

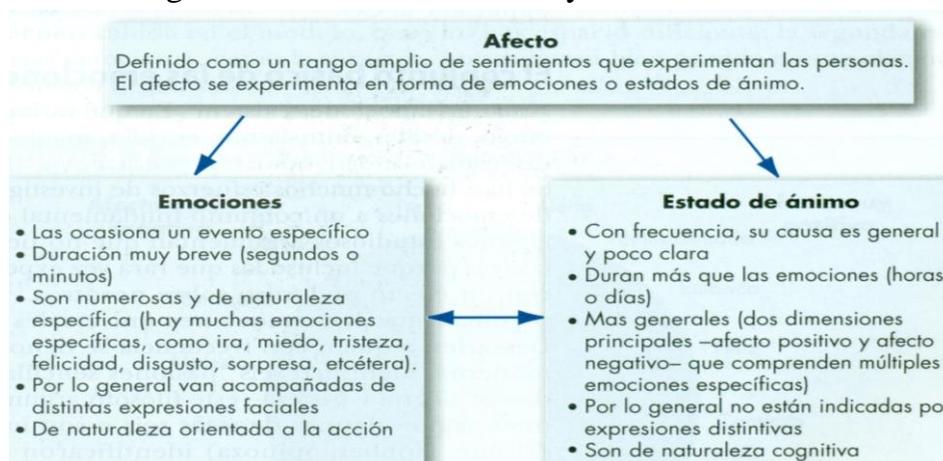
## “Las emociones y el estado de ánimo”

Aunque no queremos obsesionarnos con las definiciones, antes de proceder al análisis necesitamos aclarar tres términos que se entremezclan: *afecto*, *emociones* y *estados de ánimo*. El **afecto** es un término genérico que cubre un rango amplio de sentimientos que experimentan las personas. Es un concepto sombrilla que agrupa tanto a las emociones como a los estados de ánimo. Las **emociones** son sentimientos intensos que se dirigen a alguien o algo. Los **estados de ánimo** son sentimientos que suelen ser menos intensos que las emociones y que con frecuencia (pero no siempre) carecen de un estímulo contextual.

La mayoría de expertos creen que las emociones son más fugaces que los estados de ánimo. Por ejemplo, si alguien lo trata con descortesía usted se enojará. Ese sentimiento intenso de ira es probable que llegue y se vaya con rapidez, quizá en cuestión de segundos. Puede ser que cuando se encuentre de mal humor se pueda sentir mal por varias horas.

Las emociones son reacciones hacia una persona (ver a un amigo en el trabajo lo hace sentir bien) o un evento (tratar con un cliente grosero le provoca enojo). Usted manifiesta emociones cuando está “feliz por algo, enojado con alguien y temeroso de algo”. Por el contrario, los estados de ánimo por lo general no se dirigen a una persona o evento. Pero las emociones se convierten en estados de ánimo cuando se pierde la atención del evento u objeto que suscitó el sentimiento. Además, de la misma manera, los estados de ánimo buenos o malos hacen más emocional su respuesta a un evento. Por eso, cuando un colega critica la forma en que usted habla a un cliente, se enoja con él. Es decir, muestra emoción (enojo) hacia un objeto específico (su colega). Pero conforme la emoción específica se disipa, por lo general usted se siente desalentado. Este sentimiento no puede atribuirse a un solo acontecimiento; usted no está en su estado normal. Entonces, reacciona en forma exagerada a otros eventos. Este estado afectivo describe un estado de ánimo o humor. La figura 8-1 muestra las relaciones entre el afecto, las emociones y el estado de ánimo.

Figura 8-1 Afecto emociones y estado de ánimo



En primer lugar, como se ve en la figura, el afecto es un término amplio que incluye las emociones y los estados de ánimo. En segundo lugar, existen diferencias entre las emociones y los estados de ánimo, algunas de las cuales –que las emociones las ocasiona un evento específico y que son más fugaces que los estados de ánimo- acabamos de mencionar. Otras diferencias son más sutiles, como el hecho de que a diferencia de los estados de ánimo las emociones tienden a revelarse con más claridad a través de expresiones faciales (enojo, disgusto, etc.)

Asimismo, algunos investigadores especulan que las emociones se orientan más a la acción -conducen a un acto más inmediato- en tanto que los estados de ánimo son más cognitivos, lo que significa que nos hacen pensar o inquietan por un rato.

Por último, la figura muestra que las emociones y los estados de ánimo, se influyen entre sí. Por ejemplo, una emoción, si es suficientemente intensa y profunda, se convierte en un estado de ánimo: obtener el trabajo de sus sueños genera la emoción de la alegría, pero también lo pone de buen humor durante varios días.

De manera similar, depende de que esté de buen o mal humor que experimente una emoción positiva o negativa, en forma más intensa de lo que ocurriría en otro caso. Por ejemplo, si está de mal humor “estallará” en respuesta al comentario de un compañero de trabajo cuando en condiciones normales esto solo habría generado una reacción leve. Debido a que las emociones y los estados de ánimo se influyen entre sí, habrá muchas partes de este capítulo en las que se relacionen de cerca.

Aunque el afecto, las emociones y los estados de ánimo en teoría son separables, en la práctica la distinción no siempre es clara. En determinadas áreas los investigadores han estudiado sobre todo los estados de ánimo, y en otras las emociones. Así, cuando se revisan los temas del CO acerca de las emociones y estados de ánimo se verá que en algunos de ellos hay más información sobre las primeras y en otros hay más acerca de los segundos. Esto es simplemente el estado de las investigaciones.

Asimismo, la terminología es confusa. Por ejemplo, las dos dimensiones principales de los estados de ánimo son el afecto positivo y el afecto negativo, no obstante, hemos definido que el afecto es más amplio que el estado de ánimo. Entonces, aunque en ocasiones el tema llega a ser muy denso, ahí está. El material es interesante y aplicable al Comportamiento Organizacional (CO).

### **El conjunto básico de las emociones**

¿Cuántas emociones existen? ¿En qué varían? Hay docenas de emociones. Incluyen enojo, desdén, entusiasmo, envidia, miedo, frustración, decepción, incomodidad, disgusto, felicidad, odio, esperanza, celos, alegría, amor, orgullo, sorpresa y tristeza. Se han hecho muchos esfuerzos de investigación para definir y limitar las docenas de emociones a un conjunto fundamental o básico de emociones. Sin embargo, algunos estudiosos argumentan que no tiene sentido pensar que hay emociones básicas porque incluso las que rara vez experimentamos, como la conmoción, ejercen un efecto poderoso sobre nosotros. Otros académicos, incluso filósofos, plantean que hay emociones universales comunes a todas las personas. René Descartes, a quien con frecuencia se denomina como el fundador de la filosofía moderna, identificó seis “pasiones sencillas y primitivas” –asombro, amor, odio, deseo, alegría y tristeza- este filósofo argumentó que:

“todas las demás están compuestas por algunas de estas seis o son una especie de ellas”. Otros filósofos (Hume, Hobbes, Spinoza) identificaron categorías de emociones. Aunque dichos filósofos hicieron grandes aportaciones, la carga que representa obtener pruebas definitivas de que existe un conjunto básico de emociones recae en los investigadores contemporáneos.

En los estudios actuales los psicólogos tratan de identificar las emociones básicas por medio del análisis de las expresiones faciales. Un problema con ese enfoque es que algunas de ellas son demasiado complejas como para reflejarse con facilidad en nuestros rostros. Considere el amor, por ejemplo, que muchos piensan es la más universal de todas las emociones y que sin embargo no es fácil expresar sólo a través de las expresiones faciales. Asimismo, las culturas tienen normas que gobiernan las expresiones emocionales, por lo que no siempre es lo mismo cómo experimentamos una emoción que cómo la demostramos. Y muchas compañías de hoy ofrecen programas de manejo de la ira para enseñar a las personas a contener o incluso ocultar sus sentimientos interiores.

No es probable que los psicólogos o filósofos se pongan completamente de acuerdo en un conjunto de emociones básicas, o incluso en si tiene sentido hablar de algo como eso. Aun así, muchos científicos están de acuerdo en que existen seis emociones esenciales y universales -ira, miedo, tristeza, felicidad, disgusto y sorpresa- que incluyen al resto en alguna de ellas. Algunos estudiosos trazan estas seis emociones como parte de un continuo: felicidad - sorpresa – miedo – tristeza – ira - disgusto. Entre más cerca estén dos emociones en este continuo, más probable es que las personas las confundan. Por ejemplo, en ocasiones se confunde la felicidad con la sorpresa, pero rara vez con el disgusto. Además, como veremos más adelante, los factores culturales también influyen en las interpretaciones.

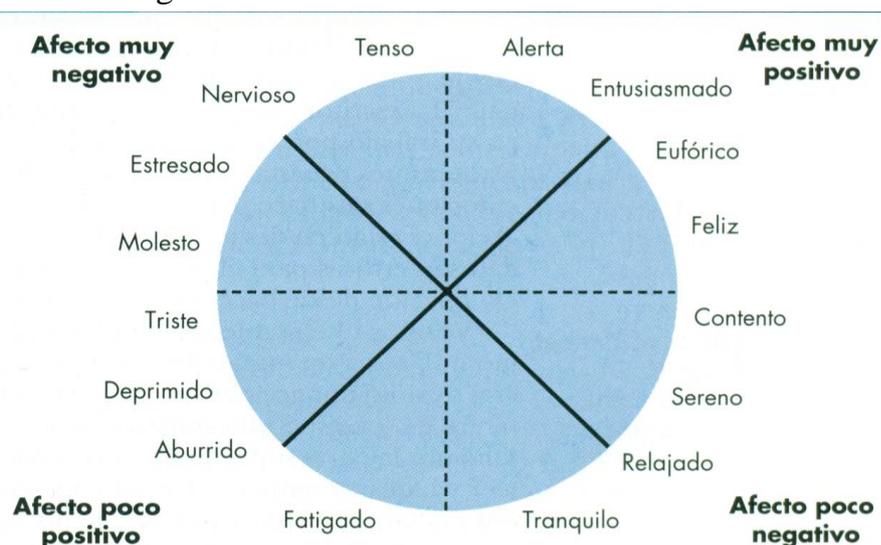
### **El humor como afecto positivo y negativo**

Una forma de clasificar las emociones es en: positivas o negativas. Las emociones positivas -como la alegría y la gratitud- expresan una evaluación o un sentimiento favorable. Las negativas -como la ira o la culpa- expresan lo opuesto. Hay que tener en mente que las emociones no son neutrales. Ser neutral significa no tener emociones.

Al agrupar las emociones en categorías positivas y negativas, se convierten en estados de ánimo porque ahora las consideramos en forma más general en vez de aislar una en particular. En la figura 8-2, *entusiasmado* es una emoción específica que es el indicador puro de un afecto muy positivo, en tanto que *aburrido* es el de un afecto poco positivo. De manera similar, *nervioso* es el indicador puro de un afecto muy negativo, y *relajado* es el de un afecto poco negativo. Por último, ciertas emociones –como *contento* (mezcla de afecto muy positivo y poco negativo) o *triste* (mezcla de afecto poco positivo y muy negativo)- están entre dos terrenos.

Observará que este modelo no incluye todas las emociones. Hay dos razones de que así sea, la primera es que ciertas emociones como el entusiasmo o la depresión sí tienen cabida en el modelo, pero no hay espacio suficiente; la segunda es que ciertas emociones, como la sorpresa, no se ajustan bien porque no son claramente positivas o negativas.

Figura 8-2. La estructura del estado de ánimo



Por tanto, es posible considerar el **afecto positivo** como una dimensión del estado de ánimo que consiste en emociones positivas como el entusiasmo, la confianza en si mismo y alegría, en el extremo alto; y el aburrimiento, la depresión y el cansancio, en el extremo bajo. El **afecto negativo** es una dimensión del estado de ánimo que consiste en nerviosismo, estrés y ansiedad en el extremo alto, y relajamiento, tranquilidad y aplomo en el extremo bajo (observe que los afectos positivo y negativo *son estados de ánimo*. Utilizamos esas denominaciones en vez de estado de ánimo positivo y estado de ánimo negativo porque así es como los investigadores lo hacen).

El afecto positivo y el afecto negativo influyen sobre el desempeño en el trabajo (y más allá de éste, por supuesto) en el sentido de que colorean nuestras percepciones que a su vez se convierten en la propia realidad. Por ejemplo, un sobrecargo de aviación colocó un blog anónimo en Web en el que decía lo siguiente: “trabajo en un tubo de aluminio presurizado, y el ambiente fuera de mi “oficina” no puede sostener la vida humana. Además de esto, la vida humana en el interior en ocasiones no es sostenible, en realidad los pasajeros son flojos e idiotas. Con frecuencia me tratan sin respeto, nadie me escucha... hasta que los amenazo con lanzarlos fuera del avión”. Está claro que, si un sobrecargo está de mal humor, eso va a influir en las percepciones que tenga de los pasajeros, lo que a su vez influirá en su comportamiento.

Es importante saber que es más fácil que las emociones negativas se traduzcan en estados de ánimo negativos. Las personas piensan en los eventos que generaron sus emociones negativas cinco veces más tiempo del que dedican a los que crearon las positivas. Por tanto, se espera que la gente recuerde las experiencias negativas con más facilidad que las positivas. Tal vez una de las razones para que así sea es que, para la mayoría de nosotros, también son más inusuales. La verdad es que las investigaciones muestran que existe una desviación positiva, que consiste en que con una aportación igual a cero (es decir, cuando no pasa nada en particular), la mayoría de los individuos experimentan un estado de ánimo positivo y suave. Para la mayor parte de las personas, los estados de ánimo positivos son algo más comunes que los negativos. La desviación positiva también parece operar en el trabajo. Por ejemplo, un estudio de representantes de servicio al consumidor en un centro de atención en Inglaterra (trabajo en que seguramente es difícil tener sentimientos positivos), reveló que las personas reportaban tener estados de ánimo positivos durante el 58% del tiempo.

## **La función de las emociones**

¿Las emociones nos hacen irracionales? ¿Qué tan seguido escucha que alguien dice: “¿Oh, te estas dejando llevar por tus emociones”? Usted tal vez se haya ofendido. Carl Sagan, el famoso astrónomo, escribió alguna vez “cuando experimentamos emociones fuertes, corremos el riesgo de engañarnos”.

Observaciones como esta, sugieren que la racionalidad y la emoción están en conflicto y que si se demuestran emociones se actúa en forma irracional. Un grupo de autores sostiene que mostrar emociones como la tristeza, hasta el punto del llanto, es tan perjudicial para una carrera que debemos salir de la habitación antes que permitir que otros sean testigos de nuestra demostración emocional. La escritora Lois Frankel plantea que las mujeres deben evitar ser emocionales en su trabajo porque perjudicará la calificación que otros den a su competencia. Estos puntos de vista sugieren que la demostración o incluso la experiencia de sentir emociones nos hace parecer débiles, frágiles o irracionales. Sin embargo, las investigaciones están en desacuerdo y demuestran cada vez más que las emociones en realidad son críticas para el pensamiento racional. De hecho, ha habido evidencias de esa relación desde hace mucho tiempo.

Veamos el ejemplo de Phineas Gage, quien fue trabajador ferroviario en Vermont. Un día de septiembre de 1848, al preparar una carga explosiva en su trabajo, ésta explotó por accidente y lanzó por el aire una barra de hierro de poco más de un metro de longitud que golpeó el lado izquierdo de la mandíbula inferior de Gage, y salió por la parte superior de su cráneo. Sorprendentemente, Gage sobrevivió. Podía leer y hablar, y tenía un desempeño por arriba del promedio en pruebas cognitivas. Sin embargo, quedó claro que había perdido su capacidad de experimentar emociones. Quedaba impertérrito incluso en las ocasiones más tristes o felices. La incapacidad de Gage para expresar sus emociones eventualmente anuló su aptitud de raciocinio. Comenzó a tener actitudes irracionales en su vida, pues tenía con frecuencia comportamientos erráticos que iban contra sus propios intereses. A pesar de ser un hombre inteligente cuyas aptitudes intelectuales no se vieron dañadas por el accidente, Gage pasó de un trabajo a otro y un día se enroló en un circo. Al comentar la condición de Gage, un experto afirmaba que: la razón tal vez no sea tan pura como la mayoría de nosotros pensamos o queremos que sea... las emociones y sentimientos quizá no sean intrusos en el bastión de la razón: están entretejidas en su red, para bien y para mal.

El ejemplo de Phineas Gage y muchos otros estudios sobre lesiones cerebrales demuestran que las emociones tienen importancia crítica para el pensamiento racional. Para ser racionales debemos tener la aptitud de experimentar emociones. ¿Por qué? Porque nos dan información importante acerca de la manera en que entendemos el mundo que nos rodea. Aunque quizá pensemos que una computadora es un intelecto superior, un humano carente de emociones sería incapaz de funcionar. Piense en un gerente que debe tomar la decisión de si despide a un empleado. ¿De verdad querría que la tomara sin tomar en cuenta sus emociones o las del empleado? La clave para tomar buenas decisiones es utilizar tanto el pensamiento como los sentimientos.

## ¿Para qué sirven las emociones?

¿Por qué tenemos emociones? ¿Para qué sirven? Acabamos de analizar una de sus funciones: **las necesitamos para pensar racionalmente**. Sin embargo, Charles Darwin adoptó un enfoque más amplio. En *La expresión de las emociones en el hombre y los animales*, Darwin planteó que las emociones se desarrollaron con el tiempo para ayudar a los humanos a resolver problemas.

Decía que las emociones eran útiles porque motivaban a las personas a tomar acciones importantes para la supervivencia -como buscar alimentos, refugio, compañeros, protegerse de los depredadores y predecir los comportamientos de los demás. Por ejemplo, el disgusto (una emoción) nos motiva a evitar los objetos peligrosos o dañinos (como los alimentos descompuestos). El entusiasmo (también una emoción) nos motiva a aceptar situaciones que requieren energía e iniciativa (por ejemplo, comenzar una carrera nueva).

El ejemplo de Darwin lo siguen los investigadores que se centran en la psicología evolucionista, campo del conocimiento que afirma que debemos experimentar emociones -positivas o negativas- porque sirven a un propósito. Por ejemplo, quizás considere que los celos son una emoción negativa, pero los psicólogos evolucionistas plantearían que existen porque tienen una finalidad útil. Las parejas sienten celos para incrementar la probabilidad de que sus genes, y no los de un rival, pasen a la siguiente generación. Aunque tendemos a pensar que la ira es “mala”, en realidad nos ayuda a proteger nuestros derechos cuando sentimos que se violan. Por ejemplo, una persona que se enoja cuando es atacada por un colega advierte a los demás que no sigan el mismo comportamiento. Considere el ejemplo que sigue. Rena Weeks era secretaria en una empresa de abogados prominente. Su jefe no cesaba de tocarla y abrazarla. Este tratamiento la llenaba de ira, por lo que hizo algo más que renunciar: lo demandó y ganó una suma multimillonaria en dólares. La ira no siempre es buena, pero igual que otras emociones, existe porque tiene un propósito útil. Las emociones positivas también tienen un propósito, como en el caso de un empleado de servicios que siente empatía por sus clientes y les da una atención mejor que la que brinda alguien en apariencia insensible.

Sin embargo, algunos investigadores no creen demasiado en la psicología evolucionista. ¿Por qué? Piense en el miedo (una emoción). Es fácil pensar en sus efectos tanto dañinos como perjudiciales. Por ejemplo, correr por temor de un depredador incrementa la probabilidad de sobrevivir. Pero ¿Cuál es el beneficio de quedar paralizado de temor? La psicología evolucionista proporciona puntos de vista interesantes sobre las funciones de las emociones, pero es difícil saber si siempre son válidos.