleman señala que "las mismas aptitudes emocionales pueden servir para destacarse en distintos trabajos", dependiendo de la combinación que se haga de ellas y del ambiente emocional de cada organización.

La forma de cómo los individuos se sienten tiene una influencia muy importante en su comportamiento; de este modo, según Goleman, las organizaciones son el lugar perfecto para promover el aprendizaje de las competencias de la Inteligencia Emocional. El trabajo cumple un rol central en la vida de las personas, por consiguiente la identidad, autoestima y actitudes están afectadas por las experiencias laborales. Este autor considera que los alcances de la Inteligencia Emocional en las organizaciones son muchos, van desde la administración de procesos internos como definición de cargos, selección de personal, capacitación, evaluación de desempeño, remuneraciones, etc., hasta la productividad y el desempeño laboral.

## II.6 La Inteligencia Emocional: Más Allá de la Teoría

---

En la última década ha habido diversos intentos de incluir la Inteligencia Emocional dentro del marco de las teorías de las habilidades cognitivas humanas (Goleman, 1996; Mayer y Salovey, 1993). Para algunos autores la capacidad de procesar información afectiva es una "habilidad o aptitud mental", porque existe una serie de habilidades relacionadas con la Inteligencia Emocional, que implican directamente un procesamiento de la información emocional.

Sin embargo, se puede hipotetizar la naturaleza ambigua de la Inteligencia Emocional, por medio de dos tradiciones de investigación diferentes. En primer lugar, parece que los individuos emocionalmente diestros, se caracterizan por ciertos rasgos de personalidad, que no tienen relación alguna con las habilidades cognitivas. Por otra parte, la Inteligencia Emocional parece mostrar, al menos conceptualmente, una similitud con otros tipos de habilidades cognitivas, particularmente con la inteligencia social de Thorndike y la inteligencia cristalizada de Cattell (Candela, Barberá, Ramos, Sarrío, 2001).

A pesar de las ambigüedades mencionadas, un aspecto en el que sí parecen estar de acuerdo los estudiosos del tema, es en que la Inteligencia Emocional se puede aprender, y por lo tanto enseñar. Los teóricos afirman la utilidad práctica y el beneficio personal, que se puede obtener con la formación y mejora de la Inteligencia Emocional (Goleman, 1996; Cooper y Sawaf, 1998). Por esto, el concepto de Inteligencia Emocional y su investigación se ha multiplicado en los últimos años. Como afirman Cooper y Sawaf (1998), *"la ciencia de la Inteligencia Emocional progresa exponencialmente, impulsada por centenares de investigaciones y estudios, y nos enseña todos los días, cómo mejorar nuestra capacidad de razonamiento, al tiempo que sacamos el mejor partido posible de esa energía que es nuestra emotividad, de la sabiduría contenida en la intuición, de la potencia inherente en nuestra facultad de comunicar, a un nivel fundamental con nosotros mismos y con quienes nos rodean"*.

El estudio de la Inteligencia Emocional ha recibido un empuje notable, tanto desde un punto de vista cualitativo, en cuanto al grado de elaboración teórica que ha alcanzado, como desde una perspectiva cuantitativa, a tenor del número de

publicaciones científicas que ha suscitado y elaboración de instrumentos de medición.

Hay una serie de estudios encaminados al desarrollo de instrumentos de medida de la Inteligencia Emocional. En esta línea, hay estudios que evalúan la fiabilidad y validez del *Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i)*, una escala de 133 ítems. La investigación ha demostrado que la escala tiene buena consistencia interna y fiabilidad test-retest, así como validez (Dawda y Hart, 2000). Otros estudios, han utilizado el *Multi-factor Emotional Intelligence Scale (MEIS)* para evaluar la Inteligencia Emocional, obteniendo niveles satisfactorios de fiabilidad y validez (Ciarrochi, 2002). Chico (1999), analiza las propiedades psicométricas de la Escala de Inteligencia Emocional desarrollada por Schutte (1998); en líneas generales, los resultados de este trabajo demuestran que la escala posee características psicométricas adecuadas.

Al parecer la investigación sobre los instrumentos de medida de la Inteligencia Emocional, está encontrando resultados positivos, ya que se alcanzan niveles aceptables de fiabilidad y validez, lo que significa que las medidas son estables y que miden lo que se pretende medir. Además, se ha analizado la validez discriminante de las medidas, y los resultados apuntan, hacia una relación positiva de la Inteligencia Emocional con diferentes medidas criterio, como la comprensión y manejo de las emociones, la percepción de emociones, satisfacción vital, extraversión, entre otras (Candela, Barberá, Ramos, Sarrío, 2001). En general, se ha afirmado que los instrumentos desarrollados son buenos índices de Inteligencia Emocional, aunque Chico concluye que la Escala de Inteligencia Emocional desarrollada por Schutte, no posee buena capacidad predictiva, cuando se relaciona con las calificaciones académicas (Chico, 1999).

En términos generales, se sabe que el contexto y ambiente cultural determina de modo importante lo que puede ser considerado conducta inteligente. Cabe entonces preguntarse ¿que pasa con la Inteligencia Emocional?. Los estudios demuestran que la cultura influye en el ajuste emocional de los individuos y en su percepción de bienestar subjetivo de diferentes maneras. Dos grandes variables culturales que se han tenido en cuenta las investigaciones culturales han sido las dimensiones de Hofstade, Individualismo-Colectivismo y Masculinidad-Feminidad.



Las culturas individualistas enfatizan las necesidades propias del individuo y dan por ello más importancia al mundo emocional de la persona. Algunos autores han señalado que esta relevancia de lo emocional en las culturas individualistas se conecta con la percepción de la calidad de vida. Esto es, la calidad de vida subjetiva sería un balance entre las emociones negativas y positivas del individuo. Las culturas individualistas tendrían niveles más elevados de percepción de bienestar subjetivo que las culturas colectivistas (Diener, Suh, Lucas y Smith, 1999; Suh, Diener, Oishi y Triandis, 1998). En cambio, en las culturas colectivistas se daría mayor prioridad a la cohesión con los demás y las necesidades individuales quedarían subordinadas a las prioridades del grupo. En este sentido, las culturas colectivistas prestarían menos atención al mundo de las emociones personales.

Según la tipificación de Hofstede, las culturas femeninas, permiten una mayor expresión emocional; la convivencia con las emociones no es castigada socialmente. Se presenta un aprendizaje desde lo emocional a nivel familiar. Generalmente coincide con países latinoamericanos. Las culturas masculinas, presentan valores ampliamente masculinizados por lo que la expresión y vivencia emocional es castigado indirectamente. Suele presentarse en países industrializados.

Un estudio transcultural que comparó a diferentes países en la dimensión Masculinidad-Feminidad, encontró que esta dimensión fue más importante que la dimensión Individualismo-Colectivismo para explicar la variable experiencia emocional. Las naciones femeninas (Chile y España), tuvieron mayor intensidad y expresividad emocional que las naciones masculinas estudiadas (Bélgica y México). Por otra parte, las culturas femeninas muestran también niveles mayores de bienestar subjetivo. Los estudios que han analizado la influencia de las dimensiones culturales sobre la personalidad y la percepción de bienestar subjetivo han encontrado que la variable cultura tiene efectos sobre variables individuales. Por ejemplo, la extraversión y el neuroticismo, se relacionan fuertemente con bienestar subjetivo, en las culturas individualistas, más que en las culturas colectivistas (Diener, Suh, Lucas y Smith, 1999).

Otro estudio, realizado por Peter Salovey, Natalia Ramos, Natalio Extremera, Aldo Vera y Pablo Fernández, evaluó como la cultura influye en el ajuste emocional de los individuos y su percepción de bienestar subjetivo. Para tal efecto, se distinguió con las dimensiones de Hofstede entre culturas individualistas y colectivas, y femeninas y

masculinas, considerando datos recolectados en España (que en esta investigación resultó con tipificación individualista-femenina), Chile (colectiva-femenina) y Estados Unidos (individualista-masculina). Los resultados concluyeron, que las culturas individualistas tienen peores indicadores de ajuste emocional, lo cual coincide con los resultados de otras investigaciones, que señalan que en este tipo de culturas se intensifica la expresión y vivencia de emociones negativas. Por otra parte, en las culturas colectivistas, las redes naturales de apoyo social, sirven como un amortiguador del malestar emocional, permitiendo que las situaciones estresantes y problemáticas para las personas sean menos perjudiciales. Al contrario de lo que se esperaba, la dimensión Individualismo-Colectivismo no influyó la relación entre Inteligencia Emocional percibida y estabilidad emocional. Por otra parte, la dimensión Masculinidad-Feminidad condicionó la relación entre Inteligencia Emocional percibida y estabilidad emocional. La masculinidad cultural, se asocia con mayores índices de ansiedad y depresión, lo cual coincide con otros estudios, en los que la feminidad cultural se asocia a bajos niveles de neuroticismo y a una frecuencia menor de emociones negativas. Las personas de las culturas femeninas, vieron acentuadas las relaciones entre Inteligencia Emocional percibida y estabilidad emocional (Salovey, Vera, Extremera, Fernández, Ramos, 2000).

Por otra parte, tradicionalmente se ha considerado que las mujeres son más emocionales, debido a una socialización con mayor contacto con los sentimientos, afirmándose que ellas suelen ser emocionalmente más expresivas que los hombres, que reconocen mejor las emociones en los demás y muestran mayor habilidad que los hombres en ciertas competencias interpersonales, al menos en ciertas culturas.

Sobre la hipótesis de si las mujeres obtienen mayores puntuaciones que los hombres en Inteligencia Emocional, los resultados indican que las mujeres tienen puntuaciones significativamente más elevadas en los factores de Inteligencia Emocional general, percepción de emociones, comprensión y manejo de emociones. Este resultado, es consistente con diversas investigaciones que sugieren que las mujeres son mejores a la hora de percibir emociones. Hay diversas explicaciones para estas diferencias de sexo: puede que la socialización influya en que las mujeres sepan leer mejor las emociones, a través de una educación más centrada en el cuidado y la atención a las personas; o es posible que las mujeres estén biológicamente más

preparadas para la percepción de emociones (Candela, Barberá, Ramos, Sarrió, 2001).

En un trabajo realizado por Dawda y Hart (2000), se plantea como objetivo principal evaluar la fiabilidad y validez del cuestionario Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i), en el contexto de un programa de investigación que examina la relación entre emoción y personalidad. En el estudio participaron 243 estudiantes universitarios, de los cuales 118 eran hombres y 125 eran mujeres. Los principales resultados indican, que la escala EQ Intrapersonal mostraba una alta correlación negativa con depresión. Estos resultados apoyan la afirmación de que esta escala representa a las personas que "se sienten bien consigo mismas y con lo que están haciendo en sus vidas". Se encontró un resultado interesante sobre diferencias de género y la alexitimia: la escala EQ Intrapersonal correlacionaba con la dimensión de orientación externa de la alexitimia, sólo en mujeres. En general, y por lo que se refiere a la variable género, no se encuentran diferencias significativas en las puntuaciones totales del EQ-i. Sin embargo, las mujeres puntúan significativamente más alto que los hombres en el factor de responsabilidad social, mientras que los varones puntúan más alto en independencia y optimismo. Además, estos autores encuentran patrones de validez del cuestionario muy similares en ambos sexos, por lo que parece que no existen muchas diferencias entre hombres y mujeres, a nivel general.

Respecto a la detección de emociones fugaces, los estudios demuestran que las mujeres son más hábiles en este tipo de tarea. Una investigación realizada por Rosenthal y Hall, con el Perfil de Sensibilidad No Verbal, en que se debe observar breves videos sobre reacciones emocionales naturales, en los cuáles las palabras no se oyen con nitidez, aunque las expresiones faciales y el tono de voz son claros; se descubrió que el 80% de las mujeres se desempeñaban mejor que los hombres, en la tarea de percibir qué emoción estaba sintiendo la persona del video

Los resultados de diversas investigaciones, apoyan la idea de que la Inteligencia Emocional, se relaciona con variables con las que teóricamente debería relacionarse. También dan apoyo para la validez discriminante; la Inteligencia Emocional explica la varianza de los criterios, como por ejemplo inteligencia, empatía, satisfacción vital, cariño familiar, extraversión y neuroticismo, apertura a las emociones, calidad de las relaciones y autoestima, incluso después de controlar otras variables (Candela, Barberá, Ramos, Sarrió, 2001).

Por otra parte, se ha examinado la hipótesis de si los juicios de las personas con elevada Inteligencia Emocional están menos influidos por un estado emocional irrelevante, en comparación con las personas con menor Inteligencia Emocional. Las personas con baja Inteligencia Emocional no mostraban diferencias en sus juicios, en comparación con las personas con alta Inteligencia Emocional. Por tanto, la Inteligencia Emocional se relaciona con el manejo de las emociones, pero no se relaciona con los juicios basados en ellas. Las personas con altos resultados, son más capaces de buscar recuerdos positivos en un estado emocional positivo (consistente con el mantenimiento de la emoción) y en estados emocionales negativos (consistente con la recuperación de la emoción). Este efecto, ocurre incluso después de controlar la autoestima, variable que ha demostrado estar relacionada con el manejo de las emociones (Candela, Barberá, Ramos, Sarrió, 2001).

Bar-On, Brown, Kirkcaldy, y Thome (2000) examinan las dimensiones de expresividad emocional en diferentes ocupaciones (policía, cuidadores de niños y educadores de la salud mental), utilizando Bar-On Emotional Quotient Inventory, EQ-i. Este trabajo parte de una serie de premisas: a) la policía está dominada por hombres, en una organización con valores muy masculinizados, mientras que los cuidadores representan una ocupación femenina, con las mujeres como el grupo mayoritario; se puede esperar, por tanto, que el trabajo de policía sea más represivo de las emociones que el trabajo de los cuidadores; b) las mujeres suelen ser emocionalmente más expresivas que los hombres; y c) los autores esperan encontrar relación entre género y ocupación.

Los resultados indican, que en la mayoría de las principales medidas de Inteligencia Emocional, los oficiales de policía puntúan significativamente más alto que los dos grupos de trabajadores sociales, principalmente en términos de afecto positivo y estabilidad emocional, aunque no en conformidad social. Estos resultados implican que los policías son más conscientes de sí mismos y de los demás, más adaptables en general, afrontan de mejor forma sus problemas y disfrutan más de su trabajo. Sobre los efectos del género, los resultados indican que no hay diferencias significativas entre varones y mujeres en Inteligencia Emocional General. Sin embargo, parece que las mujeres tienen mejores habilidades interpersonales, mientras que los varones son mejores en la tolerancia al estrés y el control de impulsos. Estos resultados coinciden con la investigación en la que las mujeres tienen mayores oportunidades de

interacción social, con una red social relativamente amplia, la cual aumenta su sentido de bienestar y felicidad en el trabajo.

Por otra parte, estudios recientes indican que programas sociales que incluyen elementos de Inteligencia Emocional, previenen significativamente el abuso de drogas en adolescentes, embarazos no deseados y evitan la deserción escolar. Un centro de estudios de salud de Washington afirma que la mitad de las muertes prematuras en adolescentes es atribuible a factores conductuales, como uso de tabaco, sustancias ilegales y sexualidad arriesgada. El centro concluye, que un programa eficaz de prevención debe integrar las perspectivas conductuales y psicológicas con intervenciones biomédicas (Abramovitz, 2001). Una investigación realizada con 137 adolescentes entre 16 y 18 años, reveló que aquellos que tenían un bajo nivel de autoconocimiento emocional y pobre identificación, descripción y manejo de sus emociones, eran los que menos buscaban ayuda no profesional; tampoco se encontró correlación entre las bajas habilidades emocionales y la búsqueda de ayuda profesional (Ciarrochi, Deane, Wilson, Rickwood, 2002).

Un grupo de investigadores examinó la asociación entre Inteligencia Emocional y relaciones interpersonales, demostrando que los participantes con altos niveles de Inteligencia Emocional poseían más capacidades sociales, eran más cooperativos y responsivos con sus compañeros, tenían más cercanía y afectividad en las relaciones sociales y anticipaban satisfacción en las relaciones con sus compañeros (Schutte, Malouff y otros, 2001).

Con respecto a los orientadores escolares, la presencia de altos niveles de Inteligencia Emocional puede ser crucial en la ayuda a los estudiantes, principalmente en su habilidad de empatizar o de dirigirse a los problemas que verdaderamente aquejan a niños y adolescentes (Gainor, 2001). Tal como lo plantean Salovey y Mayer, la empatía requiere la identificación exacta de los estados emocionales de otros e involucra el desarrollo de habilidades, más que actitudes. De este modo, los consejeros escolares que tienen dificultades de empatizar con los estudiantes, pueden presentar déficit en su trabajo, aún más con estudiantes de otras culturas (Gainor, 2001). Un estudio realizado por Constantine y Gainor (2001) reveló que la educación multicultural de los consejeros, la Inteligencia Emocional y la empatía eran significante en la labor que éstos realizaban.

Un estudio descriptivo realizado en Monterrey, observó la Inteligencia Emocional en 220 docentes (56% mujeres) de secundaria desde el punto de vista de Albert Mehrabain. Los resultados revelaron que la tendencia a afiliación (disposición amigable, ayudadora, sociable y diestra para tratar con las personas y sus sentimientos, interés por ser agradable y divertido con los demás) fue menor en los profesores que las profesoras, sin embargo, no se encontró diferencia significativa. A nivel colectivo, los docentes superan la norma establecida por los estudios de Mehrabian (Grajales, 1999).

Por otra parte, los estudios realizados tanto por Goleman como por Salovey, Mayer y Caruso, han argumentado que la Inteligencia Emocional por sí misma, no es un buen predictor del desempeño laboral, sin embargo, el concepto de Inteligencia Emocional provee de un marco para generar las competencias que sí son un buen predictor. Caruso, luego de investigaciones con Salovey y Mayer, afirma que la Inteligencia Emocional no es el único predictor del éxito en el lugar de trabajo, sino uno de los muchos componentes importantes. Considera que el uso de la Inteligencia Emocional en el trabajo, está asociado al desarrollo de carrera, en términos que son muchas las áreas que requieren un alto índice de Inteligencia Emocional, como docencia, psiquiatría, relaciones públicas, trabajo social, etc. Por otra parte, en la gerencia, en términos de planeamiento flexible, motivación de otros, adaptación a la situación, toma de decisiones informadas, etc. De igual modo, la Inteligencia Emocional, tiene amplias repercusiones en la eficacia del trabajo de equipo, básicamente en la generación de ideas creativas, perspectivas múltiples, eficacia social, influencia, consenso y relaciones interpersonales (Caruso, 2001).

Un estudio realizado por Rebecca Abraham, concluye que los individuos con alta auto eficacia se mostraron más satisfechos con condiciones de trabajo de poco control, mientras que aquéllos con baja auto eficacia favorecieron el alto control en el trabajo. Por tanto, la Inteligencia Emocional y el control sobre el trabajo explican la varianza en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional (Abraham, 2000).

Como se aprecia, la producción científica en el campo de la Inteligencia Emocional va creciendo progresivamente, ampliando los campos de investigación y aplicación de las teorías desarrolladas. De esta forma, se encuentran estudios empíricos en áreas tan dispares como son educación, salud, trabajo y organizaciones, etc.

## II.7 Integración Teórica

Al realizar un análisis de los conceptos teóricos expuestos se concluye que la inteligencia, es un constructo psicológico que varía según las culturas. Actualmente se reconoce que es un fenómeno complejo, que responde a una gama amplia de capacidades, que van más allá de los aspectos cognitivos. De esta manera, concebimos que la inteligencia hace referencia a **conductas adaptativas a un medio**, en un momento histórico y vital determinado; de ahí, se desprende que la inteligencia no es una capacidad unitaria, sino que responde a un concepto integrativo de distintas habilidades, con pesos relativos según la cultura.

Por otra parte, apuntamos a que la emoción es un fenómeno humano complejo, que involucra e integra tres ámbitos esenciales: cognitivo, fisiológico y conductual. Las emociones corresponden a patrones filogenéticos y ontogenéticos, que han posibilitado la evolución y adaptación del ser humano. Entonces, en términos generales, las emociones son **respuestas adaptativas, con una connotación subjetiva y expresiva, que se desarrollan en un contexto social**. De hecho, se puede asumir que las emociones cumplen con una función social, en términos de expresión y comunicación emocional en las relaciones interpersonales.

Al revisar la bibliografía sobre Inteligencia Emocional, se aprecia que distintos autores concuerdan en términos generales, tanto en su definición como en sus habilidades. Los elementos comunes entre los teóricos recaen sobre la **capacidad de percibir, comprender y regular las emociones, tanto a nivel intrapersonal como interpersonal**. A simple vista es posible detectar, que gran parte de los autores, por no decir todos, han guiado su teoría desde los preceptos de Salovey y Mayer. De igual forma, es fácil distinguir dos orientaciones: científica y popular. La teoría de Salovey y Mayer (Modelo de Habilidad) enfatiza en la cognición sobre las emociones, y se encuentra avalado por una extensa investigación científica. Mientras, el enfoque de Goleman (Modelo Mixto) combina competencias con habilidades emocionales, centrándose principalmente en el ámbito laboral y público general.

Salovey y Mayer, han emprendido el estudio científico de las habilidades emocionales, partiendo de la premisa que la Inteligencia Emocional integra emociones y pensamiento para el funcionamiento eficaz. Este modelo se enfoca en el procesamiento de la información emocional y la información que contienen las emociones sobre las relaciones. Por su parte, Goleman enfatiza que la Inteligencia Emocional determina la capacidad potencial para el desarrollo de competencias emocionales y la inteligencia práctica (combinación de destreza y experiencia). Este enfoque de competencias, alude a una capacidad adquirida o "rasgo de personalidad" que da lugar a un "desempeño laboral sobresaliente". Su aporte consiste en reunir los resultados de una década de estudios acerca de la conducta y el procesamiento de las emociones a fin de expresarlos de manera sencilla y accesible a todo público.

La mayoría de los autores se han enfocado en la búsqueda de medidas válidas y confiables de la Inteligencia Emocional. Sin embargo, existe un gran debate sobre la posibilidad evaluar la Inteligencia Emocional. Por un lado, la Teoría de Darwin señala la universalidad y homogeneidad de las emociones, lo que concuerda con la noción de una estandarización de la medida de inteligencia emocional. Sin embargo, por otro lado, es cuestionable si puede haber una respuesta correcta en un test de Inteligencia Emocional, si es confiable el auto-reporte y si es posible descontextualizar las emociones.

El estudio y análisis de estos conceptos teóricos nos lleva a proponer una visión integrativa de la Inteligencia Emocional, vinculando principalmente la teoría existente al respecto con la epistemología sistémico-cibernética. De esta manera, planteamos el **Modelo de Ecología Emocional**, como un enfoque complementario y alternativo a los propuestos. Esta nueva concepción de la Inteligencia Emocional, parte de la premisa de que el ser humano como ser social, racional y emocional se desenvuelve en un contexto socio-emocional.

La integración de la perspectiva holística con las emociones, inteligencia e Inteligencia Emocional, permite una mirada profunda y distinta de los conceptos estudiados. Nuestro planteamiento engloba principalmente aquéllos aspectos que concebimos como fundamentales en las teorías expuestas, con los postulados básicos de la epistemología sistémico-cibernética.



### III. Ecología Emocional:

#### Una Nueva Visión de la Inteligencia Emocional

---

Muchos filósofos y científicos, plantean que actualmente vivimos en una crisis, producto de todos los problemas que azotan a la humanidad, considerando que una visión ecológica de éstos es una forma de enfrentar los "problemas globales". En este sentido, se debe considerar al ser humano, desde un prisma totalizador, incluyendo su contexto de desenvolvimiento.

Tal como lo refiere el título, la *Ecología Emocional* es una nueva comprensión de la Inteligencia Emocional. Se plantea la Ecología Emocional como una mirada sistémica de las emociones y la inteligencia emocional; un modo de apreciar contextualmente y en forma interligadas las "conductas emocionales e inteligentes". Incorporar los lineamientos sistémicos a la Inteligencia Emocional, significa dar un nuevo matiz respecto a este tema, desde una perspectiva holista e interaccionista, bajo la premisa de la circularidad y recursividad. El ser humano se encuentra inserto en un suprasistema, o en un contexto social y emocional, con el que se interrelaciona constantemente. La relación recíproca entre el hombre y el ambiente, es ecológica en la medida que logra un equilibrio ecológico emocional y existe funcionalidad para ambos como sistemas.

El Modelo de Ecología Emocional, como una nueva forma de comprender la Inteligencia Emocional desde una mirada sistémica, implica tres ejes principales: el **Sistema Emocional**, el **Árbol Emocional** y el **Operar Emocional**. Estos pilares constituyen una propuesta original, que engloban ámbitos considerados relevantes en el marco tradicional de la Inteligencia Emocional. Nuestro principal aporte, radica en la formulación de un nuevo parámetro de la Inteligencia Emocional, considerando al ser humano como un todo emocional, social y racional, implicado en un contexto sociocultural.

A continuación se exponen reflexiones sobre una nueva comprensión de las emociones y las relaciones interpersonales, intentando sentar las bases de lo que podría ser una nueva mirada de la Inteligencia Emocional.

### III.1 El Ser Humano como Totalidad

---

La naturaleza humana es un continuo intento por lograr la relación adaptativa organismo-medio. El dinamismo intrínseco de la vida, dota al ser humano de una intensa actividad que lo hace buscar de manera constante su desarrollo. Los ecosistemas naturales poseen sus propios mecanismos tendientes al equilibrio, y el hombre como cualquier ser vivo no puede existir sin factores externos que interaccionen constantemente en pos de su evolución. Sin embargo, el ser humano como totalidad, cuenta con una serie de sistemas, donde el Sistema Emocional desempeña un rol fundamental, dado que es una herramienta básica de adaptación.

El ser humano necesita de otro para desarrollarse, y al igual que para cualquier animal social un elemento fundamental es la comunicación. Por ejemplo, los insectos sociales como las termitas, poseen un sistema de comunicación que es indispensable para sus tareas; su lenguaje no es verbal, sino que se basa en intercambios de productos químicos y señales hechas con el cuerpo. Si se piensa por un instante, que el hombre no fuese social, usted no estaría leyendo esto, ya que no existiría un código escrito establecido y conocido socialmente, ni tampoco tendría interés por la producción de otros; de hecho, la evolución no hubiese sido posible y probablemente se hubiese extinguido la raza humana.

A diferencia de otros animales, el ser humano tiene un lenguaje hablado que se caracteriza por un vocabulario vasto y una estructura gramatical. El hombre, como cualquier otro ser vivo, está absolutamente implicado en la naturaleza, formando parte de lo que Darwin denominó la "trama de la vida". La naturaleza social del hombre, conlleva a que desarrolle su vida inmerso y formando parte de grupos, cada vez de mayor complejidad relacional y colectividades que aumentan día a día.

Este ser social innatamente se comunica, y habla de lo que le sucede; tanto a nivel verbal como no verbal, pone en juego su emocioonar. El ser humano es un animal emocional, en términos más amplios que simples patrones instintivos o respuestas reflejas, tiene emociones que dan cuenta de su vivenciar y es socialmente como aprende a etiquetar y expresar dichas emociones, que en un comienzo estuvieron fuertemente ligadas a la sobrevivencia y adaptación, y hoy son parte, de la comunicación social.

Siguiendo la línea del etólogo austriaco Konrad Lorenz, quien vinculó conductas emocionales como la agresión, coraje, cobardía y orgullo con un "instinto territorial", revelable en diversas especies, es posible postular una estrecha relación entre emocionalidad e instinto. Sin embargo, actualmente se sabe que en el hombre un factor modificador importante de los instintos, es la educación y el contexto social. Nuestro código genético no se manifiesta en el aire sino en un contexto que lo activa. Las emociones están de algún modo predeterminadas biológicamente, sin embargo, es en interacción con el contexto y fundamentalmente con el medio ambiente social que ésta información se transforma en respuestas concretas y moldeadas.

Entre los animales, el hombre es el único que ha desarrollado un mecanismo extragenético de transmisión cultural. De modo, que no es simplemente un animal que razona y habla, sino que ha sido capaz de desarrollar una mentalidad racional que faculta el pensamiento, la comunicación conceptual y la transmisión sociogenética de información mediante enseñanza-aprendizaje, en un contexto social. De este modo, la transmisión de patrones y normas culturales contextualiza al ser humano en sus esferas esenciales.

En el desarrollo de las especies sociales, se aprecian diversos tipos de interacción motivadas por la transferencia de comportamientos y aprendizajes. Los comportamientos imitativos y la educación imitativa han evolucionado para conseguir mayor eficiencia en esa transferencia de organización. La transmisión cultural humana resulta ser una herramienta nueva y poderosa del proceso adaptativo, que influye tanto en el funcionamiento cognitivo como en el emocional.

Algunos animales comparten con las personas emociones básicas, que en los humanos se van haciendo más complejas y diversas gracias al lenguaje. Unas se aprenden por experiencia directa, como el miedo, al resultar atacados o asustados; o la ira, cuando se obstaculiza nuestra consecución de un objetivo; pero la mayoría de las veces se aprende por observación de un modelo que reacciona emocionalmente. Todo este mecanismo se debe a la plasticidad cerebral del ser humano; el cerebro constituye el centro de un extenso y delicado sistema nervioso. Debido a ello, el hombre puede dar respuestas diferentes, apropiadas a una amplia variedad de objetos y condiciones exteriores que lo afecten. Como la mayor parte de los mecanismos de adaptación se encuentran localizados en el cerebro, cuando las condiciones exteriores cambian, el ser

humano puede adaptarse a ellas y garantizar así su supervivencia.

Desde que el hombre nace, está indefenso para afrontar la realidad del mundo; su inmadurez para llevar una vida autónoma que le permita satisfacer por sí mismo los requisitos de auto cuidado necesarios para la supervivencia, hace que su vida quede supeditada a los cuidados recibidos de otros seres humanos, al principio de la madre y luego del resto de la familia.

Esta realidad permite decir que la supervivencia del hombre es colectiva hasta el punto que solamente, a través del aprendizaje cultural en el seno del grupo y con la ayuda simultánea de sus semejantes, es capaz de adquirir conocimientos, destrezas y habilidades que le facultan sobrevivir y paulatinamente reducir la dependencia de éstos, de manera que pueda llegar a satisfacer sus necesidades de forma autónoma y pueda vivir con cierta independencia.

Por tanto, los hombres no viven separadamente, aislados unos de otros, sino que lo hacen asociándose entre ellos, a través de sistemas u organizaciones que facilitan su desarrollo. De hecho, la adaptación humana se consigue indirectamente, a través de la cooperación entre semejantes, en colectividades y la cultura que surge del grupo. Ya no se trata de un ecosistema natural y primario, sino de un ambiente social creado por hombres a lo largo de su historia, donde la transformación conseguida por la cultura, pasa necesariamente por una organización de sistemas emocionales, racionales y sociales.

Entonces, el hombre más que ser la suma de un ser social, emocional y racional, es un sistema que se desenvuelve como un todo integrado, gracias a la interrelación de sus elementos. En este sentido, el hombre como ser vivo es un sistema, es un orden dinámico de partes y procesos que están en interacción mutua, es un organismo con elementos relacionados.

De hecho, el proceso de adaptación humana se diferencia en amplitud de los procesos adaptativos de otros animales y plantas, de naturaleza más mecánica y puntual, porque cuenta con una serie de estrategias únicas de su especie, como la creación de una cultura que guía y orienta el desarrollo de cada sujeto.

Una visión holística del ser humano permite una mirada totalizadora, el organismo o sistema se diferencia del ambiente, en cuanto a sus límites. Los límites o

fronteras del sistema son fundamentales para la mantención del organismo como tal, si desaparece el límite, el sistema no existe.

De acuerdo a la visión sistémica, las propiedades esenciales de un organismo, un sistema vivo, son propiedades del todo más que la suma de sus partes. De este modo, el ser humano como sistema, es más que la suma de ser un sistema social, emocional, racional y biológico, dado que los atributos de las partes o subsistemas, no son propiedades intrínsecas y sólo pueden ser entendidas dentro de un entramado de relaciones e interdependencias, en un contexto mayor. De esta manera, se puede atribuir que el pensamiento sistémico es un pensamiento "contextual", en la medida que sus explicaciones son consideradas en relación a su contexto, dentro del medio ambiente del sistema, es decir en el ecosistema natural y social del ser humano.

Esta perspectiva, permite abordar los fenómenos relacionamente, en términos de interdependencias constantes y por ende, desde la circularidad, ya que más que buscar causa y efecto, hace hincapié en las interacciones y relaciones presentes. Entonces, el Modelo de Ecología Emocional es esencialmente circular y recursivo, ya que no admite relaciones unilaterales, en la medida que sus sistemas se influyen y retroalimentan mutuamente.

### III. 2 Naturaleza de las Emociones

---

En términos generales, el estudio del concepto de emoción parece poner en relieve sus características funcionales (es una respuesta relacionada con la adaptación) y dinámicas (es un proceso básico). El estudio del papel que juega la emoción en los procesos intra e interpersonales es imprescindible en la sociedad humana, destacándose lo importante que resulta la adaptación emocional a las múltiples demandas y exigencias que impone el medio.

Tratar de definir emoción parece una tarea relativamente fácil, porque todos "saben" qué es una emoción, otra cosa es llegar a una aceptación consensuada en esas conceptualizaciones. La definición de emoción es imprescindible en cualquier tarea científica que pretenda comprender el funcionamiento de un proceso tan vital, aunque complejo, para la adaptación y supervivencia del ser humano. De este modo, se propone una nueva visión de las emociones, aunando criterios biológicos, cognitivos y conductuales, a fin de dar un enfoque más global e integral.

#### a. Las Emociones como Sistema Emocional

Los seres humanos se desarrollan y desenvuelven en el flujo de sus emociones. Cuando se distinguen emociones en la vida diaria, se observan diferentes tipos de conductas relacionales, y al fluir de una emoción a otra, se cambia de ciertas conductas a otras. La expresión emocional se lee culturalmente y se le otorgan significados, modificando la conducta a partir de la de otros. Por ejemplo, al escuchar el llanto de un bebé, la madre se da cuenta que su estado emocional no es placentero, probablemente por hambre, dolor, frío, etc. La figura de apego frecuentemente reconoce cuál es la necesidad y responde ante ésta, es decir, existe un proceso de regulación mutua, en que adultos y bebés, comunican emociones y el otro lee y responde de forma adecuada.

La armonía en las interacciones emocionales, ha sido posible gracias a que filogenéticamente el sistema nervioso, se ha estructurado como un sistema que permite al ser humano responder en forma más compleja y adaptativa a las exigencias del

medio. Inicialmente se configuró como una red de reflejos básicos, posteriormente se agregaron elementos autonómicos, emocionales y finalmente cognitivos. En cada etapa, más que cambiar totalmente su estructura, se han ido agregando nuevas funciones tomando como base las preexistentes, desde respuestas reflejas hasta actos cognitivos.

Aunque la cognición ha aportado gran plasticidad al ser humano lo que le ha permitido sobrevivir prácticamente en cualquier ambiente sobre la tierra, sigue siendo la vida emocional el cimiento sobre el cual se sustenta su adaptación. La emotividad es fundamental, incluso en procesos en los cuales se le ha creído tradicionalmente perjudicial, como es la toma adecuada de decisiones, el ambiente laboral, negociaciones, etc.

El Sistema Emocional es constitutivo del ser humano y se debe a la interacción entre biología y aprendizaje. De esta manera, el Sistema Emocional necesita de un contexto social para desarrollarse, ya que evoluciona en procesos sociales e interpersonales.

El **Sistema Emocional**, es el conjunto de subsistemas cognitivo, conductual y fisiológico, que se relacionan continua y dinámicamente. En su operar responde a un contexto ambiental emocional, generando los **Estados Emocionales** (o emociones) que son los constituyentes centrales del Sistema Emocional.

El Sistema Emocional es un sistema ontogenético y filogenético, que se comunica en todo momento, en la medida que "responde" a significados y expresiones, que han posibilitado la evolución del ser humano desde tiempos ancestrales. En otras palabras, se podría decir que el Sistema Emocional corresponde a un mecanismo socio-genético evolutivo, o mejor dicho *biopsicosocial*, que se manifiesta de acuerdo a patrones culturales.

"Generalizando la explicación de lo que es un proceso ontogénico, se puede decir que corresponde a la expresión de todo desarrollo biológico individual, en la búsqueda de un crecimiento interno y en constante relación con el medio donde se produce este desarrollo" (Waddington, s/f). Este proceso, además, busca satisfacer las premisas genéticas establecidas por la evolución natural para esa individualidad o unidad autónoma como potencial interno en respuesta al desafío externo. Esta

explicación ontogénica puede ser extendida a todo proceso funcional que pretende adecuarse a condiciones homeostáticas. Del mismo modo todo proceso filogenético busca satisfacer las premisas colectivas de evolución de una especie, o grupo vital, en la dinámica del entorno (Waddington, s/f).

El desarrollo ontogénico, es la expresión de una dinámica estructurada en etapas en interacción con el entorno. Un ejemplo de esto es el desarrollo prenatal de un ser humano; este desarrollo es un proceso ontogénico completo, sin embargo, es sólo una etapa en el desarrollo de un individuo, el cual en el período postnatal desarrollará otras facultades en un nuevo "circuito ontogénico", y en el interaccionar social, adquirirá los patrones sociales respecto al Sistema Emocional.

Se debe entender que tanto el proceso ontogénico como el filogenético se superponen para dar lugar al Sistema Emocional, en pos de una relación ecológico-emocional con el contexto.

En otras palabras, el Sistema Emocional como concepto nacido desde la teoría de sistemas, permite dar profundidad a la concepción de las emociones, al integrar una visión complementaria y moderna de los fenómenos biopsicosociales.

Pero ¿qué es un sistema?. Un sistema es "un conjunto de objetos así como de relaciones entre los objetos y entre sus atributos" (Lopes s/f). En el caso de los sistemas interaccionales, los objetos son personas que se comunican con otras personas y sus atributos son sus comportamientos comunicacionales, y la relación entre ellos mantiene unido al sistema (Lopes s/f). Por ejemplo, según Minuchin, al considerar a la familia como un sistema, se puede distinguirla como un "holón" de personas en interacción, donde es posible observar una estructura de relaciones que diferencian sistema parental, filial, de pareja, etc.

Ahora bien, el Sistema Emocional, al igual que el sistema familiar, constituye un sistema abierto, en la medida que intercambia información con el ambiente, de manera de alcanzar la constante y progresiva adaptación de todos sus elementos.

Los inputs son los ingresos al sistema, pueden ser recursos materiales o información. Las entradas constituyen la fuerza de arranque, que suministra al sistema sus necesidades operativas. En el caso del Sistema Emocional, las entradas frecuentemente corresponden a lo que se señala como "información del medio", información<sub>74</sub>



emocional de otras personas, o sucesos con carga emocional, que se configuran en estímulos del Sistema Emocional, e interactúan constantemente; en otras palabras, *todo cambio del medio que gatilla respuestas emocionales*. Por ejemplo, la noticia respecto a una tragedia familiar constituye "información" para el Sistema Emocional y éste responde a través de sus salidas, producto del operar de sus subsistemas, con un estado emocional gatillado por el cambio del medio.

Las salidas de los sistemas son los resultados que se obtienen de procesar las entradas, son el resultado del funcionamiento del sistema o, alternativamente, el propósito para el cual existe el sistema. Las salidas de un sistema se convierten en entrada de otro, que la procesará para convertirla en otra salida, repitiéndose este ciclo indefinidamente; en otras palabras los inputs y outputs son siempre simultáneos. En el Sistema Emocional las salidas son los estados emocionales particulares; en el ejemplo anterior, puede ser el miedo, pena, asombro, etc., que a su vez se convierten en cambios emocionales del medio, o entrada para otro sujeto o para sí mismo, participando de esta manera en el juego de la retroalimentación.

El Sistema Emocional funciona como un todo integrado; cada uno de sus subsistemas es informado por los otros subsistemas, dado que están en constante comunicación con su ambiente a través de inputs y outputs. Al ser el Sistema Emocional un sistema abierto, intercambia energía, materia e información con su ambiente, de modo que no está nunca aislado. El Sistema Emocional, filtra o selecciona inputs y outputs de otros sistemas y del contexto social.

Los inputs preparan al Sistema Emocional para funcionar. Estos corresponden a la información ingresada al sistema y constituyen los estímulos emocionales ambientales. Cada subsistema responde adecuadamente a las señales incorporadas desde el exterior y desde los otros subsistemas, expellendo outputs como consecuencia de sus operaciones. Los outputs de cada subsistema Emocional son particulares a sus atributos; en otros términos, el subsistema fisiológico responde con cambios del organismo; el subsistema conductual, con la conducta o expresión emocional y el subsistema cognitivo, con la vivencia emocional subjetiva.

Al definir un sistema como un conjunto organizado de elementos o partes interactuantes e interdependientes, que se relacionan formando un todo unitario y complejo, cabe destacar que los elementos que componen al sistema, no se refieren al campo físico (objetos), sino más bien al funcional. El Sistema Emocional es conformado por tres subsistemas, que entregan características esenciales y funcionales al operar de éste. Cada subsistema, es un elemento del Sistema Emocional, sin embargo, paralelamente poseen propiedades particulares que también permite llamarlos sistemas, ya que conforman un todo en sí mismo.

En todos los sistemas la retroalimentación se produce cuando las salidas del sistema o la influencia de las salidas del sistema en el contexto, vuelven a ingresar al sistema como recursos o información. La información utilizada para mantener la homeostasis se conoce como retroacción o feedback negativo. Constituye un output de mantenimiento que permite al sistema corregir desviaciones o apoyar el estado estable. Un ejemplo clásico que se describe es el funcionamiento del termostato, en que una alteración o error de la temperatura pone en operación un proceso correctivo. Por otra parte, la retroalimentación positiva cambia las variables del sistema o modifica el estado estable. De esta manera, la información sobre los efectos retroactúa al sistema convirtiéndolo en un proceso circular.

En términos generales, la retroalimentación permite el control del sistema y que él mismo, tome medidas de corrección en base a la información retroalimentada. En otras palabras, los estados emocionales tienen causalidad circular, es decir se influyen de modo recíproco y mutuo. Por otra parte, cada subsistema regula con sus respuestas a los otros subsistemas, ya que éstas se convierten en estímulos. Por ejemplo, si una persona ve un animal salvaje suelto en una avenida o plaza de la ciudad, probablemente su Sistema Emocional se activa: a nivel fisiológico, experimentando un aumento de la frecuencia cardíaca, respiración, secreción de adrenalina, etc.; a nivel cognitivo se percibe la vivencia de miedo y a nivel conductual, se produce una huida; ahora, si la persona logra encontrarse lejos del animal, la sensación de miedo disminuye, fisiológicamente se produce una reducción de la excitación y conductualmente, una respuesta de descanso. Estas actividades, son retroalimentadas, dado que si el sujeto no huye, aumenta su vivencia de miedo y su frecuencia cardíaca, respiratoria, sudoración, etc. En síntesis, cada subsistema tiene una relación recíproca e íntimamente retroalimentada con los otros, y paralelamente una retroalimentación constante con el

medio, lo que posibilita mantener un grado de estabilidad e integración y por ende, un Sistema Emocional que funciona como un todo. De esta manera, se garantiza una homeostasis, ya que de lo contrario, si cada subsistema funcionara por separado, se produciría una desorganización y desintegración que llevaría al cese del Sistema Emocional como un sistema adaptativo.

De lo anterior se deduce, que cada subsistema está relacionado de modo que cada uno de ellos, provoca cambios en todos los demás y en el Sistema Emocional total, de manera que cada subsistema aislado no responde coherentemente al ambiente. Por ejemplo, si la emoción sólo se ligara a cambios fisiológicos, éstos se producirían de manera automática, sin la conciencia subjetiva de la emoción y sin su expresión conductual; de forma que en el ejemplo anterior, el sujeto sólo presentaría reacciones fisiológicas, que no serían adaptativas para su supervivencia. En caso de que sólo funcionara el subsistema cognitivo, el sujeto vivenciaría la emoción, pero ésta no se traduciría en una acción y el cuerpo, tampoco estaría preparado para una conducta adecuada. Si sólo el subsistema conductual estuviese implicado, no respondería de forma efectiva al estímulo, ya que no tendría la vivencia emocional que se debería provocar y tampoco presentaría cambios corporales, que lo preparasen para actuar. Por tanto, en totalidad, los subsistemas fisiológico, cognitivo y conductual tienen una *gestalt* que permiten lo que se conoce como emoción o estado emocional.

Un aspecto necesario del Sistema Emocional es el aprendizaje, lo que desde otra perspectiva se podría mencionar como la necesidad de que almacene inputs para uso futuro, de forma de impedir su desorganización. Es decir, el Sistema Emocional es recursivo, en términos que a través de su retroalimentación aprende y se modifica a sí mismo. El subsistema fisiológico, se caracteriza por tener "información" incorporada filogenéticamente, en términos que son cambios corporales reflejos ligados a la adaptación a determinados estímulos. A nivel cognitivo, el recuerdo de las experiencias emocionales previas, constituye el "almacenamiento de información" en que se asocia situaciones, estímulos y reacciones emocionales, donde la amígdala y el hipocampo juegan un rol central, aun cuando el modo de almacenar información es muy poco discriminativo. Conductualmente, la información almacenada responde al aprendizaje de repuestas adecuadas a una situación determinada, de acuerdo a la carga emocional de ésta (reacciones emocionales aprendidas).

El Sistema Emocional, como conjunto de elementos en interacción dinámica, intercambia información con su entorno. Este ambiente, constituye un contexto social, en que cada grupo social comparte significados emocionales, este suprasistema tiene estímulos que gatillan respuestas emocionales, las que deben ser expresadas de acuerdo a las reglas y normas de cada cultura.

Un sistema siempre estará relacionado con el contexto que lo rodea, o sea, el conjunto de objetos exteriores al sistema, que influyen decididamente en él, y a su vez el sistema, influye sobre el contexto; se trata de una relación mutua de contexto-sistema. El contexto del Sistema Emocional son todos los objetos cuyos atributos, al cambiar, retroalimentan al Sistema Emocional y a la vez son todos aquellos elementos, cuyos atributos son retroalimentados por el operar del Sistema Emocional.



En otras palabras, el contexto del Sistema Emocional está compuesto tanto por objetos reales como evocados, que corresponden al mundo social o físico. En términos generales es posible afirmar que el contexto del Sistema Emocional son todos los objetos que existen o no físicamente, es decir todo aquello que se observa o recuerda e influye sobre el Sistema Emocional. Por ejemplo, en una madre, al observar una fotografía familiar, se puede gatillar un estado emocional de alegría por el momento que se celebraba o de nostalgia por aquéllos que no están, etc.; dicha fotografía es un elemento real del contexto que está influyendo al Sistema Emocional en su totalidad y producto de su operar se experimenta un determinado estado emocional. Sin

embargo, estos mismos estados emocionales pueden ser evocados por el recuerdo, de hecho la fotografía como objeto real, evoca el recuerdo de la situación en que fue tomado el retrato.

Los elementos reales y/o evocados del contexto se refieren a todos aquellos sucesos que ocurren en un ambiente social/físico/cognitivo y desencadenan estados emocionales. Por ejemplo, participar en la celebración de un triunfo deportivo, encontrarse ante un quirófano, ver una carta importante o ser testigo de un asalto, pueden ser gatilladores de estados emocionales, aún cuando se puede distinguir elementos reales y/o evocados. Ahora bien, al analizar tanto los objetos reales como los evocados, que al ser sistémicos se retroalimentan, se llega a la conclusión que los objetos que gatillan respuestas más importantes en el Sistema Emocional habitualmente son sociales.

Los estados emocionales, como elementos básicos del Sistema Emocional, cruzan cada subsistema del Sistema Emocional. La organización del Sistema Emocional en su totalidad, es responsable de las emociones como experiencias complejas, que intervienen lo cuantitativo, ligado a la magnitud o intensidad de la emoción y lo cualitativo, en términos del tipo de emoción o tono emocional y vinculado fuertemente a los Niveles Emocionales.

Lo que distingue al Sistema Emocional de otros sistemas del ser humano, son sus operaciones básicas únicas, las que en su accionar posibilitan una **Ecología Emocional**. Estas operaciones son la percepción, asimilación, comprensión y regulación del Sistema Emocional, las que no son nuevas en su descripción, de hecho han sido ampliamente estudiadas por Salovey y Mayer. Entonces ¿qué es esto de Ecología Emocional?, es simplemente una nueva mirada de la Inteligencia Emocional, es el paradigma holístico aplicado al Sistema Emocional, en términos de no ver una colección de partes disociadas que permiten la emoción, sino un sistema, como un todo funcional, con interdependencias de sus partes en un ambiente o contexto, y en interacción con éste.

El operar básico y los subsistemas del Sistema Emocional, sus interrelaciones y las relaciones entre sus partes permiten los estados emocionales, que en un ambiente o contexto inter e intrapersonal, logran una Ecología Emocional tal, que posibilitan la adaptación y retroalimentación constante. En otras palabras, significa ver al Sistema Emocional como un todo funcional y más que la suma de sus partes. Por ejemplo, al

analizar una bicicleta, se observa que sus elementos por separado como ruedas, pedales, cadena, etc. no constituyen una bicicleta, sino que la interdependencia de sus partes permiten apreciarla como un todo funcional y comprender su materia prima, cómo fue hecha y la función que cumple en un ambiente natural o comunidad en la que es usada. Lo mismo ocurre en la Ecología Emocional; no es posible distinguir los estados emocionales como simples cambios fisiológicos, o como la percepción de esos cambios, sino como un interaccionar de sistemas que se desenvuelven en un ecosistema social, como un ajuste ecológico-emocional de funciones.

La Ecología Emocional implica tener un prisma totalizador, incluyendo Sistema Emocional, Niveles Emocionales y Operar Emocional adaptativo y homeostático a un contexto social y/o emocional. Esta perspectiva permite hacer referencia a las interrelaciones presentes y observables, en que los atributos de la relación ecológico emocional son propios de esta totalidad. En la relación ecológica, el Sistema Emocional evoluciona, cambia, es recursivo, y tiene propiedades emergentes, que lo hacen adaptativo al ambiente y organizado en su estructura, en la medida que mantiene su equilibrio, logrando ser un Sistema Emocionalmente inteligente.

Siguiendo esta línea, del Sistema Emocional como totalidad se destacan dos ámbitos funcionales, asociados tanto a sus subsistemas como a su operar:

***a. El Sistema Emocional como función intrapersonal***

El Sistema Emocional posibilita vivenciar la emoción, en tanto su operar permite percibir, asimilar, comprender y regular los estados emocionales. De esta manera, el Sistema Emocional entrega coherencia y conciencia emocional, facilitando la generación de un sentido de identidad personal. En otras palabras, posibilita la atención a estados emocionales en sus distintos niveles de profundidad emocional, permitiendo una "conciencia de los estados emocionales".

***b. El Sistema Emocional como función interpersonal en el contexto social***

El Sistema Emocional se desarrolla en un contexto social, es activado socialmente y responde socialmente. Es decir, el contexto del sistema gatilla respuestas, en sentido tal, que no es posible aislar ningún fenómeno de su contexto, pues cada estado emocional tiene sentido y significado en el ambiente que se produce, de manera que las conductas son interpretadas y expresadas de acuerdo a la situación o <sup>80</sup>

contexto social en el que se desarrollan. Por otra parte, el Sistema Emocional facilita la comunicación de estados emocionales, a través de expresiones faciales, corporales y/o el lenguaje, produciéndose una danza de retroalimentación gesticular, pocas veces perceptible de forma conciente.

De lo anterior, se deduce que el Sistema Emocional facilita la interacción social y promueve la conducta prosocial, en términos, que ayuda a regular la manera que los otros responden e incentiva un accionar emocional ligado a lo contextual.

Las emociones vistas desde una perspectiva interpersonal, son "causadas" (en términos lineales) principalmente por las acciones u omisiones de otras personas. "Nos alegramos" cuando alguien nos felicita, "nos enfadamos" cuando alguien nos niega la ayuda que le pedimos, "nos entristecemos" cuando alguien querido se aleja por un viaje, etc. Es decir, los estados emocionales son gatillados y retroalimentados por un contexto, que es principalmente social. Sin embargo, también es importante la retroalimentación que se recibe, tanto de los propios cambios emocionales como de las consecuencias de éstos. En otras palabras, *las personas se emocionan para los demás, para que puedan "leer" sus intenciones y emociones, a fin de que ésta lectura sea útil tanto para sí mismo como para otros, pues de ella derivará la coordinación necesaria de las relaciones interpersonales.*

Entonces, es posible afirmar a grandes rasgos, que el entorno social parece modelar no sólo la expresión de las emociones, sino también la experiencia emocional. La culturización o proceso de socialización puede entenderse desde una perspectiva psicosocial, como la mutua influencia entre el Sistema Emocional y el contexto físico y social, aquí se reconoce la flexibilidad y dinamismo de ambos, ya que se adaptan, retroalimentan y permiten una respuesta efectiva del Sistema Emocional.

Son tres los subsistemas componentes del Sistema Emocional y producto de su operar es que se pueden experimentar estados emocionales: fisiológico, cognitivo y conductual.

### Subsistema Fisiológico

El *subsistema fisiológico* corresponde a los cambios orgánicos, que preparan al sistema a actuar adaptativamente. Son respuestas corporales autonómicas que se dan a nivel de sistema endocrino y neurovegetativo. Estas respuestas somáticas (sudoración, aumento de palpitations, secreciones hormonales, etc.) contribuyen a la reacción emocional adaptativa, dependiente de la amígdala.

El subsistema fisiológico, otorga una distinción fundamental al Sistema Emocional, en términos que la actividad fisiológica está íntimamente unida a la emoción, de manera que este subsistema posibilita la movilización del cuerpo hacia una acción específica. La activación física, corresponde a procesos heredados y biológicamente incorporados, que han posibilitado la supervivencia del ser humano, al responder adaptativamente a las exigencias del ambiente. El circuito básico de las emociones, puede funcionar en forma prácticamente automática, teniendo por objetivo preparar al organismo, a través de una respuesta visceral y somática, para enfrentar una situación nueva.



Esto se explica si se considera que a través de la evolución, el cerebro ha adquirido tres componentes que aparecieron progresivamente y se superpusieron. En primera instancia, el cerebro *archipallium* o primitivo (reptiliano), que comprende las estructuras del tallo encefálico, el globo pálido y los bulbos olfatorios. Luego, el cerebro *paleopallium* o intermedio, que abarca las estructuras del sistema límbico y posteriormente, el cerebro *neopallium* o superior, que implica casi la totalidad de los hemisferios (constituido por un tipo de corteza más reciente, llamada neocorteza) y



algunos grupos neuronales subcorticales. Estas tres capas cerebrales también responden a un desarrollo filogenético y ontogenético.

Actualmente, el ser humano posee tres unidades cerebrales en un único cerebro. La primitiva es responsable de la auto-preservación. Es ahí donde los mecanismos de agresión y conductas repetitivas se desarrollan. Ocurren las reacciones instintivas del arco reflejo y los comandos que permiten algunas acciones involuntarias y el control de ciertas funciones viscerales (cardíaca, pulmonar, intestinal, etc.), indispensable para la mantención de la vida. El desarrollo del bulbo olfatorio y sus conexiones hicieron posible el análisis de los estímulos olfatorios y el mejoramiento de las respuestas ante olores, como el ataque, la huida y la reproducción.

Los estados emocionales como ira, miedo, pasión, amor, odio y tristeza, son originados en el sistema límbico. Este sistema también es responsable de algunos aspectos de la identidad personal y de importantes funciones relacionadas con la memoria, ámbitos ligados esencialmente con el sistema cognitivo. El sistema límbico, también llamado cerebro medio, es la porción del cerebro situada debajo de la corteza cerebral y comprende centros como el tálamo, hipotálamo, hipocampo y amígdala, se encuentra en constante interacción con la corteza cerebral, lo que posibilita el control de las emociones.

Posteriormente, se desarrolló la tercera unidad cerebral: el neopallium o cerebro racional, una red de células neuronales altamente compleja capaz de producir el lenguaje simbólico. La neocorteza, entre otras funciones, es responsable del razonamiento, pensamiento abstracto, reflexión e imaginación y normalmente, puede prever reacciones emocionales, elaborarlas y controlarlas, siendo distintivamente humana, por lo tanto se encuentra fuertemente vinculado al subsistema cognitivo.

Las reacciones neurovegetativas emocionales innatas sirven como señales para otros, y tienen por lo tanto un importante valor adaptativo y evolutivo. En paralelo a este elemento innato de la conducta emocional, se identifica un componente adquirido, resultante de las primeras etapas de contacto del recién nacido con sus padres y con el ambiente que lo rodea. Es a través de este proceso, que se produce la particularización de las respuestas emocionales, de modo, que la corteza límbica de un niño recién nacido fijará conexiones neuronales particulares dependiendo del tipo de estimulación

emocional que reciba en los primeros estadios del desarrollo.

En síntesis, el sistema nervioso, capacita al hombre para el desarrollo de las Operaciones Emocionales, permitiendo un alto grado de adecuación del organismo para actuar y en definitiva, la preparación del subsistema conductual y cognitivo.

### **Subsistema Cognitivo**

El *subsistema cognitivo*, corresponde a aquellos procesos psicológicos y subjetivos que permiten vivenciarse como "sí mismo". Este subsistema concede un sentido unitario, en términos de conciencia, dado que posibilita la organización de las experiencias emocionales, motoras, conceptuales, etc., y por consecuencia da continuidad a la experiencia a través del tiempo.

El *subsistema cognitivo*, se nutre de las funciones cognitivas, lo que permite otorgar un sentido coherente y único de sí mismo, posibilitando la conciencia de las experiencias cotidianas y en el plano del Sistema Emocional, el vivenciar de las emociones en un contexto social y/o individual. El ser humano nunca deja de tener sentido de sí mismo, de comunicar y de emocionar (a excepción de la existencia de algunas patologías), por tanto, el *subsistema cognitivo* nunca deja de funcionar.

Los atributos esenciales de este subsistema, se deben a la interacción constante de las funciones cognitivas con los otros subsistemas del Sistema Emocional. Al remontarse al término *cognición*, se comprueba que etimológicamente proviene del latín *cognitio* y significa conocimiento alcanzado mediante el ejercicio de las facultades mentales, lo cual implica la existencia de un tipo de habilidad a la que tradicionalmente se le ha llamado "capacidad mental".

Desde un punto de vista histórico, la *cognición* específicamente humana, se manifiesta cuando el hombre empieza a crear y construir representaciones de la "realidad" mediante la comunicación, en forma de señales, lenguaje y construcción de utensilios. Figuras, arte, escultura, herramientas, símbolos, escritura, ceremonias, reglas, formas técnicas, idioma, tradiciones y estructuras sociales son modelos, representaciones

e interpretaciones cognitivas extraídas de la "realidad".

Los procesos cognitivos y emocionales se subordinan a un conjunto funcional; de hecho, el sistema cognitivo puede ser dividido en subconjuntos o subsistemas, los que actúan en procesos identificables como: percepción, memoria, atención, conocimiento, reconocimiento, conciencia, representación e interpretación.

Se hace uso de estas funciones cognitivas en cada instante, formando así la experiencia subjetiva. De igual forma, mediante el proceso cognitivo se es consciente de la condición físico-biológica-emocional del ser humano. Desde un punto de vista informático se puede decir que la fisiología biológica es el "hardware" de la existencia como seres humanos. La dinámica cognitiva está en directa relación con la dinámica de la información. Cada persona percibe un mundo de señales que dan lugar a su concepto de mundo, su entorno y su sí mismo, siendo este último punto fundamental en la vida emocional.

El subsistema cognitivo, como parte esencial del Sistema Emocional, facilita la percepción y comprensión de las emociones de sí mismo y de otros, es decir el "darse cuenta" y entender el "cómo" de las emociones. De igual forma, favorece la diferenciación e identificación de emociones, necesidades e intereses de sí mismo y otros, y la interpretación de señales emocionales de sí mismo y otros. Por otra parte, el rotulamiento emocional, es un atributo fundamental de este subsistema, ya que a través de la distinción de matices emocionales y la toma de perspectiva en el plano emocional, permite una etiqueta cognitiva de la emoción, lo que contribuye al conocimiento consciente y subjetivo de las emociones.



### Subsistema Conductual

El subsistema *conductual*, corresponde a la expresión motriz y comunicación verbal y no verbal de los subsistemas fisiológico y cognitivo.

Este subsistema otorga una dimensión conductual y social a la emoción. Mediante posturas, actitudes, gestos, vocalizaciones, expresiones faciales, el Sistema Emocional se expresa y comunica a los demás, esto en un doble plano: a) "envía" señales emocionales a otros e b) infiere a partir de las manifestaciones conductuales de otros, los estados emocionales de éstos.

Es importante mencionar que los atributos esenciales de este subsistema corresponden a la expresión emocional, comunicación y establecimiento de relaciones interpersonales en un contexto de normas, creencias y reglas sociales.



En la expresión emocional están involucrados los gestos, posturas, tonos de voz, etc. Darwin, en el siglo pasado, señaló la importancia de los gestos: *"los movimientos expresivos del rostro y el cuerpo tienen gran importancia para nuestro bienestar. Son los primeros medios de comunicación entre la madre y su niño; ella sonríe con aprobación o frunce el ceño desaprobando, y así alienta al niño al tomar la senda correcta... Los movimientos expresivos dan vivacidad y energía a las palabras pronunciadas; pueden revelar los pensamientos con más sinceridad que las palabras, que pueden ser falseadas"*. La importancia del lenguaje corporal estriba en que es una comunicación no verbal que siempre está presente.

El contacto humano, fundamento del hombre como animal social, se produce en un indeterminado caudal de consecuencias de uno para con el otro y viceversa, produciéndose una constante retroalimentación. La expresión emocional permite comunicar los estados emocionales y las necesidades en un contexto, en el cuál las exigencias y normas sociales deben ser respetadas, para ser entendidas y retroalimentadas.

En este sentido, la socialización se encamina a través de un complejo proceso de interacciones de variables personales, sociales, ambientales y culturales. La familia es el grupo social básico donde se producen los primeros intercambios de conductas sociales, emocionales y afectivas, valóricas y de creencias, que tienen una influencia muy decisiva en el comportamiento social. Los padres son los primeros modelos significativos de conducta social afectiva y los hermanos constituyen un sistema primario para aprender las relaciones con sus pares. Por otro lado, los padres transmiten ciertas normas y valores respecto a la conducta social y emocional, ya sea a través de información, refuerzo, castigo o sanciones, comportamiento y modelaje de conductas interpersonales y emocionales.

La incorporación del niño al sistema escolar, le permite y obliga a desarrollar ciertas relaciones interpersonales más complejas y extendidas. El niño debe adaptarse a otras exigencias sociales: diferentes contextos, nuevas reglas y necesidades de un espectro más amplio de comportamiento social, al tener nuevas posibilidades de relación con otros adultos y niños. La interacción con sus iguales afecta el desarrollo de su conducta social, proporcionándole la posibilidad de aprender normas sociales y las claves para diferenciar entre comportamiento adecuado e inadecuado en el ámbito social y emocional.

La expresión emocional y el establecimiento de relaciones interpersonales, permite afirmar que la conducta social y/o emocional implica interacciones mutuas del Sistema Emocional con el medio ambiente. Semejante interacción supone el accionar del Sistema Emocional como un todo, es decir, de las Operaciones Emocionales en los distintos Niveles Emocionales, capacitando a cada persona en el contexto de la Ecología Emocional.

## b. El Árbol Emocional

Hay situaciones puntuales que pueden generar emociones muy fuertes y repentinas, como un asalto, un accidente de tránsito o un gol del equipo favorito. En casos como éstos, el cuerpo puede reaccionar aumentando el ritmo cardíaco, dilatando las pupilas, irrigando rápidamente sangre a los músculos para preparar un rápido movimiento. Cada vez que las personas se enfrentan a un contexto determinado pueden llegar a emocionarse y de hecho lo hacen. *Las emociones son una imagen relacional del medio ambiente en que estamos desenvolviéndonos y las expectativas que tenemos de éste.* Así, cuando una persona sufre un accidente de tránsito, sus sentidos se ven estimulados por una imagen que puede ser la de un vehículo acercándose a gran velocidad. El contexto señala que si no frena ante la luz roja que tiene en frente, las probabilidades de que se produzca un impacto son altas. Es en ese momento cuando todas las reacciones del Sistema Emocional se hacen sentir. Se produce la sensación subjetiva de miedo, se gatillan las respuestas fisiológicas y el cerebro, principalmente el sistema límbico se estimula al máximo.

Pero, ¿los seres humanos siempre reaccionan igual ante situaciones inesperadas?, ¿qué pasa cuando algo que ha generado una enorme reacción emocional ocurre otras veces?, ¿se sigue reaccionando igual?, ¿cómo cambia la reacción?, ¿por qué cambia la reacción?. Cuando se gatilla una respuesta emocional rápida, muchas veces no se alcanza a evaluar cognitivamente lo que se está haciendo, simplemente se reacciona. Entonces, cabe preguntarse ¿qué lleva a reaccionar diferente cuando nos enfrentamos a la misma situación otra vez?. Aparentemente cada reacción emocional va dejando huellas en su camino y a la vez marca pautas de reacción para oportunidades futuras en que se presente el mismo contexto. Por ejemplo, el caso ampliamente estudiado de la desesperanza aprendida en animales de laboratorio. A la rata se le ubica en una jaula en la cual recibe un shock eléctrico segundos después que se ha encendido una luz, el animal no tiene posibilidad alguna de escapar. En el grupo control el procedimiento es el mismo, salvo que la mitad de la jaula no será electrificada, es decir, si el animal se mueve puede evitar el golpe eléctrico. En las primeras aplicaciones ambos sujetos tienen respuestas similares. La luz anuncia la llegada del estímulo aversivo y por consiguiente hay una respuesta emocional que motiva una reacción de huida. Los animales se mueven por la jaula tratando de escapar, pero sólo uno de ellos encuentra efectivamente una solución. En

el grupo control el animal puede evitar la electricidad y con el paso de los ensayos descubre la mitad de la jaula que lo resguarda. El otro animal, no tiene modo alguno de evitar el shock y aunque se mueva no logra nada. Este experimento demuestra que el animal que no puede evitar el shock después de varios ensayos, no hace ningún intento por evitarlo; mientras que en el grupo control, el sujeto aprende a ubicarse en el lado seguro de la jaula y sigue reaccionando cada vez que la luz se enciende. La luz ha generado un aprendizaje por condicionamiento operante. Dicho en el lenguaje sistémico, se ha generado una pauta de interacción emocional entre el medio ambiente y la rata. Dicha pauta determinará las respuestas futuras del animal y regirá las emociones que se gatillen.

La implicancia de esto reside en que la respuesta emocional está condicionada a una pauta y a un contexto frente al cual se generan respuestas. Sin embargo, en la vida real el medio ambiente no está tan controlado como en un laboratorio. En muchas oportunidades son situaciones complejas en las que se pone en juego aprendizajes propios de otros contextos, sólo porque "se parece a una experiencia previa", y frecuentemente no se tiene conciencia de que se está experimentando o repitiendo una respuesta aprendida en otros contextos.

Por ejemplo, la desesperanza que experimentan algunas personas frente a la cesantía puede llegar a extenderse a tal punto que se transforman en lo que se llama cesantía dura, correspondientes a las personas que no han encontrado trabajo en años y que ya ni siquiera buscan alternativas de empleo. ¿Cómo es que algunos no se rinden en su búsqueda, mientras que otros se quedan estancados como la rata del laboratorio que ya no intenta evitar el shock?. En ambos casos se han puesto en juego pautas de respuesta emocional, frente a un estímulo que puede ser el mismo: un anuncio de empleo en el diario. El mismo estímulo genera respuestas muy diferentes en los sujetos, según la pauta emocional que cada uno ponga en juego.

En otras palabras, todas las reacciones se amoldan según estos esquemas emocionales, llamados pautas, los cuales no necesariamente son cognitivos.

El Sistema Emocional opera en diferentes niveles de profundidad dadas las pautas que entran en juego en un contexto. Los niveles de profundidad se ordenan en tres órdenes recursivos. Para simplificar su comprensión es muy cómodo hacer una analogía entre un árbol y los estados emocionales, que se ordenan según niveles de

profundidad. Se utilizará el concepto de *Árbol Emocional*, el cuál será explicado en función de los órdenes de recursión.



### Órdenes de Recursión

Para analizar la Inteligencia Emocional se han integrado diferentes niveles de profundidad, los cuales calzan con la descripción que se hace desde la teoría sistémica de Órdenes de Recursión. "Ya sea que uno se ocupe de lenguaje, la descripción, la explicación, la teoría o la epistemología, el análisis de estos temas suele estructurarse en funciones de niveles, estratos, órdenes, encuadres o marcos de referencia. (...)Esta descripción implica diferentes marcos lógicos de referencia" (Keeney, 1994).

La explicación de estos diferentes órdenes de recursión está dada en un libro publicado en 1910 por Whitehead y Russell, "Principia Matemática" en el cual se hace una descripción de los diferentes niveles lógicos. Posteriormente Bateson haría algunas modificaciones, lo que permitiría integrar esta epistemología a la visión sistémica. Bateson solía referirse a los tipos lógicos de Russell afirmando que los especialistas de la ciencia de la conducta que ignoran los problemas planteados por Principia Matemática, pueden considerar que sus conocimientos tienen una obsolescencia de aproximadamente setenta años (hoy se podría decir que son noventa años de atraso).

Pero, ¿en qué consisten los niveles de recursión y por qué son importantes para darle profundidad a la teoría de la Inteligencia Emocional?



El uso de la tipificación lógica sugiere que el mundo de la experiencia está estructurado en forma jerárquica. Por ejemplo, una enciclopedia en varios libros o volúmenes y cada libro en capítulos, cada capítulo en páginas. Cada nivel lógico es una distinción que se traza como observador. Cada persona crea la diferencia que enmarca una situación. Lo importante es que se puede ordenar la realidad y organizar la experiencia bajo diversas clasificaciones, y clasificaciones de las clasificaciones, estructurando la descripción de la realidad en órdenes jerárquicos que se incluyen unos a otros, como una enciclopedia.

Cada descripción de la realidad, es una explicación que involucra diversos órdenes de recursión superiores e inferiores. En el ejemplo de la enciclopedia, es posible ir a un nivel de detalle aún menor y afirmar que cada hoja tiene palabras y cada palabra tiene letras. O se puede ir a niveles de recursión superiores y señalar que cada enciclopedia pertenece a una sección y luego a una biblioteca determinada.

Al integrar este paradigma al análisis de la conducta de las personas, Keeney (1994) hace la siguiente distinción:

1. La descripción de una acción simple, se refiere a la observación de unidades de acciones simples, singulares y aisladas, incluida la expresión facial, la postura corporal, la manera de respirar y de fijar la vista, etc. Tomar en cuenta las acciones simples, implica considerar los sucesos inmediatamente perceptibles que caracterizan el fenómeno. Para Keeney una descripción simple de la conducta, podría ser el gesto que realiza un chofer al ver que otro automóvil se aproxima a gran velocidad, el movimiento de piernas de una bailarina o el grito que da una niña al ver una araña. Una descripción simple, es la unidad más pequeña de análisis y por consiguiente, de descripción. Esto no quiere decir que no existan unidades menores, tan sólo se señala que esta unidad es la que será utilizada para el análisis. Como en el ejemplo de la enciclopedia, se sabe que siempre existirá una unidad menor y otra mayor.

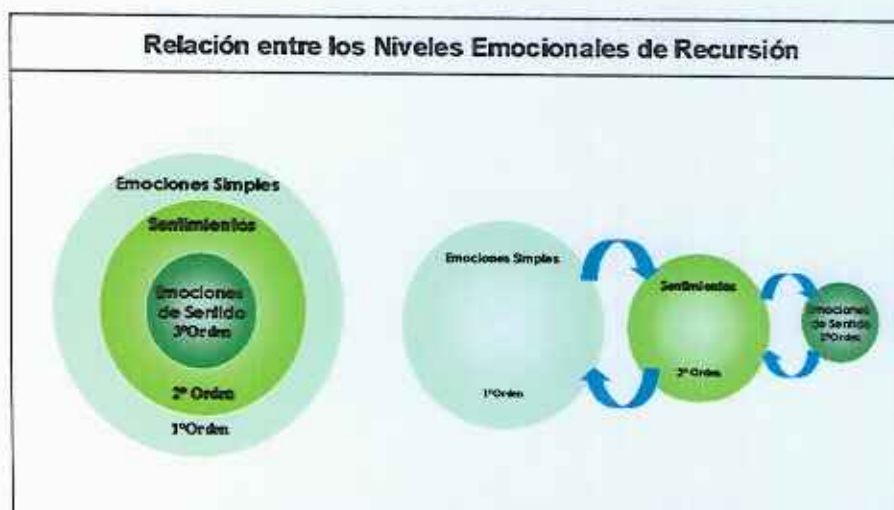
2. Cuando la unidad descrita anteriormente es encasillada dentro de una categoría mayor se habla de categoría de acción, también podría ser llamada meta-unidad. Cuando se amplía la observación de las unidades simple, se puede observar una pauta que las rige, una lógica que está en juego en cada unidad. Esta lógica permite clasificarla dentro de otro concepto más amplio que incluye a los anteriores. Así, al gesto del chofer frente a otro vehículo, al movimiento que logró efectuar para esquivarlo y seguir dentro de la carretera se podría llamar "conducir". Al movimiento de piernas de la bailarina sobre las tablas, sumado al movimiento de brazos al son de la música, sería factible llamarlo "baile". Y respecto de la niña que reaccionó con un grito, pánico y arranca a buscar a su mamá, se podría afirmar que tiene "aracnofobia". Todas estas clasificaciones son pautas de unidades simples, es decir, son clasificaciones que guiadas por una lógica determinada permiten hacer una descripción más amplia de un conjunto de fenómenos.
  
3. En un tercer nivel, se encuentran las clasificaciones de las clasificaciones de las unidades. Son descripciones de pautas de pautas, es decir, la clasificación de la interacción entre las pautas. Para el chofer, que enfrenta una situación límite al estar a punto de colisionar con otro vehículo (descripción simple), que es capaz de evitar y seguir conduciendo hasta llegar a salvo a su casa (descripción de la pauta de manejar), se puede afirmar que él se levanta todas las mañanas para ir al trabajo y que cuando termina temprano intenta manejar rápido, para llegar pronto a la clase de baile que da su esposa y acompañarla por unos minutos y luego volver a casa dónde se encuentra con su hija, que ha pasado gran parte del día sola (interacción entre pautas). Para la bailarina, que levanta los pies cada vez que suenan los tonos bajos de la música (descripción simple) para mantenerse dentro del ritmo frente a sus alumnas y enseñar así como se debe bailar (descripción de la pauta enseñar a bailar) y a quién luego viene a buscar su esposo ya que ella está cansada y tan sólo desea llegar pronto a su casa a ver a su pequeña hija que ha tenido problemas en el colegio (descripción de la pauta de la pauta). O para la niña, que ha ido al colegio y en clase

al ver una araña se asustó tanto que gritó, entró en pánico (descripción simple), ya que padece de aracnofobia (descripción de la pauta) y no pudo quedarse tranquila hasta que la llevaron a su casa, dónde esperó llorando hasta que sus padres llegaron y la consolaron (descripción de la interacción entre pauta de las pautas). En este nivel, es fundamental observar cómo interactúan las pautas entre sí. Cómo el chofer del vehículo, pasa de manejar, a la pauta de marido y luego de padre y anteriormente de empleado y trabajador y qué repercusiones tienen estas interacciones entre pautas para la persona. Así mismo, la bailarina también tiene varias pautas que entran en juego, la de profesora de baile, la de esposa y la de madre. Del mismo modo, la niña pasa de ser alumna del colegio a ser una hija que debe esperar en casa la llegada de sus padres. Es fundamental, observar la interacción entre las pautas, la secuencia entre una pauta y otra y posteriormente su entrelazamiento para conformar un todo.

La descripción de los niveles de recursión, permite clasificar y ordenar los fenómenos de tal modo, que cobran sentido en un contexto más amplio. Es una visión ecológica, en la cual todo tiene un sentido y se enmarca dentro de la lógica de alguna pauta (que no necesariamente se conoce, pero que sin duda existe).

Para describir las emociones también es posible ocupar esta epistemología y darle así a la teoría de la Inteligencia Emocional una profundidad que no tenía. Al hacer este ejercicio, se descubre que también hay niveles lógicos para las emociones.

Estos niveles son órdenes de recursión, que en su totalidad forman el Árbol Emocional. Tal analogía, permite ordenar las emociones según cuán profunda y arraigadas están en la persona, distinguiéndose tres niveles de profundidad: emoción simple, sentimiento y emoción de sentido.



### **Primer Orden de Recursión: Emociones Simples**

Se llamará unidades emocionales o emociones simples, a aquellas reacciones fisiológicas, cognitivas y conductuales simples, singulares y aisladas que surgen por la interacción directa con el medio ambiente o contexto en el cual se encuentra un sujeto. El miedo frente al peligro de un accidente es una emoción simple en la que se encuentra un estado subjetivo, una respuesta fisiológica y una conducta particular. Si se sigue la analogía del árbol, éstas serían las hojas correspondientes al primer orden lógico de recursión.

### **Segundo Orden de Recursión: Meta-emociones o Sentimientos**

Las Meta-emociones o Sentimientos son las pautas emocionales que rigen a las emociones simples. Al ordenar una constelación y secuencia determinada de emociones simples, se observa que hay una lógica o pauta recursiva. Esta pauta de emociones, se repite con cierta regularidad frente a contextos similares como una secuencia predeterminada que sin embargo, evoluciona en cada secuencia. Lo anterior no significa plantear un determinismo emocional. Las pautas emocionales nacen desde las emociones simples. Cada vez que se vive una experiencia que gatilla

un estado emocional, se está marcando una huella o camino emocional que será más probable seguir en una próxima oportunidad. Por ejemplo, frente a una situación nueva como ir al colegio por primera vez, un niño puede sentir una gran ansiedad de separación de la madre (emoción simple), pero gracias a esta experiencia, la próxima oportunidad en que se enfrente a algo nuevo puede gatillar la misma emoción simple. Si esta situación se hace frecuente se tiene una pauta. Así mismo, cada evento que gatille este sentimiento retroalimenta su expresión. Esta retroalimentación puede ser positiva o negativa, es decir, puede favorecer su manifestación o desfavorecerla modificando la pauta.

Un hombre al conocer a una mujer, puede sentir agrado en su compañía, esta persona puede generarle en primer lugar sorpresa, luego de haber conversado un momento siente bienestar y alegría y luego, cuando ambos fiene que separarse hay un poco de tristeza. Esto se podría clasificar como una secuencia de emociones simples, pero ¿en qué momento esta secuencia se transforma en pauta?. En este primer encuentro, ya se marcó en cierto grado la imagen y figura de esta persona como alguien que evocará emociones similares en la próxima oportunidad, por lo tanto, ya hay una secuencia emocional grabada, más aún si el encuentro fue emocionalmente fuerte, con lo que la secuencia se graba con más intensidad. En el segundo encuentro, la tendencia será a poner en juego la misma pauta y habrá una disposición a generarla. Si la interacción se reitera, la pauta habrá sido retroalimentada negativamente disminuyendo la desviación del Sistema Emocional frente a ese contexto y fortaleciendo así la secuencia particular de emociones simples. Cada vez, que la secuencia se repita, la pauta se retroalimentará y se modificará, dicho cambio será para fortalecer la pauta. Nunca una situación se repite igual dos veces, ya que siempre hay cambios por pequeños que sean. Incluso la emoción puede ser asociada a diferentes contextos como la familia, un lugar particular, una canción o cualquier otra cosa. Siempre se están generando pautas emocionales y sentimientos, en cada interacción se marca en menor o mayor grado una pauta, el problema es cuándo somos capaces de percibirla como tal. Así, si esta pareja ha llegado a formar una relación estable y duradera notará que hay un sentimiento más profundo cuando la interacción entre ellos genera una pauta que provoca una retroalimentación negativa. Si uno de ellos decide romper la relación, todos los contextos o ambientes que han gatillado el sentimiento hasta ese momento se pondrán en juego, como lo habían hecho hasta entonces. Sin embargo, la falta de la persona amada hará que la pauta no se cumpla a cabalidad. Esta retroalimentación

negativa estará caracterizada por una emoción simple diferente que podría ser tristeza. En este punto la pauta es disfuncional.

Como es fácilmente deducible, los sentimientos no se toman significativos ni se hacen patentes de un momento a otro, como sí lo hacen las emociones simples. Los sentimientos, pautas emocionales o meta-emociones son producto de varias interacciones o de interacciones muy fuertes emocionalmente. Las emociones simples cambian rápido, pero los sentimientos son más duraderos y estables en el tiempo.

### **Tercer Orden de Recursión: Meta sentimientos o Emociones de Sentido.**

Los Meta-sentimientos o emociones de sentido son las pautas de sentimientos. Son secuencias y constelaciones de sentimientos que se gatillan frente a contextos determinados.

El nombre de este nivel nace de una relación que hace Watzlawick en su libro "Teoría de la Comunicación Humana", entre el tercer nivel recursivo y la Psicología Humanista existencialista en la que se encuentra la teoría de Víctor Frankl. Este último autor desarrolla una escuela que llama Logoterapia, en la que se señala la importancia de tener un sentido de vida que dé razón a la existencia. El tercer nivel de recursión integra la pauta emocional más profunda y estable del sistema, generando algo parecido a un "sentido de vida". En este nivel está el modo emocional con que nos relacionamos con el mundo, es la pauta más arraigada de nuestro reaccionar emocional.

Este nivel, al igual que los anteriores, integra a los órdenes inferiores en su interior y se retroalimenta con ellos. Así, una modificación de los niveles inferiores es una retroalimentación de este nivel de orden superior.

Según Keeney, hacer una descripción de este nivel es muy complicado ya que no existe un idioma o palabras que indiquen una secuencia de sentimientos a lo largo de la vida. No hay distinciones trazadas en el lenguaje que permitan dar clasificaciones claras para las emociones de sentido.

Víctor Frankl, en su libro "Ante el Vacío Existencial", señala que a una sesión de terapia llegó un paciente, que había sido doctor por muchos años y hoy estaba ya retirado. Se le veía afligido. Al ser consultado cuál era la causa de su deseo de ir a terapia, responde que está deprimido y no sabe qué hacer. Su esposa había muerto un año antes y desde entonces nada de lo que hacía parecía tener sentido en su vida. Su muerte había sido repentina y no hubo nada que se pudiera hacer. Frente a esta situación, Frankl le pregunta qué es lo que hubiera ocurrido si él hubiese muerto antes que ella. A lo que él responde, "bueno doctor, ella hubiera sufrido mucho". Frankl entonces le dice que él, con su dolor, ha logrado evitarle a ella el sufrimiento de su propia muerte. En ese momento, el paciente se percató que no hay posibilidad alguna de evitar ese dolor, que su mujer fallecida fue el sentido de su vida, que todos sus sentimientos giraban de algún modo en torno a ella y después de tantos años juntos y ya en la vejez no había posibilidad de cambiar esta situación. Sin embargo, su dolor no era en vano, con él, le evitó a ella pasar por algo así (Frankl, 1995).

Este ejemplo demuestra varias cosas. En primer lugar el paciente tiene una historia de emociones simples y sentimientos relacionados con su mujer. Ha generado una emoción de sentido muy profunda, que da secuencia a todos sus sentimientos, probablemente incluyendo todas las peleas y desacuerdos propios de una pareja, todas aquellas veces que sintió también sentimientos encontrados o incluso contrarios frente a su esposa. Incluso así, su vida se organizaba en torno a ella. Su mujer era elemento central de su emoción de sentido en este momento. Su pérdida es una situación irrevocable. Frankl entonces reencuadra la interpretación del hecho y lo traslada desde la pérdida de sentido de vida por la muerte del ser querido, a la recuperación del sentido, integrando al ser querido en el día a día de un modo diferente: "Usted le ha evitado a ella sufrir el dolor de sobrevivirle". La intervención de Frankl probablemente no fue una mediación sobre la emoción simple del paciente, tampoco cambió sus sentimientos (o pautas de emociones simple). El cambio se produjo al reencuadrar la emoción de sentido y darle una nueva visión. Antes su sentido de vida era su mujer, ahora su sentido de vida debía seguir siendo su mujer pero en otro contexto, él haría un sacrificio por ella: evitarle el dolor, pero debía pagar con su propio dolor. De este modo, se aprecia cómo funciona el Árbol Emocional ya que no se puede evitar la emoción simple del dolor, ni el sentimiento de vacío, pero el sentido que tienen ambos le permitieron sentir al paciente que desde cierta perspectiva lo que hacía tenía valor.

Entonces, en términos generales, la emoción de sentido está conformada por pautas emocionales respecto a los sentimientos que tiñen y organizan a las ramas (sentimiento) y hojas (emoción simple) del Árbol Emocional. Constituyen una pauta emocional, con la cuál se interpreta el sentido de la vida, por lo que son muy estables en el tiempo y extremadamente difíciles de cambiar. La emoción de sentido, entrega motor a la vida del ser humano, en términos que enmarca la "filosofía de vida emocional". En otras palabras, para que se experimente una emoción simple, primero se debe transitar por el tronco emocional (emoción de sentido) y luego por la rama (sentimiento); es decir, toda emoción simple, tiene a la base un sentimiento y emoción de sentido que la guía y encuadra.

### **Relaciones entre los Tres Niveles de Profundidad Emocional**

Todos los niveles se desarrollan simultáneamente y son en estricto sentido, el mismo fenómeno: estados emocionales. Por lo tanto cada experiencia emocional pone en juego todos los Niveles Emocionales. Decir que esto ocurre de modo simultáneo, es casi una redundancia, ya que al hablar de niveles recursivos, se hace referencia a modos diferentes de describir la misma realidad. Si se vuelve al caso de la enciclopedia, es tan evidente que contiene volúmenes, que estos contienen libros y que cada libro contiene páginas con hojas y letras. No se puede hablar de un libro sin hojas, no sería un libro. De hecho, cada nivel es un orden lógico diferente que describe la misma situación desde un punto de observación diferente. Los tres son complementarios y se integran.

La analogía del Árbol Emocional puede tomarse un poco confusa si se piensa que el tronco no contiene ramas y éstas no son hojas. Cuando se alude a un libro, es inevitable pensar que un libro también es las hojas que contiene, que son parte inherente a su definición. Quizás sin hojas no sería un libro. En el caso del Árbol Emocional esta inclusión no existe; sin embargo, esta analogía es muy útil para esquematizar otro punto: *los tres niveles evolucionan uno sobre otro*. El desarrollo de un árbol, al igual que el desarrollo de las pautas emocionales, surge de una primera emoción que va dando pie a todo el Sistema Emocional para desarrollarse; esta primera hoja es a la vez futura rama y futuro tronco.



En su devenir recursivo, el Sistema Emocional crece y se desarrolla sobre estos tres órdenes, los cuales se forman desde las emociones simples, las que van generando la experiencia necesaria para ir estructurando pautas. Conforme las pautas se retroalimentan en el tiempo, también se estabilizan y rigidizan. Mientras más profunda sea la pauta, más "huellas emocionales" han entrado en juego y más complicado será modificarla. Como el árbol que endurece primero sus ramas y luego el tronco. Algunos quedan doblados por la fuerza del viento, otros son rectos, pero como sea, tienen marcada su historia o como también se puede llamar su "devenir recursivo", es decir, su historia de retroalimentación y cambios. Los sentimientos se forman desde las emociones simples y al mismo tiempo son secuencias históricas de emociones simples. Las emociones de sentido se forman desde los sentimientos y al mismo tiempo son secuencias de sentimientos. Así, la analogía del Árbol Emocional es incompleta desde una visión transversal, pero es más adecuada para hacer una descripción desde una perspectiva longitudinal.

En el siguiente esquema se observa con claridad que cada orden recursivo está en interacción con los niveles próximos. Entre ellos se retroalimentan y modifican con frecuencia.



Estas distinciones son importantes, ya que la Inteligencia Emocional puede denotarse en cada uno de estos niveles y hacerlo de modos muy distintos. En cada nivel pueden entrar en juego todas las habilidades de la Inteligencia Emocional.

### III. 3 El Operar del Sistema Emocional

---

El Sistema Emocional, como todo integrado, permite cuatro Operaciones Emocionales básicas, que están ligadas tanto a los distintos Niveles Emocionales como con el todo funcional de los subsistemas cognitivo, fisiológico y conductual. Si se consideran los atributos o funcionalidades de los subsistemas, se aprecia que se encuentran íntimamente relacionados con el Operar Emocional. Por ejemplo el sistema cognitivo permite atributos como rotulamiento, identificación emocional y toma de perspectiva, ámbitos que se relacionan con este operar.

Estas operaciones corresponden a la percepción emocional, asimilación emocional, comprensión emocional, regulación y expresión emocional, las que se encuentran fuertemente interrelacionadas y en constante retroalimentación mutua, lo que permite hipotetizar su carácter circular. Sin embargo, si se remonta a la descripción de Salovey y Mayer, se observa una postura lineal de éstas habilidades, apreciándolas en jerarquía, como etapas que se deben ir sorteando. Sin embargo, el Modelo de Ecología Emocional considera el carácter sistémico de estas operaciones en términos de su interdependencia y el accionar como un "todo".

En el Sistema Emocional, como totalidad, se produce una influencia mutua entre las Operaciones Emocionales, los subsistemas del Sistema Emocional y los niveles de profundidad emocional, de modo que el cambio de uno de éstos afecta el comportamiento de los otros miembros del sistema, como una *gestalt*. De hecho, un estímulo emocional origina respuestas en los subsistemas, gatilla las Operaciones Emocionales y esas respuestas son a la vez, nuevos estímulos que generan nuevos estados emocionales, esto es la circularidad.

Cada una de estas operaciones se ve retroalimentada por las otras, es decir cada una de éstas, como sistema, regula sus respuestas a los estímulos del exterior, a fin de mantener la homeostasis. De esta manera, cada elemento debe ser estudiado con la totalidad de la cuál forma parte, es decir, las cuatro operaciones básicas del Sistema Emocional, de forma que todo el operar se debe apreciar circularmente.

Por ejemplo, algunas personas que observan un ratón en la puerta de su casa, experimentan un estado emocional de miedo y ansiedad, gritando de forma descontrolada hasta que logran calmarse y corretear al animal. La percepción emocional, está dirigida tanto al estímulo emocional, o cambio del ambiente que gatilla su respuesta, como a los indicadores psicológicos y físicos (ligados principalmente a los subsistemas cognitivo y fisiológico). De esta manera, la persona utiliza su emoción para facilitar sus pensamientos, comprender su emoción e intentar regularla, logrando controlar sus emociones y conductas, iniciándose nuevamente el proceso circular.



Se sabe que los dos ámbitos funcionales del Sistema Emocional, lo intrapersonal e interpersonal, hacen referencia a las cuatro operaciones básicas, de modo que éstas deben considerarse en relación a sí mismo y a los demás.

Por otra parte, un punto esencial de la mirada sistémica, lo constituye la equifinalidad, mediante la cual estados idénticos pueden ser alcanzados desde condiciones iniciales diferentes y a través de distintas vías de desarrollo. De esta manera, en la Ecología Emocional y en los sistemas emocionales, los resultados o estados de los sistemas, luego de cierto intervalo de tiempo, no están determinados por las condiciones iniciales, sino que por la naturaleza del mismo proceso, es decir, los resultados son independientes de las condiciones originales.

De lo anterior también se desprende, que los estados emocionales pueden alcanzarse desde distintas interrelaciones, así es posible explicar el comportamiento de un sistema por el estado actual en que se encuentra, sin hacer referencia a su

pasado, o dicho de otro modo, se puede explicar el manejo emocional de una persona o el estado emocional de otra, por el contexto presente que gatilló dicho estado, y no por orígenes pasados o motivaciones inconscientes. Entonces, para explicar la Ecología Emocional y el Operar del Sistema Emocional, basta con limitarse a describir sus interacciones y las relaciones observables entre las distintas partes del sistema y el contexto.

Las operaciones y sus habilidades en relación a los Niveles Emocionales (ver esquema resumen Anexo III), se pueden sintetizar en el siguiente cuadro:

	Emoción Simple	Sentimiento	Emoción de Sentido
Percepción	Percepción de emociones simples.	Percepción de los sentimientos.	Percepción de la emoción de sentido.
Asimilación	Selección y priorización de pensamientos que acompañan a la emoción simple.	Selección y priorización de pensamientos que acompañan al sentimiento.	Selección y priorización de pensamientos que acompañan a la emoción de sentido.
Compresión	Comprensión de "causas y efectos". Rotular.	Comprensión el sentimiento que rige la emoción simple	Comprensión de la emoción de sentido y su ajuste al proyecto de vida.
Regulación	Uso de estrategias de regulación simple.	Uso de estrategias de regulación del sentimiento.	Modificar y/o redireccionar la emoción de sentido.

#### **a. Percepción del Sistema Emocional**

La percepción es un proceso cognoscitivo, una forma de conocer el mundo. La percepción "constituye el punto donde la cognición y la realidad se encuentran; es la actividad cognoscitiva más elemental, a partir de la cual, emergen todas las demás"(Davidoff, 1995). La percepción es un proceso cíclico, de carácter activo, constructivo, relacionado con procesos cognitivos superiores y que transcurre en el tiempo.

La percepción emocional es el "darse cuenta" de estados emocionales, a partir de los datos provenientes principalmente de los subsistema cognitivo y fisiológico. Sin embargo, también son indicadores los estados emocionales que se perciben de otros, es decir, la retroalimentación del contexto ayuda a la propia percepción emocional.

La percepción emocional es reconocer el estado emocional presente, sin que sea necesario rotular con palabras lo que se experimenta, sino tan sólo los indicadores que señalan que se está vivenciando un estado emocional.

Por otra parte, a nivel interpersonal, la percepción emocional radica en el reconocimiento del estado emocional de otros, a partir del análisis de sus conductas y manifestaciones fisiológicas (enrojecimiento, sudoración, tono de voz, gestos faciales, postura corporal, etc.).

Es una habilidad básica, que posibilita las otras habilidades, como comprensión y regulación emocional, dado que en primera instancia, en una cuestión de milisegundos, existe una percepción del estímulo emocional, y luego una percepción del estado emocional, se atiende y descifran cambios corporales en uno mismo y las expresiones emocionales como vocalización, expresiones faciales, gesticulación, etc., de otros; sin embargo, no se debe perder de vista el carácter circular con el que deben ser apreciadas todas las operaciones.

La percepción emocional implica habilidades como:

**a. Percepción de la Emoción Simple**

- *Identificación de emociones simples*, a partir de los indicadores entregados por los subsistemas fisiológico, cognitivo y conductual. Implica aprender a distinguir y "leer" cuáles son las señales físicas y psicológicas que develan un estado emocional.
- *Identificación de la emoción simple de otros*, principalmente a través de la observación y "lectura" de sus conductas y cambios fisiológicos, a los cuales socialmente se les atribuye una connotación emocional. Por ejemplo, la sudoración, temblar de las manos y enrojecimiento de otro, ante un

interrogatorio, se le puede identificar como ansiedad, preocupación, etc. Generalmente la observación y reconocimiento de éstos indicadores, hablan de la propia experiencia emocional, permitiendo mayor percepción emocional de uno mismo y otros.

- *Percibir coherencia verbal y no verbal, es decir, discriminar aquellos mensajes verbales que discrepan de lo conductualmente observable. Esto resulta ser un punto central, dado que generalmente, ante estados emocionales que no se quiere revelar, se suele manifestar verbalmente un estado emocional más neutral o distinto al que se experimenta en realidad. Lo anterior hace recordar los axiomas de la comunicación propuestos por Watzlawick (1997), respecto a la imposibilidad de no comunicar, en términos de que toda conducta es comunicación; por tanto no hay no-conducta. Toda conducta en situación de interacción tiene un valor de mensaje, es decir, comunicación; por tanto, por mucho que se intente no se puede dejar de comunicar. Por ejemplo, el silencio tenso y la mirada de dos desconocidos en un ascensor, a pesar de su intencionalidad no comunicativa transmiten el mensaje "quiero ignorarte" o "no me interesas". En otras palabras, es imposible no comunicar corporalmente o de forma no verbal los estados emocionales, ya que toda postura, gesticulación, tonos de voz, son conductas y están comunicando los estados emocionales. Ahora bien, discriminar la coherencia verbal y no verbal de los estados emocionales, es fundamental a la hora de ayudar a otros a percibir sus propios estados emocionales o simplemente para evitar relaciones patológicas contradictorias.*

#### **b. Percepción de Sentimientos**

- *Reconocimiento de la pauta emocional, que rige la percepción simple, es decir, distinguir la pauta de emociones simples, o dicho en otras palabras, percepción de la percepción*

emocional. El reconocimiento de la pauta emocional, es básicamente conocer el prisma con que se está percibiendo las emociones simples. Como se mencionó anteriormente, los sentimientos o patrón de emociones simples, constituyen las ramas del Árbol Emocional; ahora bien, si se percibe desde la rama A una emoción simple, va a ser distinto a percibirla desde la rama B. Es decir, cada sentimiento o pauta emocional va a enmarcar la percepción de la emoción simple, y a su vez, el sentimiento va a estar teñido por la emoción de sentido. Por ejemplo, la percepción de una emoción simple como angustia, va a ser distinta según la pauta emocional o sentimiento que tenga a su base; si está regida por el sentimiento del amor, probablemente sea una angustia gatillada por un contexto acorde a ese sentimiento, como algo familiar. Si la angustia es guiada por la tristeza, la vivencia emocional tendrá un significado emocional más penoso y ese estado emocional probablemente sea más desbordante, más apesadumbrado. Por eso, saber desde qué matiz emocional se percibe una emoción simple, es fundamental a la hora de discriminar tanto cualitativa como cuantitativamente aquel estado emocional, ya sea en sí mismo o en otra persona.

- *Percepción de sentimientos*, es decir, atender el modo que son enmarcadas las emociones simples. Implica saber desde que rama, o que sentimiento, están rigiendo las emociones simples y cómo éstas son manejadas. Por ejemplo, una emoción simple de enojo o rabia con un hijo que realizó una travesura, está regida por el sentimiento de amor y será más controlada y distinta a un enojo con un niño desconocido que realizó la misma travesura. Implica el "darse cuenta" de la forma espontánea en que las emociones simples son matizadas desde los sentimientos, en otras palabras, cómo las emociones simples son contextualizadas o teñidas por la meta-emoción.

- *Percibir sentimientos de otros*, es el "darse cuenta" del emociionar recurrente de otros, es decir, distinguir que otro está experimentando un sentimiento o patrón de emociones simples. Es ser capaz de reconocer cuál es la rama del Árbol Emocional que está en juego. Por ejemplo, si se observa a una mujer discutir acaloradamente por algo que ella cree una injusticia, si se percibe cuál es el sentimiento a su base, probablemente se le pueda comprender y empatizar. Si dicha mujer discute porque no quieren atender a su hijo en una sala de urgencia, o tiene que esperar demasiado tiempo, quizás su emoción simple es desesperación, angustia, miedo, etc. y su sentimiento, amor a hacia su hijo, protección. Si esta misma mujer discute en el mismo centro hospitalario, por una cuenta que considera injusta, su emoción simple, probablemente sea rabia, enojo, molestia y su sentimiento de justicia, o protección de lo propio. La percepción de los sentimientos de otros, facilita la empatía y comprensión. Es la base del ponerse en el lugar del otro, implica percibir y reconocer sus emociones simples y necesidades y cómo sus sentimientos pautean, tanto estas emociones simples, como su Sistema Emocional, en términos que a nivel cognitivo, conductual y fisiológico existe una experiencia emocional.

- *Reconocer el contexto y significado emocional que gatilla el sentimiento*. En el Árbol Emocional, los niveles de profundidad tiñen y enmarcan las emociones simples, de ésta manera, apreciar cuál es el contexto del sentimiento que está encuadrando la emoción simple, resulta fundamental a la hora de apreciar el carácter sistémico de las operaciones del Sistema Emocional. El contexto, es un elemento esencial para percibir el valor emocional. Es imposible aislar el estado emocional de su contexto, pues cada estado emocional y sentimiento tiene sentido y significado dentro del ambiente en que se produce. Por ejemplo, ante el mismo estado emocional, como la temura (guiado por el sentimiento de amor) se pueden observar



distintos contextos de expresión: despedir al hijo en la puerta de su colegio, saludar a los padres para su aniversario de matrimonio, tener una cena romántica con la pareja, etc. De igual forma, el contexto ayuda a comprender y entender el sentimiento, la emoción simple y las acciones aparejadas; por ejemplo, una madre ante una situación de peligro, en que se encuentra amenazada la vida de su hijo por un asaltante, probablemente tendrá una reacción emocional de defensa y protección para éste, desencadenando conductas que en otro contexto no hubiese realizado.

### c. Percepción de la Emoción de Sentido

- *Reconocer la emoción de sentido que guía la vida.*

Es la detección y discriminación de aquella emoción que rige la vida, que le da sentido al vivir. Es atender al patrón de sentimientos que dan lugar a la emoción de sentido. Ésta es una habilidad difícil de lograr, implica percibir el motor de la vida, aquella emoción profunda por la que se está dispuesto a luchar y que contextualiza todos los sentimientos y emociones simples. Ser capaz de percibir la emoción de sentido, es reconocer "nuestra filosofía de vida", aquello que motiva y rige día a día.

- *Identificación de la emoción de sentido, sentimiento y emoción simple de otros.* Es apreciar el Árbol Emocional en su completa magnitud, es decir, reconocer cuál es el tronco emocional a la base, la emoción de sentido que está tiñendo una rama en particular. También, implica discriminar cuál es la rama o sentimiento que está siendo enmarcada por la emoción de sentido, que a la vez tiñe las hojas del árbol, o emoción simple.

En términos generales, la percepción subjetiva de los estados emocionales es el resultado de factores psicosociales, de ahí que es importante mencionar el papel que juegan los adultos en la percepción de las emociones de los niños, dando cabida a sus

emociones, respetándolas y ayudándolos a percibir los cambios del Sistema Emocional, que son indicadores de algún estado emocional, sin subestimar ni castigar socialmente los estados emocionales que éstos experimentan.

Por otra parte, es importante insistir, recordar y reconocer el carácter interactivo de esta habilidad con las otras tres, de modo que la percepción del Sistema Emocional, es tan rápida y retroalimentada por las otras habilidades, que ni siquiera es posible distinguirla como una etapa aislada y única.

### **b. Asimilación del Sistema Emocional**

Aún cuando tradicionalmente, emoción y cognición, se han considerado como opuestos y contrarios, se reconoce el carácter recíproco e interactivo de ambos. De hecho, se parte de la premisa que las cogniciones, tienden a darse unida a las emociones o sentimientos; o dicho de otra forma, *las emociones gatillan pensamientos y los pensamientos gatillan emociones*, por lo cuál es esencial considerar este paralelismo interaccionista a la hora de reconocer el carácter sistémico del Sistema y Operar Emocional.

Esta habilidad, permite focalizar los pensamientos importantes que acompañan a los estados emocionales, en términos, de re-direccionar aquéllos pensamientos que son disruptivos y priorizar aquéllos que potencian un desenvolvimiento emocional apropiado.

En otras palabras, los estados emocionales están al servicio del razonamiento, haciendo hincapié principalmente en cómo pueden ser aprovechadas las emociones en el funcionamiento cognitivo, ya que la emoción se funde con la forma de pensar y puede guiar la atención a problemas realmente importantes, facilitar el recuerdo, ayudar en la formación de juicio, toma de perspectiva, etc. Esta es la habilidad menos cognitiva de todas, ya que la emoción ilumina o arrastra al pensamiento, mientras que en las otras tres existe un predominio cognitivo sobre el emocional.

Como dice Mayer y Salovey, la asimilación emocional corresponde a la capacidad de generar estados emocionales que faciliten el pensamiento, a fin de

dominar los estados emocionales y hacerlos partícipes del pensamiento, favoreciendo una adaptación al medio.

La asimilación emocional implica habilidades como:

**a. Asimilación de la Emoción Simple**

- *Seleccionar y priorizar los pensamientos que acompañan la emoción simple, es decir, apreciar cuál es el pensamiento que se presenta en paralelo con la emoción simple del momento, que resulta ser más efectivo o apropiado para dicha emoción simple. En este sentido, el seleccionar los pensamientos que son gatillados por la emoción simple, implica filtrar pensamientos constitutivos que van a operar en el contexto, de modo de potenciar un razonamiento eficaz y adaptativo.*

**b. Asimilación de Sentimientos**

- *Seleccionar y priorizar los pensamientos que nacen de los sentimientos, es decir, distinguir aquellos pensamientos que se suceden en conjunto a los sentimientos; es dar mayor o menor importancia a los pensamientos, de acuerdo al impacto emocional que ellos tengan en los sentimientos y las emociones simples del momento. Por ejemplo, ante un problema, los pensamientos que acompañan a cualquier sentimiento, pueden estar guiados por la creencia de incapacidad de resolución o falta de confianza en sí mismo, sin embargo, si se es capaz de descomponer el problema y verlo desde distintas perspectivas, probablemente se aprecie como más manejable y los pensamientos en torno a él, estén referidos a la eficacia en su resolución.*

- *Utilizar la pauta de pensamiento apropiada al sentimiento, es decir utilizar el patrón de pensamientos o aquellos pensamientos recurrentes que son más efectivos y/o adecuados a los sentimientos que se presentan. Por ejemplo, el sentimiento de*

amor por la pareja, puede ir acompañado de un patrón de pensamiento marcado por la búsqueda de bienestar del otro. Sin embargo, en ocasiones, se dan ciertas patologías, en que algunos pensamientos no son los más apropiados, como ocurre por ejemplo en la depresión, en que el sentimiento es de tristeza profunda y es acompañado por un patrón de pensamiento caracterizado por pesimismo, hipocondría, culpa, futuro devastador, etc. La gran fortaleza de ésta habilidad, consiste en re-direccionar aquellas pautas de pensamientos disruptivos, a fin de obtener una colección de pensamientos constructivos, que vayan a la par del sentimiento, emoción de sentido y emoción simple. Es ahí, donde descansa la gran dificultad de esta habilidad, ya que algunas patologías traen consigo la pobreza ideosociativa o lentitud de pensamiento, y es prácticamente imposible percibirlo, dificultando aún más la redirección y reutilización de los pensamientos que se intentan abandonar. En otras palabras, consiste en desatender todos aquellos pensamientos que entorpecen el accionar cotidiano y seleccionar y priorizar aquéllos que ayudan a un mejor razonamiento y desenvolvimiento emocional.

- *Asimilación de la pauta emocional perceptiva*, hace referencia a la utilización del patrón de la percepción emocional.
- *Formar juicio de acuerdo a sentimientos*, es decir cómo los sentimientos gatillan un juicio o valoración, de acuerdo a la pauta emocional que existe.
- *Tomar diferentes perspectivas ante un problema*, es decir, ver desde distintos prismas una misma dificultad.
- *Facilitar pensamientos constructivos en otros*, de acuerdo a sus sentimientos.

### **c. Asimilación de la Emoción de Sentido**

- *Utilización de la pauta de pensamiento acorde a la emoción de sentido, es decir, priorizar pensamientos que nacen de la emoción de sentido y que orientan el actuar. Implica seleccionar y preferir aquellos pensamientos acordes a la emoción de sentido y que, por tanto, guían las acciones.*

La asimilación entonces, es la habilidad de accionar pensamientos, producto de las emociones gatilladas. Un buen ejemplo para demostrar este punto es lo que ocurre con la lobotomía, cirugía en la que se extirpa una región del lóbulo frontal, una parte importante del subsistema fisiológico de las emociones. Al efectuar esta operación, los sujetos pierden gran parte de su vida emocional y sin embargo, conservan intactas todas sus funciones cognitivas superiores. Son capaces de ejecutar cualquier problema matemático, dando una respuesta adecuada a su nivel intelectual previo a la intervención. Sin embargo, cuando deben decidir cosas muy básicas y prácticas, de la vida cotidiana y que no son ciento por ciento racionales, ya que incluyen gustos o preferencias, son absolutamente incapaces de tomar una decisión. Antonio Damasio en su libro "El error de Descartes" narra el caso de un paciente con lobotomía, que era incapaz de tomar la decisión de la hora para la próxima sesión, pero que al mismo tiempo resolvía sin dificultad cualquier problema matemático que se le planteara. El paciente de Damasio, no sabía qué estaba primero, no sabía que le gustaba, si levantarse temprano o descansar después de almuerzo, si hacer deporte antes o después del desayuno. No era capaz, de priorizar sus gustos y por lo mismo era incapaz de enfocarse en un solo pensamiento, que le permitiera decidir una hora adecuada para la siguiente sesión.

En términos generales, esta habilidad se refiere a lo que ocurre en una persona normal, que toma decisiones de este tipo todo el día, es decir, en qué grado y cómo afecta la emoción, iluminando ciertos pensamientos y dejando otros en las sombras.

### **c. Comprensión del Sistema Emocional**

Permite dar "lectura" a los estados emocionales, identificando y etiquetando las emociones particulares. Esta habilidad, posibilita atribuir significado a los estados emocionales y apreciar la relación de éstos con otros.

La comprensión emocional implica un proceso reflexivo, que conduzca tanto a la valoración misma del estado emocional como a su interpretación. En otras palabras, la comprensión emocional corresponde al entendimiento de los estados emocionales en todos sus Niveles Emocionales, implicando tanto un proceso discriminativo como comprensivo.

Esta habilidad involucra el reconocimiento e identificación de la situación que gatilla el estado emocional, paralelo a la comprensión de los "efectos" de éstos, de manera que favorece la regulación, percepción y asimilación emocional.

La integración de los estados emocionales con el pensamiento, lleva a postular la compleja relación existente entre ambos. La comprensión emocional, va más allá de entender los estados emocionales, ya que también implica comprender deseos, necesidades y el contexto que gatilla dichos estados. Por tanto, es un proceso a través del cual se detectan los estados emocionales y se discrimina cuáles son los inputs que están generando dichos estados; implica reconocer lo que gatilló la emoción, es decir, aquellos objetos y/o situaciones que evocan estados emocionales.

Identificar y entender los propios estados emocionales, posibilita identificar y comprender las emociones de otros (empatizar), es decir, situarse en el lugar de otro, lo que es más fácil si se ha experimentado la situación y/o estado emocional que esa persona está viviendo. Por ejemplo, la ruptura de pareja o pérdida de un hijo, será mejor comprendido por aquellas personas que hayan vivido algo similar.

La comprensión emocional implica habilidades como:

#### **a. Comprensión de la Emoción Simple**

- *Rotular la emoción simple*, es decir ponerte nombre al estado emocional del momento. En esta habilidad es esencial la percepción emocional, en términos, de poder distinguir que se está

experimentando un estado emocional. Ahora bien, para denominarlo de una u otra manera, es fundamental comprenderlo. El etiquetamiento de las emociones, se debe a un aprendizaje básico, dado desde los patrones sociales/emocionales, ya que son los padres quienes le dicen al niño que llora, que tiene pena o rabia. En este sentido, resulta fundamental aprender a distinguir, cuáles son los indicadores fisiológicos, cognitivos y conductuales que correlacionan con un determinado nombre de estado emocional.

▪ *Comprender "causas y efectos" de la emoción simple de acuerdo al sentimiento de base.* Conocer las "causas", implica saber distinguir precisamente que es aquéllo que "provocó" o gatilló un determinado estado emocional. En otras palabras, involucra comprender cuáles son los objetos reales y/o evocados del contexto, que están siendo estímulos emocionales del Sistema Emocional. Por otra parte, conocer los "efectos" de la emoción simple, conlleva a diferenciar cuáles son las conductas y/o expresiones del Sistema Emocional y cuáles son las repercusiones en el contexto, en términos, de retroalimentación positiva y negativa. Esta habilidad, es una interpretación descriptiva lineal, ya que no se debe perder el punto de vista circular y la secuencia de interpretación de hechos que hace cada persona. Por ejemplo, una hija adolescente se queja de que su madre la trata como una niña, lo que le provoca rabia, ya que ésta intenta saber información de ella, a lo cual reacciona ocultándole todo lo que puede. Por otra parte, la puntuación de la madre es diferente, se queja de que su hija no confía en ella y que le oculta cosas, lo que le da mucha pena. Como se ve, la puntuación de una refuerza la puntuación de la otra, de forma que resulta ser un problema interaccional. Los sistemas abiertos, se caracterizan por patrones de circularidad, sin un principio ni un final claro; existen múltiples causas y no se debe buscar una sola etiología. Así la definición de cualquier interacción, depende de la manera en que los participantes dividan la secuencia circular o encuentren las "causas" de sus emociones. Por tanto, más que buscar causas y efectos, esta habilidad implica centrarse en los circuitos

interaccionales presentes y la atribución de secuencias de hechos que cada persona realiza.

- *Comprender los períodos de transición de emoción simple.* Cotidianamente se pasa de una emoción simple a otra, de hecho las emociones simples se definen y caracterizan por su inmediatez temporal. Comprender cómo se transita de la pena a la desesperanza, o de la tranquilidad a la alegría, significa comprender por qué se experimentan estas emociones simples, cuáles son sus causas y los indicadores fisiológicos, cognitivos y conductuales que permiten pasar de una emoción simple a otra. Los períodos de transición, van a estar cargados de una combinación de emociones simples; entender aquellos estados emocionales, permite conocer y comprender las relaciones entre las distintas emociones simples y las emociones contradictorias.

- *Comprender la relación con otras emociones simples y emociones contradictorias,* significa entender la interrelación entre todos los estados emocionales y ver el carácter sistémico y circular de éstos.

- *Comprender la emoción simple de otros,* entender su emocionar en el contexto.

- *Evaluar la situación emocional,* es decir, comprender y analizar el contexto en relación a su significado emocional.

#### **b. Comprensión de Sentimientos**

- *Comprender la relación de los sentimientos con la emoción simple,* implica percibir y entender cómo cada sentimiento tiñe a cada emoción simple. Es comprender, por ejemplo, que la ternura regida por el amor filial es distinto a la ternura regida por la amistad, o que la pena guiada desde el sentimiento de tristeza, es distinta a la pena guiada desde el miedo. En otras palabras, es apreciar como se condiciona cada emoción simple, con el



sentimiento que la enmarca, cómo se están influyendo mutuamente y cómo se retroalimentan.

- *Comprender sentimientos combinados y contradictorios*, implica comprender las interacciones e interrelaciones de los sentimientos.

- *Comprender la pauta emocional que origina el sentimiento*. El sentimiento corresponde a una pauta de emociones simples, es decir, emociones simples recurrentes y reiterativas que se instauran como un patrón emocional, al que se denomina sentimiento. Por tanto, comprender el sentimiento significa entender cuál es la pauta emocional y cómo se originó.

- *Comprender los sentimientos de otros*, lo que favorece la empatía.

### **c. Comprensión de la Emoción de Sentido**

- *Comprender y analizar la emoción de sentido*, significa conocer y entender cuál es el patrón de sentimientos o la emoción de sentido que guía la vida. Implica comprender como se ajustan los proyectos de vida, metas, sentimientos, deseos, etc. a la emoción de sentido.

- *Comprender la pauta de sentimientos que origina la emoción de sentido*.

- *Comprender la emoción de sentido de otros*, lo que permite entender su "Árbol Emocional" en plenitud.

En síntesis, la comprensión emocional es la capacidad de analizar los propios estados emocionales y los de otros y constituye el resultado final de la conjunción de emoción y razón.

#### **d. Regulación y Expresión del Sistema Emocional**

La regulación del Sistema Emocional es la capacidad de controlar, manejar y generar los estados emocionales, de manera que éstos no invadan de forma perturbadora.

La regulación de las emociones implica ante todo observar y registrar los estados emocionales, es decir, la percepción del Sistema Emocional, re-direccionar los pensamientos que acompañan a los estados emocionales, comprender los estados emocionales y el contexto, determinando si es necesario modificar los estados emocionales del momento.

En otras palabras, el control de las emociones implica identificar cuando es necesario la regulación y anticipar las consecuencias, en relación a la efectividad del control y las repercusiones sociales de ello, es decir, la retroalimentación.

Los estados emocionales, están fuertemente ligados su expresión; son mensajes comunicacionales que informan respecto al vivenciar emocional. La regulación del Sistema Emocional, está vinculada a la expresión, en términos que se controla o maneja lo que se quiere expresar o reflejar.

La expresión emocional conlleva a transmitir o comunicar los estados emocionales, y de acuerdo a las consecuencias que se recibe del medio, o a la retroalimentación, se modifica el estado emocional que se está expresando.

La regulación emocional implica habilidades como:

##### **a. Regulación de la Emoción Simple**

- *Regular la emoción simple y saber cuándo es necesario su regulación, implica percibir y conocer la emoción simple, siendo capaz de distinguir el contexto en que es necesario su manejo. Por ejemplo, dos amigos rinden un examen en la universidad, uno de ellos aprueba con la máxima calificación y el otro reprueba la materia. El primero de ellos debe regular su felicidad, para no generar en su amigo mayor tristeza, por tanto, debe empatizar con el contexto emocional de su amigo.*

- *Uso de estrategias de regulación simple*, es decir realizar maniobras psicológicas para manejar las emociones simples de acuerdo al contexto, como por ejemplo, contener la expresión de la emoción simple. En el caso mencionado anteriormente el amigo que aprueba, no festeja en toda su magnitud, sino más bien reprime su felicidad e intenta empatizar con su amigo. También se puede dar cierto tipo de negación de la emoción simple, en que el sujeto rechaza o desmiente su estado emocional, en el ejemplo expuesto el alumno podría haber negado su felicidad y sólo manifestar su preocupación por la situación de su amigo.

- *Expresar la emoción simple*, en relación al contexto socioemocional.

- *Modelar y retroalimentar las emociones simples de otros.*

#### **b. Regulación de Sentimientos**

- *Modificar, reestructurar y/o regular los sentimientos y evaluar su adecuación al contexto.* Consiste en distinguir cuál es la rama del Árbol Emocional patente en un momento dado, evaluando si es necesaria o no su modificación en relación al contexto. Por ejemplo, ante dos noticias, el nacimiento de un bebé y la muerte de la bisabuela de éste, existen dos sentimientos y emociones simples que probablemente serán contradictorias. El sentimiento que predominará, será de acuerdo al contexto; mientras alguien vaya a visitar a la madre y al recién nacido a la clínica, manifestará mayor felicidad y alegría por la llegada del nuevo miembro a la familia; sin embargo, si esa misma persona luego va al funeral, su sentimiento a la base será la tristeza, aún cuando sienta alegría por el bebé. Es decir, el sentimiento que se expresa y manifiesta debe manejarse y ser acorde al contexto en que se suscita.

- *Expresar los sentimientos.*
- *Modelar y retroalimentar los sentimientos de otros.*

### **c. Regulación de la Emoción de Sentido**

- Modificar, reestructurar y/o re-direccionar la emoción de sentido de acuerdo a la experiencia de vida. El vivir día a día trae consigo emociones simples recurrentes, que tras un tiempo se convierten en sentimientos, éstos luego de algunas expresiones se convierten en emociones de sentido. Es decir, la experiencia emocional trae consigo emociones simples y sentimientos que van marcando la emoción de sentido o tronco emocional que va a regir. Por ejemplo, una madre judía fue muy feliz con su familia, su emoción de sentido a la base pudo haber sido la plenitud familiar o tranquilidad emocional. Sin embargo, luego de la segunda guerra mundial, su familia fue desmembrada, algunos cayeron en campos de concentración y otros simplemente desaparecieron; las emociones simples recurrentes de ésta madre difieren mucho respecto a lo sucedido antes del comienzo de la guerra. Los sentimientos que se fueron estableciendo, probablemente fueron guiados por la melancolía y tristeza, configurándose de esta manera una emoción de sentido guiada por la desesperanza.

Por tanto, el manejo emocional es el control de los estados emocionales, es decir, regular adecuadamente la expresión emocional en relación al contexto, evitando desbordes emocionales o conductas impulsivas. Implica moderar estados emocionales, ante situaciones intensas positivas o negativas, y evitar respuestas descontroladas.

La regulación emocional implica flexibilidad, en términos, de lograr una adaptación adecuada a las condiciones del contexto; comprende poner en juego la interrelación constante entre el Sistema Emocional y el ambiente, de manera tal, de lograr una Ecología Emocional, o relación armoniosa en el contexto socio-emocional.

Como dice Salovey y Mayer, la autorregulación de estados emocionales, consiste en experimentar un estado emocional positivo o negativo, sin ser abrumado o avasallado por el, lo que en otras palabras, conlleva a contener la felicidad extrema, tolerar la frustración, controlar impulsos y dirigir las emociones hacia objetivos específicos.

Por otra parte, la regulación de emociones de otros, significa potenciar estados emocionales adecuados al contexto, simplemente a través de la retroalimentación. En otras palabras, no se refiere a manejar o controlar a otro, sino ser capaz de establecer una sinergia emocional, en que ambos en un contexto dado, establezcan una interrelación de sistemas emocionales, permitiendo de esta manera, hablar de Ecología Emocional.

Se puede hipotetizar, que el Operar del Sistema Emocional es un sistema operacional que al adaptarse al contexto, permite lograr una relación ecológica emocional, o en otras palabras, la Inteligencia Emocional.

En todo sistema u organismo, al relacionarse por medio del Sistema Emocional, lo que le pase a una persona siempre "influirá" a otros, es decir, un cambio en el ambiente gatillará respuestas o estados emocionales en cada uno de los involucrados, y lo que nos pase a nosotros "influirá" también a otras personas. Esta es la idea que defiende la ecología, y que dice que lo que se le haga al mar, a los árboles y a los animales, también influirá sobre uno mismo. En los sistemas sociales y emocionales también sucede esto; de hecho, al comprender esta idea se puede entender cabalmente que "el todo es más que la suma de las partes" o que "el sistema es más que la suma de sus elementos".

Los modos de operar del Sistema Emocional cruzan los distintos Niveles Emocionales, es decir, actúan en distintos niveles de recursión o profundidad emocional. Cada una de estas operaciones en cada nivel emocional, actúa de forma tal, que la constante retroalimentación y circularidad, crea un orden distinto; de hecho, se puede mencionar, que el Árbol Emocional es producto de las descripciones de la acción simple o emoción simple, del sentimiento y la emoción de sentido.

Por otra parte, las Operaciones Emocionales también cruzan a cada subsistema del Sistema Emocional. La percepción emocional, implica habilidades que corresponden a la percepción de los indicadores de los subsistemas; a nivel fisiológico, reconocimiento de cambios corporales; a nivel conductual, coherencia verbal y no verbal y a nivel cognitivo, la identificación subjetiva del estado emocional.

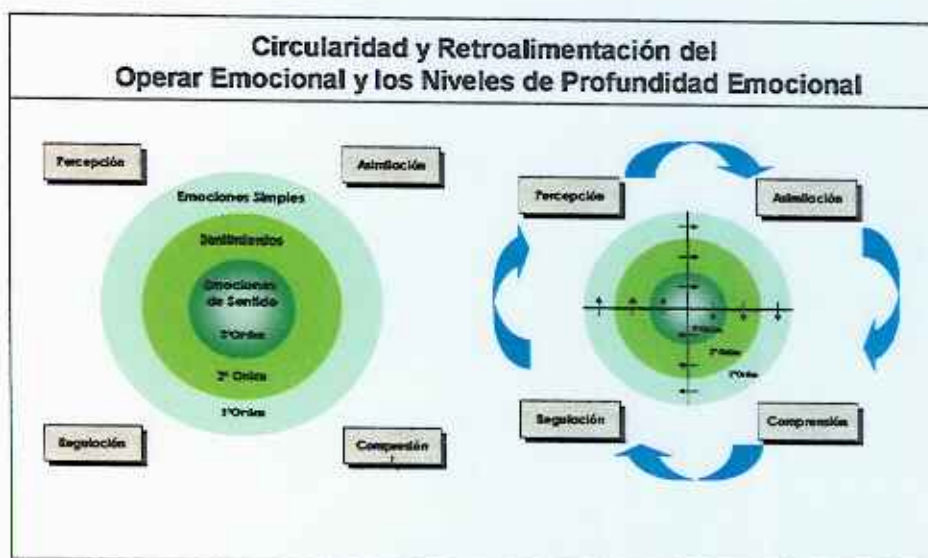
**Relación entre Subsistemas del Sistema Emocional y el Operar Emocional**

	Subsistema Fisiológico	Subsistema Conductual	Subsistema Cognitivo
Percepción	Reconocer cambios corporales.	Percibir coherencia verbal y no verbal.	Identificar la emoción.
Asimilación	Utilizar efectivamente los cambios fisiológicos para gatillar pensamiento.	Utilización de la conducta para gatillar pensamientos.	Generar estados emocionales facilitadores del pensamiento.
Comprensión	Comprender las "causas" de la activación fisiológica.	Comprender la conducta gatillada por el contexto.	Comprender las emociones.
Regulación	Regular cambios corporales.	Controlar conductas impulsivas.	Evaluar la situación emocional, uso de estrategias.

De igual forma, la asimilación emocional, implica utilizar los cambios corporales de manera de favorecer el pensamiento y el estado emocional, cuestión que, por ejemplo, cotidianamente realizan los actores profesionales, a nivel de subsistema cognitivo, se puede mencionar el generar estados emocionales para facilitar el pensamiento. En la comprensión emocional, a nivel de subsistema fisiológico, se comprenden los cambios corporales, se busca entender por qué cuando se tiene miedo, las personas sudan o aumentan sus latidos cardíacos; a nivel de subsistema conductual se comprende la conducta emocional gatillada por el contexto y a nivel cognitivo, se rotula la emoción o comprenden las "causas y efectos" de los estados emocionales.

Por otra parte, la regulación emocional a nivel fisiológico incluye una habilidad de mayor dificultad, la regulación de los cambios corporales o disminución de la intensidad de ellos, a nivel conductual, se busca regular o controlar las conductas

impulsivas y a nivel cognitivo, se evalúa la situación, discriminando si es necesario el manejo o control emocional y se hace uso de estrategias de regulación emocional, como por ejemplo, el manejo de la frustración.



Al observar el carácter circular de las operaciones se aprecian sus interacciones y cómo se retroalimentan constantemente. Por ejemplo, la percepción de un estado emocional, es retroalimentada por la comprensión, de hecho se comprenden los indicadores fisiológicos y psicológicos que ayudan a la percepción. Por otra parte, a mayor comprensión de estas señales, existe mayor habilidad de percepción y viceversa. De igual forma, se colabora con el control emocional y si se es capaz de percibir y comprender el estado emocional, se puede etiquetar. El rotular el estado emocional, significa tenerlo claramente identificado y por tanto apreciar si el estado emocional se ajusta o no al contexto, y de esta manera regular. Si se comprende el estado emocional, se utiliza la emoción como facilitadora del pensamiento, se puede controlar y expresar, logrando por tanto, la percepción del autocontrol emocional y la expresión emocional, retroalimentándose continuamente todas las operaciones.

En síntesis, las operaciones básicas del Sistema Emocional, también constituyen un sistema, en términos de que cada una de éstas es un elemento esencial del accionar total del Sistema Emocional. Es decir, cada una de las operaciones del Sistema

Emocional es una unidad del sistema, que en combinación con otras unidades funciona como totalidad. Por ejemplo, si el Sistema Emocional no contara con una de las cuatro operaciones, simplemente éste no tendría homeostasis y por tal tendería sucesivamente a la desintegración. Si faltara la percepción del Sistema Emocional, no podrían operar adaptativamente las otras tres habilidades, por ejemplo, si no se es capaz de percibir las señales fisiológicas del miedo, tampoco se pueden leer aquellos cambios biológicos como miedo, ni manejar y expresar el miedo de forma adecuada. Lo mismo ocurre si los pensamientos que van a la par de las emociones son invadidos por éstas, entonces se tendrá un estado emocional disruptivo, en que las cogniciones están siendo bloqueadas. Por otra parte, si no se es capaz de comprender las emociones, no se puede entender ni empatizar con los estados emocionales ajenos y tampoco etiquetarlos ni manejarlos. Si la regulación emocional no estuviera, entonces sólo se contaría con estallidos emocionales, que entorpecerían el desenvolvimiento en las relaciones interpersonales y los seres humanos serían esclavos de sus emociones.



### III.4 Hacia una Perspectiva de Ecología Emocional

---

Hablar de ecología no es fácil, menos aún si añadimos el apellido de emocional, sin embargo día a día se escuchan defensas en pos de la ecología o del ecosistema, pero ¿qué es la ecología?. En efecto, la palabra ecología procede de las palabras griegas "oikos", que significa casa, y "logia", teoría, que a su vez proviene de "logos", discurso. Literalmente significa el "estudio del ambiente". Todas las definiciones elaboradas para conceptualizar ecología están de acuerdo en considerar la *relación organismo-medio*, o en otras palabras sistema-suprasistema, y entenderlos desde el punto de vista adaptativo.

Se entenderá por *Ecología Emocional* a la relación existente entre el Sistema Emocional, considerando sus Operaciones y Niveles Emocionales, y el contexto. Si se remonta a la biología, botánica o antropología, se parte de la premisa, que los seres vivos están en asociación con otros seres vivos, y se establece un equilibrio que permite a los diferentes componentes de los sistemas ecológicos vivir juntos. En otras palabras, el ser humano como ser social, debe establecer un constante equilibrio con su medio ambiente, para posibilitar su desenvolvimiento; el Sistema Emocional, como un pilar esencial de este ser social y emocional, también debe lograr un equilibrio con el contexto y con su ecosistema emocional.

Cualquier postura ecológica, resalta el respeto por cada ambiente y sistema; de hecho los grandes desastres ecológicos se han producido al no respetar los patrones naturales. En este sentido, se debe considerar la Ecología Emocional como un sistema o estructura de relaciones que son mantenidas por procesos de regulación mutua, en que el respeto por los patrones de este sistema, son fundamentales para su supervivencia. La Ecología Emocional, como suprasistema, posee numerosos sistemas interaccionales que mantienen unido al sistema y conforman una totalidad coherente. Por otra parte, se hace evidente que cualquier sistema puede ser subdividido, a su vez, en subsistemas y que los objetos pertenecientes a un sistema, pueden considerarse como parte del medio de otro sistema.

Los ecosistemas naturales, poseen sus propios mecanismos tendientes al equilibrio, siguen un proceso de organización en el que todos sus integrantes son necesarios y deben participar, siendo una gran necesidad la adaptación. Las interacciones o conjuntos de relaciones que se establecen entre el Sistema Emocional y medio ambiente, se manifiestan en la constante acción recíproca de éstos. Son numerosas las relaciones que se pueden establecer entre sistema y medio ambiente, sin embargo, la naturaleza del Sistema Emocional permite relaciones de influencia mutua, retroalimentación, aprendizaje social y/o emocional, control socio-emocional, etc. Las interacciones que relacionan al Sistema Emocional con su medio, son los ciclos de retroalimentación, que sustentan y aseguran su desarrollo y adaptación, siendo una característica primordial la perpetuidad e interconexión permanente entre el Sistema Emocional y el ambiente.

La mayor parte de las relaciones que se establecen en los ecosistemas naturales, tienen como finalidad la adaptación al medio, de ahí que el equilibrio de cualquier sistema, implica un balance de fuerzas, materias o informaciones opuestas, que se logra por la reintroducción de ésta. De hecho, la homeostasis de cualquier nicho ecológico natural puede observarse en la relación, por ejemplo, de un depredador y su presa. Esto llevado a términos emocionales, implica un constante interjuego entre Sistema Emocional y estados emocionales de otros y el contexto, donde cada organismo o Sistema Emocional, conserva su medio interno mediante una serie de ajustes a través de retroalimentación negativa. Por ejemplo, un niño de primero básico que recién se ha cambiado de escuela laica a escuela católica, va a desarrollar conductas y estados emocionales, que se ajustan al ambiente emocional del nuevo colegio. Por la mañana en el nuevo colegio, realizan una oración, si el niño no sabe rezar o no sabe de que se trata, presentará una emoción simple de vergüenza o miedo a lo desconocido; sin embargo, si luego de un tiempo aprende a rezar, estas emociones simples ya no se van a presentar y se sentirá más adaptado al nuevo colegio. De igual forma, el niño al prestar un cuaderno o libro a un compañero, será retroalimentado, lo que mantendrá su conducta y desarrollará estados emocionales positivos, lo que facilitará su interacción e integración a un grupo de amigos. Por otra parte, si sus notas son malas, una buena calificación será retroalimentada por la profesora, lo que le hará sentir felicidad y satisfacción por su desempeño. De esta manera, el niño mantendrá una relación ecológico emocional con el contexto escolar, en la medida que sea retroalimentado por el ambiente y se adapte a éste. Entonces, apreciar la Inteligencia

Emocional como una Ecología Emocional, significa reconocer que el Sistema Emocional, existe y se desenvuelve en un suprasistema, un espacio vital, un contexto o un ambiente, que puede ser subdividido en otros subsistemas. Esta distinción, otorga la singularidad esencial del Sistema Emocional, como un todo integrado y funcional, el que al ser semipermeable, permite el intercambio con su ambiente. En otras palabras, la relación recíproca entre el Sistema Emocional y su ambiente, es ecológica, en que cada uno tiene necesidades, las que impactan al otro, de modo tal que el equilibrio del Sistema Emocional y el contexto emocional, permiten la Ecología Emocional y por tanto la funcionalidad de ambos como sistemas.

En esta línea, toda Ecología Emocional, será a partir de lo que permite la estructura del Sistema Emocional y el contexto. Ahora bien, todo sistema, u organismo, traza una distinción respecto a la Ecología Emocional e implica una puntuación del contexto social. Aquí, es relevante recordar el supuesto que afirma que *"toda distinción establecida es establecida por un observador"*, donde el observador establece la distinción para otro observador, que puede ser él mismo o parte del contexto (Keeney, 1994). En consecuencia, conocer un mundo, o participar de una Ecología Emocional, implica siempre un contexto social, integrado como mínimo por dos sistemas de observación o dos sistemas emocionales, estableciendo cada uno su propia distinción a partir de su observación o descripción. Por ejemplo, si se piensa en una pareja que en el último tiempo ha tenido problemas, se observará dos interpretaciones distintas de la misma relación y dos estados emocionales que circularmente se retroalimentan. Ella puede decir que está deprimida, porque su marido llega siempre enojado y se desquita con ella. Él puede afirmar, que se enoja porque ella está apática y no muestra mayor interés en él. En este caso se tiene dos observadores, que han trazado dos distinciones o interpretaciones de secuencias de hechos, en un contexto social que es el mismo. Cada uno de ellos desarrolla estados emocionales que se justifican y contextualizan en un ambiente emocional que tiene circularidad.

En términos generales, lo anterior hace referencia a la *"ausencia de experiencia objetiva"*. Respecto a esto, Bateson postula que toda experiencia está mediada por las vías neuronales y sensoriales, es decir, cada sujeto, o cada Sistema Emocional, tiene una aprehensión del mundo de acuerdo a su estructura, por tanto cada experiencia emocional es una creación propia, distinta de otro, y en consecuencia *"subjetiva"*. De hecho, cada Sistema Emocional y Árbol Emocional es

único y particular, y tiene directa relación con su estructura, experiencia emocional y recursividad. Keeney sostiene que *"observamos para distinguir y distinguimos para describir, toda distinción es de un observador"*, en este sentido, el trazar una distinción emocional es tener un punto de partida para cualquier acción emocional, percepción, pensamiento, etc. Sin embargo, en la cultura occidental existe la ilusión de objetividad, es decir, un parámetro establecido que sería capaz de ser percibido de forma "única", "tal como es". Se debe tener en cuenta, que *"el observador siempre participa en lo que observa y las descripciones mismas consisten en establecer distinciones en lo que se observa, inaugurando de este modo una recursión: establecemos distinciones a fin de observar y luego establecemos distinciones a fin de describir lo que observamos"* (Keeney, 1994).

Esta idea resulta fundamental en la Ecología Emocional, dado que permite postular que cada Sistema Emocional establece una relación tal con su contexto, que está guiada por la observación y la "distinción de pautas y/o expresiones emocionales" (considerando a cada Sistema Emocional como observador). En este interaccionar constante del Sistema Emocional y el contexto, se establece una "puntuación de secuencia de sucesos" o interpretación; es decir, cada Sistema Emocional describe su accionar emocional, de acuerdo a su propia distinción y es desde aquí donde es posible lograr una relación ecológico emocional con el medio. En el ejemplo de la pareja citada anteriormente, se puede decir a simple vista que la distinción de cada uno de ellos no está siendo ecológica para su relación, entonces, ¿cómo debería ser una relación ecológico emocional en este contexto?. Quizás una primera aproximación, implique hablar desde "yo", vale decir no acusar al otro de "causar" una determinada reacción, sino más bien asumir que cada uno tiene un punto de vista distinto y que corresponde a la lectura desde cada estructura. Ahora, una relación ecológica significa una danza de estados emocionales que se retroalimentan y adaptan, entonces a simple vista, la relación de la pareja podría ser ecológica, porque sus estados emocionales se refuerzan y acomodan. Sin embargo, si se aprecia más allá, se puede afirmar que no es ecológica, ya que no está siendo adaptativa con la emoción de sentido de cada uno de ellos ni tampoco con sus sentimientos. Entonces, una relación ecológico emocional, significa ante todo un Sistema Emocional, junto a su Operar y al Árbol Emocional, en relación adaptativa con un contexto social y emocional.

Ahora bien, se sabe que la adopción de esta epistemología circular, está por encima de la búsqueda de causas y efectos, centrándose más bien en la observación de relaciones, en la interacción y la retroalimentación del Sistema Emocional y el contexto. De esta manera, los límites del Sistema Emocional deben ser flexibles de forma que posibiliten el interaccionar y desenvolvimiento cotidiano. Si por el contrario, los límites del Sistema Emocional son demasiado tensos o rígidos, se produce un aislamiento de éste respecto del intercambio con el suprasistema, lo que conducirá hacia la desintegración del sistema y por tanto del equilibrio ecológico, presentándose por ejemplo, estados emocionales como apatía, letargia emocional, desinterés por otros, etc. El aislamiento también puede ser a nivel de subsistemas, que es por ejemplo, lo que ocurre con la alexitimia, en que cada subsistema está desconectado y por tanto el sujeto no es capaz de "leer" o percibir sus estados emocionales. El aislamiento y/o rigidez del Sistema Emocional ocasiona desadaptaciones ecológico-emocionales.

Uno de los grandes quiebres o problemas de la Ecología Emocional, resulta ser la falta de flexibilidad del Sistema Emocional, es decir, la poca capacidad de adaptación y constante rigidez de sus límites, que suele ocurrir en algunos episodios interaccionales. Retomando el ejemplo de la pareja, se puede afirmar que cada uno de ellos ha ido rigidizando su postura, aislándose del otro y también de su emoción de sentido y sentimientos; priorizando ante todo emociones simples, que son disruptivas y no operan de forma eficaz y adaptativa. Es decir, se ha ido perdiendo el equilibrio ecológico emocional necesario en cualquier pareja y por tanto, el Operar del Sistema Emocional, en términos de percepción, asimilación, comprensión y manejo emocional se está encaminando hacia la desintegración como sistema.

Sin embargo, si las interacciones socio-emocionales no adaptativas son recurrentes, puede originarse una pauta de ruptura de equilibrio emocional, lo que indudablemente conlleva a la perturbación del Sistema Emocional y las distintas interacciones que sostiene.

Todos los seres vivos como miembros de comunidades ecológicas, se encuentran ligados a un contexto, creándose redes de interdependencia. Un principio fundamental de la Ecología Emocional es la interdependencia, en términos de que cada uno de los sistemas emocionales de un suprasistema, es decir, cada una de las personas con sus emociones en un contexto social y físico, están interligadas. De igual

forma, cada uno de los subsistemas, conductual, fisiológico y cognitivo están interligados, y cada uno de los niveles de profundidad y operaciones están conectados. Es decir, existen intrincadas interrelaciones derivadas de las propiedades, atributos y funciones de cada sistema como totalidad, en que la dependencia mutua y la retroalimentación son necesarias para mantener relaciones ecológicas no lineales. De aquí, se desprende otra premisa, la *naturaleza cíclica* de los estados emocionales y por tanto de los procesos ecológico/emocionales. Es así como, la retroalimentación del Sistema Emocional como sistema abierto y del contexto social, permiten la Ecología Emocional. Entonces, surge una percepción del mundo como una red de relaciones, dejando la perspectiva lineal y mecanicista que durante muchos años ha primado en la concepción del mundo y del hombre.

Ahora bien, los estados emocionales se producen en interacción social, por ejemplo, en un sistema familiar o en un sistema escolar; entonces, se puede deducir que el Sistema Emocional, se desenvuelve en un sistema social, o ecosistema social/emocional, que se caracteriza por su interdependencia y relaciones circulares.

El contexto social, como suprasistema del Sistema Emocional, está ampliamente ligado con pautas sociales, que controlan el intercambio de inputs y outputs entre los subsistemas emocionales. Estos modelos o esquemas sociales, se instauran como normas o reglas que deben ser respetadas para mantener la viabilidad del sistema y por tanto la Ecología Emocional. Un ejemplo clásico de esto, es la comunicación, que se encuentra pautada en términos de intercambios de símbolos significativos, vocales y gestuales, en que la retroalimentación es esencial para mantener el equilibrio dinámico necesario en la Ecología Emocional. Día a día se es testigo de cómo los patrones sociales van instaurando y modelando las expresiones emocionales, "en esta familia los hombres no lloran".

En este sentido, las operaciones del Sistema Emocional son esenciales para lograr el equilibrio ecológico emocional. Las funciones del Sistema Emocional, se ligan tanto a lo intra como a lo interpersonal, ya que a partir del interaccionar e interdependencia de la percepción, asimilación, comprensión y regulación emocional, se pone en juego el equilibrio ecológico emocional, que involucra una homeostasis a nivel intrapersonal y una adaptación a nivel interpersonal

Cada una de las Operaciones básicas del Sistema Emocional y Niveles Emocionales, pueden adscribirse como un sistema, y en conjunto como un sistema de Operaciones Emocionales. Sin embargo, la esencia o la propiedad inherente de cualquier sistema es la totalidad, es decir, el sistema en sí, que se comporta como un todo inseparable y coherente, donde sus diferentes partes están interrelacionadas de tal forma, que un cambio en una de ellas provoca un cambio en todas las demás y el sistema total. Por ejemplo, un cambio en la percepción del Sistema Emocional de una persona, automáticamente modifica las otras tres operaciones; si se percibe inicialmente una emoción simple, se re-direccionan los pensamientos que vienen a la par, se la comprende y rotula como miedo y luego se intenta manejar. Quizás si la persona se da cuenta, que no es miedo, sino angustia, modifica todo el ciclo de Operaciones Emocionales y al sistema total por completo. Dicho de otra forma, la interacción de las operaciones del Sistema Emocional, no responde a una suma de funciones o propiedades individuales, tales como identificar una emoción, manejar un estado emocional, etc., sino que en conjunto constituyen un patrón emergente de las operaciones recíprocas e inseparables del sistema.

Así como dentro de la familia, el comportamiento de cada miembro está relacionado con el de los demás miembros y depende a la vez de ellos, cada una de las operaciones puede representar un miembro de la familia, de manera que el accionar de cada una de ellas, pone en juego el accionar de las otras. Aún más, si se considera que los sistemas se distinguen por su causalidad circular, tanto en el Sistema Emocional como en el sistema de Operaciones Emocionales, las interacciones entre sus elementos o subsistemas, representan una totalidad, donde el cambio y/o accionar de uno "causa" el de otro y así sucesivamente. La causalidad circular, es posible gracias a la retroalimentación; un ejemplo claro de esto, es la retroalimentación que se recibe de la expresión de los estados emocionales. Si se percibe y discrimina de acuerdo al contexto, que se debe modificar dicha expresión, se está siendo retroalimentado por el ambiente y a su vez se retroalimenta cada una de las operaciones.

Retomando la idea de que todos los sistemas tienen una relación jerárquica con sistemas mayores o menores del campo ambiental, se puede decir, que el Sistema Emocional es también parte de un subsistema y/o de un suprasistema. Si sólo se considera a los subsistemas del Sistema Emocional, se afirma que éstos también mantienen una relación ecológica con su suprasistema. Ahora, en general toda la

relación que se establece entre los subsistemas, Niveles Emocionales y Operaciones del Sistema Emocional, pueden considerarse en una relación ecológica, que tenderá a mayor o menor equilibrio, de acuerdo a la homeostasis que se logre como totalidad.

La emoción simple, como estado emocional más frecuente, y acción emocional singular y aislada, establece una relación ecológica, tanto con la meta-emoción o sentimiento como con la emoción de sentido. De hecho, en términos sistémicos, la emoción de sentido, corresponde al ambiente interno del sentimiento y de la emoción simple. Desde aquí, se entiende el cómo matiza y tiñe los estados emocionales, encuadrando la manera en que serán percibidas las hojas y ramas del Árbol Emocional. La interrelación que se logra entre estos tres niveles de profundidad logra concretar como totalidad el "Árbol Emocional", y a través de la retroalimentación se establece esta recursividad.

La recursividad emocional cruza a los distintos subsistemas. A nivel fisiológico, la emoción simple, obedece a cambios biológicos inmediatos, gatillados por la estimulación, que logran a través de un patrón recurrente, establecerse como un estado fisiológico más permanente, caracterizando al sentimiento y en un patrón fisiológico estable, en la emoción de sentido, que es ampliamente explicado por la estructura y la historia del Sistema Emocional.

El subsistema conductual, expresa y comunica los estados emocionales, así por ejemplo, a nivel de emoción simple se desarrolla una conducta o acción emocional gatillada por el contexto; a nivel de sentimientos, canaliza la expresión de la meta emoción de acuerdo a una postura más estable y en la emoción de sentido, se traduce en acciones más recurrentes, en un patrón conductual.

El subsistema cognitivo, a nivel de emoción simple, implica una percepción y comprensión del estado emocional inmediato, que conlleva a rotular y comprender el contexto en que se desarrolla. El subsistema cognitivo, permite canalizar y comprender la relación entre sentimiento y emoción simple, direccionando o matizando el cómo se percibe, asimila y comprende la emoción simple, de acuerdo al sentimiento. La emoción de sentido, como emoción que guía y tiñe las emociones simples y sentimientos, en el nivel cognitivo establece una pauta emocional para percibir, comprender e interpretar el sentido de vida. Lo anteriormente señalado se sintetiza en el siguiente cuadro:



**Relación entre Subsistemas del Sistema Emocional y Niveles de Profundidad Emocional**

	Subsistema Fisiológico	Subsistema Conductual	Subsistema Cognitivo
Emoción Simple	Cambios fisiológicos inmediatos e instantáneos.	Conducta, expresión verbal y no verbal.	Percepción y comprensión emocional inmediata.
Sentimientos	Pauta fisiológica de respuesta.	Expresión de sentimientos.	Comprensión del sentimiento.
Emoción de Sentido	Estado fisiológico basal, patrón fisiológico producto de la estructura e historia de emociones simples y sentimientos.	Acciones más recurrentes, patrón conductual.	Matiza la comprensión de sentimientos y emoción simple. Pauta emocional para interpretar el sentido de vida.

De este modo, existe una interrelación, danza de retroalimentación y cruce constante, entre los subsistemas del Sistema Emocional, el Operar Emocional y los niveles de recursión, que en su totalidad logran establecer un equilibrio interno y una adaptación al ambiente, es decir, un operar del Sistema Emocionalmente inteligente a nivel intrapersonal e interpersonal.

En este sentido, es fundamental recordar que un sistema crece y se adapta a través de un proceso de diferenciación, esto se observa por ejemplo, en la maduración biológica de las personas. El Sistema Emocional, como sistema abierto, almacena inputs para impedir su desorganización, caminando constantemente hacia una elaboración y diferenciación más complicada. El organismo vivo del feto, por ejemplo, se va diferenciando, a partir de capas de tejidos poco complicadas hasta llegar a subsistemas altamente complejos. Lo mismo sucede en el Sistema Emocional, poco a poco va diferenciando nuevos estados emocionales. Un bebé posee un patrón de estados emocionales básicos, con la función primordial de comunicarse con sus figuras de apego y sobrevivir. Poco a poco, el niño comienza a independizarse y diferenciarse, al igual lo hacen sus estados emocionales, estableciéndose un patrón de estados emocionales, que comienzan a adaptarse al contexto en que se desenvuelve. Situación similar ocurre con los subsistemas, operaciones emocionales y niveles emocionales, llegando de una globalidad relativa, a una elaboración y diferenciación compleja, posibilitando así la adaptación a un ambiente socio-emocional altamente demandante. Entonces, así como todo sistema abierto se caracteriza por sus cualidades

emergentes, en el Sistema Emocional la cualidad o propiedad emergente o el "nuevo conocimiento", es la adaptación y logro de la homeostasis o negentropía del sistema, producto de la interacción de sus componentes sistémicos, es decir, la "Inteligencia Emocional".

De esta manera, la Ecología Emocional, puede entenderse como *circuitos de retroalimentación*, puesto que el comportamiento de cada una de las personas, como sistemas, o de cada uno de los sistemas emocionales, afecta el comportamiento de los otros y su vez se ve afectado por éstos. en otras palabras, es el contexto el que retroalimenta a cada Sistema Emocional. Un ejemplo de este circuito, suele darse en los trabajos voluntarios que los jóvenes realizan. Los profesionales participantes de los proyectos de "Servicio País", se ven retroalimentados por los estados emocionales de las personas que ayudan y orientan. Las Operaciones Emocionales y los Niveles Emocionales se ponen en juego, los voluntarios perciben, asimilan, comprenden, regulan y expresan sus emociones en relación a la realidad en la que actúan (pobreza, maltrato, cesantía, analfabetismo, etc.), son empáticos e intentan percibir y comprender en magnitud los estados emocionales de la comunidad. En este sentido, el accionar cotidiano es una danza de retroalimentaciones constante, en que las Operaciones Emocionales deben ser acordes al contexto, por ejemplo, un sujeto no puede expresar desagrado por algún tipo de comida que le ofrezcan, ya que para la comunidad con la que trabaja podría ser su alimento diario. Entonces, la retroalimentación es un método para controlar al Sistema Emocional, en otras palabras, todo aprendizaje emocional, implica retroalimentación. Los contextos del cambio y del aprendizaje, están destinados a establecer o modificar la retroalimentación (Keeney, 1994).

El Sistema Emocional establece una relación con el ambiente, gracias a su biología y al aprendizaje (recursividad) que ha logrado en el interaccionar cotidiano. La recursividad del Sistema Emocional, es la capacidad para aprender o evolucionar sobre sí mismo, a través de la retroalimentación. Keeney (1994) señala que "los contextos de la acción simple son órdenes de recursión superiores a los de las acciones simples, (...) todo contexto de la acción es puntuado por el organismo mismo (o por las interacciones sociales de las que forma parte); modificar las formas en que un organismo puntúa su experiencia es un aprendizaje de orden superior". Por otra parte, señala que "*la ecología total, está estructurada recursivamente y es autocorrectiva, cualquier parte que sufra una perturbación se ajustará si la dejamos librada a sí misma*". Entonces, la

retroalimentación, la recursividad y el aprendizaje conllevan a que la Ecología Emocional, sea autocorrectiva, dado que "corporiza una organización recursiva de procesos de retroalimentación" (Keeney, 1994). Siguiendo con la idea anterior, la socio-retroalimentación permite una adecuada retroalimentación autocorrectiva, lo cuál se produce cuando el Sistema Emocional puede expresarse de manera tal que el sistema "se topa con el absurdo de las premisas que subyacen en su conducta e interacción" (Keeney, 1994). Por otra parte, la socio-retroalimentación busca ayudar al sistema a evolucionar hacia una estructura distinta, para el mantenimiento de su organización, en el caso de premisas emocionales erróneas.

En otras palabras, la "Inteligencia Emocional Intrapersonal" o Ecología Emocional Intrapersonal, es gatillada por la retroalimentación positiva y/o negativa del contexto, posibilitando la homeostasis o mantenimiento del estado estable, y la "Inteligencia Emocional Interpersonal" por la adaptación al ambiente socio emocional. Es decir, la Ecología Emocional es gracias al operar adecuado del Sistema Emocional, y a partir de los distintos órdenes de recursión, retroalimentación e interrelaciones con el ambiente se tiene un Sistema Emocional inteligente.

Ahora bien, en cualquier contexto que existan dos sistemas emocionales, existirán dos distinciones, de hecho, cada persona puntúa el flujo de interacción de acuerdo a su observación. Entonces, ¿cómo puede darse la Ecología Emocional?

La **Ecología Emocional Interpersonal** es la adaptación que logra el Sistema Emocional a su contexto. Esta adaptación es acorde a su estructura, a su forma de puntuar o interpretar los hechos y a sus niveles de profundidad emocional. En otras palabras, dado que existe una "realidad" para cada ser humano, existe una experiencia emocional única y por tanto una relación ecológico emocional singular y particular a este Sistema Emocional. La Ecología Emocional respeta las particularidades de cada Sistema Emocional, considerado como observador de distinciones y cada nivel emocional, visto como órdenes de recursión establecido desde su propia experiencia; un ejemplo de esto es el niño que se adaptó al contexto emocional y social del nuevo colegio.

Las emociones simples son unidades emocionales singulares y aisladas, y el modo de identificar y designar esa pauta, crea un orden superior que es sentimiento y la pauta establecida por éste, es la emoción de sentido. La **Ecología Emocional**

*Intrapersonal* debe responder a cada uno de estos niveles de recursión emocional, y lograr su homeostasis (aún cuando nunca es completa) a través de la retroalimentación del contexto. Por ejemplo, una pareja y su hijo que tienen un accidente automovilístico cayendo a un río, el papá y la mamá salvan la vida de su hijo, mientras ellos mueren ahogados. A simple vista, se puede decir que sus acciones no fueron adaptativas, que no tuvieron Ecología Emocional para actuar, no se adaptaron al contexto. Sin embargo, se aprecia que su accionar está guiado por su emoción de sentido, se puede hipotetizar que su conducta sí respondió a una Ecología Emocional; sus estados emocionales se adaptaron a su emoción de sentido, que hablaba del bienestar de su hijo, lo que llevó a salvar la vida de éste. En muchas ocasiones, se puede decir que no existe una Ecología Emocional, sin embargo, si se comprende la emoción de sentido que se encuentra a la base de un determinado accionar, se puede ver que la conducta se adapta a ésta, probablemente esto sea lo que sucede cuando las madres de escasos recursos deciden entregar a sus hijos a un hogar de menores, su emoción de sentido, las lleva a priorizar el bienestar de éstos, aún cuando sus sentimientos y emociones simples pueden ser lo suficientemente penosas. Ejemplo de la adaptación de las acciones a las emociones de sentido, son las distintas conductas que pueden realizar los padres para salvar la vida de un hijo que presenta una enfermedad de gran costo económico, como poner a la venta sus órganos o asilarse en alguna embajada, en busca de un mejor tratamiento. De esta manera, la Ecología Emocional, es tener un prisma totalizador, incluyendo Sistema Emocional, Niveles Emocionales y Operar Emocional adaptativo a un contexto social/emocional. Entonces, **la Ecología Emocional es el equilibrio de la diversidad dentro de un ecosistema socioemocional; es decir, es una organización autocorrectiva de secuencias socioemocionales.**

Por ejemplo, quizás una de las experiencias más dolorosas de la vida sea perder un ser querido, y aún más cuando se trata de un hijo. La familia nace de la unión de una pareja, ambos recursivamente establecen una emoción de sentido que busca el bienestar familiar, de los hijos o el amor por ellos. La muerte de un hijo, significa poner en duda la emoción de sentido; la vida de la madre no tiene sentido sin su hijo, ya no hay metas ni planes familiares que la alienten a seguir. Sin embargo, si quedan más hijos los padres deben intentar mantener la homeostasis de su Árbol Emocional, y luchar por los hijos que están vivos. El accionar emocional debe ser adaptable al nuevo contexto y quizás se reestructure su Árbol Emocional. De esta manera, *la adaptación es la propiedad que tiene el Sistema Emocional de aprender y modificar su Operar, los*

*Niveles Emocionales y los subsistemas emocionales, de acuerdo a los cambios que sufre el contexto.* Esto se logra mediante un mecanismo que permita responder a los cambios internos y externos a través del tiempo. Para que el Sistema Emocional pueda ser adaptable, debe tener un fluido intercambio con el medio en el que se desarrolla, y lograr de esta manera una Ecología Emocional, o dicho de otra forma, una armonía emocional o compatibilidad con su medio o contexto. Un Sistema Emocional altamente flexible, es aquel que sufre modificaciones en su estructura, operar o características, en la medida que el medio se lo exige y es estático cuando el medio también lo es. Por ejemplo, si la muerte del hijo se debió a un asesinato, quizás la emoción de sentido será la justicia por el hijo, si fue una enfermedad hereditaria, salvar a los otros hijos, etc., de esta forma el Sistema Emocional y el Árbol Emocional se adaptan a un contexto emocional (interno y externo) y social.

Pero, ¿por qué ver desde un prisma ecológico emocional?. El debate en psicología en los últimos años, es la importancia relativa de los procesos cognitivos e interpersonales en la etiología de algunos de trastornos emocionales. Por ejemplo, el modelo cognitivo de la depresión, es criticado por no prestar atención a las dificultades ambientales con que se enfrentan las personas deprimidas, ya que sabido es que la depresión presenta factores sociales, existiendo relación entre aspectos interpersonales y el mantenimiento del trastorno. De hecho, los estudios demuestran que las personas deprimidas manifiestan un estilo interpersonal marcadamente distinto de las no depresivas; las parejas con cónyuge deprimido muestran más conflictos y tensiones, los depresivos suelen centrarse en sí mismo y presentar menos confianza, siendo más vulnerables. Los patrones de comunicación, suelen ser más perturbados en parejas con un cónyuge deprimido, existiendo interacciones más hostiles. Por tanto, apreciar el ambiente disfuncional requiere un abandono del modelo cognitivo, considerando un modelo integrador que implique esta interdependencia con el contexto.

Otro enfoque duramente criticado es el del procesamiento de la información; entre las limitaciones de este enfoque está la falta de validez ecológica y su tendencia a apreciar al ser humano como una máquina. Este enfoque al estar influido por la metáfora del computador, nunca tuvo por objeto abordar cuestiones referentes al contexto, siendo una teoría que no brindaba una perspectiva global humana. Por su parte, el psicoanálisis es criticado por su unidad de análisis individual, ya que el ser humano es un sujeto social, de hecho, las pruebas empíricas señalan que somos seres

sociales e interpersonales innatamente, que los bebés tienen la capacidad de distinguir rasgos faciales, y que tenemos el instinto a buscar bienestar por medio del contacto.

Si se tiene una perspectiva ecológica, se está inserto en un sistema de interconexiones o red de relaciones referidas a un contexto, es decir, relaciones ecológicas. Ahora, todas las fluctuaciones ecológicas ocurren entre límites de tolerancia, de hecho la falta de flexibilidad del Sistema Emocional en su contexto, crea una tensión o conflicto tal que quiebra el equilibrio ecológico emocional, siendo una premisa fundamental el que cuanto más compleja es la red de interconexiones, más compleja es la interrelación de sus sistemas.

Entonces, tentativamente se ha pensado la Ecología Emocional como sinónimo de Inteligencia Emocional, sin embargo, la postura ecológica dice algo más que un emocioñar inteligente. Ahora, si se considera que las funciones cognitivas presentarían ciertas propiedades que permitirían atribuir la característica de inteligente a un desempeño, se entiende por inteligente aquéllo que es adaptativo, es decir toda conducta, producto del operar de las funciones mentales superiores, que resultan adecuadas a un medio, de manera que el desempeño se considera externamente como "exitoso". Aquí es esencial la relatividad del término inteligente, ya que más que describir operaciones lógico formales, se refiere a acciones adaptativas y exitosas a un período histórico, una cultura, un contexto social y un ciclo vital. Entonces la "inteligencia" estaría ligada a la correcta percepción del medio y a la relación con el entorno, y al aprendizaje que resulta de la experiencia, producto de un funcionamiento mental. En este sentido, la Ecología Emocional hace referencia a los sistemas emocionalmente inteligentes, es decir, al operar adaptativo y homeostático del Sistema Emocional a un contexto socio – emocional determinado.

La Ecología Emocional, es la relación del Sistema Emocional con su ambiente. El Sistema Emocional define la conducta adaptativa posible dentro del contexto, a partir de la estructura, niveles y operaciones de éste. Así, la adaptación emocional, es decir, el logro de la relación ecológico emocional del Sistema Emocional y su contexto, se refiere a resultados y conductas observables, siendo la adaptación la capacidad del Sistema Emocional de percibir, asimilar, comprender, regular y expresar los estados emocionales en función del contexto dado. En otras palabras, la adaptación del Sistema Emocional se traduce en el operar con el medio, donde puede darse una adaptación individual

y/o social, o lo que comúnmente se conoce como Inteligencia Emocional intrapersonal e interpersonal.

Si se recuerda las teorías sobre inteligencia, se aprecia que desde el inicio del siglo, hubo algunos intentos de considerar la inteligencia como capacidad de adaptarse al ambiente, como lo planteó Terman o Spencer. Quizás se puede afirmar que el Modelo de Ecología Emocional incluye una lectura de premisas y postulados que latentemente se forjaban desde hace mucho tiempo y pretende desatender el cognitivismismo de las definiciones tradicionales de inteligencia.

Entonces, surge aquí, la inquietud respecto a qué es lo adaptable para el Sistema Emocional. ¿ Es aquéllo que lleva a "sentirse bien" al Sistema Emocional, es decir, la retroalimentación negativa o el "sentirse bien" en el contexto?. Muchas pueden ser las discusiones que se den al respecto. Si se opta por la primera mirada, surge el cuestionamiento respecto a que pasa con aquellos psicópatas que se "sienten bien" haciendo sufrir a sus víctimas. Sin embargo, si se sigue por la segunda perspectiva es más factible cuestionarse, que sucede con aquéllos que se "sienten bien" al amoldarse continuamente a un medio, obviando todas sus necesidades y deseos. Entonces, está claro que la adaptación ecológico emocional, así como la Inteligencia Emocional, se define relacionamente, es decir, en el propio contexto y producto de lo interpersonal. Así como es válido cuestionarse qué es "normal" en psicopatología, también es válido preguntarlo en este ámbito. En ambos casos se llega a la idea del "consenso" o a la ilusión de la objetividad, es decir, la "Inteligencia Emocional" o la adaptación del Sistema Emocional es una atribución social a un accionar de acuerdo a las pautas establecidas por consenso, donde lo que se considera como el logro de una Ecología Emocional o la "normalidad" implica una explicitación sociocultural y la relatividad del ambiente.

De hecho, toda conducta se desarrolla dentro de un contexto y desde ahí puede ser comprendida y definida, por tanto la relación del Sistema Emocional con el entorno se tornará adaptativa, mientras ésta responda a los esquemas más menos instaurados, posicionándose así el juego de la retroalimentación y las interrelaciones mutuas. De esta manera, el desenvolvimiento del Sistema Emocional a nivel interpersonal, conlleva la capacidad de interactuar a través de una conducta emocionalmente adaptativa al contexto; esto supone un funcionamiento del Sistema

Emocional como totalidad, donde las Operaciones Emocionales y los Niveles Emocionales permiten una "emocionalidad adaptativa", en que cada subsistema contribuye a mantener la adaptación del Sistema Emocional con el entorno, es decir, la Ecología Emocional.

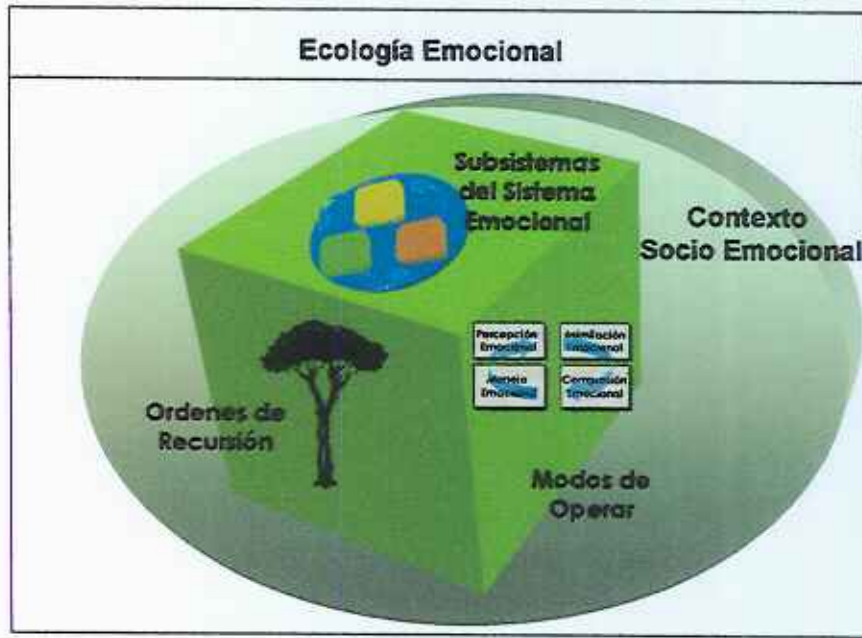
Ahora, si se apela a la retroalimentación, es posible afirmar que un Sistema Emocionalmente inteligente, a nivel intrapersonal, es aquel que es capaz de autorregularse y mantener su estado estable. La disfunción del Sistema Emocional se manifestará en la perturbación de su homeostasis o estado estable, lo que amenazaría con llevarlo a la desorganización. De esta manera, el Sistema Emocional, necesita impedir el proceso de desintegración o entropía. La acción del sistema para impedir esta desintegración debe ser ecológica a fin de que tanto el sistema mismo, como su suprasistema puedan sobrevivir. Entonces, la Inteligencia Emocional o Ecología Emocional, es el *operar adaptativo y homeostático del Sistema Emocional (incluido Niveles y Operaciones Emocionales) en su suprasistema socio-emocional*.

De esta manera, el carácter holístico de la relación del Sistema Emocional y el ambiente, hace pensar que los atributos de la relación ecológico-emocional, son propios de la relación aquí establecida, y no que se debe a alguna de las características en particular, sino a la totalidad. De hecho, no se debe pensar esta totalidad, como la suma de relaciones o cambios entre Sistema Emocional y ambiente, sino como una constancia en la relación, como totalidad entre el Sistema Emocional y su suprasistema, o nicho ecológico. En esta ecología, el Sistema Emocional evoluciona, cambia, es recursivo, y tiene propiedades emergentes, que lo hacen adaptativo al ambiente y organizado en su estructura, en la medida que mantiene su equilibrio, logrando ser un Sistema Emocionalmente inteligente.

La perspectiva de control lineal predominante en la cultura occidental, no es suficiente para explicar y entender el emocionar. Los sistemas biológicos, los individuos y la cultura, tienen una naturaleza sistémica tal, que posibilita una relación ecológica con el ambiente que los rodea. Como propone Bateson (1992) "todos los sistemas biológicos y en evolución (es decir, los organismos individuales, las sociedades animales y humanos, los ecosistemas) están integrados por redes cibernéticas complejas y todos estos sistemas comparten ciertas características formales". La unidad de supervivencia entonces, es el sistema más el ambiente, estableciéndose entre ambas una relación ecológica derivada



de su interacción.



## IV. CONCLUSIONES

---

La psicología contemporánea y en general, las ciencias sociales, todavía están muy influenciadas por los paradigmas empiristas, aquéllos que afirman que hay una realidad única y universal, igual para todos y existente con independencia del observar del observador. Según este modelo, el organismo es esencialmente pasivo y únicamente responde a un orden externo dado, en que el sentido de las cosas está de antemano objetivamente contenido.

La rígida simplicidad de este punto de vista, sin embargo, ha entrado en una profunda crisis explicativa a partir de los últimos años, con una convergencia interdisciplinaria (la segunda cibernética, la epistemología evolutiva, la termodinámica irreversible, la neurociencia y el neodarwinismo entre otras), desde la cual se está dando lugar a una perspectiva totalmente diferente.

A pesar de los cientos de años de preguntas, investigaciones y respuestas en torno al fenómeno del conocimiento humano, la pregunta de base de ¿cómo es posible el conocimiento humano? sigue abierta y despierta las más acaloradas discusiones sobre la naturaleza del mismo, en que las disciplinas científicas son lenguajes, modos de hablar acerca de los fenómenos que ellas mismas construyen.

Cada uno de nosotros lleva consigo un mapa del mundo, una representación o una concepción que conduce a construir lo que se percibe, de modo que es catalogada como realidad. Nuestro pensamiento y nuestra acción, se edifica en torno a esta "construcción internalizada", que pasa a ser reforzada en cada momento. Sobre la base de los presupuestos incorporados a nuestra visión del mundo, definimos "nuestra realidad".

El proceso que conduce a percibir "la manera en que las cosas son" se construye desde el nacimiento a través del consenso. La búsqueda y retención de un marco común es lo que otorga a la realidad un cierto grado de estabilidad colectiva y por lo tanto individual, es decir la "realidad existe". De hecho, este compartir de un conjunto de puntos de vista y de mapas en común yace en la base de la experiencia del pertenecer a un contexto o de la experiencia de ser parte de un colectivo. De esta

manera, no es de sorprender la calidad y el volumen de los mapas compartidos por una cultura y la noción de confirmación mutua de puntos de vista consensuados, dado el carácter sociogenético de nuestra culturización. La pertenencia a una red interpersonal más extensa podría describirse también como caracterizada por un "compartir realidades".

Como hemos apreciado, existen distintas puntos de vista frente a una misma situación. Esto no tiene nada de nuevo, de hecho sabemos que cada postura ante la realidad es válida desde la estructura y experiencia que se plantea. Las distintas perspectivas y/o teorías abordan un mismo fenómeno desde distintos prismas, existen muchas posturas ante lo que son las emociones, la inteligencia, y en general sobre todos los temas relevantes para el acontecer humano. Lo significativo de esta realidad, no es considerar los distintos planteamientos como antagónicos, contrapuestos o excluyentes, sino como complementarios o miradas distintas, válidas y respetables frente a un mismo fenómeno.

Las definiciones aceptadas sobre emoción, inteligencia o Inteligencia Emocional en una determinada época, son el pleno reflejo de la tendencia dominante de ese período histórico. Por ejemplo, fuimos testigo del auge de las perspectivas cognitivas de la emoción, en la década del sesenta, o de la primacía de la evaluación de la inteligencia, a principios de siglo, y actualmente observamos el apogeo de la Inteligencia Emocional, desde el punto de vista coloquial, ligada principalmente al "éxito laboral, profesional, y a la felicidad".

Durante el último siglo, desde los planteamientos de Binet hasta la original propuesta de Gardner, las discusiones acerca de la naturaleza de la inteligencia han tenido siempre vigencia en el campo de la Psicología y han ido acompañadas por algún intento de evaluación y comprobación empírica de los postulados teóricos. La evidencia científica recogida durante las últimas décadas, ha permitido ir fortificando cada vez más la hipótesis de que ya no es posible hablar de manera unívoca sobre el concepto de inteligencia, y consecuentemente, en el ámbito de la evaluación es necesario abandonar las estigmatizaciones y rótulos.

De esta manera, la razón y la inteligencia habrán de concebirse no como asunto de mera lógica matemática, sino que además deberán considerar el lugar de las emociones en la racionalidad. Las emociones no están separadas de lo intelectual,

sino que constituyen un todo, al integrar las distintas facetas del ser humano: biológico, social, emocional y racional.

El no concebir la inteligencia meramente como aspectos cognitivos, permite abandonar las tradicionales y estigmatizadoras evaluaciones y reconocer la influencia del ambiente y factores afectivo-motivacionales, más que factores hereditarios y estables, posibilitando el abordaje de aspectos cualitativos, más que cuantitativos.

La inteligencia, la emoción, o en general cualquier ámbito ligado al ser humano, se muestra como un fenómeno complejo, libre de ser encausado por distintos caminos. De hecho, la producción científica en el campo de la Inteligencia Emocional, crece progresivamente, ampliando ámbitos de investigación, perspectivas y aplicaciones de las teorías.

Como vimos anteriormente, existen muchas teorías respecto a las emociones y seguramente surgirán más perspectivas, sin embargo, lo esencial a rescatar, es que las emociones o estados emocionales son un proceso biopsicosocial básico, constitutivo esencial del ser humano, cuyas funciones medulares radican, en el carácter humano de ser un animal social y emocional. De hecho, hasta hace poco, existía escasa mención de las emociones, sin embargo, actualmente vivimos en un reencauce de su importancia, que va desde su consideración en ámbitos antes nunca imaginados, hasta investigaciones que han comprobado su base neurofisiológica.

Ahora bien, el ser humano no es un ser meramente intrapsíquico, sino también interrelacional, de esta manera es necesario reconocer el papel del contexto en su diario vivir. Por otra parte, es necesario considerar y reconocer la importancia de la comunicación no verbal en la interacción social, en términos que enmarca el intercambio verbal, la expresión emocional y las relaciones interpersonales.

Para las ciencias modernas, debe resultar inconcebible estudiar cualquier organismo aislándolo artificialmente de su medio. A nivel humano, la relación entre individuo y medio alcanza un alto grado de complejidad, lo que conlleva inexplicablemente a considerarlo inserto en un contexto.

La perspectiva sistémica, contextual o cibernética, intenta traducir en un solo lenguaje, el idioma de distintas disciplinas. Esta epistemología tiene un carácter integrador, en la medida que no considera aspectos opuestos, sino complementarios.<sup>142</sup>

La capacidad crítica, permite apreciar los diferentes ángulos de un mismo fenómeno, considerando su contexto e interacciones.

En un sentido amplio, la perspectiva sistémica, se presenta como una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad y, al mismo tiempo, como una orientación hacia una práctica estimulante para trabajos interdisciplinarios. Si bien el campo de aplicaciones de la orientación sistémica no reconoce limitaciones, al usarla en fenómenos humanos, sociales y culturales se debe advertir que sus raíces están en el área de los sistemas naturales (organismos) y en el de los sistemas artificiales (máquinas). Es en el prisma sistémico, donde hemos fijados las distinciones conceptuales fundamentales, que han facilitado el camino para la introducción de esta perspectiva en el tema de la Inteligencia Emocional.

La Ecología Emocional, como una nueva visión de la Inteligencia Emocional, permitiría abandonar los psicologismos y la postura lineal-causal, para dar paso a un estudio más integral de los estados emocionales. El enfoque sistémico, es enriquecido constantemente por el aporte de las ciencias sociales, biológicas, físicas, etc., entregando un carácter interdisciplinario y permitiendo la interrelación entre los conocimientos. En otras palabras, el modelo sistémico, constituye una herramienta útil para pensar la Inteligencia Emocional desde otro punto de vista.

El planteamiento de la Ecología Emocional puede tener importantes implicancias. Cualquier cambio que surja en los sistemas emocionales, es un reordenamiento de la experiencia y la relación con el entorno, determinado por el propio sistema. Así, el medio ambiente puede sólo "perturbarlo" para gatillar su reorganización, pero nunca "instruirlo" o "determinarlo"; vale decir, no puede traspasarle "información directa" en términos lineales ni causales, aún cuando descriptivamente debe considerarse de ésta forma.

Esto resulta fundamental, a la hora de pensar al ser humano como parte de un sistema familiar, social, cultural, etc. El abordar las emociones, la Inteligencia Emocional, y en general al ser humano y todas sus vertientes, desde esta perspectiva, permite analizar el mundo en base a sus relaciones, entender que todos los sistemas están integrados, cuestionando principios antiguos como el dualismo y la causalidad lineal.

Todo sistema biológico puede describirse en términos de variables interconectadas, al igual que el Sistema Emocional. Reconocemos esencialmente el carácter holístico de la relación Sistema Emocional-ambiente, en que el ecosistema emocional, procura un contexto que permite al Sistema Emocional calibrar el modo que cambia, con el fin de permanecer estable.

En biología, cuando las interacciones de las especies se mantienen en equilibrio, se habla de "clímax ecológico". Ahora, en los sistemas humanos, remite a un equilibrio vital de diversos subsistemas, posibilitando la adaptación de éste, formando una Ecología Emocional. Sin embargo, es importante recalcar que un Sistema Emocional, o cualquier sistema en general, aparecerá como adaptado y/o equilibrado interna y externamente, según el momento o la manera que el observador lo observa.

En esta Ecología Emocional, se permite discriminar entre sistema equilibrado y no equilibrado, en que un solo episodio de desadaptación no responde a una pauta patológica, pero si es reiterativo, puede calificarse como tal. Esto resulta fundamental en la cotidianeidad, ya que más que considerar a alguien como impulsivo o con "poca Inteligencia Emocional" podemos simplemente afirmar, que es una pauta dentro de una pauta, lo que no sienta bases condenatorias para el sujeto, mucho menos si se considera el contexto. Así por ejemplo, recordando el principio de la equifinalidad es mejor pensar una "disfunción emocional" como consecuencia del estado actual, más que como una "enfermedad mental".

Por otra parte, apreciar las emociones en un ecosistema emocional, permite considerar a cualquier sujeto o sistema, parte esencial de la ecología y del equilibrio que se logra. Cualquier individuo es decisivo en un sistema del que forma parte y está sujeto a las limitaciones, necesidades y equilibrios propios de la particular relación entre parte y todo. De esta manera, el Sistema Emocional, desarrolla una coreografía de episodios interrelacionales con su ambiente, que proporcionan un "clímax ecológico" o adaptación, donde la flexibilidad es necesaria para el continuo cambio y la no rigidización de la relación.

Para ser parte eficaz de la Ecología Emocional, cada Sistema Emocional debe ser capaz de modificar su operar y reconocer los efectos de su acción, se debe auto-corriger. De esta manera, la Inteligencia Emocional, se convierte en un adjetivo relativo a un contexto, otorgado por observadores.

Ahora bien, desde un tiempo hasta esta parte, hemos sido testigo de cómo consultoras, revistas, seminarios, libros, entre otros, proponen a la Inteligencia Emocional como base para la "felicidad y el éxito". Nuestro planteamiento no es tan populista. Postulamos una Ecología Emocional, donde existe un contexto, que en palabras tradicionales, corresponde al ambiente laboral, familiar, escolar, de pareja, etc., y un Sistema Emocional, con un operar, que a grandes rasgos coincide con las habilidades propuestas popularmente. Podemos decir que el "éxito y la felicidad", corresponden a nuestra noción de "adaptación y equilibrio". Un Sistema Emocional adaptado es aquél que logró "exitosamente" una acomodación con el contexto y por otra parte, un equilibrio a nivel interno, producto de la retroalimentación; puede ser visto como "el sentirse bien" o la "felicidad por estar bien". Quizás si todos lográramos vivir en una Ecología Emocional, las próximas generaciones, filogenética y ontogenéticamente incorporarían pautas ecológico emocionales, siendo "más inteligentes emocionalmente".

La lectura sistémica, posibilita considerar a los sistemas e individuos en relación a lo contextual, no generalizar conductas ni buscar causas, de ahí que resulta esencial ahondar en la relación sistema-suprasistema y no, por ejemplo, en lo que socialmente sería una patología emocional, teniendo siempre presente que la falta de adaptación del sistema, será un síntoma, que cumple una función re-equilibrante y de supervivencia.

La Ecología Emocional, significa vivir en equilibrio ecológico emocional con el contexto, es decir, más que instrucciones verbales de cómo hacerlo, significa ejecutar, practicar, ejercitar, accionar, expresar a partir de la retroalimentación que se recibe. La Ecología Emocional, no responde a un recetario de cómo lograr el "clímax ecológico", sino a una interrelación del Sistema Emocional con su ambiente, poniendo en juego nuestro Árbol Emocional y el Operar Emocional.

En síntesis, la historia del hombre es y ha sido emocional y social, no sólo la razón y el intelecto han posibilitado el avance de nuestra especie. Las emociones, permiten relacionarnos con nuestra experiencia y con la de otros, encontrándonos actualmente en una revalorización de éstas.

En el siglo XXI, el hombre no debiera ser considerado o representado por la noción de la pura y fría lógica, sino como una totalidad, que conjuga la escisión histórica "mente y corazón", o planteado en términos más científicos, intelectualidad y emoción. La mira debe englobar al ser humano como total, una idea de hombre multidimensional y de una ciencia que responda no sólo a esquemas tradicionales de razonamiento, sino también a los aspectos largamente olvidados, como son las emociones.



## V. Resumen

---

Para abordar el tema de la Inteligencia Emocional, se realizó un análisis de las distintas definiciones y teorías de inteligencia y emoción. Posteriormente, se desarrolló el concepto de Inteligencia Emocional, desde distintos autores, enfatizando en las propuestas de Salovey y Mayer, y Goleman.

Se propone el Modelo de la Ecología Emocional, como una nueva forma de comprender la Inteligencia Emocional, desde una mirada sistémica. Tres son los ejes esenciales para entender la Ecología Emocional.

El primero de ellos corresponde al *Sistema Emocional*, que es el conjunto de subsistemas cognitivo, conductual y fisiológico que se relacionan entre sí y producto de su interacción dinámica responden a un estímulo emocional ambiental. El Sistema Emocional es un todo unitario y complejo, que filtra o selecciona inputs y outputs de otros sistemas y del contexto, que corresponde a objetos reales o evocados del mundo físico o social cuyos atributos al cambiar retroalimentan al Sistema Emocional y es retroalimentado por los cambios del Sistema Emocional. Los elementos básicos del Sistema Emocional son los estados emocionales, que cruzan cada uno de sus subsistemas y responden a patrones sistémicos como circularidad, equifinalidad y retroalimentación.

Un segundo punto es el *Árbol Emocional*, que se refiere a la analogía con los niveles de recursividad emocional. Las hojas del árbol corresponden a las emociones simples o primer orden de recursión, son unidades emocionales singulares y aisladas, producto de la interacción directa con el medio. El segundo orden de recursión corresponde a las ramas del árbol o sentimientos, son las meta emociones, es decir, la pauta de emociones simples, producto de varias interacciones. La emoción de sentido, corresponde al tronco emocional, o tercer orden de recursión, son meta-sentimientos o pautas de sentimientos, secuencias y constelaciones de sentimientos que se gatillan frente a un contexto. Corresponde a la pauta emocional más profunda y estable. Todos estos Niveles Emocionales se desarrollan simultáneamente, son complementarios y corresponden a un orden lógico que describe la misma situación; en estricto rigor son estados emocionales.

El tercer eje central corresponde al *operar del Sistema Emocional*. El Sistema Emocional como todo integrado tiene cuatro operaciones básicas, que se ligan tanto a los Niveles Emocionales como a los subsistemas, estas son percepción emocional, asimilación emocional, comprensión emocional y regulación y expresión emocional. Cada una de estas operaciones presenta distintas habilidades en los tres niveles de profundidad emocional, relacionadas tanto con lo intra como con lo interpersonal.

Entonces, ¿qué es la Ecología Emocional?. Esta nueva mirada de la Inteligencia Emocional implica ante todo la epistemología sistémica o cibernética. La Ecología Emocional se refiere a la relación del Sistema Emocional (con sus operaciones y Niveles Emocionales) y el contexto. El ser humano se encuentra inserto en un suprasistema, o en un contexto social y emocional, que se interrelaciona constantemente con el ambiente. La relación recíproca entre el Sistema Emocional y el ambiente, es ecológica en la medida que logra un equilibrio ecológico emocional y existe funcionalidad para ambos como sistemas. La Ecología Emocional puede considerarse como circuitos de retroalimentación, reconociendo la naturaleza cíclica de los estados emocionales y las redes de interdependencia de los sistemas emocionales.

A nivel interpersonal, la Ecología Emocional puede abordarse como la adaptación al contexto, es decir, un operar adaptativo en el medio, producto de interconexiones con el contexto social y físico y de acuerdo a la estructura del Sistema Emocional y Niveles Emocionales. La Ecología Emocional intrapersonal corresponde al grado de homeostasis, que logra el Sistema Emocional a través de la retroalimentación del contexto. Entonces, la Inteligencia Emocional o Ecología Emocional es el operar adaptativo y homeostático del Sistema Emocional (incluido niveles y Operaciones Emocionales) en su suprasistema socio-emocional.

En otras palabras, la Epistemología Sistémica otorga profundidad a la concepción de las emociones e integra una visión complementaria y moderna de los fenómenos biopsicosociales.

## VI. BIBLIOGRAFÍA

---

- ABRAHAM, R. (2000) The role of job control as moderador of emocional dissonance and emocional intelligence – outcome relationships. *Journal of Psychology*, Vol. 134, Nº2, 169-194.
- ABRAMOVITZ, M. (2001) What's your emotional IQ? Current Health. *Highland Park.*, Vol. 28, Nº 5, 13-15.
- AGUADO, L. (2002) Sistemas Cerebrales de la Emoción. *Revista de Neurología*, Vol. 34, 1161-1172.
- ANASTASI, A. (1982) Test Psicológicos. Ediciones Aguilar. Madrid.
- ASHKANASY, N.; JORDAN, P.; HARTEL, C. (2002) Emotional Intelligence as a Moderator of Emotional and Behavioral Reactions to Job Insecurity. *Academy of Management Review*, Vol. 27, Nº3, 361-372.
- BATASTINI, S. (2001) The relationships among students emotional intelligence creativly and leadership. *Dissertation Abstract International Humanities and Social Sciences. Section A*, Vol. 62, Nº 2A, 456.
- BATESON, G. (1991) Pasos hacia una Ecología de la Mente. Planeta. Buenos Aires.
- BATESON, G.; RUESCH, J. (1987) Comunicación, la matriz social de la Psiquiatría. Paidós. Buenos Aires.
- BAR-ON, F.; BROWN, J.; KIRKCALDY, B.; THOME, E. (2000). Emotional expression and implications for occupational stress; an application of the Emotional Quotient Inventory (EQ-I). *Personality and Individual Differences*, Vol. 28, 1107-1118.
- BERTALANFFY, L. (1976) Teoría General de los Sistemas. Fondo de la Cultura Económica. México.

CAMPBELL, M. (2001) Exploring the relationship between emotional intelligence, intuition and responsible risk taking in organizations. Dissertation Abstract International Humanities and Social Sciences. Section B. Vol. 31, N°12B, 6756.

CANDELA, C.; BARBERÁ, E.; RAMOS, A.; SARRIÓ, M. (2001) Inteligencia Emocional y la Variable Género. R.E.M.E. Vol. 5, N°10.

CAPRA, F. (1996) Una nova comprensao científica dos cictemas vivos: A Teia Da Vida". Editora Cultrix. Sao Paulo.

CARUSO, D.; SALOVEY, P.; MAYER, J. (2002) Emotional intelligence as standard intelligence. MSCEIT. Sitio Internet.

CHICO, E. (1999) Evaluación psicométrica de una escala de Inteligencia Emocional. Boletín de Psicología. España. Vol. 62, 65-78.

CHERNISS, C. (2000) Emotional intelligence:wath is and why it matters?. Annual Meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology. New Orleans.

CIARROCHI, J.; DEANE, F; WILSON, C.; RICKWOOD, D. (2002) Adolescents who need help the most are least likely to seek it: the relationship between low emotional competence and low intention to seek help. British Journal of Guidance and Couselling. Vol. 30, N° 2, 173-188.

/ COOPER, R.; SAWAF, A. (1998) La Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y la organización. Norma. Bogotá.

DAMASIO, A. (1997) El error de Descartes. Editorial Andrés Bello. Santiago.

DAWDA, D.; HART, S. (2000). Assessing emotional intelligence: reliability and validity of the Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-I) in university students. Personality and Individual Differences, Vol. 28, N°4, 797-812.

DAVIDOFF, L. (1995) Introducción a la Psicología. Mc Graw Hill. México.

DERKSEN, J.; KRAMER, I.; KATZKO, M. (2002) Does a self report measure for emotional intelligence asses something differen than general intelligence?. Personality and Individual Differences. Vol. 32, N°1, 37-48.

DETWEILER-BEDELL, B.; SALOVEY, P. (2002) A second generation psychology of emotion. Psychological Inquiry. Vol. 13, N°1, 45-48.

FRANKL, V. (1995) El hombre en busca de sentido. Herder. Barcelona.

FERNÁNDEZ-BERROCAL, P.; EXTREMERA, N. (2001) La Inteligencia Emocional como una Habilidad Esencial en la Escuela. OEI. Revista Iberoamericana de Educación. Sitio Internet.

GAINOR, K. (2001) Emotional intelligence and empathy: Their relation to multi-cultural counseling knowledge and awareness. Professional School Counseling. Vol. 5, N° 2, 131.

GARDNER, H. (1995) Inteligencias Múltiples: La Teoría en la Práctica. Ediciones Paidós. Barcelona.

GEHER, G.; WARNER, R.; BROWN, A. (2001) Predictive validity of the Emotional Accuracy Research Scale (EARS). Intelligence. Vol. 29, N°5, 373-388.

GOLEMAN, D. (1996) Inteligencia Emocional. Javier Vergara Editor S.A. Buenos Aires.

GOLEMAN, D. (1999) Inteligencia Emocional en la Empresa. Javier Vergara Editor S.A. Buenos Aires.

GOLEMAN, D. (1998) ¿Qué hace a un líder?. Harvard Business Review. Noviembre – Diciembre.

GOLEMAN, D.; BOYATZIS, R.; McKEE, A. (2001) Primal leadership. Harvard Business Review. Diciembre. Special Issue.

GRAJALES, T. (1999) ¿Cuál es el grado de Inteligencia Emocional que manifiestan los docentes de secundaria en la ciudad de Monterrey?. Centro de Investigación Educativa de la Facultad de Investigación. Universidad de Morelos. Nueva León. México

HOFFMAN, L. (1981) Foundations of Family Therapy. Basic Books. U.S.A.

KEENEY, B. (1994) Estética del cambio. Paidós Terapia Familiar. Madrid.

KELLY, J.; BARSADE, S. (2001) Mood and emotions in small groups and work teams. Organizational Behavior and Human Decision Processes. Vol. 86, N°1, 99-130.

Lecturas Seleccionadas Inteligencia Emocional en la Empresa. (2000). Escuela de Administración. Apuntes Universidad Católica. Santiago.

LEDOUX, J. (1994) Emociones, Memoria y Cerebro. *Scientific American.* Vol. 270, 32-39.

LEDOUX, J. (1996) The Emotional Brain. Simon & Schuster. New York.

LOPEZ, SIMONETTI, PARADA (s/f) Introducción a la teoría de la comunicación. Apuntes Cátedra Psicología de la Comunicación. Carrera de Psicología. Universidad de Chile. Santiago.

MATURANA, H. (1990) Conversando con Humberto Maturana. Seminario Instituto de Terapia Sistémica. Buenos Aires.

MATURANA, H.; VARELA, F. (1996) El árbol del conocimiento. Editorial Universitaria. Santiago.

✓ MAYER, J.; CARUSO, D.; SALOVEY, P. (1999) Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for an Intelligence. *Intelligence.* Vol. 27, N° 4, 267-298.

MAYER, J.; CARUSO, D.; SALOVEY, P.; PERKINS, D. (2001) Emotional intelligence and giftedness. *Roeper Review.* Vol. 23, N°3, 131-137. (Sin referencia de revista)

MAYER, J.; CARUSO, D.; SALOVEY, P. (2002) Measuring emocional intelligence with MSCEIT V2.0. Artículo inédito enviado por mail por el señor Peter Salovey.

MAYER, J.; CARUSO, D.; SALOVEY, P.; SITERNIOS, G. (2001) Emocional Intelligence as Standard intelligence. *Emotion.* Vol. 1, 232-242.

MAYER, J.; CARUSO, D.; SALOVEY, P. (2000) Emocional Intelligence meets tradicional standards for an intelligence. *Intelligence.* Vol. 27, N°4, 267-298.

MILLAR, M. (2001) La Inteligencia Emocional en las Empresas. Seminario para optar al título de Ingeniero Comercial en Administración de Empresas. USACH. Santiago.

MORAND, D. (2001) The emotional intelligence of managers: assessing the construct validity of a non verbal measure of "people skill". *Journal of Business and Psychology.* Vol. 16, N°1, 21-33.

- PAPALIA, D.; WENDKOS, S. (1997) Psicología del Desarrollo. Mc Graw Hill. Bogotá.
- PINTO, T. (1998) Las Emociones. Apunte de Cátedra Neuropsicología. Carrera de Psicología. Universidad de Chile.
- PREISTER, S. (s/f) La teoría de sistema como marco de referencia para el estudio de la familia. Apunte Cátedra Teoría de Sistemas. Carrera de Psicología. Universidad de Chile. Santiago.
- REEVE, J. (1994) Motivación y Emoción. Mc Graw Hill. Madrid.
- ROSENZBERG, M; LEIMAN, A (1992) Psicología Fisiológica. Mc Graw-Hill. Madrid.
- ROZAELL, E.; PETTIJHON, C.; PARKER, S. (2002) An emperical evaluation of emotional intelligence. The impact on management development. Journal of Management Development. Vol. 21, N°4, 272-289.
- SAAVEDRA, M. (2000) Clase Emociones. Apunte de Cátedra de Neuropsicología. Carrera de Psicología. Universidad de Chile.
- SALOVEY, P.; CARUSO, D.; MAYER, J. (2002) The positive psychology of emotional intelligence. Handbook of positive psychology. Oxford University Press. Londres.
- SALOVEY, P.; KOKKONEM, M; LOPES, P.; MAYER, J. (2001) Emotional intelligence: What do we know?. Simposio Amsterdam. Universidad de Cambridge.
- SALOVEY, P.; VERA, A.; EXTREMERA, N.; FERNÁNDEZ,P.; RAMOS,N. (2000) Cultura, Inteligencia Emocional Percibida y Ajuste Emocional: un estudio preliminar. R.E.M.E. Vol. 4, N°8.
- SCHUTTE, N.; MALOUFF, J. (2001) Emocional intelligence and interpersonal relations. Journal of Social Psychology. Vol. 141, N°4, 523-536.
- SHAPIRO, L. (1997) La Inteligencia Emocional de los niños. Javier Vergara Editor. Buenos Aires.
- SLASKI, M.; CARTWRIGHT, S. (2002) Health, performance and emotional intelligence: an exploratory study of retail managers. Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress. Vol. 18, N°2, 63-68.

SLUSKI, C. (1987) Cibernética y Terapia Familiar. Sistemas Familiares, Vol. 3, N°2, 63-70.

SOJKA, J.; DEETER-SCHMETZ, D. (2002) Enhancing the emotional intelligence of salespeople. Mid American Journal of Business, Vol. 17, N°1, 43-50.

SOTELO, S. (2001) Evaluación y Análisis de la Inteligencia Emocional en Alumnos de la Facultad de Administración y Economía de la Universidad de Santiago. Tesis para optar al Grado de Magíster en Administración y Dirección de Recursos Humanos. USACH. Santiago.

/ SOTO, E. (1992) Comportamiento Organizacional: Impacto de las Emociones. Thomson Learning. México.

STERNBERG, R.; DETTERMAN, D. (1979) Human Intelligence: Perspectives on Theory and Measurement. Ablex Publishing Corporation, New Jersey.

STERNBERG, R. (1990) Metaphors of mind: Conceptions of the nature of intelligence. Cambridge University Press. Canadá.

THI LAM, L.; KIRBY, S. (2002) Is Emotional Intelligence an advantage? An Exploration of the Impact of Emotional and General Intelligence on Individual Performance. The Journal of Social Psychology, Vol. 142, N° 1, 133-143.

TISCHLER, L.; BIBERMAN, J.; MCKEAGE, R. (2002) Liking emotional intelligence, spirituality and workplace performance: Definitions, models and ideas for research. Journal of Managerial Psychology, Vol. 17, N° 3, 203-218.

TORRAS, I.; PORTELL, I.; MORGADO, I. (2001) La amígdala: implicaciones funcionales. Revista Neurología, Vol. 33, N° 5, 471-476.

VALLES, A. (2000) Inteligencia Emocional en la Empresa. Gestión 2000. Barcelona.

WADDINGTON (s/f) El Animal Humano. Apunte de Cátedra Psicología Social I. Carrera de Psicología. Universidad de Chile.

WATZLAWICK, P.; BEAVIN, J.; JACKSON, D. (1997) Teoría de la comunicación humana. Herder. Barcelona.



WEISINGER, H. (2001) Inteligencia Emocional en el Trabajo. Punto de lectura. Madrid.

WORSCHER, S. (S/F) Motivación y emoción. Apunte de Cátedra Psicología General. Carrera de Psicología. Universidad de Chile. Santiago.

## VII. ANEXOS

## ANEXO I

---

### **Modelo de las Cuatro Ramas (Salovey y Mayer, 2001)**

#### **a) Percepción, valoración y expresión emocional**

- Identificación emocional desde lo psicológico y físico.
- Expresar las emociones con precisión y manifestar las necesidades relacionadas con ellas.
- Identificar las emociones de otras personas.
- Distinguir las expresiones exactas y honestas.

#### **b) Asimilación emocional: la emoción como facilitadora del pensamiento**

- Redireccionar y priorizar los pensamientos de las emociones asociadas.
- Generar emociones para facilitar el proceso de memorización y racionalización.
- Aprovechar los diferentes estados emocionales para apreciar diversos puntos de vista.
- Utilizar los diferentes estados emocionales para facilitar la resolución de problemas y fomentar la creatividad.

#### **c) Comprensión y análisis de las emociones**

- Comprender las relaciones entre varias emociones.
- Percibir las causas y consecuencias de las emociones.
- Comprender sentimientos complejos, combinados o contradictorios.
- Comprender períodos de transición emocional.

**d) Manejo emocional: regulación de las emociones promoviendo el crecimiento emocional y social**

- Apertura frente a sentimientos, placenteros o no.
- Monitorear y reflejar las propias emociones.
- Generar, prolongar o suprimir un estado emocional.
- Controlar las emociones.
- Manejar las emociones de otros.

## ANEXO II

---

### Marco de Trabajo de la Aptitud Emocional (Goleman, 1999)

#### Aptitud Personal o Inteligencia Intrapersonal

- a) **Autoconocimiento** ⇔ conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones:
- Conciencia Emocional: reconocer las propias emociones y sus efectos.
  - Autoevaluación : conocer las propias fuerzas y sus límites.
  - Confianza en uno mismo: certeza sobre el propio valor y facultades.
- b) **Autoregulación** ⇔ Manejar los propios estados internos, impulsos y recursos:
- Autocontrol: manejar las emociones y los impulsos perjudiciales.
  - Confiabilidad: manejar normas de honestidad e integridad.
  - Escrupulosidad: mantener la integridad y ser responsable del desempeño personal.
  - Innovación: adopción de perspectivas novedosas.
  - Adaptabilidad: flexibilidad para reaccionar ante cambios.
- c) **Motivación** ⇔ Tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de las metas:
- Afán de Triunfo: esforzarse por mejorar o cumplir una norma de excelencia.
  - Compromiso: aliarse a las metas del grupo u organización.
  - Iniciativa: disposición para aprovechar las oportunidades.
  - Optimismo: tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y los reveses.

### **Aptitud Social o Inteligencia Interpersonal**

- d) **Empatía** ⇒ Captación de sentimientos, necesidades e intereses ajenos:
- Comprender a los demás: percibir los sentimientos y perspectivas ajenas e interesarse activamente en sus preocupaciones.
  - Ayudar a los demás a desarrollarse: percibir las necesidades de desarrollo ajenas y fomentar aptitudes.
  - Orientación hacia el servicio: prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente.
  - Aprovechar la diversidad: cultivar oportunidades a través de diferentes tipos de personas.
  - Conciencia política: interpretar las corrientes emocionales de un grupo y sus relaciones de poder.
- e) **Habilidades Sociales** ⇒ Habilidades para inducir en los otros las respuestas deseables:
- Influencia: aplicar las tácticas efectivas de persuasión.
  - Comunicación: ser capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes.
  - Manejo de conflictos: negociar y resolver los desacuerdos.
  - Liderazgo: inspirar y guiar a grupos e individuos.
  - Catalizador de cambios: iniciar o manejar el cambio.
  - Establecer vínculos: alimentar las relaciones instrumentales.
  - Colaboración y cooperación: trabajar con otros para alcanzar metas compartidas.
  - Habilidades de equipo: crear sinergia grupal para alcanzar las metas colectivas.

### ANEXO III

#### Modelo de Ecología Emocional: Habilidades y Niveles Emocionales

	Emoción Simple	Sentimientos	Emoción de Sentido
<b>Percepción Emocional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de emociones simples</li> <li>• Identificación de la emoción simple de otros.</li> <li>• Percibir coherencia verbal y no verbal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento de la pauta emocional, que rige la percepción simple.</li> <li>• Percepción de Sentimientos.</li> <li>• Percibir sentimientos de otros.</li> <li>• Reconocer el contexto y su significado emocional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer la emoción de sentido.</li> <li>• Identificación de la emoción de sentido, sentimiento y emoción simple de otros.</li> </ul>
<b>Asimilación Emocional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar y priorizar los pensamientos que acompañan la emoción simple.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar y priorizar los pensamientos que nacen de los sentimientos.</li> <li>• Utilizar la pauta de pensamiento apropiada al sentimiento.</li> <li>• Asimilación de la pauta emocional perceptiva.</li> <li>• Formar juicio de acuerdo a sentimiento.</li> <li>• Tomar diferentes perspectivas ante un problema.</li> <li>• Facilitar pensamientos constructivos en otros, de acuerdo a sus sentimientos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilización de la pauta pensamiento acorde a la emoción de sentido.</li> </ul>

	<b>Emoción Simple</b>	<b>Sentimientos</b>	<b>Emoción de Sentido</b>
<b>Comprensión y Análisis Emocional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rotular la emoción simple.</li> <li>• Comprender "causas y efectos" de la emoción simple.</li> <li>• Comprender la relación con otras emociones simples y emociones contradictorias.</li> <li>• Comprender períodos de transición de emoción simple.</li> <li>• Comprender la emoción simple de otros.</li> <li>• Evaluar la situación emocional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender la relación de los sentimientos con la emoción simple.</li> <li>• Comprender sentimientos combinados y contradictorios.</li> <li>• Comprender la pauta emocional que origina el sentimiento.</li> <li>• Comprender sentimientos de otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender y analizar la emoción de sentido.</li> <li>• Comprender la pauta de sentimientos que origina la emoción de sentido.</li> <li>• Comprender la emoción de sentido de otros.</li> </ul>
<b>Regulación y Expresión Emocional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regular la emoción simple y saber cuando es necesario su regulación.</li> <li>• Uso de estrategias de regulación simple.</li> <li>• Expresar la emoción simple.</li> <li>• Modelar y retroalimentar las emociones simples de otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificar, reestructurar y/o re-direccionar los sentimientos y evaluar su adecuación al contexto.</li> <li>• Modelar y retroalimentar sentimientos de otros.</li> <li>• Expresar los sentimientos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificar, reestructurar y /o re-direccionar la emoción de sentido de acuerdo a la experiencia de vida.</li> </ul>